

特別養護老人ホーム豊仙苑

(回答数37)

	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	14	0	0	0	0
②職員の服装や態度はどうか。	23	14	0	0	0	0
③職員の優しさや気配りはどうか。	21	15	0	0	0	1
④コール対応は易しい口調で素早く行っていますか。	19	9	1	0	0	8
⑤その日の体調や状態に配慮していましたか。	12	12	0	0	0	13
⑥入所についての説明はわかりやすいですか。	12	16	3	0	0	6
⑦食事のメニュー・味・量など満足できていますか。	9	11	1	0	0	16
⑧食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	10	9	2	0	0	16
⑨入浴は満足いただけていますか。	9	12	0	0	0	16
⑩援助前には必ず説明、声かけがありますか。	8	11	1	0	0	17
⑪行事やレクリエーションは楽しめていますか。	14	14	1	0	0	8
⑫医療面での連携等の支援はいかがですか。	11	19	1	0	0	6
⑬要望や意見を気軽に相談できますか。	17	17	0	0	0	3
⑭プライバシーは守られていると思いますか。	10	9	2	0	0	16
⑮排泄介助など、介護の仕方はいかがですか。	15	18	1	0	0	3
⑯施設介護サービス計画(ケアプラン)は分かりやすいですか。	12	15	0	0	0	10

**○コロナ禍において、面会の対応としてご要望があればお聞かせ下さい。**

- ・早く始めて下さい。
- ・現在はコロナ禍の下、面会停止の状態はやむを得ない事と思います。でも、電話での会話はいつも一緒の内容になってしまいます。
- ・コロナ禍の中、バアバが楽しそうに写真に収められていました。穏やかな表情をしています。皆様の介護のお陰と感謝しております。ありがとうございます。
- ・コロナが落ち着いたら前みたいに本人に直接面会ができるとう嬉しいです。
- ・今の環境だとベストだと思う。
- ・ZOOM等オンラインの面会をできるようにして欲しい。
- ・早く短期でも外出出来る様になって気分転換をさせてあげたい。

**○豊仙苑のサービスに一番望むことはなんですか。**

- ・転倒防止の為の見守りです。
- ・本人が心穏やかに過ごせる様ご配慮頂ければいいと思っています。
- ・本人が安心して過ごせる様に職員さんの優しい声掛けと気配りを願っています。
- ・声掛け。
- ・食事をはじめとしてその他の日常生活においてゆとりを持った雰囲気を持して行ってほしい。
- ・本人の気持ちに寄り添った言葉がけだけです。よろしく願い致します。
- ・本人が安心して元気に生活できるよう介護してもらおう事です。
- ・満足しています。
- ・本人にとって安らげる場所であり続けること。

**○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。**

- ・面会ができないことで居室にも行けないので、下着や上衣等が充分間に合っているのか心配しています。
- ・大変満足しています。感謝しております。
- ・ありがたく思います。
- ・これまでのようによろしく願います。
- ・今日まで無事でしたので安心していています。これからもよろしく願います。
- ・衣類・雑誌等、不要になった場合は声を掛けて頂けると助かります。
- ・入所する前の説明に時間がかかりすぎた。
- ・とてもアットホームな施設で安心です。

## 短期入所

(回答数16)

	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。	9	4	3	0	0	0
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。	8	3	2	0	0	3
③職員の言葉使いや服装はどうですか。	13	3	0	0	0	0
④職員の対応は優しさや気配りがありますか。	13	3	0	0	0	0
⑤その日の体調や状態に配慮できていますか。	10	3	2	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。	10	2	2	0	0	2
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	11	1	1	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。	10	2	1	0	0	3
⑨入浴は満足いただけていますか。	11	3	0	0	0	2
⑩援助前には必ず説明、声かけがありますか。	8	3	1	0	0	3
⑪行事やレクリエーションは楽しめていますか。	9	4	1	0	0	2
⑫豊仙苑で有意義な時間が過ごせていますか。	11	2	1	0	0	2
⑬要望や意見等を気軽に相談できますか。	9	3	2	0	0	2
⑭プライバシーは守られていると思いますか。	12	2	0	1	0	1
⑮排泄介助など介護の方法はいかがですか。	10	3	0	1	0	2
⑯豊仙苑の雰囲気や居心地はどうですか。	9	3	1	0	0	3

**○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。**

- ・毎日が穏やかに過ごせればそれだけです。毎日穏やかに過ごされていること  
みなさんに感謝感謝です。本当にありがとうございます。
- ・積極的な活動誘導。
- ・いつも快い対応をありがとうございます。
- ・今後も楽しく話しかけて下さい。
- ・ゆったり和やかに過ごせればそれだけで充分です。

**○その他ご意見あれば、お聞かせ下さい。**

- ・親切にして頂けて嬉しいです。
- ・現在のご対応非常に満足しております。引き続きよろしくお願い致します。

## デイサービスセンター

(回答数 42 )

	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。	21	17	2	0	1	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。	27	12	0	1	0	2
③職員の言葉使いや服装はどうですか。	28	14	0	0	0	0
④職員の対応は優しさや気配りがありますか。	34	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	13	1	0	0	1
⑥サービスについての説明は分かりやすいですか。	20	16	2	0	1	3
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	25	7	7	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。	23	13	3	1	0	2
⑨入浴は満足いただけていますか。	27	5	2	0	1	7
⑩希望した時間に入浴できていますか。	24	8	3	1	0	6
⑪行事やレクリエーションは楽しめていますか。	23	12	3	1	0	3
⑫デイサービスで有意義な時間が過ごせていますか。	25	13	2	1	0	1
⑬要望や意見等を気軽に相談できますか。	23	14	3	0	0	2
⑭プライバシーは守られていると思いますか。	26	12	3	0	0	1
⑮利用回数は希望どおりですか。	26	15	0	0	0	1

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。送迎に来ていただく職員の方が気持ちよく温かく接して頂いています。ショートステイは別のところを利用して頂いていますが、送迎の方たちの雰囲気の違いを大きく感じており、改めて豊仙苑でお世話になって良かったなと感じています。
- ・空気清浄機をもう少しほかの場所のところに移動して欲しい。
- ・認知症が進んだ事で職員さんや利用されている皆様に迷惑をかけてしまうため心苦しいです。でも私達は皆さんに甘えるしかありません。今後もよろしく願います。
- ・お世話になります。いつも楽しいと言っています。
- ・食事の食べている様子は見ておりませんが本人がおいしいよといっているので満足していると思います。
- ・皆様と一緒に過ごせる事が良いと本人に言われます。
- ・とても気持ちよく居心地は満点です。
- ・家では食べないおやつを頂き満足しています。対応して下さる皆さんも笑顔で接してくれ楽しく行かせてもらっています。

## 豊仙苑訪問介護・入浴センター

(回答数32)

	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。	17	12	2	1	0	0
②言葉使いや服装、身だしなみはどうか。	22	9	1	0	0	0
③職員の対応は優しさや気配りがありますか。	18	10	4	0	0	0
④その日の体調や状態に配慮できていますか。	17	12	2	1	0	0
⑤サービスについての説明は、分かりやすいですか。	16	11	4	1	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。	15	13	2	1	0	1
⑦提供されたサービス時間は、有意義なものですか。	18	10	2	1	1	0
⑧要望や意見を気軽に相談できますか。	15	13	3	1	0	0
⑨プライバシーは守られていると思いますか。	21	7	4	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。	11	14	5	0	0	2

### ○その他ご意見あれば、お聞かせ下さい。

- ・テキパキと仕事していただいて感謝しています。
- ・入浴が苦手でシャワー浴だった人が今日は入浴だよと伝えると喜んでいました。入浴後はリラックスしている様で感謝しています。ありがとうございます。
- ・どのヘルパーさんも気持ちよく対応してくれます。
- ・長い間お世話になっていますがとても親切でやさしくしていただいてほんとうにありがたく思っています。まだこれから先もお世話になると思いますがよろしくお願い致します。
- ・不満ありません。いつもありがとうございます。いつも感謝です。
- ・入浴日を楽しみにお待ちしております。
- ・よくやってくれています。感謝しております。
- ・お話を聞いて対応して頂きありがとうございます。

ゆうゆう

(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送迎時間は守られていましたか。	18	15	0	0	0	0
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。	23	9	1	0	0	0
③職員の言葉使いや服装は、どうでしたか。	27	5	1	0	0	0
④職員の対応は、優しさや気配りはありますか。	27	6	0	0	0	0
⑤その日の体調や状態に配慮できていますか。	21	11	1	0	0	0
⑥サービスについての説明はわかりやすいですか。	24	6	3	0	0	0
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	19	12	2	0	0	0
⑧食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	24	7	2	0	0	0
⑨行事やレクリエーションは、楽しめていますか。	20	11	2	0	0	0
⑩ゆうゆうで有意義な時間が過ごせていますか。	23	10	0	0	0	0
⑪要望や意見等を気軽に相談できますか。	21	7	5	0	0	0
⑫プライバシーは、守られていると思いますか。	22	9	2	0	0	0
⑬利用回数は希望どおりですか。	21	10	1	1	0	0
⑭ゆうゆうの雰囲気や居心地はどうですか。	23	9	1	0	0	0



○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・お世話になります。よろしく願い致します。
- ・週一回だけど楽しみにしております。ありがとうございます。
- ・毎週楽しい一日です。
- ・迎える時その日その日によって時間の遅れはありますが、それは仕方のない事ですので気にはしていません。
- ・毎週の通所が楽しみです。ありがとうございます。これからもお願い致します。
- ・個人の趣味を見せるだけでなく誰もが喜んで参加できるものがよいと思う。  
みんなで声を出し歌うこともよいと思いますが、、、
- ・通所はじめ週2で参加させてもらっていたので週2を希望したいですが色々で仕方ないですね。これからもよろしくお願い致します。
- ・楽しく過ごせています。いつもありがとうございます。
- ・お世話になります。ありがとうございます。

放課後等デイサービスセンター キッズ・まんまる

(回答数 32 )

	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。	22	7	2	0	1	1
②言葉使いや服装、身だしなみは、どうですか。	25	7	0	0	0	1
③職員の対応は優しさや気配りがありますか。	26	6	0	0	0	1
④その日の体調や状態に配慮できていますか。	23	9	0	0	0	1
⑤サービスについての説明はわかりやすいですか。	21	11	0	0	0	1
⑥食事のメニュー・味・量など満足できていますか。	21	6	4	1	0	1
⑦食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	22	7	3	0	0	1
⑧おやつはおいしく食べられていますか。	25	7	0	0	0	1
⑨おやつの量や内容はいかがですか。	18	14	0	0	0	1
⑩行事やレクリエーションは楽しめていますか。	26	6	0	0	0	1
⑪キッズ・まんまるで有意義な時間を過ごせていますか。	25	6	1	0	0	1

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・職員の皆様のおかげで、安心・安全に本人も利用できています。ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- ・おやつのお菓子の種はやめてほしい。もっと子供が食べそうな物に変えて下さい。
- ※貴重なご意見ありがとうございます。嗜好につきましては、引き続き検討して参ります。
- ・いつもありがとうございます。子供もまんまるさんへ行くのがとても楽しみになっているようです。
- ・職員の方が一斉に連絡ノートを書いているのを見たことがあります。その間、子供達を見ている職員は一人でした。大変なこととは重々承知しておりますがなにぶんよろしくをお願いします。
- ※ご指摘ありがとうございます。連絡ノートを記入する際、配慮しているつもりでしたが、至りませんでした。今後とも気をつけて参ります。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも様子を細かく伝えて頂きありがとうございます。
- ・施設や送迎の車内が暑すぎることもあるようです。
- ※承知いたしました。室温調節等、留意して参ります。
- ・連絡帳や送迎時に口頭でもいろいろ様子等連絡下さり、助かっています。
- ・連絡帳のハンコの欄ですが、サインではだめでしょうか？
- ※サインでも大丈夫です。
- ・いつも明るく気づかって下さり、ありがとうございます。
- ・特になし。

○障害福祉サービスで今後、必要と思われるものに○を付けてください。

居宅介護	4
重度訪問介護	1
行動援護	7
短期入所	11
生活介護	7
就労継続支援	17

- ・よくわかりません(それぞれの言葉の内容もよくわかりませんし、それがすぐに必要になるかもよくわかりません)
- ・居宅介護、重度訪問介護、生活介護の違いがよくわかりません。

## 居宅介護支援事業所

(回答数 65 )

	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。	50	11	3	0	1	0
②サービスの費用や利用できる金額についての説明はわかりやすいですか。	36	22	7	0	0	0
③あなたの希望を取り入れてくれていますか。	49	11	4	0	0	1
④サービスや事業者を自由に選ぶ事ができていますか。	42	14	9	0	0	0
⑤事業者の特徴についての説明がありますか。	30	19	12	1	0	3
⑥計画を作った後の連絡や調整は十分ですか。	42	18	4	1	0	0
⑦ケアマネジャーの言葉使いや服装は、どうですか。	50	13	2	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。	50	12	3	0	0	0
⑨あなたの体調や状況に配慮していますか。	45	16	3	1	0	0
⑩介護保険などの制度や専門的な説明は、わかりやすいですか。	28	29	7	0	0	1
⑪要望や意見等を気軽に相談できますか。	44	16	4	1	0	0
⑫プライバシーは守られていると思いますか。	46	16	2	0	1	0
⑬親身になって相談にのってくれますか。	47	14	3	1	0	0
⑭かかりつけ医との連絡に配慮してくれますか。	31	23	10	1	0	0
⑮緊急時に対応してくれますか。	38	16	7	1	0	3
⑯要望には、てきぱきと迅速に対応してくれますか。	39	19	6	0	0	1
⑰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。	38	20	7	0	0	0
⑱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。	45	18	2	0	0	0

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・コロナでほとんど会う事が出来ていないですけど、いつも大変お世話になっているので満足しています。ありがとうございます。
- ・いつも助けて頂き、本当にありがとうございます。
- ・⑭⑮には今まで経験ありませんがその時には対応してくれると思います。
- ・丁寧に対応してくれてありがとうございます。家族としては満足しています。
- ・当方の用事をお願いした時、近くに別な用事があった場合、車に同乗して頂けたらと思っても出来ないのがどうしても不満に思います。
- ・本当にお世話になっていてありがたいです。丁寧に接して頂いて感謝しております。いつもありがとうございます。
- ・介護でつらい時いつもゆったりとした気持ちで話を聞いて頂き感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・対応がやや事務的になりがち。
- ・本人・家族のお話を聞いて頂き対応も早いと思います。
- ・先を見据えて、すぐにその時の対応を考えて頂きとても感謝しております。
- ・上記の質問事項をこちらから聞いた事がなかったり項目への状況になった事が無い場合があります。いつもありがとうございます。
- ・訪問時は事前に連絡を頂けるとありがたい。日・時(いつみえるか不明)