

令和元年度 養護盲老人ホーム 胎内やすらぎの家

施設満足度アンケート調査 利用者・家族からの意見要望

## 1. 養護利用者 意見・要望

### 【施設環境等】

- どころは言わないが環境は悪い。  
回答：施設の老朽化等も影響していると思われます。環境の改善が可能な箇所については改善したいと思いますのでお気づきの点についてご意見をお聞かせください。
- 部屋の電気を入り口ではなくベッド上でも調整できるようにしてほしい。  
回答：リモコン調整可能な電気に交換します。
- 個室を望みたい。  
回答：個室利用の希望を確認して調整させていただきます。
- 施設内の音が響いて夜眠れない。  
回答：響く原因を調査し改善したいと思います。
- 共同トイレの蛇口が冷たい。水しか出ない。お湯が出るようにしてもらいたい。  
回答：共同トイレに温水装置を設定しました。
- 老朽化なのか、洗面台の流れが悪い。  
回答：老朽化だけでなく、うがい後の残渣物等で流れが悪くなる場合がありますので、流れの悪い時は排水管掃除等により改善しますので教えてください。

### 【接遇等】

- 職員の視覚障がい者支援に対して、気が利かないと思う職員もいる。
- 支援員の態度、親切さ、丁寧さが良くない。  
回答：接遇、視覚障がい者支援マニュアルを遵守し、親切・丁寧に対応させていただきます。
- 情報を伝える、話をする、お手伝いの方法が職員によって違う。
- 職員によって言葉遣い等の対応に差がありすぎる。  
回答：接遇・視覚障がい者支援マニュアルを遵守し、統一的に対応させていただきます。
- 耳が遠いのでマイクの説明は聞きづらい。  
回答：マイクの説明が直接耳に聞こえる機器（パナガイド）の使用を提案させていただきます。それでも聞こえにくい方については、職員が個別に情報支援を行い必要な情報をお伝えさせていただきます。

- 移動販売の時、職員が忙しそうにしていて商品を良く見てもらえない。  
商品を選ぶ時にしっかり説明してほしい。  
回答：商品の情報等をしっかりと説明させていただきます。
- 職員が大勢いるにもかかわらず、声を掛けてくれる職員が少ない。  
回答：視覚障がい者の支援にとって言葉や挨拶、声掛けの重要性を認識し対応させていただきます。
- 食事の際、周りの利用者にはお茶を入れるなどサービスをするが、自分にはしてくれない。  
回答：おしぼり配りや配膳の際のお声掛けを徹底させていただきます。
- 相談はしづらい。遠慮してしまう。  
(手のかかる人が大勢いるから声をかけづらい)
- 相談の際、職員の都合を気にしてしまう。
- 相談はやっぱりできない。全ては言えない。
- 自分の思っていることをそのまま言うと、職員に悪いと思っているので相談しない。  
回答：職員は皆様からの相談等に親切・丁寧に対応させていただきますので遠慮せずご相談ください。
- 職員の中でも相談しづらい人がいる。  
回答：日頃から皆様との関係構築に心掛けることはもちろんですが、いつでも相談していただけるよう親切・丁寧な対応をさせていただきます。

## 【食 事】

- 食事の味付けが悪く、毎食自分の調味料を使用している。
- 食事の味付けが全体的に甘口が多いので、辛口も食べたい。
- 食事で味がない時がある。
- 食事の味付けが自分好みでない。(マヨネーズやチーズ、バターを使った味付けが多い) 自分はシンプルなのが良い。  
ございます。  
回答：個々に好みに差があるものと思いますが、ご意見を頂戴しながら多くの皆様に満足していただける味付けとなるよう対応させていただきます。
- 食事は温かい物は冷めているし、冷たい物は温かくなっている。
- ご飯について、温かいのが食べたい。  
回答：配膳まで温冷蔵庫に保管していますので、配膳時間を調整させていただきます。ご飯について、食堂に来られた方から盛り付けて配膳することができるよう調整させていただきます。

## 【入 浴】

- 入浴は毎日夜に入りたい。
- 入浴は夜に入りたい。週末土日のどちらかに入りたい。  
回答：10月から毎月1回、夜間入浴を実施します。
- 入浴時間を長くしてほしい。
- 入浴をゆっくりしたい。
- 入浴はもう少しゆっくり浸かれると尚良い。  
回答：ゆっくり入浴していただけるよう業務改善を行います。
- お風呂のお湯は熱い方が良い。  
回答：適温でお風呂のお湯を入れ、温度が下がる前にお湯を足してはいますが、すぐに温度が上がらないこともあります。個人的に熱いお湯での入浴を希望される方には家庭浴で温度調整して入浴することも可能ですので教えてください。

## 【行 事 等】

- 長寿会や行事がほとんど火曜木曜である。入浴日とその度にずれるのでたまには違う曜日にもしてほしい。  
回答：入浴日変更でなく時間帯の変更等で対応できるように調整させていただきます。
- 車椅子になったら外出は遠慮している。行きたいけど我慢している。  
回答：車椅子の方でも外出行事に参加可能ですので遠慮せず参加してください。
- 映画館に映画を見に行きたい。
- 行事以外で個別に買い物に行きたい。
- たまには夜、居酒屋などでお酒が飲みたい。
- 居酒屋に行きたい。  
回答：個別外出を計画し実施します。
- 養護利用者だが嚥下が悪くなってきている。体操をしてほしい。  
回答：すでに実施させていただいております。

## 【その他】

- 本当は家に居たかったのですが、施設を利用して良かったとは思わない。
- ここに来ることしかできなかったからいるだけ。本当にここしかなかったんだろうかとたまに思う。  
回答：利用前のご事情もあったと思いますが、施設を利用して良かったとは思わなかった、本当にこの施設しかなかったのだろうかとお考えとのこと、生活相談員が皆様とお話をさせていただきたいと思います。
- 入所したいのに長く待たせないようにしてほしい。  
回答：入所順位、待機者や空き状況により入所までお待ちいただく時間が異なりますのでご理解をお願いします。
- 施設で看取ってほしい。姉弟が高齢なので亡くなった後のことも施設の方にお願いしたい。  
回答：施設での看取り対応や今後の対応について、ご本人やご家族の皆様とご相談させていただきます。
- 家族への要望として、兄弟に会いに来てもらいたい。たまに家に帰りたい。  
回答：ご家族と交流の機会が確保されるよう調整させていただきます。
- クラシック音楽が聴きたい。（音が漏れない所で）  
回答：集会室や視聴覚室を使用してみてもいいでしょうか。
- 職員の方が声を掛けてくれるのでありがたいです。

## 2. 養護身元引受人 意見・要望

- 毎日の食事が美味しくないです。（特に魚の料理）  
回答：美味しく提供できるよう調理法を工夫し、喜んでもらえるように気をつけます。
- 通院は家族対応となっており、タクシー代がかかります。施設が病院と離れているため、タクシー代が高額になるため、施設での対応はお願いできないでしょうか。  
回答：胎内やすらぎの家の通院方法について、ちの泌尿器科・内科医院（施設嘱託医）、黒川病院、黒川歯科医院への送迎は施設で行いますが、その他の医療機関への通院方法はタクシーの利用、ご家族等に送迎協力をお願いしております。利用者の皆様がタクシーを利用した場合は、費用徴収額決定のために行う「収入申告」で、タクシー代が必要経費として収入から控除可能です。  
医療費やタクシー代が多くかかった場合、翌年の費用徴収額が下がる可能性がありますのでご理解をいただければと思います。
- お誕生会などの行事が土曜日にあると出席しやすいです。  
回答：来年度から誕生会を土曜開催とさせていただきます。
- 失明の兆候をみて、その進行を早期に停止できるような研究を充実させることが重要と思います。医学研究部門の施設に対し、このような要望をお届けくださいますようお願い申し上げます。  
回答：機会があれば要望を届けたいと思います。施設には国や県等から調査を依頼されることがありますので、引き続き調査に協力させていただきます。

### 【その他】

- ご迷惑を掛けますがよろしく申し上げます。体調が戻りしだいまた面会に行きますので 申し上げます。
- 年に1、2回しか面会に行くことができませんが、行った時はとても親切に案内して下さって良いと思っています。
- 年間を通して日々の生活の中での楽しみが持てるような様々なイベントなどを企画実施されており、入居者の方々の思いを寄せられている様子がとてもよく伝わってきます。
- 職員の方々が入所者にいつも温かい対応をしていただき感謝しております。
- 皆様方にお世話になり生活させていただき感謝いたしております。どうか宜しく願いいたします。
- 何時もお世話になりありがとうございます。今後も宜しく願い致します。
- いつも良くしていただき感謝しております。今後もお願い致します。
- いずれ身元引受人としてご本人と面会に伺いたいと存じます。よろしくお願い

申し上げます。

- 良い園に入れたと思っています。今は特にありません。
- お世話になっています。1の生活しやすい環境ですが、私が生活しているわけはありませんが、色々な施設に行く中で一番行きやすく(気分的に)”オ～”って思うことが多くあるステキな施設だと思っています。これからも宜しく願います。
- 日頃からわがままでたくさん迷惑をかけていると思いますが、家族として感謝しております。ありがとうございます。これからも宜しく願い致します。
- なかなか出向くことができませんが、兄のことをよろしく願います。  
(安心してます)