

クレール高森ご家族アンケート 結果

実施日平成27年9月4日～30日
29 通送付中 回答 11 通

問1. クレール高森の建物の印象をお聞かせください。

- ・ 建物は明るくて眺めも良くとても気持ちが良い。
- ・ 明るく衛生的で大変満足。
- ・ 洗練された建物で設備も整えられておりきれい。
- ・ リゾートホテルに来たような明るく広々した感じがする。玄関も広く、ホールもあり、圧迫感がなくとても気持ちの良い空間。
- ・ 清潔感があり広々としていてゆったりした気分になる。
- ・ 新しくてきれいな建物だと思う。
- ・ 正に明るく、広く、開放的で気持ちが良い。2、30年後には自分達も入れていただきたいねと知り合いの方と話しました。
- ・ 明るい。
- ・ 木の香りが好く申し分ない。
- ・ 新しい建物なので美しく、介護する事を良く考えて設計されている。食堂の窓も大きく、光がよく入り明るくて開放的で暗さを感じさせない。
- ・ 広くて天井も高く、とても開放的で気持ちが良い。

<施設コメント>

クレール高森の建築においてこれまでの施設や病院設計をモデルとするのではなく、これからの世代の方々が望まれる暮らしの場をイメージし設計を行いました。自分たちでも住みたいと思えるような施設を創りたいという想いで建てられたクレール高森ですが、明るく、開放的で気持ちのいい空間と意図した通りの感想を多く頂き大変嬉しく思っています。

問2. お部屋（個室）の使い勝手、居心地はいかがですか？

- ・ 見晴しも良く特に海が見えるのが良いと思う。
- ・ 眼下に海、建物の周りは樹木、紀州に育った者にとっては落ち着く空間だと思う。・ 周囲の環境は緑も多く民家もあるので特別な場所（施設）に来たという思いも持たないと思う。
- ・ 良好、静か。
- ・ 環境も申し分ない。
- ・ 昔から存じているので特に問題ない。しいていえば、見晴しが良く安らぎを感じる。
- ・ クレール高森へ通じる道路がクネクネと曲がり、巾が狭い面はあるが国道が少し上に離れていて騒音もなく快適な場所である。緑も多く空気も澄んでいる。

- ・津波や水害の心配がなく、安心できて有難い。強いて言えばクレールまでの道路が広いと有難いがこれはクレールの問題ではないのではないのでしょうかと思う。
- ・高地で津波の心配もなく静かで良いが、行くまでの坂道が急で狭く天気の悪い時はドキドキしながら車で行っている。
- ・対向車があったりすると運転しづらい。(夜間は光を多くほしい)
- ・最初は道中の運転に怖さを感じた。少し慣れたがすれ違いにはまだ慣れない。
- ・津波の事を考えると良いと思うが車の運転ができないお年寄り(兄弟など)は足が遠のくと思う。

<施設コメント>

高森の地は眼下に太平洋が広がり、森の緑に囲まれた、自然豊かな場所です。高台ということで津波の心配もなく安心してお過ごし頂けます。しかし、ご意見に多数あるように、施設に至る道が狭く勾配もきつい上に、1つの道しかありません。火災時の大型消防車の通行、また大規模災害で道路が不通となった場合等を想定し、幅員の広い別ルート道路の設置を新宮市に重ねて要望してきました。先日、市の回答があり、予算上当面は計画に上げることは難しいとの事でした。引き続き道路環境の改善を要望していきたいと考えています。

問3. お部屋(個室)の使い勝手、居心地はいかがですか？

- ・どの施設よりも広々と感じる。自由に動ける場所もあり、使いやすい配置だと思う。
- ・使い勝手も居心地もすばらしいと思う。
- ・居心地は良いと思う。
- ・入居者共々満足している。
- ・そこそこ良いようだ。
- ・良好
- ・充分満足していると思う。家族にとっても個室があるというのは嬉しいこと。特にトイレが各部屋についているというのが安心。
- ・清潔で広さ的にも丁度良いと思う。トイレも広くとられていて使用しやすいと思う。
- ・大変満足している。
- ・トイレも個室に完備されていて使い勝手も良いと思う。
- ・見学の時から思っていたがトイレが少し狭いように思う。

<施設コメント>

居室の広さ、居心地はよいという感想を頂いております。また居室トイレの設置に、多数の好評な意見を頂いているようです。近年の施設設計では居室トイレは建築コストや維持管理の問題により、設置しないケースが大半です。居住環境は暮らしを大きく左右します。プライバシーに配慮された個室とトイレは、ご本人の尊厳を守る自立を支援するケアにつながると考えます。

現在、介護保険制度で特養は寝たきりの方(介護度4~5)の受け入れ施設位置づけられていますが、クレール高森では、ご本人の意思や暮らしの意向をお持ちの要介護3の方から受け入れを想定して設計

しています。この個室の環境を活かし、飾り付けや家具の持ち込み等、ご自身の部屋として活用して頂ければと思います。

問4. 少人数単位で暮らすユニットケアでは職員配置も少人数となります。ケアについてはどう感じられますか？

①とても行き届いている 4

- ・入居者の家族も気の毒なくらい良くしていただいている。夜は職員の方が少ないので、とても忙しいそうだが気にかけてもらっているそうです。
- ・ボタンを押せば直ぐに来てもらえ、対応も良く感謝している。
- ・職員の皆様にはいつも笑顔で本当に親切にいただいていると感じている。
- ・少人数単位で担当していただいているので目が届き、必ず誰かがそばに居てくれて見守ってくれているので安心している。寝たきりの方も車イスで食堂に連れて来てもらい一人がつきっきりで食事をさせてくれている。

②行き届いている 2

- ・少人数でも各個人に対してとても良くしていただいていると思う。但し少人数なので居住している人の交流が少なく、会話がなくなるとも気になる。

③あまり行き届いていない 0

無回答（コメントのみ） 5

- ・職員の方々の言葉かけが多いので、少人数でも安心感がある。一人一人の入居者をきちんと把握していると感じている。
- ・行き届いている。
- ・中々伺うことができず、良くわからない。
- ・身体的ケアは行き届いている。精神的にはあまりコミュニケーションがとれない様に思う。いつも退屈そう。
- ・職員の方によって個人差はあると思う。言葉はやさしくても冷めたく感じられる人もいるので、より良い人材を選ぶにつけると思うが、そうも言っていないので良い人材は離してほしくない。そしてその人たちを中心に回って行ってほしい。

問5. 個室の暮らしの利点、欠点について感じられる事をお教えてください。

<利点>

- ・他の方に気を使わず自分の好きなようにできる。面会に行っても家族の気が楽。
- ・満足している。
- ・全く寝たきりの方にとっては、また、精神的に不安定な方にとっては良いと思う。
- ・なかなか上手に人と接することができない方が多いので個室があることはとても落ち着いた生活ができると思う。
- ・手前勝手な意見だと思うが、相部屋だと病人という感じがするが個室だとまだまだ元気というような

感じを受ける。

- ・プライバシーが守られて良い。
- ・うちの場合は入居者本人がとても静かで他人にじゃまされない環境を望んでいるので希望通りの生活ができている。
- ・老人の暮らしに合っている。
- ・休息を取りたい時には、いつでも他の人に遠慮することがなく自由に静かな環境で過ごすことができ、気兼ねなく休むことができる。
- ・静かで落ち着ける。

<欠点>

- ・静かすぎて刺激がなく、いつもボーっとしているかテレビを見ているみたい。
- ・自分で何とかしようという気持ちがますますなくなっているのは病気の進行で仕方ない事なのでしょうか。
- ・部屋に引きこもりがちになると他の人との会話が不足しがちになるので社会性を持つことが出来づらいかもしれない。
- ・職員さんの気配りができていれば問題ないと思う。
- ・欠点はほとんどない。

<施設コメント>

少人数単位で暮らすユニットケアでは、従来の大人数ケアの一斉一律介護では難しい個別支援が可能となります。これにより起床や食事時間など個々のリズムに合わせた、ゆったりした暮らしができることが大きな特徴です。一方で、大人数ケアと比べるとご指摘にあるように活気といった面ではデメリットもあるように見えます。しかし、クレール高森がお家（在宅）にいるとイメージすると、ごく自然な環境のようにも感じます。

現在、ユニットケア施設の職員配置基準では、ケアスタッフも少人数となりますが、その中でレクリエーションや行事の企画に取り組んで行きたいとスタッフ間で検討を重ねているところです。また、4人部屋の黒潮園と個室のクレール高森、それぞれ異なる暮らしやケアのニーズにお応えできる環境が整っていることも私たち法人の特色です。黒潮園での暮らしの希望がございましたら、ご遠慮なくいつでも気軽にご相談ください。

問6. クレール高森は面会に訪れやすい環境ですか？

①はい 8

- ・時間もあまり気にせず行けるので良いと思う。
- ・気持ちよく迎えてくれるのでとても行きやすい。
- ・国道からホームまで一部狭い所があり改善していただければベターかと思う。
- ・近くに位置し、面会も時間を気にせず必要に応じてする事が出来る。受付の人達もにこやかに対応してくれるので、気兼ねなく訪れる事ができる。

②いいえ 0

③どちらとも言えない 3

- ・道路が狭く急なので自分自身は大丈夫だが、義理の妹に「運転が怖いのでついでの時に乗せて行ってください」と頼まれる。

<施設コメント>

一般的に従来の特養と比較して、個室ユニットの特養では、病院のような雰囲気がないことから、面会では時間を気にすることも少なく、また住まいに顔を出す感覚で気軽に面会に訪れることができると言われています。クレール高森を家から少し離れた住まいと思って頂き、御遠慮なくお越し頂ければ幸いです。

また、先の質問でユニットが少し寂しいという意見を頂いていますが、ご家族や地域のボランティアの方々にもっと気軽に訪れて頂けるような、活気のある地域に開けた施設にしたいと思っております。お食事の準備、お話し相手、簡単な工作、歌、レクリエーション等のようなことでも結構ですので、申し出て頂ければ嬉しく思います、ご協力を宜しくお願い申し上げます。

問7. 職員の言葉遣いや対応には、優しさや思いやりが感じられますか？

①大変感じられる 8

- ・いつも丁寧に対応していただいている。
- ・いつも笑顔で対応いただき感謝している。
- ・受付の人達も職員の人達も丁寧に対応してくれる。必ず挨拶してくれる。

②感じられる 3

- ・もう少しコミュニケーションがとれたら良いと思う。

③あまり感じられない 0

④どちらとも言えない 0

<施設コメント>

おおむね好評を頂いております。これは職員の資質の基本と言える項目です。小さな点でもお気づきの際には、是非お申し出ください。

問8. 職員の服装・身だしなみは好感がもてますか？

①大変好感が持てる 7

- ・きちんとしている。
- ・職員の皆様はこざっぱりとした服装をされていて、とても清潔感がある。

②好感が持てる 4

③好感がもてない 0

④どちらとも言えない 0

<施設コメント>

好評を頂いております。暮らしの場の提供を目指すユニット施設では、普段と変わりのない自然な生活ということで、制服を廃止し私服でケアを行う施設もあります。今後、クレール高森でも検討することになった場合は、またご意見を宜しく願います。

問9. 利用者様やご家族の方が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応してくれますか？

①すぐに対応してくれる 8

- ・電話での連絡もよくしていただけるのですぐに対応していただけている。
- ・いつも直に来ていただいて良いと思う。
- ・こちらから頼むより前に何が必要なのか考えて、「このように対応しよう」と思うと申し出てくれる。

②少し遅れるがしてくれる 2

③対応してくれない 0

④どちらとも言えない 0

無回答（コメントのみ） 1

- ・対応してくれている

<施設コメント>

ひとつのユニット（リビング）に、職員が1名で対応という時間帯もございます。その中で「すぐに対応してくれる」という多数のご意見を頂きました。こういった少人数のケア環境から、私たちスタッフもご入居者のご要望への対応に満足できない面もありますが、できる限りの対応を今後も精一杯させて頂きたいと思えます。

問10. 当法人のホームページ、ブログ『クレール日記』をご覧になられたことはありますか？

①はい 6

- ・良くできている。
- ・日々の生活が少し見られて安心している。
- ・今回初めてブログを見た。職員の方々の気持ちの伝わる良いブログだった。今まで知らなかったことが残念だ。折に触れ見たいと思う。
- ・正確には忘れていた。今後見るようにします。
- ・日常のことから専門的なことまでいろいろな話題があってとても良い。入居者の写真もあって実際の様子がとても良くわかる。
- ・季節に応じて色々な催しをしている事を知りました。

②いいえ 2

③知らなかった 2

<施設コメント>

パソコンやスマートホンなど普及しつつありますが、まだまだホームページを閲覧できない環境の方も多くございます。そのなかで現在、ご家族だけでなく、遠方のお孫さん、ケアに興味を持たれている全国の介護従事者まで多くの方にご覧頂いており、ブログの人気ランキング（介護分野）の上位にあります。このブログ『クレール日記』は、暮らしの様子や取り組むケアの内容など、クレール高森の魅力を地域の方々に広くお伝えする大切なツールと考えています。

スタッフによる手作りのブログですので、頻繁に更新とはいきませんが、引き続き充実したものでできるよう頑張っていきたいと思っております。身近な方にもお勧め頂ければ幸いです。

その他ご意見ご要望

- ・月に1度1ヵ月の様子等、担当者から知らせてくれたらよいと思う。
- ・紙おむつをあまり使用せずトイレにまめに連れて行ってくれるのは感謝している。
- ・リハビリスタッフもあれば良いと思う。
- ・少人数というのもあると思うが活気があまりないと思う。入所の時、外出も時々あると聞いていたがあまり行っていないように思う。
- ・皆様の介護のおかげで元気に過ごしているので極めて安心している。
- ・黒潮園と比べて人数が少ないせいか他の入居者の方との交流が少なく、会話等もないようで認知症が進行するような気がする。
- ・母が機嫌よく暮らしていることに感謝している。
- ・いつも笑顔で対応していただいて安心している。今後共宜しく願います。
- ・高齢者向けには木造住宅は最適。
- ・立地条件は良い。

<施設コメント>

今回、コメント記入欄が多く大変お手数をおかけするアンケートにも関わらず、貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。この機会にご指摘頂いたご意見は職員で共有し、また好評を頂いたお声を励みに、より地域の皆様のニーズにお応えできる施設を目指し取り組んでいきたいと思っております。

クレール高森はまだ歩み始めたばかりです。ご家族、地域の皆様のお声を大切に、共に創りあげていければと考えています。今後ともご指導ご鞭撻の程宜しくお願い申し上げます。