

令和2年度 養護盲老人ホーム 胎内やすらぎの家
施設満足度調査 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】

- スピーカーでの施設行事の伝達が良く聞こえない。訪室して伝えて欲しい。
回答：聞こえづらい方には職員が訪室して情報提供していきます。
- 変な出っ張りがあって歩行しづらい。
回答：手すりの改善（位置や形状）や利用者さんにも出っ張り箇所の周知を行うとともに、利用者さんに歩行方法のお願いをする（手を前に出して防御姿勢を取る等）といった対応をしていきたいと思えます。
- 隣室の人の声が良く聞こえてうるさい。
回答：居室の壁やドアに防音シートの活用を行いたいと思えます。
- ラジオの入りが良くない。AMが入りにくい。
回答：周波数を調整していますが、天候によって入りにくい時がありますので、専門業者にみてもらいたいと思えます。また、館内のWi-Fi環境を利用してインターネットラジオを使用することも可能です。
- 色々な利用者がいて合わない。（歌を歌う人や人前で平気で咳をする人など）自分は居室で一人で静かにしていきたい。
回答：防音シートの活用や組み合わせの検討を行っていきます。

【接 遇 等】

- 支援方法は職員によりけり。
回答：職員間の情報共有と、研修の実施やマニュアル等を遵守し、支援方法の統一に努めます。
- 一部の職員には相談できるが、全員にはできない。
回答：日頃からコミュニケーションを図り、信頼関係の構築に努め、より多くの職員に相談していただけるよう努めます。
- 廊下で挨拶しても食堂では手のかかる利用者にも目ばかりいって席に座っていても一言声をかけてくれない人がいるので目を配って声をかけて欲しい。壁を作っている感じがする。利用者みんなに挨拶、コミュニケーションを気にかけて欲しい。
回答：皆さんに目を配ってはいますが、より一層挨拶やコミュニケーションを行うよう心掛けていきます。

- 自分の購入したものを冷蔵庫からなかなか出してくれない時がある。気持ち良く出してほしい。

回答：お待たせせずに、すぐに対応していきます。

【食 事】

- 食事は酢の物を出してほしい。

回答：現在、週 1～2 回の頻度で出していますが、さらに出していきたいと思います。

- 漬物が欲しい。

回答：現在、朝食には毎日、夕食では週 1～2 回の頻度で出しています。3 食みそ汁を提供していることと、一日の塩分摂取量が決められていることから、食事に関するアンケート調査を行い、皆さんの意向を確認したいと思います。

- ご飯が固いので柔らかくしてほしい。

回答：要望があれば、個別に柔らかめのご飯を出すことができますので、お申し出ください。

- 食事が楽しみなので色々な物を食べたい。

回答：行事食をはじめ、郷土料理や選択食など、もっと提供出来るようにしていきたいです。

- 食事は季節にあったものをもっと出してほしい。夏は冷たいもの、冬は温かいものを出してほしい。

回答：季節を感じてもらえるように、献立に気を付けていきたいと思います。また、季節にあった適温で料理を提供出来るようにしたいと思います。

【入 浴】

- もっと長風呂をしたい。

回答：ご本人の体調に配慮しながら、湯あたりしない程度で入っていただきたいです。

【行 事 等】

- たまに施設の行事に参加させてもらってビールを飲みたい。

回答：アルコールが出る行事には参加していただき、ビール等を提供させていただきます。

- 行事は音がうるさくて自分には合わない。

回答：参加したくない行事があれば申し出ていただきたいと思います。

- 耳が聞こえない為、行事は楽しくない。

回答：パナガイドや補聴器の活用を行い、楽しんでいただきたいと思います。

- コロナが収まったら外出してみたい。

回答：感染対策を行い、以前と同様に皆さんが楽しめる外出行事を計画していきます。

- 美術館に行ってみたい。

回答：触れる美術展が行われる時には計画させていただきます。

- 外出や買い物に行きたい。

回答：感染対策を行い、外出やショッピングを計画していきます。ただし、市内等の感染状況によっては実施できないことをご理解いただきたいと思います。

- テイクアウトの方が良いのではないかと？（居酒屋より皆さん楽しめるのでは？）

回答：居酒屋を楽しみにされている方も多いため、テイクアウトも定期的に行えるよう計画していきます。

- ドライブに行き利用者は出ないが職員が行き買ってくる。

回答：ご希望があれば個別に対応します。

【日課等】

- レクリエーションをもっとやって欲しい。

回答：10月から月3回（小集団2回、大集団1回）に増やし実施しております。

- 食事前に体操をやってもらいたい。

回答：現在食事前の嚙下体操として実施していますが、軽い運動も組み合わせながら実施します。

【その他】

- 家にいたい。家ほど良い所はない。

回答：おっしゃる通りです。カンファレンス等で在宅復帰が可能か検討していくとともに、「施設の方が良い」と思っていただけのように、親切丁寧に支援させていただきます。

- 今まで通り、利用する人も職員も元気に楽しく生活できるようにしてほしい。

回答：引き続き、皆さんと一緒に楽しく生活できるようにしていきます。

2. 養護身元引受人 意見・要望

- 建物の老朽化を感じています。将来的には新しくなることを期待しています。

回答：創立から40年以上経っていますので、不便な所が目立ってきています。将来新しく建設する予定です。

- 本人は足腰が弱ってきましたが、できるだけオムツになりたくないと思っているので、お手数をおかけしますがポータブルトイレ介助をお願いします。

回答：引き続きポータブルトイレ介助やリハビリを行っていきます。