

令和 5 年 3 月吉日

各 位

社会福祉法人うねび会

理事長 酒井 宏和

令和 4 年度 うねび会 ご利用者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 5 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】

コロナ禍の中で仕方がないが面会を考えるが透明であつてもつい立てをはさんでは何か気持ちが盛り上がらない。月 1 回の病院への付き添い送迎が今になって貴重なスキンシップとなっている

毎月の病院への付添いありがとうございます。パネル越しでの面会は不具合があると思いますが、ご理解の程お願いいたします。またお時間がありましたら、面会にもお越しいただけたらと思います。

コロナ禍で大変だと思いますが、暖かい季節になったら外での日光浴や散歩他、自然にふれあえる機会を作してほしい。高齢者になっても自然から得るものは計り知れないと思う

気候の良い日は、できるだけ外気に触れ、季節を感じていただけるよう支援してまいります。また、今後も感染対策を徹底してまいります。

連絡して頂きありがたいですが、薬の服用、本人の具合、こちらから連絡やりにくくご多忙かと思っておりますので、時々本人の様子の連絡して下されば幸いです。

ありがとうございます。何かございましたら、お気軽にお電話いただけたらと思います。こちらからも、日々の様子を報告させていただきます

☆家族が頻繁に出入り可能なら居室で宿泊できるようなサービス。家族との時間を増やせるようなサービス、たとえば入居を基本とし週末は家に帰るなど

・クラスター、感染者が発生した段階で知らせて欲しい。少なくとも本人が感染した段階での家族への連絡を求めます。

・高齢者入居施設ということで厳重な体制をとっておられるのは理解できますが社会経済全体がコロナとの共存を目指す中、たとえ貴センター内で感染者が発生していたとしても換気し15分間アクリル板、マスク越しなら感染しないはずですので面会の制限をする必要はないと思います。感染を徹底的に避ける家族は面会に来ないと思うので、できるだけ面会ができるようにしていただければありがたいです

この度のクラスターでは大変なご心配をお掛けし、また、連絡が遅くなり申し訳ございませんでした。今後は早急な対応・連絡を取らせていただきます。今後のコロナ対応の状況を見て、家族様との時間(外出等)を増やせるよう考えていきたいと思っております。

コロナ禍のご苦勞、大変と思っております。いましばらくと思っておりますががんばっていただければと思っております

労いのお言葉、ありがとうございます。また、クラスターでは大変ご心配をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。今後もご利用者・ご家族様に安心していただけるよう、感染対策を徹底してまいります。

【特別養護老人ホーム】

差し入れた果物など本人の食事に添えてほしい

差し入れの提供方法に関しては、食事の際やおやつの時間などに提供させていただいております。

いつも大変お世話になっております。夫は(胃ろう)になっております。そちらでのお食事やイベントなどもほんとお写真と拝見はしても充実していて楽しそうです。老いての最大の楽しみはやはり(食べる事)かと。夫はそれができない事と思えますと胸のしめつけられる思いが致します。夫とこの事をゆっくりじっくり話してみたいと考えた事があります(初めの頃は触れる事もできませんでした)でも、スタッフさんが何かと配慮して下さってる様子を涙が出る程嬉しくて感謝の思いです。夫の顔や表情を見る度にそちらでの生活に安心して身をゆだねている事が様子が察する事ができまして心から安心と感謝でございます。どうぞ今後ともよろしくお願い申し上げます

利用者様の状態に合わせたケアを心がけています。少しでも安心して日々の生活を楽しんでいただけるよう、職員一同努めてさせていただきます。

ウイズコロナの時代であることは充分理解していますが、それでも面会が 1F で 10 分間というのはあまりにも短すぎと思います。家族との団らの時間は本人も希望しているはずで、対策を万全にとつたうえで本人のお部屋での面談を強く希望します

利用者にコロナが発生し、入居者に広がっていると聞きました。その後感染状況はどうでしょうか？感染者が出るとその対応は通常の 3 倍以上になるとニュースでも報道されていました。職員の方達には大変なご苦勞をかけていると思いますが何とか乗り越えていただけたらと思います。落ち着きましたらまた面会のご連絡をお待ちしています

コロナ感染状況に関しましては、大きく広がることなく終息しました。ご心配お掛けして大変申し訳ありませんでした。感染リスク、感染状況、情勢を見ながら面会をさせていただいています。

コロナで大変ですが大変良くして頂いていると思います。入居している母は外へは出られませんが、報告書を見させていただきますとおやつや食事、イベントなどで楽しませて下さっているようでありがたく思います。早く久しぶりに外食へ連れ出してあげたいです。大好きなお寿司やうなぎ、ラーメンなど食べさせてあげたいです。

新型コロナウイルス感染症対策により外出制限など、ご不便ご迷惑お掛けして申し訳ありません。コロナ禍の中施設での生活を少しでも楽しんでいただけるよう、職員一同ご支援させていただきます。

職員の方から本人への日頃の声掛け 日々数回あれば本人も喜ぶと思う。簡単な問いかけ質問なども効果的だと思う。

お声掛けについては、ご利用者様に寂しい思いをさせないよう、日々心がけさせていただきます。

早く面会を再開できればと願っています。居室での面会は 1 度も出来ていません。5 分とか短時間でもいいので、気軽に会えるよう切に望みます

面会に関してはご不便ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。今後感染状況、情勢を見ながら、少しでも気軽に家族様と過ごしていただける時間を検討させていただきたいと思っております。

このようなアンケートを実施するなら現状にあった選択肢をつくるべきです。中に入れずに掃除が行き届いているか、季節感があるかどうかどうしてわかるのですか。意味のないアンケートはやめるべきです。

ご意見ありがとうございます。アンケートについては、ご利用者様に対するアンケートも含まれております。また施設全体に玄関の環境などに対してもご意見いただけたらと思います。アンケート内容についてもまた検討させていただきます。

必要とされている、生きている意味があると思ってもらいたい。できないことフォーカスせず、できることをさがして楽しむことが大事かなと思います。

ご利用者様に役割を持っていただき、できることを確実にしていただけるようご支援させていただきます。

普通の生活が一番いいと思っています。大変だと思いますが室内だけでなく、少しでも外の空気を感じれる時間があればと思います。

気候の良い季節になってきますので、中庭への散歩もさせていただきたいと思います。

- ・毎月届く報告書に同封頂いています。写真の表情が楽しそうでいつも安心しています。高齢の方への対応は毎日大変だと思いますが、引き続き季節ごとのイベントや日々お年寄りの人が喜びそうなイベントを是非よろしく願いいたします。(焼肉パーティやたこ焼きパーティなど特に喜んでるように見えました)
- ・個室でなくなるべく皆さんと一緒にいられる時間を多くして頂けたらありがたいです。
- ・コロナで難しいことかとは思いますが、衣服等の整理、入れ替えに少しでも部屋へ行ける時間を作って頂けたらと思います。

楽しんでいただけるイベントを今後も職員一丸となって考えていきたいと思っています。

ご利用者様の状態に合わせ、皆様と一緒に時間を過ごしていただくよう努めさせていただきます。衣服の整理、入替に関しては、家族様にご迷惑、ご心配お掛けし申し訳ありません。職員で対応させていただきますので気になることがありましたら何なりとお申しつけください。また今後家族様にもご協力いただけるよう感染症状況、情勢を見ながら検討させていただきたいと思っております。

スタッフの皆様には様々な工夫をして御対応いただきありがたく感謝いたしております。年末年始もコロナで味気のないものとなり、叔母には少しさみしく思わせてしまったなと感じます。暖かくなりましたらまたお花見ですね。楽しみにしていると思います。今後も引き続きお世話お掛けしますが宜しくお願いいたします

コロナ禍の中ご利用者様には大変ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。この状況下の中、少しでも生活の中で楽しみを持っていただけるようなイベントを職員一同考えさせていただきます。

- 毎日の献立表ありがとうございます。大変喜んでます。母を身近に感じます。
- 早いコロナの終息を願っています。
- フロアでの面会ができなく職員さんの異動もありお名前とお顔がわからずとても残念です。

新型コロナウイルス感染症対策にご協力ありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。人事異動により、職員が変わったことをお知らせすることについては、月次報告などでお知らせするか、面会の際にご挨拶をさせていただくよう努めさせていただきます。

電話頂いて出ない時は留守番電話に入れておいて頂いたら安心します(今もおおむねして頂いていますが)

再度こちらからお電話もさせていただきますが、留守番電話にも残させていただくようにいたします。

【デイサービス】

カラオケの時いつも同じ方、マスクを下げて歌っておられる。もう少し監視が必要です

都度声掛けでの対応をさせて頂いていますが、出来るだけ早い対応ができるようこれからも気をつけていきます。

認知症で歌が歌いづらくなり、カラオケを聞くのもあまり心地良くないようですが、なにか本人が過ごしやすいことがあればありがたいです

脳トレのレクリエーションなどを行っている日もあるのですが、対応させていただきます。

他と比較することはないので、このうねび会の現在のやり方程度でいいと思います。只、1日の職員数(これは規定通りでしょうが)が足りないように思います。職員さんは忙しく走って次の用事をこなしているのです職員さんの数をふやすよう努力して下さい。せめて、職員さんも代わる代わる一時間は休めて食事もゆっくりして頂く余裕。午前・午後・中間に交替で20分位 休憩出来るよう切望します。職員さんの姿を見ていて気の毒です。

休憩は、しっかり取らせていただいています。お気づかい有難うございます。

看護師さんをはじめすべてのスタッフの方が親切でいいねにいつも見守って下さり何か気づかれた事があればノートに書いて下さりとても助かっています。家族であっても介護のプロではないので、プロの目から見たアドバイスは大変心強く安心して助かります。いつもありがとうございます。

いつもありがとうございます。今後もノートや連絡の方させて頂きたいと思っていますのでよろしくお願いします。

朝の送迎の時の事前の電話連絡が非常に助かっています。お手数ですが今後ともよろしくお願いします。又、送迎される方や施設の職員の方もとても親切で母も喜んでいきます。カラオケが好きみたいで歌わしてもらっているのが楽しいみたいです。指圧も楽しみみたいです。できれば、水・土曜日両日も受けてほしいのですが、なかなか難しそうですね。いろんな方が入所していて職員の方は苦勞していると思いますがよろしくお願いします。足腰が弱くなってきて歩けなくなってしまうことが唯一の心配です

いつもありがとうございます。指圧の方ですが土曜日は不在の日がありますので、曜日変更等ご相談させていただくことも出来ますので、よろしくお願いします。

デイサービスの退所時間ですが今より長く居られる事も選択可能になれば有難いです。

いつもありがとうございます。送迎時間の方ですが、ご相談できる範囲でご対応の方させて頂きたいと思えます。今後もよろしくお願いします。

主人がデイサービスでお世話になっているのですが、職員の方と接するのは送迎の方のみです。すごく親切で気持ちのよいお心遣いにいつも感謝しております。薬を服用しているのですが、入れ忘れた時に電話をして下さり、ドライバーさんが取りに来て下さいました。医師から薬の飲み忘れはいけないと言われていたもので本当にうれしかったです。有難うございます。

いつもありがとうございます。服薬の方対応できてよかったです。また今後もよろしくお願いします。

実施されてるのかも知れませんが、家族が外出の際、時間延長出来れば嬉しいです。
・今年一月より週1ヶ所となり残念です。施設は明るく広々として職員さんも適度にかかわってくださって本人も過ごしやすく楽しかったと話しておりました。又、今後お世話になる際はよろしくお願いします。

申し訳ございませんが、基本的に延長利用時間は17時までとさせて頂いておられます。尚、延長ご希望の際は、お気軽にご相談頂ければと思います。これからもよろしくお願いします。

【ショートステイ】

いつもありがとうございます。みんなが色々な楽しめて参加できるイベントや行事の作品作りを(いまでも時々していただいています)多く取り入れてほしいです

ご利用ありがとうございます。現在はコロナ禍ということもあり、なかなか大きなイベントや行事が出来ない状況ですが日々のレクリエーションや(簡単なものになってしまいますが)イベントを行い少しでも楽しんでいただけるように支援させていただきたいと思っています。

みんなと楽しく会話、雑談、たのしい日を送りたい

ご利用いただきありがとうございます。コロナ禍ということもあり皆さままで集まっていたいただきの談笑は難しい状況ではありますが感染対策に気をつけていただきながら楽しい時間を過ごしていただく機会を作っていたらと思っております。

【保 育】

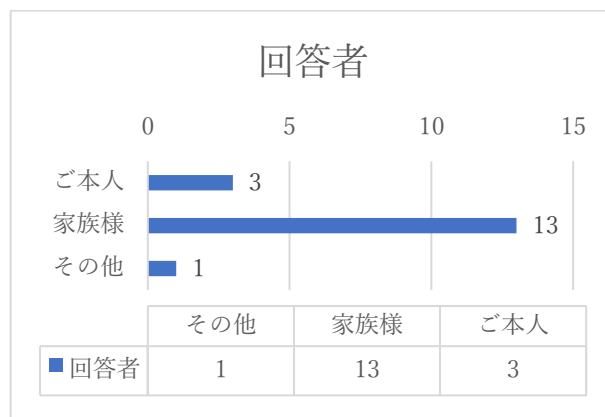
いつも元気にあいさつして下さって優しく丁寧な対応で送迎。行くのが楽しみでもあります。利用は保育園ですが、ぽれぽれ保育園に通わせて良かったし出会えて良かったです。あと少しですが子どもも楽しんで行って友だちや先生と遊んでたくさん学んでほしいです。いつもありがとうございます。

そう言っていただきありがとうございます。3月末まで毎日元気に登園してくれるのをお待ちしております。

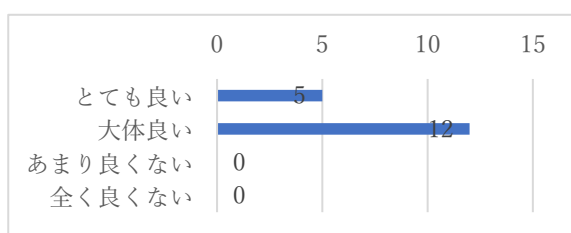
感染症対応でとても大変である事理解できます。その為に他者との交流の機会が減っているのが残念です。世代の違う方々との交流や農園での活動などの魅力をどの様にすれば継続できるのか取り組んでいただけると幸いです。

保育園の運営にご理解ご協力いただきありがとうございます。様々な方との交流が減っているのは普段私たちも感じていることで、現在の状況では難しいとも感じております。来年度からは少しずつ様々なかたちで交流の機会を増やせるよう検討していきたいと思っております。また、農園での活動がここ2年ほどできておりませんので、来年度から園行事の一環として“収穫”を目的とした活動を取り入れていきたいと思っております。

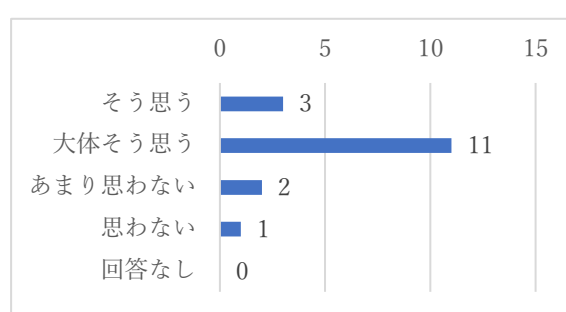
【コンフォート】



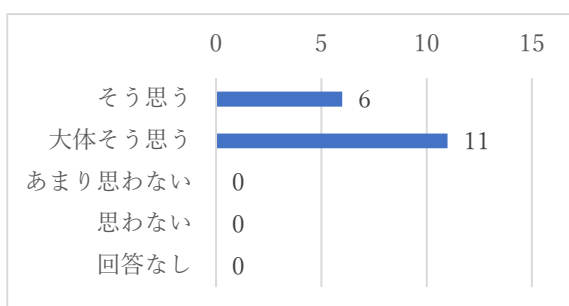
I：職員の態度



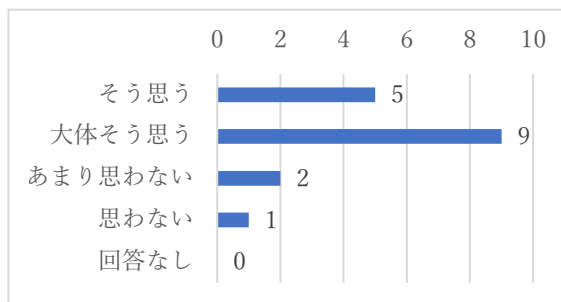
II：職員の説明（分かりやすさ）



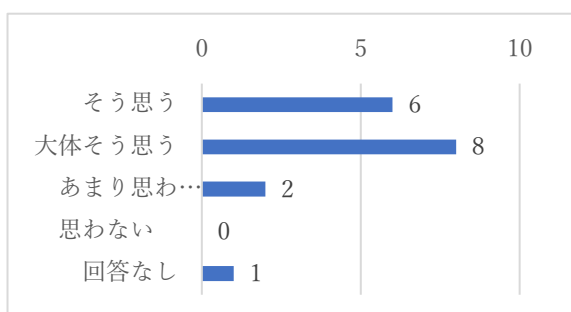
III：職員の雰囲気（気軽さ）



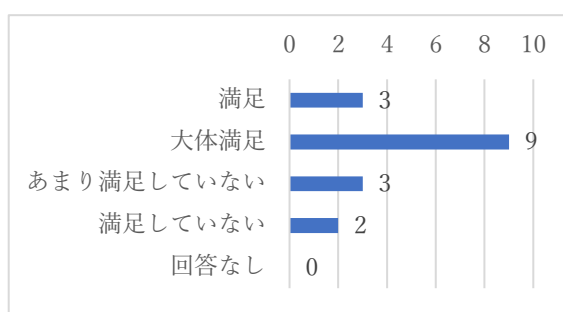
IV：自立支援



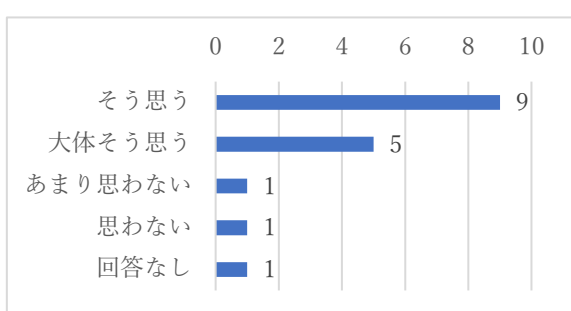
V：食事



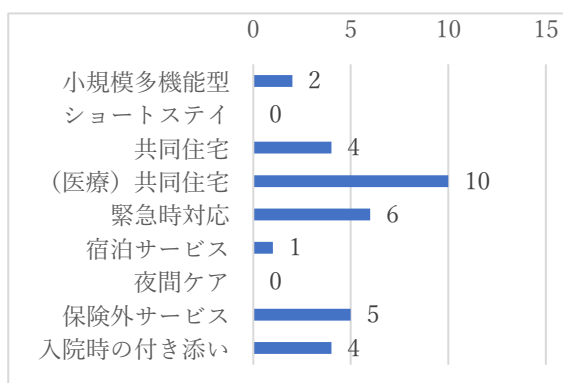
VI：施設の雰囲気



VII：施設の清掃(快適さなど)



VIII：今後必要と思われる介護サービス



貴重なご意見ありがとうございます。アンケートにて多数のご意見、ご要望に関しまして下記の通り回答させていただきます。

●これからの新型コロナウイルス感染症対策について

令和5年5月より新型コロナが第5類感染症となり、情勢はコロナとの共生を念頭においた生活スタイルへ移行していくのと感じます。

本来では自由に面会、外出ができるように対応していくべきなのですが、高齢者施設での感染症対策では、個人だけに留まらず入居者様全体の安全対策が求められます。訪問看護や訪問リハビリ、デイサービスが利用できなくなるケースから、ADL（日常生活動作）の低下リスクがあるため、引き続き感染症対策は継続して実施してまいります。

白樫コンフォートでは、現在も可能な限り面会や外出などのご要望へ、個別で対応しております。これからも社会や家族様との関係性が稀薄とならぬよう出来るだけ対応していきたいと考えております。

●面会や交流の機会について

面会はこれまで通り、事前の予約制で継続してまいります。暖かい日には、外のエントランス席もご利用ください。居室への立ち入り（衣替え、家具の搬入など）が必要な場合も事前にご連絡いただけますと幸いです。

交流の機会では、入居者様からのご要望にあった茶話会を定期的に関することで入居者様同士の交流の機会を増やすことができました。

また LINE アプリを使って遠方のご家族様へ、日々のご様子をお伝えする取り組みも進めておりますので、お気軽にご相談ください。

●食事の改善、外食の提供について

食事内容の改善につきましては、定期的な嗜好調査を実施。いただいたご意見を給食委員会へ議題として提出し、改善していくように進めています。一部いただいたご意見は特別食として提供することができ、ご好評いただきました。また、テイクアウトのご要望もあり、今後は車を使っての買い物、外出・外食イベント企画として反映していきたいと考えております。

まだまだ皆様への支援が行き届いていない部分も多々あり、ご不便、ご迷惑をお掛けしております。今後とも役割や他者との関りが得られるよう、職員一同お声掛けしていくと共に、より良い支援に繋げるため改めてご家族様のご意見、ご要望をお聞かせ願えると幸いです。

八木西スクエア
【デイサービス】

介護者は夫で 82 歳、高血圧症等で通院中ですが主治医の先生によれば「介護はキツイだろう」との事。しかし、他に方法がないので当面介護第一と考えて対処しております。デイサービス・ショートステイ等感謝です

DS 到着時バイタルチェックさせて頂き一日を安全に楽しく過ごして頂けるようお声掛けをさせて頂いております。いつもありがとうございますとご丁寧に挨拶して下さいます。

楽しみにできるデイサービス。いつも楽しみにしております。歩行維持できるよう手足のストレッチ（マッサージなど）入れてもらえればありがたいです。

手足のストレッチ（マッサージ）については上下肢の拘縮があり、リハビリをして頂く前に関節可動域を少しでもほぐし効果的なリハビリが出来る様に対象となる利用者様に実施させて頂いております。

私は歌うことで毎週火曜日をたのしみに待っております。週に1回です。その火曜日を待つ日が金曜日すぎるとあと何日と数えて待っています。感謝しております。これからもよろしくお願い致します。

音楽レクにご参加下さり有難うございます。1時間と短い時間ではございますが楽しく過ごして頂けるよう職員も一緒に楽しくフォローさせていただきますのでこれからもどうぞ宜しくお願いします。

充分気使い頂き楽しく過ごさせて頂いています。何か簡単な物を空いた時間に作りたいです。

感謝のお言葉ありがとうございます。一日 DS で過ごして頂き空いた時間で物づくりなどを職員で考えサービス提供できる様にさせていただきます。

音楽療法がとても気に入っています。

ありがとうございます。音楽療法士が毎回テーマを持って利用者様が楽しく過ごされることを前提に日々努力しております。

利用者同士で会話を楽しめるのがうれしい。利用者で年1回くらいは出掛けたい(花見ドライブ etc)

コロナ感染対策をしっかり継続し新年度は四季折々の外出レクを企画立案できればと考えています。

上司(理事)などに職員などの意見・要望が届いているのか。

職員・医師・看護師の増員を。

職員の賃上げを感えては、それにより職員の仕事いよぐがわくはず。

少々料金が上がってもよりよいサービスを。

貴重なご意見ありがとうございます。ご参考にさせて頂き関係者間で審議させて頂きたいと思えます。

家族がコロナに感染したがパニックになって何をどこに相談して良いのか困った。

かかりつけ医にご相談されるのが良いかと考えます。ご家族様が陽性になられた場合は中和保健所(0744-48-3037)にご相談されてもいいかと考えます。

リハビリをたのしみにしていたのに

新年度から充実したリハビリを提供できるよう努力させていただきますのでご理解の程宜しくお願い申し上げます。なおお気づきな点がございましたら何なりとお申し付けください。

サービス面では大変細く行き届かれています。下さりとでも有難く存じて居ります。1つ3時のおやつの時間するとき毎々各々に飲み物をお聞きに廻って来られていて有難きつつ餘りも贅沢過ぎる様に思えてなりません。せめてこの時間だけでも先生方のお気苦労少しでもお省かれ頂ける様な案は無いでしょうか。各々一定に置くとか又は多数を取るとか…。

お気遣い頂きありがとうございます。飲み物は、出来るだけ好きなものを飲んで頂けるようにしております。

リハビリを目的として行かせてもらっているのでもリハビリにもっと力を入れてほしいと思います。簡単な手芸のような物を作ったりする事も取り入れてもらえればなと思います。

充実したリハビリが出来る様、職員一同心がけていきます。手芸等午後のレクリエーションにも反映できる様に努力します。

いつもお世話になりありがとうございます。デイサービス朝のお迎えの時間が早過ぎると薬の飲み忘れなど慌ててしまう。又、遅過ぎると「来ない」と不安になるのか家族に電話をかけて来ると言った兆候がある。車輛やルートの場合もあると思いますが極端な変動は本人を不安にさせてしまう。予定時間前後 15 分迄に対応して頂けると助かります。

出来るだけ時間通りにお迎えが出来るように努力していきます。これからもよろしくお願ひします。

以前に認知症の父が、ぼれぼれ白櫃のデイサービスを利用させて頂いておりました。費用請求明細だけではデイサービスでの状況が良く分からないと相談させて頂いたところ、月1回ずつ、その月におこなったことや父の状態が的確にまとめられた A4 紙1枚を頂けるようになりました。家族にとって、その報告が父の状態を知る大変な助けとなりました。現在、母がデイサービスを利用させて頂いている八木西スクエアでは、利用日ごとに連絡帳が入居中のぼれぼれ白櫃コンフォートへ届けられてはいますが、それを家族が目にする機会がありません。母の状態を知るため、コンフォートに時折お願いして、まとめて複写して頂いている状況です。可能であれば、連絡帳を写真で撮るだけでも良いと思います。それを利用者の家族にメールで配信するような工夫をして頂けると、デイサービスをより身近に感じ、安心感を得られる一助になることと思います。

ご家族様のご要望に沿えるよう努力させて頂きたいと存じます。

- ① 自身では外出がむずかしい高齢者が多いと思うのでコロナ対応が緩和されていく中、四季を感じる事ができる様なお出かけができれば良いなあとと思います。
- ② 日帰旅行(家族付き添い)で企画希望したいです。

コロナ感染対策継続しながら新年度は四季折々の外出レクが出来ればと考えております。

いつもお世話になっています。かぎろひより週 2 回通っていますが、すべてお願いしていて実際にぼれぼれさんでの様子は見たことがないので、協力できるような意見が出せません。申し訳ないです。ただかぎろひへの送りの際 2 度ほどお会いしたことがあります。親切にしている様子を感じ取りました。ケアマネさんからは、よく食べ楽しそうにしていると聞いています。だんだん弱って来ていて言葉での伝言ができないですが、身体機能を維持できるよう少々の運動と刺激を与えて頂ける様希望します。いつもありがとうございます。

貴重なご意見ありがとうございます。よろしければ当 DS で一日を過ごされている様子を見学して頂けたら如何でしょうか。残存機能を活かしながら軽度のリハビリと職員からお声掛けをさせて頂きコミュニケーションを図らせて頂いております。ぜひご来所お待ちしております。

認知症が進行していくため生きがいや楽しみを忘れてしまうことがあるかと思えます。その様な状況になってもぼれぼれさんに行くことと本人の気持ちが落ち着いたり生きていく目的になってくれたらありがたいと思っています。本人も今、行くことが自分の仕事の様に感じやすくしてもらったりして人間らしくいられるところでもあると思っています。病気のせいで寒がりやがひどくなっているので、厚着をさせており、おトイレの介助等でご迷惑をかけていると思うのですが、そこはおゆるし頂きたいと思っています。

ご本人様のお若い頃のお話を聞かせて頂いてこちらの方こそ参考にさせて頂く事が多々あります。排泄介助等につきましては全くお気遣いなくご本人様のご負担の無いようサービスを心がけております。昔の思い出をお話しして頂く機会を設けコミュニケーションを図らせて頂いております。

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