

ご家族アンケート結果（黒潮園）

期間：平成31年3月11日～3月25日

回答：41通（86通送付）

記入アンケートという事でお手数をおかけするにも関わらずご協力を頂きありがとうございます。今回のアンケートでは不快な思いをされた事や、気になることなど、私たちの課題を率直にかつ具体的に
ご意見をお聞かせ願いたく実施しました。少なからずご指摘はあるとは思いますが、ある意味励ましと
言えるお言葉の数々に心より感謝申し上げます。それらは最後にまとめさせていただきます。以下に、頂
戴した大変貴重なご指摘・ご意見にご返答をさせていただきます。

今回、課題をご指摘いただいたことを私たちの成長に繋げ、「質の高いサービス」の提供に向け志を高
く持ち取り組んで参ります。今後とも忌憚のない意見をお聞かせ下さいますよう宜しくお願い申し上げ
ます。

ご指摘・ご質問事項

- ・家族からサービスの質低下に関するご指摘を頂戴云々とありましたがどのような指摘があったのか？
大切な母を預かっている娘としてはとても知りたいところではあります。大変不安に思いま
す。とても感情の起伏の激しい母ですが今後共よろしくお願ひいたします。（その他）

→今回のアンケートを実施したことで、逆に何かあったのかと不安な思いをされたという問い合わせを
数件頂きました。特に大きな問題が発生した等ではなく、施設の汚れについてのご指摘や、一部の職員
の対応に思いやりを欠けているのではといった指摘を受け、これを機にそのような意見をより多くお
聞かせ頂きたく実施したものです。逆に不安な思いをさせてしまったことをまずもってお詫び申し上
げます。

- ・前回は書きましたが、訪問の際、受け付けで立っていても事務所の人は知らん顔して仕事をしている。
訪問者だとわかっているのだから気が付いて対応して欲しい。こちらから声をかけるまで無視してい
る態度は不快です。どこに行けばいいか、入所者がどこなのか、先に立って案内して欲しい。それも仕
事の一部のはずです。（事務・受け付けの対応）

→前回のアンケート実施後、ご指摘の内容を事務職員に伝えて取り組んで参りましたが、まだ改善に至
っていないというご指摘を頂いたことは遺憾に思います。大変申し訳ございません。今後、同様の不適
切な対応があった場合は、事務所右手奥に座る私（施設長）、もしくは小林本部部長にお声かけ頂き
指導いただければ幸いです。その都度、改善を促していくことが重要と考えております。

・前回のアンケート結果報告をみて、複数の方がとても親切でよくやってもらい感謝する。各自の状態に応じてとても良くやってくれて有難い。感謝です等々、絶賛の答えがありましたが、各自に応じた対応とは我家の入所者には当てはまらないです。そんなに良くしてもらってくれるとの答えに個人的には平等な対応ではないのでは？特別の入所者だけにきめ細かい対応しているのかな？と疑問を持ちました。ひとりぼっちにせず、たまには声かけして欲しい。平等な対応を望みます。**(その他)**

→一つのエラーがご家族の信頼のすべてを失うことに繋がることを職員に発信しています。今回のアンケートの趣旨である具体的なご指摘を頂きありがとうございます。まず広い意味でこのご指摘の点を現場職員に発信し意識改革を促していきたいと思います。また差支えなければ私どもの成長のためにご理解頂き、個別により具体的な内容をお申し出頂ければ幸いです。役職者内でさらに具体的な対応策・職員教育の在り方を検討し取り組んで行きたいと思います。

・最近はお目にかかれませんが、私の記憶では施設長さんが車椅子を押される姿を覚えています。施設長さんご自身が校長先生が生徒に声をかけるように、入居者にも折にふれ時にふれ声掛けされれば周りの空気も今よりは変わるかも。**(施設長他の対応)**

→おっしゃる通りと思います。黒潮園は全職員145名という職場です。組織はトップ次第と言います。年2回、春と秋に全職員を対象にした会議(研修)を実施する等、理念やビジョンの共有に努めておりますが、何より私自身が率先してより多くの時間を現場に出て、ケアへの想いと姿勢を示していく事が大切と思っております。

・看護師さんとは一度も会ったことがない。たまには体調など、そして飲んでいる薬などの説明をして欲しいと思います。今飲んでいる薬がどんな効果がある薬なのかの説明は家族にとって必要と思います。**(看護師の対応)**

→原則は入居時にお家で服用されていた薬を施設管理医より処方して頂いております。病状の変化により内容の変更があればお伝えさせて頂けるよう配慮して参ります。基本は生活相談員からのご連絡となりますので、看護師からの詳しい説明の希望がございましたら遠慮なくお申し出ください。

・行き届き良くしてくれますが、人数が足りてないように思います。常に走り回っている姿が印象的です。**(介護職の対応)**

→人員配置に関しましては入居時の説明でも説明申し上げておりますが、国の定める配置基準では入所者数：職員数が3：1となっています。ただこれでは行き届いた介護は到底無理と言え、黒潮園では2：1(介護職員50名)を配置しております。しかし、黒潮園の特化したケアとして、排泄をベッド上おむつ交換ではなく、おトイレに座って頂く支援や、脱水予防の個別の水分ケアと水分摂取量の把握、重度な方にも可能な限りお口から食べて頂くための介助など、自立支援の介護に力をいれていることにより、一般的な施設と比べて介護業務量が多くなっているという事も事実です。さらにこれ以上職員配置を手厚くすることは運営上難しく、ケアの業務内容を縮小することで多少のゆとりが出るかと

と思いますが、重度化の進む特養だからこそ、可能な限り本人の機能を維持する自立支援介護は重要と考えている所です。

- ・イベント、行事が多いことは刺激になりいいと思いますが、多忙になる分入居者に目が行き届かず配慮に欠けていると思います。イベント担当に手が必要なのであれば介護職看護職の人たち以外を臨時雇用するなどして欲しい。(その他)

→職員配置状況については前述したとおりですが、正直申しまして重度化に伴う介護業務が多くなっており、そのうえ平成30年度は欠員が出たこともあり、イベントや行事を思うように実施できませんでした。そこで、お買い物や外出支援などご入居者の皆様に少しでも喜んでもらいたいという事で、職員は公休の日に企画し、通常の勤務外であっても実施したいという思いで対応していたという事が現状です。(休日出勤の手当を支給) よってイベントの有無でなく職員のケアが行き届いていなかったと自覚します。

- ・毎回感じるのが1階と2階の雰囲気の違い。介護度合いの差なのか、元気な人が多い様に感じる。1階はただ座っているか居眠りしているかして、入居者どうし話しているとか職員さんと関わっているのが見られない様に感じる。(その他)

→ご指摘のように確かに1階と比べて2階には介護度が比較的軽く、入居者同士で歌を歌ったり、会話したりと元気な方が多いと言えます。しかし、職員が十分に入居者と関わっているかという事はご入居者の介護度が要因とは言えません。欠員が出た時期があり介護業務をこなすことに専念するあまり、最も大切なお入居者への声掛けや会話が疎かな傾向にあったと感じています。この4月には新翔高校の卒業生と県外に進学した介護養成校の卒業生の新入職もあり、人員配置を充実させ気持ち新たに取り組んでいる所です。

- ・久しぶりに面会に伺いました。1Fの食堂にお邪魔しました。入室してすぐ感じたのは以前のような家庭的な雰囲気は全く感じられませんでした。(ショックでした本心です。)知らない職員さんばかり強いて言えば数合わせの若い人ばかり・・・以前の人懐っこい職員さんが恋しかったです。まるで知らないところに迷い込んだような。最近テレビ等で話題(問題)になっているパート従業員さんの如しと云ったら言い過ぎ?(その他)

→前述と同様に1階の様子についてご意見を頂きました。1F 食堂の見守りとレクリエーションを担当する経験豊富な職員の退職など、職員の欠員が出たりと職員の配置とケアが安定しない時期がございました。介護とは人が人を支えるものです。人材(人財)が全てと言えます。新たに採用させて頂いた職員の資質向上、人材育成が最も重要な課題と認識し取り組んでいる所です。家庭的な温かい雰囲気を感じて頂けるよう努めて参ります。

- ・汚してしまい洗って頂いているのかと思いますが、そちらで購入させて頂いた座布団が時々見当たりません。(その他)

→長時間車椅子に座っても負担のかからない専用のクッションを個人購入頂くことを勧めておりますが、失禁等により汚れた場合は、消毒液に漬け込んでから洗浄し乾燥させますので、お戻りするまでに約2～3日かかっているのが現状です。ご了承くださいませ。

- ・いつもお世話になっております。寒い時期いつもズボンの下に履いています下着が太ものあたりで止まってまして、足首まで下してあげるのですが着替えの際、ちゃんと履かせて頂きますようお願い申し上げます。(その他)

→これは全くの職員の配慮不足です。私も現場を回り食べこぼしが服に残っているなど指摘することがあります。そこで今年度春の職員全大会で法人の方針として、業務＝サービスの質向上という視点だけではなく、思いやり＝ホスピタリティを大切にする仕事の重要性を発信しました。業務が多忙であっても細かな配慮ができてプロの仕事と言えます。意識向上と人材育成が全てと言えます。ご指摘の点も現場に発信させていただきます。

- ・不快な事、気になった点はございません。いつもよくお世話頂きありがとうございます。あと利用者が亡くなった場合の対応について事前にご相談できるのか知りたいとは思っていますがいかがでしょうか。デイサービスやショートステイから入れたらもう7～8年お世話になっていますが不快だった事も気になった事ありません。いつも適切に対応して下さいありがとうございます。(その他)

→黒潮園では長年「看取り介護」に取り組んでいます。終末期を迎えられた際にはその状況と対応するケアのご説明から、お亡くなりになられた際の対応についても事前に、かつその都度ご説明させて頂いております。最期をともに過ごして頂く個室(家族室)もご用意させて頂いておりますし、ご相談に応じて家族葬を施設の仏間にて執り行う事もございます。ご不明な点があれば生活相談員に申し出て頂ければと思います。

- ・現在、利用料金を現金払いにて対応していますが、担当者の方がいる時間帯でないと支払いが難しいようです。できれば振り込みか引き落としで対応して頂けると幸いです。(その他)

→入所契約時にご説明申し上げていますが、事務所での現金払いの他、新たに設けさせて頂いた口座への振り込みも対応しております。ご不明な点がございましたら、あらためてご説明させていただきますのでご一報くださいませ。

- ・ショートステイでお世話になっていました時に日々の様子の記録(申し送り)を見せていただき安心致しました。これからもそのような記録を閲覧させていただきたいです。ジェネリック医薬品の処方を希望します。

→ショートステイご利用の際は自宅にお帰りになられる際に記録をお渡ししておりましたが、ご入所におきましては面会にお越しの際などお申し出に対応させて頂いております。ジェネリック医薬品の処方希望がございましたらお申し出頂ければ管理医にお伝えさせていただきます。

その他ご回答

○事務・受け付けの対応

- ・いつも元気に挨拶をして下さり電話対応も親切にお答え下さり全てに満足しております。
- ・いつ行っても笑顔で対応して頂きありがとうございます。
- ・いつも機嫌の良い挨拶を返して頂きありがとうございます。
- ・いつも丁寧に対応してくださいありがとうございます。
- ・年に2~3回位しか行けないのですがいつも優しくしていただいています。
- ・いつも事務受付の方から挨拶の声をかけられてとても最初から柔らかい気持ちになります。
- ・皆いつも変わりなく気持ちよく応対に聞き入れてくれ本当に有難くいつも感謝しております。
- ・言葉遣い、態度、身だしなみとても良いと思います。
- ・速やかな対応で処理も速く不快に思ったり気になった点はない。
- ・丁寧な対応をしていただけてすごく感じが良いと思います。
- ・急に面会に伺っても快く対応して下さり感謝しております。
- ・その都度席を立てて対応をしてくれています。丁寧な対応に感心しています。
- ・職員の皆さんいつもありがとうございます。これからもよろしく。
- ・皆さんあいさつをしてくれるし、返してくれる。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。何度か行かせてもらってますが施設長様はじめ職員様にはいつも好印象を持っています。嫌な思いをした事は一度もなく皆さん良く気がついてすごいなと帰りの車の中で話しています。いつも感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしく願いいたします。
- ・一ヶ月に一度くらい面会に行っていますがいつもきちんと対応して頂いています。
- ・先月2月24日母の誕生日にケーキを持って面会にというか、その日はまだインフルエンザ予防の為面会は出来ないだろうと受付の方に預けるつもりで行きましたところ、ご親切に母をホールに連れてきてくれました。ご気遣い大変うれしく思いました。ありがとうございました。
- ・とても丁寧で親切です。

- ・申し分ありません。
- ・良いと思います。
- ・良い
- ・良好です。
- ・良いと思います。
- ・親切です。
- ・普通だと思います。

○生活相談員・ケアマネジャーの対応

- ・本人はもとより家族の事も良く理解してもらって安心しておまかせしています。
- ・何かあれば相談に乗ってもらいやすくすぐ対応していただいているので感謝してます。
- ・色々父のわがママを聞いていただきありがとうございます。
- ・なにかあればすぐ連絡をしていただいています。とても安心しています。これからもよろしくお願ひします。
- ・親身に考えて頂きありがとうございます。
- ・連絡事項等その都度報告を受けています。
- ・平根さんはじめ伊永さん等会えば声を掛けてくださって色々親切に説明してくれます。
- ・生活相談員さんがどの方なのかわかりません。すみません。ケアマネジャーさんはとても感じのいい方ですし母も良くしてくれると言っていました。ありがとうございます。
- ・会えば必ず健康面など日々の様子を伝えてくれます。ありがとうございます。
- ・食事の様子、食事の量など細かい部分にまで配慮して頂き感謝しています。
- ・良い
- ・入所者に応じたきめ細やかな対応をしてもらっている。必要な連絡もあり満足している。
- ・入所している母の事も家族の事も考えてくれていつも感謝しております。

- ・最初の出会いから親切にして頂き感謝あるのみです。
- ・言葉遣い、態度、身だしなみとても良いと思います。
- ・親身に対応していただいています。ご相談しやすいです。
- ・明るく対応してくれてます。
- ・満足しています。
- ・丁寧な対応で不満はない。
- ・親切です。
- ・良いと思います。
- ・訪問してもあまり会えない
- ・あまり会う事がないので

○介護職員の対応

- ・頭数でない人材です
- ・母はいつも良くしてくれていると言っているので安心してまかしております。
- ・いつもさわやかに挨拶を頂きとても気持ちよくお伺いできます。
- ・挨拶もしっかり出来ていて頑張ってくれていると思います。
- ・とても明るく接して下さり施設の雰囲気も良いと思います。
- ・笑顔で優しく対応して頂き感謝しております。お忙しい中丁寧に介護して頂いています事有難く思っております。
- ・面会の時などいつもおはようなどと声を掛けてくれますし椅子など用意してくれます。とても元気がいい方ばかりです。
- ・若い男子職員さんの明るいキビキビとした態度がほほえましく男の子が多い職場だなと思っています。女性の方も優しく声をかけて下さり有難く思っています。
- ・見えないところで色々とお世話になりありがとうございます。

- ・忙しいのに親切に対応して下さっている様に思います。
- ・いつも明るく元気で親切です。
- ・いつも笑顔で気持ちよくお会いしています。大事にして頂いて感謝しています。
- ・日頃の生活の様子を教えてもらっているので安心しております。
- ・皆さん出会えば明るく挨拶していただいて優しい感じがします。
- ・いつ園に行ってもどの方も笑顔で元気に挨拶していただいてこちらも明るい気持ちになれています。
- ・ありがとうございます。大変良くしていただいております。
- ・良い
- ・気遣いをしていただきありがたいです。
- ・言葉遣い、態度、身だしなみとても良いと思います。
- ・私達の出来ない大変なお仕事をしている皆様にとっても感謝しています。
- ・先日職員さんからお手紙と写真を送っていただきました。とても嬉しく読ませていただきました。返事を書くことが出来なかったのですがよろしくお伝えください。
- ・褥瘡などもなく安心している。
- ・優しく親切に介護いただいている様子が伺えます。
- ・様子を拝見していると家族のように優しくお世話して下さっているので家族一同安心し喜んでおります。

○看護師の対応

- ・施設に入っているのですが体の心配もありますが私達家族も安心してあります。よろしくお願いいたします。
- ・私は看護師さんとはあまり接していないので正直わかりませんが薬の管理はしっかりしていただいています。ありがとうございます。
- ・病気の時に特に有難く親切にして下さり心強く思っています。
- ・健康面にも細かい気配りをして頂いて有難く思っています。
- ・常に健康面などで気をつけてくれて体に支障が出た場合 TEL などで伝えてくれます。

- ・日々の体温や体調など細かく記録いただき本人の体の様子が良くわかります。
- ・入所させていただいて日も浅いので分かりかねます。お会いしたことがございません。
- ・言葉遣い、態度、身だしなみとても良いと思います。
- ・とても感じ良く対応して下さいます。
- ・良くして頂き満足しています。
- ・良いと思います。
- ・良い
- ・出会った実感なし。
- ・どの方が看護師さんかわかりません。
- ・あまり話をしていないのでわかりません。

○施設長他の対応

- ・入所者の事を第一にいつも考えていただいて園での生活を楽しく過ごしてもらおうとしていただいているのがよく分かります。すごく気にかけていただき感謝してます。
- ・いつもありがとうございます。代表者幹部の方など情熱をもっている人達だと最初から思っておりました。
- ・本人（父）が満足できるように少しでも考えてもらい感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- ・とにかく入所者第一に考えた日々の計画（イベント）をお願いします。
- ・入所者の自立を助けていく方向で取り組んでいただいている事柄に頭が下がります。
- ・いつでも感じ良く挨拶して下さりとても良いと思います。
- ・最もよく接して頂いてます。スタッフの皆さんの良さがわかります。
- ・いつも行った時は大きな声で挨拶していただき感じ良いなと思います。
- ・いつも声をかけて下さり母の状況等お話下さり有難く思っております。

- ・言葉遣い、態度、身だしなみとても良いと思います。
- ・感じの良いご挨拶を頂いております。
- ・気さくでとても良いと思います。
- ・親切です。
- ・不満はない。
- ・良い

○その他

- ・アンケートを取って頂けるだけでもとても感謝します。職員様。私にとっては世界でたった一人の無比の大切な人です。(母です) 宜しくお願い致します。本当は家で仲良く楽しくお世話したいのですが…やむにやまれず…
- ・いい事ばかり言ってきたかもしれませんが私共としては本当にありがたく思います。とにかく安心感というものが一番です。母も入所する前と比べ健康面が大変良くなり以前なら好きな時に好きな食べ物を食べていましたがこちらでは上手に管理して下さいよかったですと思っています。正直大変助かっています。ありがとうございます。
- ・不快な思いをした事はありません。本人の機嫌良く過ごしており皆さんの親切な対応に感謝しています。家族が会いに行った時も皆さんが元気に挨拶してくれ椅子を持ってきてくれたりと気遣ってくれて感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- ・黒潮園さんは他施設と比べてとてもサービスの質が高いと思います。今後も継続して運営して頂けたらと思います。
- ・私達は感謝しかありません。不満の声とか一部の方ではと思います。皆さんあまり気にしないで自信を持ってお仕事して下さい。お願いします。
- ・皆様にはいつも良くして頂いています。大変なお仕事ですがこれからもよろしく願いします。
- ・今後共よろしく願いします。
- ・いつも笑顔で対応して頂き安心して園の方へ任しています。体調も安心して家族一同感謝しています。これからもよろしく願いいたします。

- ・いつもありがとうございます。皆様いつも笑顔で対応していただき嬉しく思っています。叔母さんもすっかり元気になって安心しています。事務所の方他の部署の方全員に感謝しております。個々には書いていませんが皆様にはお世話になりありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・感謝の気持ちだけで特にありません。
- ・いつも良くして頂いて喜んでおります。これからも大変でしょうがよろしく願いいたします。
- ・いつもお世話になってます。お世話になりありがとうございます。
- ・入所している親の事がどんな風になってきているかを知りたい時もあります。
- ・友達が施設の見学を希望しております。まだまだ元気な人達ですが一度見てみたいそうです。春の見学は実施されるのかしら!
- ・面会時いつもスタッフ皆様笑顔で対応して下さっています。家族は感謝しております。
- ・先日インフルエンザが全国的に猛威をふるっていた時に二階に入所している親父が事なき事を祈っておりました。幸い事なくすみました。しばらくの間は面会謝絶でしたが施設の皆様方のお蔭で親父は無事でした。全国ではインフルエンザで亡くなった人がどここの施設にいとテレビのニュースでありましたが黒潮園では何事もなく終わりホッとしております。
- ・遠く離れておりますのでいつも大変お世話になっております。何も出来ませんので申し訳無く思っております。時々様子を見舞っていただく新宮の友人からも良くしてもらっている様で元気に過ごしておられると電話をもらいます。これからもよろしく願いいたします。
- ・ありがたいです。
- ・やっていただける範囲内で終末期まで丁寧にケアしていただきたい。
- ・黒潮園に長年希望していた母の夢がかない家族一同幸せな毎日です。いずれ私達子供も何とかしてこの園にお願い出来ればと思っています。
- ・黒潮園様の職員様には何の不満もございません。かえって長い間身体のケア、お風呂の世話、食事、一番嫌がる下半身の世話などいけばきりが無いお世話をかけて本当に有難いと思っております。あと何年お世話をかけるか分かりませんが最後までどうかよろしく願い申し上げます。年を取って職員さんのお名前も覚えられなくて申し訳ないです。全員の皆様よろしく願いします。いいところに入園させていただいたといつも思っております。