

平成 31 年 2 月 18 日

各 位

社会福祉法人うねび会

理事長 酒井 宏和

平成 30 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』平成 31 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】**

- ・趣味に付き添う
- ・外食等、日常的な外出
- ・食事（寒い日＝鍋、暑い日＝ざるそば、ソーメン等）気紛れ気分のリクエストに臨機応変に対応出来る日があればと思います。バイキング日やメニューが 2 種類あって選べる日や食材の提供をして、自分で食べたい物を作って食べる等

趣味については歌や写経、ピアノ等して頂いたりしていますが、継続して楽しみを持っていただけるよう取り組んで参ります。

外食、外出等は季節を鑑み行って頂けるよう努めております。

食事については厨房との兼ね合いもあり、その日に急にとはいかず、前もって企画・計画をさせていただいています。今後も季節に合わせてご利用様のご希望やご要望をお聞きして一緒に作ったり提供させていただきたいと思っております。

月次報告の所に面会に来て頂いた方を書き添えて頂ければ、その方に会った時 お礼が言えるかと思えます。

希望される方とされない方がおられますので、ご希望がございましたら個別に対応致します。

## 【特別養護老人ホーム】

現状以上の望みは無理と思われませんが、皆様と仲良くお願いします。

席の配慮や皆様と一緒にできるレクリエーションなど今後も仲良く、楽しく過ごして頂けるように支援致します。

病気の措置に対し、担当医師の判断の遅延等が有るのではないかとと思われます。

医療施設ではなく介護施設であるため、医師は嘱託となっており、毎週1回来られますが、基本的には2週間に1回の回診となっています。緊急時・必要時には電話にて相談し、指示をもらう形を取っています。夜間帯は介護職員のみとなり、人員も少なく対応が遅れが生じる場合もあることはご理解ください。また、早急に病院を受診する必要があると判断される場合には、嘱託医よりの診療情報提供（書）無しで受診することもあります。

特別な行事や催物等を月単位ぐらいで事前に知らせていただくとありがたいです。掲示はしてくれてあるのですが、見落とししたり、忘れてりするのです。

早くから分かっている行事などは月次などで報告させていただきます。  
また、面会に来て下さった際には、その都度声掛けをさせて頂き、又 予定表などは大きくし見やすい位置に掲示するなど分かりやすく致します。

特別なイベントをしなくても、利用者の横に座って会話をして頂きたいです。一人さびしそうに見えることが多いと感じています。介護の必要な方の側にはいつも職員がいるが、手のかからない利用者は一人であることが多い様に感じます。外出（食事）楽しそうに一緒に出かけられるの楽しみです。  
家族として今後も続けてほしいです。

貴重なご意見ありがとうございます。家族様にそのようなご心配をお掛けして申し訳ございません。

職員の異動、入れ替わりなどがあれば知らせしてほしい。  
運営委員会（家族の会）に参加出来ないの、面会時などリーダーさんとゆっくり話す時間があればうれしく思います。  
外出（食事）一緒に出かけられ、うれしく思っているの、続けてほしいです。食事前に洗面所で手洗いをきちんとしていない。）アルコールだけでは気になっています。

職員の異動については、公表になり次第 家族様にはご連絡致します。  
リーダーの出勤時には、ご家族様にご様子をお伝えするよう心掛けます。  
外食は今後も ご家族様の思いに添えるように続けていきます。衛生面に気をつけ、食事前以外にも手洗いを心掛けます。

居室の掃除・・・いつもホコリが目立つ

ご利用者様に気持ち良くお過ごし頂けますように職員一同気をつけていきます。

身体が動く限り自力で動きたい。(趣味、簡単な手作業など)  
自分のしている事が誰かの役に立っていると思う事が幸福だと感じられる。

好きな事、興味ある事、出来る事を導き出し、よりよい環境を作り やりがいを感じる生活を送れるよう支援していきます。

- ・自分の好きなことをする。(例えば、趣味)
- ・「お喋りする」ことも最大に好ましいのではないか

- ・個々に好きな事等を聞き取り、取り組ませて頂いています。  
難しい利用者様につきましてはユニットで行うレクリエーションや施設行事に参加していただき少しでも楽しみを持って頂ける様に支援させていただきます。
- ・出来るだけお話して頂く機会は多く作りたいと思っております。職員がお話相手をさせて頂いたり、利用者様同士でお話して頂く機会を作らせて頂きます。

利用者同士で「喋る」機会が多くあることを望みます。

基本的には話の合う方同士お話をさせて頂いていますが、ユニットによってお話の出来る方がおられない場合もありますので隣のユニットにお話の好きな方がおられれば交流させて頂いています。

ぼれぼれケアセンター白櫃を利用させてもらってます。よくしていただいているのですが、においがきつく気になります。本人はずっといるので気にならないのか何も言いませんが、もう少し改善していただけたらなあと思います。

- ・居室についてはおそらく尿臭・便臭だと思われそうですが、適宜換気を心がけていますが、どうしても臭いが残ってしまう事があります。そういった時は消臭スプレーを使用させて頂く等して快適に過ごして頂ける様努めさせていただきます。
- ・リビング等共有部分につきましては換気はもちろん定期的に排水溝の消毒、洗浄を行っています。それでも臭いがする時があるので消臭剤を設置するなどの対応策を考えさせて頂きたいと思えます。

- ・趣味に付き添う
- ・外食等、日常的な外出
- ・食事(寒い日=鍋、暑い日=ざるそば、ソーメン等)気紛れ気分のリクエストに臨機応変に対応出来る日があればと思います。バイキングの日、メニューが2種類あって選べる日や食材の提供をして自分で食べたい物を作って食べる等

- ・個々に聞き取りさせて頂き、今後少しでも趣味に取り組んで頂ける時間を作っていけるよう努めて参ります。
- ・外食については利用者様に聞き取りを行いユニットが企画をたてさせて頂いています。
- ・外出につきましては個々に中庭等を散歩させて頂いています。遠方への外出につきましては花見等、季節を感じて頂く為に年に数回企画させておりますが、今後少しずつ外出する機会を増やしていけるよう努力させて頂きます。
- ・リクエストに関しまして、ユニットで確認し 個々の外食、ユニットでの食事レクリエーションという形でおこなっております。又、おやつに関しましては年に 2 回バイキングを実施、選択メニューは行っておりません。

月次報告の所に面会に来て頂いた方を書きそえて頂ければ、その方に会った時 お礼が言えるかと思えます。

ユニットスタッフに申し出て頂ければ月次に記入させて頂きます。ご遠慮なくお申し付けください。

### 【デイサービス】

席でいつも前に座られる方と話ができないので一日が大変です

座席配置について、今後も利用者様と共に検討できればと考えています。

お迎えの時、15分程前にTELをお願いします。

待ち時間を不安に感じられないよう検討させて頂きます。

あまりない事ですが、お迎えの時間がいつもより 30分以上遅れる時は電話してもらおうとたすかるのですが・・・

30分以上遅れる時は必ず電話連絡させていただきます。

今は要支援 2 で自分でできるところもあるので気持ちは意欲的に持ち、穏やかに楽しく過ごすことができます。今後、体調の変化・考えなどが目に見えて現れると思います。介護保険サービスに頼ることも多くなると思います。なるべく本人が苦痛を感じる事の無いように相談して少しでも生活の中で不安を感じることがないようなサービス提供を受けることができるように願います。

会話交流・状態観察を行いながら、安心・安全を感じていただけるサービス提供に努めていきます。

時々、運転が荒っぽい人がおります。

安全運転に努めるよう指導・伝達して参ります。

母は庭先の草引き（手入れ）枯れ葉の掃除をする事が大好きです。季節のお花（日本庭園）つばき、もみじなど取り入れ、一年の流れ、季節を感じる植樹を植えたりはどうですか？大変だけど（職員の方でお花とか、庭の管理の方・詳しい人・担当とか・・・）難しいとは思いますが、目で感じると心が豊かになると思うからです。お年寄りに、そういう風に日々を感じて欲しいものです。参考までに・・・  
宜しく願います（剪定はシルバーの方がお安くして頂けます 年2回程で・・・）

白櫃に入ってこられますと、小さな桜の木が植わっております。所々にも季節の花を置き、楽しんで頂きたいと思っております。施設のまわりは自然に恵まれ、古墳もあり周りの木々の紅葉も御利用者様と楽しんでおります。

一緒に話しながら歩いたりするのが好きです。家族も心がけていますが、なかなか時間がないので屋内でも歩いてもらえたらうれしいです。

これから良い季節になってきます。身体を動かし、ゆっくり話をしながら散歩も行って頂けるようにさせていただきます。

デイサービスに行かせてもらっていますが、本人は認知で何もその日の事は話しませんが職員の皆様に声をかけていただけるのが楽しみだと思えます。

毎日の会話の中に、自立支援を目指し ご利用者様がどのように考え希望されているのか気を配りながらサポートさせて頂くように考えています。

カラオケルームを利用させていただきたい。

カラオケルームは、現在 体調のすぐれない方への対応部屋として使用させて頂いています。カラオケは全体で使用し、皆さんで歌って頂き楽しんで下さる工夫をさせて頂いています。

利用者の安全や体調の配慮が不十分だと思います。皆さんが退屈しないように何か考えていただきたい。会話も少なく、寝ている方が多い。

私達職員は、常に安全とご本人の体調を考え対応させて頂くよう全力をつくしていますが、まだ不十分な所も多く、ご指摘のようにまだまだ考えていかなければいけないと思っております。来所して頂き、楽しんでお過ごしして頂き、しっかりと身体を動かして頂く事をこれからも考えて向上していきたいと思っております。

デイサービスの送迎時間を決めてほしい。  
体操・散歩の時間をふやして欲しい。  
足湯・入浴がとてもゆっくり出来るのが楽しい一日

送迎時間はいつもお待ち頂き大変申し訳ありません。当日のご利用者様や交通状況により、お待ち頂く時間が長くなる時もあります。30分以上遅くなる場合に限りお電話させて頂くようにしていますので、ご理解ご協力お願い致します。

86才ですが、「自転車に乗りたい。」と申します。もう何十年も乗っていません。サイクリングマシンがあれば嬉しいです。

白樫デイサービスでは2年前頃より自転車マシン（エルゴメーター）を設置させて頂いていますのでご利用頂きたいと思います。

連絡ミスや職員の方が共有していない事がある。職員の方々には大変お世話になり感謝しています。

報告、連絡、相談を徹底して対応していきます。

食事面ではメニューはいつも行事など大切にされた内容で工夫されていて良いと思います。少しお野菜（特に葉物）が固いと聞いていますが高齢者の方々には大丈夫なのでしょうか。

給食委員会で再検討させて頂きたいと思います。貴重なご意見ありがとうございます。

### 【ショートステイ】

健康で充実した老後を送りたい。  
人生100年時代を目標としたい。

その中で我々が支援出来る事をさせて頂き、より充実した生活を送って頂けたら幸いです

小物づくりや、リハビリ（運動機能の低下）等をとっても楽しみにしており、本人が楽しめることで周りの人達とのコミュニケーションが活発になり、又、音楽を聴くこともコンサートなど特に気持ちが明るくなるようです。

利用者様毎に選択出来る小物製作や調理の機会を提供出来る様に継続して取り組んでまいります。

今は要支援2で自分でできるところもあるので気持ちは意欲的に持ち、穏やかに楽しく過ごすことができています。今後、体調の変化・衰えなどが目に見えて現れると思います。介護保険サービスに頼ることも多くなると思います。なるべく本人が苦痛を感じることをないように相談して少しでも生活の中で不安を感じることがないようなサービス提供を受けることができるように願います。

我々の支援だけでは知りえない変化もありますので、ご本人様やご家族様よりのご助言はとても大切です。より質の高い支援に向けて、これからも宜しくお願い致します。

あまりない事ですが、お迎えの時間がいつもより 30 分以上遅れる時は電話してもらおうとたすかるのですが・・・

ショートステイとデイサービスでの送迎の差、可能な限り調節してまいります。

壁面や空間を利用した季節感のある居心地の良い施設であってほしいと思います。高齢者、認知症をもっておられる方など、一人一人の人格を大切にされた対応をお願いします。その人が昔は頑張って生きてこられたことに思いを寄せてもらえたら温かい人間関係が築けていけるとと思います。日々、大変なことも多々あると思いますが、よろしくをお願いします。

季節感のある環境整備に努めます。より良い関係を築く事が出来る様に利用者様との時間を大切に参ります。

場所をもっと広くしてほしいですね

テーブルやイスの配置を見直し、空間を大きく利用して参ります。

簡単なスポーツで人と競うのが楽しいようです。家に帰ってきて負けてくやしかったとか勝ってうれしかったとよく話してくれます。

ありがとうございます。楽しく過ごせて頂いた事を家族様と共用できている事は職員にとっても嬉しい事です。

ショートステイの時のすごし方、デイサービスと違ってたいくつしている様である。少しレクリエーションや簡単な（折り紙）遊びを取り入れてほしい。

利用者様毎に興味あるレクリエーションが提供できる様に努めて参ります

連絡ミスや職員の方が共有していない事がある。職員の方々には大変お世話になり感謝しています。

各職種での情報共有方法を改善し、再発防止に努めます。

- ・動物とのふれあい
- ・音楽的（ジャンルの広い音楽を聴ける）

ドッグセラピーや樫原高校吹奏楽部の演奏会があります。それ以外にも、利用者様個々の要望に応えられる様に努力します。

色々な手作り作品がとてもステキです。色々考えていただいているんだなと思っています。昔なつかしの歌（童謡）を歌ったり（楽しんで声を出すこと）、簡単な楽器にトライ（大正琴など）、お習字、絵手紙（ハガキ）など、簡単で楽しいことにチャレンジできたらと思います。

様々なレクリエーションや外出の機会が提供出来るように努めます。

### 【コンフォート】

食事について：私は歯が悪く硬いものが食べにくいので、特に「豚肉」を鶏肉に変えていただければありがたいです。

鶏肉についてはやわらかく召し上がって頂けるとのことでありありがとうございます。豚肉については、スライスをするなど食べやすく調理させて頂いてところではありますが、さらなる改善を目指して頂けるように厨房スタッフと連携させて頂きます。

父の趣味は囲碁と盆栽です。囲碁の方はテレビを見たりして楽しんでいるようですが、盆栽はここで続けることができません。施設のまわりに置かれているプランターや植えられている木が気になるようで、先日もバラの木を見て「剪定が必要だ」とか言っていました。といっても自分から「花の世話をします」と言う性格でもないですが・・・今までの趣味を少しでも生活の中で生かせたら生きがいにもなっていくのではと思います。そんな機会を与えてほしいと思っています。

ご意見ありがとうございます。盆栽やその他、畑仕事等の無理のない範囲で行って頂けるようなレクリエーションを検討させて頂きます。他の入居者様も畑仕事等を楽しみにされている方がおられますので、お声かけさせて頂いた際には奮ってご参加下さい。



いつも季節や行事に合ったメニューを考えていただきありがとうございます。ただ、何度も耳にするのが、「豚肉が硬くて食べられない」ということです。予算の問題もあると思いますが、柔らかい牛肉をメニューに入れていただけたらと思います。

豚肉については、スライスをするなど食べやすく調理させて頂いてところではありますが、さらなる改善を目指して頂けるように厨房スタッフと連携させて頂きます。牛肉の質や量については更なる改善を図るとともに、“弁当の日”を設けて、いろんな食材の提案を図っていきたくと考えております。

年齢を重ねますと我がままだと思えることが多いと思われそうですが、一人一人体調も違いますし、人との協調性に欠くことが目立ってくると思われそうですが、それで良しとしていただきたいと思います。

理解させて頂いておりますのでご安心下さい。また、身体の事やご家族の事など悩み事も増えてくると思いますので、その際はスタッフにご相談下さい。

家族であっても毎日のことですから腹立たしい時がありますのに、いつも笑顔で優しく接していただいていますことに頭が下がる思いで有難いと感謝いたしております。

これからもより一層安心して、ご相談頂けるようにスタッフ教育を行ってまいります。

映画鑑賞も良いのでは？

ご意見ありがとうございます。今後もいろんなレクリエーションを提供させて頂けるように努めてまいります。

年に一度の誕生日を皆で祝ってほしいですね（毎月1回）

誕生日会については、家族様のご意向等に配慮させて頂いている部分もありますので、希望者を募らせて頂く等のルールを設けるなどして検討させて頂きます。

認知症の方の見守りが十分でないため、他の入居者に迷惑がかかる事が多いです。そんな事のない様にがんばって下さい。人手が足りなくて、見守りが出来ないのなら入居は断ってほしいですね。

ご迷惑をおかけしております。他のご利用者への対応については、今後もしっかりと教育させて頂きます。また、人員配置についても十分とは考えておりませんので引き続き増員に向けて、鋭意対応させて頂きます。

父の体調不良時の迅速な対応、付き添い、家族への連絡等とても助かりました。父が1人住まいをしていた時には常に心配で、いろんなことに気を回さないといけなく、気が抜ける時がありませんでした。今はそちらでお世話になり、私が精神的にとっても楽になりました。ありがとうございます

こちらこそ、ありがとうございます。今後もご本人様、ご家族様のご要望に出来る限り対応させていただきます。

外出出来る機会等があればと思います。

外出については、ご入居者数が増えるにつれて減少しております。少しでも、生活を楽しんで頂くために、今後も行事や外出レクの企画を行ってまいりますで楽しみにお待ちしております

食事については一人一人の好みもあり、すべての人に好みの料理を出すのはとても難しいことだと思います。でも、食事が唯一の楽しみでとても楽しみにしているようです。できれば、時々みんながどのような料理を食べたいか、どのように調理してほしいのかなど入居している人達に意見を聞いていただければうれしいです。

お食事については、みなさまよりご意見を頂戴しております。厨房スタッフとも相談しながら、楽しく食事をして頂ける様に努めてまいります。また、厨房スタッフとの話し合いの場として、「給食委員会」を開催させて頂いております。この委員会は入居者様にご参加頂き、栄養士や厨房スタッフが直接ご意見を頂戴する場となっております。お声掛けが不十分であったこととお詫びするとともに、入居者様にしっかりとアナウンスし、より多くの方が参加して頂けるようにお声掛けさせていただきます。

- ・皆で楽しめる簡単なゲーム、体操
- ・一緒に歌えるような曲を皆で歌う
- ・手品を見る。ハーモニカや楽器を使った音楽を聴く

今後も楽しみにして頂けるようなレクリエーションを提供させていただきます。

畑作業とか、ちょっとした草取りなどをさせていただきたい。建物の廻りの掃き掃除、草取りを時々手伝わせて欲しいと思っています。

畑仕事、掃き掃除や草引きなどの作業については、ご本人の体調と気候を考慮しながら実施させて頂こうと思います。また、室内でのレクリエーションの充実や外出など、行事についてより一層充実させることで生活の質を高めて頂けるように支援を行ってまいります。

11月11日の第3回運営懇談会でも発言させて頂いた内容です。現在、コンフォートでは朝7時？8時？以前には外出が出来ない。冬場は寒い為、それでも構わないと思うが4月～10月ぐらいの時期は日の明けるのも早く、早朝5時ぐらいから8時ぐらいが最も気候が良い為高齢者は早く目が覚め、外を散歩に出掛けたい。夏場は朝8時を過ぎると気温が高くなり、高齢者の外出は困難であるから早朝に外出をしなければ一日外出が困難となってしまう。4～10月は職員のシフトを変更して、早朝の開門出来るよう増員して高齢者の健康維持を目指して頂けないでしょうか。

屋外（敷地内）への散歩は行って頂いているところで、畑も自由に行く事ができる状態にさせて頂いております。申し訳ありませんが敷地内外をしきる門については防犯上の理由により、7時開錠とさせて頂いておりますので、ご理解の程宜しくお願い致します。もちろん、緊急時や特別の理由がある時はお申し付け頂ければ、開錠させて頂きますのでいつでもお申し付け下さい。

上記問題点と、セブンイレブン～ぽれぽれ間の歩道の手すり設置希望をの市議の方を通じて県庁へ要望することの検討の途中経過等、どこまで進んでいるのか教えて欲しいです。

ご相談の内容については当法人代表より、橿原市を通じて奈良県知事に要望書を提出しているところです。予算化等、県の対応について、少しお時間を頂くかたちとなっており、申し訳ありませんが、引き続き要望・対応させて頂きます。

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