

令和2年(令和元年度) 山彦ホームご利用者様・ご家族様へのアンケート
それぞれ当てはまる項目に○を入れて下さい。

サンプル数 36/48 【回答率75%】

※複数にチェックをされている設問があります。

設問1 職員は挨拶をしっかりと出来ていますか？

- ①出来ている
- ②普通
- ③出来ていない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	30
②	5
③	1
④	
⑤	1
無回答	

設問2 職員の電話対応はいかがですか？

- ①よい
- ②普通
- ③よくない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	31
②	5
③	
④	
⑤	1
無回答	

設問3 ご家族や知人が訪問(面会)に来やすい雰囲気ですか？

- ①来やすい雰囲気である
- ②普通
- ③来にくい雰囲気である
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	25
②	10
③	1
④	
⑤	
無回答	

設問4 職員の言葉遣いや対応はいかがですか？

- ①満足している
- ②普通
- ③不満である
- ④わからない
- 無回答

①	26
②	9
③	2
④	
無回答	

設問5 職員がご利用者様とコミュニケーションをとる際は、声の大きさや場所に気を付けていますか？

- ①気を付けている
- ②普通
- ③気を付けていない
- ④わからない
- ⑤その他 上腕部が動きにくいので
- 無回答

①	11
②	13
③	1
④	
⑤	
無回答	

設問6 整容や更衣(衣類の着脱)は適切になされていますか？

- ①適切である
- ②普通
- ③適切でない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	18
②	16
③	
④	
⑤	1
無回答	1

設問7 プライバシーの配慮がなされていますか？

- ① 配慮されている
- ② 普通
- ③ 配慮されていない
- ④ わからない
- ⑤ その他
- 無回答

①	21
②	11
③	1
④	1
⑤	
無回答	2

設問8 施設環境は清潔に保たれ、気持ちよく生活出来るよう配慮されていますか？

- ① 配慮されている
- ② 普通
- ③ 配慮されていない
- ④ わからない
- ⑤ その他
- 無回答

①	26
②	7
③	
④	1
⑤	
無回答	2

設問9 現在の利用者様の施設での生活が満足出来るものですか？

- ① 満足している
- ② 普通
- ③ 不満である
- ④ わからない
- ⑤ その他
- 無回答

①	23
②	10
③	
④	
⑤	
無回答	3

設問10 利用者様の様子についての説明や情報提供は適切に行えていますか？

- ① 適切に行えている
- ② 普通
- ③ 適切ではない
- ④ わからない
- 無回答

①	22
②	11
③	
④	1
無回答	2

設問11 職員は相談などを含め話がしやすいですか？

- ① 話しやすい
- ② 気を遣う
- ③ 話しにくい
- ④ わからない
- ⑤ その他
- 無回答

①	30
②	3
③	
④	
⑤	2
無回答	2

設問12 山彦ホームを利用して良かったと思いますか？

- ① 良かった
- ② まあ良かった
- ③ どちらともいえない
- ④ あまり良くなかった
- ⑤ 良くなかった
- 無回答

①	32
②	2
③	
④	
⑤	
無回答	2

設問13 その他、施設の気になる点や施設を利用して良かった点、悪かった点があれば、些細な内容でも構いませんので、ご自由にご記入下さい。

【良かった点】

- ・お世話に関してはよくして下さっているので感謝しております。ありがとうございます。
- ・本人の体調の変化に注意していただき、また些細なこと(転倒etc)でも連絡していただき感謝しています。今後ともよろしく願います。
- ・いつもやさしく接して下さり感謝しています。これからもよろしく願ひ申し上げます。
- ・スタッフの皆様の優しい言葉や笑顔に見守られて安心しています。
- ・いつも母が大変お世話になっております、丁寧に母に接していただきとても満足しております。お手数ばかりお掛けして申し訳ない気持ちでいっぱいです。今後共よろしく願ひ致します。
- ・何かあれば連絡を貰ってますので助かっております。宜しく願ひ致します。
- ・介護士さんでめがねをかけた人で行くたび様子を教えてください。とてもうれしいです。家族はホームの様子がわからないのでありがたいです。他の介護士さんも行くたび椅子を出してくれます。
- ・こまめに連絡をもらえる所。
- ・入所してから現在のところ何も言う事はありません。
- ・いつもお世話になり感謝しています。ありがとうございます。今後もよろしく願ひ致します。
- ・本人が満足して楽しく利用させて頂く様子に感謝致しています。色々な行事、毎日施設内での配慮、食事も喉を通りやすく食欲の出る様なメニュー、配膳も気を配ってもらい美味しく頂く姿に喜んでいきます。(時々食事時にお邪魔しています。)細かな事も連絡、報告して下さるので安心致しています。今後も宜しく願ひします。
- ・面会に行くと楽しく歌を歌ったりしたり、いつも穏やかに過ごしている姿を見て安心しています。長い間お世話になっています。
- ・玄関正面に四季折々に合わせた飾りつけがされているのは良いと思う。
- ・トイレへの誘導、介助、ありがたく思っております。
- ・おやすみ用のマスクを必ずつけさすようお願いいたします。
- ・大変お世話になってます。いつも連絡事項ありがとうございます。これからも宜しく願ひ致します。

【悪かった点】

- ・面会に行った時、事務所に誰もいらっしゃらない事があり、聞きたい事がある時に困ります。職員さんをつかまえてというのは気の毒で…。仲介という形で事務所に誰かいて下されば助かるのですが。
- ・時々、連絡した内容や事前に通知した内容が共有されていないことがある。
- ・看護師さんで一人態度が悪い人がいます。挨拶もあまりできない。声かけもできない。看護師さん病院に行ったり、先生に来てもらったりしてますけどどんな様子かを教えてください。
- ・いつもお世話になり感謝しております。明るくあいさつやお声かけをして下さる方がほとんどですが、面会に活かさせていただいた際、他の利用者さんより呼ばれましたので、職員さんと呼ばせてもらいましたが、「いいです。ほっといて下さい。」と言われていました。その後もその方より呼ばれる事がありますが、無視しているようでつくづく感じる場面がありました。家族もそう対応されてるのかな？と不安に思います。たくさんの方のお世話で大変かと思いません。またうちの家族もきつとたくさん迷惑をかけているかと思いません。申し訳ありません。こんな事をこちらに書いて心苦しいのですが、その職員さんへの気づきになっていただければ幸いです。本当にえらそうな事を言ってすいません。
- ・病院の待ち合わせ時間・日にちをたまに間違える所。
- ・自分で出来る事はさせてほしい。体を動かす事をさせて下さい。(歩行等)
- ・山彦ホーム利用者の人数に対して、スタッフの人数は足りているのでしょうか？
- ・利用者のトイレはわかるが、訪問者が使用するトイレはわかりづらいので訪問者がわかる施設の案内図等が目につく所にあればと思います。(あっても気づいてないのかもしれませんが)
- ・中間ホールのテーブル・椅子の利用が可能だと思いますが、そこまで行けないので、部屋又は部屋の外に近くに利用する(してよい)椅子があればと思う。病院と施設は違うが、訪ずれやすい、行ってもゆっくりできるようなそんな場所であればなってほしいと思う。
- ・体調管理に関して暑さ寒さには個人差がありますがその状況を伝えることが出来ないと思うのであえて衣類に気をつけて欲しいのです。

設問14 家族懇談会において取り上げてほしいテーマはありますか？
(皆様からの意見を参考にし、来年度の家族懇談会(5月又は6月頃)に反映させていただきたいと考えております。)

- ・特にありませんが、交流会への参加が少ないのが気になります。利用者さんの状態や家族さんの都合もおありかとは思いますが、ちょっと残念です。
- ・読書 読み会
- ・過去にもされているとは思いますが看取りの事についてお願いしたいと思えます。特に最後を迎えてからの事について教えてほしいです。
- ・特にないです。

各設問、その他に記入いただきました内容について

設問1 職員は挨拶をしっかりと出来ていますか？

- 出来ている人もいればそうでない人もいる。
- 接遇の研修を定期的実施し改善に努めております。
挨拶が出来ていない又は態度に問題がある際には、お申し出てください。

設問2 職員の電話対応はいかがですか？

- 不在にされる場合、事務の方などに内容や緊急性があるか等伝えていただければ助かります。
- ご迷惑をおかけし申し訳ございません。1日に多数の電話が入り内容によっては対応が疎かになっている場合がございます。再度、折り返し連絡をさせていただきます。

設問3 ご家族や知人が訪問(面会)に来やすい雰囲気ですか？

- 入口付近に入居者が並んでいる為入りにくい又、ゆっくりしにくい。
- ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。面会の際には、2階娛樂室や1階ショートホールをご利用頂きゆっくりとお過ごしください。また、入口付近に並ぶことがないように職員間でも検討し改善に努めております。

設問4 職員の言葉遣いや対応はいかがですか？

- 不満はありませんが食堂で職員の方が寝ていたり、肘をついてTVを観られている時、少し不安に感じます。
- そのような状況を見つけた際には注意を行なっていきます。

設問6 整容や更衣(衣類の着脱)は適切になされていますか？

- 同じ服ばかり着ているように思う。
- 何回言っても、破れた服を着せている。
- 背中側シャツが出てる。ズボンもいがんではいっている事がある。
- 足首がたえず出ている。
- ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。
更衣時・排泄後・移乗介助の後等、適切にされるよう改善に努めてまいります。

設問7 プライバシーの配慮がなされていますか？

- オムツを交換されていたのかカーテンがあいたままでした。
- プライバシーへの配慮等、会議や研修を通じて職員教育を継続し対応に努めてまいります。

設問10 利用者様の様子についての説明や情報提供は適切に行えていますか？

- 病院の先生に診てもらったその情報(どんな状態なのか)生活の様子を知りたい。請求書発送の際にでも一行でもいいので変わりがなければその旨お知らせしていただければうれしいです。
- 定期的に送付しておりますケアプランにおきましてご様子を記載しておりますのでご確認いただき、また、ご希望に応じて、その他対応もさせていただきます。

設問11 職員は相談などを含め話がしやすいですか？

- 忙しそうにされているし、誰にでもとはいかない。又、誰に言えばよいかわからない。
- ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
職員よりお声かけするよう努めるとともに、ご遠慮なく事務所職員にお声かけください。