

平成30年度家族アンケート集計

平成30年6月8日

*環境に関して

◎ 苑内は清潔で居心地が良いでしょうか？

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
30	18	1	0	1

【理由】

- ・施設が新しい事もありますが、清潔で整然とされており気持ちがよい。
- ・たまにポータブルトイレの周りが汚れている。
- ・室内のほこりが目立つ。
- ・広くて明るく感じる。それぞれの部屋もゆったりしていいと思う。
- ・部屋の床が汚れているのが目立つ。
- ・玄関からユニットまでは整理整頓されていて感じが良いです。
- ・いつ伺っても隅々まで綺麗にしてあり気持ちがいいです。
- ・部屋のほこりや整理整頓が気になる。
- ・きれいに掃除されている。部屋には花などが飾ってある。
- ・施設特有の臭いが少なく清潔感がある。
- ・温度・湿度共にきちんと管理されています。
- ・職員の方々が常日頃から清潔にしておられるので良好である。
- ・他の施設と比較しても空間的にも景観も優れていると思います。

◎ 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
34	15	0	0	1

【理由】

- ・伺ったときに母の様子を詳しく話してくださり助かっています。
- ・親戚の者にも親切に対応して下さる。
- ・明るく挨拶して下さり、本人の状態を教えてください、はげみになります。
- ・職員の方が笑顔であいさつして出迎えてくれる。
- ・アットホームで親しみやすいです。
- ・いろいろ手続きをしなくていいところ。事務所に声をかけてそのまま部屋に進めるところ。
- ・部屋に入ってもいい感じだと思います。
- ・一応声をかけて頂いている。
- ・職員の明るい対応。

※『環境』に関してのご意見

- ・時節は候に応じた美術工芸品、絵画、写真等が掲示、展示されており、心が癒されます。
- ・緑の木が沢山あり癒されます。
- ・とても良い環境だと思います。

- ・利用者本人が自室にて過ごす事が多いので、掃除をするタイミングが難しいと思いますが、出来るだけ掃除をしていただくようお願い致します。
- ・部屋のベッド下や床に綿ぼこりが沢山あって、いつも可哀相だなと感じています。サッシのサンに落ち葉が溜まっていて、開け閉めするときを取っています。
- ・玄関入って左の展示スペースがもう少し分かりやすくしてあると「ちょっと見て帰ろうかな」と入りやすいのではないのでしょうか。
- ・湖水苑入り口の看板の高さが低いことと正面の一面の為、全面まで到達しないと判明しない。急ブレーキをかける事がある為、危険であると思う。
- ・公道から施設に入る際、何度か行きすぎ、入りそびれました。知り合いの方も同様に目印や標示が気づき難いと話されていました。

*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)
35	11	4

- ・関係者の方のみ知っている。
- ・全員は知りません。
- ・数人は知っている。
- ・少しは知っている。
- ・直接お世話をして下さる方は大体知っています。

◎ 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
29	20	0	0	1

【理由】

- ・明るい笑顔の挨拶、親近の声掛け、サポート
- ・優しい笑顔で接してもらっている。
- ・いつも優しく接していただき、本人もとても満足しています。
- ・面会に行くと必ず様子を教えて下さり安心します。
- ・笑顔で答えて案内して下さる。
- ・目を合わせての挨拶はとても気持ち良かったです。
- ・面会したときに声をかけて下さったり親切だと思います。
- ・特に言葉遣いは気にならない。
- ・ざっくばらんで親近感があり、話しやすい
- ・気さくに声掛け、挨拶して下さいます。
- ・帰省の度に、父の様子を詳しくお伝え頂き、又、労って下さり嬉しいです。

※『職員』に関してのご意見

- ・いつも大変お世話になり、とても感謝しています。皆さんいつも忙しそうですが、丁寧に対応していただき、とても嬉しく思っています。今後ともよろしく願います。
- ・親切にして下さり喜んでいきます。

- ・リビングに一人も職員の方がおられない時があり、改善してほしいです。
人手不足と聞いていますが、見守りが不十分では不安です。
- ・いつも良くして頂きありがとうございます。このまま穏やかに過ごせたら良いと思います。
- ・本人が入居したてのころ、職員の方に心無い行動や言葉を言っていたと思うのに、本人への気づかいを一番に考えていただけて本人から信頼していく様子を見てとても感心し、感謝しています。
- ・名札が付けられており、安心感がある。
- ・何か聞きたいことはありますか？とよくたずねられますが、何が聞きたいのかよく分からない。
- ・面会の際、ほぼ皆さん挨拶して下さいますが、されない方もおられます。
普段の様子を少しでも話してもらえると嬉しいです。

* 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
23	24	0	0	3

【理由】

- ・家族以上のお世話をしていただいている。親近的サポート。
- ・家での介護のことを思い出したら頭が下がる思いです。細かい所まで気を使ってもらっている。
- ・担当者でお願いしたことがされない事があった。
- ・背の低い方が本人を持ち上げた際に、本人が痛がっていた。
- ・個別に必要なケアをしていただいています、継続していただくと尚喜びます。
- ・時には嫌なこと等もあると思うのに、いつも笑顔ですごいなと思います。
- ・まず本人が満足しています。面会時にも細やかに対応していただいています。
- ・日々そばで見ている訳ではありませんが、入所している母の顔を見た時、とてもいい介護をしていただいているんだなと思います。
- ・いつも笑顔で優しく対応していただいています。
- ・本人の行動をととても心配して下さって、親身に対応して頂けていると思っています。
- ・改善の提案にもこころよく改善して下さい、良くしてもらっています。
- ・ちゃんと説明してもらっている。
- ・介護技術にあまり不満はない。
- ・入所して日が浅く、4月に3回ほどの訪問で分からない。
- ・認知症が進行して介護が大変だと思うが、良くしてもらって感謝している。
- ・頻回にお会いできず申し訳ありませんが、とても丁寧な説明、対応に感謝しています。

◎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
23	19	1	0	7

【理由】

- ・丁寧に分かりやすく説明され、対応していただいている。
- ・優しく声掛けしてもらっています。

- ・体調不良に対応してもらっている。
- ・**どういうケアを(介入)してもらっているのか具体的に分からない。**
- ・きちんと説明していただいたり、こちらの希望も聞いてくださいます。対応が細やかです。
- ・**ある看護師さんは機嫌の良い時と悪い時があり、面会に行っても態度が違う時がある。**
- ・**普段のケアにはとても満足しています。しかし、急変時に看護師又は医師が直接見られず介護職が対応されている体制には不十分さを感じます。**
- ・出雲市民病院への受診の時、看護師さん、介護職員さん両名で対応して頂き助かります。
- ・直接は分かりませんが、何かあった時には対応していただいていると介護の方から説明を聞いています。
- ・本人の病気の症状が安定して落ち着いているのが分かって良かったと思っています。
- ・親身にしてもらっていると思う。
- ・**入所して日が浅く、4月に3回ほどの訪問で分からない。**
- ・受診や往診などでいつもお世話になっている。
- ・何か様子が気になることは連絡下さり相談の上対応して頂いています。

◎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	19	1	0	2

【理由】

- ・全般の状況把握の為だと思うが、各ユニットや接客対応の事務所、またイベント等においても足を運んで声かけ、明るい挨拶が自然な行動になっており、本当に頭が下がり、感動している。
- ・顔を見たら今の状態を色々と話してもらっています。
- ・家族への声かけや、希望に耳を傾けていただいています。
- ・会議の時等、親身になって素早く対応して下さる。
- ・状況に応じて詳細な情報提供を頂いたり、相談に応じて頂いています。
- ・いつもお会いすると声をかけていただき、よくしていただいています。
- ・分からない事が多い訳ですが、分かりやすく説明して頂けたと安心しました。
- ・色々気にかけていただいている。
- ・**対話をする機会が少ない。**
- ・施設サービス計画の説明、サービス担当者会議を通して満足、安心感を得ている。
- ・介護計画等、専門用語ばかり使わず、分かりやすく説明してもらっている。面会時いつも声を掛けて下さる。
- ・定期的にお会いできませんが、メールなどで詳しくご報告を頂き感謝しています。

*その他のご意見

- ・ほぼ満足している。そのほか特になし。
- ・職員の皆様の対応には満足しております。サービス計画についてもきめ細やかで安心してお任せできると思います。とはいえ、体調面の心配はあり、引き続きよろしく申し上げます。
- ・食事の面でも細かく見て頂いており、ありがたく思っております。
- ・栄養ケア計画書にて本人の健康状態を知ることが出来、助かります。壽光会だより楽しみにして拝見しております。

- 無理のない範囲でリハビリをやってほしい。気分よく毎日を送っていて嬉しく思っています。
- いつも良くして頂いている。これからもよろしくお願いします。
- 夜間、祝日等の電話対応(多分警備員さん等かと思います)がとても丁寧な方とそうでない場合があり、差が大きく戸惑う事があります。
- 小さな病院や、保健施設等、スリッパをはき替える所に殺菌用のボックスが置いてあって、そこからスリッパを出したりしまったりするようになっていますが、いかがなものでしょうか。
- 今後もよろしくお願いします。
- 家族として安心しています。今はないですが、あればその時に相談させて下さい。
- 本当に難しい父でご迷惑おかけしております。ご尽力に感謝しております。