

平成 30 年 3 月 12 日

各 位

社会福祉法人うねび会

理事長 酒井 宏和

平成 29 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す。アンケート結果につきましては、『from ぽれぽれ』平成 30 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】

- ・医療機関が緊急時に往診してくれるところがあってもいいのではと思う
- ・リハビリルームで足腰を動かせる時間があってもいいかな

① 緊急時には病院に救急搬送を行い、レントゲンなどの診察を行い、検査をしてもらう方が良いと考えています。② デイサービスが活動していない時間帯や曜日などで検討してもよいかと思います。ただ日々において、体操や歩行などの運動を行う時間を増やして行きたいと思えます。

薬に頼りすぎない支援をお願いします

① 定期で 2 週間に 1 度、先生の往診により、薬の指示を受けています。都度先生と相談を行い、一人一人に合わせて必要な薬は処方してもらい、必要でない薬は服用の中止を行なっています。また薬に対しご心配がある際には NS もしくは先生と話しをしていただくようにしていますので、お声を掛けていただければと思います。

## 【特別養護老人ホーム】

大変行き届いた介護をしていただき喜んでいいる。行事なども多く実施してもらっている。居室の棚やおいてある物の上などにほこりがたまっている事が多いので できればもう少しこまめにふいてあげてほしい。

担当職員を責任者とし、居室の整理整頓 又は、掃除の最終のチェックを行い、管理して参ります。

- ・お世話になっております。アンケートで意見を聞いて下さるのは有りがたい事です。
- ・共同生活では難しいのかもしれませんが管理や集団行動ではなく本人の気ままに自由にほっておいて下さって生活の見守りと介助を加えて頂ければ幸いです。
- ・定期健診の通知や検査結果の用紙を頂きます。面会の折り、気になる事の説明の看護師さんより聞きます。出来ましたら、結果の出た段階で医師の説明や見解のメモを一言そえて管理状況を通知下さればと思っています。

ご本人様のペースで、以前の生活リズムに沿って、支援出来る様努めて参ります。  
検査結果で急を要する場合は、ご連絡を差し上げるようにいたします。

玄関や共有部分はお掃除がされているが居室に関して、以前に比べて汚れていることが多いと感じる。  
お部屋の掃除が現場職員さんの仕事の一部になっているのか？

不快な思いをさせ、申し訳ありません。介護職も日々の日課の中に掃除の時間を組み入れ、徹底して参ります。

年間を通してお伺いしていますが、特に夏場の空調で体調を崩す方が多いように感じます。職員さんの快適な環境では高齢者にはこたえるようです。

ご利用者様の体感温度に合わせて、空調を調整するようにいたします。

- ①共用スペースでテレビを付けっ放しにするのはやめてほしいです。(利用者の方で会話のさまたげになると言っておられる方もあります)
- ②面会者が1階で手洗い、うがいをするのは良いと思いますがその上エレベーターを降りたところで看護師の方から手のスプレー消毒することを要求されました。そこまですることに意味はあるのでしょうか。アルコールや添加物に弱い方もあると思います。1階での手洗い、うがい、マスク着用には協力しますが、手のスプレー消毒まで一律に強制されることには反対です。
- ③共用スペースの清掃をもう少ししてほしいです(特にテーブルの下など)
- ④ぼればれの中でケアマネジャーの役割と責任が利用者にとってよくわかりません。カンファレンスの日時の返事がないので直接ケアマネにお伺いするとリーダーに「家族さんが来られた時にお伝えするように」と言っておきましたと言われました。家族はいつ行けるか分かりません。なぜケアマネジャーから直接電話をしていただくことができないのでしょうか。

①確かに会話の妨げになることもあると思うので、臨機応変にテレビを調節していこうと思います②感染症予防の為に、石鹼による手洗いすり込み式の消毒を合わせて行くと衛生環境が良くなり、より保持できるため合わせてお願いしています。すり込み式の消毒液の中には皮膚保護剤が含まれている物が多く手荒れが起きにくいとされていますが、アルコール過敏症の方に対しては配慮がやや足りなかった事もあります。今後対応を検討したいと思います。③確かに汚れている時があると思います。汚れているのを見つけた時はその都度清掃を行うようにしていきます。④職員同士の連携不足でご迷惑をおかけいたしました。職員の連携をしっかりと取り、ご家族様に連絡漏れなどがないように徹底してまいります

食事ですき焼き、鰯などを食べさせてあげたい

お寿司はご希望も多く、定期的に提供しております。すき焼きに関しては、すき焼風のを定期的に提供しております。お鍋はユニットで食事レクということで時々行っております。

駐車場の所の下水の臭いがきつく長時間停車していると車の中まで入ってきます。標準的な臭いでしょうか？

下水の臭いでご迷惑をおかけしております。以前よりそういったお声も多く、今回汚泥の回収する回数を見直しました。また、社用車の駐車場所をマンホールの場所にし、面会のご家族様には、臭いの少ない場所への駐車をして頂けるように見直しました。その後のご意見を頂ければ幸いです。

### 【デイサービス】

決めた時間に決めた事をしたい。ゲームも運動をとり入れて欲しい。

運動を取り入れたゲームも検討します。

川本三栄子（旭堂さくら）さんのような方を呼んで皆を楽しませてあげて下さい。又 他の歌手などもいいと思います。家族も一緒に楽しめて施設に対する親しみがわくと思います。

毎年1回は川本さんにお越し頂いておりますが、今後も利用者様に楽しんで頂ける企画を担当者と検討いたします。

食事の時、柔らかい漬物があればいいと思う。

減塩の食事の方に出す事が出来ないのが不公平があるのですが、検討させていただきます。

デイサービスの一日がたいくつしないで行って良かったと思えるような事を考えてくだされば幸いです

利用者様に楽しんでもらえるように職員間で検討します。利用者様からもしたいことなどの要望を職員にお伝えください。

食事をおいしくいただきたい

月1回の給食委員会に提案いたしますので食事についての要望を職員にお伝え下さい。

### 【ショートステイ】

12/30～31にショートステイを利用しましたが、16時に帰ってきました。17時ではないのかと聞くと、そうさせてもらっているとのことでした。それなら事前に、31日については16時という扱いであることを伝えておいてほしかったです。

送迎時間の変更の際には、迅速な事前連絡が出来る様に、関係職員との連携改善に努めて参ります。

他の施設より食費やショートのコストが高い為、利用回数を考えざるを得ない。

利用料金に見合う様、介護技術支援内容・レクリエーションの発展に努めて参ります。

- ・視力、聴力共に衰えてきていますが、うねび会様での手足を使ったゲーム等、様々な取り組みに感謝しています。
- ・受け付け、その他の階のスタッフさま皆笑顔での対応とても安心できます。ありがとうございます。今後共によりしく願います。

ご本人様の負担にならぬ範囲で、日常生活動作の維持が出来る様に体操やレクリエーションの提供をして行きたいと考えております。家族様よりのお言葉は職員の励みとなりますので、今後ともご指導宜しくお願い致します。

### 【コンフォート】

自宅で楽しんでいた趣味の活動が施設内でもできると良いが…

趣味を活かしたアクティビティを提案させて頂きたいと思います。皆様の趣味等をしっかり把握できるように取り組んでまいります。

食事の内容は70代～90代の方と同じなのが残念です。私は70代ですのもう少し歯ごたえのある調理を希望します。(最近メニューを見て注文を前もってストップする事が多くなりました。)

多くの皆様がおられますので、個別対応は難しい所ではありますが、お弁当の日や外食の日等対応させ

て頂きます。

ケアマネジャーとの定期的な相談や面談 1年に1回など

訪問介護やデイサービスををご利用されている方に関しては介護保険に定めがある一定の期間で担当者会議を開催させて頂いております。その他、相談には随時対応させて頂きます。また、ご要望等の確認をこちらからさせて頂くように細目に連絡させて頂くよう対応させて頂きます。

皆さん（入居者）とのコミュニケーションがもっとあれば…  
御飯の量を少しふやしてほしいです

ご飯量に関しては余る程度に準備させて頂いております。皆様に十分食べて頂けるよう声かけを行ってまいります。

デイサービスに行かない日は部屋にこもりきりにさせないでほしいです。日中ずっとカフェにいるとか人とかのコミュニケーションがとれたらなあと思います

日中は居室にて過ごされている方に関してはアクティビティーへの参加の声掛けを中心に楽しくコミュニケーションが図れるよう支援してまいります。

入居者が多くなるにつれ、集団での行動はたいへんかと思いますが入居時にはお花見からバーベキューやら外での食事もありましたよね。なかなか難しいとは思いますが入居者の方達で作るおにぎりとお味噌汁のみの食事会とかオープンサンド会とかはいかがでしょうか？厨房を使用できるならの話ですが、一つの案として書かせていただきました。

外食や外出の機会を出来るだけ多く待つことで食事や生活、地域交流を図ることで生活の質を向上させたいと考えております。ご指摘の通り機会が減っているところではありますが、ご指摘を機会に楽しみ、期待がもてる生活を提供できるようスタッフ一同、取り組んでまいります。

日頃は大変お世話になっています。母親の身勝手もあるかと思いますが、この機会に述べさせて頂きたいと思います。見学時の話との相違があります。特に食事面です 確かばればれの厨房で作って頂けると聞いていました。見学時にいただいたお食事は大変美味しかったです。母は2ヶ所目の入居です。ここでなら母も喜んで生活できるとの思いで家族で決めました。ただ暫くしてからの話は食事に対しての不満を頻繁に聞くようになりました。年老いて食事は楽しみのひとつでもあります。入居者の少ないうちは仕方ないと思っていましたが、2年を迎えようとしています。この状態は何時まで続くのですか？入居者の皆さんと一緒に美味しいね！！と言って楽しんで食べれるようにしていただきたい よろしくお願ひします。畑での野菜作りも気になる場所でもあります。

ご指摘ありがとうございます。食事に関してはぼれぼれで作らせては頂いておりますが、説明不足であったこととお詫び申し上げます。法人全体の食事を本館一階にてある程度調理し、仕上げ・盛り付けをコンフォートにて行わせて頂いております。

何事にも精一杯やっ下さっていることには頭が下がります。ただ食事に関して本人は特に肉が硬いと言うことは言っており、量は少なくともいいから柔らかい良質の肉を出して欲しいと申しております。

素材に関しては委託会社にお任せしているところではありますが、相談させていただきます。また、材料費をご負担頂く事にはなりますが食事レクリエーション等を企画して、少しでも満足して頂けるように対応させていただきます。

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