

優楽入所棟についてのアンケート

集計結果

(1) 新型コロナウイルスの感染対策について

①満足していない。……………	0件
②どちらかと言うと満足していない。……	1件
③どちらでもない。……………	5件
④どちらかと言うと満足している。………	11件
⑤満足している。……………	37件
無記入……………	3件

いただいたご意見

- 「窓越し面会など対策を徹底されている」
- 「感染対策・消毒やマスク対応できている」
- 「入館時や面会の制限を実行できている」
- 「クラスターが発生していない」
- 「状況に応じて対応している」
- 「デイケアと入所棟が分かれている」
- 「外出から帰ってきてからのマスク対応など」
- 「感染対策はされていると思いますが利用者の大半がマスクをされていないので少し不安に思っている。らしい」
- 「外部との感染対策を徹底されている」

(2) 職員の対応について（職種①～⑨について複数回答いただいています。）

	①満足して いない	②どちらか と言うと満 足していな い	③どちらで もない	④どちらか と言うと満 足している	⑤満足して いる
①医師	0	0	0	0	8
②事務員	0	1	0	7	21
③ケアマネ ージャー	0	0	0	4	22
④相談員	0	0	0	2	16
⑤栄養士	0	0	0	1	15
⑥リハビリ スタッフ	0	0	0	4	14
⑦看護師	0	0	0	6	19
⑧介護士	0	1	0	5	18
⑨清掃（設 備）員	0	0	0	1	9

いただいたご意見

「コロナ状況においても感染対策の意識高い」

「力仕事の介護を家族に変わってして頂いている。皆さんに感謝」

「説明を親切に丁寧にしてくれる」

「アドバイスをしてくださり、家族の話を聞いていただけて有難い」

「皆さん挨拶もしてくれて好感をもてる」

「コロナで会えない中でも写真や言葉をいただいてうれしかった」

「食事内容も対応して頂き有難い。病院の検診も気遣いありがとうございます」

「施設内がきれいだと思います。変化の都度連絡頂きありがとうございます」

「受診の対応もありがたい」

「様子が見られないのでわからない」

- 「家族から本人に対しての連絡事項や要望が職員間で共有できていない」↓
(②どちらかと言うと満足していない。に返答)

施設からの返答：

「職員間の連携不足で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。
今後は各部署、各スタッフがしっかりと情報共有できるように努めていきたいと思
います。貴重なご意見ありがとうございました。」

- 「洗濯物のカゴが地べたに置かれている。夏や梅雨時期は不潔に感じる」
(②どちらかと言うと満足していない。に返答) ↓

施設からの返答：

「不快な思いをさせ誠に申し訳ありませんでした。コロナ対策の為に洗濯物置き場を移
動させてから清潔な保管場所の確保が出来ていませんでした。今後は洗濯籠の下にす
のこを敷いて設置していきます。貴重なご意見ありがとうございました。」

(3) ご利用者様の体調管理について

①満足していない。……………	0 件
②どちらかと言うと満足していない。……	0 件
③どちらでもない。……………	4 件
④どちらかと言うと満足している。…………	1 1 件
⑤満足している。……………	4 0 件
無記入……………	2 件

いただいたご意見

「丁寧に対応してくださる」

「穏やかに過ごせている」

「退所時に日常の状況がわかる」

「変化など小まめに電話いただける」

「面会時に洗濯物の写真をみて楽しく過ごせている様でうれしい」

「救急搬送時、手早く対応して頂いてよかった」

「忙しい中、体調管理して頂いている」

●「どのように体調管理しているのか？家族にはわかりにくい」

(③どちらでもない。に返答) ↓

施設からの返答：

「ご家族様には利用者様の様子が見えにくく不安な思いをさせております。血圧・体調が安定している利用者様は週に2回の入浴時に血圧測定し体調を確認しています。それ以外の利用者様は個人の必要性に合わせて毎日～1日に数回、血圧測定など体調を確認しています。体温は毎日測定しております。

月に1回は施設の医師から診察を行っており、24 時間看護師が常駐しており体調変化が観られた場合には医師と連携し処置を施してまいります。

体調変化が観られた場合、その都度ご家族様に連絡させて頂きますが変化がない場合はあえてご家族様へ連絡はしておりません。サービス担当者会議の際には報告させて頂いております。利用者様の体調に関してご質問などあればご連絡ください。電話でも個別に説明させていただきます。」

●「本人が電話で『アメを持ってきてね』と希望する。多分、口が淋しいのかなと思う。アメだけでも差し入れが出来れば。と思います。」

(⑤満足している。に返答) ↓

施設からの返答：

「貴重なご意見、誠にありがとうございます。基本、施設内では栄養士による栄養管理と医師・看護師による体調管理をさせていただいており、食品の持ち込みは禁止させていただいております。低血糖のリスクなど利用者個別のケースも考慮させていただきますので、説明をお望みでしたらご連絡下さい。」

(4) 食事サービス (おやつも含む) について

①満足していない。……………	0件
②どちらかと言うと満足していない。……	0件
③どちらでもない。……………	7件
④どちらかと言うと満足している。…………	17件
⑤満足している。……………	27件
無記入……………	6件

いただいたご意見

「しっかり栄養管理出来ている」

「本人は不満がない様子。体調は良いので満足。高血圧も落ち着いた」

「体力に応じ、食事内容を考慮していただける」

「見ていないのでわからない」

「外出できない人の為に工夫してもらっている」

「父から特に文句はなかった。家では注文多かった」

「おやつや食事内容について拝見したことが無いのでどうとも言えません。多人数の食事は大変だと思います。ありがとうございます」

●「何を食べているのか？ わからない」

「おやつや食事内容について拝見したことが無いのでわからない」

(③どちらでもない。に返答) ↓

施設からの返答：

「コロナ対策中にて施設内の様子が見えにくく、御家族様には食事の情報に関しても不便をお掛けしております。1回の洗濯物置き場に食事の写真を貼り出すことや食事のメニュー表を請求書に同封するなどの案を現在、検討中です。また日々の食事の様子やイベント食の様子を出来るだけホームページに掲載させていただきます。貴重なご意見、誠にありがとうございます。」

●「本人は量が少ないと言っている」

(④どちらかと言うと満足している。に返答) ↓

施設からの返答：

「貴重なご意見、ありがとうございます。利用者様の体重の変化や体調にも注意しながらご本人に満足いただけるような食事を用意してまいります。」

●「食事の内容には満足しているが、まだ食べ終わらないのに他の終了済みの食器を片付ける音が大き過ぎて落ち好かない。らしい」

(④どちらかと言うと満足している。に返答)：↓

施設からの返答：

「食堂での音でご利用者様に不快をお掛けしてしまっていたようです。申し訳ありません。今後はできる限りの配慮を試み、下膳や片付けの際の音に留意させていただきます。」

(5) 入浴サービスについて

①満足していない。……………	0件
②どちらかと言うと満足していない。……	0件
③どちらでもない。……………	4件
④どちらかと言うと満足している。…………	19件
⑤満足している。……………	30件
無記入……………	4件

いただいたご意見

「浴室広く、みんなで入れてうれしい（本人談）」
「当方の様々な要求に「十分対応して頂いている」
「(回数が) 多過ぎず良い」
「2回は入れている。キチンと入浴出来ている」
「血圧も計り健康状態を管理して頂いている」

●「擦り傷が増えているような気がする」

施設からの返答：

「ご心配をお掛けし誠に申し訳ありませんでした。入浴時など身体介助にあたる際には擦り傷等のスキントラブル等の危険が伴ってまいります。これからも介助の際にはアームカバーやレッグウォーマーなどお肌を保護し配慮・注意しながら行ってまいります。ご理解いただきたいと思います。」

●「週3回あれば良いな。思う」↓

施設からの返答：

「ご意見、誠にありがとうございます。入浴回数に関してもできるだけご満足いただけるように検討してまいります。諸事情により現行のところ週に2回で実施継続させていただきます。ご理解下さい。」

●「頭とかよく洗い残しがあります」

施設からの返答：

「入浴に関し不快な思いをさせ大変申し訳ありません。今後は洗い残しのないように注意し介助にあたらせて頂き清潔保持に努めさせていただきます。」

(6) 排泄介助について

①満足していない。……………	0件
②どちらかと言うと満足していない。……	0件
③どちらでもない。……………	8件
④どちらかと言うと満足している。…………	11件
⑤満足している。……………	32件
無記入……………	6件

いただいたご意見

「(見てないので) 分からない」

「介護はしていないのでわからない」

「今のところ自身で出来ている」

「紙パンツだと思うが自分で行けている様でよかった」

「問題あるとは聞いていない」

「自立は見守り、寝たきりはオムツで快適に行って下さっている」

「夜間の頻回の介助、ありがとうございます」

「よくわからないが、運用を見ていると満足」

「様子がわからないので何とも言えない。大便をしくじった時に衣類を下洗いして頂いているので助かります」

「以前に比べると下着の汚れが減っているので助かっています」

(7) リハビリについて

①満足していない。……………	0件
②どちらかと言うと満足していない。……	2件
③どちらでもない。……………	8件
④どちらかと言うと満足している。…………	12件
⑤満足している。……………	28件
無記入……………	7件

いただいたご意見

「本人も元気になってくれている。リハビリで維持できるようしてくださっている」

「見学したことがないのでわからない」

「入所時よりしっかり歩行できるようになった」

「ひさしぶりに合って健康的でした」

「親切にしてくださってありがとうございます」

「リハビリは難しいようです」

「今のところ杖歩行出来ている。車椅子にならない様、負担にならない様に保ってほしい」

「骨折箇所のリハビリも順調のよう」

「足腰に痛いところあるが、杖歩行出来ている事に感謝」

「指導が丁寧」

「伝い歩き出来るようになってほしい」

「土日がないので（土曜日には人数制限がある）」

●「出来ているのか？」

（②どちらかと言うと満足していない。に返答）↓

施設からの返答：

「ご利用者様ひとり一人に適したリハビリプログラムを入所時に評価・作成し個別のリハビリを実施しております。その後も適時評価を行いプログラムを見直し個別のリハビリを提供しております。個別の事情もありますので、詳しい説明を御要望の方はリハビリテーション室まで連絡して頂ければ返答させていただきます」

（８）レクリエーション・行事について。

①満足していない。……………	1 件
②どちらかと言うと満足していない。……	0 件
③どちらでもない。……………	5 件
④どちらかと言うと満足している。……	1 6 件
⑤満足している。……………	3 0 件
ノーコメント……………	5 件

「本人から文句はない」

「コロナの中、工夫して頂いている」

「洗濯物の写真を必ず見させて頂いている。楽しそう」

「感染対策しながら楽しめるよう考えて頂いている」

「行事もあって楽しかったと聞いています」

「楽しそうな写真を頂いた」

「春の桜の写真は大変喜んでいました。ありがとうございます」

「笑顔が増えた」

「見てないのでわからない」

「コロナでわからない」

「本人がしゃべらないのでよくわからない。一応参加はしているようですので気にいっているかもしれません」

「コロナで中止になっているので」

●「本人は手先が器用な方です。そのようなレクがあればうれしいと思います」

（④どちらかと言うと満足している。に返答）↓

施設からの返答：

「ご意見ありがとうございます。コロナ感染対策しつつより多くのご利用者様に喜んで頂けるようなレクリエーション・行事を企画して参りたいと思います。」

日中のレクリエーションに時間を作り、手先のトレーニング・脳のトレーニングを含めたレクリエーション・行事を取り入れています。

例) 作りかけていた花紙丸めての作品と一緒に作業していけたらと考えております。」

(9) その他いただいたご意見

「いつも丁寧ありがとうございます」

「様子の写真を見ていつも安心している」

「コロナの中、大変だと思うが今後ともよろしくお願いいたします」

「月1回の面談でしか情報が入らないと感じている。入所者も認知症があるので声を聴きにくい」

「骨折の時には藤尾さんが迅速に動いて下さりとても助かりました」

「本人があまりしゃべらないので、いちいち電話してどうかと思って聞いていませうが、月1回又は2ヶ月に1回でも決められた日に聞く時間があれば助かります。大変だと思いますので、出来れば…です」

「コロナの影響下たくさんの利用者のお世話で頑張っておられ感謝している。信頼関係が大事・信頼できる施設であれば安心して預けられる」

●「ショートステイ期間中の様子があまりわからないので送ってきて下さったときにお話し頂けるとより安心につながるなと思う。

(本人の記憶もあやふやな時が多いので) ちょっとしたエピソードで結構ですので、ファイリングの紙に書き添えて下さるとありがたい」↓

施設からの返答：

「貴重なご意見、誠にありがとうございます。ショート期間中の様子をご家族様に対して連絡不足であったようで申し訳ございません。特に連絡が必要な内容はファイリングの『優楽でのご様子』という欄に記載させていただきます。また送迎時にも口頭で伝達致します。ご理解のほどよろしくお願いいたします。」

●「洗濯物の分類がわかりにくい」↓

施設からの返答：

「ご意見ありがとうございます。洗濯物の分類についてご迷惑をお掛けしています。ご家族様がわかりやすく取りに来られるように、洗濯物のかごの置き方を検討して参りたいと思いますのでご理解・ご協力お願いいたします。」

●「面会の間隔が開きすぎているように感じる」

施設からの返答：

「コロナ禍の中、ご家族様には不安な思いをさせていると思います。

面会の(期間的な)間隔については新型コロナウイルスの潜伏期間(2週間)を目安に設置しています。限られた人数を面会のローテーションに組み込んでいくためには現行のルールとなってしまいます。ご理解・ご協力お願い致します。」

- 「入所者から『湿布が一枚しかもらえない』。或いは『もらえない時がある』と聞いた。名前入りのものがどこかへ行ったとも言っていた」

施設からの返答：

「ご心配お掛けして申し訳ありませんでした。ご利用者様の痛みの部位に応じて適切な枚数を貼らせて頂いています。また皮膚が弱い方には塗り薬で対応させていただきま。す。もしも持参されたものがある場合は施設医の了解を得てから使用させていただきます、無くなれば施設の湿布を提供させていただきます。」

- 「このアンケートは入所者にするものでは？電話や面会などで本人に聞かないとわからない」

施設からの返答：

「今回のアンケートについて不備な点があり申し訳ありませんでした。今回のアンケートはあくまでご家族様対象に配布させていただいたものです。コロナ対策の中でご利用者様とご家族様が対話できる機会が少ないと思いますが、ご家族様が感じたものだけで結構ですので記入していただけると私ども職員もとても参考になるものでした。ご利用者様に対してアンケートは行っておりませんが普段の生活の中から聞き取れるお声にはお答えしていきたいと思っております。ご理解・ご協力よろしくお願い致します。」

- 「洗濯業者の変更や複数社の契約はできないか？今の業者は対応が良くない」

施設からの返答：

「洗濯に対して不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。現行の業者との契約では1社との契約に限らせていただいております。業者においては引き取らせていただいた洗濯物の洗濯ラベルを確認し、ドライ洗濯指定の衣類は仕分けしドライクリーニング行っております。しかし仕分けのミスでドライクリーニングの製品を水洗いして縮ませてしまったこともあるようです。業者にて再度確認を徹底します。ご理解のほどよろしくお願い致します」

以上、アンケートにご協力誠に有難うございました。