たかくさ

第７６号
平成２８年１月
高草あすなろ
(0857) 39－1800

餅つき

１２月１７日、地域交流センターにて毎年恒例の餅つきが行われました。職員が杵で餅をつくたびに「よいしょ！！」「よいしょ！！」と、利用者様の元気なかけ声と手拍子が施設内に響き渡り、とても盛り上がりました。ついた餅は、粟・海老・のりの３種類で、今年１年元気に過ごせたことと、また来年も無事に過ごせるよう祈りながら、みなさんと一緒に餅を丸めました。「おいしそうにできたわ。」と、丸めた餅を眺めながら喜んでおられました。餅はその場で、あんことききなこでいただきました。「うまいことできとるわー！」と笑顔で頬張っておられました。

ユニット型　介護士　福谷　結生

とんど

１月７日（木）小雨の中、とんど焼きを行いました。
とんど焼きとは、お正月飾りや門松・書初めなどを持ち寄って焼き、お正月にお迎えした神様をお送りする伝統的な行事です。
今年は７０名近くのご利用者様が参加され、燃える炎を見ながら無病息災・五穀豊穣を祈りました。昔を思い出され、当時の様子を話してくださる方や「書初めが天高く揚がったら良いんだよ」と教えてくださる方もおられ、皆さん楽しんでおられました。残り火でみかん・餅・干し芋を焼き、１年間の健康を祈りながらいただきました。
今年もご利用者様・ご家族・職員一同元気に過ごせることを願っています。

特養　介護士　村上　八重子

新年のご挨拶

新年あけましておめでとうございます。
皆様には旧年中、たいへんお世話になりました。無事新しい年を迎える事ができましたことを、厚くお礼申し上げます。
また、全国的にはインフルエンザやノロウイルスなどの感染症が流行しておりますので、皆様にご心配をお掛けする事のないよう、十分な対策と迅速な対応をしていきたいと思います。
さて、国が一億総活躍社会の実現にむけて、誰もが社会の一員として、家庭や職場、そして地域で、それぞれ自分らしく活躍できるチャンスが得られるよう、第３の矢として「安心につながる社会保障」の中で介護離職ゼロの実現とし、必要な介護サービスを提供するために、特養の整備、介護人材の確保などが重点的な取組みといわれています。このように介護施設が注目される事は私自身もうれしい事ではありますが、反面、介護人材不足も深刻であり、当施設も例外にもれず、昨年は職員の確保に苦労した一年でした。
改めて、今年こそは様々な知恵を出し、多様化・複雑化するニーズに対応するよう、地域やご利用者に必要とされるサービスはなんであるかを考え、サービスの質を落とすことなくご利用者やご家族に、安心して利用して頂けるような施設や職員を目指していきたいと思います。
今年も、「気配り」ができ、「気づき」を持ち、「やる気、元気」を全面に出して、がんばりますので、どうぞよろしくお願いします。

施設長　片山　義継

初釜

茶道クラブでは毎月、茶道の小泉先生と共に、季節に合わせたお菓子とおいしい抹茶を用意し、ご利用者様をお迎えしています。今年も無事に初釜を行う事が出来ました。より多くのご利用者様に参加して頂こうと、お菓子の数をいつもより多く用意させて頂きました。今回のお菓子はお正月にふさわしく福梅です。「よう出来とるなぁ。食べるのがもったいない。」と、皆様喜んで召し上がっておられました。抹茶をおかわりされる方もあり、とても楽しい一時を過ごして頂けたように思います。今後もお元気で茶道クラブに参加して下さいね。今年もどうぞよろしくお願い致します。

特養　介護士　竹中　麻衣子

本誌掲載の写真につきましては事前に本人、ご家族の了解を得ています。

忘年会

１２月２１日、ユニットで忘年会を開きました。利用者様に野菜を切るのを手伝ってもらいながら、寄せ鍋とすき焼きを、みんなで楽しく作りました。鍋を囲みながら「まだ出来ないかな」と言いながら煮えるのを待ち続け、やっと出来上がった鍋を「ふーふー」「美味しいなぁ」と話をしながら頬張っておられました。最後に、寄せ鍋は雑炊に、すき焼きはうどんすきにして、「もうお腹いっぱいになった」と満足して、楽しい時間を過ごしました。

ユニット型　介護士　山本　陽子

年忘れボーリング大会

１２月２７日（日）忘年会とボーリング大会を行いました。
ふれあいでボーリングをするのは初めてということで、皆さん少し緊張気味でピンに当たったりガターになったり。デイサービスで慣らしている方や、若いころにしていた方はさすがに上手で様になっていました。２ゲーム目は慣れてこられ、リラックスして、やはり当たったり当たらなかったり。大爆笑のうちに結果発表。それぞれの順位と同じ番号の景品を手にして楽しいひと時を過ごされました。

ふれあい　介護士　谷口　実千代

～寄附・寄贈・ボランティア～

千石一女様　岡嶋暢子様（音楽療法ボラ）
前田美智子様（書道ボラ）　梅津由子様　松本英佐恵様　山根富美子様（喫茶ボラ）
濱田吉野様（歌と大正琴のボラ）　加藤秀子様　他１名（大正琴ボラ）
中嶋玲子様　濱田豊様　梅津由子様　中尾恵子様（歌のボラ）　村田次夫様（紙芝居ボラ）
小泉良子様（茶道ボラ）　村山千代子（ハーモニカ演奏のボラ）
谷口久美子様　徳田昌子様　玉野由美子様　吉田礼子様　加藤美鈴様　有田公子様
大西智恵子様　小谷喜久江様　川本頼子様　梅津由子様（シーツ交換ボラ）
縫物ボランティア　２名　　東部退職女性教職員の会様（歌と体操のボラ）
細見老人クラブ様

ありがとうございました

～編集後記～

今年はエルニーニョ現象の影響か、暖かいお正月を迎える事ができました。が！油断大敵！感染症などの病気も流行る時期になりましたので、しっかりと予防して元気に過ごしていきましょう♪

秋刀魚と芋煮の会と鉄板焼き

秋といえば食欲の秋！！平成２７年１０月に、満月の下、「第１回高草あすなろ秋刀魚と芋煮の会」を開きました。ご利用者様には、月見団子を丸めてもらい、職員は炭をおこそうと団扇で扇ぎ、網のうえに秋刀魚を並べました。旬の秋刀魚だけあってアブラをしたたらせ、煙をあげながら焼き上がりました。見物されたご利用者様は「え～～匂いがする」「煙がようでとるな～」「わ～～美味しそう」と、ゴクンと唾を飲み込み、楽しそうに会話が弾んでいました。焼きあがった秋刀魚は、芋煮といっしょにいただき「旬のもんは美味しいわ～」「おかわりがもらえんか？」と舌鼓を打たれました。
秋刀魚の炭焼きは、懐かしい風景だったと思います。視覚・臭覚・味覚を楽しまれたと思います。

１１月には、従来型特養にて昼食時「鉄板祭」が開催されました。今回は、お好み焼きを作りました。お好み焼きが焼きあがってくると、フロア内にはソースの香ばしい香りが広がり、皆さん鉄板を囲まれ焼き上がりを楽しみにされていました。できたて、熱々のお好み焼きをあっと言う間に完食されました。

主任相談員　田中　理規

クリスマス会

去る１２月２４日、利用者の方と楽しくクリスマスの行事を行う事にしました。
まずはリビングを飾り付け。「どこにつけたらいいですか？」「そこの上の方がよく見えて良いじゃない？」飾る位置も利用者の方とこだわってつけました。飾り終わるとリビングはとても賑やかに！
クリスマスの雰囲気も増し、次にケーキ作りをしました。
スポンジケーキに生クリームを塗っていく作業は、平らにするのが難しく、利用者の方も「なかなか上手にできんわ～」とみんなで苦労しました。
頑張って塗った生クリームの上にたっぷりの果物を乗せて、ついに完成。自分たちで作ったケーキは思いもたくさん入ったのもあってか、甘くてとてもおいしく、皆さんが綺麗に完食されていました。
ケーキを食べていると「メリークリスマス！」と、利用者の方の一人が扮したサンタさん登場。一人ひとりにプレゼントを配っていただきました。
「うまいもん食べたし、ええもんもらったし、嬉しいな」と喜ぶ方もおられ、手作りの楽しいひとときが過ごせました。

グループホーム　介護士　遠藤　愛美

本誌掲載の写真につきましては事前に本人、ご家族の了解を得ています。

たかくさ

第75号『特別号』
平成２８年１月
高草あすなろ
(0857) 39－1800

高草あすなろ全事業所を対象とした、平成２７年度満足度アンケート結果を公表致します。アンケートへのご協力、誠にありがございました。いただいた貴重な意見を職員一同真摯に受け止め、今後のサービスの向上に努めてまいります。

高草あすなろ（従来型特養）

送付数８６件　回答数５１件　回答率５９％

１．　職員の言葉づかいはできていますか。
・声かけをいただいています。
・笑顔で丁寧に対応してくださっています。
・元気で明るくて良い。
・気持ちよくあいさつされる。
・気持ちよく出入りさせて頂いております、入所者の方に気配り、且つ訪問者に気を配ることは、大変なことですから。
・親切で誠意がある。

２．職員の身だしなみはいかがですか。
・いつも清潔にしておられると思います。
・清潔感がある。
・何の違和感をございません。充分だと思います。
・動きやすい服装で良いと思います。
・「スッキリ」しています。
・きちんとユニホームを着用しておられ良い感じです。
・上着をだしている人がいて、見ていてきたならしい。（男の介護士さん）
・服装が統一されていない。

３．職員の対応はいかがですか。
・とても丁寧にしてくださっています。
・見舞いに行った時、ばあさんの部屋に来て現在の様子を教えてもらっている。
・明るい笑顔で良い。
・ありがとうございます。行くとすぐにきて対応してもらっています。
・充分満足しております。
・質問するとちゃんと対応して下さいます。
・職員どなたさんも入・出時の声掛けがあります。安心感を覚えます。
・親（身内）が面会に来た時にここの人は親切だから良いねと、口に出されたことから感じています。
・特に事務室におられる職員の方々は、丁寧に対応して下さいます。

４．ご本人の日常生活の様子や近況報告はうまく伝えていますか。
・多分？
・定期的に手紙に書いてありますので伝わっています。
・訪問した時にいろいろ話して頂ける。
・変わった事があればすぐ電話をしていただける。
・よく説明してくれる。
・びっくりするほど早いです。
・担当者から電話があるので。
・本人の容態で分かります。
・連絡を頂いてありがたいと思っております。
・理解できております。
・面会時報告がない。
・声がかけづらい。
・熱が出た時は聞いた後からも結果が聞きたいです。
・最近は変化がないのですが、以前はよく対応して下さりお世話になりました。
・細かい連絡ありがとうございます。

・事故や病気などがあったら家族の人が行ってから伝えてくれるののがありがたいことだが、行かなかったら伝えないのかな？
・あると思います、面会時の事後報告の時もありますが・・・

５．不満や要望を聞く体制についてうまく対応できていますか。
・あまり、不満はありませんので、伝えることは伝わっていると思います。
・要望を出せば見ておられる方もその場で説明してもらっています。
・意見具申がありますと、単刀直入に申し上げます。
・質問には対応して下さいます。
・伝えるのが少しおそいような気がする。
・声がかけづらい。
・どの職員さんに聞いていいかわからない。

６．事故や病気などによる状態変化の報告が速やかにありますか。
・これまで事故や病気なしでわからない。
・きちんと連絡いただいています。
・時々電話にて確認できます。
・早すぎるほど早く話して下さいます。
・直面したことがありません。詳しく分かりません。
・細かい連絡ありがとうございます。
・事故や病気などがあったら家族の人が行ってから伝えてくれるののがありがたいことだが、行かなかったら伝えないのかな？
・あると思います、面会時の事後報告の時もあります。
７．居室などの環境面は清潔にできていますか。
・清潔面は気をつかってくださってとてもよかったと感じました。
・きちんと掃除がゆきとどいています。
・大変良いです、皆様の力です。
・？ベッドのほこりが気になった。
８．ご本人の整容は清潔にできていますか。
・いつもこぎれいにしてある。
・髪は少し長目だが、服装は大丈夫。
・利用者は寝たきりなのでわからないと思うが、見舞いに行った時、見せてもらい良い。
・行きた時は、身なりはきちんと、整えられて行き届いていると感じた。
・手の爪がのびていましたので、おねがいしましたらすぐ入浴後に切って頂きました。
・爪がのびている時が有る。
９．施設の総合満足度はいかがですか。
・本人もゆっくり、おだやかに生活している様なので満足している。
・これから先、つつがなく過ごせることを願っています。施設に入れてよかったと思います。
・クラブ活動、レクリエーション等楽しんでいます。
・高草に入ってきて、明治や農業の人がいるので話しができてありがたいです。

その他、施設へのご意見、ご要望
・元気でいさせていただいているのは、親身になって介護していただいているお陰だと常日頃より感謝しております。
・家族の不安など相談にのってもらえてすごくうれしかった。気持が少しラクになったから良かった。
・いつも面会に行く度に笑顔であいさつしていただいております。沢山の人が入所されていて介護も大変なのによくして頂きありがたく感謝しております。
・外へ出る用があったら里の方へも見につれてやって下さい。
・玄関フロアに季節の生花はいかがですか。
・遠くて御無沙汰ばかりしており状況がはっきり判らない部分がありアンケートにちゃんとお答えできないのですが、お世話になるばかりで心より感謝しております。
・窓口を１本（一人）にしてあるので、すべての状況がわかりありがたいです。要望としては、少しでも金額が減るとありがたい。
・寒い時はヒーターを入れてほしい。
・ソファーなどに、すわらせてある時、不自然なしせいの時があるのでなおしてほしい。暑い時、寒い時の服装、下着を気をつけてほしい。

施設の今後の課題として　従来型特養

・職員皆が、笑顔を心がけ、明るい対応、丁寧な介護を実践します。
・整容・爪等については、早めに気をつけるようにします。
・お部屋で快適に過ごしていただけるようこまめに、換気、整理整頓、掃除を行います。
・職員間の連携やコミュニケーション不足が、ご利用者のサービスの質の低下につながらないよう努めなければなりません。
また、今回ご家族から寄せられた様々なご意見を真摯に受け止め、皆様に快適で安心してご利用していただける施設を目指していきたいと考えます。
・発熱、病院受診時等の連絡は、その後の経過報告を致します。
・職員によって対応に差が生じないよう、引き続き、職員教育、介護技術、質の向上に努めて行きたいと思います。
・服装につきましては、ポロシャツは色違いを着用しています。色については、各職員が希望の色を選んでいます。このポロシャツ（半袖・長袖）は、ズボンの上の装いです。

・椅子、ソファー等で座られ、姿勢が乱れたら直すなど細かく見守ります。
・ケアプランについては、ケアプラン会議のご案内を行っています。ご都合の関係もあると思いますが、ご参加頂いたらと思います。
また、面会時等にご説明をさせて頂くように致します。

高草あすなろ（ユニット型特養）

送付数２８件　回答数１３件　回答率　４６．４％

１．職員の言葉づかいはできていますか。
・いつも笑顔で感じが良い。
・明るい対応です。
・総じて率先してあいさつされる職員が大半です。中に挨拶のない人があるのは残念です。
２．職員の身だしなみはいかがですか。
・普通です。
３．職員の対応はいかがですか。
・良いです。
４．ご本人の日常生活の様子や近況報告はうまく伝えていますか。
・尋ねるときちんと報告していただいています。
・短い言葉でも様子を伝えていただくとありがたいです。
５．不満や要望を聞く体制についてうまく対応できていますか。
・出来ています。
６．事故や病気などによる状態変化の報告が速やかにありますか。
・何かあれば連絡して下さいます。
・生活状態等何かと話して下さいます。
７．ケアプランに沿って介護が行えていますか。
・介護の皆さんの対応ありがたく思っています。対応いただいていると信頼しています。
８．居室スペースは落ち着ける雰囲気になっていますか。
・広いし充分です。
・ゆったりとした感じです。
９．居室などの環境面は清潔にできていますか。
・きちんと出来ています。
・エアコン、換気扇にホコリが付着している、特にエアコンにはカビ?等の汚れが目立つので掃除をして欲しい。
１０．ご本人の整容は清潔にできていますか。
・いつあっても清潔感があります。
・季節に応じて服装を対応してもらっている。
・耳掃除、爪きり。
・車椅子が汚れているので、気になることがあります。（汚れが多い場合など）
１１．介護について不安はありますか
・職員さんにしっかりと対応していただいていると感じています。
１２．医療面について不安はありますか
・健康状態について報告をいただくことで、安心感があります。
・病気もなく無事に生活しているので。

その他、施設へのご意見、ご要望

・いつも清潔にしていただいており、嬉しく思っています。これからも宜しくお願い致します。
・特にありません、家ではできないようなお世話、介護をいただき有難く思っています。
・会いに行くと、本人がとても良い笑顔で向えてくれる、とても安心できます。
・病気もせず、歩け、長生きしてくれたらと願っています

施設の今後の課題として　ユニット型特養

・職員皆が、笑顔を心がけ、明るい対応、丁寧な介護を実践します。
・整容については、早めに気をつけるようにします。
・お部屋で快適に過ごしていただけるようこまめに、換気、整理整頓、掃除を行います。

皆様の貴重なご意見を頂戴し、今後の施設運営に活かしていきたいと考えています。ご協力いただきありがとうございました。

※なお、いただいたご意見は、極力そのままの表現で掲載しています。

高草あすなろ
(デイサービスセンター)

送付数６９件　回答数３５件　回答率４９％

1.職員の言葉づかい
・優しく丁寧な言葉遣いをされています
・以下の質問と同じなのですが接する職員のみなさんは丁寧に声をかけて下さりやさしく対応されていてこちらの方が励まされることが多いですありがとうございます
・設問の上５項目とも送迎時の応接において良好と感じている　設問の残り２項目については必要事項があれば送迎時にその都度連絡、依頼しており良好と感じている
・設問の上５項目とも送迎時の応接において良好と感じている　設問の残り２項目については必要事項があれば送迎時にその都度連絡、依頼しており良好と感じている。
・デイサービスに出ていないのでわからない
・やさしい

2.職員の態度、表情
・デイサービスに出ていないのでわからない
・声かけをして本人も笑顔になっています
・みなさんには感謝しています　いつも笑顔で接していただきありがとうございます
・送迎時、明るいあいさつと笑顔での話し掛けをされています

3.職員のあいさつ
・どの方も元気にあいさつをされます
・わからないが普通だと思う
・明るい

4.職員の身だしなみ
・わからないが普通だと思う
・動きやすい服装で、髪の長い方は結んだり、まとめたりされています

5.職員の対応
・明るく丁寧に接していただいている
・玄関から車まで声をかけながら本人のペースに合わせて送迎して下さいます
・デイサービスに出ていないのでよくわからない

6．家族との連携
・お願いしたことが伝わっていなくて、人によって、迎えに表から裏からと違っている
・よく分からないが普通だと思う
・妻（配偶者）が主体となって自宅介護しているので、子には分からない事があります
・妻も高齢者です　ただ、家族間ではいろいろと話し合っています
・一日の様子を連絡ノートに記載されていますが、送り時にも何かあった場合にはお話していただいている

7．不満や要望についての体制
・入浴のタイミングや移動方法などについてすぐに対応していただき、本人にとって一番良い方法でサービスが受けられている
・不満や要望を出したことがないのでわからない

高草あすなろ
(グループホーム)

送付数８件　回答数６件　回答率７５％

1．職員のみだしなみはきちんとしていますか
・いつも端正な服装をしておられる
・時々いかせてもらいましても、きちんとしておられる。

2．職員はご本人を尊重した言葉かけ対応をしています。
・私が行きまして言葉が聞こえないので、職員さんが話して下さって、ありがたいです。

3．健康管理や医療面、安全面について心配な点はないですか。
・何かあればすぐ電話等で連絡してくれます。

4．グループホームはご家族が気軽に会いに行きやすい雰囲気があり、訪問した際はグループホームで心地よく過ごす事が出来ますか。
・いつもよく声をかけていただいて、家庭的な雰囲気で気軽にでかける事ができます。
・私の場合二人だけで会話ができない。
・職員さんと一緒なら会話ができる。

5．グループホームはご家族が気ががりなことや意見、要望を気軽に伝え、相談しやすい雰囲気ですか。
・意見や要望を気にかけて、職員から声をかけてもらえます。
・特別にない

6．顔なじみの職員が働いており、みんなが生き生きと楽しいそうに利用者と過ごしていますか。
・時々行かせていただいても変わりありません。

7．施設の行事は参加しやすいですか。
・家庭的であり参加しやすい。

入居されているグループホームのすぐれている点、良い点などご自由にお書きください。
・家庭的で明るい施設。
・職員の対応が良い
・要望を伝えやすい
・細やかに配慮されており、コミュニケーションも良いと思います。
・介護士の方が本当に家族のように接して下さってます。
・職員の皆様良くして下さってるので、元気なことで安心です。
・これからも変わりなくお願い致します

入居されているグループホームの特に改善して欲しいと思う点や気になる点がありましたら、ご自由にお書き下さい。
・特にありません

高草あすなろ
(ふれあいハウス)

送付数１８件　回答数１２件　回答率５５．５％

1．職員の言葉づかいはいかがですか。
・いつも、丁寧だと感じています。
・親しみやすさがあってとても良いです。
・特に問題はないが、丁寧とは思わない。気さくな感じがある。

2．職員の態度、表情はいかがですか。
・明るくて感じが良いです。
・笑顔で応対して下さる。
・明るい。
・来訪時に笑顔で表情もよいと思う。

3．職員のあいさつはいかがですか。
・いつも丁寧だと思います。
・必ずあいさつをしてくれる。（２）

4．職員の身だしなみいかがですか。
・活動しやすいのが良いと思いますし、きれいにしていらっしゃると思います。
・普通。

5．職員の対応についてはいかがですかすか。
・いつも丁寧だと思います。
・親切に対応して頂いています。
・話しやすいです。
・来訪時、日頃の様子を簡単に伝えていただける時があり良いと思う。

6．ご家族との連携はうまくとれていますか。
・気になるときは様子を聞きますが、詳しく説明してくださっています。
・何かあれば電話をしてくれるので助かります。
・問題を感じない。

7．不満や要望を聞く体制と対応についてはいかがですか。
・高齢者は食事に時間がかかるので十分な配慮を。後片付けの時間的制約もあるかと思いますがよろしく。
・以前より本人の不満がずいぶん減った。
・あれこれと頼みごとをしていると思いますが、聞いてもらえてると思う。
・相談にのってくれる。
・普通。職員の方から「何かありますか」など聞かれてもよいと思う。
・不満はありません。皆様に感謝してます。
・気になる時は様子を聞きますが、詳しく説明して下さってます。

8．支援ハウスでの生活が困難になった時の入居者の方の生活場所をどのようにお考えですか。
・検討中です。
・介護施設等にお世話になりたい。（５）
・あすなろ会の施設でお世話になりたい。（３）
・自宅。
・本人の状況で、その都度家族と相談しながら考えていきたいです。
※同様の意見は、集計上まとめさせていただきました。

9．ご意見、ご要望がございましたらご記入ください。
・ありません。いつもありがとうございます。（２）
・とても良くしてもらっています。ありがとうございます。
・いつもお世話になっています。何とか大きなお世話なく過ごさせていただいているようです。よろしくお願いいたします。
・日常の様子を聞かせてもらい安心します。部屋に閉じこもりがちなので、声掛け、一緒にお茶等、人との関わりがある時間が増えるといいなと思います。
・認知症などはまだ全然大丈夫なので、とにかく転倒などの事故が起きないよう留意して頂けば良いと思います。今後もよろしくお願いします。
・家族の泊まれる部屋の確保と食事（有料）が出来ればよいのですが。（入居者と同じメニューでも可）
・郵便物、特に現金書留は入居者本人が配達人から受け取るプライバシー体制が望ましいと思います。

高草あすなろ
(ショートステイ)

送付数３３件　回答数２１件　回答率６３．６％

1．ショートステイ利用中の様子について、あすなろメモ職員の説明で伝わっていますか？
・利用中、短時間でも面会に行っていますが、本当に良くして頂いているのが伝わってきます。
・面会に行くたびに、声をかけてもらい、変わったこと等あれば説明して下さいます。
・送迎時、細かく何々しました等、その都度説明して下さるので助かっています。（３）
・あすなろメモに詳しく書いてあると思う。
・送って頂いた時、利用後の電話、また、ケアマネージャーさんの訪問時にも様子を伺いました。

２．帰宅時の整容（服装・髪・爪・髭等）は、清潔に保たれていますか？

・いつ面会に行っても服を着替えていますし、髪の毛もフワフワしているので、清潔にしてもらっているのがよく分かります。

・特に問題ありません。清潔に保たれている。（４）

・利用中、職員さんから理容のことについて「何々しましょうか？」等助言してもらっているので、サービスが良いと思います。

３．送迎に携わる職員の対応はいかがですか？

・いつも細心の注意を払っておられるように見えます。

・満足しています。優しくしてもらっています。

・きちんと対応して頂いています。

・送迎をしてもらっていないので分かりません。（２）

・本人の歩く速度に合わせて声かけをして下さるのでいいと思いました。

・明るく対応して下さいます。

・挨拶等もきちんとしている。対応も良い。

・送迎時、笑顔で明るく接して頂き、介助も優しく対応されていました。

４．ショートステイ利用中、ご家族様は安心して過ごされていますか？

・優しくして下さっているのが分かりますので、安心しています。

・何かあれば（熱が出た時等）いつも連絡を下さるので、とても助かり、安心しています。

・ゆっくり休んで自分の仕事をしています。

・何かあれば連絡して下さると思っているので。

・利用中、家の片付け等できるので助かっています。

・良くしてくれているので安心。

・自分の時間が持てるようになった。

・おかげさまでストレスを発散しています。

・職員さんの対応がいいので信頼しています。

・初めての利用時、デイサービスの職員さんも声をかけて下さったようで、本人も安心できたようです。

５．何か不満や要望があった時に、施設は対応してくれていますか？

・傷ができたとか、便秘のこと等連絡、相談をしています。

・不満はない。困った時はすぐにして下さる。

・個人的な相談を親身になって聞いて下さり、とても助かります。

・何でも相談しています。

・家族からの要望に、その都度対応して下さるので助かっています。

・こちらの要望以上にお世話して下さり助かります。

・急なお願いも聞いて頂き助かります。

・一度しか利用していないので、回答できない。

・夜間の見守りが若い男性だったので、本人が驚いたようですが、翌日は女性
の方が担当だったようで、安心したようです。話をよく聞いて対応して下さ
いました。

６．今後も高草あすなろのショートステイを利用していきたいと思われますか？

・他の施設よりも、あすなろさんを優先して利用したいとケアマネージャーさんに伝えています。着る物、洗濯等本当に助かっており、感謝しています。

・いつも笑顔で帰ってきます。また、本人が「また行きたい」と言うので、いい環境なのだと思います。

・機会があれば利用させてもらいたいです。

・本人が慣れてきているので。

・施設、職員の対応がいいので利用したいです。

・不満等もないのでまた利用したい。

・本人が楽しみにしているので。

・他の施設は利用したことがないので分かりませんが、現在、サービス等満足しているので、今後も利用したい。

・家族が家を空けなければならない場合等、慣れた施設での泊まりは、本人も家族も安心です。

その他、施設へのご意見、ご要望があれば、自由にご記入ください。

・大変満足しております。

・いつも親切丁寧に相談に乗ってもらい感謝しています。安心して利用できます。また、迎えに来られる二人の職員さんにもいつも同じ様な不安を何回も聞いてもらい感謝しています。

・見舞い時に本人より「ここはいい所だで」「いい人ばかりだで」と話を聞き安心しています。今後もお世話になりますがよろしくお願いします。

・大変な仕事だと思いますが、これからもよろしくお願いします。

・特にありませんが、入浴の回数が増えれば嬉しいです。

・規定でショートステイ利用中にデイサービスが利用できないとのことですが、すぐそばで、デイサービスの様子が見えるのにそちらの部屋へ行けないことを、本人が残念がっておりました。ショートステイ利用中でも、デイサービスが利用できるといいと思います。

高草あすなろ
(居宅介護支援センター)

送付数１９０件　回答数１１７件　回答率６１％

１．　話し合いの場で〈担当者会議で〉意見が言えていますか？

本人）　はい　71%　・　いいえ　5%

家族）　はい　79%　・　いいえ　0.8%

・話をしやすく、楽に意見が言える雰囲気があり何でも話せます。

・本人と家族の意見を聞くように丁寧に進めて下さっています。

・本人も家族も意見ははっきり言っています。

・緊張しないように話をよく聞いて下さる。

・ケアマネジャーさんが私たちの話をしっかり聞いて下さるので、意見を言い易いです。

・本人は意見を普段から言わないので、思っていることを全て言えているかどうかわからない。

・考えをまとめたり、意見を伝える事が難しくなってきました。

・本人は認知症のため、理解や意見が出来る状態ではありません。仕組みがあまりわからないみたいです。

２．ケアプランに生活の意向目標が反映されていますか。

本人）　はい　76%　・　いいえ　1.7%

家族）　はい　81%　・　いいえ　0%

・意見、要望が反映されたプランになっている

・本人の生活実態を報告しながら計画を立ててもらっているのでよく理解できる。

・私ども家族が納得できるまでお話を聞き、説明して頂けますので感謝しております。

・書面でもいただいており定期訪問でも説明があります。

・いろいろアイデアを出していただき助かります。

・認知症や病気が進んでいるので、本人が理解できているかどうかはわかりません。

３．ケアマネの訪問時、身体や生活状況の変化を伝えられていますか？

本人）　はい　79%　・　いいえ　2.5%

家族）　はい　81%　・　いいえ　1.7%

・何でも気楽に気兼ねなく話ができている。相談しやすいです。

・生活のこと身体のこと等、困ったことや不都合なことなど勝手なことまで相談しています。何でも親切に聞いてもらっている。

・ありのままを言えている。今の担当のまま見守ってもらいたい。

・訪問時必ず聞き取りがある。その時に有った話はしている。

４．要望・不満・苦情などを伝えた時の対応について満足していますか

・要望はきちんと受け止めていただき、実施してくださるので、対応が早くとても満足している。

・本人に対する対応はもとより、家族介護の方法、生活管理についても指導を受けている。

・相談の結果、ケアマネジャーの対応可能なことについては対応（フットワーク等）もよくありがたく感謝しております。

・急なお願いにも快く対処してくださるのでありがたいです。

・悩みなど親身になって答えて下さる。

５．サービスを利用して、身体・生活状況、生活環境の改善はありましたか

本人）　はい　74%　・　いいえ　0%

家族）　はい　79%　・　いいえ　0%

・仕事を辞めることなく働く事が出来たので良かったです。利用により家庭生活が成り立っている。

・本人⇒ある程度生活にメリハリがつき、活気がでた。家族⇒デイサービスを利用している間自由な時間が出来て心のゆとりがもてている。

・結果が早く出ることを希望しがちでしたが、徐々に効果も感じられ、ありがたいと感謝しております。

・一人で過ごしていたら今の自分はないと思う。独りぼっちという感じがしない。

・サービスを利用初めはなれなかったが、今は大丈夫。

６．担当のケアマネジャーは定期的に交代した方がいい？

本人）　はい　7%　・　いいえ　61%

家族）　はい　0.3%　・　いいえ　62%

・これまでの本人・家族の状況が判っているので、交代しない方がいい。今のままで満足。

・自宅での介護実態を詳細に理解してもらっており、信頼関係が醸成されているので交代不要。

・交代されると本人⇒精神的に負担、家族⇒状況を始めから説明するのが大変。

・介護を受けている方の身体状況・家族構成・家庭環境まで理解していただき、適切な指導助言をいただくために、ある程度長く担当していただけたらと存じます。

・短期に交代するのは継続性が損なわれると思います。でも長期すぎると疲弊が出ると思います。馴れ合いのような。一定期が過ぎるとやはり交代した方が良いと思う。

・ケアマネさんがいろいろな家庭を見られるのなら（勉強経験のために）かわってみるのもよいかもしれない。どちらともいえない。

７．言葉遣い・態度・身だしなみについて

・いつも丁寧に親切なご指導をいただいていますので、ありがたく感謝しております。

・親しみやすい言葉遣いで、自然体で話しやすく安心して話せる。

・いつも笑顔で優しく接して頂き、本人は耳が遠いのですが、ゆっくり大きな声でお話していただきありがたいです。話の内容も理解できるようです。家族とのコミュニケーションも上手にされますので安心して相談させてもらってます。

・私どもの状況から健常者と変わらない言動と対応で気易く相談させてもらっている。理解しにくい内容でなく、判り易く接して頂いており現状で不都合を感じておりません。

８．ご意見・ご要望など自由記載

・本人・家族の想いをしっかりと聞いて下さるのでとても感謝しています。ありがとうございます。

・ケアマネジャーが家に来られるのを楽しみにしています。

・テレビ、マスコミ等でも取り上げられているように、老人施設、介護士さんケアマネさんの不足が大きな課題だと思います。幸い我が家はリハビリ施設にも通う事が出来今の段階では自宅でも生活可能な状態ですが、これがいつまでもキープできるわけではないと思うので、それを考えると不安で一杯です。働いておられる方の好待遇高収入の充実、施設の数の充実などを切に望みます。

〈高草あすなろ居宅介護支援センターより皆様へ〉

・全般的によく話を聞いてくれて、丁寧な対応をしてくれるとの回答を頂きましたが､介護は先が見えない不安や、悩みが大きくなることがあります。

“これまでもいろいろと大変お世話になっておりますが、私どもの年齢からもこれからがいよいよ大変な時期を迎えますので、これまで以上に何かとお世話になると思います。事情の許す限りこれまで以上になにとぞよろしく相談に乗って頂きたい”というようなご意見もいただきました。

高草あすなろ居宅介護支援センターは

利用者・家族・地域の皆様から信頼されるよう笑顔・ぬくもり・言葉掛けを大切に知識・技術・心を磨いていきたいと考えています。

本人らしい生活を目指せるように皆様と一緒に考えていきたいと考えております。よろしくお願いいたします。