

特別養護老人ホーム豊仙苑

46配布 (回答数 30)

	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。	20	8	1	0	0	1
②職員の服装や態度はどうか。	19	9	0	1	0	1
③職員の優しさや気配りはどうか。	17	9	2	0	1	1
④職員の電話対応や受付窓口での対応はどうか。	17	9	3	0	0	1
⑤入所についての説明はわかりやすいですか。	11	12	2	2	0	3
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。	11	15	2	1	0	1
⑦コール対応は優しい口調で素早く行っていますか。	8	4	4	1	1	12
⑧食事のメニュー・味・量など満足できていますか。	3	8	3	0	1	15
⑨入浴は満足いただけていますか。	3	5	6	0	1	15
⑩整容面(頭髪、爪、ひげ等)のケアは満足できますか。	4	9	6	1	0	10
⑪排泄介助など、介護の方法はいかがですか。	4	10	3	1	0	12
⑫生活環境面等、快適に過ごさせていますか。	4	10	3	2	0	11
⑬行事やレクリエーションは楽しめていますか。	3	5	6	1	0	15
⑭その日の体調や状態に配慮していますか。	6	6	4	1	0	13
⑮医療面での連携等の支援はいかがですか。	10	7	1	2	1	9
⑯本人に適した福祉用具(車椅子等)は使用できていますか。	6	8	3	1	0	12
⑰援助前には必ず説明、声掛けがありますか。	7	3	4	1	0	15
⑱プライバシーは守られていると思いますか。	12	7	6	0	0	5
⑲面会等の対応は満足できますか。	15	7	2	1	0	5
⑳要望や意見等を気軽に相談できますか。	13	5	4	1	1	6
㉑豊仙苑の雰囲気や居心地はどうか。	12	6	4	0	0	8

○豊仙苑のサービスに一番望むことはなんですか。

- ・これまでのように温かい対応をよろしくお願いします。
- ・それは愛です。
- ・安心、安全で生活出来る事。
- ・本人が立ち上がって歩く事がありますので、見守りをよろしくお願いします。
- ・ホスピタリティ
- ・現状、大変満足しています。今後もよろしくお願いします。
- ・おばあちゃんが安心して、穏やかに日々を過ごさせて頂いている事がとても良いと思います。ありがとうございます。
- ・大変お世話になっています。優しい言葉がけ、写真など見る限り元気そうですので、安心しています。よろしくお願いします。
- ・いきいきと働いてほしい。やはり真心でしょうか？
- ・入浴を増やして欲しい。陰部を清潔に保ってほしい。感染症とか気を付けて欲しい。

○その他ご意見があれば、是非お聞かせ下さい。

- ・お世話になるばかりですので感謝しかありません。ありがとうございます。
- ・兄夫婦も高齢になってきましたので、他者と仲良く過ごして欲しいです
- ・いつもお世話になっています。医療面での支援、とても助かります。
- ・行くとたびに窓口での職員さん達の対応がとても柔らかく優しく聞いてくださいますので、安心してお話ができるのでとても良いと思います。
- ・居室に入れないので、衣類等十分に足りているのか気になります。
- ・あまりよくわからない所もありますので、よろしくお願いします。
- ・生活の質の向上

【事業所より】

○お食事について

ご家族の方にも試食して頂けるような場の提供ができるよう、検討していきたいです。

不満と回答されたチェック項目については、特養全体で改善に取り組みます。

ご家族・利用者様の面会時間を今まで以上に大切にしていきます。

ご家族の方とのコミュニケーションを大事にしながら、気軽に話しかけやすい職場を目指します。

短期入所

24配布 (回答数 13)

	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送迎は安全等に気を配りながら行われていますか。	11	2	0	0	0	0
②職員の言葉使いや態度、身だしなみはどうか。	9	4	0	0	0	0
③職員の対応は優しさや気配りがありますか。	11	1	1	0	0	0
④その日の体調や状態に配慮できていますか。	11	2	0	0	0	0
⑤サービスについての説明はわかりやすいですか。	8	3	1	0	0	1
⑥食事のメニュー・味・量など満足できますか。	8	3	0	0	0	2
⑦食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	7	4	0	0	0	2
⑧入浴は満足いただけていますか。	10	1	1	0	0	1
⑨援助前には必ず説明、声かけがありますか。	8	3	0	0	0	2
⑩行事やレクリエーションは楽しめていますか。	7	4	0	0	0	2
⑪豊仙苑で有意義な時間が過ごせていますか。	9	3	0	0	0	1
⑫要望や意見等を気軽に相談できますか。	6	5	0	0	0	2
⑬ご本人やご家族のご要望に対して迅速に対応できていますか。	10	3	0	0	0	0
⑭プライバシーは守られていると思いますか。	11	2	0	0	0	0
⑮豊仙苑の雰囲気や居心地はどうか。	8	3	1	0	0	1
⑯当施設のホームページをご覧になったはありますか。	3	2	4	0	0	4

○その他ご意見あれば、お聞かせ下さい。

・いつも利用させて頂きありがとうございます。ご迷惑をおかけしますが、またよろしく願います。

・親身になって介護して頂き感謝しています。

【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・ご要望等ございましたら、お気軽にお伝え下さい。可能な限り対応させていただきます。

皆様に愛され親しまれるような施設を目指していきたく思います。

デイサービスセンター

61配布 (回答数 30)

	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。	17	10	2	1	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。	18	9	3	0	0	0
③職員の言葉使いや服装はどうですか。	23	6	1	0	0	0
④職員の対応は優しさや気配りがありますか。	22	6	2	0	0	0
⑤その日の体調や状態に配慮できていますか。	20	7	2	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。	17	9	4	0	0	0
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	15	9	2	2	0	2
⑧食事はゆっくり楽しく食べられる雰囲気ですか。	16	8	2	1	0	3
⑨入浴は満足いただけていますか。	13	9	2	1	0	5
⑩希望した時間に入浴できていますか。	11	10	3	1	0	5
⑪行事やレクリエーションは楽しめていますか。	13	10	2	3	0	2
⑫デイサービスで有意義な時間が過ごせていますか。	16	10	2	1	0	1
⑬要望や意見等を気軽に相談できますか。	13	12	3	0	0	2
⑭プライバシーは守られていると思いますか。	18	6	3	1	0	2
⑮デイサービスの雰囲気や居心地はどうですか。	17	8	3	0	0	2

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・デイサービスに行く事をとても楽しみにしているので、とてもよきて頂いていると思います。
- ・デイサービスのおかげで本人も家でぼんやりしていることもなく、家の人にとっても動きがとれ大変助かっています。
- ・いつもお世話になっています。感謝しかありません。
- ・いつもありがとうございます。
- ・希望通り対応して下さい、本当にありがたく感謝しております。
- ・歩ける事で家での介護が出来ています。ありがとうございます。
- ・3/4～9日までの間にコロナ感染者が出た事で、知っている家庭では11日からデイサービスを休ませたと聞きました。11日の日の対応もデイに行ってから帰った方もいると聞きました。家族に電話をしてくれたらデイサービスへ迎えに行きました。今後早い対応をお願いしたいです。
- ・食事の量が少ないと思います。
- ・下着などすべて洗濯対象となってしまうため洗い物が増えてしまいます。オムツパッドを持たせているが、使用されない時がある。
- ・月1でもよいので、食事内容、やわらかさなど写真でもよいので知らせて欲しい。(この頃自分の好きなものしか食べない、口に合わなければ食べない為)
- ・コロナの対応については、拡散しないご対応をお願いしたいと思います。

【事業所より】

○3/4～9日までの間にコロナ感染者が出た事で、知っている家庭では11日からデイサービスを休ませたと聞きました。11日の日の対応もデイに行ってから帰った方もいると聞きました。家族に電話をしてくれたらデイサービスへ迎えに聞きました。今後早い対応をお願いしたいです。…迅速な対応を心掛けてサービスを提供いたします。また、3月に起きたデイでの新型コロナウイルス集団感染を機に、ご利用者様・ご家族様への現在の電話のみの対応に加え、メール等も活用した新たな体制を検討しており、安心してサービスをご利用いただけるよう努めます。

○食事の量が少ないと思います。

…食事量の増量がどこまでできるか等について厨房等と協議し、少しでもご希望に沿う対応ができるよう検討いたします。

○下着などすべて洗濯対象となってしまうため洗い物が増えてしまいます。おむつパッドを持たせているが、使用されない時がある。

…お持ちいただいた衣類が予備なのか洗濯物にするのかについて、再度確認いたします。おむつやパッドについても同様に確認いたします。

また通常の使用より多かたり少なかつたりした際には、必要に応じて連絡ノート等を使用して理由等を添えてお知らせいたします。

○月1でもよいので、食事内容、やわらかさなど写真でもよいので知らせて欲しい。(この頃自分の好きなものしか食べない、口に合わなければ食べない為)

…連絡ノートに昼食のメニューを記載していますがそれだけでは不十分だと思いますので、ご希望に沿えるよう、まずは昼食の写真などの情報を提供いたします。

○コロナの対応については拡散しないご対応をお願いしたいと思います。

…基本的な感染予防対策を継続します。また、感染者を把握した場合には迅速な対応を心掛け、感染拡大防止に努めます。

豊仙苑訪問介護・入浴センター

41配布

(回答数 20)

	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。	13	6	0	0	0	1
②言葉使いや服装、身だしなみはどうか。	15	3	1	0	0	1
③職員の対応は優しさや気配りがありますか。	13	5	1	0	0	1
④その日の体調や状態に配慮できていますか。	14	4	1	0	0	1
⑤サービスについての説明は、分かりやすいですか。	13	4	1	0	0	2
⑥ヘルパーの支援は、計画書の通り実施されていますか。	14	4	1	0	0	1
⑦提供されたサービス時間は、有意義なものですか。	14	4	1	0	0	1
⑧要望や意見を気軽に相談できますか。	13	4	2	0	0	1
⑨プライバシーは守られていると思いますか。	15	2	2	0	0	1
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	6	1	1	0	1

○その他ご意見あれば、お聞かせ下さい。

・いつもお世話になっています。世間話や昔話をするのが楽しいようです。

・いつもありがとうございます。

・いつもありがとうございます。母がわがままで、寒い日だからとか天気が悪いからとかで入浴日の変更をお願いしても快く受けて頂き、皆さん優しく気配りも良く、気持ちよく入浴させて頂いております。

足の爪まで切って頂き、世間話にも耳を傾けて頂き、有意義な時間を過ごさせて頂いております。大満足です。

・いつもありがとうございます。大変助かっています。

・いつも訪問していただいて本当に親切で嬉しいです。ありがとうございます。

・毎日ありがとうございます。

・土曜日の訪問ご苦労様です。助かります。これからもよろしく願います。

・透析を受けています。その料理の講習をしてもらっています。

毎回冷蔵庫の材料で手軽な料理といろいろと勉強になる事を教えて頂き、ありがとうございます。毎週が楽しみです。

・いつも助けてくださり、ありがとうございます。皆さんがいつも幸せで健康であるように願っています。

これからもどうぞよろしく願います。

・ヘルパーさん同士の情報共有が少しないように思えます。(ヘルパーさんによって対応が異なっている為)

【事業所より】

R4年度は「やや不満」の項目は「0」でしたが、R5年度は1件該当がありました。
「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。」との項目に対して、アンケート意見からは「ヘルパー同士の情報共有が少ないように思う」との記載がありました。
利用者様、ご家族様の要望・依頼に変更がある時はケアマネに報告し、支援内容の変更を担当ヘルパーが確実に共有できるようにします。
変更内容はホワイトボードに記載し「見える化」を図ります。
来年度は「やや不満0」を目標に努めていきます。

居宅介護支援事業所

115配布 (回答数 61)

	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。	52	6	2	0	0	1
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。	41	16	4	0	0	0
③あなたの希望を取り入れてくれていますか。	43	15	3	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。	39	16	5	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。	29	22	8	0	0	2
⑥計画を作った後の連絡や調整は十分ですか。	42	17	2	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。	51	9	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。	51	9	1	0	0	0
⑨あなたの体調や状況に配慮していますか。	48	11	2	0	0	0
⑩要望や意見等を気軽に相談できますか。	43	17	1	0	0	0
⑪プライバシーは守られていると思いますか。	46	11	3	1	0	0
⑫親身になって相談にのってくれますか。	47	12	2	0	0	0
⑬かかりつけ医との連絡に配慮してくれますか。	40	16	3	0	0	2
⑭緊急時に対応してくれますか。	38	16	2	0	0	5
⑮要望には、てきぱきと迅速に対応してくれますか。	48	11	1	0	0	1
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。	46	12	2	0	0	1
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。	46	14	1	0	0	0

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

- ・いつも丁寧に接して下さいましてありがとうございます。
 - ・〇〇さんはとてもよい方で、なんでも教えてくれて、てきぱきやって下さって嬉しいです。とても優しい方で、私は幸せです。
 - ・大変親切に対応して頂いてます。ありがとうございます。
 - ・4月より担当が変わりますが、今後もよろしくお願いします。
 - ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
 - ・すぐヘルパーさんが来てくれて助かりました。いろんな事を聞けば答えてくれるのでありがたいです。
 - ・ケアマネさんは困った時すぐ相談に乗ってくださり、すぐ対応して進めていただき、介護を受けている家族にとって安心して過ごす事ができます。
 - ・こちらの気づかない提案をしてくださり、助かっています。
 - ・大変満足のいくプランを立てて下さり、ありがとうございます。
 - ・親身になって相談に乗ってくれました。
 - ・いつも親身になっていただき、家族一同感謝しております。
 - ・本人、家族共々対応に大変満足しています。
 - ・最後まで自宅で過ごす事が出来ました。本人が一番満足していると思います。家族もとても満足しています。
- お世話になりありがとうございました。
- ・3/4～9日(土)までにコロナに感染された方がでたことで、11日(月)からお休みの連絡が欲しかったです。
 - ・家の中の生活介護と、外へ出てサービスを受けるのは全然違いがあります。
 - ・本人ではないので良くわかりませんが、嫌がらずに行ってくれますので良いと思います。
 - ・ケアマネジャーの訪問日を事前に知らせて欲しい。

【事業所より】

皆様からの大切なご意見ありがとうございます。

皆様からいただいたご意見やご要望は、今後のサービス向上のために大変貴重なものとなります。これからも、ご本人様・ご家族様に安心してご利用いただけるよう、スタッフ皆で努力してまいります。

ゆうゆう

39配布 (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。	28	5	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。	29	4	0	0	0	0
③職員の言葉使いや服装は、どうでしたか。	28	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。	32	1	0	0	0	0
⑤その日の体調や状態に配慮できていますか。	26	5	0	0	0	2
⑥サービスについての説明はわかりやすいですか。	24	8	1	0	0	0
⑦食事のメニュー・味・量など満足できますか。	25	8	0	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。	22	9	1	1	0	0
⑨行事やレクリエーションは、楽しめていますか。	26	5	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。	27	5	1	0	0	0
⑪要望や意見等を気軽に相談できますか。	23	10	0	0	0	0
⑫プライバシーは、守られていると思いますか。	28	3	1	0	0	1
⑬利用回数は希望どおりですか。	24	6	1	1	1	0
⑭ゆうゆうの雰囲気や居心地はどうですか。	27	6	0	0	0	0

○その他ご意見があれば、お聞かせ下さい。

・いつも楽しく過ごしています。

・包括センターのお世話でゆうゆうに行ける事になり、毎週楽しみにしています。

送迎して下さる方、お世話して下さい方、一緒に一日を過ごす人達、私にはリラックスして過ごせるのは嬉しい一日です。

・皆さん親切でありがとうございます。

・大変ありがとうございます。

・通所の利用は初めてでありまして、楽しく過ごさせていただき大変満足しています。有難く感じております。

・何時も楽しくしていただいております。私はこれ以上の満足はありません。これからも命のある限り、よろしくお願いします。

・いつもありがとうございます。週1回の利用をとても楽しみにしています。今後もどうぞよろしくお願い致します。

・元気がもらえる場所、感謝の一言です。

・脳トレの時、もう少し声掛けしてほしいです。できない時自信をなくし帰宅する事が多いため、次回の通所を嫌がってしまう時があります。

無理のない声掛けをお願いしたいです。

・いつも楽しく行かせて頂いてます。ありがとうございます。

・食事の片付けが一人だけ早くて落ち着かない時があります。希望通りにはいかない。

・パン食にたまにはして下さい。麺類は盛り付けの時冷めるのでだめです。職員の人々の昼休み等の時間が少ないと思います。

・難聴なので話の内容が聞き取りにくい時があります。

【事業所より】

○脳トレについて

無理なくできるよう一緒に考え、今以上に声掛けをさせていただきます。

○食事について

麺類は温めて、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、声掛けをさせていただきます。

○話し方について

聞き取れるよう、ゆっくりと大きな声でお話をさせていただきます。