

# 令和元年度家族アンケート結果

令和元年6月15日

## \*環境に関して

◎ 苑内は清潔で居心地が良いですか？

1: とても良い	2: ほぼ良い	3: あまり良くない	4: 良くない	5: わからない
23	33	3	0	1

### 【理由】

- ・トイレ周りが汚れていることがある。
- ・テーブルの下の汚れが気になります。
- ・手洗い、ペーパータオル、マスクが備え付けてあり苑内も清潔である。
- ・室内のホコリや汚れが目につく時がある。
- ・窓ガラスが曇っていて外の景色が見え難い。
- ・床やベッド上にホコリが多く不潔である。
- ・臭いがなく、さわやかな場所になっている。
- ・部屋に入ったときの臭いに配慮してもらいたい。
- ・周りの環境も良く、全体的に空間が明るい。
- ・静かです。 ・中庭が良い。
- ・面会に行った時、いつもきれいにしてあり喜んでいきます。
- ・玄関はなるべく物を置かないようにすっきりとして頂くと良い。
- ・玄関や廊下はとてもきれいに掃除ができていますが、居室はホコリが気になります。
- ・廊下等は良いがユニットに入るといまいち。
- ・物の置き場が定置管理されていないので乱雑だと感じます。
- ・施設特有の臭気がなく清潔にされており気持ちが良い。
- ・以前は床が汚かったが、今は改善されきれいになっている。

◎ 苑内は面会に来やすい雰囲気でしょうか？

1: とても良い	2: ほぼ良い	3: あまり良くない	4: 良くない	5: わからない
39	21	0	0	0

### 【理由】

- ・面会に行っても声をかけて頂き自由に面会できます。
- ・親切で丁寧
- ・笑顔で挨拶される。
- ・近くにきた際は「ちょっと寄って顔を見て・・・」と自然に思える。
- ・なんとなく「あれ？」と思うことがある。
- ・面会の手続きも簡素で面会に来やすい。
- ・季節に合わせた飾り付けがしてありとても良い。

## ※『環境』に関してのご意見

- ・洗面台の掃除を面会時にしているが、口腔ケア後の食べかすがこびりついている時がある。
- ・自然の花が欲しい。リビングに花を飾って欲しい。
- ・季節に応じたハマナスホールの作品展示を楽しみにしている。
- ・居室に消臭剤が置いてあるが、色々な臭いが混ざっているのが気になる。
- ・苑への入り口が分かり難い。出る時も出難い。

## \*職員に関して

### ◎ 湖水苑職員の名前をご存知でしょうか？

1: 知っている	2: 知らない	3: その他(無回答)
43	16	1

- ・各入口に写真と共に名前があるのでありがたい。
- ・全員は知らないが何名かは知っている。
- ・顔はわかるが名前は知らない。

### ◎ 職員の対応（言葉遣い・身なり・挨拶）は良いでしょうか？

1: とても良い	2: ほぼ良い	3: あまり良くない	4: 良くない	5: わからない
37	22	0	0	1

#### 【理由】

- ・面会に行くといつも挨拶していただき、声をかけて頂けている。
- ・笑顔で対応してもらえる。
- ・職員の利用者に対する呼び方が気になる。

## ※『職員』に関してのご意見

- ・訪問時には情報提供して欲しい。
- ・家族でも対応が難しい状況なのに、いや顔をせずに対応してもらい喜んでいる。
- ・誠意をもって接して下さっているので感謝しています。
- ・面会者と職員の区別がつかない。

## \*日々のケア・対応に関して

### ◎ ケアワーカー（介護職員）のケアに満足しておられますか？

1: とても満足している	2: ほぼ満足している	3: あまり満足していない	4: 満足していない	5: 分からない
25	32	0	0	3

#### 【理由】

- ・母の状態に応じて部屋の設定などすぐに対応してもらっている。
- ・介護職員と他の職員との区別がつかない。

- ・細かい所まで気を遣ってもらっている。
- ・本人が幸せそうにしている。
- ・本人の様子を聞く事ができる。
- ・本人は色々と言っていると思うが、それでもきちんと清潔を保ち優しく接してくれている。
- ・家族より職員さんに信頼を置いている様子で有難い。
- ・口の中がいつも良い状態に保たれていて本人も家族も喜んでます。

◎看護師のケアに満足しておられますか？

1：とても満足している	2：ほぼ満足している	3：あまり満足していない	4：満足していない	5：分からない
25	31	1	0	3

【理由】

- ・病状が変わるとすぐに連絡してもらえ、心配して頂いてありがたい。
- ・訪問時、体調や様子についての説明がある。
- ・ほとんど顔を合わせる事がない。
- ・わずかな事でもきちんとした説明がありありがたい。
- ・ちょっとしたキズ等でもきちんと処置をしてもらえ安心できる。
- ・日々のケアや受診対応にとっても感謝している。

◎支援係（相談員・介護支援専門員）の対応に満足しておられますか？

1：とても満足している	2：ほぼ満足している	3：あまり満足していない	4：満足していない	5：分からない
28	25	1	0	6

【理由】

- ・親身になって相談に乗って頂いている。
- ・書類等で分からない時でもすぐに対応してもらえる。
- ・誰が支援係かよく分からない。
- ・満足できる介護計画に安心している。

\*その他のご意見

- ・写真を撮ってもらい思い出になります。
- ・洗濯物が人の物と入れ替わっていて戻っていなかったり、他の人の服などが入っていたりする。  
記名をしているので確認をして頂きたい。