

# 特別養護老人ホーム豊仙苑

(回答数 33)

	満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
①職員の挨拶や言葉使いはどうか。	23	9	0	1	0	0
②職員の服装や態度はどうか。	19	12	1	0	0	1
③職員の優しさや気配りはどうか。	18	13	0	1	0	1
④職員の電話対応や受付窓口での対応はどうか。	20	10	2	1	0	0
⑤入所についての説明はわかりやすいですか。	17	13	1	1	0	1
⑥施設介護サービス計画(ケアプラン)はわかりやすいですか。	15	15	1	0	1	1
⑦コール対応は優しい口調で素早く行っていますか。	12	11	2	1	0	7
⑧食事のメニュー・味・量など満足できていますか。	5	10	4	0	0	14
⑨入浴は満足いただけていますか。	8	7	4	0	0	14
⑩排泄介助など、介護の方法はいかがですか。	7	10	3	0	0	13
⑪行事やレクリエーションは楽しめていますか。	7	9	5	0	0	12
⑫その日の体調や状態に配慮していますか。	9	13	0	1	0	10
⑬医療面での連携等の支援はいかがですか。	16	12	1	1	0	3
⑭援助前には必ず説明、声掛けがありますか。	9	9	2	0	1	12
⑮プライバシーは守られていると思いますか。	14	13	2	0	0	4
⑯要望や意見等を気軽に相談できますか。	15	14	1	0	1	2
⑰豊仙苑の雰囲気や居心地はどうか。	11	13	1	0	1	7

○コロナ禍において、面会等の対応としてご要望があればお聞かせ下さい。

- ・コロナでしばらくの間家に帰っていないので、5月GWもしくは8月夏休みに2泊させてあげたい。
- ・妥当な対応だと思います。
- ・リモートでもよいと思います。
- ・ガラス越しの面会で良いと思います。
- ・いつ直接面会できるか？
- ・コロナ等が出た時はすぐ電話して頂いたり、面会希望を伝えればすぐ調整して頂きありがたいです。このままでお願い致します。
- ・ガラス越しでもよいので顔だけでも見る事ができれば
- ・特にないです。
- ・面会など段階的に解除になってゆけばいいと思います。
- ・特にありません。お任せしています。
- ・いつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・今一度慎重にお願い致します。

○豊仙苑のサービスに一番望むことはなんですか。

- ・本人が穏やかに過ごせる様に引き続きよろしくお願ひします。
- ・本人が気持ちよく過ごせる様な環境づくり
- ・食事ですね。栄養バランスを考えていてくれてありがたいです。
- ・わがままである兄が他へ移りたいと言わないのは、今が居心地が良い事だと思います。  
一番に望むことは、話等聞いたり会話をしてあげてください。
- ・今日はHappyであってほしい。
- ・転倒防止の見守りをお願い致します。
- ・本人が安心して穏やかに過ごせる様に声掛け、見守りをお願い致します。
- ・自分の家族同様に対処して下されば幸いです。

○その他ご意見があれば、是非お聞かせ下さい。

- ・水仙だよりをみて楽しんでいる様子がうかがえて安心しています。これからもよろしくお願ひします。
- ・買物等代行してくれると助かります。
- ・面会はガラス越しの為、声が聞き取りづらく、声を大きくすれば話の内容が周りに聞こえてしまうという心配で気がかりです。
- ・今はありません。よろしくお願ひします。
- ・他者に思いやりを持って仲良く生活してほしいと思います。
- ・今後もよろしくお願ひします。

【事業所より】

面会についてですが、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症が感染症法上の2類相当から5類へと引き下げられましたが、医療・介護施設においては、引き続き感染症対策に取り組むことが求められます。

今後も皆様からいただきました様々なご意見ご要望を受けとめる中、感染症対策を念頭に、可能な限りご利用者様とご家族様が面会できるよう、検討してまいります。

## 短期入所

(回答数 17 )

	満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
①送迎時間は守られていますか。	6	8	2	0	0	1
②送迎にかかる時間、送迎車の乗り心地、車内での対応はいかがですか。	6	6	3	1	0	1
③職員の言葉使いや服装はどうですか。	12	4	1	0	0	0
④職員の対応は優しさや気配りがありますか。	10	4	2	0	0	1
⑤その日の体調や状態に配慮できていますか。	9	7	0	0	0	1
⑥サービスについての説明はわかりやすいですか。	8	7	2	0	0	0
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	6	1	6	0	1	3
⑧食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	6	1	4	2	0	4
⑨入浴は満足いただけていますか。	6	6	3	0	0	2
⑩援助前には必ず説明、声かけがありますか。	8	4	3	0	0	2
⑪行事やレクリエーションは楽しめていますか。	4	4	6	1	0	2
⑫豊仙苑で有意義な時間が過ごせていますか。	6	7	4	0	0	0
⑬要望や意見等を気軽に相談できますか。	9	7	0	0	0	1
⑭プライバシーは守られていると思いますか。	11	5	1	0	0	0
⑮排泄介助など介護の方法はいかがですか。	6	7	3	0	0	1
⑯豊仙苑の雰囲気や居心地はどうですか。	8	6	3	0	0	0

○短期入所(ショートステイ)のサービスに一番望むことは何ですか。

- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。ショートステイで長い期間お世話していただき、感謝しかありません。本当にありがとうございます。
- ・預かっていただけるだけで十分です。いつもありがとうございます。
- ・本人が快適、安全に施設を利用出来る事。
- ・気持ちよく過ごす。
- ・家庭での用事が出来た時に短期入所をお願いできる事です。
- ・仕事を続けているのでこのサービス大変助かっています。
- ・家より快適に過ごせたら良いと思います。
- ・有意義に楽しく過ごせること。

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・いつも助けて頂くばかりで本当に感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・いつもいろいろとありがとうございます。

【事業所より】

これからもご利用様が安全で快適に過ごしていただけるよう、努めてまいります。ご意見・ご要望等ありましたら遠慮なくお伝え下さい。できる限り対応させていただきます。

## 豊仙苑訪問介護・入浴センター

(回答数 21)

	満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
①約束した時間は守られていましたか。	12	8	1	0	0	0
②言葉使いや服装、身だしなみはどうか。	13	8	0	0	0	0
③職員の対応は優しさや気配りがありますか。	15	6	0	0	0	0
④その日の体調や状態に配慮できていますか。	11	9	1	0	0	0
⑤サービスについての説明は、分かりやすいですか。	12	8	1	0	0	0
⑥ヘルパーの支援は、計画書の通り実施されていますか。	12	8	1	0	0	0
⑦提供されたサービス時間は、有意義なものですか。	11	9	1	0	0	0
⑧要望や意見を気軽に相談できますか。	12	7	2	0	0	0
⑨プライバシーは守られていると思いますか。	13	8	0	0	0	0
⑩どのヘルパーが訪問しても同じ支援が提供できていますか。	12	5	4	0	0	0

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・いつもありがとうございます。
- ・言葉使いも優しく、扱いも丁寧にやっていただけて本当にありがたく思っています。これからもよろしく願い致します。
- ・ヘルパーさんによっては多少違いはありますがありがとうございます。
- ・老々介護の日々、感謝しています。ありがとうございます。
- ・大変助かっております。
- ・当日が楽しみです。
- ・利用日数が少ない為、この点数になりました。ありがとうございます。
- ・静岡県には自分の身内が誰もいないし友達もないので、ヘルパーさんがきてお話す事でストレス解消になっています。来て下さるのがとても嬉しいし、また楽しみです。

### 【事業所より】

#### ○訪問介護

前年度の満足度調査では「やや不満」「不満」に7項目該当があり、R4年度は「やや不満」「不満」を「0」にするという目標を立て、事業所全体で取り組みました。この目標に対しては達成する事ができました。

今回は、「⑩どのヘルパーが訪問しても同じ支援が提供できているか」との項目に、4件の「どちらともいえない」の該当がありました。R5年度は特に家事支援のサービス内容の確認・共有・統一を行い、「どちらともいえない」の該当件数を減らせる様、対応していきます。

ヘルパー一人一人の個性は大事にし、ご利用者様の声に耳を傾け、話しやすい関係性を保ち支援していきます。

#### ○訪問入浴

訪問入浴はご利用者様、ご家族様から大変喜ばれています。今後も引き続きより良い支援を提供していきます。

デイサービスセンター

(回答数 38 )

	満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
①送迎時間は守られていましたか。	18	18	0	0	0	2
②送迎にかかる時間、送迎車の乗り心地、車内での対応はいかがですか。	20	13	3	1	0	1
③職員の言葉使いや服装はどうですか。	30	8	0	0	0	0
④職員の対応は優しさや気配りがありますか。	30	8	0	0	0	0
⑤その日の体調や状態に配慮できていますか。	27	9	2	0	0	0
⑥サービスについての説明は分かりやすいですか。	17	18	3	0	0	0
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	18	14	3	0	1	2
⑧食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	21	10	4	2	0	1
⑨入浴は満足いただけていますか。	18	14	4	0	0	2
⑩希望した時間に入浴できていますか。	13	12	7	1	0	5
⑪行事やレクリエーションは楽しめていますか。	17	15	4	1	0	1
⑫デイサービスで有意義な時間が過ごせていますか。	17	17	3	0	0	1
⑬要望や意見等を気軽に相談できますか。	21	15	1	0	0	1
⑭プライバシーは守られていると思いますか。	24	14	0	0	0	0
⑮利用回数は希望とおりですか。	20	16	2	0	0	0

○その他ご意見があればお聞かせ下さい。

- ・本人ではないのでよく分からない所があります。一度見学等できるといいと思います。
- ・面倒をみてもらっている方としては申し訳ない気持ちでいます。ありがとうございます。
- ・様々な要望に対応して下さい、ありがたいと思っております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・デイサービスに行くことで今日は行く日と決められ、メリハリがあって良いとのこと。家で生活、デイサービスでの生活と慣れてきました。だんだん知っている人が一緒にいない事がさびしいとも言っていました。親切丁寧にお世話をしていただき、ありがとうございます。
- ・いつも細かい所まで気遣って頂き、ありがとうございます。
- ・お弁当の量をもう少し減らしてほしいです。
- ・自分の意志を伝える事が出来ないで、職員の方の対応にとっても感謝しています。
- ・職員様によってはこちらの要望との対応が違いすぎる場合がある。  
体調により臨機応変に対応して下さいの方もいらっしゃいますが、何も訳が分からず迎えに来て、また最初から説明するのはこちら側からすると手間になってしまうことがあります。
- ・わがままかもしれませんが、こちらの体調に合わせての対応が出来る気配りが出来る職員様と、ちょっと…(不満)って方がいらっしゃるように思います。
- ・「行っても座っているだけ」と本人が口にするので、「デイに行くとお〇を楽しめる」「デイに行くといいことがある」と思ってもらえると嬉しいです。認知症があるので仕方がないと思っています。ショートを利用せず生活できているのでデイの職員さんには感謝です。ありがとうございます。
- ・もう少し配置を考えてみましょう。机の位置、空気清浄機の位置
- ・よろしくお願いします
- ・お世話になっております。楽しく行っています。よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になります。いつも体調の事を気にして頂き、ありがとうございます。

#### 【事業所より】

○一度見学等できるといい

…新型コロナウイルスの分類が5類に移行されましたので、感染状況等をみながら少しずつ施設内の見学体制を築いていきます。

○お弁当の量をもう少し減らしてほしい

…お弁当についてのアンケート等を実施し、皆様のご要望に応えられるような内容としていきます。

○職員によってはこちらの要望との対応が違いすぎる場合がある

…基本的な対応の統一を図ります。その上で個別のご要望に応えられるよう情報共有に努めます。

○体調により臨機応変に対応して下さいの方もいらっしゃいますが、何もわからず迎えに来て、また最初から説明するのはこちら側からすると手間になってしまうことがあります。

…お迎えに伺うにあたり、最低限の状態把握を行う事を徹底します。

○わがままかもしれませんが、こちらの体調に合わせての対応ができる気配りが出来る職員様と、ちょっと…(不満)って方がいらっしゃるように思います。

…基本的な介護技術の向上はもちろん、体調等に合わせた対応ができるよう、情報共有に努めます。

○「行っても座っているだけ」と本人が口にするので、「デイに行くとお〇を楽しめる」「デイに行くといいことがある」と思ってもらえると嬉しいです。認知症があるので仕方がないと思っています。ショートを利用せず生活できているので、デイの職員さんには感謝です。

…「座っているだけ」という状態から脱却できるよう、楽しんで取り組むことができる活動を提案します。

○もう少し配置を考えてみましょう。机の位置、空気清浄機の位置

…実際に机の位置や空気清浄機の位置などを変更して試す機会を設けました。十分な広さが無いため、皆様が移動するスペースの確保のためには現状の配置のままです。引き続き皆様が過ごしやすい環境について検討をすすめます。

ゆうゆう

(回答数 26 )

	満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
①送迎時間は守られていましたか。	22	3	0	0	0	1
②送迎にかかる時間、送迎車の乗り心地、車内での対応は、いかがですか。	21	5	0	0	0	0
③職員の言葉使いや服装は、どうでしたか。	21	5	0	0	0	0
④職員の対応は、優しさや気配りはありますか。	21	5	0	0	0	0
⑤その日の体調や状態に配慮できていますか。	17	8	0	0	0	1
⑥サービスについての説明はわかりやすいですか。	16	8	0	0	0	2
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	14	9	2	1	0	0
⑧食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	14	9	1	1	0	1
⑨行事やレクリエーションは、楽しめていますか。	18	7	1	0	0	0
⑩ゆうゆうで有意義な時間が過ごせていますか。	21	5	0	0	0	0
⑪要望や意見等を気軽に相談できますか。	14	11	1	0	0	0
⑫プライバシーは、守られていると思いますか。	17	6	3	0	0	0
⑬利用回数は希望とおりですか。	16	5	4	0	0	1
⑭ゆうゆうの雰囲気や居心地はどうですか。	19	7	0	0	0	0



○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・最近外出する事も少ないし、食後の短い時間ですが楽しい「おしゃべり会」です。リハビリ用の器具は使える時と使えない時があるので、残念な時もあります。
- ・いつもお世話になります。楽しく通わせて頂いて、体調にも良い変化が出てきて感謝しています。  
こんなに楽しい時間があと1時間、15時までであればと、かなわぬ願いと知りつつ、後ろ髪引かれる思いで、車中の人となっています。  
温かい皆様に迎えられ、「ときめき」を求めて通わせていただきます。よろしくお願い致します。
- ・食後の体操は自分の息切れに合わせて自由にさせてもらっています。
- ・毎週○曜日がゆうゆうの日です。○曜日を楽しみにしています。ありがとうございます。
- ・ラーメンの時など冷めてのびているので、盛り付けを遅くしてください。体操の合間のお茶をゆっくり飲みたいです。片付けが早いです。
- ・意見は何もございません。大満足です。これからもよろしくお願い致します。
- ・ゆうゆうの日を楽しみに暮らしております。ありがたい事です。感謝しております。
- ・本当はもう少し長くいたいですが楽しいです。
- ・皆さんにお世話になります。ありがとうございます。
- ・質問⑧について  
他の利用者さんが早く食べ終わるのであせってしまうとのことです。
- ・質問⑨について  
苦手な事に取り組んでいる時、声掛けをしてほしいです。

#### 【事業所より】

○リハビリ用器具について

エスカルゴ2台でしたが、4月からプチサイクル2台を設置いたしました。いつでも使用できますので、ぜひご利用ください。

○食事について

麺類については温めて、直前に盛り付けをするようにします。

ゆっくりと食べていただけるようお時間をとり、声掛けをさせていただきます。

○行事やレクについて

困っている方がいないか、今以上に声掛けをさせていただきます。

## 居宅介護支援事業所

(回答数 66 )

	満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
①訪問時や電話での対応は、丁寧ですか。	57	9	0	0	0	0
②介護保険等の制度やサービスの費用についての説明はわかりやすいですか。	43	18	5	0	0	0
③あなたの希望を取り入れてくれていますか。	43	18	5	0	0	0
④サービスや事業者を自由に選ぶ事ができていますか。	37	24	4	0	0	1
⑤事業者を選ぶ際に特徴などについての説明がありますか。	37	19	7	0	0	3
⑥計画を作った後の連絡や調整は十分ですか。	43	20	3	0	0	0
⑦ケアマネジャーの言葉使いや服装は、どうですか。	54	11	1	0	0	0
⑧ケアマネジャーの優しさや気配りは、どうですか。	52	12	2	0	0	0
⑨あなたの体調や状況に配慮していますか。	50	10	4	0	0	2
⑩要望や意見等を気軽に相談できますか。	44	16	5	0	0	1
⑪プライバシーは守られていると思いますか。	48	13	5	0	0	0
⑫親身になって相談にのってくれますか。	50	12	4	0	0	0
⑬かかりつけ医との連絡に配慮してくれますか。	33	16	10	0	0	7
⑭緊急時に対応してくれますか。	32	17	7	0	0	10
⑮要望には、てきぱきと迅速に対応してくれますか。	44	19	3	0	0	0
⑯本人だけでなく、家族や介護者の都合や要望も聞いてくれますか。	43	17	6	0	0	0
⑰現在受けている支援は自分たちのためになっていると感じますか。	44	21	1	0	0	0

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・どのような感じで過ごしているのかよく分からないので一度見学等してみたいです。
- ・老々介護の日々、感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。私の気持ちもくみとって頂き、感謝しています。
- ・急な変更などにも対応して頂けている事に感謝しております。  
一日も長いお付き合いが出来る事を願うばかりです。いつもありがとうございます。
- ・大変満足しています。
- ・いろいろに気配り、配慮してくれております。有難く思っております。
- ・ケアマネージャーさんが何かと気にかけて下さり、安心しています。  
家で介護している私も大変さはありますが、介護本人にもいらいらせずに対応ができていますと思っています。感謝しています。
- ・全般では大変満足しています。
- ・よくやってくれています。
- ・在宅での介護で疲れ切っています。その都度これからも前向きに相談にのって頂きたく思います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・よろしく願い致します。
- ・質問⑬⑭は必要が生じていないのでわかりませんが、上手く対応してくれると思っています。
- ・対応に満足しています。
- ・お世話になっている期間が短いので緊急時はありません。今後もよろしくお願いします。
- ・いつもやさしく接して頂きありがとうございます。相談しやすいので助かります。  
質問で「どちらともいえない」をつけている項目は、その様な場面(ケース)がなかったと思っているのでその項目をつけています。満足していないという事ではありません。

#### 【事業所より】

○一度見学をしてみたい

コロナの感染状況次第ですが、立ち入りが解除になる施設もでてきていますので、その際はご相談下さい。

大切なご意見ありがとうございました。

少しでもご負担が軽減できるよう、ご利用者様やご家族様と真摯に向き合い、一緒に考えさせていただきたいと思います。  
皆様からの温かいお言葉にお応えできるよう、今後もきめ細やかに支援させていただきます。