

# アンケート結果（R6.6実施分）

1 階

施設職員のご入居者やご家族への接遇（言葉使い・対応）は適切だと思いますか。

|                                                                                                                                              |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                      | ・はい（2） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 敬語を使うことが基本だとは思いますが、時には堅苦しくよそよそしく感じる時もあります。入居者さんへの敬意や思いやる気持ちがあれば、くだけた言葉を使われても嫌な印象を持つことはありません。家族の受け止め方となるのですが、丁寧な言葉で親しみ、安心感を持てるような対応を理想だと思います。 |                            |

施設内における職員同士の会話や振る舞いは適切だと思いますか。

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| ご意見・ご要望 | ・はい（2） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
|         |                            |

何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

|                                                                                                                                                                                                |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                        | ・はい（2） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 日ごろからリーダーさんと担当のスタッフの方から本人の状態を事細かく伝えて下さるので、家族としてはとても安心できています。入居者毎に介護職員さんによる「担当制」が基本となっているようですが、「担当制」に割り切ることなく、その他の職員さんも状況の把握に努めて下さっているので、相談しやすい状況だと思います。特に、リーダーさん、担当の職員さんの存在には本当に安心感を持つことができます。 |                            |

施設や職員は、ご本人やご家族の相談や要望に対して迅速に対応してくれますか。

|                                                                                         |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                 | ・はい（2） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| リーダーさんに相談することで、他のスタッフの方々へ広めて検討して下さい、必要な時には他の職種の方々へも連絡をとって下さるので、迅速かつ丁寧な連携があることに安心感があります。 |                            |

健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

|                                                                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                             | ・はい（2） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 以前に事故（顔面の内出血）がありましたが、早期の報告に努められ、そのタイミングで考え得る原因や対応策を丁寧に話されていました。実際、その後面会に訪ねた時には、報告の通りの対応策を実行されていました。 |                            |

ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

|                                                                                 |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                         | ・はい（2） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 常に置かれています。本人は使用することができないので、必要ないと思っていましたが、スタッフさんが業務中に他のスタッフに応援を依頼する時にも使えると思いました。 |                            |

施設やユニットで行う行事で、開催して欲しい内容がありましたらご記入ください。

| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>施設はもちろん、ユニットでもレクリエーションや外出などを企画して下さり、楽しみになっていると思います<br/>が、私、個人的には、毎日の生活の中で10分程度でも良いので、居室やリビングを訪問されて、1対1でかわ<br/>る時間を設けて、その方だけに向き合える時間をとって（昔話など）をしていただければと感じています。<br/>入居者の方には、健康的な部分をたくさん持っておられる方がおられますので、そのような時間を作ることは心<br/>のケアにつながるのではないかと考えています。<br/>もちろん、人員不足や多忙な業務の中では容易なことではないとは重々承知していますが、そのような取り組み<br/>も一つのケアとして取り入れられると良いのではないのでしょうか。</p> |

上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

入居当初から感じておりましたが、ユニットの清掃、整理整頓が行き届いており、常に清潔感が保たれており、心地よい環境には驚いています。もちろん施設全体も同様で、他の施設をよく知っていらっしゃる面会の方も驚いておられました。

身体介護に関しては、本当に細やかなケアをしていただき感謝しております。

心のケアについては、もう一歩人に寄り添ったかわりをもっていただけることを期待しております。

（職員さんの個人の意識の違いによるものだと思います）⇒他の入居者との対応を拝見して感じました。

## 1 施設職員の接遇（言葉使い・対応）や身だしなみは適切だと思いますか。

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（2） |
| <p>職員の異動で過去にお付き合いのある職員や外国の方々も入ったり、以前からおられる職員さんの心がけもあり良くなりつつありますが、あの時から残っておられる職員たちが新たに加わった方々の良いところを見習ってくれたらもっと「適切」になるかと期待しています。</p> <p>あの件から私はここに対して不信感が募り、自分の目で見ないといけなと努力を続けてきましたが、多少意地になって来ていた面もあります 最近は、そこまで意地を張らなくても良いかなと思えるようになっていいます。</p> <p>夜の対応をされている場面を見てはいないので、正直回答が難しいです。</p> <p>少なからず、お昼の様子を見ていて、もっと、もっと信頼が寄せれるような対応に心がけて下さい。</p> <p>こめまめに電話で連絡をしてくれているので助かっています。 LINEとメールも加わり安心が増えています。とても親切に対応していただいております。 いつも感謝しています。</p> |                            |

## 2 施設内における職員同士の会話や振る舞いは適切だと思いますか。

|                                                   |                            |
|---------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                           | ・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（2） |
| <p>夕食の時間帯のみでしか皆さんをみていないので、『適切』だと評価することができません。</p> |                            |

## 3 何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

|                                                                                                                                      |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                              | ・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（2） |
| <p>「気軽」には無理です。</p> <p>今は、ケアマネと医務と、一部の職員さんには思ったことが言えます。</p> <p>それでも未だに、相談したくても口に出せない事は自分で抱えたままです。</p> <p>分かりやすく丁寧な説明をされるので安心できます。</p> |                            |

## 4 施設や職員は、ご本人やご家族の相談や要望に対して迅速に対応してくれますか。

|                                                              |                            |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                      | ・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（2） |
| <p>親身になって対応してくれて感謝しています</p> <p>こちらが口に出してお願いすれば対応はしてくれます。</p> |                            |

## 5 健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

|                                                                                                                                                            |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                    | ・はい（1） ・いいえ（0） ・どちらでもない（4） |
| <p>大抵時間を空けずに携帯に連絡をいただけます。（電話でのやりとりになるので、若干経緯が分かりにくい時がありましたが、後日直接会った際に再度説明を聞くことができ理解できました）</p> <p>医務室を頼るようにしています</p> <p>変化を感じることができるのかなど、正直不安がたくさんあります。</p> |                            |

## 6 ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                                                                                      | ・はい（3） ・いいえ（0） ・どちらでもない（2） |
| <p>本人はナースコールは使えません。</p> <p>ナースコールは正常に置かれています。</p> <p>【別件】</p> <p>ベッドのシーツの件です。 ここ一か月間は清潔に保たれて格段に良くなっています。</p> <p>コロナ対応が明けて、訪室するようになった時は、いつも枕周りには抜け毛とふけがあり、ベッドのシーツはよれたまま、汚れを隠すようにピンクシートが敷いてありました。</p> <p>私が訪ねる度に、抜け毛とふけを払い落とし、シーツのよれを解消させていましたが、今は問題ありません。</p> |                            |

7 施設やユニットで行う行事で、開催して欲しい内容がありましたらご記入ください。

|                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <p>コロナ対応の3年間は建物の外に出れなかった分、天気が良く、気候が良い時は、できるだけ多くの入居者を外（天空の杜の外の広い駐車場）に連れ出して欲しい。入居者の状態や一日のリズムは異なるのですが、建物の外に出て、空を見て門の外の車を見る、何気ないただの日々を見るだけですが、いつも同じ所にいる入居者にとってはとても意義のあることだと思います。</p> <p>いつか、外で車椅子がずらっと並んだ光景が当たり前のようになると良いと思います。</p> |  |

8 上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>家族の存在や顔色を見ながら態度を変えているのが気になります。</p> <p>特に、入居者への声掛けは明らかに家族の存在を目にした上での急な対応であり、わざとらしさを感じます。この光景は、施設の管理職の方がもっと現実を見つめるべきだと思います。</p> <p>みなさんの日常の様子を見守るのは難しいとわかっています。</p> <p>その上でのアンケートなので、単純に『○』か『×』で書くのは難しいです。</p> <p>「声掛け」、「声掛け」と言われていますが、「声をかけるだけ…」その後は、口先だけの言いつばなしと感ずることがあります。「声掛け」は相手を見て、感じてするものでその先に何か気づくことがあるはずで、「いつものことだから」とスルーされている場面は何度か見たことがあります。些細なことでも良いのです、気づいて欲しいし、提案してほしい。</p> <p>そんな「声掛け」を家族だけでなく、入居している方にこそして欲しいです。</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1 施設職員の接遇（言葉使い・対応）や身だしなみは適切だと思いますか。

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ・はい（6） ・いいえ（1） ・どちらでもない（1） |
| <p>私たち（家族）への接遇は、みなさん意識されており良いと思いますが、入居の方々への接し方で、時々子供や赤ちゃんに対してするような話し方をする方が一部おられます。親しみのこもった話し方はあるとは思いますが、私たちの耳にはタメ口に聞こえる時があります。</p> <p>みなさんにとって接しづらい入居者もおられるとおもいますが、自分の家族（入居者）をわがままであると決めつけているような言い方をされた時には、とても不快な思いになりました。病気も加わることで接しづらい入居者もいると思いますが、入居者もみなさんと同じように様々な性格や価値観を持つ一人の人間であることを忘れないで欲しいです。</p> <p>親しみを込めて敬語などを使わないこともありましたが、私は入居者との関係がある程度出来ているのが背景にあるのだと理解しています。</p> <p>みなさんが私の家族（入居者）と話している場面に遭遇したことがないので答えようがないのが正直な所ですが、本人からみなさんの不満を耳にすることは、これまではありませんでした。</p> |                            |

## 2 施設内における職員同士の会話や振る舞いは適切だと思いますか。

|                                                                                                                                                      |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                              | ・はい（6） ・いいえ（0） ・どちらでもない（2） |
| <p>訪ねた時は、ユニット自体が静かなことがほとんどなので、日々のみなさんが「適切」かは分かりません。</p> <p>私が耳にする時は、大抵穏やかなに話をしている印象なので、そこからは悪い連想はありません。みなさんの明るく元気な声は、入居者にとっても良い刺激になるのではないのでしょうか。</p> |                            |

## 3 何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

|                                                                                                                                                                                                        |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                                | ・はい（7） ・いいえ（0） ・どちらでもない（1） |
| <p>基本的にどなたでも話しやすいです。</p> <p>タイミングによっては、忙しそうだったり、みなさんをお見掛けできない時があります。どうしても時は、待ったりしますが、改めて構わない時は日を変えてお尋ねしています。</p> <p>母の日ごろの様子は、こちらか話し掛ければきちんと話してもらえます。急なお尋ねにも関わらず、大抵健康面を含めて把握されており、聞きたいことを話してもらえます。</p> |                            |

## 4 施設や職員は、ご本人やご家族の相談や要望に対して迅速に対応してくれますか。

|                                                                                                                                                                                                                       |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                                                                                                                               | ・はい（7） ・いいえ（0） ・どちらでもない（1） |
| <p>健康のことや事故報告など事実を即座に説明してもらっています。</p> <p>最近、その後の様子まで丁寧に報告してもらえるので、心配な気持ちが半減しています。大変ですが、これからもこの姿勢を続けてもらえると助かります。</p> <p>すぐに返事がある時と職員同士の連絡ができておらず、待てどお返事をもらえない時がありました。私たちも口で伝えるだけでなく、メモを使うなど返事がもらいやすい状況を作る努力をしています。</p> |                            |

## 5 健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                       | ・はい（7） ・いいえ（0） ・どちらでもない（1） |
| <p>すぐに対応と連絡をしてもらい安心できました。</p> |                            |

6 ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

|         |                                  |
|---------|----------------------------------|
| ご意見・ご要望 | ・はい(7)    ・いいえ(0)    ・どちらでもない(1) |
|---------|----------------------------------|

本人はナースコールは使えませんが、適切な場所に設置されています。  
ナースコールだけでなく、お部屋も本人にとって居心地にいい環境にもなっています。

7 施設やユニットで行う行事で、開催して欲しい内容がありましたらご記入ください。

|         |
|---------|
| ご意見・ご要望 |
|---------|

天空節や天空音頭などをみさんで作られて盆踊り大会はいかがでしょう。

8 上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

出来る方だけとなるかもしれませんが、毎日の日課で体を動かす機会を作って欲しい。  
例えば、朝のダンス（体操やストレッチの要素を入れて）とか、音楽を流す時間を作って動けない方は  
自分なりに動ける範囲でリズムをとったりすることで、僅かですが、予防の効果が期待できると思います。

時々シーツの汚れや、使用する食器が十分に洗浄できていないのが目につきます。  
いずれも私たちの感覚ではありますが、もう少し衛生面に対する意識をもってもらいたいです。  
服やシーツなど日常的に汚しやすい方が多く、いつもきれいにしたいとは思っていますが、  
目につく頻度が多いので、みなさんが努力できる範囲はあるのではないのでしょうか。

本人に目を配り丁寧な対応に努められていることに感謝しています。  
ストレスを感じやすいお仕事でしょうから、これから暑い日も続くでしょうからお体ご自愛下さい。

## アンケート結果（R6.6実施分）

4 階

施設職員のご入居者やご家族への接遇（言葉使い・対応）は適切だと思いますか。

|                                                                                                                 |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                                         | ・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 職員から挨拶の言葉をかけてくれますし、笑顔も拝見され安心できます。<br>本人が粗相をしても「お知らせしてくれてありがとう」と職員からの言葉に、「羞恥心を考慮しつつ、安心に変えてくれる」とこれまでにない嬉しさを感じました。 |                            |

施設内における職員同士の会話や振る舞いは適切だと思いますか。

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                       | ・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| これまでに不快に感じたことや疑問に感じたことはありません。 |                            |

何か相談や困りごとがあった時に、施設職員に気軽に相談ができますか。

|                                                                                                    |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                                                                            | ・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 特に相談事を持ちかけたことはありませんが、普段の会話でも安心して話せます。<br><br>以前、本人に関係しない内容で相談を持ちかけたことがありますが、忙しい中嫌な顔一つ見せず対応してくれました。 |                            |

施設や職員は、ご本人やご家族の相談や要望に対して迅速に対応してくれますか。

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| ご意見・ご要望 | ・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
|         |                            |

健康状態の変化やケア上の事故が発生した際の対応は適切でしたか。

|                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                | ・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 丁寧に分かりやすい説明で報告をしてくれます。 |                            |

ご本人のお部屋は、過ごしやすい環境になっていますか。

※ナースコールは、常にご本人の手の届く場所におかれていましたか。

|                                             |                            |
|---------------------------------------------|----------------------------|
| ご意見・ご要望                                     | ・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0） |
| 本人は、使うことができませんが、私の記憶の範囲では大抵は、枕元に置いていたと思います。 |                            |

施設やユニットで行う行事で、開催して欲しい内容がありましたらご記入ください。

| ご意見・ご要望                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ソーマン流しの行事に参加させてもらいました。<br/>入居されている方が楽しめるよう職員ひとり一人が意識的に行動されている様子を見ました。<br/>体調から時間を通じて参加しづらい入居者にも、雰囲気を感じれるよう配慮されている光景も目の当たりにして、心ある配慮に嬉しく感じました。</p> |

上記の項目以外で、ご意見やご要望がございましたらご記入ください

|                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>施設経験が初めてでない本人の様子をこれまで見てきましたが、この施設に出会うまでの否定的な感情が大半を占めた時期を思い出すことがあります。 人として生きる力を失った時間がありましたが、今ではその気配が全く見ることはありません。 人は環境によってここまで変わることが出来ることを、本人の様子を通じて学ぶことができました。 これからも何かと手を煩わせることもあるでしょうが、一人の人間としてこれまで通り接してもらえるとありがたいです。 皆さんも、体に気をつけて頑張ってください。</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|