

令和 7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 6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 ぼれぼれ』令和 7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】

会話、家族・知人との面会 面会時間を9時半～17時までとしていただければありがたいです。

いつも面会に来ていただきありがとうございます。面会時間について施設全体で検討させていただきます。

本人の希望がわからないので(認知症)生きがいや楽しみははっきりしないが、おいしいものを食べてストレスなくすごしてほしいと思う。何かあれば連絡をいただいて対応が良いと考えています。ありがとうございます

日々穏やかに、また笑顔でお過ごしいただけるよう支援させていただきます。

もし私が高齢者だったら、「生きがいや楽しみについて」きいて欲しい。高齢者と一括りにせず個々のそれについて耳を傾けて欲しい。もし理解できなかつたり自ら言葉にすることが難しい状態なら一緒に考えてほしい。なぜなら、何をやるかよりも寄り添ってくれる人の想いのほうが伝わってくるからです。親をみていてもそのように感じます。又、このような問いは大切だと思いますので、職員の方々も議論し、どのようなお考えがあるのか掲載いただけると幸いです。

ご意見ありがとうございます。改めて各職員が自分の考えを振り返る機会をいただきました。まとめた形になりますが、個別支援を尊重し、心の通ったコミュニケーションを重視することが重要であること。職員の意識改革と情報共有を通じ、より質の高い支援を目指します。

## 【特別養護老人ホーム】

何かしらやる事があるのではないかと想像します。元気なら少し働いたり(もちろん本人の希望で)趣味(サークルや習い事 etc)を楽しんだり、気の合う仲間や知り合いとおしゃべりしたり…毎日だけでなく週に何回かでも自分の楽しみ事ややりがいある事に時間を費やすこと(費やす時間がある事)ではないかと思います。(自宅で花を育てたり、散歩したり etc ちょっとした事でも良いと思います)

以前の生活歴、生活情報は大切だと考えており今後の課題として取り組んで行きたいと思います。

全て把握している訳ではありませんが…季節や節句など音楽会等々イベントをしていただいたり、外の空気を感じられたり、楽しい時間を過ごせているようで家族として安心して感謝しております。指先を使うことが良いと聞きます。色々して下さっていると思いますが、

今後も色々なアクティビティを企画、実行し新たな支援にも取り組んで行きたいと思います。

寝たきりになった母の介護でお世話になり感謝しております。ただ、寝たきりで手があまりかからないことで、ほったらかしの部分がないか心配です。体位を変えていただいたり(口を開けているため)のどが乾燥するので水分をマメにとらせるなど…お手間をかけますがお願いできたらと思います。また職員さんの交代(異動?)が以前より多い気がします。大変なお仕事なので異動はやむを得ないのかもしれませんが、昔からいらっしゃる人がいると本人も安心です

ご指摘いただいた思いを含め支援者としてケアの質の向上に取り組んでまいります。職員の異動については、定期的に行っておりますが一度に交代のないよう顔なじみの関係を大切にまいります。

- ・季節の変化も部屋ではわからない生活になってしまうので少し温かくなってきたら外でひなたぼっこでも出来ればなと思います。玄館におひなさんなど飾って頂いてるのを見るのもとても有難いと思っています。食事が一番の楽しみかもしれません。いつもいろいろ考えていただきありがとうございます。
- ・面会時にもう少しスタッフさんと気軽に話せる雰囲気ならより有難いのですが…

四季を感じて頂くようこれからも努力してまいります。ご家族様のお声を直接聞かせていただける大切な機会になりますのでいつでもお気軽にお声かけ下さい。

昨年から今年にかけて入院治療のため中井記念病院へ搬送していただくことが続いたが、病院と施設間での着替え、日常的に服用している内服薬の連絡など連携がうまくとれていると感じた、特養の運営に関して様々なイベントのほか、週に1度の主治医の先生の回診、栄養管理や介護、緊急時の病院との連携、感染症が発生した際の対応などきめ細かく実施されており申し分ないと感じている。病院と施設の利用料の費用負担が大きくなっており、相談させていただくことがあるかも知れませんがよろしく願います。

福祉だけに留まらず医療との連携又、地域との連携が不可欠だと思います。今後も前向きに取り組んでいきたいです。

- ・家族と施設入所者と一緒に楽しい食事会を開かれたらどうでしょう
- ・夏に昔なつかしい盆踊り又小さい時によく見た紙芝居などもされたらどうでしょう

面会時の居室内での食事が出来るとありがたい

感染対策もあり飲食を共にすることは難しいですが、2ヶ月に1回家族様と入居者様が一緒に参加していただける家族の会をもうけておりますのでぜひご参加下さい。また、その他の催しについては検討させていただきます。

### 【ショートステイ】

ショートステイ終了時、次回提出するプリントが入っていない。入っていても初回は2枚だったが(2項目)1枚しかない。説明もない。

大変ご迷惑をおかけしました。今後注意し、忘れる事の無いよう気を付けて参ります。

ショートステイなど同じサービスを受けている人達と仲良く過ごさせてもらっている様子です。

色々な方との交流を図っていただけたらと思います。

もともと洋裁や手芸が得意でしたが、視力や根気、気力の低下で今は全くしなくなりました。手先は器用な方なので、何か(たとえば雑巾づくり etc)頼んで頂いてもできると思います。(楽しみではなくできることを書いてしまいました)昔、得意だったことなどすすめて頂けるとありがたいです。

ご利用中、出来るだけ興味や得意分野とするものを提供し、楽しんでいただける様、取り組んでまいります。

自由に動けることが(母)うれしいようです。

ご利用中、安全に出来るだけ自由に行動していただけるよう支援して参ります。

同じ話(事務的な)を聞くと回答が人によって違う為こちらの予定が立てづらかったり、思いがけず都合のつかない事があったり、時間や手配の予定がこちらが立てていたスケジュールと違い他の事に影響する時があり困る

ショートステイの特性を踏まえ、土日のご利用が非常に多く取りづらくなっており、ご要望にお応えできないときもごめします。キャンセル待ちや特養の空室利用でお使いいただいておりますので、直前にならないとお返事が出来ない場合がございます。大変ご迷惑をおかけしておりますがご協力をお願いいたします。

本人の体はこれからだんだん衰えていくことと思います。次の段階も先から考えておかないといけないかなと思います。説明会とか見学会とか企画されているようでしたら参加させて頂きたいと思います。

食事付き見学会も、月に1度開催しておりますが、ご希望であれば、施設の見学も随時対応しておりますのでお問い合わせください。

広報誌を拝読させていただき室内外での行事を色々予定していただいている様で家では外出することも少なく有難いです

引き続き、今後も、利用者様に喜んでいただけるような企画を立て、お出かけや催しに取り組んで参ります。

いつもデイサービス、ショートステイでは大変お世話になり助かっています。ありがとうございます。ショートステイの件ですが、急ぎで空き情報を知りたい時もあるのでいつでも誰でもわかると助かります。よろしくお願ひします

ご迷惑をお掛けしております。担当が不在の際、空室の状況が確認し易いよう工夫して参ります

## 【デイサービス】

高齢者になり人と人との交わりが大事と思う様になりました。入所者の方々とお話しや職員さん達とお話が楽しいです。

貴重なご意見ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。

サービス、運営は申し分ありませんが、ケアマネさん(従業員さん)の重労働、作業、時間に追われているようで気の毒です。人員の増加(従業員)は無理でしょうか。予算等の関係で、出来たらケアマネさん(従業員さん)の人員が増える働きかけ県、市、国に必要と思います。

お気遣い有難うございます。規定の人員で支援させていただいております。

朝 起きられなくなってきました。朝 起きられるか心配です。1人暮らしですが、デイに行く準備(お風呂セット、上ぐつなど)が1人で準備できません。1回は代わりに用意するのですが、週に2回だとどうしたらよいかわかりません

朝のお迎え時は、起きられていない場合は2回送迎させていただいています。準備の部分は又ケアマネさんとの担当者会議で話し合いさせていただきたいと思います。

散髪出来たらいいと思います

申し訳ないのですが、今のところ散髪に関しては予定しておりません。

本人は高齢で年々身体も弱くなってきているのに、支援2から1になってしまい週2回が1回になり残念がっている。市の認定がきびしくなっているのは知っていたが、95歳以上は元気でも支援2以上にしてほしい(これは檀原市に対してです)うねび会に対してはいつもお世話になり助かっています

現状1回の利用になってしまいましたが、機能訓練指導員の運動も時間の限り行って頂いています。今後ともよろしく願います。

- 本人の要望に応じた対応がしてもらえれば良い
- 気をつかわずに色々な事がたのめればありがたいです

ご意見ありがとうございます。気軽に声を掛けていただけるような雰囲気づくりに努めていきたいと思っています。

マッサージは特に助かります。スタッフは色々考えて子供よりおとなの自分達に大変ですのに教えて下さって有難く思っております。ポレポレ1人の男性頑張って下さって感謝しています。

引き続き、機能訓練指導員による運動指導やアクティビティー等の取り組みを続けていきます。

日々の本人の調子や様子をメモに記入してもらっているのが大変うれしいです。足湯、カラオケ、排便したこと等これからも続けて下さい。どうぞよろしく

ご意見ありがとうございます。これからも連絡帳へデイサービスでのご様子等 記載させていただきます。

広報誌を拝読させていただき室内外での行事を色々予定していただいている様で家では外出することも少なく有難いです

引き続き今後も利用者様に喜んでいただけるような企画を立て、お出かけや催し事に取り組んで参ります。

いつもお世話になりありがとうございます。送迎について、利用させてもらわない日にむかえに来ていただいたりすることが時々あります。予定していない日に来ていただくことはともかく送迎に予定している日に来ていただいなくて連絡がとれないとなることのないか心配になります。急に変更をお願いしたりすることがそのようなことになると思うのですが、予定の確認をしていただければと思います

大変申し訳ございませんでした。予定確認ミスが無いように努めていきます。今後ともよろしく願いいたします。

安全面等でむずかしいかもしれませんが、室内ばかりでなく外へ散歩に行きたいといっていました。様々な状態の方がいらっしゃると思いますが、症状・状態に合ったアクティビティをとり入れていただければと思います。(物を作るのが少し物足りないときがあるようです)体のケアをしていただけるのは気持ちがよいと喜んでおります。誕生日の写真作成などもとてもよろこんでございました。

今後は外出の機会を作り四季を感じていただくレクリエーションも検討しております。

#### 【コンフォート】

いつも母(入居者)に親切丁寧に対応していただき、誠にありがとうございます。  
母いわく、半年ほど前から食事がおいしくなったと言っております。材料費高騰の折、大変だとは思いますが、可能なかぎりの改善をお願いいたします。

食事に関しては、様々なご意見をいただき、給食委員会で利用者様の意見や感想をお伝えしています。今後も少しでも改善できるように意見交換してまいります。

14.その他)回答がおそい 不親切  
・職員の担当がよくかわる  
・質問引継ぎがなされていない

電話で話したことを担当の方に伝わっていないことが何度かありましたのでそういうのがないようお願いいたします。

大変申し訳ございません。今後は職員間で情報共有の徹底に努めてまいります。

いつもきめ細やかに対応していただきありがとうございます。今は入所して安心なのですが在宅だった時に別の施設の訪問介護サービスを受けていましたが、それだけでは遠距離の場合カバーしきれないと感じることが多かったです。今は関係ありませんが、今後の課題として、在宅高齢者に対するサービスが充実すると良いなと思っています。よろしくご検討お願いいたします。

貴重なご意見ありがとうございます。何か不明な点や不安になられる事がございましたらどのような事でもかまいませんのでご相談頂ければと思います。

季節や記念日等よく考えて入所者への思いやりを感じうれしく思います。  
夜中廊下の電灯を全て消さず、1.2灯でも点灯しておいて頂くのは無理ですか？1月26日現在、廊下の電灯も点けていただきうれしいです。災害等あった場合どうなるかを心配していました。

【3】14.その他(物事ははっきり聞いて、早く対応して下さる。)

【7】について 料理人さんは何人いてくださるのですか。味にムラがあります。

【10】10.その他(入所者の希望をよく聞いてくださるが、時間的な面でややこしい時がある。)

夜間の電灯については、残置灯を点けておくように致します。

料理の味付けは2名の方が担当しておられるとのこと。

ご不明な点があればお尋ねくださいましたら詳しく説明させていただきます。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。

コンフォートに行くたびにスタッフの方が母の様子を教えてくださいだったり、私どもの気持も聞いてくださりありがたいです。

また、薬も色々飲まなくてはいけないのですが対応していただき、大変手間な事でしょうが本当にありがたく思っています。

今後も出来る限り普段のご様子をお話させて頂きたいと思っております。何かございましたらいつでもご相談下さい。

### 【八木西スクエア 訪問】

去年母が入院した時に、訪問介護のスタッフの方に大変お世話になりました。

普段入居施設で訪問介護を受けていますが、スタッフの方とお会いする機会がなかったのでなたにどのように助けていただいているのかわからないままでした。お世話になっておきながら申し訳ないと思いました。

受診や面会で来られた際にはお話をさせていただきますのでご心配、ご相談などご遠慮なくスタッフにお声掛け頂ければと思います。

## 【八木西 デイサービス】

例えば庭木いじりが好きだった人に本物の植物世話をするような取り組みがあると良いとおもいます。

新たな取り組みとして検討させていただきます。

リハビリをもう少ししてほしいです。

本人様の状態に合わせてリハビリはさせていただいています。ご希望があれば職員、ケアマネージャーにご相談いただければと思います。その際、他の利用者様もおられますのでご利用状況によって、ご希望に沿えない場合もありますのでご了承ください。

まわりにくらべて特老など利用料が高い。一般向けの利用料ではない。特別養護老人施設はイベントが少ない。ぼればれは全体的に料金が高いと思います。よく介護職員を募集しているが給料が安いのでどうかと思います。利用者の利用料は高いのに。リハビリ中心のデイサービスがあったらよい。

貴重なご意見ありがとうございます。特別養護老人ホームへのご意見については、担当部署にお伝えさせていただきます。職員の給料については奈良県規定の賃金に合わせて上げさせていただいています。

迎えに来てくれる時間にバラつきがあり、一定時刻にお願いしたい。

送迎の時間を出来るだけ定時に守っていただければ有難いです。

なるべく定時に伺えるよう努めておりますが、やはり交通事情や日によって利用人数/ルートが違う為、ご迷惑おかけしていることもあると思います。申し訳ありませんが、なにとぞご理解とご協力お願い申し上げます。

カラオケの時間がもっと長く取ってほしい。

カラオケについては、長くしてほしい、毎回してほしいなどのご意見をいただくこともあるのですが、苦手な方や、大きい音で体調が悪くなる方もおられますので、毎日ではなく不定期で、おやつ後の時間と決めさせていただいています。カラオケが好きな方ももちろんおられますので、現状の対応を維持しつつ公平に歌っていただけるよう務めさせていただきます。

いつも優しく接して頂きありがとうございます。毎回楽しく通わせて頂いている。入浴でお世話になっている。一番の楽しみ。一人暮らしで歩行も困難な為、これから益々世間からかけ離れていく状況にならないよう本人にも努力してほしいと思っている。買い物の同行や、近場でもいいのでちょっとした散策など、楽しみの機会を増やして頂ければ幸いです。

貴重なご意見ありがとうございます。買い同行については違うサービスになりますので難しいですが、散歩など外出についてはお天気の状態を見て企画を立てさせていただきたいと思っています。

味噌汁おいしいです。食費が 850 円は高いように思う。病院・美容院・買い物に行く足に代わるものが安くしてほしい。

食費については物価の高騰もあり現在の料金にさせていただいています。経済的なご負担をおかけしておりますがご理解の方よろしくお願いたします。病院・美容院・買い物に行く足に代わるものにつきましては、申し訳ありませんがわかりかねますのでケアマネージャーにご相談いただければと思います。

### 【青山 有料】

食堂にて、いろいろ工夫して催しをしてくださっていることに、感謝いたします。体を動かしたり、声を出したり…ぜひ、続けていっていただきたいです。換気や加湿に気を付けていただき、心地よい環境であることを希望します。

美味しいものを皆さんと一緒に楽しくいただいたり、趣味や特技を皆さんと楽しめるようなレクリエーションが多いと、日々の生きがいとなると思います。

日々、退屈しないで安心な生活を送って頂けるようレクリエーションや体操等 様々な企画を考えて参加頂いております。日曜日にはお茶会等も催しております。今後も環境整備、感染対策にも配慮し取り組んで参ります。

もっとレクリエーションやイベントがあれば家族も一緒に楽しめるかと

毎月、様々なイベントを企画しておりますので、ご家族様もお時間があれば是非御参加下さい。お待ちしております。

ひとりひとりがかがやける様な(すてきな)ことをみつけて頂きたいです。(お花を生けるなど)

利用者の方の得意な事や、趣味等もお聞きして楽しいひとときを過ごせるように取り組んで参ります

スタッフさんのご親切なサポートに感謝しています。天気の良い日に散歩に気楽に行けるといいなと思う。

お天気の良い日には朝から周辺散歩に出掛けたりしております。これからは散歩に出掛けられる季節になりますので健康管理に気をつけながら継続して取り組んで参ります。

## 【青山 デイサービス】

いつもいつもお世話になっていると感じています。父(本人)もデイサービスに行くことをとても楽しみにしているようです。「今日は青山に行く日か」と尋ねることがあります。送迎時には、車椅子を7~8段もある階段を昇降させていただいて、家族だけではとても無理だったと思います。年齢や体力を考えると、いつまでお世話になれるのかわかりませんが、今後もよろしく願います。

楽しみにして頂けている事をお聞きしますと嬉しく思います。こちらこそ今後ともよろしく願います。

本人でないのわからない。家族の交流も行ける範囲であればとも思う。

今後、家族様への情報発信なども取り組んでいけたらと考えております。

たまには外出イベントがあると良い10分ほどの散歩でもいいので。

趣味・嗜好にたいする支援

気候の良い季節のガーデンでの開放の時間があれば気分転換になるのではないかな？

強制されるのを嫌いますので、危なくない程度見守ってもらいながら、本人のやりたいことをさせていただきたい。

利用者様の個々の趣味に合わせた取り組みや、芝生のスペースなど今後活用していけるよう検討させて頂くと共に安全面にも配慮し支援させていただきたく思います。

色々なレクリエーションを行っていただき毎日デイサービスを楽しんでいるようです。職員の方には感謝しております。

今後も楽しくお過ごしいただける時間を提供できるよう考えてまいります。

日曜日に利用できるサービスを作してほしい。

日曜日の営業に関しては、法人内で検討してみようと思います。

職員の方が皆さんとてもやさしく、テキパキとお世話して下さい本当に感謝しています。歳と共に足腰が弱ってきたのを実感していますので、様々なマシーンを使って機能訓練ができるのはとても魅力です。今後共どうぞよろしく指導下さいますようお願い致します。

パソコンが好きなので、パソコンを使った発表やお話は意欲的です。(機会をいただきありがとうございます。)内容がマンヤックなので、それを共有するのはなかなか難しいと本人も思っているようです。懐メロをはじめ、歌を聴くのは好きです。歴史や万葉集が好きです。野球、卓球などスポーツを見るのも好きです。しめ縄、クリスマスツリー、節分の飾りなどを作ったのも楽しかったそうです。

職員の皆様にいつも声をかけて頂き、親切に接して下さいっていると父言っております。特に母が退院してきた時に、皆さんに「良かったですね」と声をかけて頂き、皆さんが心配して下さいだったことが伝わり、「ありがたいことや」と感謝していました。頑固なところがありお手数をおかけしてしまい恐縮ですが、どうぞこれからも温かいご支援をよろしく願いいたします。寒い時期は調子が悪いことが多く気持ちに波があるので、ご迷惑をおかけすることもあるかもしれません。

主人と一緒に生活していますが、毎日そんなにしゃべる事もなく老々介護の毎日でイライラしてます。デイサービスにお友達と通い一日おしゃべりしたり食事をしたり”リハビリ”で身体を動かしたりその時間が私にとって大切な時間になっています。私がデイサービスに行く曜日はみなさん良い人達で雰囲気良く楽しいですが、デイサービスの中にも人間関係がよくなく、いやな雰囲気だったらデイサービスに行くのも気が進まないと思います。昨年短時間でしたが、桜の季節にお花見に連れて行って頂きました。人数が少なかつたら出来るかもしれないけれどなかなか無理かと思いますがすごくいい思い出に残っています。

他のデイサービス体験に行った事がないので、他のデイサービスと比べたり気づくことはよくわかりません。介護認定を受けて最初からぼれぼれ青山のデイサービスに通わせて頂き感じた事はスタッフの皆さんが全員のお世話をよくされている事又、手作りで色々な物を作ったりゲームを考えたりレクリエーションを計画され毎週私達を迎えて下さってるスタッフの皆さんの苦勞・大変さがよくわかります。家にいると考えない問題やクイズを考え、昔覚えた事もすっかり忘れていた事に少しさびしい気もしますが、笑いでごまかしたり楽しんでます。今は、自分に合ったマシーンでリハビリが出来て一日皆さんとおしゃべりしたり家のことを忘れてデイサービスを楽しんでいます。

利用者様 個々の趣味や特技をもっと活かして、楽しくお過ごしいただけるデイサービスにしていきたいと考えております。これからもご要望などありましたらお気軽にお教えください。今後ともよろしく願いいたします。

今後ともご指導、ご鞭撻のほどよろしく願いいたします。

以 上