

一般社団法人神戸市老人福祉施設連盟 第三者評価制度評価委員会

平成 26 年度 第三者評価 利用者ご家族アンケート個別コメント

特別養護老人ホーム 萬寿園

20-a)利用されている施設の良い点、優れている点などをご自由にお書きください。

コメント 33件

《職員について》

- ◎ 職員全体の対応が皆さん一致しており安心して預けております。家族への連絡もこまめにして頂いており安心しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ◎ 職員の方が優しい。話がしやすい雰囲気が良いと思う。
- ◎ 職員さん方の専門性のベースを感じる介護を至る所で実践されています。トップダウンもボトムアップもチームワークも多分当たり前にしっかきなさっている様に想像して安心してあります。真の意味で優れたプログラム。母のこだわり、癖を理解し、希望の持てる思考へと導き誘う工夫、残存能力を活かすプチトレーニング等。心地よい環境、楽しさややりがいを感じながら日々過ごせる時間の流れ、人の温もりと五感への自然な刺激の整えられた家・施設です。
- ◎ 職員さん優しく声掛けなどよくして下さり訪ねて行くと様子なども聞かせて頂きいつも有り難く思っています。
- ◎ 職員達がいいので満足している。
- ◎ 健康状態などの変化にすぐに病院に連れて行ってくれるなどとても対応が素早くしてくれる。こちらの要望、不安等ちゃんと聞いてくれて素早く本人が例えば転倒など怪我をしない様に部屋にポータブルトイレ、ベッド等快適に安全に過ごせる様にしてくれています。理念に基づき職員さんの対応もとても親切です。母を預けてとても安心してあります。
- ◎ 他の施設を知らないので比較の判断が出来ませんが緊急時の病院への搬送、家族が出向くまでの付き添いも充分で非常に良くやって頂いています。
- ◎ 気軽に訪ねて行くことができ、職員さん達の挨拶がいつもあります。困ったときは良く聞いて下さるので安心な所です。
- ◎ いつ施設に行っても本人が穏やかな顔をしてニコニコしています。それは職員の方々がいっぱいやさしく接して下さっているのだと感謝しています。
- ◎ 施設長さん始め職員の方が入所者やその家族に率先して挨拶をしてくれるのでこちらも何かと聞きやすい雰囲気がある。
- ◎ きめの細かいケアをして頂いています。いつ行っても気持ちの良い挨拶で対応して頂いて感心しています。入居者の方の中には難しい方もいますが…》気長に話し相手になって上手に治めていくのはさすがプロだと思います。人としての尊厳を大切にしている施設だと思って感謝しています。
- ◎ 施設内の職員は家族が訪問しても明るく挨拶が返ってきます。又、家庭的な雰囲気の良い感じがします。
- ◎ 利用者が体調が悪くなった時主治医とか病院とか対応が早く何度も助けて下さった。本当にありがたいです。介護士さん、看護師さん達が目配りが細かいです。

《施設について》

- ◎ 施設に清潔感がある。庭があり緑があり窓が広いので明るく開放感がある。
- ◎ 月ごとにお便りや会計報告もして頂き親切にしていることもよくわかります。感謝しております。最後までご迷惑をお掛けすることになりますますがよろしく願いいたします。
- ◎ 自然がたくさんあって空気の流れが大変嬉しいです。職員の方々の笑顔が素晴らしいです。
- ◎ 施設長自ら率先され家族にも配慮のある立派な施設長がおられるので家族としても本当に安心いたしております。いつも感謝の気持ちでいっぱいです。
- ◎ 家庭的な雰囲気で大変満足しています。また、本人も生き生きと生活しており家族も安心しております。
- ◎ 施設長が日陰の為に植えられたゴーヤで佃煮やお菓子、甘酒を沸かされるなど家庭的な施設だなと思います。私も頂いたのですがその味もおいしい。職員さんも施設長の事、何を作られても美味しいですと、施設のお母さん、太陽ですね。
- ◎ ホールで催し物やカラオケなどもよくある。屋外の花見などの活動も良い。「萬寿の里便り」が定期的に届くので様子が判る。電子メールができるので電話代が掛からなくてよい。
- ◎ 建物は古いけどゴミ一つ無くとても清潔で気持ちが良い。職員の方々がみな明るくキビキビ働いていて良いです。

《その他》

- ◎ 娘も幸福だと思います。親としても安心して感謝しております。
- ◎ 月1回は訪問するがその時本人の状態を話してくださいます。入所して9か月程になりますが落ち着いてこれ笑顔が見えます。本人が希望されることは出来るだけさせて貰っています。行事などの時には好きなカメラを写しているそうです。次にこのフィルムの現像をどうしようか、施設の方と相談しているところです。本人が写した写真ですので是非本人に見て頂きお話ししたいと思っています。
- ◎ 入居者の方が相対的に生き生きしていると思う。
- ◎ まだ入所してから日が浅いのでよくは分からないのですが、本人曰く皆様は良くして下さいとの事です。
- ◎ 全て安心してお任せできます。
- ◎ ベッドでの臥床、車いすでの生活などメリハリが効いていて本人にとっていい日常生活である事が感じ取れます。
- ◎ アンケートのごとく!!
- ◎ 十分にしてもらって安心して預けています。お陰様で当方も高齢になっていきますので自分も入れたらいいなと思いますが、今は主人共々頑張っていきます。
- ◎ 職員が元気で明るい。色々な行事が計画されており生活にメリハリが出来ているし、家族も一緒に楽しめるイベントもある。中庭や裏庭に花や野菜が植えられていて季節の移ろいを感じながら散歩を楽しむことが出来る。入所者の状況や要望に合わせた対応が出来ている。尿臭や便臭がしない。
- ◎ 特になし。(2件)
- ◎ 特にない。

20-b)利用されている施設に改善して欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください。

コメント 26件

《職員について》

- ◎ 月1回短時間訪問するだけなのであまり目につくことはありません。部屋への道すがら全介助の方々
の場所を通るのですが、整然と並んでいる方への中に声を掛けて下さる方もいます。もう少し、多く介
護者の人がいるといいのと思います。
- ◎ 食事を自分で取る事が上手くいなくなっている時、例えばスプーンでの摂取などの場合少しお手伝
いが必要でないかと感じました。

《施設について》

- ◎ 費用的なことがあると思いますが玄関廻り、トイレなどリフォームや改良されたら良い場所がありま
す。
- ◎ 室内が節電の為かもしれませんが少し暗い。バス路線を明示して欲しい。この前西神行のバスに初め
て乗った。WEBテレビで元気な様子を運用方法の検討が必要ですがこの第三者機関にアドバイスを求め
たらどうでしょう。
- ◎ 汚物の悪臭対策は何度か申告したが改善されない。
- ◎ 古い施設なので難しい事かも知れないが入所している人をトイレに連れて行くと悪臭が漂ってくる。
設備面での改善は難しいかも知れないけど臭いは気になる。家族が面会に行くときに本人と家族で会え
る面会室などがあればいいが、そのような部屋があれば気軽だと思う。

《その他》

- ◎ 今の利用させて頂くだけでも感謝しております。
- ◎ 何も申す事ありません。
- ◎ 面会の時は耳が悪いので何も話しません。ご無理な事とは思いますがアウトドア派なので外の空気を
少しだけ・・・。
- ◎ ケアマネージャ、施設長はとっても良くしてくださいますが、一部のヘルパーさん、看護師さんは交
代の時なのか分かりませんが、爪が伸びていたのを切ってやってほしいとお願いしたのですが、何回も
面会に行っているのにいつまで経っても切って貰ってなくて、1か月後にやっと切ってもらいました。
前月に38.6度の高熱が面会に行った時出ていたのでアイスノンをお願いして冷やしてもらいました。
後日母の熱はどうですかと、電話で尋ねたところ看護師さんに代わりますと言われました。でもその看
護師さんは何もわからなくて返事も曖昧でした。施設でも病院の様なカルテとかは無いのでしょうか。
その様な記録を見ながらでも説明があれば良かったかなと思います。施設で買い物をしてくださってい
るのですが、請求書には利用料など引き去りした事は書いてあるのですが、レシート、明細書等のコピ
ーもつけて下さったら家族の者も見たらすぐに何を買って下さったのかよく分かるのですが、ただ引き
去りだけでは判らないので。ケアマネさんや相談員の方は家族に対しても本当に行き届いた説明をして
下さいますので本当にありがたいと感謝しています。
- ◎ 施設の問題ではありません。個人としてわが母が安心するにはDrにもう少しゆったりと傾聴っぽ
く回診頂けるとありがたいかな。誠実さ、見立ては信頼しております。
- ◎ ありません。
- ◎ 特になし。(8件)

- ◎ 特に思い当たりません。
- ◎ 特にありません。(2件)
- ◎ 今のところないです。
- ◎ ないです。(2件)
- ◎ 現時点では特にありません。
- ◎ 良くして頂いていますので今のところありません。