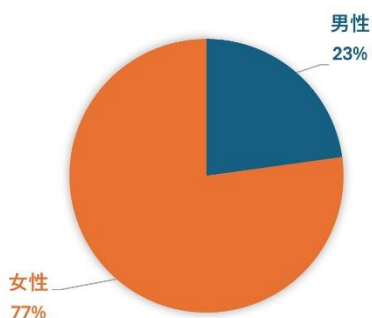


令和7年度

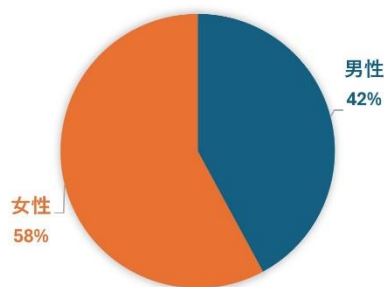
ご家族様への無記名アンケート集計結果

・回答率は70%でした。ご協力ありがとうございました。いただいたご意見をすべて掲載できないことをお許しください。また、個人の特定に繋がる可能性のある個所など、一部を編集させていただいております。

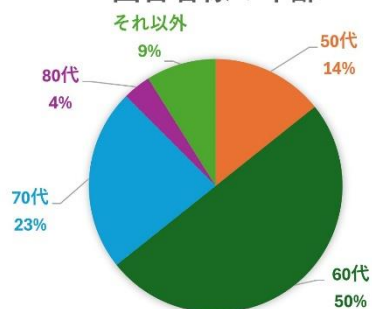
ご利用者様の性別



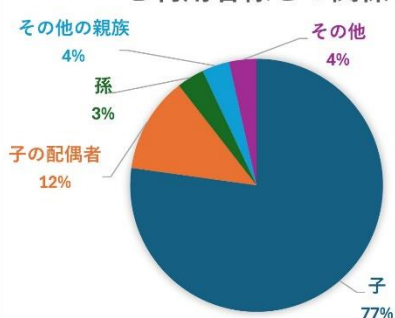
回答者様の性別



回答者様の年齢

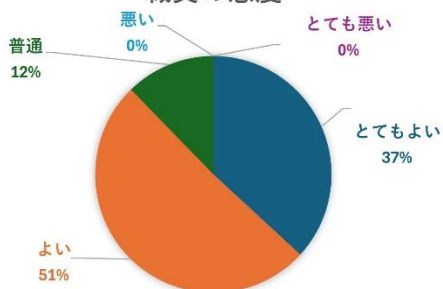


ご利用者様との関係

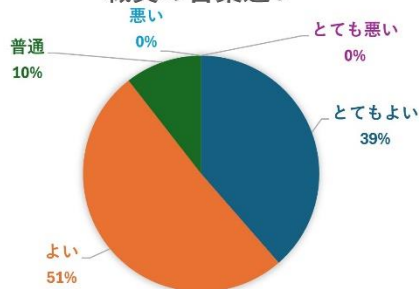


① 職員の日ごろの対応について

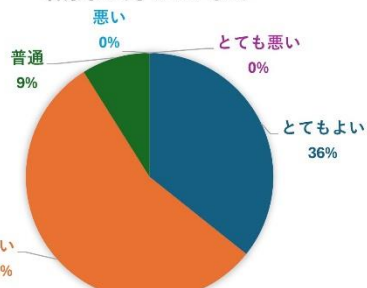
職員の態度



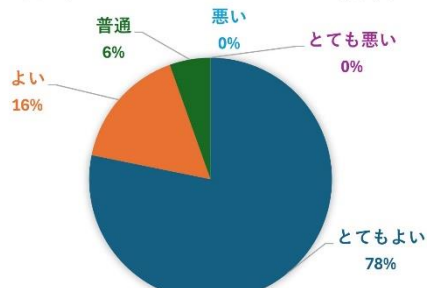
職員の言葉遣い



職員の身だしなみ

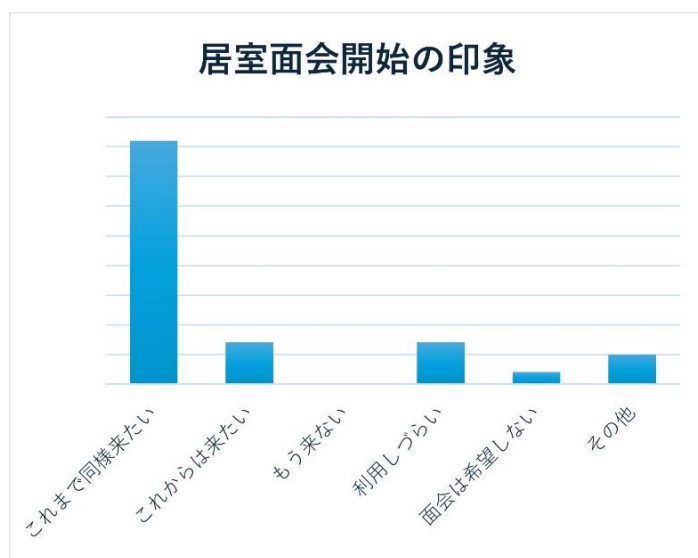


知りたいことについての説明



ご意見 ●特に問題ありません。●名札(利用者にも読めるひらがな表示)をお願い致します。名札をつけることは、仕事への責任感となります。●職員さんがニコリしてくださると、とても嬉しいし安心します。●受付の辺で対応してくれる方々が、あまり明るさを感じないので、もう少し元気に接してくれると話しやすいと感じています。●信頼をしているので、嫌な思いをした事はありません。●窓口対応職員の方々には、電話内容を引き継いでもらいたい。(電話で話した内容を、窓口で再度説明したことがあった。)●職員の皆様には、いつも有難うの一言です。●当方の要望に対して、真実を伝えて下さることを切望します。●特にありません。いつもありがとうございます。

② 10月1日からの居室面会について

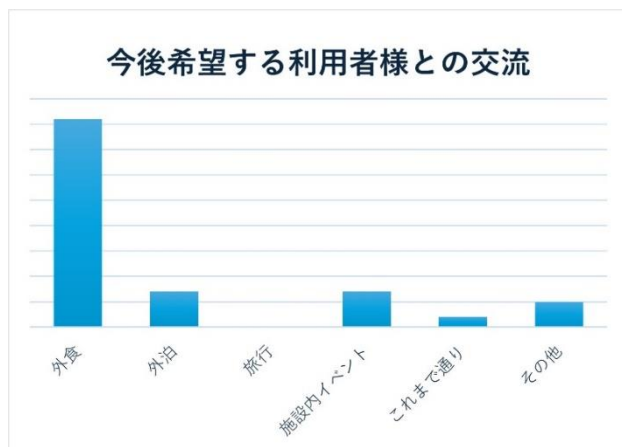


ご意見 ●自身で用意の品、スリッパ、フェイスシールド、折りたたみ椅子は負担に感じます。マスク以外は施設で用意して頂きたいです。フェイスシールドは、有料でもいいのでお願い致します。アルコール消毒をして、再度利用可能にしたいです。●仕事の関係で土曜日しか行けず、子供を預けて行くことが出来ないで、会いたいくけどどうしたら良いか悩んでいます。6月に孫も生まれているので合わせたいし、上の子も合わせてあげたい(5歳と0歳)●面会時間が30分間と制限があるが、1時間程度に延長して欲しい。(30分と1時間の感染症に係るリスクの差があるとは思えないため)●外出が出来ないか

検討してほしい。●是非利用したいです。出来る限り、面会に行きたいです。注意事項を守って、面会に行きます。●わからない。なぜフェイスシールドが必須なのか、理解出来ない。●遠方であり、なかなか面会出来ませんが、ご配慮いただきありがとうございます。●入居者の生活の様子がみえることが大変良い。●居室面会は希望しておりました。家族にとって、どんなお部屋で過ごしているのかとても気になります。気兼ねなくお部屋で話が出来ることは、家族にとっても良いことだと思います。

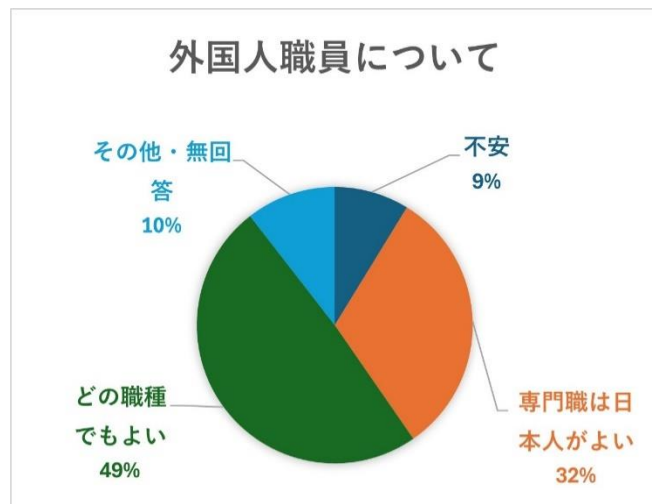
※フェイスシールドについて嘱託医の指導のもと持ち物に入れてさせていただいておりましたが、皆さんのご意見を踏まえ再度医師と相談の上、今回については使用しない形での面会を実施しております。当初のご案内から変更のお電話をする形となり、大変ご迷惑をおかけいたしました。

③ 今後希望される入居者様との交流



ご意見 ●花見など半日くらいの外出。●どれも実現できたらいいなと思っていましたが、今の母の状態では難しいと思いますので、さみしいですがこのままをお願いします。●食事の見学(試食が可能であればしたい)●ボランティアで交流することは出来ないでしょうか？ヘアメイク、マッサージ等。●施設外の散歩程度。

④ 看護師、ケアマネなど専門職への外国人職員登用について

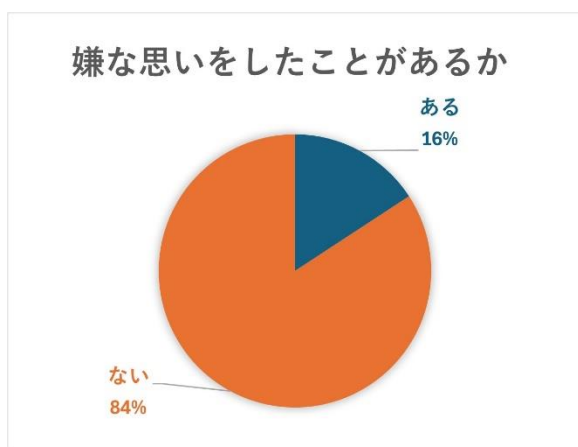


ご意見 ●誠実で意欲があり、仕事に支障が無ければ問題ない。●ちゃんとした教育を受けていて、日本語がわかれば良いと思う。●外国の方であっても気にはなりません、母は耳が遠くコミュニケーションを取るのが難しいと思いますが、宜しくお願いします。●わからない。●外国人の職員が、初めて採用されているのを知りましたが、現状が分からないので答えられません。

⑤ 外国人職員に対して不安に感じること

●日本語の難しいニュアンスがお互い伝えられるかどうか。まあ日本人同士でも誤解が生ずることはありますが。●外国人による犯罪が多発しているため、日本語が通じないことによる不便があると思う。介護では居住者とのコミュニケーションも重要であり、日本的な価値感が無い外国人では不安です。●細かな意思疎通が大丈夫か…少し不安です。●方言的な言葉など、理解できるか不安です。●外国人の看護師を見たことが無く、接したことが無いため。●本人との意思、伝達がうまく出来るかどうかという事と、医療に対しての知識が心配という不安です。●日本人の感覚と違うと思うので(気が付く、気が付かない等)、仕事に対する責任感、使命感がどうか？●専門的知識がどこまであるのか、意思疎通がどこまで出来るのか、細かい変化をチェックしてもらえるか不安です。ただ外国の方だからというわけではなく、問題ないようでしたら、色々新しい風が吹くのではないかと思います。

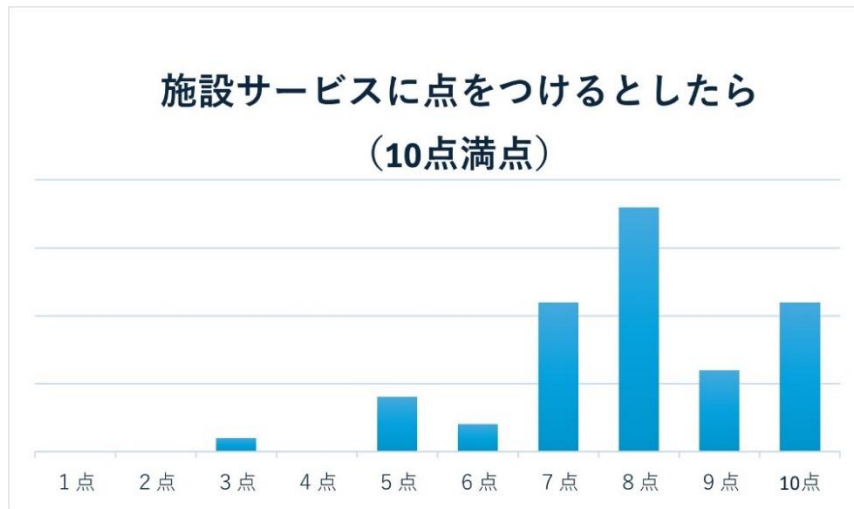
⑥ この一年、施設を利用して嫌な思いをなされたことはありますか



ご意見 ●面会の場所が暑かったり寒かったりした。●窓越し面会の時に感じましたが、テラスや外まわりの清掃ができていないと感じます。お忙しいのはわかりますが、外回りの清掃もお願い致します。●嫌な思いではないが、市役所に提出する書類をお願いしていたが、忘れられてしまった。●ゆっくり面会出来ない。●面会時に、燕の巣及びフンが大量にあり、気分が悪くなった。●面会できる指定の曜日以外に面会出来なかったことですが、今回緩和されありがとうございます。●本人の生活状態が全然わかりませんでしたので、嫌な思いということではなく、

不満がありました。●面会依頼をした時、土・日は出来ない事は承知の上でお願いした時、きっぱりと断られた時はあまり良い気持ちはしなかった。もう少し寄り添う対応をして下さい。

⑦ 施設サービスに点を付けるとしたら(10点満点)



⑧ その他ご意見、ご要望

●年齢的にいつ亡くなるか…ということなので、遺影に使える写真を何かのイベントなどの時に撮ってもらえれば…(マスクやかぶりものをしていない姿)と思っています。●面会時のスタッフの対応も、感じが良いです。ありがとうございます。●十分にみてもらっているので感謝です。●草花に癒されることが多い。管理が大変なことは分かりますが、施設内外にあると嬉しいです。●面会時、時々でよいので状況を聞けるとありがたいです。●これまで、ずっと窓越しの面会だったので、やっと居室での面会が出来るようになって、とても嬉しいです。間近で母の様子を見られる、一緒にいられるのはとても嬉しいです。安心します。ありがとうございます。●いつもお世話様です。元気に過ごせているのも皆様のお陰と思っています。今後とも宜しくお願い致します。●一日の流れを知りたい(食事の時間、お風呂、レクリエーションなど)。夜も看護師さんが勤務して頂けると、尚ありがたいです。日々の手厚い看護に感謝しています。ありがとうございます。●もう少しケアマネさん等と、落ち着いた環境で、対面で普段の様子など聞けたら嬉しいです。いつも皆さん丁寧に情報をくださり、母にも接してくださる様子も伺え、何かあった時はすぐに連絡くださるので本当に感謝しています。ありがとうございます。●今までは、閉ざされていて何も様子が分かりませんでした。これからは、直接に面会が出来るようになる事で、直接知る機会が出来るそうです。入居者の生活の様子や情報を、尋ねれば教えていただけたらと思います。●苑の方からも、たまには何かの形で教えて頂ければ幸いです。職員さん(ヘルパーさん)が入居者と会話をしたり、言葉をかけて、何かしらのコミュニケーションをとってほしいです。●入り口付近をもう少し明るくしてもらいたい。(照明等)●入居者の状態・状況を、一か月ごとに通知してほしい。

以上