

令和2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

令和2年6月1日以前にご入居された方にアンケートを実施致しました。ご協力ありがとうございました。ご意見等ご報告させていただきますと共に、お指摘がありました点(☆印)は、更なる質の向上を図る為改善出来るよう努力致します。

* 配布数 64件 ・ 回答数 40件 ・ 回答率 62.5%

(1) 職員の態度(身だしなみ)や言葉遣いはいかがでしょうか

良い		まあ良い		どちらともいえない		やや悪い		悪い	
34件	85%	6件	15%	0件	0%	0件	0%	0件	0%
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・とてもいいだし、親しみを感じる言葉遣いだと思います。 ・いつも笑顔で親切で何でも相談できます。 ・いつも明るく挨拶してくれる。 								
見	<ul style="list-style-type: none"> ・たまにしか訪問しないが、悪くはない。 ・皆さん感じ良くすばらしいと思います。 								

(2) 職員の電話対応や窓口対応はいかがでしょう

良い		まあ良い		どちらともいえない		やや悪い		悪い	
33件	83%	5件	13%	2件	5%	0件	0%	0件	0%
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な物などがあつた時、電話でわかりやすく説明してくれる。 ・いつも満足できます。 ・親切でとても丁寧です。 								
見	<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんいい対応をしてくれます。 								

(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		全く思わない	
25件	63%	12件	30%	3件	8%	0件	0%	0件	0%
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ☆本人の体調が悪い時、熱が38℃位の時、気持が不安定になる時等、声かけ等多くしてほしいです。 ・本当によくしていただいています。 ・本人の様子をよく見ていただいていると思います。 								
見	<ul style="list-style-type: none"> ・限りある時間の中でよく見てくれていると思います。 ・職員の皆様の声かけなどあたたかく接してくれている。 ・寝だこもでていないようなので皆様からよく見てもらっていると思います。 								

(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		余り思わない		全く思わない	
29件	73%	8件	20%	2件	5%	1件	3%	0件	0%
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・色々な行事に参加している様子が見受けられる。 ・限られた範囲内で最大限の努力をしてもらっていると思います。 ・催し物などいろいろ楽しく過ごせるよう考えて頂いてとてもありがたいです。 								
見	<ul style="list-style-type: none"> ・入所当時から親切にしてもらっています。 								

(5) 何か相談や困り事があつた時に、気軽に施設の職員に相談できますか?

良い		まあできる		どちらともいえない		あまりできない		全くできない	
27件	69%	9件	23%	3件	8%	0件	0%	0件	0%
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ☆おやつが本人に渡ってなくて、連絡したら引継ぎができていなかったと、冷蔵庫に有つたものを渡して頂きました。 ・相談の内容にもよると思いますので。 ・心よく相談にのって頂いています。 ・相談しやすい雰囲気でありがたく思っています。 								
見	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもそうしてもらっています。 ・お世話になっています。 								

(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しょう？

良い		まあ良い		どちらともいえない		やや悪い		悪い	
27件	68%	10件	25%	3件	8%	0件	0%	0件	0%
ご意見見	<ul style="list-style-type: none"> ・親身になって対応してもらっている。支援員の方は市中で出会っても親身に話をしてくれます。 ・出来る限り対応して頂けます。 ・よくやってくれていると思う。 								

(7) 施設内は清潔ですか？（玄関、居室、ユニット、廊下、トイレなど）

清潔		まあ清潔		どちらともいえない		やや不潔		不潔	
32件	80%	6件	15%	1件	3%	1件	3%	0件	0%
ご意見見	<ul style="list-style-type: none"> ☆居室の清掃がゆきとどいていない。タンスの中の服が整理されていない。 ・居室には今は入れないのですが、全体的に清潔だと思います。 ・いつも清潔にされていて気持ちが良い。 ・いつも清潔に清掃されている。 								

(8) ご本人様へのサービス提供に関するケア計画や説明は分かりやすいですか？

分かり易い		まあ分かり易い		どちらともいえない		やや分かり難い		分かり難い	
39件	78%	8件	16%	2件	4%	1件	2%	0件	0%
ご意見見	<ul style="list-style-type: none"> ・適切だと思います。 ・ケア計画など本人にあったようよく考えて頂いています。 								

(9) 健康状態の変化など緊急時や事故が発生したとき、満足な対応でしたか？

満足		やや満足		どちらともいえない		少し不満		不満	
28件	70%	10件	25%	2件	5%	0件	0%	0件	0%
ご意見見	<ul style="list-style-type: none"> ☆緊急、事故時等見つけた時は直ちに電話をください。 ・いつも熱が出たりケガした時はそのつどお電話頂き、丁寧に説明があり適切な対応をして頂いています。 ・体調不良があった時、連絡いただき適切な対応をしていただいた。 ・満足しています。皆さんに見守られていることに安心しています。 ・福祉タクシーの手配など対応していただき助かりました。 ・本人の体調が悪い時はいつも電話で連絡してくれる。 ・転んだ時等教えていただきました。 ・よく対応してもらっています。本当に安心です。 ・電話等で連絡していただき安心して居ります。 								

(10) 施設や職員のやり方・考え方を押しつけるようなことはありますか？

ない		あまりない		どちらともいえない		ややある		ある	
27件	69%	8件	21%	2件	5%	2件	5%	0件	0%
ご意見見	<ul style="list-style-type: none"> ・それは今まで感じたことがありません。 ・こちらの要望を受け入れて下さるのでたすかります。 ・一切ありません。 ・不明。 								

(11) 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		全く思わない	
36件	90%	0件	0%	4件	10%	0件	0%	0件	0%

ご意見

☆このアンケート本人には行っていきますか。特に3、4、5、6について、あまり職員の対応が悪ければ職員の名前を書いてもらい、指導することも必要では。

☆自由に出入りできない。

☆認知症が進んでしまったのが唯一残念でなりません。

- ・心からそう思い感謝に気持ち一杯です。今後ともよろしくお願い致します。
- ・1人では看きれないので助かっています。これからもよろしくお願い致します。
- ・暖かく見守っていただき、心おだやかに過ごせている様です。感謝しかありません。
- ・入所した時より体重もふえ、元気になっているので安心してます。
- ・新設して間もない頃から入所でき大変満足しています。
- ・いつもありがとうございます。宜しくお願いいたします。
- ・入居者1人1人を大切にしていることが伝わってくる。
- ・感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・ほんとに入居できて良かったと思っています。
- ・これからも引き続きよろしく願いします。
- ・これからも宜しくお願い致します。
- ・本当によかったと感謝しています。

・ 厚生病院にて、“回復の見込みがない状態の患者は採算が取れないからみれない”と医師から言われ、しゃべれない、起きられない、食べられない状態のまま退院させられた時、施設長さん、看護師、ケアマネさん…に本当に暖かく再度入所させていただきました。家族の気持ちに共感して下さい、本人が回復しはじめた時に「病院の医師に見せてあげたい!!」とスタッフのおひとりがおっしゃった言葉に（家族目線だなア）とうれしく思った事が忘れられません。面会に行くと、事務室から出てきて様子を話して下さいたり…といつも本当にうれしく、ありがたく思っております。

入院、ショートステイ、デイサービス…etc いろいろなところにお世話になりましたが、ご縁あってヒルズに入所させていただき、本当に良かったと思います。

いろいろな行事を企画して下さいたり、家族を参加させて下さったり、お便りで知らせて下さったり… スタッフの皆様の努力、対応には頭が下がります。

母が急に悪くなった時、連絡を受けてヒルズへかけつけると、看護師さんの判断で救急車を先に手配してくれていた…ということがありました。その方は夜間にも関わらず、私達より先に病院に着き、診察が済んで入院を確認するまでずっと一緒にいてくれました。その時「ご家族にお知らせしないで救急車を呼びましたが、よかったですか?」と言われましたが、私達は感謝の気持ちでいっぱいでした。それ以上に、家族にこういう一言が言える看護師さんの配慮、思いやり、ひいてはヒルズ全体の入所者に対する心がまえを見るような気がしました。いついっても他の入所者さんに対してもひとりひとりのスタッフがやさしくとてもいい対応をされています。個人の尊厳を大切にさせていただき、ありがとうございます。なかなかお伝えすることが出来なかった思いを書かせていただきました。

追伸：面会に行くと家族や見舞客にお茶を出して下さいますが…ありがとうございます。とてもうれしいです。