

家族会アンケート（ご家族からのご意見と施設側からのコメント）

質問	ご家族様からのご意見	施設側からのコメント
職員の接遇について（挨拶、言葉遣い、態度等）	介護課について、日々の様子をスタッフの方々が細かく報告して下さるので助かります。また、安心しております。	私たちにとって、ご家族様からの安心いただいているというお言葉が何よりの励みになります。これに甘んじることなく、今後も皆様にとって気持ちの良い接遇を心がけていきます。
どの様な部分に改善が必要でしょうか？（法人課）	食後のテーブルの下が食べこぼしで少し汚れている。	介護職員の方で臨機応変に清掃対応としておりましたが、他の業務の対応により疎かとなっております。今後は、テーブル下の清掃については時間を決め実施していくことにより徹底していきます。
	部屋の清掃、洗面台の排水溝の清掃など引き続き宜しくお願い致します。	居室清掃はリネン交換時及び日中の適宜、引き続き対応していきます。
	器も綺麗で気持ちがいいです。ありがとうございます。	ユニット内炊飯により食器も介護職員が洗浄対応している部分があります。今後も清潔を徹底していきます。
	きちんと挨拶してくれる職員もいれば全く無視する職員もいて、ムラがある。	職員全員が接遇研修などを通じ、より一層の挨拶の徹底を行なっていきます。
	個室内の清掃が不十分と感じる。目につくゴミが床に落ちているときが多い。	リネン交換時の他に、日中の居室チェック（清掃や異常の検知）を再徹底していきます。
	個室の床が汚れている。	ご意見誠に有難うございます。上記同様徹底して対応をしていきます。
	もう少し照明が明るい方が良いです。	ご指摘を有難うございます。施設内の照明の調整はご利用者様は勿論、ご家族様や来客される方の目線に立ち、施設側として再度意識し対応を行っていきます。
	居室の清掃が行き届いていない。洋服が濡れている時があったり、汚れが気になる時がある。	ご利用者様の生活環境は、ご本人様の私物の管理においても重要であると考えております。その上で不備があり、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。今後居室の担当制を再徹底するなどして改善に努めていきます。
家族会でどのような事を行なって欲しいですか？	現状の報告と今後の取り組みについて共有して行きたい。	今回の家族会で現況と今後の取り組みについて、お話をさせていただきました。本家族会を終えてのご意見、ご感想等もいただければ幸いです。相談課と事務課で随時受け付けておりますのでお気軽にご連絡下さい。
	今のままで、良いです。	有難うございます。何か御座いましたら遠慮なく仰ってください。
	参加できないので宜しくお願い致します。	参加出来ない方への配慮も議事録等で行って参ります。不明点等ございましたらご連絡下さい。
	交流の様なものがあれば参加したい。	今後、各専門職主催の交流会や、法人主催の交流会を計画していきます。追ってアナウンスさせていただきます。
	夏祭りやイベントの様子が見られると良いと思います。	イベントの告知は今後より分かりやすく行います。また、当日の写真や動画についてもイベント参加の出来ないご家族様への配慮として検討していきます。
	家族会初めてなので、今回は参加させていただいて勉強させていただきます。	当法人と致しましても第一回となります。今後ともご家族様と作り上げていきたいと考えております。こちらそどうぞ宜しくお願い致します。
	入所者とのコミュニケーションの取り組み方。心のケアなど。	今回の家族会では、仰るようなより踏み込んだ内容が出来なかったことも課題の一つと捉えております。今後より具体的な内容を発信できるよう日々努力して参ります。
	家族会に参加してみないと様子がわからないので、分かりません。	今回の家族会の感想等も承っておりますので、ご意見をいただければ幸いです。
	施設からの意見などをまとめてもらい、報告してもらえるといいのではないかと。	ご意見有難うございます。上記同様、感想をいただけると、今後の参考となりますので、何かございましたらご意見を宜しくお願い致します。
	まずはスマイルホームの運営状況や方針、計画職員の人数等の説明を聞きたい。そのほか、入居者家族とのディスカッション等。	具体的なご意見を有難うございます。今回は限られた時間の中行わせていただきました。今後頂戴したご意見を参考に会の運営を検討させていただきます。
	要望に対しての返答。	家族会当日では全てに返答できず申し訳ございません。この資料に加えご説明が必要なことがございましたら、承らせていただきます。
	入所中に撮影して頂いた写真の注文販売をしていただけると嬉しいです。	素晴らしい意見を誠に有難うございます。販売形式か、新聞形式のような資料としてまとめる形か等検討をし、実施の前にアナウンスをさせていただきます。

<p>今後施設として取り組んで欲しい事はありますか？</p>	<p>本人も家族と出席できたらよいのではないかと ユニットだけではなく、フロアを超えた交流が生まれ入居者の世界が広がれば良いと思います。</p>	<p>ご本人様参加型の家族会はとても良い案であると存じます。施設全体としてのご利用者様を中心とした関係者の方々との交流は、行事やイベントのみならず様々な機会を設けていければと考えております。貴重なご意見を有難うございます。</p>
	<p>入居者が楽しく生活できるよう、いろいろな改善活動をしてほしいと思います。</p>	<p>この度の家族会についても、ご利用者様の生活の充実を目指したものととなります。今後様々な取り組みの実施をしていきます。</p>
	<p>夏のお祭りは楽しく参加させていただきました。有難うございました。大きい行事も素晴らしいですが、小さいお楽しみももう少し増やしていただけると良いのかなと思います。現在やっつけているお習字やカラオケなども週一回位に増やしていただけると良いと思います。</p>	<p>行事イベントは大きいイベントに関心が行きがちですが、仰るように日々の生活の中気軽に参加できる小さなイベントの頻度も上げていく必要がありますね。 新しいイベントの考案と共に既存のイベントの頻度を上げていく試みも行っていきます。ご意見を有難うございます。</p>
	<p>男性の入居者が全体的に少ないようですが、父の部屋では本人一人しかいなく話したりしても女性だけなので寂しいみたいです。せめてもう一人いると良いと思います。</p>	<p>ご利用者様の入居に際しての調整は、最大限行わせていただいておりますが、タイミングや状況で偏りが出てしまう場合もございます。今後の調整として検討をさせていただくと共に、施設内交流イベント等を企画し定期的に顔を合わせるコミュニティの形成へも取り組んで行きます。</p>
	<p>病院への行き帰り車を出してもらえるとありがたいですが？</p>	<p>施設側での送迎については、車両と運転手の配置の調整により可能な限り行わせていただいておりますが、当施設の規模に対して確保できる車両と運転要員には限界がございます。このため定期的な病院受診についてはご家族様、緊急時やその時々判断における受診については施設側という形でご協力下さいませようお願い申し上げます。</p>
	<p>簡単な体操（昼間にやっている梅干体操の様な）は継続して欲しい。また、映画鑑賞会も継続して行って欲しい。</p>	<p>今年度からの取り組みとして、DVD体操を組み込んでおりますがこちらは継続して行くように致します。体操の実施状況も毎月評価し全ユニットほぼ毎日実施できるようになってきております。映画鑑賞も定期的継続的に行っていきます。</p>
	<p>可能であればコミュニケーションとレクリエーション</p>	<p>コミュニケーションとレクリエーション頻度の向上は今年度の取り組みの本質となります。施設としての習慣化を徹底して進めていきます。</p>
	<p>家族としての簡単な介護のやり方などを教えて欲しい。</p>	<p>介護勉強会については、機能訓練課の方で企画し計画を進めています。追ってアナウンスをさせていただきます。</p>
	<p>担当医の方からの話を家族へ伝える手段を何か考えて欲しい。ちょっとしたことでもいいので。 食事の席はテレビが見える席にして欲しい。（年に何回か変わる様にして欲しい。皆がテレビを見れる様に）</p>	<p>囑託医からのご家族への情報共有について、ご意見を有難うございます。良い方法を検討していきます。 食事の席については、様々な状況等考慮し配置させていただいておりますが、ご利用者様の負担のない範囲で調整を検討させていただきます。</p>
	<p>系列の保育園の園児さん達との交流。</p>	<p>保育園との関わりについては、今後頻度を増やしていきます。取り組みについてもご報告をさせていただきます。</p>
	<p>今後も穏やかに過ごせる様にしていただけたらと願います。</p>	<p>ご意見を頂いたことを信条とし運営に活かしていきます。</p>
	<p>職員の定着。頻繁に介護職員が変わり、顔と名前が分かりづらい。</p>	<p>職員の定着については、当施設の課題として重く受け止めております。今年度より職員の写真を各ユニットの入り口に掲示しております。職員の働きがい向上のため、様々な取り組みを実施し、慣れ親しんだ職員のケアを目指して参ります。</p>
	<p>定期的な外出。レクリエーション（ボランティアサークルさんなど）</p>	<p>外出の頻度を上げつつ、安全性にも十分配慮した計画を立て実行していきます。ボランティアさんの導入についても、働きかけを行っております。ご家族様の中でもご協力いただける方がいらっしゃれば是非ともお声掛けください。</p>
	<p>身体が不自由ですので転倒などを気をつけなければならないが、個室ということでドアが閉まっているので注意をお願いします。</p>	<p>死角となる場所への配慮を今後より一層強化して参ります。</p>
<p>身体の不自由な方が入居されていると思いますので、演芸会、映画鑑賞、音楽鑑賞（コンサート）などの催しをお願いします。</p>	<p>ご利用者様に合わせた催しものを、今後より一層増やしていきます。</p>	
<p>介護職員さんが少ない様で、いつも忙しそうにされているので気の毒で頼みにくい時もあります。スタッフが増えると良いと思います。</p>	<p>介護職員の確保については、大きな課題と認識しております。このため、職員の働きがい、働きやすさ、労働条件等の満足度向上についても取り組みを行い、離職率低下、入職率向上に努めて参ります。</p>	

	<p>現状が長く続けて行けたら良いと思います。</p> <p>面会時、個人の居室以外に気分転換等できる場所（空き部屋やゲストルーム空間）を提供していただくとありがたいです。</p> <p>屋上が散歩して楽しい場所になったら嬉しい。外に出られない日でも屋上から外の景色を楽しめたらいいと思う。喫煙スペースが南の眺めの良い方に進出してきているので不満。屋上を有効活用（ガーデニング等）すると入所者の気分転換の一つになると思う。部屋や食堂から外を眺めることができないので。</p> <p>スタッフの方と下の相談員の方やケアマネの方と連絡が取れていないことがあるようなので改善してほしい。</p>	<p>安定した施設経営、運営に尽力して参ります。</p> <p>現状ではエレベーターホールのスペースを各階に準備をさせて頂いております。その他、気分転換できる場所、及び環境整備については検討をし設定を行なっていきます。</p> <p>屋上のスペースの有効活用について、再検討の必要性を感じております。ご指摘を誠に有難うございます。効果性、効率性を考え試験的に行えるものから行なって参ります。</p> <p>申し訳ございません。情報の共有についてはこれまで以上に徹底し、改善に努めて参ります。</p>
<p>どのようなイベントを増やして欲しいですか？</p>	<p>季節を感じるイベント等。</p> <p>クリスマス会など</p> <p>お花見（桜）</p> <p>イベント自体は思いつきませんが、イベントにはできる限り参加したいと思っています。</p> <p>日曜日であれば都合がつくので見に行ける。このため、ゲーム大会など楽しいことをやって欲しい。</p> <p>両親が入所したばかりで、まだイベントに参加した事がないため良くわかりませんが、機会があれば参加したいと思っています。</p> <p>ドックセラピーの導入としてセラピー犬の施設への定期的な訪問により犬との触れ合い、交流イベントを取り入れてくださるとありがたいです。また、土日の映画上映や、歌声喫茶など希望。（昔の歌をみんなで歌うイベント）</p>	<p>春はお花見、夏は夏祭り、冬はクリスマス会という内容が恒例となっておりますが、今後さらに高頻度かつ楽しんでいただくイベントについてを企画していきます。</p> <p>クリスマス会については、大々的に実施ができていませんが、ユニット単位での実施及び集団単位での実施については来年に向けてしっかりと計画を立てて行きます。</p> <p>お花見については、今年度一部のユニットの実施に留まっておりますので、来年については可能な限り多くのご利用者様へ楽しんでいただく様施設全体の共通の取り組みへ昇華させていければと存じます。</p> <p>行事イベントにおける告知やアナウンスについても、更にわかりやすくご家族が参加しやすい様に工夫して参ります。</p> <p>曜日よっての職員配置のバランスがございしますが、日曜日に来られるご家族様も多くいらっしゃいます。ご家族がいらっしゃる際にも普段のレクリエーションの様子やイベントの雰囲気が感じられる様な取り組みを行なって参ります。</p> <p>今後様々なイベントを企画してまいります。事前告知方法なども拘っていただければと考えております。</p> <p>セラピー犬とのふれ合いに関しては、苦手な方やアレルギーの方にも配慮をしながら検討していきます。土日のイベント開催についても実施できる様準備を進めて参ります。</p>
	<p>新しい施設なので、施設内が綺麗で気持ちが良い。入居している側も、働いている側も気持ちが良いのではと思う。</p> <p>以前入所していたところはフロアに50人以上いたところなので、落ち着かなかったようですが、スマイルさんは少人数なのでとても快いといっていました。</p> <p>親身になってよくやってくれています。</p> <p>年間を通じてイベントや各部屋での活動（体操や遊び他など）色々と考えていただいています。</p> <p>笑顔で声かけを行い接してくれている事。</p> <p>ホームに伺った時、色々とお話をさせていただいている。</p> <p>個室で職員の方でも明るく親切に対応してくださっているの。</p> <p>ダイニングキッチンからみなさんの部屋がだいたい見えるし固定なので、自分の時間も取れるので見守りしやすいと思います。今後とも宜しくお願い致します。</p> <p>全体的に良く面倒を見ていただいていると思います。</p> <p>お世話になっている本人が以前と比べてとても落ち着いて穏やかに生活をしているため。</p>	<p>有難うございます。今後もこういった評価をいただける様尽力して参ります。</p> <p>ユニットケアを満足いただき有難うございます。ご本人のペースに合わせた介護や生活環境の整備に今後もより一層努めて行きます。</p> <p>ありがたいお言葉感謝いたします。今後もそう感じ続けていただける様努力して参ります。</p> <p>イベントやレクリエーションについては、年々その頻度や質を上げていく努力をしていますので、こういったコメントをいただけて嬉しいです。今後も向上を怠らず実施して参ります。</p> <p>職員の接遇を見ていただき、誠に有難うございます。継続し接遇の向上に努めます。</p> <p>情報共有については、細かくわかりやすく今後も行わせていただきます。</p> <p>何よりの褒め言葉です。今後も明るく親切、丁寧な対応を心がけて参ります。</p> <p>環境面でご満足いただき有難うございます。当施設の環境を最大限活かしていくため、今後も職員は努力を怠らずサービスの向上に努めて行きます。</p> <p>有難うございます。何か御座いましたら遠慮なく仰ってください。</p> <p>落ち着いて生活できる環境を提供できているとのことで、とても嬉しく存じます。今後も安心して過ごせる生活の場を提供して参ります。</p>

具体的にどういった部分に満足していますか？

以前の施設では、転んで怪我をする事が多かったのですが、こちらの施設に入居してからはそういう事が一度もないので満足しています。	施設内での事故はいつ起こるかわからないものですが、様々な想定のもと事故防止を行い、事故が起ってしまった場合でも徹底した分析と改善を今後も努めて行きます。
住環境には満足している。	有難うございます。ハード面（住環境）のみならず、ソフト面（サービス）の向上も常に目指して参ります。
普段の様子をスタッフさんがお忙しいのに細かく教えてくださる。ありがたく思っています。	ご家族様との情報共有は特に気を配り行わせて頂いております。何かございましたら遠慮なく仰ってください。
両親とも部屋に閉じこもっておらず表情が穏やかでお世話してくださる方々がとても親切でありがたいといつも話しています。	有難うございます。この感謝のお気持ちを裏切る事なく今後とも精進して参ります。
1日が朝から始まり3回の食事ができ、お風呂にも入れて1人では無理なこと全てがここでは可能である。普通が不可能だったため、可になっていること。	施設に入居する上での「安心感」は在宅とは異なるものではございます。入居させてよかった、入居してよかったと感じていただけるサービスを今後も提供して行きます。
みなさん明るいので主人も穏やかにしています。私も行きたいので助かります。行きにくいと行きたくても行きにくくなりますので。	ご本人様もご家族様もそれぞれのペースで無理のない範囲で生活をしていただき、こういった当たり前のことのお手伝いをさせていただくのも施設であると考えています。今後も何かお困りなことがあれば仰って下さい。
会う人全員が明るく挨拶を交わしてくれる。家に帰りたいと聞くと帰らなくてもいいというのでその言葉を聞くと安心して会いに行っても安心して施設に預けてよかったと。	挨拶は職員間でも努めて明るく振る舞う習慣化を行っております。まだまだ不十分な点もございますが、ご本人様をはじめご家族様へも安心していただける施設を目指して参ります。
職員の入れ替わりの激しい部分は感じますが、真心のある入居者への対応に感謝しています。	介護業界で施設サービスは特に職員の入れ替わりが多いと言われていますが、これに甘んじることなく、ご利用者様にとっても、ご家族様にとっても慣れ親しんだ職員を目指して行きます。
本人のペースで生活ができていて、必要時のフォローがそれなりにある様なので、一番過ごしやすい状況ができています。	適宜、臨機応変な対応は正解のない介護サービスでは必要不可欠であると考えます。今後よりご本人の意向を汲み取り満足度向上を実現して参ります。
みなさん明るく接してくださり何より本人が明るい様子が感じられる。	明るいと仰っていただけることが、今後の職員の励みになります。有難うございます。
対応がてきぱきしている。女性相談員にお世話様です。	当施設相談員へのお褒めの言葉を有難うございます。本人も励みになります。
職員の皆様優しく親切でいつでも明るく挨拶もして下さい、何より本人がみなさんいい人でここはいい場所と言っていることです。	ご本人様に満足いただけていることが何よりと考えますが、今後もそう思っていたいただける様奢らず邁進して参ります。
利用者さん本人に対して、親切に対応していただいておりますので感謝しています。	有難うございます。今後も親切丁寧な対応を心がけて参ります。
職員の方がとても親切で良くしていただいている。	今後も職員の接遇をご評価いただける様尽力して行きます。
本人のペースに合った生活がきているところ。災害時に避難場所があるので安心なところ。	有難うございます。ご本人のペースに配慮した取り組みは今後も向上を目指して行きます。災害時についてもより安心していただける様に訓練を徹底しております。
嚥下障害で言っていることが中々伝わらないお袋に対して笑顔で接してくれていることや、自分が訪問した時に椅子を用意してくれたり、お茶を出してくれたりする気遣いに感謝しています。	有難うございます。この感謝のお気持ち今後とも応え続けられる様精進して参ります。
入居の様子を聞くと、きちんと返答してくれること。	可能な限り細かくわかりやすい説明を心がけております。有難うございます。
施設がいつも綺麗で、清潔なところ、職員の方の対応が親切で暖かいところに満足しております。母がいつも元気で楽しそうにしているのを見て、ありがたく思っております。	施設としては、まだまだ努力が足りないと考えておりますが、ご家族様からのありがたい評価を幸せに感じるとともに、今後の励みとなります。有難うございます。
普通や平凡が簡単な様で一番難しいと思うがそれを日常でできること。もう少し本人が歩く様に。	ご利用者様の残存機能の保持、向上は特別養護老人ホームにとっての課題であると考えております。ご指摘を反映できる様サービスの質向上を努めて行きます。
主人にこの生活、少しは慣れましたかと聞くと、慣れてきたよと笑い含めて言ってくれました。私もほっとしました。お陰様だとつくづく思い感謝しています。	施設の生活に慣れていただくことが、まずは第一歩でありますので、私どももご家族様からこういったご意見がありますと安心致します。今後は施設の生活が楽しいと感じていただける様努力して参ります。

<p>今後どのような生活をしていただきたいですか？</p>	<p>とても綺麗な施設で満足しています。事務の方々はいつも事務所にいて静かだなという印象です。前の施設ではいつも施設長さんが顔を出されていたのでこの方がそうだと分かったのですが、あまりお顔を拝見できないのかなと思います。レクリエーションなどもあるのでしょうか。どんな形で参加しているのか聞いて見たいと思います。いつもありがとうございます。</p>	<p>施設の開設時より施設長のあり方に検討を重ねて参りました。これもより良いサービスの提供、安心できる生活環境の提供を考えてのことでございます。現在は、法人の常務が施設長を兼任している状況です。施設の人事体制についても、今後の家族会議でわかりやすく説明をさせていただきます。レクリエーションについては、特別な事情が無ければ毎日午前中に体操、午後余暇活動を行なっております。これもユニットにより詳細の内容が変わってきます。詳しくはユニット職員や相談課へご確認いただければと存じます。ご意見有難うございます。</p>
<p>どのような部分に改善が必要でしょうか？（機能訓練）</p>	<p>共同スペースで常に皆と楽しそうにしている親を見ていたい。</p> <p>回数を増やして欲しい。</p> <p>頻度が少ないと思う。</p> <p>もう少し、体を動かす時間を希望したい。ほぼ寝たきりの体ですので積極的に車椅子での移動をさせて欲しいです。外や屋上、カラオケなど。</p> <p>回数を増やして欲しい。室内訓練のみではなく、外出訓練もして欲しい。</p> <p>毎回同じ内容で具体性に欠ける。</p> <p>訓練計画そのものを家族として見たことがない。分かりやすく本人または家族にも知らせたい。</p> <p>個別訓練が必要な方には、内容、回数、時間の部分の改善も必要かも知れません。</p> <p>内容について良くわからないが、健やかに生活していれば良いと思っています。</p> <p>無理かもしれませんが、せめて30分お願いできればと思います。</p> <p>週または月に何回か実施していただいていると思いますが本人に聞くと記憶がはっきりしません。</p> <p>動けるので、できれば機能訓練回数増やしていただければ運動につながると思います。</p> <p>現在は1～2週間に1回の頻度とのことですが、可能であれば訓練回数を増やしていただきたく希望いたします。（週2～3回）（訓練指導員の方の増員も含めて希望。PT、OT、STさん）</p> <p>スペースが狭い。回数が少ない。理学療法士の方の人数が少ない。</p> <p>せめて週1くらいでやっていただけるとありがたい。</p>	<p>ユニット内での楽しい人間関係については、今後も配慮させていただきます。</p> <p>機能訓練指導員が対応する内容につきましては、ご本人のお身体の状態把握とこれに基づく身体機能の保持、向上に向けた計画の作成が中心となります。この計画に沿った訓練は、機能訓練指導員から介護職員へ指導し、生活の中での訓練を日々介護職員より実施させていただいております。但し、ご利用者様への機能訓練におきましては、今後もより充実化を図っていかねばならないと考えております。現状と致しましては、5月よりユニット単位で集団体操をほぼ毎日実施をさせていただいております。外出訓練も検討して行きます。</p> <p>計画書の記載内容については、機能訓練計画書に記載している目標に向けての内容であり、達成されれば新たな内容も追加しております。計画内容は3ヶ月に1度見直しご家族様へも送付を行なっておりますので、内容についてのご意見やご要望等がございましたらお気軽におっしゃって下さい。</p> <p>個別訓練は生活リハビリという形で介護職員や、今回の家族会でご紹介いただいた訪問マッサージ業者により補助的に行なっていくという取り組みを始めております。この課題につきましては、今後も検討を重ねて参ります。</p> <p>有難うございます。ご不明点、疑問点がございましたら、どうぞお声掛け下さいませ。</p> <p>機能訓練指導員が全て行うことは難しいため、介護職員や業者対応等で補助的に内容の頻度や充実化を図っていただければと考えております。</p> <p>訓練という枠組みで考えたときに、どの様に実施しているか（頻度、内容）につきましては、その都度ご質問にお答えする形で対応させていただきます。ご利用者様により内容が異なる場合もございますので、ご不明点等はお気軽にお声掛け下さいませ。</p> <p>訓練の頻度、内容につきましては、他職員、業者の補助が現状では取り急ぎできる対応となっておりますが、ご意見を頂いた様な機能訓練指導員の増員という方向性も含め準備しております。ご不便、ご不安をお掛けて申し訳ございません。今後改善への取り組みは様々にさせていただきますので、その都度取り組みについては発信させていただきます。</p>
	<p>立ち上がり、座る動作が確実に行えるようにしたい。前のように歩行器を使って歩く生活ができれば最高です。</p> <p>訪問した際にみかけると、よく会話等して、良いなあーと思います。</p> <p>本人はもっと訓練したがっていますが、身体の状態を見て行なっていただいておりますので満足しています。</p> <p>声をかけながら体調を確認し、無理なく目標を持たせ指導していました。現状で満足です。</p> <p>無理をせず、本人の希望に沿ってお願い致します。</p> <p>今まで同様今後とも宜しくお願い致します。</p>	<p>計画→実施→評価→改善の流れを今後より徹底して行い、ご本人様、ご家族様の満足いただける様努力して参ります。</p> <p>有難うございます。ただ訓練するだけでなく、人と人とのコミュニケーションを意識して対応を行なっております。</p> <p>有難うございます。ご不明点、疑問点がございましたら、どうぞお声掛け下さいませ。</p>

機能訓練指導員に対してご希望、ご要望、その他お話しされる事がありましたら教えてください。

<p>本人が、やりたがらないのではないと思いますが、実際にやった実績時間などの情報が知りたいです。</p>	<p>ご本人様により、内容等異なる場合がございますので、お手数ではございますがお声掛けいただければ詳細の説明をさせていただきます。</p>
<p>認知症もだんだんひどくなってきて、うまく交流を図ることも難しいと思いますが、宜しくお願い致します。</p>	<p>機能訓練だけでなく、これを通しご本人の生活に少しでもはりが生まれればと考え対応させて頂いております。</p>
<p>母は機能訓練指導員さんが大好きなので助かっています。</p>	<p>当施設の機能訓練指導員を評価くださり誠に有難うございます。</p>
<p>母は体操が好きなので、簡単な体の動かし方など指導して欲しいです。</p>	
<p>できれば週一回に戻していただきたいです。</p>	
<p>両親がまだ機能訓練を受けておりませんので、今後何か気づいた事等がありましたらお話しさせていただきます。</p>	<p>回答内容が前述と重複いたしますが、下記の記載となります。</p>
<p>うまく促しをしていただき、会話の中で本人の気分を察していただきながら今後も宜しくお願い致します。</p>	<p>訓練の頻度、内容につきましては、他職員、業者の補助が現状では取り急ぎできる対応となっておりますが、ご意見を頂いた様な機能訓練指導員の増員という方向性も含め準備しております。</p>
<p>事故のない様に訓練をお願いします。</p>	<p>ご不便、ご不安をお掛けて申し訳ございません。今後改善への取り組みは様々にさせていただきますので、その都度取り組みについては発信させていただきます。</p>
<p>時間がきつくないのでお忙しいでしょう。</p>	
<p>車椅子でのお散歩や移動を増やして欲しい。ただ部屋にいて寝ているだけでは人間らしい生活をしているとは言い難い。宜しくお願いします。</p>	
<p>少人数で大勢の利用者さんに対応していらっしゃる、感謝しております。</p>	<p>有難うございます。ご不明点、疑問点がございましたら、どうぞお声掛け下さいませ。</p>
<p>居住区での男性スタッフが少ない様なので、会話が少なくまた自分から話を切り出すという事はほほないので、リハをしながら他愛ない話でも声をかけて下さい。</p>	<p>ご利用者様の気分転換も機能訓練の役割の一つと考えております。有難うございます。</p>
<p>高齢のため無理せず本人の体調に沿った機能訓練をお願いします。</p>	<p>畏まりました。ご本人様の体調へ十分配慮し対応させていただきます。</p>
<p>リハビリの先生は、いつでも丁寧にいろいろなことに対応して下さり助かります。機能訓練の頻度を増やしていただけることはスケジュール的に難しいと伺い承知しております。が、常に車椅子の日常で足の浮腫がひどく本人が苦痛を感じているので、何か良い方法があればお願いしたいと思います。居室フロアで1日5分でも立ったり座ったりなど見守り訓練等をしていただけるとありがたいです。</p>	<p>個別でご家族様とは具体的な打ち合わせのもと、機能訓練の計画内容、詳細の対応内容等を相談し進めていければと考えております。お手数ではございますが、次回来設時等お時間が宜しい時にお声掛けいただけます様お願い申し上げます。</p>
<p>本人は気持ち的にはだいぶ機能回復していると思っております。私たち家族も会うたびに元気にしている姿を見て安心しています。今後とも宜しくお願い致します。</p>	<p>有難うございます。この感謝のお気持ちに今後とも応え続けられる様精進して参ります。</p>
<p>毎月利用料請求書送付の時前月実施した内容を家族に知らせて下さい。(内容、回数、時間等)簡単に結構です。表として送付していただくと幸いです。</p>	<p>内容、回数、時間等のご報告につきましては、どの様なかたちで行わせていただくかを検討させていただきます。</p>
<p>いつもありがとうございます。機能訓練については、いつも一階のところでやっているのかな？それともベットでやっているのかと思っていました。立位も取れるということですが、機能訓練のやっている様子など時間を作ってでも様子を見たいと思いますが、可能なのでしょうか。邪魔になっても思っています。</p>	<p>どうぞ遠慮なくお声掛け下さい。機能訓練課としても励みになりますので、是非とも機能訓練の様子を見学いただきたく存じます。</p>
<p>本人のペースで指導をお願いします。</p>	<p>畏まりました。ご意見を有難うございます。</p>
<p>いつもお世話になっております。今後も拘縮予防や残存機能が少しでも維持、向上できる様に宜しくお願い致します。外部より訪問マッサージ施術を依頼しているため、施術内容や拘縮箇所等の連携を図ってくださるとありがたいです。食べ物の飲み込みが徐々に悪化している様に感じています。STさんの介入や口腔機能訓練指導等を希望いたします。</p>	<p>仰る通り、訪問マッサージ業者との連携を図り、機能訓練のサービス拡充を行って参ります。STの介入につきましては検討させていただきます。</p>
<p>いつも親身に本人の希望を取り入れ対応して下さるので感謝しています。ありがとうございます。</p>	<p>有難うございます。ご不明点、疑問点がございましたら、どうぞお声掛け下さいませ。</p>

	機能訓練も本人にとっても一つのイベントなので回数を増やしてもらいたい。また、できれば嚥下訓練も取り入れてもらいたい。	嚥下訓練につきましては、昼食前のばたから体操を今年度から徹底させて頂いております。今後よりバリエーションを増やしたり頻度を増やし対応して行きます。
どのような部分に改善が必要でしょうか？（看護課）	<p>2日に1度位は入所者の顔を見て体を見て欲しい。健康な人ではなく、年寄りには“ママ”に。</p> <p>皮膚の状態が悪い時期、毎日の入浴や処置をしていただき感謝しております。</p> <p>健康状態の説明はなかったと思う。月に一回か3ヶ月に一回でも良いので書面か口頭等で説明してもらえるとありがたい。</p>	基本的に1フロアを1名の看護師が受け持ちをしており、お顔は拝見する様にしております。また、体調不良や処置が必要な方については毎日確認をしておりますが、入所者様より不安の声が聞かれる等には最大限寄り添い対応していく方針であります。遠慮なくご意見いただければ幸いです。
ご利用者様へ提供している食事について(ご意見、ご要望)	<p>全体的に薄味すぎると言われていますので、もう少し濃い目にして欲しいと思います。主食（ご飯等）が少ないので、量を多くして欲しい見たいです。</p> <p>3食、おやつ、美味しいと喜んでます。</p> <p>食事時に行っていないのでよく分かりません。</p> <p>メニュー表を利用者が見やすいところに貼っていただきたい。</p> <p>食事の試食会は是非参加したい。費用負担OKです！</p> <p>本人の状態を見て色々工夫していただいていますので満足しています。</p> <p>良く分からないが本人は満足している様です。</p> <p>本人がおいしいと言っている。また本人の飲み込み状況に応じての食事にしてもらい、とても満足している。</p> <p>食べやすくペースト状にして下さっていて、有り難いです。</p> <p>不満しか聞いた事がありません。日に3度のことで、何か対処していただけたら。</p> <p>栄養について気を使っている様に思います。</p> <p>試食会は土日なら参加できる。</p> <p>食事だけが楽しみと思うので、今後も宜しく願い致します。</p> <p>肉が噛みきれないと言っています。</p> <p>本人に聞いてみましたが、なかなかおいしいと言っていたので満足していると思います。</p> <p>母はホームの食事はおいしいと言っています。</p> <p>食事を楽しみにしている様です。引き続き宜しくお願い致します。</p> <p>入れ歯のため、細かく刻んでいただいたりしてもらいとでもありがたく思っております。</p> <p>味が薄すぎるとの本人談。</p> <p>嗜好に差はあるものの味付けが濃いもの辛味が強いものが出される事があると聞いております。</p> <p>試食会は日曜であれば参加しやすい。</p> <p>肉の噛みきれない時があると言っている事があります。</p> <p>実際にどの様な食事が出されているのか見ていないのでよくわかりませんが、両親とも食べることは好きなので、毎日ヨーグルトや果物等が出されていると、非常に嬉しいと思います。</p> <p>いろいろ考えてくださっています。大変だと思います。</p> <p>食べたことも見たこともないのでわかりませんが、利用者は食事が一番楽しみなのでできるだけみんなが喜ぶものをできるだけ出して欲しいと思います。</p>	<p>施設で提供している食事の試食会について、ご家族の皆様におかれましてはアンケート結果によりご興味がおありの様子が確認できました。今年の夏より新たな委託業者の方でお食事を提供させていただいており、お食事を美味しく提供できる様、試行錯誤を重ねております。今後時期を見て試食会の企画を進めて参ります。</p> <p>また、頂いたご意見、有難いお褒めの言葉や色々気づかせていただけるご意見等全て運営に反映させていただければと存じております。</p> <p>改善事項につきましては、委託業者との連携を密にし対応を行って参ります。</p> <p>栄養価につきましては、改善における明確な返答について試行錯誤を繰り返しながらお答えして行きたく考え、取りまとめたのご回答とさせていただきます。</p> <p>ご不便やご不満を感じさせてしまい申し訳ございません。今後改善に努めるとともに、お一人でも多くのご利用者様の満足度を上げて参ります。</p>

	<p>バランスの良い食事を今後もお願いします。</p> <p>誤嚥性肺炎を2度も経験しているので気をつけて欲しい。ただ、自分の歯でしっかり噛める状況で食べたいと思っていますので、その点も配慮して欲しい。</p> <p>旬のものをなるべく取り入れ四季を通じて四季を感じる食材を提供して欲しいです。</p> <p>パンがゆ、ジャム=甘いものなので、おかゆもお願いしたいと思います</p> <p>古い先短いのので、好きなものを食べさせたい。</p> <p>本人はもとと濃い味付けが好きで塩分の取りすぎ等、心配しておりましたがそちらの栄養管理で体調も良くなり感謝しております。</p> <p>本人が食べやすい食事の提供を引き続き宜しくお願いします。</p> <p>柔らかく2の刻み色を提供していただいておりますが、色合いや食形態、飲み込みやすさ等、配慮や工夫が施され、見た目の盛り付けも綺麗で、職員の方々のご尽力に感謝いたします。最近徐々に咀嚼せずに口の中に食物を貯め込みの見込みも困難になりつつありますので、食形態評価やご指導を宜しくお願い致します。</p> <p>以前の業者より美味しくなったそうです。</p> <p>本人に食事のことを聞くと、毎食楽しみにしている様です。</p> <p>あまり美味しいとは思えない。</p> <p>可能であれば、通常食（細かく砕かない）で提供いただければありがたいです。</p>	
<p>どのような部分に改善が必要でしょうか？ (介護課)</p>	<p>便の処理だけは、早めにして欲しいとお願いします。</p>	<p>ご不便、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご本人様の排便ペースや状況に配慮し、サービスの平準化が行える様職員の指導、教育を行って参ります。</p>
<p>その他(欄外記入)</p>	<p>いつもお世話になっております。色々ご迷惑をおかけしていると思っておりますが、とても感謝しております。</p> <p>100歳を過ぎて入居できると思っていなかったのが、本人、家族共々とても喜んでおります。また本人の表情も生き生きとニコニコとしていて、とても楽しい生活を送っているんだと思います。面会の時もスタッフの方々皆さんが笑顔いっぱいいてくれるので、甘えて面会も少なくなってしまうのですが、これからも宜しく願い致します。本人、いつも私は幸せだよ～と言っています。</p> <p>改善希望が1点あります。</p> <p>訪問美容について 2ヶ月に一回髪のカットをお願いしていますが、カットする月に予約が入っていなかったり、カットしない月に予約が入っていたりするので、予約管理を徹底して欲しいです。 2ヶ月に一回なので伸びた分はカットして欲しいのですが、揃える程度しかカットしていただけない事が多いので、伸びた分はカットして欲しいです。 宜しく願い致します。</p> <p>本人はもちろんのこと、家族もスマイルホームを大変気に入っております。今後も宜しくお願い致します。</p> <p>いつもお世話になり、ありがとうございます。食事、排泄、移動等全てにおいて介助が必要な状況か、職員の方々にはお手数やご苦労をおかけいたしております。時々、夕方以降にスタッフ一人での対応となり、業務に忙殺されている状況の時が見受けられます。大変なお仕事のため、職員不足の解消や人員の確保を宜しく願い致します。</p> <p>親しい関係の介護士さん同士の場合入所者を蔑ろにし勤務環境に関しての不満等の私語が聞くに耐えない時があった。認知症の方への注意の仕方が荒くなってきて、それを見聞きしている認知症でない方は、いずれ自分もあの様に扱われるのかと暗澹たる思いになる様だ。何度も注意しても同じことをするからイライラするのはわかるが、プロなので抑えていただきたい。</p>	<p>ありがたいお言葉感謝いたします。今後もそう感じ続けていただける様努力して参ります。</p> <p>訪問美容につきましては、業者の方に管理体制について再度改善及び施設側でフォローできる部分是对応して行き、この様なご不便、ご不満をおかけしない様努めて参ります。</p> <p>有難うございます。この感謝のお気持ちに今後とも応え続けられる様精進して参ります。</p> <p>人員の確保、並びに職員の定着率向上をより一層徹底して参ります。ご意見有難うございます。</p> <p>ご利用者様、ご家族様へ不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。仰る通りプロとしてとても恥ずかしい言動でございます。ご意見いただいた内容は施設全体の問題であると捉え、今後徹底した改善に取り組んで参ります。</p>
		<p>8</p>

4F微笑みでお世話になっていました。感想は、感謝しかありません。色々、大変お世話になりました。病気で食事がだんだん取れなくなっても、色々工夫して、できるだけ食べれる様に苦勞して下さいました。また、本人の負担にならない様に介護面でも、お世話になりました。

どんどん弱っていく母に迷惑をかけてしまって申し訳なく思っていました。いつも、全然大丈夫ですよ。と言っていた私たちも気持ちが悪くなりました。

本来は、入院でしたが、「本人が頑張れたのも施設の方々が良くしてくれているのでしよう。」と言ってました。本当に皆さんのおかげと思います。いつも笑顔で優しく対応していただき有難うございました。スマイルホーム西井堀に入所できて、良かったと思います。本当に本当に有難うございました。

温かいご意見を誠に有難うございます。私どもは常に人と向き合っているということを忘れずに、その人がどう考え、何を求め、望んでいるかを汲み取りサービスをしていくということを改めて認識させていただいたご意見でございます。

開設から2年経ち、まだまだ未熟な施設ではございますが、今後もお一人でも多くの方に満足していただき、信頼される施設を目指して行きます。