

# 令和6年度家族アンケート集計

令和6年10月23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
26	37	0	0	3

### 【理由】

- ・明るくてきれい。
- ・掃除も行き届き問題有りません。
- ・コロナ後、初めて面会で部屋に行き、掃除がゆきとどいていて明るく暮らし易そうだと思います。
- ・きれいにされている。
- ・清潔感があふれていて、いつも気持ちがいいです。
- ・あまり面会に行けないのでよくわからない。
- ・コロナで何年もお部屋に入っていないので、現状はわかりません。以前の印象です。
- ・ベッドの下のホコリが気になります。
- ・整理整頓されていて、とても気持ちが良いです。
- ・不快さを感じない。
- ・入居時の感想だが、程良い人数でのグループ化されており問題ない。
- ・苑内及び居室内も高齢者施設特有の排泄臭や加齢臭等せず清潔に対策されてると感じます。
- ・入居してから顔つきも言動もとてもおだやかになりました。
- ・面会の際の様子が居心地よい。
- ・面会時、入居者のユニットに行くまでの廊下も清潔に感じます。
- ・昨年入居以来、居室に入れませんでした。4月以降居室で面会する事ができました。
- ・明るくて広くてきれい思います。
- ・いつ面会に行ってもきれいです。

◎ 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
26	36	2	0	2

### 【理由】

- ・すぐに声をかけていただき、あいさつをして下さる。
- ・連絡後、お忙しい時も快く対応して頂き、案内までして下さるので助かっております。
- ・親切。皆様挨拶して下さいます。
- ・玄関先ですぐに対応してくれる。
- ・面会時、体温計を使用されていますが、非接触式だけの確認にして頂ければうれしいです。
- ・部屋に入っても、スタッフの皆様も笑顔で接して下さい、アットホーム雰囲気がうれしいです。
- ・やはり最近入っておりませんので…。
- ・係の人も、担当のスタッフの対応がとても良くて面会し易いです。
- ・話しやすくいろいろな教えてもらえてあんしんします。
- ・人的に混みすぎない雰囲気である。
- ・周囲の環境が良く特に神西湖を眺めながら面会させていただく時があり施設内でも解放感があり気持ちよく面会出来ます。
- ・平日のみのため仕事との調整が厳しいです。
- ・土日に来たい時、連絡がつかない時がある。
- ・面会時の受け付けが、スムーズなため。
- ・いつも丁寧に対応してもらいます。
- ・こちらの要望に答えて下さるので。
- ・対応は良いが、面会時間が短いのが難点。
- ・今のままでいいです。
- ・コロナ禍の時はいろいろ制限もあり大変でしたが、今はゆるくなり面会しやすくなりました。

- ・駐車場が狭いですね。

※『環境』に関してのご意見

- ・環境はとても良い。抜群であり素晴らしい。
- ・面会の予約など、業務で忙しい中、丁寧に対応してくださり、ありがたい。
- ・神西湖畔の建物で景色がいい施設です。中庭もあり、入所者にとって自然の眺めがよく心が癒されると思う。（四季を感じる花などが、みれるといいです）
- ・今のままで良い。
- ・特になし。
- ・係りの人とスタッフの人が、環境を良くしようという気持ちが、環境だけではなく、他の事に対して努めておられるのが良く分かります。
- ・エアコンのフィルターが気になる。
- ・ポータブルトイレを使用しているせいか、部屋・リビングにおいて臭いがする。
- ・中庭にサクラの木でも植えられたらどうでしょうか。
- ・面会のお願いを土日に電話で確認した時の警備員さんの対応が冷たく感じ、電話をかけにくく思うようになりました。それ以降はなんとか平日にかけようとしています。面会に行くとスタッフの方がみなお忙しそうで、母の様子を聞きたくても聞きにくい雰囲気です。でもそれは少ない人数で回されていると思うのでこちらも仕方ないと思ってます。

\*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)
42	22	2

- ・数名知っている。
- ・知っている方と知らない方がおられます。
- ・担当が替わられることがあり、覚えづらい。
- ・一部の方。
- ・一部のみ。ユニットの職員は知らない。面会が少なくすいません。
- ・顔はわかっても、なかなか名前が出てこなくてすみません。
- ・3人位。
- ・日数が浅く、一部の方のみ。
- ・面会とかで対応してもらっている人以外は知らないです。
- ・私がおぼえられない。
- ・母に面会に行く時、病院の付き添いの職員に会うがたまにでするので忘れます。

◎ 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
38	27	0	0	1

【理由】

- ・時々保険証とか持って行くが、丁寧に対応して下さる。
- ・笑顔で接して下さる。
- ・いつも声をかけて頂きありがとうございます。
- ・挨拶、対応が良い。
- ・リモート面会時、耳が遠い母の手助けをして頂き、とても助かりました。
- ・スタッフ誰でも、やさしい心で接して下さり、安心感があります。
- ・姉が満足している様子なので。
- ・面会とかで対応してもらった時の接し方がとても良いです。
- ・いつも笑顔で様子を聞かせてくれたり対応して頂いています。

- ・話しやすくてきちんとしすぎないのがいいです。
- ・対人の職場であいさつや接する態度・姿勢に気をつけられている。
- ・面会時及び電話対応等挨拶も丁寧で感じ良いです。
- ・親切に対応していただいています。LINE画像もありがたいです。
- ・面会時やTELなどの対応が、概ね良いため。
- ・病院通院時や救急搬送時に、とても良くしていただきました。
- ・笑顔で明るいので。
- ・すぐ玄関ホールまで出での対応が良いと思います。
- ・笑顔で言葉遣いもていねいでとても良いと思います。

※『職員』に関してのご意見

- ・電話連絡等、要件がわかりづらい事があります。
- ・職員同士の連絡を密にして欲しい（誰にお聞きしても、お話してもわかるようにして欲しい）。  
例：入居する際に、前施設からの引継ぎと、面談の時に話した事が伝わっていないようです。
- ・ユニフォームがあるのかわかりませんが、職員様の名前がわかりません。
- ・なし
- ・出会った職員の方々全て言葉遣い、身なりあいさつはとても良く面会に行つて玄関に出て親切にしてくださいはじめは違う様な部屋もよく分かる様に教えていただき湖水苑に入れてよかったと思いました。
- ・今でも対応等で良くしてもらっていますが、いつまでも気持ちの良い対応等を宜しく願います。
- ・しっかりと対応していただき感謝しております。
- ・パーキンソン病で字が書けない。
- ・面会時玄関での感染対策も徹底していて安心感があります。何時も丁寧に説明、応対をしていただいています。
- ・いつもやさしく接して頂いており心から感謝申し上げます。
- ・とても丁寧な対応で安心出来ます。
- ・名札を着けてないため、名前がわからない。
- ・休日、面会に行った際、介護職員がリビングのソファで横になっている（寝ている）光景を数回見かけた。
- ・今の状態を安定して頂きたい。
- ・面会に行った時、気持ち良くあいさつをしてもらおうとこの施設はきちんとしておられると感じます。気持ち良くあいさつをされない方もおられるのでしてほしいと思います。

※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 (無回答)
30	28	2	0	6

【理由】

- ・いつも近況を報告して下さる。
- ・いろいろ工夫して、楽な姿勢になるようにして下さっている。
- ・父がとても穏やかにすごしているから。
- ・母に何かあったら直に連絡が有り対応しても早い。
- ・認知症が進んでいますので、想定外の行動をしてしまっている様で大変申し訳ありません。今後とも宜しくお願い致します。
- ・居室にオールシーズンかかっている衣類もある。
- ・面会時、ひげがのび過ぎている。消耗品の連絡がないので、使用されているのかわからない。
- ・担当が変わられてから一度面会しただけですので、正直まだ分かりません。
- ・ケアワーカーさんいつもありがとうございます。母がいつも心地よく過ごせているので感謝！感謝！
- ・転倒への配慮をお願いします。
- ・姉が今のところ満足して生活している様子なので、ありがたく感じております。よろしく願います。
- ・主人が職員の方にわがままな言葉で話す場面でしたが職員の方に謝りましたが皆さんよくしていただき

感謝です。

- ・母親の元気な姿を見れば、ケアをしっかりとしてもらっていると思います。
- ・不満を感じることはない。
- ・ほぼお任せ状態であり、今後も同様の対応をお願いせざるを得ない。
- ・頑固で自分本位でわがままを言っているとありますが親切にしてください、要望にもすぐ対応して下さりありがたく思います。
- ・自分がよく分かっていない点多々ありますが、よくしていただいています。
- ・母が心地よく過ごせているので、満足しております。
- ・がんばっておられると思う。
- ・入居者とたくさん話をして頂けると嬉しいです。忙しいと思いますが孤独の時間が多いと寂しさでかわいそうなのでお願いしたいです。
- ・母に面会に行くといつも笑顔なのでとても親切にいただいていると実感します。
- ・何か変化（打ち身にする傷など）があるときちゃんと説明してもらいます。
- ・笑顔で適切な対応をして頂いています。
- ・家族に現状についてのお知らせなど対応が良いと思います。
- ・良くしていただき感謝しております。

◎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 (無回答)
29	30	1	0	6

【理由】

- ・持病もあり、水分管理等、気を配る事も多いと思いますが、宜しく願い致します。
- ・皮膚がきれい。
- ・細やかに連絡を頂いている。気になることを伝えると対応して頂ける。
- ・ヘルペスに罹患した際は、処置の方ありがとうございました。瘢痕は広範囲に残ってますね。爪（白癬）の処理して頂きありがとうございました。
- ・小さなことでも必ず連絡してもらい、安心できるから。
- ・糖尿病について楽になったり注射になったりしているが都度報告がない。
- ・手足の怪我の処置は、たびたびお世話になっています。転倒等で頭部を打った状態等は、私たちには解りません。看護師さん医師の判断が1か月様子を見ることになったとのことでしたが、高齢者はちょっと打っただけで、後に硬膜下血腫とわかる事が多々あるようです。他の施設では頭部打撲した際には、すぐ頭部の撮影をされるとお聞きしました。万一の為に是非、早急の処置をお願いします。  
※今回は私共からお願いをし、診てもらいました。お手数をかけ、ありがとうございました。
- この度は貴重なご意見を頂き大変ありがとうございました。ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。真摯に受け止め、早期発見・対応に繋がるよう努めてまいります。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・看護師さんいつもありがとうございます。母にいつも声を掛けて下さり、ケアワーカーさんと同じ様に母がいつも心地よく過ごせているので、本当に毎回ありがとうございます。感謝！！感謝！！
- ・一度、通院予定の日を忘れておられたので…。
- ・病気で熱が出、その後医大に入院の際わかりやすく電話してくださいました。
- ・母親の元気な姿を見れば、ケアをしっかりとしてもらっていると思います。
- ・不満を感じることはない。
- ・ほぼお任せ状態であり、今後も同様の対応をお願いせざるを得ない。
- ・看護の程度がどのくらいかはよく分かりません。
- ・いつも適切に対応していただき、感謝しています。
- ・病院への付添の時の看護師さん、介護職員についてはほぼ満足。
- ・面会時、TEL等対応が概ね良いため。
- ・がんばっておられると思う。
- ・看護師と面会していないから。

◎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 (無回答)
30	33	0	0	3

【理由】

- ・話をするとどうしたら実現できるか親身になって考えて下さる。
- ・相談したことがないから。
- ・職種の仕事の内容が、よくわからない。看護師は解りますが、他の介護職員さんと介護支援専門員さん他なんの相談を誰にするのか区別がよくわかりません。私達家族は、介護して下さる職員さんは皆同じだと思っております。例えば、担当の方にお話すれば、すべて解ってもらえた方が家族にとっては良いです。
- ご意見ありがとうございます。ご入居前に重要事項説明書にて施設概要説明をさせて頂いておりますが、もっとわかりやすくご説明出来る様努めてまいります。また、相談頂いた際には、様々な専門職と情報共有をし早期に解決出来る様日々取り組んでいます。お近くの職員に相談頂けましたら周知出来る様な取り組みを行っております。引き続きご相談頂けたら喜びます。
- ・認知症も進んでしまっているようで、それにあったプランを立てて頂いて有難うございます。宜しくお願ひ致します。
- ・少しの事でも電話頂きありがとうございます。
- ・あまり話す機会がないので正直分かりません。
- ・支援系の皆さんいつもありがとうございます。母がいつも心地よく過ごせているので感謝！！感謝！！
- ・支援系の皆さんに対応していただき、湖水苑に入れ、その後色々相談しやすく適切な対応し、安心感があり、何でも話しやすくうれしく思います。
- ・毎月の栄養ケア計画書もきちんと作成されていて、とても満足しています。
- ・不満を感じることはない。
- ・ほぼお任せ状態であり、今後も同様の対応をお願いせざるを得ない。
- ・現在のところ、特に問題なく過ごさせてもらっています。
- ・母が心地よく過ごせるよう考えていただき、とても感謝しております。
- ・どの様に対応しておられるか見た事がない。
- ・面会時、TEL等対応が概ね良いため。
- ・がんばっておられると思う。
- ・こちらに対して気を配っていただいていると感じます。
- ・対応が早い。

\*その他のご意見

- ・いつも、気持ちよく面会させていただきありがとうございます。
- ・先日、コロナ感染症の際、感染をしたと連絡を頂きましたが、その後、数日、何の連絡もなく、心配をしておりました。高齢であり危険な状態でもなっていれば…など思っておりましたが、職員さんも手が足りず、忙しいと思い、連絡があるのを待っておりました。その後、連絡が無かった為、こちらから電話をかけ、状態・様子をお聞きした所、解熱したが食欲は落ちているとのこと。一応熱が下がったことで安心しました。高齢者はコロナで急変することもあり、一応担当医に診てもらっていると思いますが早めに報告・状態容態をお知らせ頂くと良いと思っております。
- ご意見ありがとうございます。この度はご心配をおかけして申し訳ありませんでした。今後は、細やかな連絡報告をさせて頂きます。
- ・職員の方には、本当によくして頂いて感謝しています。
- ・今のところ特に要望事項は有りません。
- ・職員様も忙しい中、行事も考えて頂き、写真をお送り頂いて母も穏やかに楽しく過ごさせてもらっている様で、感謝しております。有難うございます。今後もいろいろ御迷惑もお掛けする事もあると思いますが、宜しくお願ひ申し上げます。
- ・スタッフの皆様感謝しかありません。ありがとうございます。
- ・皆さん親切にやさしく対応して下さいます。
- ・質問の回答毎、コメントを書かないといけなかったので回答しにくい事もありました。衣類の衣替えの時期には来苑したほうがいいでしょうか？
- ご意見、お問い合わせありがとうございます。アンケート内容の改善を行ってまいりたいと思います。

衣替えシーズンには、保管されている衣類がございましたらお持ちいただけたらと思います。衣類が無く、購入も難しい場合は相談頂きますと、ユニット職員が代行で購入する事も可能ですので仰っていただけたらと思います。

- ・特に改善点や要望はないです。引き出しの中に、着れない物は処分してほしい。衣類新調するタイミングとサイズや選ぶ服を悩んでしまう。唯一母に気遣えるのが衣類なので、体に合せて着替えがしやすく気持ちの良いものを着て過ごしてほしいと思っている。マッサージの方より、体がとても冷えていると手紙をもらったので、首元のつんでいる服がいいのかとったりしている。汗はかきやすい母なのでどうしたらいいのか悩みです。今後共宜しく願います。
- ・入居して間もなく入院した為、入院の際もきちんと電話で分かりやすく連絡していただき、病院へも連れて行ってもらい、熱が出たら水枕までしていただき感謝の気持ちでいっぱいです。面会の際には事務の方が親切に笑顔で対応されとても感じがよいです。
- ・面会に行くと、いつも気持ちよく対応していただき、とても感謝しています。ありがとうございます。
- ・母親は、食べるのはいつも楽しみにしていますので、手が掛かるとは思いますが、宜しく願います。その他、車イスの補助等も大変でしょうが、宜しく願います。
- ・本人の体力低下や認知が進む可能性は高く、お手数が増えることが予想されます。最期の看取りまでお世話になると考えております。今後ともご協力等願います。
- ・パーキンソン病で字が書けない。
- ・特にありません。
- ・家族の希望も聞いていただきとてもありがたく感謝しております。今後も何卒よろしく願います。
- ・部屋もきれいにしてもらっているが、TV台とかにほこりがある。みなさんが感じ良く対応してくださってとても感謝しています。父も元気になり安心している。居ごこちが良いと感じているので、元気になっていると思います。
- ・長い間お世話になり、母の事を理解して適切に援助していただき、とても感謝しております。
- ・今後とも体調面（健康面）において、連絡等取りあっていきたいと思います。
- ・今の状態を維持して頂きさらに高めの経営を目指して頂きたい。
- ・いつも季節の行事などで変化を感じさせてもらって感謝しています。LINE動画などで離れて暮らす家族にも様子がわかるように連絡してもらい嬉しいです。いつまでも続くコロナ感染対策により外出の機会が少なくなりましたが少しずつ緩和されているので今後に期待したいです。いつも本当に行き届いたケアをして頂き感謝するばかりです。
- ・いつもありがとうございます。本人が気にしている事（仏さんの事とか）食べたがっているもの（むずかしいと思いますが）などあればラインでも良いので遠慮なく言って下さい。
- ・面会の予約などで電話をしても対応がとても良いと感じます。本人の情報をすぐ知らせてくださるので信頼しています。