

令和2年2月15日

各 位

社会福祉法人うねび会  
理事長 酒井 宏和

### 令和元年度 うねび会 ご利用者様アンケートについて

いつもお世話になっております。

このたびは、アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。アンケート結果につきましては、『from ぽれぽれ』令和2年5・6月号でご報告させていただく予定です。いただきました貴重なご意見、ご希望等につきましては、今後の施設運営に活かしてまいりたいと思っております。取り急ぎ、下記の通りご回答させていただきます。

#### 記

#### 【グループホーム】

##### 病院からの退院のタイミングについて

母本人が一日も早くポレポレに戻す事を最も安心感を抱くからでしょうか常に口にします。又、家族も病院での連日、終日の付添が続き疲弊困ぱいし、早朝の退院、ポレポレへの復帰を希求しています。しかし、ポレポレの「受け入れ態勢」としては「前日には退院の連絡をして欲しい」とのことですが、病院の医師は具体的且つ明確には退院の期日は口に出してくれません。「(家族として相談して)退院を考えておいて下さい」という程度です。それだけにその都度退院の確定日を把握することが難しく家族としてもどこかしく思いストレスが溜まっていくのが実情です。もし、ポレポレの方で退院した場合に母の食事が「急な事で用意ができない」のであるならば当方は無理は申さず家族の方で母共々の外食でいくらでも対応したいと考えています。以上の事をふまえ、色々無理を申しあげますが、母/家族の真意を御理解、御判断していただき認め次第です。

入居者様が入院された場合、スタッフとしても1日でも早くぽれぽれに戻られる事を望んでいます。しかし退院の際にはご本人様をご入居されていた状態と変わっている事や、ご本人様の環境の変化による混乱も考えられ、スタッフとしても受入れの際には慎重に行い、安心して退院して頂きたいと思っております。急な退院は食事を用意していないだけではなく、服薬の変更や、退院後に急変、ご本人の混乱する事も考えられます。その為、せめて1日前には病院やご家族様、施設のスタッフと連携し、考えられるリスクを想定した上で準備を行い、出来るだけ安全に退院して頂きたいと考えています。

#### 車椅子利用時の「安全ベルト」の使用について

先日、母が昼食時(?)車椅子から勝手に立ち上がり転倒して大変御心配、御迷惑をおかけ致しました。付き添い(介添え)の方が常時ついていただく訳にはいきませんし、母はいつ何時車椅子から急に気ままに離れるかも分かりません。その意味から要望として車椅子利用の場合、危険防止のための「安全ベルト」を装着していただけないものかと希望します。(もちろん発生する費用は負担いたします)

転倒事故の際は大変なご心配をお掛けして申し訳ありませんでした。

転倒防止の為にベルトを使用する事で転倒する可能性は減るかもしれませんが本人の行動や自由を制限する事になります。その結果、関節が硬くなったり、筋力や意欲の低下、認知症の進行など様々な弊害が考えられます。また介護保険での施設では緊急時以外での身体拘束は禁止されており、ぼれぼれにおいても安全ベルトは使用する事は出来ないと考えています。スタッフも身体拘束をしないで事故がないケアを行うことが出来る様に委員会を開催したり、カンファレンスを行うなど日々取り組み、少しでも事故が減るように対応していき、ご家族が心配がないように取り組んでいきたいと思っております。

#### 【特別養護老人ホーム】

最近、イベントが少ないように思います。出来るだけ催して入所者が楽しく生活できるようにしてほしい

貴重なご意見ありがとうございます。

施設でのイベントには、出来るだけ参加して頂ける様心がけています。

ユニットでのイベントに関しましては、利用者様が楽しんで頂ける様食事レク・外出・室内でのイベントを今後増やして行けるよう努めさせて頂きたいと思っております。

日常の声かけや子どもとのふれあいがあると楽しいです。

保育園児とのふれあいは散歩に行った時や、イベントの時に行っております。今後も継続して参りたいと思っております。

夏祭りが8月になってよかったです。(暑さが少しやわらいでいるので)

貴重なご意見をいただきありがとうございます。参考にさせていただきます。

比較的元気に過ごさせて頂いていますので、洗たく物の整理や配膳のお手伝いなどで楽しく感じているようです。

ご意見ありがとうございます。お手伝いをお願いすると快く引き受けてくださいます。責任感を持ってしてくださっていますので、今後も本人様の負担にならない程度に、楽しく生活を送っていただけるよう支援して参ります。

時に親しい者にも凶暴となり、どうにもならないことを話題にして相手を困らせたりします。この傾向は年々エスカレートするようにも思います。気性によるものであり付かず離れずに対応するしかないように思います。

ご意見ありがとうございます。日頃から様子にお変わりないか気を付けております。少し不安定な様子が見られたら、早めにしっかりと話をお聞きし、一緒に探し物をしたり、コーヒーを提供し気分転換をはかっていただいております。今後も安心してお過ごししていただけるよう様子の変化に気を付けて参ります。

本人に毎日何をすることが一番嬉しいか？お聞きいただければ嬉しいです。

貴重なご意見ありがとうございます。

ご利用者様とは日々コミュニケーション取りながら、ご希望などお伺いさせて頂いております。

利用様から希望など聞けない方に関しては、家族様にお話しを伺う等させて頂きたいと思っております。

また、家族様からも何かご希望などありましたらスタッフに言って頂けると可能な限り実現させて頂きたいと思っております。

### 【デイサービス】

生きがいや楽しみについて

・カラオケ・買い物・散歩・人と話す事・自分の仕事(ティッシュの箱こわし、タオルたたみ、野菜ジュース/甘酒の紙パックこわし等)

カラオケは毎日午後からのレクの中で行っております。買い物や散歩など気候や体温に考慮しながら外出する機会を作っております。

また、仕事ではないのですが洗濯物たたみ、洗濯物干しやお盆拭きやテーブル拭きなどして頂ける方にはお手伝いをお願いしています

この1年、物忘れが多くなり体力も少しずつ落ちてきましたが、皆様のおかげで楽しく元気に通わせていただいております。これからもよろしく願います。

こちらこそ楽しく元気に通って頂き嬉しく思っております。今後共よろしく願います。

母はずっと農業を営んできた人で、今でも時々菜園で野菜を作ったりしています。土をさわるのが生きがいなのだと思います。

ぼれぼれ白樫には菜園がありますので、暖かくなってきましたら菜園で土をさわる機会を作っていただきたいと思います。また、花壇もありますので、花を植えたり水をやって頂いたり緑にふれて頂く機会を作っております。

音楽を聞いたりするのが楽しみなので増やしてほしい

日常的に演歌や童謡などの音楽を流させて頂いていますが、お好きな曲などリクエストがございましたらお伝え下さい。

生きがいや楽しみについて

・音楽療法

貴重な御意見ありがとうございます。今後、検討して参ります。

工夫を凝らしたいろんな物作りはいつも楽しんでいるようです。いつものことですが、本人が一番喜んでいるのは美容部員の方が来られてお化粧をしていただくこと。できれば、またそのような機会を作って頂けたらありがたいです。

作品作りを楽しんで頂けている様で何よりです。今後も様々な作品作りを職員で考えていきたいと思っております。また、美容部員に来て頂いての美容セラピーは年に1度の開催になっていますが、今後は日々のレクリエーションの中でも行えるように考えて参ります。

甘えて皆してもらってる人がいる。あまり良くない。

自立支援を目指し、ご自分で出来ることはして頂くようなケアを行うよう努めて参ります。

自分が役に立っているというのが義母にとって一番うれしく生きがいになっているように思います。今、家では洗濯たたみ、ゴミの入れもの、防災用の新聞紙をしてもらっていますが、デイでも入浴・体操、頭の体操などいろいろして下さっていて感謝しています。もし、よければなにかヘルパーさんのお役に立てるかんたんな仕事あれば、お手伝い(それがなかなか大変なのはわかります)おねがいです

貴重な御意見ありがとうございます。お仕事ではないのですが、洗濯物たたみ、洗濯物干しや新聞折り、お盆拭きなど様々なお手伝いをお願いしています。

うねび会さんのヘルパーさんはとてもやさしいです。特にリーダーさんはとても良いと思います。大変なお仕事で、介護離職も多いとTVなどでよくいわれていますね。ちょっとしたミス、大きなミスにつながらないように、なんでもリーダーさんに報告、そして相談できる和 今もとても良いですが、もっともっとよい関係、リーダーシップ大切にして下さい。仲間を大切に頑張ってもらいたいと思っています

貴重な御意見ありがとうございます。今後も職員間の和を大切に、情報共有を行い、ご利用者に安心・安全なサービスを提供して行けるように頑張ります。

レクリエーションの充実に力を入れて欲しい。手先を使う事は多くして頂いていますが、体を使った(体操以外で)レクリエーションも多く取り入れて欲しい

貴重な御意見ありがとうございます。午後からは皆様に体を作ったゲームなどをさせて頂いていますが個々でも体を動かして頂く機会を増やす様努めて参ります。

スタッフさんの人数ですが全然不足していると感じます。入居者の依頼もなかなか来てもらえず、順番にという事と思いますが迅速な対応をお願いしたいです。人数を増やして欲しいです。電話もなかなか取ってもらえてないです。

貴重な御意見ありがとうございます。職員の人数は法的には基準を満たしていますが、御利用者の依頼に迅速な対応が出来ずに申し訳ありません。今後、出来るだけ迅速に対応する様に努めて参ります。電話にも迅速に出る様に職員一同努めて参ります。

職員数が少ないので安全面等々の配慮がほしい。利用者同士の会話を出来やすいように考えてほしいね

貴重な御意見ありがとうございます。今後よりいっそう状態観察に気を配り、その日の体調などに応じたケアを行うなど安全面に配慮して行きます。また、ご利用者様同士で会話が出来やすいように座席配置に考慮して行きます。

煮物、いため物のお肉がかたくて食べられないのもう 少し考えてほしいです。

貴重な御意見ありがとうございます。月に1回、給食委員会を行っていますのでその中で報告し、再検討を行っていきたくと思います。

害虫の出た時に薬の散布等して頂ければ幸いです

殺虫剤を置いていきますので、害虫が出た際にはすみやかに散布・駆除させて頂きます。また、年に2回以上専門業者による害虫駆除を行っています。

デイサービスでの日常生活の様子を年に3回ぐらい詳しく報告してほしい

貴重な御意見ありがとうございます。日常のご様子は担当者会議で報告させていただきます。  
また、御希望がございましたら都度、より詳しく報告をさせていただきますのでご遠慮なく申し付け下さい。

生きがいにしていたお花の世話や野菜作りが出来ればと思っています。

花壇や畑がございますので日常のレクリエーションの中でお花のお世話や野菜作りを取り入れて参ります。

今、入浴させえていただき大変感謝していますが、この先どうなるかケアマネさんと相談し利用させて頂きたいと思っています

デイサービスでもケアマネジャーと連携をしていしながら、今後も今の状態を長く維持して頂ける様、ケアを行う様努めて参ります。

何かを作ることは好きなようですので作ることが出来るとよいです。

書道的なもの

書道は月に1回、先生に来て頂いての教室を開いておりますが、レクリエーションの中でも取り入れて参ります。また、日常のレクリエーションで折り紙や手芸などの作品作りを行っています。

### 【ショートステイ】

出来れば図書室があれば良いなと思います。小さくてよいので。亡くなった祖母は施設の図書室の本を読む事を楽しみにしていました。

ショートステイのリビングにも雑誌・書籍を置いていますが、まだ少ない状況です。また「図書室」のようにご利用頂けるようにレイアウトの変更も考えたいと思います。

ショートステイでお世話になりながら特養の空きを待っております。部屋数が増えるとありがたいです。

大変ご不便をお掛けしております。ショートステイでは今後とも、ご利用者様・家族様が安心して頂けるように支援して参ります。

## 【保 育】

いつもありがとうございます。仕事の加減でギリギリの迎えになってしまう事もありますが、契約書には 18:00 までとなっていますが…土曜日と第一だけじゃなくもう少し開けてもらえれば…少人数で楽しく見てもらえて嬉しく思っています。

貴重な御意見ありがとうございます。それぞれの希望があると思いますが、福利厚生を考えた保育園であることご理解いただき御協力いただければ幸いです。

## 【コンフォート】

簡単なクッキングレクや買い物、外食レクなど気分転換できる催しがあればと思います。

レクリエーションの提供について今後とも質、量ともに検討し、少しでも喜んで頂けるものを提供して参ります。

服薬の数が増えていて驚きます。ビタミン系など多種類の服用に疑問があります。  
以前TVで6種類を越えると逆に弊害になるとDr.が話されていました。必要最小限で見直しをお願いしたいです

薬に関してはドクターの指示によりますが、家族様のご意見として伝えさせていただきます。

高齢者は毎日の食事が楽しく美味しいものが食べるのが何よりの楽しみだと思いますが、少なくともよいが味付等もう少しがんばって熱いものはやはり温かい状態で食べたいです

ご意見ありがとうございます。厨房スタッフとも相談し、今後も対応してまいります。  
より美味しい食事の提供を目指してまいります。

会話が少ない。もっと本人におしゃべりして欲しいです

ご意見ありがとうございます。スタッフの声掛けを増やし、少しでも多くの言葉・笑顔を見せて頂けるよう努めて参ります。

本人に対してのアプローチが足りないと思います。

起床時、就寝時の介助以外にもお食事時前の声かけや水分補給をさせて頂いているところです。今後もご本人様が施設で楽しく気持ち良く過ごして頂けるよう支援させていただきます。

職員の申し送り必ずしてほしいです。

ご意見ありがとうございます。現在、報連相ノートを活用し入居者様の情報や状況を申し送りし、情報の共有に努めているところです。今後とも入居者様のよりよい生活の実現に向けて努めてまいります。

イベントや教養講座など多く計画されたり、ボランティアを多数声をかけて何とか楽しみをと頑張られていることに敬意を持っています。ただし、入居者が自主的にというものが無いように思います。難しく時間はかかると思いますが、入居者自身が発案するようなサークル活動が出来るように、入居者への細やかな聞きとりをおこなって、ある入居者が進んで始めたような活動をサポートしていくような形があれば良いと思います。そのような形が多ければ多いほど、居室から出て活動をする人の輪が広がると思います。

ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、当初予定していた入居者様同士の活動については進んでいないのが現状です。入居者様同士の散歩や談笑をサポート強化し次のステップへつないでいきます。

畑の存在はぼればれ白檀の決定的な強みだと思います。現状では畑の入り口に太いチェーンが張られて閉鎖されており、自由に入出入りできる雰囲気ではありません。その中に入って自由に散策できるという意識を持ってません。入居者に畑の中を自由に歩いても良いという意識になってもらうことが、入居者の外出意欲を引きだせるきっかけになると思います。是非、チェーンを無くし、車イス転落防止対策を考えて自由な空間として活用されることを望みます。

ご意見ありがとうございます。畑の運用については法人としての判断もありますが、どうすればご希望にそえるかをスタッフ発案で法人に提案していきたいと思えます。

#### 【ケアマネジャー】

高齢化が増々進む中、今後ケア関係の業務が増大する。私の私見ですが、ケアマネジャーが少ないように見受けられます。松浦様が1人で八面六臂の活躍をされており、松浦様の下で動ける担当者の充実を希望します。

貴重なご意見ありがとうございます。ケアマネを新規に採用して現在研修中です。4名のケアマネで担当分けをして負担が偏らないようにご利用者・ご家族様の要望にすぐ対応できるようにしたいと思います。

今後ともご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

以上