

## 平成29年度 社会福祉法人桜友会 アンケート結果

ご利用者様およびご家族へのアンケートを実施いたしました。ご協力くださりありがとうございました。  
お寄せいただいたご意見・ご要望について、一部ではございますが、コメントを添えてご紹介いたします。

### ●特別養護老人ホーム ほほえみ福寿の家

主なご意見・ご要望	コメント
最近は行事や外出が少なくなった気がします。たまには外出を取り入れていただくと気分転換になると思います。	日頃から、時間を作るように心掛け、施設外の散歩など、気分転換を図れる時間を設け、また来年度については、ご家族の方にも参加いただけるような行事も企画していきます。
靴下をはいていない時があったので、足りないのであれば連絡してもらいたい。	衣類を定期的に確認し、必要時にはご家族に連絡させていただきます。
トイレに行く際、介助してくれるが、なぜか分からないが、帰りは介助してもらえない。	職員の声掛けが不足し申し訳ありません。ご自分で出来る事は、出来る限りやっただく事で日常生活動作の維持に繋がります。その時の体調を伺いながら、出来る事を意欲的に取り組んで頂けるような声掛けが出来るよう、周知徹底を図ります。
利用者の笑顔が少しずつ見えているので、今以上に声掛けをしてもらいたい。	ご利用者からではなく、職員からも積極的にコミュニケーションを図れるよう努めていきます。
引き続きプロフェッショナルの対応をお願いします。	他職種と連携し、ご利用者の方に安心して過ごして頂けるよう努め、スキルアップの為に勉強会等も実施していきます。

### ●施設看護

主なご意見・ご要望	コメント
(病院受診の)対応はしてもらったが、病院が施設に近いところを選ばれたので家族は見舞いするのも大変。	配慮がなく申し訳ありませんでした。基本的に当施設では救急車で救急搬送の場合を除き、受診する際にはご家族様と受診先を相談させていただいた上で、過去に受診されたことがある病院を選ばせて頂いております。受診歴がない場合は「中濃厚生病院」「関中央病院」が協力病院となっておりますので、そのどちらかの病院への受診となることが多いですが、ご希望の病院がある方はその旨お伝え下さい。 できるかぎりご家族の希望に添えるように致しますが、受診先・受診時間によっては当日の職員の体制や送迎車の都合により対応できかねる場合もありますし、受診する科によっては希望の病院に受診できない場合もありますのでその点はご了承ください。
対応が遅い	対応の遅れで家族様に心配をお掛けし申し訳ありませんでした。今後は介護職員・看護職員等スタッフ間での連携を図り、より早く体調変化に気付けるように努めます。

<p>看取りについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設でずっと過ごせるのか</li> <li>・病気が出た時の入院 等々</li> <li>・どのようにやっていただけるのか</li> <li>・家族は泊まることになるのか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設での看取りとは、終末期が近づいてきた人に対して最後までその人らしく穏やかに過ごしていただくため支援をする期間です。最後まで施設で過ごしていただけます。</li> <li>・看取り期であっても、骨折や肺炎などの治療可能なケガや病気に対しては受診や入院をする場合もありますが、症状が治まればまた施設での生活に戻っていただけます。</li> <li>・基本的にはお元気な頃と変わらない生活が少しでも長く続けられるよう支援していきますが、体調がすぐれない日も多くなってきますので、こまめに体調確認を行ない状態に合わせて食事内容やケアの方法を変更したり、関わる時間を増やしてより細かなケアを行います。医療的には食事が摂れない場合、水分補給のみの点滴は施設でも行えます。</li> <li>・付き添いは必ずしも必要ではありません。</li> </ul>
---	--

### ●短期入所生活介護 ほほえみ福寿の家

主なご意見・ご要望	コメント
<p>あったかノートを持たせている為、何か気付いたことなどがあれば書いて頂きたい。</p>	<p>ご利用時の状況やご本人の様子等を細かく記入し、情報を共有いたします。</p>
<p>長期利用になると状況が分からない。月に一度ぐらいは状況を知らせて欲しい。</p>	<p>長期のご利用者については、面会時にご様子をお伝えしています。面会にお越しいただくことができないご家族へも、特にお変わりがなくても定期的に状態をお伝えしていきます。</p>
<p>「あんばいようしてもらえてるのでありがたい」と言いながら記入していました。家族の希望にもこたえて頂け、本当に感謝しています。これからもよろしく願います。</p>	<p>全ての職員が気持ちの良い対応が出来る様指導し、ご利用者・ご家族に満足して頂けるよう努めていきます。</p>

### ●通所介護 デイサービスセンターほほえみ

主なご意見・ご要望	コメント
<p>冬は、ドアが開くと足元から寒くなる。足が冷える。</p>	<p>寒さ対策として、ひざ掛けを提供したり、出入り口のドアを閉めるようにしましたが、玄関付近である為、入浴やトイレ等で出入りする時に、冷気が入り込むと考えられます。また、座位で過ごす時間が長く、活動量が少ない事も寒く感じる要因と考えられる為、今後は、テレビ体操やリズム体操を定期的に行い、体の中から温まるような運動を取り入れていきたいと考えています。また、テーブル配置についても検討していく予定です。</p>
<p>本人の機能向上の為、しっかりとやっていただきたい。運動器具をもう少し増やして欲しい。</p>	<p>リハビリには目標が必要になります。その目標を達成する為に、理学療法士が、ご利用者様の身体状況を確認し、必要な訓練を提案しています。リハビリのメニュー等、ご要望がありましたら、遠慮なくご相談ください。</p>
<p>レクリエーションでは体を動かすことがしたい。レクリエーションをもっと増やして欲しい。</p>	<p>集団レクリエーションの他に、「色鉛筆」「ペン習字」「折り紙」「絵手紙」「脳トレ」「壁紙」「スポーツ」など、少人数のサークル活動を予定しています。ご利用者様の中で、何か取り入れて欲しい活動があれば、職員に申し伝えてください。</p>
<p>送迎の時間にバラつきがある。</p>	<p>送迎時間が定まらず、大変ご迷惑をお掛けしています。電話連絡をする場合も同様にバラつきがあり、ご迷惑をお掛けしています。毎回、同様なコースになりますが、ご利用者様の利用状況、天候、交通事情により、多少の変動があるかと思えます。今後も、送迎車到着の目安の為、送迎時間の連絡を希望される方は、遠慮なく職員に申し伝えてください。</p>

ノートに連絡事項を記入した時は、目を通したらサイン等をしてもらいたい。	大変申し訳ありませんでした。ご家族様からの連絡事項につきましては、サインに加え、必要に応じてコメントを添えるように致しました。
-------------------------------------	---

### ●認知症対応型通所介護 まなびやデイサービスセンターほほえみ(稲口)

主なご意見・ご要望	コメント
これ以上認知症が進まなように、脳トレーニングをして欲しい。	学習療法として、計算プリントを提供してきましたが、今後は、個々のご利用者様に対して、学習か、趣味活動が良いのか、ご家族様のご意見を参考に個別のメニューを検討する予定です。ご家族様との情報交換の際は、遠慮なくご要望をお伝えください。
活動の場を提供して欲しい。家庭では経験できないことをして刺激を与えていただきたい。	暖かくなってきたので、筋力低下予防の為、散歩の機会を設けています。手作りおやつは、ご利用者様の意欲を高め、多くの工程で関わっていただけるように、少し多めに作るようにしています。また、ご利用者様の特技を生かし、茶道や、裁縫、季節ごとの壁紙作りなどを計画しています。
音楽の生演奏をボランティア等で実施してはいかがでしょうか。懐メロ、童謡等は喜んでいただけたと思います。	「かざぐるま」や「花咲き庵」で、定期的開催される楽器の演奏コース、フラダンス等の鑑賞に出掛けています。また、デイサービスほほえみのイベントに参加する時もあります。

### ●訪問介護 ほほえみ訪問介護事業所

主なご意見・ご要望	コメント
ヘルパーのやりっぱなしや忘れ物が多い。物を移動したら元の場所へ戻してほしい。	申し訳ございませんでした。「使用した物を元に戻す」「忘れ物をしない」はヘルパーの基本的な仕事です。ヘルパーの指導を強化し、忘れ物がなく、物を元の場所に戻す援助を徹底いたします。
嫌な感情を顔に出すのはやめてほしい。	大変不快な思いを抱かせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇、アンガーマネジメントに関する研修を実施し、職員が適切に対応できるよう指導するとともに、資質向上を図ります。

### ●軽費老人ホーム ケアハウス桜

主なご意見・ご要望	コメント
体力の低下を心配している。気軽に相談でき、考えていただけるので安心して生活している。	入居者様の目線で個別援助計画を作成し、職員が入居者様の悩みや要望を知り思いを汲み取ることで、不安の軽減に努めてまいります。
色々な行事を考え、特に食べる行事があり嬉しい。	新たな行事としてご提供した、入居者様自身で具材を選び挟んでいただくサンドイッチパーティーや、懐かしい石臼でそばを挽いたそば打ち体験が好評でしたので、今後も継続いたします。
束縛なく自由に外出ができ、楽しい。	入居者様が安心、安全にお過ごしいただけるよう、今後もおひとりひとりに合わせた支援に努めてまいります。

### ●認知症対応型共同生活介護 ほほえみごこち(稲口)

主なご意見・ご要望	コメント
-----------	------

・介護士の名前がわからない。	グループホーム玄関の前に職員の写真、氏名を掲示いたします。
・動物と触れ合いの機会があると良い。	外出レクリエーションに動物と触れ合える場所を盛り込むとともに特養へ来ていただいているドックボランティア様のレクリエーションに参加する事で動物と触れ合える場を設けます。

### ●認知症対応型共同生活介護 ほほえみごこち田原

主なご意見・ご要望	コメント
5分間に3回電話での着信があり、「これは大変」と気づいてから電話をすると「往診の薬を持ってきてほしい」などと不急だと思われる内容である事が時々ある。PCメールで連絡してもらえると双方にとってプラスになるのではありませんか。	職員もいろんな業務をしながら連絡を入れているものですから薬の事なので忘れないようにとの思いで何度もかけ、ご家族様には慌てさせご迷惑をかけてしまい申し訳ありませんでした。ご提案頂きましたPCメールにて緊急以外の連絡は対応させていただきます。
なかなか手が回らないかもしれませんが玄関のガラス戸の汚れが気になります。	ご指摘いただきましてありがとうございます。今後は定期的に掃除をしていきます。

### ●小規模多機能型居宅介護 ほほえみごこち田原

主なご意見・ご要望	コメント
欲を言えば泊り(2泊)時の食事など書かれていると良いかな。(書いて下さっている時もありますが)	あったかノートの記入内容については統一した形でご家族様が知りたい情報が記入できるよう努めて参ります。
家族はフルに利用させてもらいたいと思っていますが本人の気持ちが変わらず全面的に頼ってくれるのを願っています。	小規模多機能サービスは、登録者のご家族様に協力を頂きながら登録者全ての皆さんが使いやすいサービスにならなくてははいけないと考えております。1日の限られた定員の中でサービスを展開していく上で一人一人の状態に合わせたサービス調整が時に困難になることがあります。たくさんサービスを使いたいと思われるご利用者様・ご家族様が多い中、思ったようなサービス調整になっていない現状もあるかと思えます。できる限りご家族様の要望に応えられるよう努めて参りますが何卒ご理解とご協力の程よろしくお願い申し上げます。

### ●認知症対応型共同生活介護 ほほえみ栄町

主なご意見・ご要望	コメント
定期の往診以外に診察を受けた時は、診察内容と金額などについて伝えていただくと安心です。	①体調不良時の診察に関しては都度、電話にて連絡を入れていますが、「採血」については連絡をしていなかったために請求金額が高くなることもあるので今後は、都度、連絡を行うこととしました。また、採血時の結果をご家族様に手渡すことができました。
本人から、自分は教室(色鉛筆画・習字等)に声をかけてもらえていない。2Fから1Fに降りることもなく外出もしていないという声が聞かれたので今後、改善していただきたい。	①教室(色鉛筆画・習字等)に関しては4人1組のチームを作り順番に声をかけさせていただいています。お好きではない教室もありご本人の意思を確認しながら今後も勧めていきたいと思えます。 ②自宅と同じように過ごせるよう進めています。季節により外出の頻度も少ないこともありますが、四季を感じる事ができるよう、また、近隣への散歩も他者との交流も含め継続し行っていく予定です。外出先に関しては入居者様からの希望先を聞き取り調整しており、今後も同じく継続していく予定です。

●認知症対応型通所介護 まなびやデイサービスセンターほほえみ栄町

主なご意見・ご要望	コメント
施設の中を見学したい、その日の活動の様子を見たい。が見学は可能ですか？どのように連絡を入れると良いですか？	①ご家族様、ご利用希望者様、各居宅ケアマネージャーへの案内を行うようにし事業所での活動とご理解に繋がるようにしたいと思います。また、急な見学希望者様に関しては適切な配慮の下、対応したいと思います。 ②事前の連絡は必要ありませんが、出来るだけ調整の下、来所していただきたいと思います。
送迎時間に関しては今後も、家族の意向などを確認し調整をお願いしたい。	このニーズに合わせた対応で今後も継続していきます。また、変更希望の方は遠慮せず、申し出ていただきたいと思います。調整後、連絡を入れさせていただきたいと思います。
認知症の進行を少しでも遅らせることが出来るように取り組んでいただいているが本人に確認すると「知らない・覚えていない」と言うので実際に、行われているのか否か？と不安を感じることもある。	①質問内容が本人のみが体験していることが多いため、自宅に戻られたときにはすでに「忘れている事が多い」ために適切な返答に繋がらず「無回答」という結果が多かった。今後は、質問内容を見直しご家族様が回答しやすいようにしたいと思います。 ②送迎の時間を利用しご家族に利用中の様子を口頭で伝える、利用中の様子を写真にとり「まなびやデイサービスセンター栄町〇〇月号」に掲載し活動内容をわかりやすく案内したいと思います。

●居宅介護支援事業所 ほほえみ介護相談センター(稲口)

主なご意見・ご要望	コメント
日々の様子を訪問時に相談したいとき、本人がずっと横になっていて話しづらい時がある。	ご本人様のいないところでお話することもさせていただきます。いつでも担当のケアマネージャーへお伝えください。センターの相談室等、ご自宅以外でのご相談もお受けいたします。

●居宅介護支援事業所 ほほえみ介護相談センター(栄町)

主なご意見・ご要望	コメント
時には本人にもっときびしく注意を促いしてほしい。何でも家族がやって当たり前と思っているので。	介護者様のお気持ちもご本人にご理解いただけるようお話をしていきます。

●食事提供部

主なご意見・ご要望	コメント
量がその日によって違う。日によって良し悪しの波がある。朝食のおかずがさみしい時がある。	栄養価に合わせた献立作成を行っていますが、それだけでなく毎食のバランスやボリュームなどにも大きな差が出ないように考慮していきます。
かたい時があり噛みきれない。焼き魚がかたい。牛肉がかたい。	加熱時間や温度、調理方法を見直し改善に努めていきます。
肉ソフトの見た目が悪い。野菜を少し大きく切ってほしい。白菜が柔らかすぎる。	大きさは料理や食材に合わせた切り方で食事形態に沿った柔らかさになるよう改善して参ります。また料理を細かく刻む「きざみ食」は見た目も悪く誤嚥のリスクも高いため食事形態の見直しを検討しています。

●事業所内保育施設 ほほえみ保育園

主なご意見・ご要望	コメント
<p>自宅でも保育園の話をよくしてくれるようになった。作ってきた作品も家族に見せて大事に飾っています。</p>	<p>季節に応じて作品制作を行い、年齢にあわせて今後も子ども達が楽しめる製作をしていきたいと思ひます。</p>
<p>休日しか利用しないため、写真を撮ってもらっていない。利用している以上は土日祝日関係なく写真を撮って販売してもらえたらと思ひます。</p>	<p>前年度同様写真販売を2ヶ月に1回(年6回)行ひます。土日祝日利用の方は、平日利用に比べ枚数は少ないですが、保育園での様子をお伝えできるようにします。</p>
<p>いつの間にかスプーン、フォーク、コップが使えるようになっていて保育園で教えてもらえるからだなあと子どもの成長を感じています。</p>	<p>ご家庭と連携を取り、基本的な生活習慣を身につけられるよう今後も取り組んで行きます。</p>