

# 2020年度 ご家族アンケート結果

※2021年3月実施

※個人や個別事情が特定される記述は削除しています。

回答数
51

÷

有効発送数	
発送数	退居者
79	1

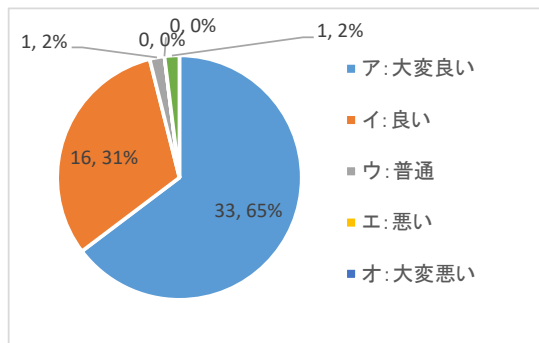
=

回答率
65%

## 1. 接遇・マナー・支援全般について

①職員の対応(言葉使い・挨拶・電話対応など)を、どのように感じておられますか？

ア:大変良い	33
イ:良い	16
ウ:普通	1
エ:悪い	0
オ:大変悪い	0
カ:人によって違う	1

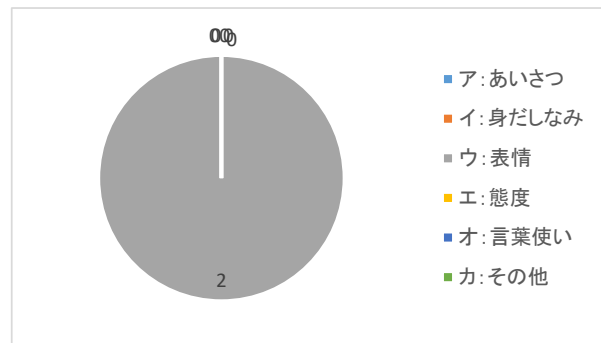


②①項目にて「ウ、エ、オ、カ」を選択された方にお聞き致します。

職員の対応について改善を求めるとすれば、次の5つの内どれが必要だと思われますか。

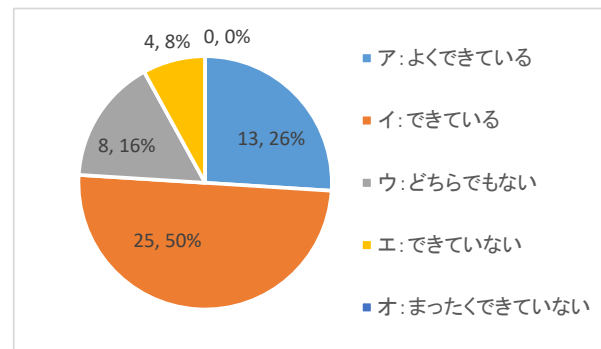
ア:あいさつ	0
イ:身だしなみ	0
ウ:表情	2
エ:態度	0
オ:言葉使い	0
カ:その他	0

※複数回答可



③ご本人が受けられているケア(介護・看護)の内容やご本人の様子を知ることができていますか？

ア:よくできている	13
イ:できている	25
ウ:どちらでもない	8
エ:できていない	4
オ:まったくできていない	0



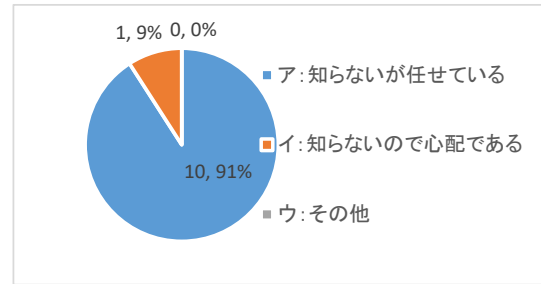
④③項目にて「ア、イ」を選択された方にお聞き致します

※どのような方法で知ることができているか、具体的なことがあれば教えてください

⑤③項目にて「ウ、エ、オ」を選択された方にお聞き致します

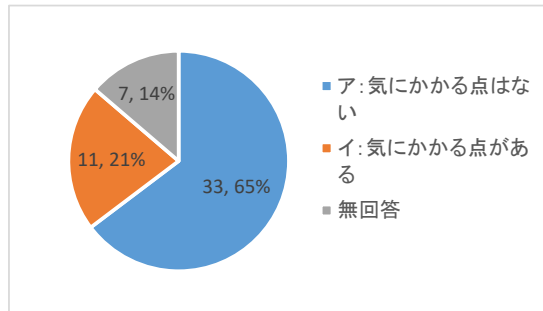
③で答えられた内容として、該当される所に○を一つ記入下さい。

ア:知らないが任せている	10
イ:知らないので心配である	1
ウ:その他	0



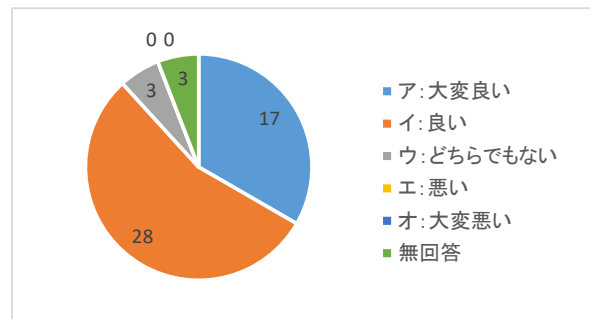
⑥支援が必要なご入居者の整容や身だしなみについて、気にかかる点がありますか。

ア:気にかかる点はない	33
イ:気にかかる点がある	11
無回答	7



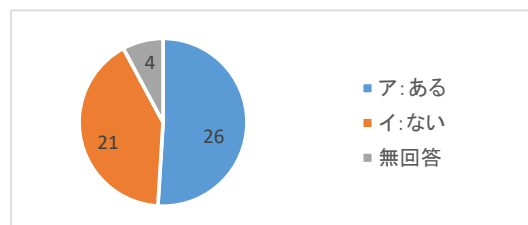
⑦発行している「舟山庵便り」について

ア:大変良い	17
イ:良い	28
ウ:どちらでもない	3
エ:悪い	0
オ:大変悪い	0
無回答	3



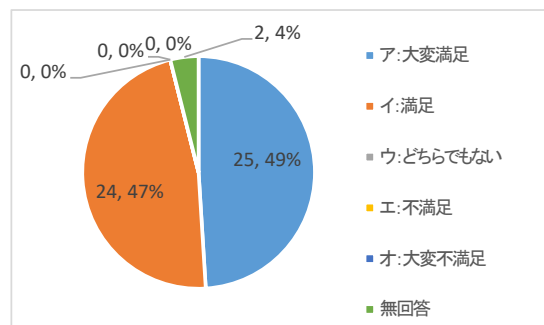
⑧ホームページをご覧になったことはありますか？

ア:ある	26
イ:ない	21
無回答	4



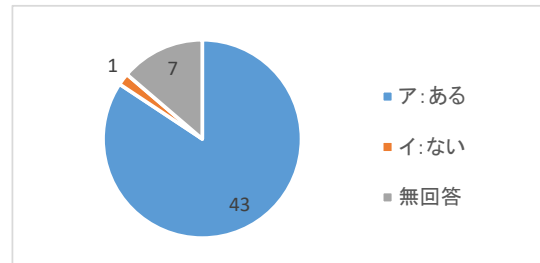
⑨総合的に、当施設の介護サービスに満足されていますか。

ア:大変満足	25
イ:満足	24
ウ:どちらでもない	0
エ:不満足	0
オ:大変不満足	0
無回答	2



⑩当施設には、魅力となる点がありますか。

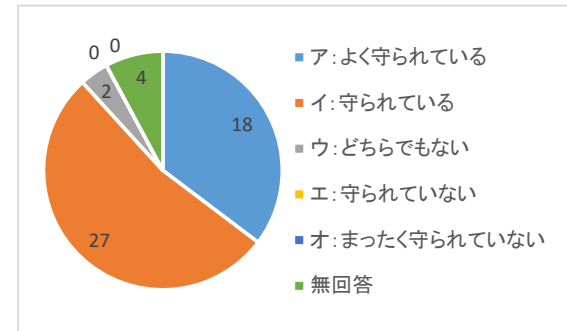
ア:ある	43
イ:ない	1
無回答	7



2. ご入居者のプライバシーや権利について

①ご入居者のプライバシーや権利が守られていると思われますか。

ア:よく守られている	18
イ:守られている	27
ウ:どちらでもない	2
エ:守られていない	0
オ:まったく守られていない	0
無回答	4



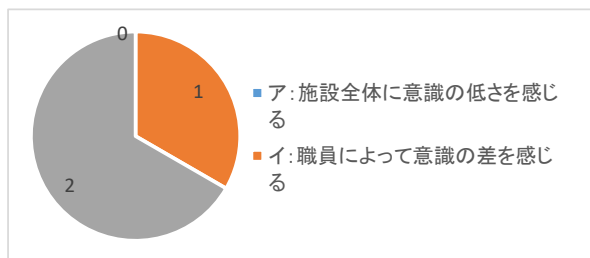
②①項目にて「ア、イ」を選択された方にお聞き致します

※どういうところで守られていると感じるか、具体的なことがあれば教えてください

③①項目にて「ウ、エ、オ」を選択された方にお聞き致します。

①で答えられた内容として、該当される所に○を一つ記入下さい。

ア:施設全体に意識の低さを感じる	0
イ:職員によって意識の差を感じる	1
ウ:その他	2



3. その他

その他、何でもご自由にご記入下さい。(一部)

- ・安心しています(一人で暮らしている時は毎日夜や雨、寒い日心配でした)。
- ・このコロナ禍で通常とは違う余計な煩わしいことがたくさんある中、今までと変わらず心のこもったケアをしていただいていると母の表情や発言からそのように感じています。
- ・家族は何もできない面会しかできないのに、それもたまにしか行けず心を痛めております。早くコロナ禍が去り自由に楽しみをもって過ごせる日がくるまで本当に大変かと思いますが、どうぞよろしくお願い致します。
- ・コロナでなかなか会いに行っても直接会えないため、つついほったらかしになってしまってます。
- ・コロナで入居している方々もそうだが職員さんは本当に苦労されてると思います。お世話になります。
- ・コロナで面会ができてないので、本人が不安になり認知が進むのではと心配です。
- ・一日も早く終息するのを願っています。以前のように対面でお話出来る日を待ち望んでいます。
- ・コロナ禍が早くおさまり、早くお部屋の中に行き、いろいろお世話をしたいです。これは、みんな思いはかわりないと思います。
- ・コロナ禍の中、スタッフの皆様には靴を外に脱いでまで本人を守って頂きありがとうございます。

本人にガラス越しに会うことも、ラインで顔を見ることもスタッフさんの仕事の手間を思うと積極的にはなれません。でも、顔や様子は見て安心したので、一分間でもよいので食事の様子などラインで発信していただけないでしょうか。

- ・安心してお任せできる施設だと感じる。感謝しています。
- ・何とか車椅子ではなく杖で歩けるようになってほしいと思います。
- ・先日も面会をしましたが、ていねいに対応していただき感動しました。ガラス越しにしか会えないのはやむを得ないと思います。むしろそのような対応をしていただいている事が家族にとっても安心できます。スタッフの方々は文字どおり「命懸け」でのお仕事だと思います。どうか気をつけて業務にあたってください。
- ・早くコロナが収束して自由に会ったり話したりできるようになるといいですね。
- ・長く面会して居らず、家族を忘れているのではと少々心配です。体調もありますので、もう少し暖かくなってから会いたいと考えています。
- ・日々をどのように過ごしているのか、もう少し知る事ができればありがたく思います。たとえば、短い動画をラインで送っていただく等でできれば嬉しく思います。
- ・本人の写真入りの年賀状が来てとても驚きました。いろいろな施設を経験しましたが始めてでした。
- ・面会できないので着替えやタオル等どうなっているか確認できない。どうしたらよいでしょうか？
- ・面会へ行く度に思うのですが、人手不足感があります。人手不足を解消するには給料を上げるのが一番です。入居者・契約者の自己負担が増えても良いので皆さんの給料を上げて下さい。