

アンケート結果（12月末時点）

1 階

1 施設職員の接遇（言葉使い・対応）や身だしなみは適切だと思いますか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>面会に訪れた際は、いつも職員さんが挨拶して下さいます。コロナ禍で話すこともなく、初めはどんな方が気になっていましたが、段々皆さんが身近に感じられるようになり、家族として安心しています。</p> <p>家族：話を聞いて下さい。（謝罪報告の場でお聞きしました） リビングの玄関に入る時に職員さんがある入居者に対して強い口調で話されていました。一瞬のことで正直耳を疑いました。何か言い聞かせているような内容でしたが、いつものことなのでしょうか。今回の報告を聞くまでは皆さんを信じたいという気持ちがありましたが、それ以降ちょっと心配な気持ちです。</p> <p>家族：アンケートに書くより話を聞いて下さい。（謝罪報告の場でお聞きしました） 以前、面会に訪れた際に私の目の前で、強い口調で話された方がおられます。家族の存在もまったく気にしないようで、ただただびっくりし、施設の方に話そうか迷いましたが、入居している本人に仕打ちがあると怖いと思い控えていました。今回の話を聞いて、伝えたいと思い話をすることにしました。</p>	

2 ご本人は、施設職員から大切にされていると感じますか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>体調が悪い時に親身になって声をかけてもらったことがとてもうれしかったと本人が話していました。家族として安心しています。</p> <p>面会の際に、本人の言葉を聞きますが、家族として不安を感じるような発言は聞いていません。</p> <p>一部の職員さんでしょうか、介助を依頼した時に、不快な表情や反応をされることがあり、本人が介助を頼みずらいと話していました。</p>	

3 何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>気づいた時には職員さんには、その場で相談するようにはしていますし、聞き入れていただけます。</p> <p>体調のことなどで変わりがあれば、大抵は連絡をもらっていると思います。いつも接していないので、本人のことは皆さんにお任せしっぱなしで感謝しています。</p>	

4 その際の施設や施設職員の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>聞きたいことへの説明は納得できています。</p> <p>お伝えしたことへのお返事が異なることがありましたので、あれっと思うことはありましたが、心配するほどのことはでなかったのですが、なるべくない方が安心です。交替勤務で言い違いや聞き違いがあったのですか。</p>	

5 健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>ケガの有無にかかわらず、報告をしていただけるのは安心でもありますが、その後の連絡がない時に、「あれっ、大丈夫かな」と思う時はあります。ただ、連絡がないことは大事ないと解釈しています。</p>	

6 ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>思い返せば、今回の報告以前の時は、たぶんベッドになかった時もあったと思います。報告を聞いてからは、私も意識して見るようになり、いつもベッド上にあります。ただ、本人は使えないと思いますので、大事なことは皆さんに気づいてもらえることだと思います。</p>	

7 その他、施設内の環境（リビングや廊下、ユニット交流スペース等）は適切ですか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
---------	----------------------------

伺ったときは、いつもきれいにされているのが正直な印象です。
そんなことでも私たちは安心することができます。
お忙しいお仕事だとは理解していますので、皆さんが出来得る範囲でこれからも続けてください。

8 上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

昨今、虐待を取り扱うケースを耳にすることがあります。
天空の杜だけは違うよねと、自分に言い聞かせることもありましたが、今回のことを耳にして色々考えるようになりました。 大変なお仕事だし、私には出来ない仕事だと思います。
今でも皆さんに感謝する気持ちはありますが、他方、私たちが信じるだけではちょっと違うのではないかと思うようになりました。 皆さんを攻める気持ちはなく、できれば一緒に本人にとって心穏やかに過ごせるようになるように出来れば互いに幸せだと思います。 すぐに何でも話せる勇気はありませんが、なるべく話すようにしたいと思います。 できれば、アンケートは続けて下さい。 これからもよろしくお願いします。

アンケート結果（12月末時点）

2 階

1 施設職員の接遇（言葉使い・対応）や身だしなみは適切だと思いますか。

ご意見・ご要望	・はい（7） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

2 ご本人は、施設職員から大切にされていると感じますか。

ご意見・ご要望	・はい（6） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） ※回答なし（1）
<p>本人も皆さんに良くしてもらっていると常々私共に申しております。 私共も、いつも気にかけていただき、また、声もかえていただき本当に感謝しております。 大切にさせていただけると信じています。</p> <p>皆さんに問いかけたいです。「大切にされている」とはどのように解釈されているのでしょうか？ 仕事と家族を守る日々明け暮れ、人生を長く生きた果てに、体や頭が不自由になっても、その人を人として尊重して接しているというのであれば、この質問の回答は『×・いいえ』となります。 入居者がうまく表現できていなくても、日ごろの様子から汲み取って寄り添っているなら『×・いいえ』です 身体介護だけなら 大切にされていると感じることはできません（表面的な意味合いではないです）</p>	

3 何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

ご意見・ご要望	・はい（6） ・いいえ（1） ・どちらでもない（0）
<p>分からないことがあれば、いつも聞いております。</p> <p>相談や困りごとには適切な対応を下さっていると思います。 ですが、オムツ交換等、決まりがある事を、お世話下さっている職員の方々に言いにくいと思うことはあります。 忙しくされていますし、大変なお仕事だと分かるだけに・・・</p> <p>介護職員さんが相談相手だとしたら、今相談することはできません。 自分の感情は上手にコントロールしながら話すことはできそうにありません。</p>	

4 その際の施設や施設職員の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望	・はい（6） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） ※回答なし（1）
<p>親切に教えてもらっています。</p> <p>イベント等のお誘いの男の担当の方の電話対応はとても良かったですし、面会の際に女性の職員さんの母に対する対応もとても良かったです。</p>	

5 健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望	・はい（7） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>とても分かりやすく説明していただき、その後のケアもしていただき経過観察も十分にいただき、報告もいつもいただいております。</p> <p>些細なことでも電話で報告してくれるので、ありがたく安心できます。</p>	

6 ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

ご意見・ご要望

・はい(6) ・いいえ(0) ・どちらでもない(1)

本人はとても気に入っております。南向きの部屋で日当たりが良く寒がりの母には快適の様です。行く度にそう申しております。移動しやすい様に手すりになるソファをおいていただき感謝しかありません。

部屋は寂しいので人のいるリビングでいつも過ごしていると本人が言っています。

最近、手元に置いてありますが、それまでは置かれていませんでした。どんな時にコールして良いのか？入居者本人が分からないような気がします。苦しそうな時にはコールをするかもしれませんが、少々辛い程度では呼びつけては申し訳ないと思う方とその真逆な方もおられるかもしせませんね。どんな時にコールをして良いのかを入居者の方に話して欲しいと思っています。何でもかんでもコールしてしまうと職員の方も大変でだし、結果言葉もそっけなくなるのは分かる気がします。それを対応が悪いと言われてしまうのであれば、それは気の毒だと思います。

8月末に市の調査、指導があったにも関わらず、9/14、9/15に、ナースコールは床に垂れ下がっていました。他には、枕の下敷きになっていた時もありました。ただ、置いているだけで、『大切にされていない』と感じました。

7 その他、施設内の環境（リビングや廊下、ユニット交流スペース等）は適切ですか。

ご意見・ご要望

・はい(7) ・いいえ(0) ・どちらでもない(0)

家庭的な雰囲気です。温かいイメージがあります。

8 上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

今回の件で、職員の方が心を痛めないでほしいです。

私たちが出来ないことを十分にさせていただいていますので、かえって心苦しくなります。

今回、このような事が起きたと知らされるまで、全く気付かずにいました。

皆さん気の利く方で感謝の気持ちしかありませんでした。

しかし、今回の事を知らされ、本人に確認したところ・・・

私に話すと、私が悩むと思ってか、自分からは言わないようにしていたことに気付かされました。

とても切ない気持ちになりました。コロナで面会制限があったとはいえ、気づけなかった私氏が施設の職員の方々に意見や要望を言っても良いのだろうか？と思うのですが・・・

親が私に言っているのではなく、私が入居者だったらと想像なのですが、真っ先に思いつくのがオムツ交換です。これは、個人差がすごくある気がします。申し訳ない気持ちと羞恥心、好んでたくさん交換して欲しいとは思わないでしようが、時間になるまでそのままいつのがとても気になります。特に大便です。

ブザーを押して、なるべく早目に交換していただけたらと思います。

回数・量もそうですが、時間まで待つのが苦痛の方も居れば、羞恥心からなるべく少なめな交換を望む方もおられるのではないかと・・・

虐待はあってはならないと思います。

テレビで視たりすると、ゾッとします。

ですが、思い違いもあると思いますし、それは一般社会でも容易に起こりうることだと思いますし、私個人としては、今回の件は、虐待ということではないと思っています。

『えっ？虐待？』とほとんどの家族が思ったでしょう。

ただ、職員さんは、「誰が？」「どこで？」と自分の周囲を見回すだけで、自分のことではないかと振り返る方はいなかったのではないのでしょうか。

長らくお世話になっていた感謝の感情は吹き飛んでしまいました。コロナの3年間、いやそれ以前からかもしれない長い期間、不適切であったならば、到底この数か月程度では改善は出来ないと思います。

施設を管理される方は、以前から気づいてははずです。

今回、発覚した不適切なケアは、「敬意を払わない不適切な対応」と「職場の人間関係が良くない」だと思います。そのとばっちりが入居者に向けられ、ある入居者は施設を去られたのではないのでしょうか。

管理者は、どの程度、当事者意識を持たれ、これからどのように改善していくのでしょうか？

このような強気な文面を書きましたが、私ができない介護を24時間、365日毎日お願いする立場は、これからも続くわけなので、正直書いてよかったどうか、迷う日々であることを察して下さるとありがたいです。

アンケート結果（12月末時点）

3 階

1 施設職員の接遇（言葉使い・対応）や身だしなみは適切だと思いますか。

ご意見・ご要望	・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

2 ご本人は、施設職員から大切にされていると感じますか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（1）
<p>とても親切にさせていただいて感謝しております。 家族だけの介護では、すべての面で、今本人が受けている以上のサポートをすることは困難だと思っています。 正直、この質問の判断する材料がありません。 本人に聞いても上手に答えることができません。</p>	

3 何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

ご意見・ご要望	・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>お電話での連絡が多いのですが、すぐに対応していただきとても助かっています。 施設訪問時に近況などを伺うといつでも報告をしていただけます。 家族として安心できます。</p>	

4 その際の施設や施設職員の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望	・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>職員の方々の対応は、的確で対処も早く感謝しています。</p>	

5 健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望	・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）
<p>発熱した際も専門医の先生に診察していただけたようで安心しております。 何かあれば、スタッフさんから電話などで報告やその後の対応を説明して下さいます。 病院受診の結果の報告がない時がありました。 面会の際に、こちらから問い合わせをした際には説明を受けることができたが、できれば、報告が欲しかった。</p>	

6 ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

ご意見・ご要望	・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（1）
<p>今回のことを耳にして初めてコールの場所を意識してみるようになった。 これまで適切であったかは分かりませんが、手元にはなかったと記憶しています。</p>	

7 その他、施設内の環境（リビングや廊下、ユニット交流スペース等）は適切ですか。

ご意見・ご要望	・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

8 上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

一日中ベッド上で過ごす人、リクライニングの車椅子で一日の数時間でも起こしてもらって過ごせる人、その差はどのような考えのもとで決められているのでしょうか？
話すことができなくても、人の話を聞いたり、人の存在を意識したりすることは大切なケアではないかと思っています。食事もベッド上で食べるより、姿勢が整えられやすく、起きて車椅子に座って食べるほうが嚥下にも良いのではないのでしょうか。
職員さんの方の人数（人手が足りないのか？）よるものなのか分かりませんが、一日の生活にメリハリをつけることも大切なのではないのでしょうか？
施設の職員さんが、本人の状態を考慮されてのことで、家族では考えが及ばない部分もあるでしょうが、上記の部分を織り交ぜることは可能なのではないかと思っています。
皆さんの考えを否定するつもりはないですが、家族としての思いもあるので、お互いの気持ちや考えを言葉で交わした上であれば、お互い納得できるものになるのではないかと思っています。
普段の面会で言葉を交わすことはできていると思っていますが、本当に話したいこと、聞きたいことに差があることを改めて考えました。

私の知る限り、天空の杜は明るく優しく献身的な職員さんが多くおられるとの印象があります。
今回のことを耳にした時、私の知らないごく一部の関係者であろうと察しておりました。
正直、残念な感情になりましたが、オムツの件は、詳細は分かりませんが、いつもその方のタイミングに合わせることは難しい時もあるでしょうし、相手の気持ちばかり汲み取るのは少々厳しいかなとも思います。
本人が出来ないが増える中で、24時間、365日、皆さんが心を配りながら支援していただけていることに感謝しています。

アンケート結果（12月末時点）

4 階

1 施設職員の接遇（言葉使い・対応）や身だしなみは適切だと思いますか。

ご意見・ご要望 ・はい（8） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

言葉使いが気になることはありませんが、普段の本人への対応については直に目で見れる機会が少ないので判断ができません。身だしなみについては、気になることはありません。

2 ご本人は、施設職員から大切にされていると感じますか。

ご意見・ご要望 ・はい（8） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

本人の気持ちは分かりませんが、不満があるような意思表示はありません。時々自宅へ変えるために迎えに来てほしいと話しましたが、今の環境を嫌がったの発言ではないと思います。過去の思い出からの発言だと思います。

3 何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

ご意見・ご要望 ・はい（8） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

気軽とまでは言えませんが、必要なことは相談できます。また、必要なことはすぐに連絡をくれるので、ありがたく思っています。

4 その際の施設や施設職員の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望 ・はい（7） ・いいえ（0） ・どちらでもない（1）

5 健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

ご意見・ご要望 ・はい（8） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

電話の説明が分かりづらく、薬などが適切でないことがあった

過去に転倒事故が複数回あるので、再発への不安感はあるのが正直な気持ちです。防ぎようのない事故は、どの仕事でもありますが、防げる事故はこれまで通り、努力を重ねてください。

受診や事故があった時の連絡はありますが、当日、翌日を含めて家族として様子を見に行けないことがあります。その後の連絡がないことは大丈夫と理解するようにはしていますが、出来れば、翌日に経過の連絡をいただけるとありがたいです。

6 ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

ご意見・ご要望 ・はい（5） ・いいえ（1） ・どちらでもない（2）

居室のにおいがくさい時がある（配管かオムツ交換後なのかは不明）

ナースコールは、この報告を聞いて以来気を付けて見っていますが、ベッド上では見かけますが、本人にとって使い易いかまでは判断できません

7 その他、施設内の環境（リビングや廊下、ユニット交流スペース等）は適切ですか。

ご意見・ご要望 ・はい（8） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）

施設内の環境は良いものと思います。季節を意識した行事を工夫して行ってくれるのもありがたいです。

8 上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

市の立入調査が入ったことを知り、不安を感じる面はあります。
職員さんひとり一人が自覚をもって対応していただけると信じています。

高齢者虐待への意見としては、介護職員ひとり一人の人権意識が大切なことは言うまでもありませんが、現場だけの責任にしない組織的な職場環境もあり方も同じくらい大切なことだと思います。
会社と個人とが良い関係にあること、その上で個人として努力を果たしてもらうことを期待しています。