

# 令和元年度 バプテスト老人保健施設 利用者調査

集計期間 令和元年9月1日（日）～令和元年9月30日（月）

配布数 269部

回収数 177部

回収率 65.8%

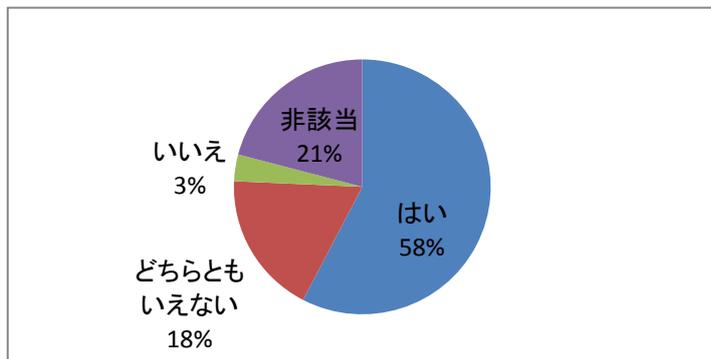
## ■記入に当たり

- ・この調査は、バプテスト老人保健施設の入所者、ショートステイ利用者、通所リハビリを利用している本人または家族が回答
- ・1世帯に2人以上利用者がいる場合は、それぞれに記入
- ・あてはまらない質問については、「4 非該当」に○をつけて回答

《お問い合わせ先》  
バプテスト老人保健施設 支援相談室  
〒606-8273  
京都市左京区北白川山ノ元町47  
電話：075-702-5980

現在ご利用のサービスについておたずねします  
 あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください  
 ≪サービスの提供≫

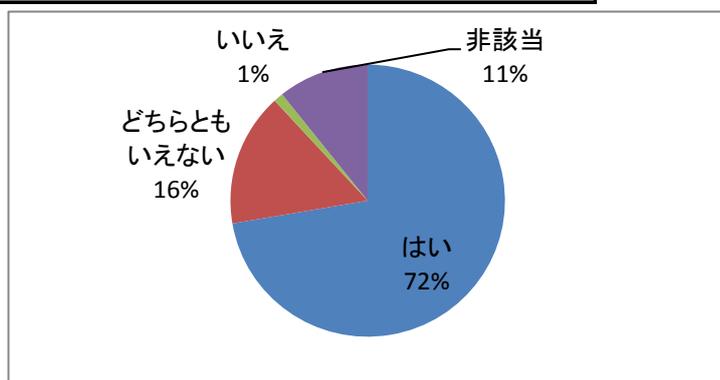
問1： 食事の献立や食事介助など、食事に満足されていますか



≪自由意見≫

- ・ 食事の味がもう少しあっさり目を好む
- ・ 献立は私に合い、とても美味しいと思っております
- ・ 量が少ない（物足りない）
- ・ 介助し食べ終わった後には口の周りや顎など汚れている所は拭き取ってきれいにしてやって欲しい
- ・ 直接食事にかかわったことがありませんのでよくわかりませんが、不満を聞いたことはありません
- ・ 満足です。勉強になります
- ・ 献立が工夫されていて美味しそうです
- ・ おそらく父にすれば、もう少し多く食べたいでしょう
- ・ 入れ歯の調子もありますが、かむ力が弱ってきておりますため、残すこともあるようです
- ・ 時々不満を申します
- ・ デザートがついている
- ・ 味が薄い
- ・ 毎日ゼリーですが胃がもたれる
- ・ タンパク質の量が足りない
- ・ ちらし寿司が当たらない
- ・ ヨーグルトが欲しい
- ・ 水土に魚が多い、苦手
- ・ 肉が硬い、みそ汁が薄い
- ・ できれば食事制限用オヤツの種類分けの実現（あるいはカロリー説明等）
- ・ 食事介助を見ていないのでわからない
- ・ 食事内容は良い
- ・ ごちそうが出る、と言っています
- ・ まずまず
- ・ メニュー、味付けにももう少し工夫がほしい

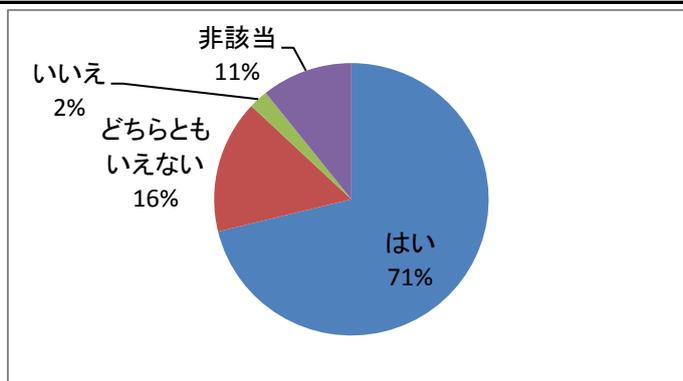
問2： お風呂は満足されていますか



《自由意見》

- ・大変助かっています。ありがとうございます
- ・洗いやすい部分はきれいだが、肩の下や脇、曲がった腹部、耳まわり等に垢が溜まって浮いている事がある。顔は洗ってもらっていないのか、Tゾーンや小鼻に皮脂が溜まっていることが多い
- ・お風呂の様子を拝見したことはありません
- ・手を引いていただけるので、安心して入浴、元気になります
- ・要介護3なので自宅では浴槽だが、ここで機械浴、満足していない
- ・ジャグラーがある
- ・たまに背中をながしてくれるがほとんど自分でやっている
- ・ヘルパーさんが男性が多く抵抗を感じる
- ・おふろの日を楽しみにしている
- ・気持ちよく入っている
- ・女性ですので、女性の介護をお願いしています
- ・週2回は良い
- ・クーラーの時期に風邪をひかないようにもっと注意してほしい
- ・介助者も手伝えると良いと思います
- ・季節に対応して回数を考慮してもらおうと良いと思う（特に夏）
- ・面会の度に、綺麗にいただいていると感じています
- ・浴室に鏡がないのはいかななものか
- ・介助の職員が男性だと恥ずかしいようだ

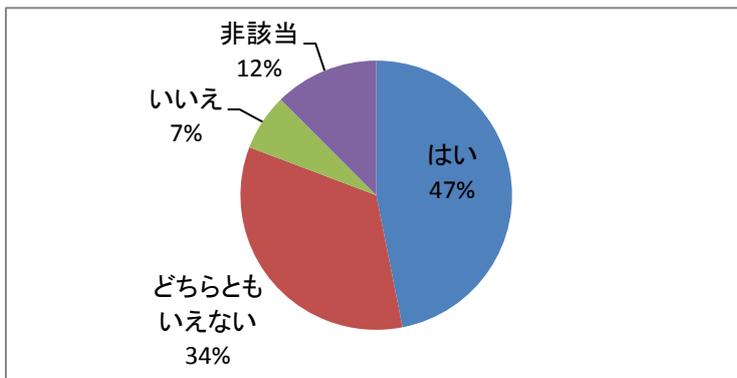
問3：生活に必要な介助を満足に受けていますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）



《自由意見》

- ・ナースコールの対応が出来ない入所者への配慮が？又、トイレ介助後のオシメが十分に出来ていない時が時々ありました
- ・介助なく過ごせている様です。
- ・直面したことはありません
- ・足が元気に歩けますので注意しています
- ・認知症と在宅酸素療法を利用する中、起き上がりベットセンサーで細かく介護を受けています
- ・よくしてもらっている
- ・トイレ介助を見ていないのでわからない
- ・頼んだ介助がされていない時がある
- ・対応が遅れることもあったが概ね満足している
- ・寝たきりの生活が動けるようになって嬉しく思っています
- ・最近施設内移動介助をしている時に、丁寧とは言えない扱いをしている職員がいるように感じる
- ・受診の家族が付き添うのがなんとかならないか考えてほしい

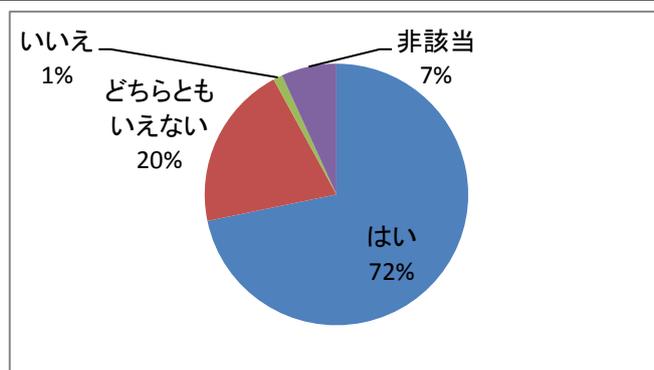
問4：施設では、あなたのしたい事をして、過ごす事ができますか（趣味など）



《自由意見》

- ・将棋
- ・施設の当日のスケジュール内容に応じて過ごしている
- ・運動を増やしてほしい
- ・リハビリ器具等がもっと沢山あれば良いと思う
- ・利用者数が多すぎるので、ベッドで休みたいと思っても休むベッドがない
- ・運動の為にもう少し歩行、手、肩回しを与えていただきたい
- ・本人ではないので直接のかかわりがなくわかりません
- ・生け花・計算、漢字の勉強が楽しみです
- ・与えられた活動を喜んでいただいております。苦手なものもあるようですが
- ・女性のように適応力がなくて
- ・特定に人が限られている全体的な気配り
- ・暇です
- ・音楽会やレクに参加させていただいているが食事以外はほぼベッドで寝ているだけです
- ・リハビリを定期的にしてくれる
- ・少し横になりたいときがあってもほとんどできない
- ・殆ど座っているのでちょっと歩きたいがそのゾーンがなくて不可能な状態である
- ・火金のうち火曜日は将棋の相手がいるが、金曜はいないので来月から利用を土曜に変える
- ・風船バレーを出来る人できない人に分けてほしい
- ・「何もする事がない」と言っていますが・・・、本人の希望通りにはいきませんね
- ・身体の状態から一人で何かをすることが出ないで難しい
- ・週刊誌などは自由に読んでいます
- ・囲碁が趣味だが、今は手が震えて相手に迷惑をかけしまう  
テレビで日曜日の囲碁が観たいと言っている
- ・テレビのスポーツ全般が好きなので、補聴器を付けて聞こえたら楽しいと思う
- ・本人は体を動かしたり絵や習字をしたがっている
- ・入所中は飲酒できないので満足している

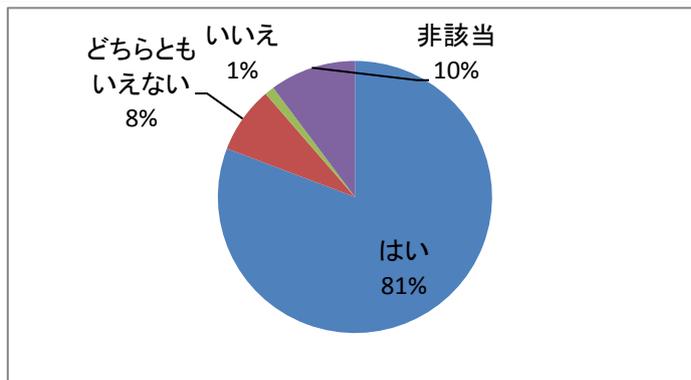
問5：職員は、日頃からあなたのからだの調子を聞いてくれますか



《自由意見》

- ・デイケアに行く前日に体調が良くない場合は電話を入れお断りもしています
- ・高齢者とか体力不足者への配慮？寝かせてもらいたいが椅子でリハビリの為とか思いますが、必要か？
- ・職員との会話を楽しみたい
- ・特に聞かれたことはない様です。
- ・気軽にお話しできます
- ・主人は口に出して説明することは出来ませんが、私の方（妻）とコミュニケーションをとっていただいています
- ・良く聞いてくれます感謝
- ・職員が親切にしてくださいます
- ・ナースコールの対応が遅いです

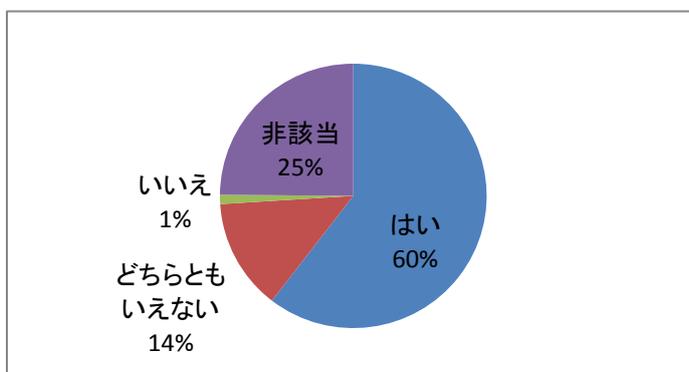
問6： 病気やケガなどの、緊急時の対応は安心できますか



《自由意見》

- ・バプテスト病院が横にあるという心強さに、とても安心できます
- ・介護士が少ない為、中々介助できない
- ・急な体調急変時は、すぐ隣の病院に移送して頂き助かりました
- ・施設が病院だから
- ・送迎のバスまで遠く、道でけがをしないか心配。車も通るし駐車場もあり、気を付けて歩いているがタクシーが通れば道いっぱい。雨や雪の時は心配です
- ・夜中に熱が出た時、氷枕にして見守ってくれた
- ・いつも早い対応をしていただき感謝しています

問7： 在宅復帰に向けたリハビリや相談は、計画的におこなわれていますか

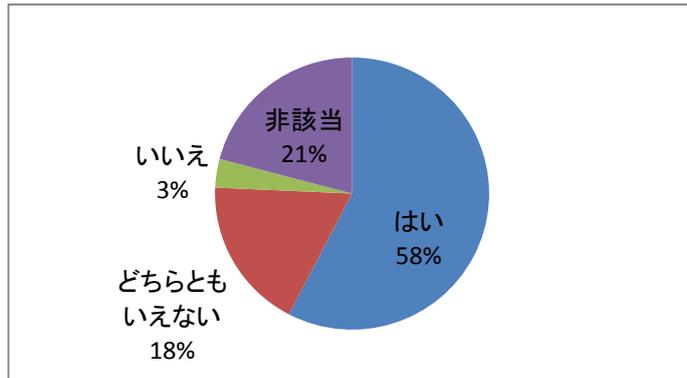


《自由意見》

- ・通信欄にやって頂いた行動、トレーニングを記入して頂きたい
- ・家族としては大満足ですが、本人が積極的にならないところに問題があります
- ・ショートステイの折、お世話になりました。
- ・ショートステイがもっと簡単に利用者出来れば、といつも思います。
- ・復帰に向けた具体的なリハビリはわからない。通常と思います
- ・月に2回施設に来ています

## 《利用者個人の尊重》

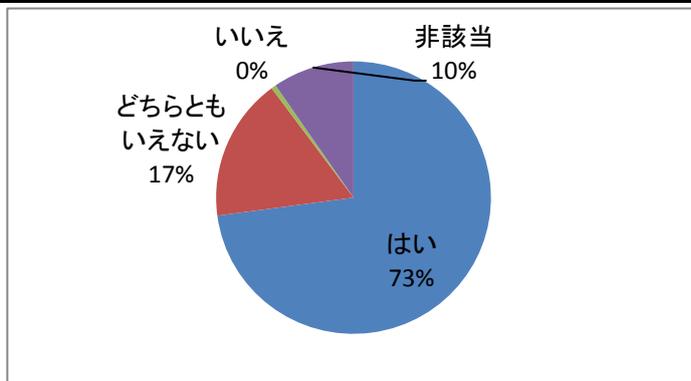
問8：他の人に、みられたくない事や聞かれたくない事に、気遣いがされていますか



### 《自由意見》

- ・他人に見られたくない事や聞かれたくないことは無いとの事
- ・個人的な事は当人に聞かれないので安心です。
- ・もともと、本人自身はオープンにいたしておりますので、気にした事は無いようです。
- ・入浴時パンツを脱ぐときに、広げて確認される事が嫌だと言っていた
- ・十分とは言えないが・・・

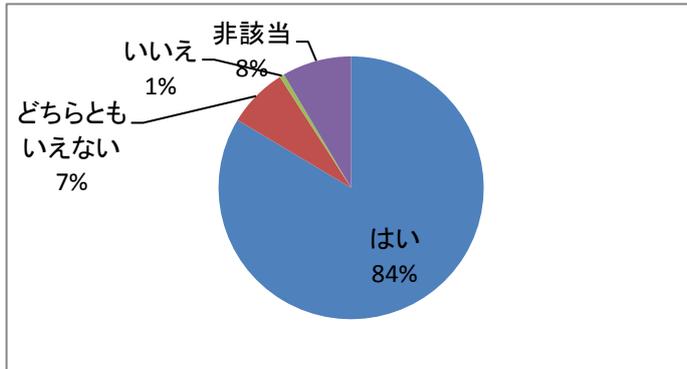
問9：職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか



### 《自由意見》

- ・本人は2階が希望ですが、3階は何か違うのですか？
- ・常に声掛けをして下さり施設にいても安心です。
- ・大事にいただいているのに、本人が気付いていない。
- ・職員によって違う、きっちり丁寧に優しく話を聞いたり介助して下さる方もいるが、移乗の時痛いから持ち方を変えてほしいとお願いしても、自分のやり方を押し通す男性職員がいます
- ・痛いし危ないからスライディングボードで移乗してほしい
- ・いつも親切です
- ・大体大切にしてくれている

問10： 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

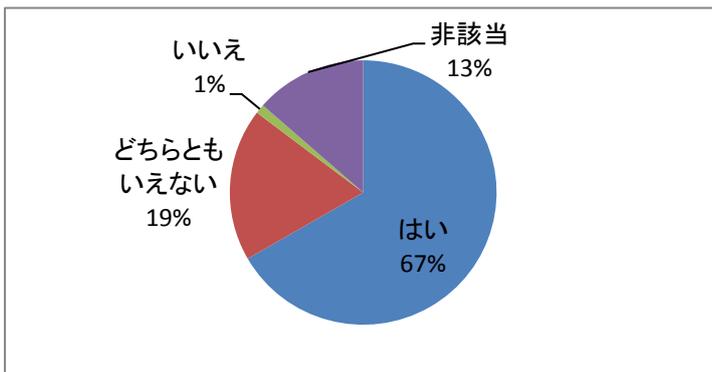


《自由意見》

- ・面会者がフロアに来た時には、挨拶がスタッフ側からされた方がよいと思う。笑顔が少なく挨拶も不十分なら、印象が悪い（一部）
- ・職員の男女共にとても丁寧に対応してくれています。
- ・介助しながらしんどい、暑い、重いなどブツブツ文句を言いながら介助する男性がいる  
不平を言うのを聞くのは不愉快です
- ・車いすの足をつけたり靴をはかせたりした手で、ゴム手袋を着けずに入れ歯をはめるのはやめてほしい
- ・人による
- ・ベテランの方から新人まで丁寧な対応です
- ・皆さん親切だが、中には担当ではないのか知らん顔をする職員もいる

《個別の計画》

問11： 施設では、あなたの状況や要望を、よく聞いてくれますか



《自由意見》

- ・聞かれたことは無いとの事でした
- ・施設にお願いした要件は『快く』対応して頂いています。ありがとうございます
- ・直接かかわったことはありません。
- ・ゴミ箱作りをして、スタッフさんが喜んでくれるのがとても嬉しいです
- ・本人は自分の意見を伝えるのが「下手」ですので良く分からない
- ・飲酒させない事を優先させると、これでいいと思う（職員は忙しいと思うので・・・）

◆個別の計画について、施設から説明がありましたか

はい



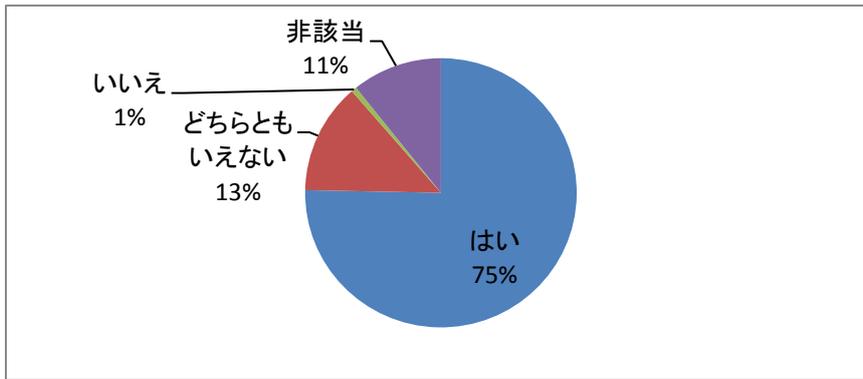
問12へ進んでください

いいえ



《利用前の対応》へ進んでください

問12： あなたの介護の内容についての、計画の説明は、分かりやすかったですか



《自由意見》

- ・本人は良くわかっていないと思います。
- ・理解力が落ちてきているので、
- ・特にリハビリについて分かりやすかった
- ・定例会議での説明はわかりやすい
- ・あまり相談したことはないけれど、いずれ説明してほしい

《利用前の対応》

◆過去1年以内に、この施設を利用し始めましたか

はい

いいえ



問14へ進んでください



◆施設の利用開始前に、施設から内容などの説明がありましたか

はい

いいえ

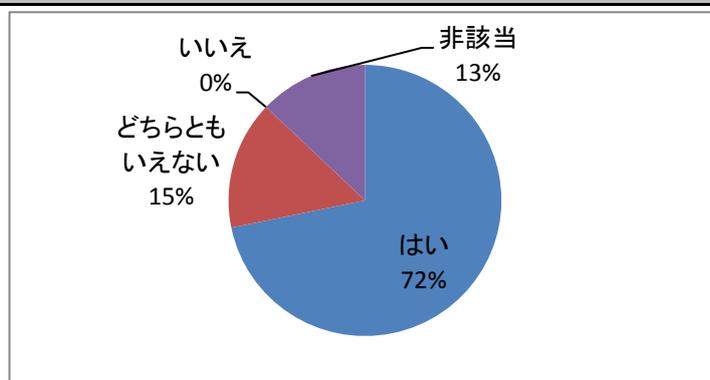


問13へ進んでください



問14へ進んでください

問13： サービス内容や利用方法の説明は、わかりやすかったですか

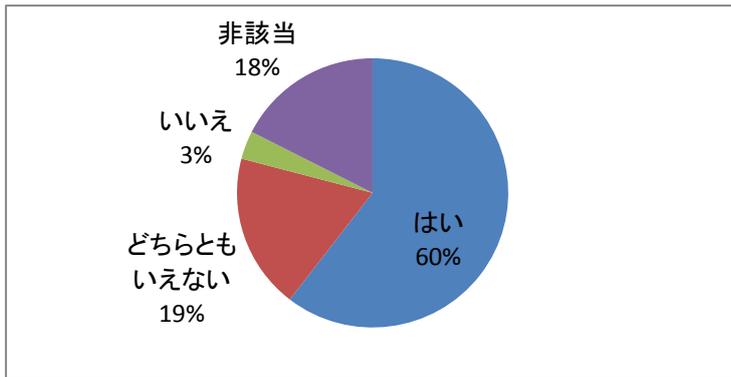


《自由意見》

- ・入所当日の体調の悪化時の処置？説明不足
- ・ケアマネージャーさんが丁寧に説明して下さいました。よかった。
- ・こちらにいろいろ問題があり、説明はわかりやすいが、私がパニックになってしまいました
- ・耳が少し不自由で理解できないこともある
- ・脳トレや作業の内容についてもう少し詳しく説明してほしい
- ・あまり詳しいことは聞いていない

## 《不満・要望への対応》

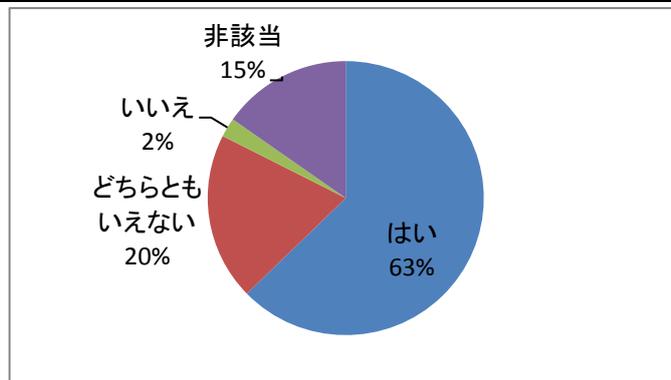
問14： 不満や要望を、職員に気軽に言う事ができますか



### 《自由意見》

- ・本人は外では不満を言いません
- ・不満や要望は特になく、この事です
- ・うまくやってくれていると思う
- ・当家の希望（要望）をお願いしても、出来るだけ対応下さりありがたく思っております。
- ・現在ではそのような問題に直面したことはありません
- ・何回トイレを使用すれば自由に使用できるようになりますか？
- ・現在不満や要望はありません。
- ・忙しそうで気を使う事がある。
- ・感謝です
- ・入れ歯を付けるのに素手で付ける人がいる、手袋をつけてほしい。口に入れるものだから衛生面を考えてほしい
- ・言葉が不自由なので自分の思いを伝えられていない
- ・言うことも多いが言わないで済むこともある
- ・看護師の対応の冷たさに驚いたことがある
- ・まだ慣れていないので遠慮している
- ・オムツの交換でナースコールしてからの待ち時間が長すぎる
- ・これから言えば聞いてくれると思う

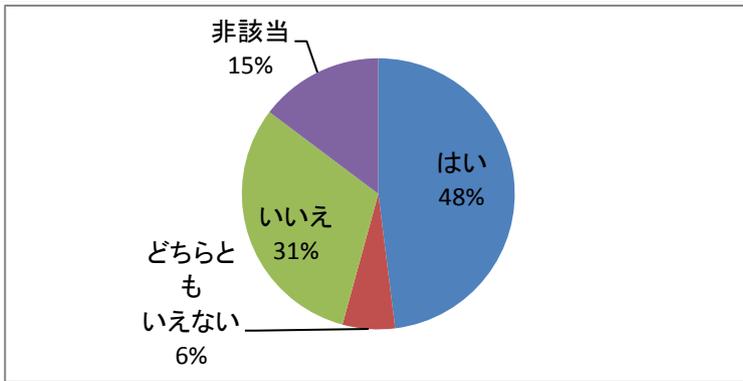
問15： 職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか



### 《自由意見》

- ・職員の方は皆良くしています。
- ・感謝です・不平不満を言ったことがない・腰が痛いからスライディングボードを使っているがかかえあげて車いすにドスンと置く人がいる、ボードを使って欲しいと依頼したがやり方を変えない
- ・概ね対応してもらっている。何度も同じことをお願いしてストレスになったこともある
- ・自分には関係ない、という態度をとる職員もいる

問16： 困ったことを、施設以外の相談窓口で、相談できる事を知っていますか

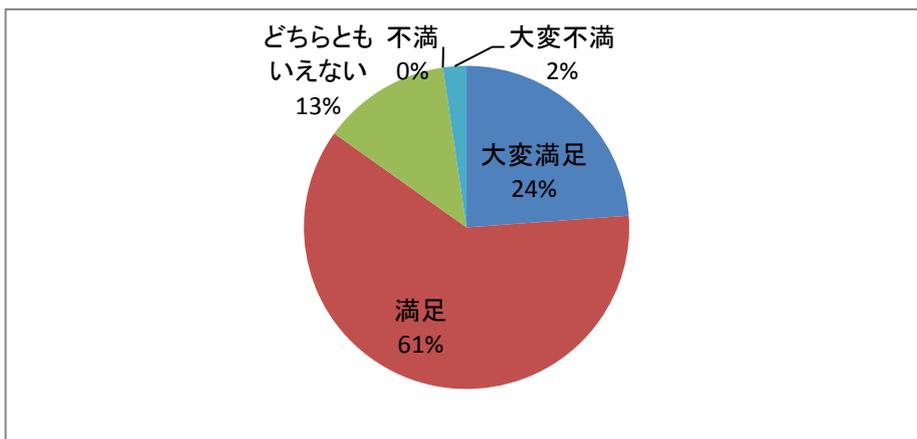


《自由意見》

- ・知らなかったとの事です
- ・バプテストのケアマネージャーさんにも相談できると考えています。
- ・ケアマネージャー、医師、高齢サポート等と考えております。
- ・その相談窓口で相談したら改善してもらえるのでしょうか、家族を預かってもらっている身なのであまり要望を言っても施設の方が気を悪くされないかと心配で相談できない
- ・窓口がある事すら知りません（今も）
- ・どの場所で説明を受けられるかよくわからない
- ・知らない

## 《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕 施設での生活、または、通所リハビリでの過ごし方に満足していますか （1つに○）



〔2〕 日頃お感じになっている、施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

- ・入所して無駄に過ごす時間が長く感じる時がある
- ・何時も親切にしています
- ・今のところはありません
- ・本人も楽しそうに暮らしております
- ・お世話になり、ありがとうございます
- ・本人と介護士さんが1対1で接する場面（一緒に簡単な作業をする、お話する）等がもっとあって欲しい
- ・以前は施設の周りを歩けたのですが、又歩くことが出来るようにお願い致します
- ・老人なのでクーラーが少しつめた過ぎると思う
- ・デイケアにお世話になってから、感情の表現が明るくなったように思います
- ・日頃の皆さんには、よくして下さいているようで、ありがとうございます
- ・皆様とても熱心に説明、対応して下さい感謝しています
- ・職員さんの対応が大変親切でありがたいです
- ・介護が大変大切な仕事であるにもかかわらず、厳しい現実があるのは理解できるが、人手不足や重労働、低賃金等を理由に質の低下を許してはいけないと思う。スタッフ個々人の技術と知識に格差があるのかも
- ・本人が自分で打撲したり迷惑をかけているので、こちらの方も申し訳なく常に思っています  
皆様本当によくして頂いています。
- ・お世話になりました。老健行き届いてお世話いただいています
- ・空白の時間、椅子に座っている時間が長すぎるように思います
- ・本人ではないので間接的になりますが、家族としては本人から何の苦情も聞いたこともなく、いつもよくしていただいて感謝しています
- ・よく声をかけてくださり、皆さんに見守っていただき感謝しています  
要望ですが、パジャマの紛失がありましたので、もし見つかりましたらご連絡お願いします
- ・ショート、入所、塗り絵、計算などさせてもらっていますが、タオルをたたむとか、生活の中でできる作業を、させてもらおうといいかと思えます。家では、本人の洗濯した物はただんでもらって、必要な所に片づけてもらっています

- ・一日一日友人と会うことが楽しみです
  - ・入浴の時、皆々様お世話（手を引き入浴手伝い）感謝です
  - ・リハビリ室内の温度、夏場（7～8月）エアコンが効きすぎている時がある
  - ・もう少し「ごらく」部門があってもいいのに、と思います。（音楽でもプロの人たち）を見学に行くとか・・・
  - ・いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
  - ・入所時間を午前中に、退所時間を午後にしていただけたら、もっと快適だと思っています
  - ・ご指導、ケアをしてくださる職員の御名前が覚えられず、名札を付けておられますが、大きく+R5表示していただく事、必要に応じて声を出して御名前を言っていただければ、覚えられるかなと思いましたが、何か良い方法は他にありませんでしょうか
  - ・家で居る時よりも笑顔がある時があり、感謝しています
  - ・ドライバーさん始め、職員の皆様方、とても感じが明るく、良くして頂いていると感謝しております
  - ・以前は送迎の方が、お変わりありませんかと聞いてくださっていたが、新しいスタッフさん達は何も聞かれません。おはようございます、いってきます、だけで少し寂しいです
  - ・満足感謝
  - ・コーベビーのクリーニングを利用しています、便などで汚れた物は下洗いされたあとクリーニングしてもらえないですか
  - ・野菜をもう少し柔らかく煮てほしい、刻み食にしてもらってから少し食べやすくなりました
  - ・清潔で気持ち良く過ごしております
  - ・いつもお世話になっています、ありがとうございます
  - ・今の状態のままで十分です
  - ・月～金のディサービス本当に助かっています、このままでできるだけ長く利用していけたらと願っています。ADLも安定しているようなので、自宅と日中充実した生活を送ってほしい
  - ・麻雀やトランプをしたいが、仲間がわからない。おやつタイムのしりとりや坊主めくりなど簡単なゲームをしたい
  - ・こちらの思っている日が取れないことが多い、月1～2回1週間からお願いしているのにおかしいと思う
  - ・トイレの流すのをわかりやすくしてほしい
- 
- ・SSに行くのをそれほど嫌がらないので、ほぼ満足しています
  - ・いつも丁寧な介護をありがとうございます
  - ・時々トイレ臭が強いことがあった
  - ・尿意を感じるようになったと話していた。面会の度に希望を持っていて安心しています
  - ・出来るだけベッドの位置など寝室状況を家庭と同じようにしてほしい
  - ・現状に不満は無いが、職員の更なる目配り、気配りに期待します
  - ・丹後育ちで方言が強く、京都弁を理解していない時もある
  - ・最初に入所した日は、もう少し丁寧に詳しく説明してほしい
  - ・通所リハビリの実際の現場を見たいが、なかなかチャンスが無いので機会があれば良いと思う
  - ・写真展や絵画作品展など、付添で行っている家族にとっても楽しみです
  - ・少しでも明るい気持ちになれるイベントを待っています
  - ・気楽に過ごしています。他の皆さんとも仲良く、居心地は悪くないです
  - ・大勢の利用者がいるので、顔や衣類の汚れは仕方がないと思い、気づいた時に清潔にしている忙しそうで エレベータの鍵の解除や、家族の思いを伝えるのを遠慮している
  - ・リハビリや医療体制には満足しているが、訪問時に様子を尋ねると「特に変わらない」という答えが多く、詳しい様子を時々でも知りたい
  - ・少しずつリハビリの道具が増えたが、負荷や時間のかけ方が個別の症状に対してあっているのかわからないまま利用しています。理学療法士の方だけでなく介護士の方にもお助けいただいているので、共通理解を目指して研修していただく事が必要
  - ・SS利用時、見送り、おむかえに家族が仕事を休まなければならないのが負担
  - ・施設の雰囲気は明るい
  - ・衛生面に気を付けてほしい。男性の介護士さんは、オムツ交換で便のついたオムツを袋に入れずそのまま床に置いて持っていく。おむつ交換の手袋を変えずに、洋服の着替えをさせている手を洗わず素手で入れ歯をはめる、これらの行為で感染のリスクがあると感じる、改善をお願いする

- ・右麻痺で言葉が不自由であるが、長年丁寧に対応して下さり感謝しています
- ・職員さんは良く教育できているようで本人も安心している
- ・シーツ交換、トイレ清掃（臭いがあまりない）、部屋清掃etc、きれいな環境が整えられている事に満足。スタッフの対応も感じが良い
- ・看護師、介護士の皆様、いつも良くしていただき、感謝しています
- ・介助無し単独でトイレ使用時の動線（手洗い後のペーパーを捨てるゴミ箱の位置等、利用者向けでない様な気がします）
- ・これは日本の介護システム全体の事になると思いますが、できれば早朝や夕方遅めの送迎対応を希望します（利用者側の都合・希望のある時のみ）
- ・全般的に良く対応して頂き、感謝しております。本人は機嫌よく過ごさせていただいている様です。今後ともよろしくお願いします
- ・着衣の乱れがしょっちゅうある
- ・家族の体調が悪く血圧計を借りようとしたら、利用者の為の物だからと断られた
- ・家族のボランティアは迷惑か？
- ・様々な状態の利用者がいるのでスタッフの忙しさを察し、人数的に大丈夫なのかとスタッフの健康面も含め心配します
- ・お風呂の時間を早くしてほしい(通りハ利用者)
- ・職員の人数が少なく大変そうで、時々ぎくしゃくしコンビネーションがうまくいっていない時があるように感じる(通りハ利用者)
- ・必要な時にショートが取れない、男性ベッドが少ないと言われる
- ・いつも親身にしていただいて感謝しています
- ・デイの迎えの時に、他のデイは家まで来てくれるがバプテストは来てくれない  
その時はやさしさが足りないな、とったりしてしまふ
- ・施設の皆さんは本当によくしてくださいます
- ・通りハに4年以上通っているが、よそのように三人乗りの小型車がないので、いつも5分程西日の強い道を送迎のバスまで傘、バスタオル、着替え、杖を持って苦労している  
一人暮らし90歳なので体が疲れる。一か所だけ一人でも送迎してくれるところへ移り、そこは何も持たずに楽です。移ってもいいのですが友人と離れるのがさみしい

〔3〕 今回の調査について、お気づきになった点など、ご自由にお書きください

- ・全て満足しています
- ・はい（1の欄）に〇マルをしていても、全てVeryGoodの意味ではない時もある
- ・本人が回答できません。計画書や連絡表と本人の様子を見ながら家族が回答致しました
- ・調査の結果、どのように反映されているのかわかるようにして欲しい
- ・業務改善活動等（処置）を、家族へ伝達して頂くと、家族も安心して次の意見も出せるのでは？
- ・きつい仕事でも、楽しく生きがいを感じられるような、チームの作り方や人材の育て方などにも、力を入れられると、結果的に利用者にとって、より良いケアが受けられる事に繋がると思う
- ・良いと思います
- ・家族としてはいうことがないにもかかわらず、本人がそのことに気づけないところが残念です
- ・看護師さんは全員やさしくて親切でよろこんでいます
- ・利用者、本人が回答しにくいと、確認しながら家族が代筆いたしました  
よろしく願いいたします。いつもお世話になりましたありがとうございます
- ・大変お世話になり、家族ともども感謝しております  
本人も充実した毎日のおかげで、喜んでおります
- ・通所リハビリと、通所介護の違いがわかりません。通常我々はディサービスと言ってますゆえ
- ・調査されても変わらないと思っています。私たち三人グループはいつもその話をしています
- ・職員の方は良く気が付きます。若い方も色々あり、ほとんどの方は家の前まで送迎うらやましいです。職員の方途中まででも送ってほしいです
- ・いろいろのプランがあり、私自身はとても喜んでいますが、1日目に4つのプログラムは気が重くなり、棒の体操をするとどっと疲れます。何かゲーム的な楽に楽しいプランも入れてほしい
- ・細かな質問に対し、施設の方針、利用者への思いやりを感じる事ができたことが嬉しかった
- ・とても親切にさせていただいて喜んでおります。ありがとうございます。
- ・皆さん親切で感謝しています
- ・もうすぐ退所で寂しい。三か月後も利用したいと言っている
- ・これからはもっと気軽に気づいたこと、心配なことを相談させていただきたいと思った
- ・認知症の進行を遅れさせずやり方などについて、専門家の方からアドバイスを頂けるような場があれば是非利用したい
- ・前回までに比べ、答えやすくなった