

サ高住 アメニティホーム西岡「ご家族アンケート」集計結果

令和6年6月実施

配布
43名

回答者
29名

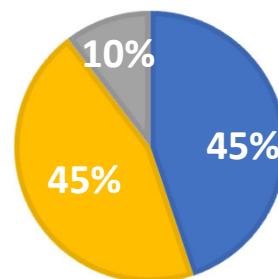
回答率
67%

1) サ高住は、ご本人が満足した生活を送られるように取り組んでいると思いますか

- ① よく取り組んでいる
- ② まあ取り組んでいる
- ③ どちらともいえない
- ④ あまり取り組んでない
- ⑤ 全く取り組んでない

回答	比率
13	45%
13	45%
3	10%
0	0%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

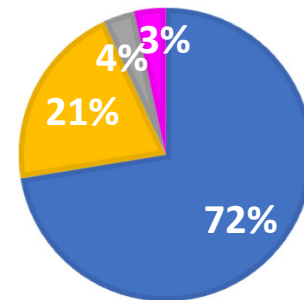
- ・冷暖房が効いて住みやすい。
- ・母とは電話で会話し、日々の様子は伝わってきます。母の方にもアンケートがあり、それについてのお便りもあったと見せてもらいました。入居者の意見を聞いてくれるのは、ありがたいです。
- ・本人からは特に話はありません。
- ・主人のわがままに根気よく取り組んでもらっています。
- ・自宅よりも元気になりました。
- ・談話室・ロビーなど利用されている方が少なく、各自お部屋で過ごされることが多い、スタッフの方とお話やコミュニケーションも少なくなっていると思う。
- ・本人から不満を耳にしたことがありません。
- ・コロナ感染感染防止対策によく取り組まれ面会要領などの事前連絡もあり良かった。
- ・屋外での行事が減りストレスが見られる。
- ・本人に聞いていないので詳しい事は分からない。
- ・食事について…素材の味を生かしている物（生野菜、冷ややっこなど）のある程度の改善をお願いします。
- ・食事は歯ごたえのある物など「美味しい」「食事が楽しい」と思えるような物にして頂けるとありがたいです。

2) ご家族様から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

- ① 大切にされている
- ② まあ大切にされている
- ③ どちらともいえない
- ④ あまり大切にされていない
- ⑤ 全くされていない

回答	比率
21	72%
6	21%
1	3%
1	3%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

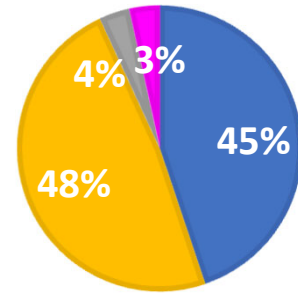
- ・職員が親切。
- ・いつも声を掛けてくれて、優しくて話しやすい職員が多いと言っています。
- ・ケースバイケースでないかと思う。
- ・職員の皆さんは優しく対応して下さいます。
- ・大変大切にしています。おやつなどの事も。
- ・元気な様子を見てそう思います。
- ・通院から帰って来た際の引継ぎ事項が実行されている。
- ・いつも細やかなお気遣い頂き感謝しております。
- ・以前に比べてスタッフが減ったように思う、手をかけてもらうチャンスが減っているのではないのでしょうか？
- ・職員の皆様は本人の話を聞いてくれたり、何かあった時は直ぐに対応して下さいたりしています。

3) ご家族様から見て、居室等建物全体が生活の場として配慮されていると思いますか

- ① 良く配慮されている
- ② まあ配慮されている
- ③ どちらともいえない
- ④ あまり配慮されていない
- ⑤ 全く配慮されていない

回答	比率
13	45%
14	48%
1	3%
1	3%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

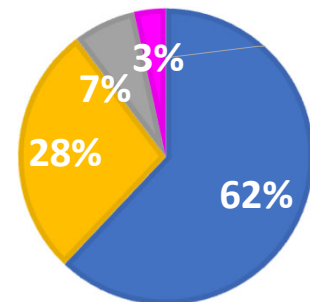
- ・一人で住むには充分と思います。
- ・母は暑がりなので食堂は暑いけど我慢しているようです。（皆さん寒がるから）共同生活なので話しています。
- ・直接内部にはあまり入っていない。
- ・食堂の仕切り版はまだ必要でしょうか。圧迫感あり食事を美味しく頂けないのでは？
- ・職員が目が行き届いているので安心です。
- ・とても綺麗です。
- ・同線もいいし季節の飾り付けも好感があります。
- ・掃除は行き届いていると思う。
- ・2Fエレベーター前のラウンジが閑散としている。

4) 何か相談や困り事があった時に、気軽にサ高住の職員に相談できますか

- ① 相談できる
- ② まあ相談できる
- ③ どちらともいえない
- ④ あまり対応してくれない
- ⑤ 全く相談できない

回答	比率
18	62%
8	28%
2	7%
1	3%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

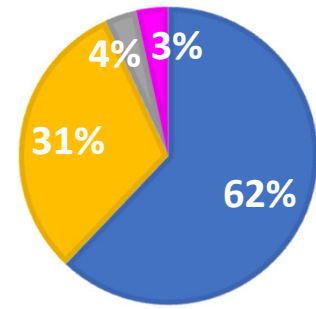
- ・今の所、相談する事がない
- ・コロナが落ち着いて来た頃、母を1泊旅行に連れて行けるか相談した所、話をきちんと聞いてくれて了承して頂き安心して連れて行くことが出来ました。
- ・特に不便を感じる事はなかったと思う。
- ・本人は遠慮があるようです。
- ・いつもお話を聞いて頂いているのでストレスが軽減されています。
- ・ホーム長さん、とても頼りにしています。
- ・小まめに連絡もらってます。とても助かります。
- ・職員がフレンドリーなので相談しやすい。
- ・最近スタッフさんの入れ替わりが見られることから気軽に相談できる職員が減っている。
- ・いつも相談に乗って頂き感謝しています。
- ・心強いです。

5) 職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

- ① よく対応してくれる
- ② 大体対応してくれる
- ③ どちらともいえない
- ④ あまり対応してくれない
- ⑤ 全く対応してくれない

回答	比率
18	62%
9	31%
1	3%
1	3%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

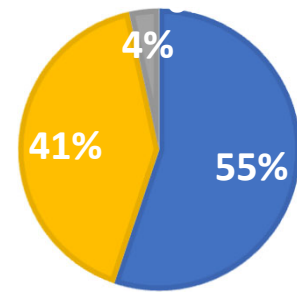
- ・まだ対応を迫る事がない
- ・以前は床屋さんの予約お願いしたのに、入ってなかった事もあった様です。今は大丈夫の様です。
- ・一泊旅行時、帰宅が夕方になり、その時玄関で出会ったスタッフの方に何してるの？届け出は出してる？と色々言われ届出書を確認するまで玄関で待たされたり、本人は怒られたように感じた様です。きちんと届け出は出していたのにスタッフの方々の引継ぎがうまくなされていないように感じました。
- ・時差があるかと思う時はある。
- ・ハイ！
- ・直ぐ様子を見に行って頂いています。
- ・耳が遠くなっている為、電話の取次ぎや通院日の事前伝達など対応して頂いている。
- ・少し遅くてもきちんと対応してくれています。

6) 職員の態度（身だしなみ）や言葉遣いに満足していますか

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満がある
- ⑤ 不満がある

回答	比率
16	55%
12	41%
1	3%
0	0%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

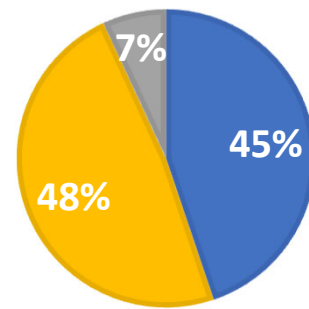
- ・いつも優しく声を掛けてくれると話しています。
- ・普通ではないかと思う。
- ・少しそっけない職員がいます。
- ・親切です。
- ・きちんとした身だしなみで言葉も丁寧。
- ・いつも優しい言葉遣いで対応して頂き満足している。
- ・丁寧だと思います。
- ・職員の皆様はいつも良く対応してくださっています（職員の人数が足りているのかどうかは気になりますが…。）

7) サ高住は清潔ですか（玄関・居室・廊下・トイレなど）

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満がある
- ⑤ 不満がある

回答	比率
13	45%
14	48%
2	7%
0	0%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

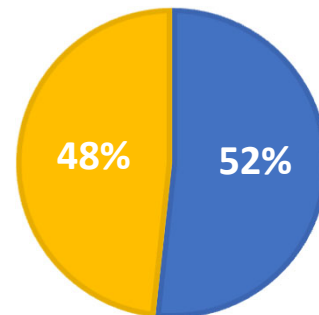
- ・先日、面会に行った時、駐車場の回りに雑草やゴミもきれいに取られていてとても良かったです。
- ・清潔な方だと思っている。
- ・玄関の客用スリッパの衛生面が気になります。
- ・共用部分はとても綺麗だと思います。
- ・自室は家具の裏にホコリがたまっていたので、家族の仕事でしょうか？
- ・入居当初から清掃が行き届いていると感じている。
- ・施設中は綺麗で清潔されています。
- ・玄関の外来用スリッパは除菌されていますか？お部屋とトイレの床が黒ずんでいるので拭き掃除をして欲しい。
- ・公共スペースがいつも清潔に保たれているのが良いと思います。

8) 家賃などの費用に関する説明は分かりやすかったですか

- ① 理解している
- ② まあ理解している
- ③ どちらともいえない
- ④ ほとんど理解していない
- ⑤ 理解していない

回答	比率
15	52%
14	48%
0	0%
0	0%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

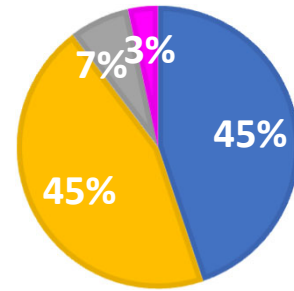
- ・不明な事があれば聞いて解決しています。
- ・詳しく丁寧に説明して下さっています。
- ・致し方がない事です…その都度上がっていくようであれば、うちは厳しいです。
- ・質問も分かりやすく答えて頂けた。

9) 健康状態の変化など緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がありましたか

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満がある
- ⑤ 不満がある

回答	比率
13	45%
13	45%
2	7%
1	3%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

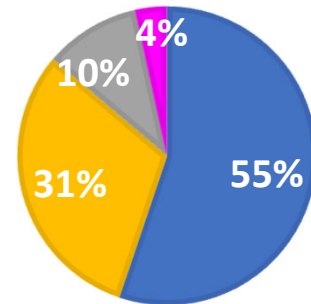
- ・まだ対応されたことがありません。
- ・体調を崩した時など何度もお部屋に来てくれて様子を見て頂いています。こちらへの連絡もして頂いて感謝しています。
- ・大きな事はなかつと思う。
- ・とても親切に対応して下さいます。
- ・ハイ!
- ・救急車にホーム長さんが付き添って頂きありがたい気持ちでした。
- ・直ぐに連絡を頂いている。
- ・屋外での転倒・負傷や入浴中の転倒など素早く対応連絡して頂いてる。
- ・数年前より（今の方が）対応が早く思いやりのあるご対応に感謝しています。
- ・コロナにかかった時など良く対応してもらいました。

10) 個人や事業所のやり方、考え方を押し付けるようなことはありますか

- ① 全くない
- ② あまりない
- ③ どちらともいえない
- ④ 少しある
- ⑤ 大いにある

回答	比率
16	55%
9	31%
3	10%
1	3%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

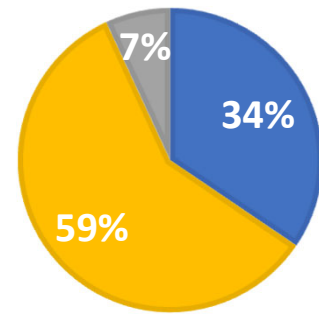
- ・訪問前の電話連絡なしで事務所に声を掛けるのではダメでしょうか？
- ・不愉快さを感じた事がない。
- ・具体的に押し付けられた事はありません。
- ・高齢者である入居者の命を守るとはいえ、長期間面会が出来なかったのは家族としては辛かったです（コロナの時期）

11) 今のサ高住を利用して良かったと思いますか

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満がある
- ⑤ 不満がある

回答	比率
10	34%
17	59%
2	7%
0	0%
0	0%

回答者数
29



■ ① ■ ② ■ ③ ■ ④ ■ ⑤

《コメント》

- ・不自由な事がない。
 - ・母の様子を見ているとお世話になっていて感謝しています。ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。
 - ・トイレ・お風呂・食堂や廊下が広く安全で生活しやすいと思います。行事や交流など増えていくともっと良いかなと思います。
 - ・安心して入居させてもらっています。
 - ・いつも連絡いただき感謝しています。
 - ・職員はとても親切です。
 - ・居住者同士のコミュニケーションなどあまりないように思う。
 - ・かなり満足しています。いつもありがとうございます。
 - ・部屋が夏場暑過ぎる位置にある。
 - ・開設時に携っていた職員の方が退職した事から、当時の契約が履行されるか多少不安である。
 - ・以前は入居時のお話と違う事が多く感じられ、不信感を感じた時もありましたが、今現在の体制になってからは以前より配慮して下さる事が多くて助かってます。いつも有難うございます。これからも宜しくお願い致します。
 - ・オープンの時からの活動が出来、介護状態になる今まで、サ高住を利用出来て良かったと思っています。
 - ・コロナ前にあったイベント（みんなで車で出かけたり、芸人さんが訪問してくれたり）が今はほとんど無いので出来る範囲で何か楽しめる行事があるとありがたいです。面会も外出も出来る様になりましたので我々家族も時間がある時には会いに行ったり外に連れ出したりしたいと思っています。
- いつも丁寧に対応して下さい、ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。