

## 施設での生活・サービス内容について

- Q1** 入所中の家族がみなさんの輪の中にいるだけで人の気配を感じてくれると思うので、イベントのときは参加させてください。
- A1** イベントについては、ご利用者様に可能な限りご参加いただくよう対応しております。当施設としても、ご利用者様と楽しい時間を過ごせるようにするとともに寝たきりにさせないように引き続き配慮してまいります。
- Q2** 寝たきりなので声掛けをお願いします。
- A2** 寝たきりの状態にならないように引き続き対応してまいります。
- Q3** 入所中の家族の状態に応じて、こまめに離床する時間を作って欲しいです。TV 鑑賞や散歩などもして頂けると本人も刺激、変化があって嬉しいのではないかと思います。
- A3** 施設内の離床促進については、引き続き努力してまいります。また、離床についてはご家族の手助けが利用者様の力になります。ご家族様と密に協力できれば有りがたいと考えております。
- Q4** 病院受診時の服装に配慮してもらえると嬉しいです。できればパジャマではなく服に更衣させて下さい。
- A4** 定期的な受診や日常生活におきましては、朝夕の着替えが出来るように努力いたします。
- Q5** お風呂は出来れば週 3 回ぐらい入れて欲しいです。
- A5** 現状は週 2 回ですが、さらに業務改善を進め提供サービスを増やすよう努力いたします。
- Q6** おむつ交換は時間でしていただいていると思うのですが、排便時はすぐに対応して欲しいです。
- A6** 対応できるよう努力しております。
- Q7** 機能維持をするためにもリハビリが必要ではないでしょうか？
- A7** 日常生活を通じた心身の機能維持を図る事を特養でのリハビリとして、車椅子を利用しベッドから離れて周囲の人々との交流を図るなど工夫しておりますが、難しい場合は専門職に相談して進めております。

## 食事について

- Q8** 食事の味が薄い気がします。量も少なめに準備してもらえると完食の気分がもてて良いのではないのでしょうか。
- A8** 味・量に関してはカロリー計算に基づき、ご利用者様の健康状態に適した食事を提供しています。
- Q9** 本人は食事が毎回同じものばかりだと言いますが、ミキサー食で形がないためそう思うのだろうと家族は理解しています。可能であれば、献立を書いたメモをお膳にのせて下さればと思います。
- A9** 毎日の献立や食材の紹介を行う掲示板を設ける予定です。
- Q10** 試食会や見学などを企画して欲しいです。
- A10** ご自宅にお帰りになった時の食事やご家族と一緒に楽しめる食事など、趣向のある試食会を検討させていただきます。

## 施設・設備について

- Q11** 正面玄関の事務室に窓口を設けて欲しいです。  
**A11** 一次的な受付窓口を設置いたします。
- Q12** 島津乃荘の名にふさわしい建物だと思いますが、ホールが閑散としていると思います。  
**A12** 季節に応じた飾り・ご利用者様の作品などを飾り、目でも楽しめるよう工夫してまいります。
- Q13** 食堂までの距離が長いと感じます。車椅子利用のご高齢の方には負担が大きいのではないのでしょうか。  
**A13** 島津乃荘としましては、ご利用者様の移動は離床を促すことと、機能維持（リハビリ）の一環としてとらえております。全ての廊下には手摺を設置し、要所には椅子を並べ、休憩所として活用していただいております。
- Q14** 入所中の家族は歩けるのですが、トイレが遠く頻尿のため困ります。  
**A14** 居室設定の参考といたしますので、ご遠慮なくケアマネージャー、生活相談員にご相談ください。
- Q15** 施設内に音楽が流れているといいと思います。  
**A15** 音楽については、ご利用者様のご意見なども踏まえ、起床時間や食事時間に流すこと、また、季節にあった音楽を流すことなどを検討してまいります。
- Q16** 車椅子のタイヤの空気補充もこまめをお願いしたいです。  
**A16** 職員又は専門の部署にて定期的に保守管理するよう改善いたします。
- Q17** 食堂の白い椅子や車椅子の座面・カバーなどで汚れを見かけることがあります。  
**A17** 環境整備については重きを置き対応してまいりますので、ご利用者、ご家族様におきましては、アンケートやご意見箱などにより、引き続き厳しいご指摘をいただけますと幸いです。
- Q18** 冬場に向けて感染症予防のためにも室内の湿度管理をしてもらいたいです。  
**A18** 加湿器を導入いたしました。温度、湿度管理については、引き続き重きを置き対応してまいります。

## 職員について

- Q19** 誰に苦情・相談を伝えていいのかわかりません。  
**A19** 相談の窓口・フロアなどを施設内にわかりやすく掲示いたします。島津乃荘職員は、全員がいつも笑顔で対応できるようにしていますので、お気軽にお声掛けください。
- Q20** 各部署の責任者がわかりません。電話しても、その日により対応者や対応が異なり混乱します。情報の共有ができていないと思います。  
**A20** 情報の正確な把握と伝達をするようにいたします。
- Q21** 島津乃荘は広いわりに職員が少ないのではないのでしょうか？  
**A21** 島津乃荘においては、介護保険法における人員基準以上の看護職員や介護職員を配置しております。

## その他のご相談について

- Q22** 面会に行っても入所している家族に会えないことがありました。
- A22** インフルエンザの流行などにより面会制限をしていたものと思います。今後、面会制限のある期間について事前にご連絡するとともに、当期間に面会希望がございます場合は、事前に事業所へご確認いただくよう周知いたします。
- Q23** 忘れ物することがあるかもしれないので再確認をしてください。
- A23** 忘れ物がないか気を配るとともに、忘れ物については、事務室などでお預かりしている場合がございますので、お気軽にお声掛けください。
- Q24** 病院外来に付き添いした時に、医師より状態や施設内の状況を家族に問われることがあります。家族ではわからないことが多いのに・・・
- A24** サマリーなどを活用し、他科病院などへスムーズに情報提供できる仕組みを構築いたします。  
※サマリー・・・ご利用者様の状態・服薬暦などがわかる書類
- Q25** 入所している家族の薬代の請求が別に薬局から来ますが、請求は全て一緒にはできないのでしょうか？
- A25** 薬局については、施設外の薬局となっており、請求が別々となります。お手数をおかけいたしますが引き続きよろしく願いいたします。

アンケートへのご回答、誠にありがとうございました。

この他にもお答えできていないご意見などあるかと思いますが、ご了承のほどよろしくお願いいたします。

特別養護老人ホーム島津乃荘においてはこれからも定期的にアンケートを実施し、みなさまのお声を反映し、より良いサービスへ結びつけていきたいと考えておりますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

アンケートに関わる事務局・窓口：特別養護老人ホーム 島津乃

**0986-46-2155**

施設長……………百石 彩乃

介護長……………西河 玲子

生活相談員……………具志堅 良子・平田 康祐