

令和5年度 ご家族様等アンケート調査結果

特別養護老人ホーム ヒルズ勝沼

お忙しい中アンケートへのご協力をいただきありがとうございます。労いの言葉・貴重なご意見を頂戴し、改善すべき所は改め、今後のより良いケアに繋げてまいります。以下結果をご報告致します。

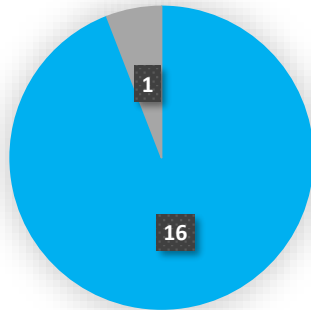
* 調査目的: この調査は、ご利用者様・ご家族様のご意見をものに、施設の課題・問題点を考察し、生活環境等の改善や、今後のケアの質の向上に努めることを目的とする。

* 対象者: 令和5年5月以前にご入居された方

* 配布数・62件 回答数・17件 回答率・27.4%

1) 職員の態度(身だしなみ含)や言葉遣いはいかがですか？

- 良い
- まあ良い
- どちらともいえない
- やや悪い
- 悪い
- その他

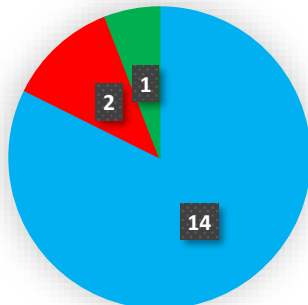


【ご意見】

- ・清潔感も有り、とても丁寧な言葉遣いです。
- ・私服ですが、乱れた服装は見たこともない。言葉使いも丁寧に親切です。

2) 職員の電話対応や窓口対応はいかがですか？

- 良い
- まあ良い
- どちらともいえない
- やや悪い
- 悪い
- その他



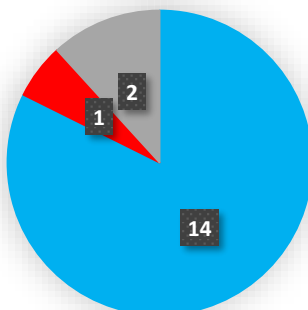
【ご意見】

- ・親切、丁寧。
- ・まあ良いにしたのは私の耳が難聴の所為です。
- ・電話に出られない時折返しの電話でもすぐに電話して頂いた方に繋げて頂けます。すばらしい事と思っています。
- ・対応する方によります。良い方と悪い方がいます。

施設より …ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。以後そのような事がないよう気を付けて参ります。

3) ご家族様から見て、ご本人様は職員から大切にされていると思いますか？

- 思う
- まあ思う
- どちらともいえない
- あまり思わない
- 思わない
- その他

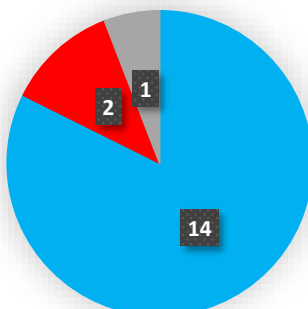


【ご意見】

- ・本人からも、たいへん満足していると聞いている。
- ・大切にされているのは職員さんとのふれあいで分ります。本人が会話が不自由の為、迷惑をかけているのじゃないか？
- ・毎月のヒルズ通信で楽しく過している様子に安心しております。
- ・職員さんも忙しい中、個々への取り組みをして頂きありがたく思います。

4) 施設は、ご本人様が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？

- 思う
- まあ思う
- どちらともいえない
- あまり思わない
- 思わない
- その他

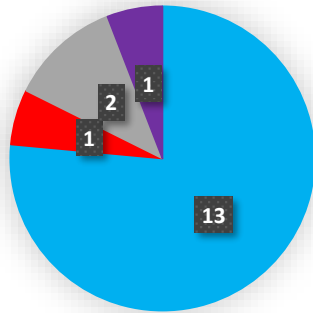


【ご意見】

- ・いろいろな説明を聞いていると、一生懸命取り組んでいる事が伝わってきます。
- ・色々と大変な時代で良くやっておられると思います。
- ・本人が生活の中でやりたい事に協力して頂いています。

5) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか？

- できる
- まあできる
- どちらともいえない
- あまりできない
- できない
- その他

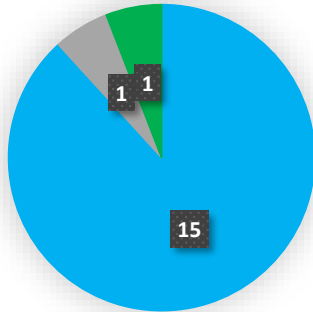


【ご意見】

- ・ 親身になって聞いてくれる。
- ・ スタッフの方々、ケアマネージャーを中心に気軽に相談できる雰囲気でありがたいです。

6) ご本人様やご家族様の意見に対して、施設や職員の対応はいかがですか？

- 良い
- まあ良い
- どちらともいえない
- やや悪い
- 悪い
- その他



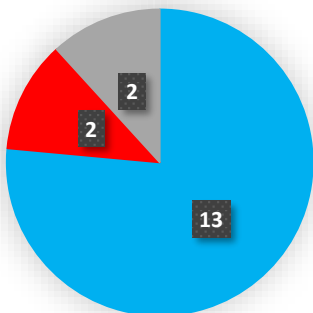
【ご意見】

- ・ 良く理解して頂いております。
- ・ 対応する方によります。良い人と悪い人がいます。

施設より …ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。以後そのような事がないよう気を付けて参ります。

7) ご本人様へのサービス提供に関する計画や説明はわかりやすいですか？

- わかりやすい
- まあわかりやすい
- どちらともいえない
- ややわかりにくい
- わかりにくい
- その他

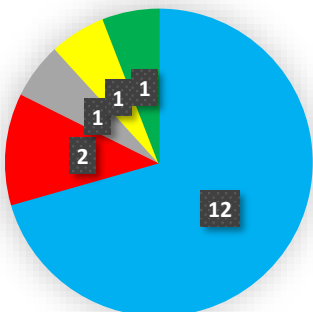


【ご意見】

- ・ 具体的で分かり易いが本人はどうか。
- ・ 施設サービス計画書で良くわかります。

8) 健康状態の変化など緊急時や事故が発生した時の対応はいかがですか？

- 満足
- やや満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 不満
- その他

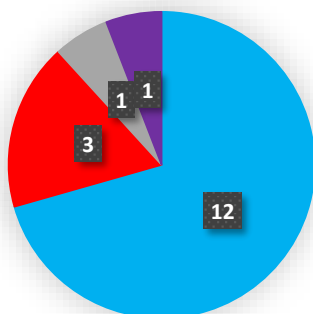


【ご意見】

- ・ 必ず連絡してくれるので安心して居る。
- ・ 連絡でありがたいのですが一人暮らしの身で対応が難。
- ・ 体調や日常変化があった時すぐ連絡して下さいます。
- ・ 少しの変化でもすぐに連絡していただき状況を教えて下さいます。
- ・ そのような緊急時の経験無し

9) 施設・職員のやり方や考え方を押しつける事はありますか？

- ない
- あまりない
- どちらともいえない
- ややある
- ある
- その他

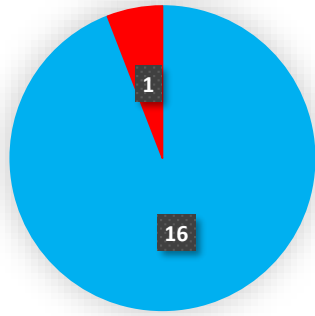


【ご意見】

- ・ 組織がしっかりしていて、の立各々の場でのやり方考え方で分かりやすく受け取める。

10) 当施設に入居して良かったと思いますか？

- 思う
- まあ思う
- どちらともいえない
- あまり思わない
- 思わない
- その他



【ご意見】

- ・ 本人が満足してくれてる事が、とても良かった。
- ・ 基本理念に沿った経営に感服している。
- ・ 安心しています。

11) その他ご意見がありましたらご自由に記述して下さい。

- ・ なし。
- ・ コロナ禍だったので正確なところわからない。
- ・ 私達家族にも常に心温まる対応をありがとうございます。
- ・ いつも親身になってお世話頂きありがたく思っています。本人も帰りたいと言う言葉が出ないので、満足していると思います。これからも宜しく願いいたします!!
- ・ いつも親切にさせていただいており、感謝しております。これからもよろしく願い致します。
- ・ 失語症の妻からは御社の評価を聞くことはありませんが、面会時の一方通行の会話の中で本人の表情、動作等で判断しております。スタッフの方々の対応は本人はもとより家族も信頼できると存じます。家族ができない介護を親身でしていただくことに、心から感謝しております。願わくばコロナ終息等の環境が整えば丁度ごとの家族交流を期待しております。

(施設より)

- ・ コロナ感染症が5類へ移行され、世間ではコロナ禍以前の日常生活が戻りつつありますが、高齢者施設や医療機関等は集団生活を念頭に置きながら感染対策を継続しております。今後につきましては、感染対策を継続した上で、状況を見ながら外出の再開、ご家族様との交流も段階的に緩和していきたいと考えております。
- ・ 特にありません。これからもよろしく願いします。
- ・ コロナ、インフルエンザの流行で面会もできずに全面的に施設の方におまかせしている状態で、本当に申し訳なく思っております。私共姉妹なものでお世話になっております姉と年齢的にもあまり変わりなく、その上、そちらに行く交通手段もあまり良くないためご無沙汰ですみません。幸い姉も健康にも恵まれて今まで大病もなく来ておりますので、その点では少し安心しております。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- ・ 多少わがままな所があると思いますが、適切に対応してくれてありがたく思っております。まだまだ通常環境とは行かない中、何かとご苦勞も多いと思いますが、頑張ってください。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもお世話になってます。よく面倒を見てもらいありがたく思ってます。ただひとつ納得できないことがあります。それはケアマネさんの電話での対応です。入院している家族のところ急に部屋を貸してもらえないかと電話で断れない状況にして、説明もなく、部屋のもは勝手に片付けされて、すごく気分が悪いです。入院している家族に対しても私たちに対しても配慮がなく非常にながかりました。勝手に借りてる部屋に他の人が入るとは入居した時に説明受けてません。ただでさえ、親が具合悪くて大変な思いをしているときに不安にさせるだけではないかと思うし、親が亡くなったわけではないのに施設を追い出されるような圧迫感を感じます。今後は部屋を貸すことはやめてください。説明なく勝手に貸すとか貸さないとか有無なく返事させられて気分が悪いし親が安心して見てもらえてるのか不安になります。職員の方が一生懸命に取り組む姿を見てきて信頼感を持っていたのにこれでは施設に安心して預けられません。今後はこういうことはないようにお願いします。それに今後は部屋を貸す話は断ります。預ける方も安心して親に生活してもらいたいし職員の方も誠意を持って対応されてるので私もいろいろ言いたくないです。今後もよろしく願いします。

(施設より)

- ・ 空床型ショートステイのご利用につきましては、開設より県の認可を頂き事業として行っております。在宅生活でショートステイをご利用したいけれど、なかなか受け入れ先が見つからずお困りのご利用希望の方に対して、入院等でお部屋が空く状況になった際に可能な限りご要望にお答えしたいと考えております。お部屋をご利用頂く際には、ご家族様に必ず承諾を得てからご利用頂いておりますが、今回は説明不足等あったようで申し訳ありませんでした。

- ・ 空床時のショートステイご利用依頼があった際には、ご理解ご協力をお願い申し上げます。