

令和 2 年 2 月 19 日

各位

株式会社ひまわりの会  
代表取締役 酒井建次

## 令和2年ご利用者アンケートについて

平素は、ひまわりの会のサービスをご利用いただき誠に有難うございます。

この度は、ご利用者アンケートにご協力いただき誠に有難うございました。フリーコメント欄にいただきましたご要望に、下記の通りご回答申し上げます。

アンケートの集計結果につきましては『FROM ぽれぽれ』令和2年 5・6 月号にて掲載させていただく予定です。

いただきましたご意見は今後の運営に生かせるよう職員で共有し、サービスの向上に取り組んでまいります。

### 記

#### 【デイサービス・リハビリデイサービス】

気に入った食事はよく食べてくれますが、今はスジのある所や固いもの、味の合わないものを嫌がるので、家の食事でも難しいです。食べられる物をいただくようにしています。皮膚も薄くなり刺激に弱いので入浴などの時はやわらかめにこすって頂けるとありがたいです。

高齢者の皮膚は薄くてデリケートです。できるだけ負担が少ないようにしていきたいと思います。特に刺激に弱い箇所など気になることがありましたら、ご遠慮なく介護スタッフにお申しつけ下さい。

デイサービスでお風呂を午前中にしていただいた場合、その日は室内でゲームをしたり、脳トレをしたり、簡単な運動で過ごす様にしています。寒期間は湯冷めし、風邪を引かぬとも限らない。

ご意見ありがとうございます。あまりにも寒い時期や、雨が降っているときなどは、アクティビティをご用意し、外出を控え室内で過ごすようにしております。また、体調がすぐれない場合なども室内で個別に対応しております。外出する際も、寒暖の差には配慮し、体調を崩さないよう十分に配慮してまいります。

スタッフの方々が、休憩なく一日中勤めておられるように見えます。感謝です。できれば交代してでも休憩される様にとお思います。

お気遣い大変ありがとうございます。スタッフは休憩室で昼食をとったり、まとまった休憩でなくても、何度かに分けて休憩をとっております。

去年の 1 月 3 日より新しいリハサロンでご厄介になって、サロンを移って早や一年たちました。当初新しい先生方も私たちになじめなかったこと、私たちも新しいスタッフの先生方に名前を覚えられず困りましたが、1 年の間にすっかり溶け合い仲間たちとも親しくなれて毎度楽しい生活になっています。先生方すばらしくそれぞれの役割を一生懸命はたしてくださっています。身体の不自由な老人を相手によくまあ、お話くださると感謝しています。私は四条大路のぽれぽれを選んだ事を良かったと思っています。お食事の汁物は温かくて味もよく大変美味しいです。8 年目になりますがリハビリのお陰で長生きできていると思っています。(木曜利用者)

お客様に喜んでいただき、私どもも嬉しく思っております。ぽれぽれ四条大路リハサロンも新しくなってから 1 年が経過しました。ご利用者の人数も増えて、活気が出てきております。リハビリ・アクティビティの工夫や、食事内容の向上など、これからも取り組んでまいりたいと思います。今後ともよろしく願いいたします

歩行訓練や腕や足の強化の運動を希望します。

ご意見ありがとうございます。ご意見参考にさせていただきたいと思います。また、ぽれぽれ四条大路リハサロンでは、積極的に体操などを取り入れております。ご興味ありましたら、スタッフにお問合せ下さい。

ぽれぽれ行かせて頂くのがうれしいです。体操が好きです。食事とてもおいしいです。元気が出ます。送り迎

えをしてくださるのが助かっています

感謝のお言葉ありがとうございます。私共も励みになります。これからも楽しく通っていただけるよう、ぽれぽれらしいデイサービスが続けていけたらと思います。

送迎（特に送り）でかなり時間がかかる時があります（40分位）道が混む時間帯とは思いますが、超長時間車に乗って帰ったときかなりしんどくなって帰ってくることもあります。順番などで仕方ないのかもしれませんが、ご配慮お願い申し上げます。

送迎のルートによっては、時間のかかる方がいらっしゃるかと思います。体調面など気になる場合は、可能な範囲で配慮させていただきますので、申し出て下さると助かります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

笑顔の対応ということは難しいと思いますが、送迎はあまり笑顔でない方もいらっしゃいます。明るい声、表情は利用者本人、家族にとっても安心感を与えられてもらえる大切なものとおもいます。皆さま優しい方が介護士、ヘルパーになっておられることと思いますが、できるだけ笑顔での対応をお願いします。

ご意見ありがとうございます。スタッフの接遇・マナー研修には取り組んでおりますが、ご利用者ご本人・ご家族様に安心してもらえるよう、これからもサービス向上に取り組んでまいります。

本当にお世話になり、家族皆感謝の気持ちで一杯です。介護業界の人手不足を耳にします。施設によっては一部閉鎖やサービス縮小を余儀なくされているところもあるようです。高齢者の方を大切にされる様に、職員の方々も大切に思いつまでも介護サービスが提供されますことを願っております。

お気持ちありがとうございます。ぽれぽれにおいても人材不足であることは確かですが、現在従事しているスタッフを大切に、職場への定着を高めていくことが、お客様へのサービス向上へとつながると思っております。

#### 【グループホーム・サービス付き高齢者向け住宅】

子供が大好きですので、子供とふれあう時間があればうれしいと思います。草花が大好きですので、土にふれる時間をもてると喜ぶと思います。育てた草花の成長を日々眺めることも大好きでした。

いつも色々な楽しいイベントを企画してくださり、感謝しています。ぽれぽれでお世話になり家族の安心感ははかり知れません。本当に皆さまに感謝です。（ぽれぽれ学園前レジデンス）

地域の子供さん等との交流の機会が持てたらと思います。草花の成長を楽しんでいただけるよう、1階の庭や2、3階のプランター、屋上のプランターに花を植えています。屋上なら比較的安全ですので、皆さまと草花の栽培など楽しめたらと思います。

人との対話（コミュニケーション）を大事にしてください。適度な運動をするようにしてください。食事の内容を充実して欲しい。

ご意見ありがとうございます。スタッフからご利用者様に話しかける機会を増やしたり、またイベントに参加するなどコミュニケーションをとる機会を増やしていきたいと思っております。

健康（体力）の維持は最重要であるも、知識（知的）健康を目的とするカリキュラムも増やしていただけたらよいかと思う。

体操などの健康に関するアクティビティだけでなく、文化的なアクティビティもご利用者様から好評です。バランスよく取り入れるようにしておりますが、今後も更に充実したアクティビティをご用意し、喜んでいただけるよう取り組んでまいります。

病院でターミナルと言われて覚悟はしていたけども、もう元気になり、手厚い介護のおかげと思っています。好きな事もさせてもらい父も喜んでいると思います。穏やかにこのまま暮らして欲しいです。いつもありがとうございます。

お元気になられスタッフ一同大変喜んでおります。これからもお父様の笑顔を見られるよう支援していきたいと思っております。

どこの施設でも「事故」は起こっていると聞くので転倒等は避けられないのかも知れない。入居者と職員の気のゆるみがある原因と思う次第。入居者と接している時には100%の注意義務を果たしていただきたい。その分どこかで気を抜くことは良いのではないかと。

麻痺のある方や転倒の危険性の高い方の介助については、骨折や転倒等の危険がありますので、リスクを予測して細心の注意を払って介助します。また適切な声掛けを行いながら本人の持つ力を活用できるように介助することを繰り返し指導・教育してまいります。

入居者の数と食堂の席の数が合っていません。足りないのです。不平等です。(ぽれぽれ学園前レジデンス)

共用部分は皆さまに自由に利用していただくスペースですが、安全面での見守りやご家族との面談などで利用させていただく場合もあります。利用される皆様には常識的なルールで利用していただくようお声掛けしてまいります。

ダイニングの席の数は1.3回転で回るようになっています。中には他の方と時間をずらして食事をとりたい方もいらっしゃると思います。時間内でお好きな時間に来ていただけるよう、提供時間を長く設定しております。皆さま譲り合ってのご利用に頼っている状況です。ご協力いただきありがとうございます。

食事はバイキング形式にして好きなものを好きなだけ食べられるようにしてみようか。

ご意見ありがとうございます。ぽれぽれ学園前レジデンスでは、2種類のメニューの中から好きなものを選んでいただいています。月1回の面前提供では御代わりもしていただいています。日々の食事では難しいですが、バイキング方式で楽しんでいただく機会を持てるように検討していきます。

### 【訪問介護】

訪問介護に来て頂いているヘルパーさんには感謝の気持ちしかありません。私共はお手伝いさんや家政婦さんに来ていただいているのではなく、ヘルプして頂く為にきていただき助けて頂き有り難く感謝しております!ですから規則にないからとかではなく時間内の(45分)5分、10分で出来る利用者が本当に助けて欲しい事なら臨機応変に処理していただける様、適当にヘルパーさんに任せるとするのは出来ないのでしょうか?本当に無理なような事は、私共にも申す気持ちはさらさらございません。我まを希望する気も決してございません。時間内にきちっと終わる程度の事でヘルパーさん自身が OK であれば、ヘルパーさんと御相談いただきたく、伏してお願い申し上げます。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーは介護計画書に基づいてサービスを提供しております。中には介護保険では出来ないこともあります。介護計画書は必要に応じて変更することができます。サービス内容については、是非、お気軽にお尋ねください。少しでも安心して暮らせるよう取り組んでいきたいと思っております。

無理とは思いますが、近くのスーパー等で買い物が出来れば喜ぶます(家族内で出来れば良いのですが、みんな忙しくて!)

条件によりますが、お暮しの状況によっては、介護保険を利用して買い物することも可能です。また、介護保険外のサービスでお買い物に同行することも可能です。費用面などお気軽にスタッフにご相談ください。少しでも安心して暮らせるよう取り組んでいきたいと思っております。

突発的に起きる、入院するまでもない事にお世話や一時的にみて頂ける所が欲しい。

急な場合でも、宿泊できるサービスも実施しておりますので、ケアマネジャーやスタッフにお尋ねください。急な場合や、ご家族の旅行や休養のために、ご利用者が宿泊できる事業所もございます。事前に相談していただけるとご安心かと思っております。

### 【ケアマネジャー】

介護認定見直してほしい。支援Ⅰになりリハビリへ不安大きい。

介護認定の結果に納得がいけない場合は、「不服申し立て」することができます。また、認定後に状態が変わった場合には、「区分変更申請」も可能です。ケアマネジャーにご相談下さい。

病気、事故、老衰などで動けなかった時はどうしたらいいのか常に不安があります。介護サービスだけが頼りということになります。人にお世話になることに慣れていませんので心配になりますが、心配したらきりがありません。その時ヘルパーさんと一緒に考えて対応していくより他ないと思っておりますが、その節はどうぞよろしくお願い致します。

ご意見ありがとうございます。ご不安な点については、ケアマネジャーや介護スタッフと一緒に考えていけたらと思います。介護保険には、訪問介護の他にも様々なサービスがございます。少しでもお客様の不安を軽減できればと思います。

### 【その他】

毎月送られてくる請求書等、紙をつかいですぎだと思います。毎月ゴミが増えて困ります。友達に話した所、その方も何回か言ったらしいが改善されないらしいので、ほっといたらと言われました。でもゴミが増えるので私は我慢できません。もうちょっと節約して下さい。

ご意見ありがとうございます。請求書の枚数の多さについては、現在の請求書発行システムに入れ替えてから、毎年ご指摘いただいております。私どもも確かに枚数が多いと感じており、今回のお客様からいただきましたご意見を業者に報告し、改善を求めてまいります

以上