

各位

株式会社ひまわりの会代
表取締役 酒井建次

令和7年ご利用者アンケートについて

今年度も、多くの方にご利用者アンケートにご協力いただきました。ご協力誠にありがとうございました。皆様から頂きました回答の中で、フリーコメント欄の一部をご紹介します。敢えて原文のまま掲載しております。

記

居宅介護支援（ケアマネジャー）

ケアマネさん、ヘルパーさん皆さん明るく一生懸命頑張っていており感謝の気持ちのみです

- ・夜間など、緊急時の対応が心配。救急車を呼ぶほどでもない様なこと。開業医の先生にお願いして置くべきなのか
- ・初めて介護を受けることになり、まだ従来 of 生活に戻ることが目標となっている。現在のリハビリの効果に満足しており、前のページの回答の通り緊急時の対応サービスについて具体的に知りたい。

「急な体調不良になったら心配」との不安なお気持ち、お一人暮らしの方なら尚更のことだと思います。

いくつか事前に対策を準備しておくことで、安心してお過ごしいただけるかもしれません。

例えば、かかりつけ医や緊急時の連絡先を確認し、すぐに連絡できるようにする

訪問介護や定期的な見守りサービスを活用する

緊急通報システム（ペンダント型通報装置など）を利用する

ご家族や近隣の方と「いざという時の対応」を共有しておく

榎原在宅支援センターでお世話になっている者ですが若いCMさんが次々と辞めていかれて、少々不安を感じております。今後どうなるのでしょうか？

ケアマネジャー2名の退職がありました。途切れのないサービスに努めてまいります。大変ご心配をおかけいたしまして申し訳ございませんでした。

訪問介護（ホームヘルパー）

- ・良く気が付いき届いた方でとても助かっています
- ・掃除行き届いており感謝しています
- ・いつも丁寧なお仕事に感謝しています 母の気持ちに寄り添って下さり、こちらへの報告もちゃんとしてくださるので母の様子が良く分かり助かっています
- ・在宅看護・介護ノートをよく読んでいただいたり、積極記入していただいて、要介護者の日々の状態の把握・共有に努めて下さっており、家族が気付けない点まで見ていただいて大変助かっています。
- ・在宅看護・介護ノートをよく読んでいただいたり、積極記入していただいて、要介護者の日々の状態の把握・共有に努めて下さっており、家族が気付けない点まで見ていただいて大変助かっています。

人手不足を解消していただき、もっと利用時間を増やしていただきたい

採用活動には力を入れておりますが、採用状況は厳しい状態が続いております。人材確保に努め業務の見直しを進めながら、サービスの質を維持・向上できるよう努めております。

通所介護（デイサービス）

- ・家に帰ってきた時には、DSのことを忘れていますが、その瞬間、瞬間は喜びを感じられますので、楽しい外出やもの作りの機会を与えてやってください。
- ・いろいろな方とおしゃべりできるのが1番の楽しみだそうです。
- ・母が中和に通っていますが、色々考えて楽しさを与えて下さっています。仕事を持ちたり、趣味で出かけることが多い私にとって本当に助かっています。認知で被害妄想で相談しても忙しい中返答をして貰えるので助かっています。
- ・寺社や公園へのお出かけは楽しんでいますが、ときどき「疲れた」と言っております。伝えていただいているのだと思いますが出発時に「車で何分かかる」といった内容がわかれば気分的に楽になりそうです。先日犬との触れ合いが大変楽しかったようです。ふだんあまり動物が好きではないので意外でした。何度もその話をしています。ありがとうございます。
- ・歩いては行けない所に車でつれ出してくれ季節の移ろいなど肌で感じられる。ありがたいです
- ・ワクワクしながら毎週土曜日お世話になっています 特に手芸等は大お気に入りです お友達と話をし、楽しい日を送らせていただいています ありがとうございます
- ・お天気の良い時はいつも外出していただいているのがありがたいです。
家族ではなかなか外へ連れて行くと言う事が出来ませんので皆さんと一緒に外出できるのを本人も喜んでおり感謝しております。

おやつの時、手掴みで食べる事が多い。手指消毒をお願いしたい

手指消毒を徹底してほしいとのご意見を承りました。衛生管理はとても大切なことと認識しており、ご利用者の皆様に安心してお過ごしいただけるよう、改めてご利用者の皆さまには、手指消毒の声かけを徹底してまいります。尚、フロアには洗面所もあり、アルコール消毒液も設置しております。ご自由にお使いいただければと思います。

高齢になってできない事も増えていますが、何かしら役立つ事をやってもらうことでやりがいにつながり生きがいを感じると思っています。入居者同士で助け合って車いすを押そうとされている方などに対して、あぶないからと止めるのはわかりませんが思いやりで行っていることなので悪いことをしているような注意はしない方がいいと思います。

「何かしら役立つことを行うことでやりがいにつながり、生きがいを感じる」というお考えは、とても素晴らしく、大変共感いたします。ご利用者同士が助け合う姿は、とても温かく素晴らしいことだと思います。

車いすを押そうとされている方への対応につきましては、安全面を考慮しながらも、お気持ちを尊重することが大切だと考えております。思いやりから行動されたことに対して、「悪いことをしている」と感じさせるような対応にならないよう、職員の声かけや関わり方について改めて見直してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

やりがいや生きがいを感じていただけるよう、役割を持てる機会を増やしていきたいと思えます。

送りの時に自宅や駅周辺のスーパー、銀行で必要に応じて途中降車ができるようにして欲しい。(現在は一切認められない。そのため後程バス或いは徒歩で再度出ていく必要がある)

残念ながら、現在の介護保険制度のルールでは、送迎は「自宅または介護保険事業所間のみ」での対応となっており、それ以外の場所での途中降車は認められておりません。これは、ご利用者の安全確保や保険制度の適正運用を目的として定められたものです。移動の負担を減らしたいというお気持ち、また利便性向上へのご期待について、私どもも十分理解できますが、前述のルールがございますこと、ご承知いただけましたらと存じます。

住宅型有料老人ホーム

入所以来夢のような1年の歳月が過ぎ去っております。生死を憂えた我が人生は今は「人生を生き切る」という明るい信念に包まれています。毎日が快適なのです。ご同輩の高齢者に寄り添いながら、老生も共々に宜しくご指導ください。敬意を込めての回答です。

毎日同じ空間で生活している入居者の方々が少しでも退屈しない様に変化を持たせて生活できるように職員の方々がいろいろ工夫されているのが懇親会の時にさまざまな映像を見せて頂いたり毎月の報告書を読ませて頂いたりしてよくわかります。入居者本人はどのような暮らしをしているのかほとんど覚えてなくて本人からは生活の様子を全て聞くことはできないのですが・・・でも穏やかな気持ちで過ごせているようで有難く思っています。いつもスタッフ様に感謝しております。

- ・2時からのレクリエーションの参加を増やして欲しい。毎日を刺激のある生活を望む。
- ・個人にあった楽しみ方を計画してほしい
- ・若者や子どもとの交流うたうこと話すことを声を出すこと人との交流
- ・昼間自由にみんなで集まって過ごせる場があるといいと思います
- ・いろんなイベントを企画して頂いていますが、本人が余り参加できていません。今もしていただいていますより以上に催って下さればと思います。日頃の心暖まるご対応感謝しております。

現在も自由参加型のレクリエーションや交流イベントを行っております。入居者の皆さまが参加できる機会を確保できるよう、いただいたご意見を参考にしながら、さらに参加しやすく楽しんでいただける活動の充実を図ってまいります。

個別の楽しみ方に配慮したプログラムの充実
地域の方々や若い世代との交流の機会づくり
自由に集まって過ごせる場の活用方法の検討
など、職員間で話し合いを進めてまいります。

また、「参加しづらい」「もっとこうしてほしい」といったお声がありましたら、ぜひお聞かせください。

コンシェルジュのサービス 全体に見て不公平さをなくしてほしい お風呂の対応も身体にあった入浴をしてほしい

コンシェルジュサービスに関しましては、公平で充実したサポートを提供できるよう、サービス内容や対応方法の見直しを行い、スタッフ一同、より平等なサービス提供を目指してまいります。もし現在、ご利用者様ごとに差を感じられることがあれば、具体的な点をお聞かせいただくと幸いです。

また、お風呂の対応については、身体的な状況に応じた入浴方法をより一層重視し、安全で快適にお過ごしいただけるよう、職員間での連携を強化し、個別対応を徹底してまいります。

グループホーム

認知症になったり手足が不自由になり昔のように過ごす事はできないのですが出来る範囲で自分で選んで買物したりおいしい物を外の空気をすって食べたりと少しでも笑顔が見える日常を送ってほしいと思います

ひまわりの会も参加してみても始めて本当いろいろな事をして下さっているのがわかりましたし利用者1人1人に合わせて寄り添ってケアしていただけて感謝しています。遠足など高齢者を数十人連れて出かけるだけでも大変なのに写真まで撮って下さってありがとうございます。毎回父を含め皆さんの写真を見たりその時の様子を聞くのが今ではとても楽しみの会になっております。また、その時に出る質問などにも即答できるのは利用者の事をよく見てケアしてくださっているからだと思います。

医療との連携強化をお願いしたいです。本人の体調に何かあったとき誰が(家族OR主治医ORケアマネさんOR介護士さん)いつ何をどのように決めたらいいものなのか分かりづらいつと不安やとまどいが起こってしまいます・いろいろと利用者の様子を見ながら楽しく過ごせるよう工夫してくださっているのは大変ありがたいです。入所前より顔の色やつやや機嫌が良くなったように思います。

グループホームは、認知症の診断を受けて方の共同生活の「生活の場」としての役割を担っています。そのため、医療機関と異なり、日常の健康管理や観察を中心とした介護を行っております。

当ホームでは、ご入居者様の体調の変化に注意を払いながら、以下の対応を行っております。

○健康状態の確認・お声かけなどにより体調を確認しています

スタッフが日々の生活の中で体調の変化を確認し、必要に応じて適切な対応をとります。服薬が必要な方には、ご本人の処方薬の服薬介助を行います。

○ホームの協力医療機関(内科)の医師が定期的に往診を行い、最近の体調について施設スタッフと共有しながら、必要に応じてご入居者のご家族、かかりつけ医へご相談し、専門診療科の受診などのアドバイスを受けています。

○通常と異なる症状が見られる場合や入院が必要な場合の対応については、施設スタッフと協力医療機関との連携により、入院が必要な場合の対応をとらせていただきます。その際は、ご入居者様の尊厳を大切に、ご家族、ご関係者へのご連絡のうえ、ご相談をお願いしてまいります。

引き続き、医療機関との連携強化については、どのような体制や連携が必要かを慎重に検討しながら進めてまいります。また、ご入居者様が安心して生活できる環境を整えてまいりますので、ご意見ご不明な点がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。

その他

毎月、請求書・領収書をいただいておりますが、「郵便料金が」高くなりました。郵送せずに「連絡帳」に入れていただければと思います。僅かですが…経費節減にと…思います。「チリも積もれば～」

経費削減は重要な課題であり、ご利用者様にとっても無駄な負担を減らすことに繋がると考えております。

昨年紙資源の無駄を省くため、WEB明細を開始いたしました。

「連絡帳に入れる」「入れない」を分けることは、管理の都合上、難しい状況にありますが、私どもの立場で考えていただい

ていることに大変感謝いたします。少しでも経費削減に貢献できるよう、取り組んでいきたいと考えております。

以上