

アンケート

1 階

1 施設職員のご入居者への接遇（言葉使い・対応）やケアの実施は適切だと思いますか。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
ご意見・ご要望	
本人は意思表示が全くできないにも拘わらず、いつも声をかけていただきありがたく思っています。 いつも優しい言葉で接してくださり、大変感謝しています。 いつも良くしていただいてありがとうございます。	

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。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
ご意見・ご要望	
施設に来ると、自分の知らない職員さんからも「こんにちは」と当たり前のように挨拶をされ、大変気持ちよくなります。	

3 面会の方法や施設職員の対応について、満足されていますか。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
ご意見・ご要望	
面会時、職員さん全員が気持ち良い挨拶をすることを徹底されており、私も元気をいただきます。 いつも人数分の椅子を当たり前のように用意してくださり、心配りに嬉しく思います。	

4 ご入居者へのケアに関する事やその他生活全般に対する要望を職員へ伝えることは出来ていますか。

・はい (5) ・いいえ (0) ・どちらでもない (1)	
ご意見・ご要望	
担当スタッフさんやユニットリーダーさんが、いつも身体はもちろん生活全般に関して丁寧に観察をした上で、説明をいただけるので安心です。 家族とよくコミュニケーションをとっていただけるので、相談しやすく、家族から伝えることができます。	
メールでのやりとりが細かい事でも把握しやすくなったと思います。 リハ、看護、栄養のそれぞれの職員さんからの具体的な報告なので、こちらからも相談しやすくなりました。日頃からも丁寧な報告を聞くことはありますが、このメールが加わり、職員さんは、大変でしょうが、定期的な報告でもあると伺っており、家族としては安心でしかありません。	
言えることと言いつらいこともあるので、こちらの思いは全部伝えできていません。 日々、忙しい中で介護をしてくださっているので、細かいことを言うと切りがないです。 現状に強い不満があるのではないですが、私の思いとは若干異なる部分はあります。	

5 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。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
ご意見・ご要望	
ナースコールは常に定位置に置かれています。 室内の物品等、整理整頓されいつも清潔が保たれています。 エアコンやカーテン、衣類も同様で、室内の温度も常に調整されています。快適な空間です。 いつもきれいなお部屋でとても過ごしやすくなっております。	

6 施設を検討されているお知り合いの方がおられた際に、『天空の杜』をお勧めすることができますか。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)

【お願い】 いずれの回答だとしても、その理由を記載願います。

質の高いサービスを提供されようと改善活動をされていること（研修なども含め）
家族からの意見を積極的に収集され、改善につなげていること
施設全体の清掃が徹底され、快適な空間であること
（本人は、もちろんのこと、室内、ユニット内、施設全体に介護施設特有の臭いを感じたことがないのは、日々の心がけの賜物だと思います。）

とても良い環境で優しい職員さんがおられ、安心感をもって他の方にはお勧めできます。

知人から入所先の相談があった時は、母が個別ケアを受け、笑顔で暮らし、職員さんへの感謝の言葉を口にして、それを私が聞いていることを伝えたいと思います。

生活環境がゆたっとりし、清潔なスペースであること。
ユニット性であることもですが、施設の職員さんが各々に応じた対応に努力していることです。

面会に制限がないこと。
個室で、家族だんらんができる場所があること。
いつでも外出できること。
病院受診の送迎はとても助かっています。（家族対応が出来ない時は、職員さんが代わりに付き添っていただけること）
看護師さんが数人いらっしゃるの、何かの時はすぐに対応して下さるので安心です。

7 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

先日、外国人介護スタッフの方が中心になりDVD（音楽、体操など）を使ってレクリエーションをされていました。入居者の中には健康な部分を多く持っておられる方といらっしゃるの、生活の中に短時間でも毎日できるレク等を企画していただき、できない方も楽しめそうな雰囲気の中に入れることは脳の刺激につながるかと思います。

外国人のスタッフの方には、入居者の方に優しく寄り添っていただけているという印象です。家族とも積極的にコミュニケーションをとられ、私の方が学ばせてもらっている気持ちになります。今後、介護技術を習得されていかれるでしょうが、やはり言葉の壁は大きく、現在、1人で勤務される時間があることには、僅かではありますが、不安があります。

以前、「施設でのお食事はいかがでしょうか。」とのお尋ねがありました。（施設を探されている方からの相談で。）

正直、見たことはありますが、食べてはいないので、はっきり返事ができませんでした。よろしければ、試食会とか模様されてはいかがでしょうか。

LINEでのご連絡はすごく助かります。

いつも細かな状況などをありがとうございます。忙しい中で、感謝ばかりです。

アンケート

2 階

1 施設職員のご入居者への接遇（言葉使い・対応）やケアの実施は適切だと思いますか。

・はい (5)	・いいえ (0)	・どちらでもない (0)
ご意見・ご要望		
いつも笑顔で挨拶をしていただき、また丁寧な対応、説明をしてくださり、感謝しています。 夕方の限られた時間帯での面会なので、断片的な評価しかできないのを前提としてください。 私は、夕食の時間帯に居るので、職員が勤務により交代で対応する様子が自然と目に入ります。 同じ入居者に対して、異なる対応をされている職員がおられます。 会議で共有しているはずなのに、「それで良いのかな？」と感ずることがあります。 相手は、高齢者の中でも大変な年齢を重ねた方ばかりで、自分の気持ちを口にすることができない、職員にすべて委ねるしかない方々なので、ただ、食べることを介助するのではなく、一人の人として接することの意味を考え直して欲しいです。 人は当たり前が続くことで、馴れ合いが生まれ、当初の丁寧さが欠けるものです。 多分、入居者のサインを気付いているかと思いますが、自分だけの判断でして良いのかと迷う気持ちも理解できますが、『動ける職員』になってください。 皆さんの目の前の入居者の『今』を大切にできる職員さんを、家族は望んでいますので、どうか一歩踏み出してください。		

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。

・はい (6)	・いいえ (0)	・どちらでもない (0)
ご意見・ご要望		

3 面会の方法や施設職員の対応について、満足されていますか。

・はい (6)	・いいえ (0)	・どちらでもない (0)
ご意見・ご要望		
遠方からのお客さんが見えになり、初めての場所でしたので、戸惑いがちでしたが職員さんのとても親切な対応をしていただき、お部屋まで案内し、また、帰り際には玄関までお送りしていただきとても感謝しておりました。 「とても良い施設ですね。」と後のご連絡の際に言われてました。		

4 ご入居者へのケアに関する事やその他生活全般に対する要望を職員へ伝えることは出来ていますか。

・はい (5)	・いいえ (0)	・どちらでもない (1)
ご意見・ご要望		
こちらからの提案は特にはないのですが、それは、日々の皆さんの姿や日頃の様子を説明して下さるので、改めてこちらの要望はないのが正直です。 以前から変わりませんが、すべての職員さんに同じ事を伝えることはできません。 それは、どの家族でも同じだとは思いますが、 「何を話せば、どう話せば」と迷うのは、家族も同じです。 担当があることも耳にしていますが、無いよりはあった方が良いでしょう、いろいろな職員さんと話せることが大切だと思います。 話すことでしか互いの安心や信頼は生まれないと思いますので、話しかけづらい家族もいるでしょうが、是非自ら勇気を出して話して下さい。 ※人隣りを感じることは話しかありません。		

5 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。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)

ご意見・ご要望

自由に部屋の設定ができるのが、とても良いです。

6 施設を検討されているお知り合いの方がおられた際に、『天空の杜』をお勧めすることができますか。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)

【お願い】いずれの回答だとしても、その理由を記載願います。

面会時間が自由であること。

広々とした環境が素晴らしいですね。

どの職員さんも会えば、きちんと挨拶をなされ、気持ちの良いひと時を過ごせます、と伝えます。

とても安心感があり、スタッフの方も関係性が良く、施設の雰囲気などとても良いです。

定期的な話し合いの場もあり、丁寧な説明に日頃の様子がとても良く伝わります。

7 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

常に本人は、部屋に居ることが多いと思います。 テレビなどばかりを見ている要ですので、その間、職員さんがちょっとでも部屋を覗いて、ひと声掛けていただければと、家族の者として願っております。

食事の時は、皆さん黙々として召し上がられておられますが、夕食の時だけでも音楽等を流すのはいかがでしょうか。

LINEの活用は大いに満足しています。 大変でしょうが是非、続けてください。

携帯電話だとなかなかタイミング合わないこともあります。 いつでも読めるし、こちらからも聞ける、確認ができるのも良いことだと面ます。

いつもの居室とリビングだけでなく、外の風景や空気を感じさたい気持ちから本人を連れ出しています。 夏の厚さをしのげるよう空調を利かせてもらい快適な空間を提供してくれています。 他方、事業所としては電気代のやりくりも努力されておられるでしょうから、天井の明かりは、日が長くなっているので、いつもの時間で管理されずにこまめにされてもよろしいかと思ひます。

アンケート

3 階

1 施設職員のご入居者への接遇（言葉使い・対応）やケアの実施は適切だと思いますか。

・はい（6） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）	
ご意見・ご要望	いつも優しい言葉で接して下さります。

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。

・はい（6） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）	
ご意見・ご要望	

3 面会の方法や施設職員の対応について、満足されていますか。

・はい（6） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）	
ご意見・ご要望	

4 ご入居者へのケアに関する事やその他生活全般に対する要望を職員へ伝えることは出来ていますか。

・はい (5) ・いいえ (0) ・どちらでもない (1)	
ご意見・ご要望	お仕事で忙しいのに、最近はLINEでのお知らせも目にすることができます。 これまで以上に、本人のことが手に取るように分かるようになりました。 面会の機会もありますが、つい伝え忘れることもありますので、なるべくLINEを上手に使います。

5 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。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
ご意見・ご要望	本人は使いこなせない状態ですが、コールは常に本人の近くに下がっています。 使えないけど、当たり前にしてもらえていることが嬉しいです。

6 施設を検討されているお知り合いの方がおられた際に、『天空の杜』をお勧めすることができますか。

・はい (6) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
【お願い】 いずれの回答だとしても、その理由を記載願います。	
職員さんも忙しい中、優しく接して下さいまし、季節や指向を凝らした行事なども行われ、入居者だけでなく私たちも気分転換させてもらえます。 他の施設は存じませんが、天空さんならではのようです。 お勧めできます。	
職員の方々の対応が良いこと（これが一番です） 全館清潔なこと 面会時間も制限がなく、家族だけでなく誰でも尋ねることができること	

7 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

--

アンケート

4 階

1 施設職員のご入居者への接遇（言葉使い・対応）やケアの実施は適切だと思いますか。

・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）	
ご意見・ご要望	いつも優しい言葉で接して下さります。 職員の方の言葉かけを含めたユニットでの振る舞いに違和感を感じたことはありません。

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。

・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）	
ご意見・ご要望	

3 面会の方法や施設職員の対応について、満足されていますか。

・はい（4） ・いいえ（0） ・どちらでもない（0）	
ご意見・ご要望	

4 ご入居者へのケアに関する事やその他生活全般に対する要望を職員へ伝えることは出来ていますか。

・はい (4) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
ご意見・ご要望	遠慮なく話せることができます。 話しかけた際には、親身になって接していただけます。

5 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。

・はい (4) ・いいえ (0) ・どちらでもない (0)	
ご意見・ご要望	私の見る限りですが、いつも同じ場所に置いているようです。

6 施設を検討されているお知り合いの方がおられた際に、『天空の杜』をお勧めすることができますか。

・はい (3) ・いいえ (0) ・どちらでもない (1)	
【お願い】いずれの回答だとしても、その理由を記載願います。	
実際に生活している本人が「ここで良かった」と話している以上、私としては安心して勧めることができます。	
ここでの生活に不満があるのではないですが、利用者と家族、そして職員とのふれあいの時間があまり感じられないのが、残念に感じることがあります。	
施設は天空の杜しか知らないのも、これが施設の当たり前かも知れません。	
身勝手な家族の気持ちでしょうが、他の方（入居者、家族）はどのように感じてるのでしょうか。	

7 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

アンケートは本人の気持ちも含めて記載しています。 幸い話ができる状態で、直接聞き取っており、安心した日々を過ごせていると話しています。
--

アンケート

階

1 施設職員のご入居者への接遇（言葉使い・対応）やケアの実施は適切だと思いますか。

・はい (O) ・いいえ (O) ・どちらでもない (O)	
ご意見・ご要望	意見を言っても何も変わらないので、書きません

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。

・はい (O) ・いいえ (O) ・どちらでもない (O)	
ご意見・ご要望	

3 面会の方法や施設職員の対応について、満足されていますか。

・はい (O) ・いいえ (O) ・どちらでもない (O)	
ご意見・ご要望	

4 ご入居者へのケアに関する事やその他生活全般に対する要望を職員へ伝えることは出来ていますか。

・はい (O) ・いいえ (O) ・どちらでもない (O)	
ご意見・ご要望	

5 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。

・はい (O) ・いいえ (O) ・どちらでもない (O)	
ご意見・ご要望	

6 施設を検討されているお知り合いの方がおられた際に、『天空の杜』をお勧めすることができますか。

・はい (O) ・いいえ (O) ・どちらでもない (O)	
【お願い】 いずれの回答だとしても、その理由を記載願います。	

7 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

--