

令和元年度

「介護施設・事業所ご利用のアンケート」

結果報告書

実施期日 令和2年2月

発行期日 令和2年5月

社会福祉法人南相馬福祉会

- ・ 特別養護老人ホーム福寿園
- ・ 福寿園デイサービスセンター
- ・ 福寿園ヘルパーステーション
- ・ 福寿園居宅介護支援センター
- ・ 原町東地域包括支援センター
- ・ ケアハウスさくら荘
- ・ 特別養護老人ホーム万葉園
- ・ グループホームたんぽぽ
- ・ 特別養護老人ホーム梅の香
- ・ グループホーム石神
- ・ 石神デイサービスセンター

「介護施設・事業所ご利用のアンケート」実施の概要

1、調査の目的

南相馬福祉会が設置運営する各施設・事業所の利用者・家族の方々から、各施設等のサービス利用においてご意見、ご要望等をお聞きし、ご満足いただけるより良い福祉サービス提供の指針とするため。

2、調査の項目

事業所ごとに選択式と記述式の調査。

3、調査対象

南相馬福祉会が設置運営する施設・事業所の全利用者又は家族

- ・特別養護老人ホーム福寿園（ショートステイ利用者を含む）
- ・福寿園デイサービスセンター
- ・福寿園ヘルパーステーション
- ・福寿園居宅介護支援センター
- ・原町東地域包括支援センター
- ・ケアハウスさくら荘
- ・特別養護老人ホーム万葉園（ショートステイ利用者を含む）
- ・グループホームたんぽぽ
- ・グループホーム石神
- ・石神デイサービスセンター
- ・特別養護老人ホーム梅の香（ショートステイ利用者を含む）

4、調査時期

令和 2年 2月17日～令和 2年 2月28日

5、調査方法

アンケート表郵送による調査

6、回収率

	平成 29 年度	令和元年度
送付数	887 通	907 通
回収数	555 通	693 通
回収率	62.6%	76.4%

令和元年度アンケートご協力への御礼

新緑の候、ますますご隆盛のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご厚誼にあずかり、厚く御礼申し上げます。

多くの皆様にご協力いただきました南相馬福祉会が運営する施設・事業所に係る「介護施設、事業所ご利用者アンケート」について、集計がまとまりましたので、ご報告させていただきます。ご多忙の折、快くアンケートにご協力いただきました皆様に感謝申し上げます。

このアンケートは、当法人の施設・事業所が提供するサービスの内容についてご意見・ご要望を聞き取り、少しでも皆様の満足につながる取り組みをすすめるために平成17年度から2年ごとに実施しているものです。過去数回の調査結果から至らぬ点については職員一同が認識を共有しながら改善に取り組み、お褒めの言葉には勇気をいただきながら日々の業務に励んでおります。

9年前の東日本大震災・東京電力福島第一原子力発電所事故により全事業所休止を余儀なくされ、職員の半数が離職した状況から事業再開の歩みを一歩ずつ進め、今年度は当時を上回る250名の職員によりサービスを提供させていただくこととなりました。

しかしながら、多くの職員は経験が浅く、この地域が抱えている介護サービスを必要とする方々の急増とその背景にある課題が複合的に絡み合い解決策を見いだせない状況に適應するには力不足となっています。

このような実情もあり、当法人を必要としてご利用いただいている方々が安心して少しでも満足が得られるにはどうしたら良いのか、どのようにサービスを提供すれば良いのかを自問自答しておりますが、本調査においていただきました貴重なご意見、新しい気づきを得て対策を講じてまいりますので、今後もお力をお貸しいただければ幸いです。

この度のアンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。

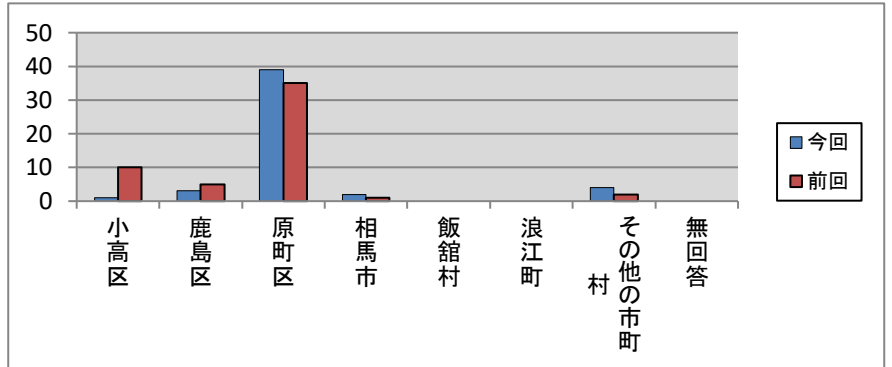
社会福祉法人南相馬福祉会
常務理事 菅原 武

特別養護老人ホーム福寿園の結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

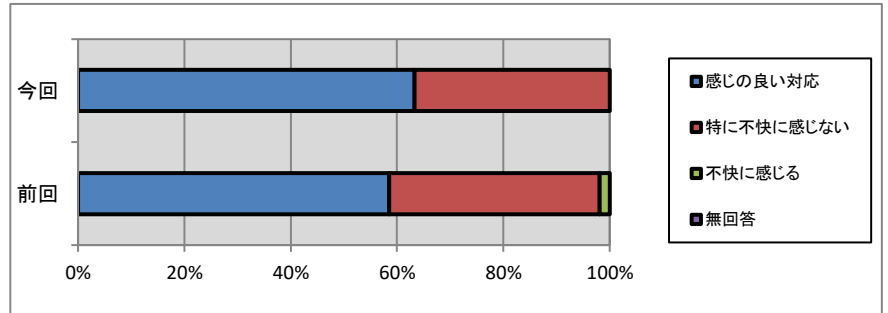
設問1 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	1	10
鹿島区	3	5
原町区	39	35
相馬市	2	1
飯館村	0	0
浪江町	0	0
その他の市町村	4	2
無回答	0	0
合計	49	53



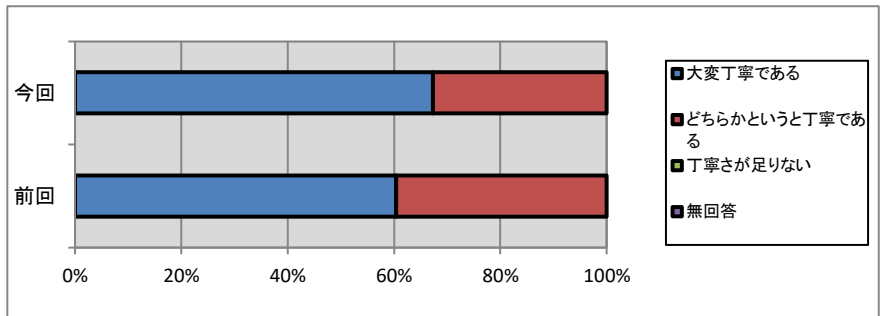
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	31	31
特に不快に感じない	18	21
不快に感じる	0	1
無回答	0	0
合計	49	53



設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	33	32
どちらかというと丁寧である	16	21
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	49	53

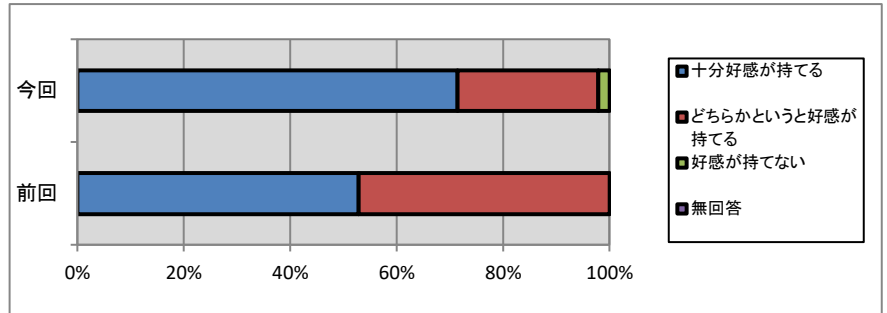


設問4 前の質問で「丁寧さが足りない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし

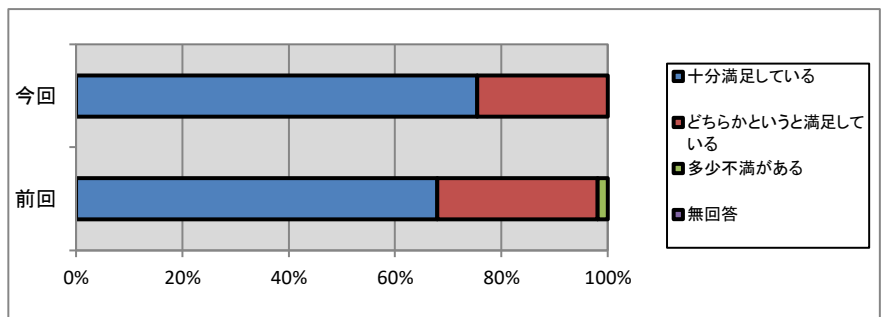
設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	35	28
どちらかというと好感が持てる	13	25
好感が持てない	1	0
無回答	0	0
合計	49	53



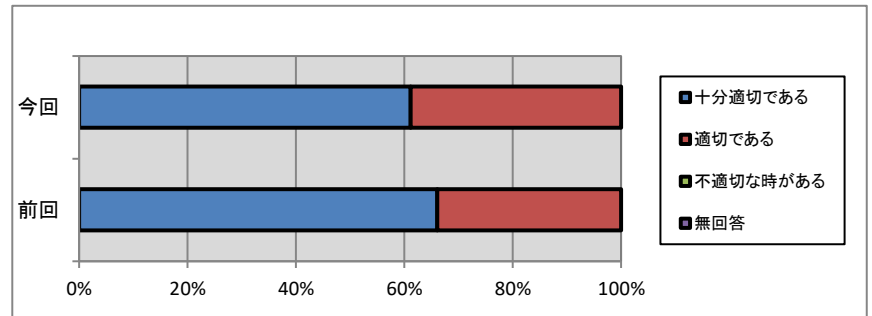
設問6 利用開始前の説明や利用継続中において、ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	37	36
どちらかという満足している	12	16
多少不満がある	0	1
無回答	0	0
合計	49	53



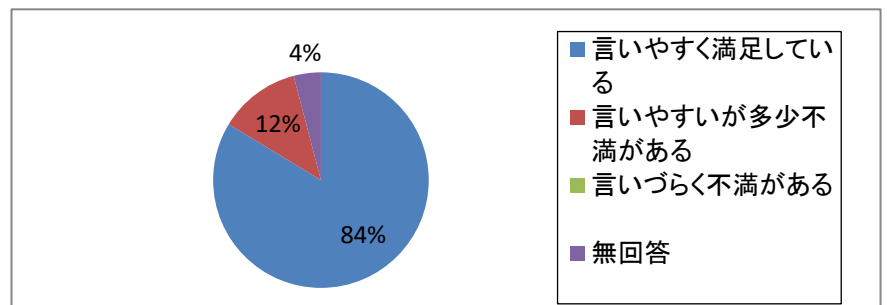
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	30	35
適切である	19	18
不適切な時がある	0	0
無回答	0	0
合計	49	53



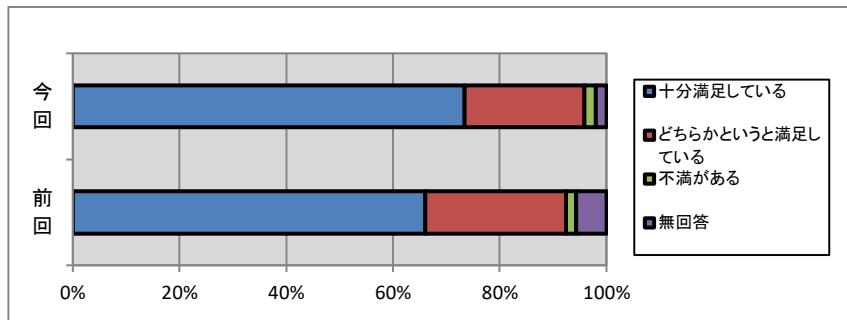
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	41
言いやすいが多少不満がある	6
言いづらく不満がある	0
無回答	2
合計	49



設問9 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	36	35
どちらかという満足している	11	14
不満がある	1	1
無回答	1	3
合計	49	53

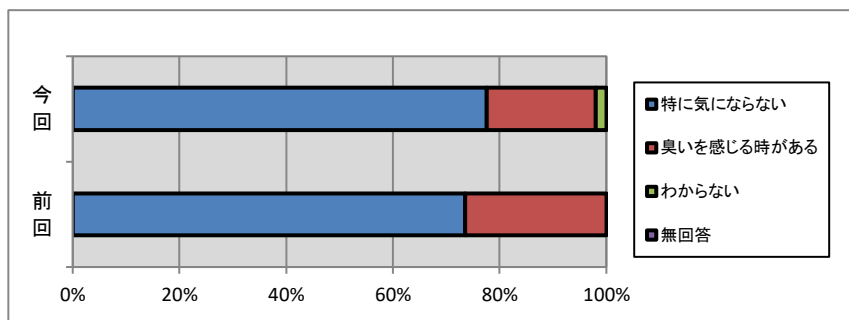


設問10 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 入院時の連絡はありますが、退院の予定・予測等の途中経過も連絡頂きたい。
- 早めの園内・外の対策をしてほしいです。(風邪・インフルエンザ・コロナウイルス等) (家族・面会・外来客・その他)

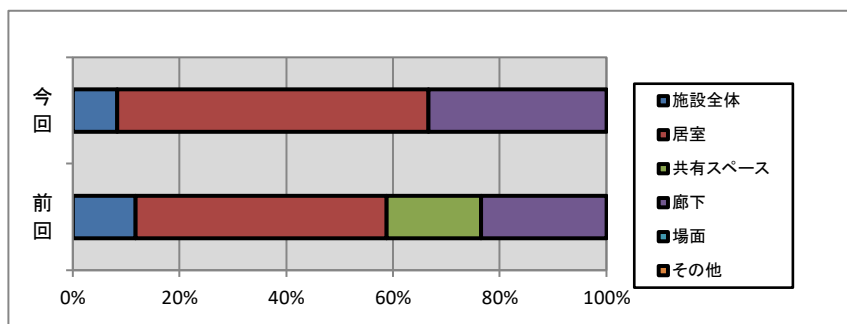
設問11 施設内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回	前回
特に気にならない	38	39
臭いを感じる時がある	10	14
わからない	1	0
無回答	0	0
合計	49	53



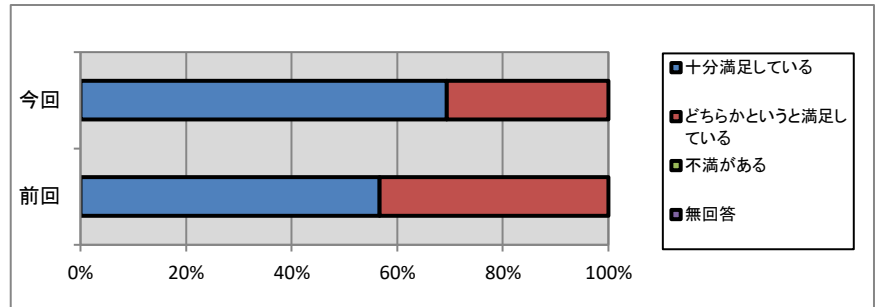
設問12 前の質問で「臭いを感じる時がある」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

	今回	前回
施設全体	1	2
居室	7	8
共有スペース	0	3
廊下	4	4
場面	0	0
その他	0	0
合計	12	17



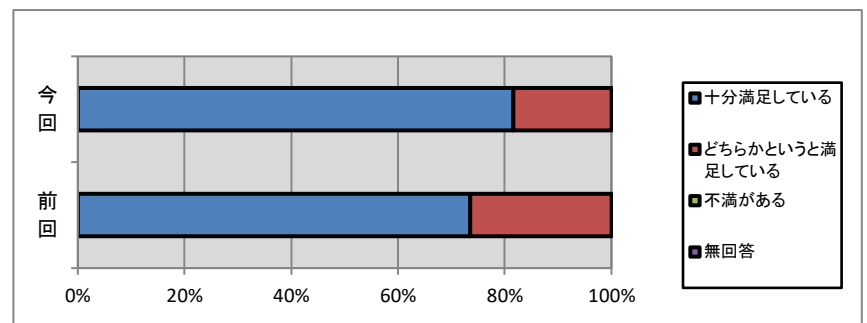
設問13 施設及び居室内の清掃や整理整頓についていかがいます。

	今回	前回
十分満足している	34	30
どちらかという満足している	15	23
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	49	53



設問14 福寿園に対する満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	40	39
どちらかという満足している	9	14
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	49	53



設問15 福寿園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい。

- とてもよくして頂け入所者(母)の表情を見るとよく解ります。ありがとうございます。
- 良くして頂いてます。利用者本人もとても満足で元の笑顔に戻ってくれて私としてもとても嬉しく思います。
- 担当者間の横の情報共有を密にして欲しい。
- 利用者に対し声掛けが少ない様な気がします。
- 大変お世話になっており、心より感謝しております。今後も変わらずお世話して頂きますようよろしくお願いいたします。
- 多忙なのに大変良くして頂いているのでとても安心してお世話になっております。ありがとうございます。
- 面会に行った時にいつも感じている事があります。リビングにテレビが置かれているようなのですが、利用者さんは見ていないように感じます。例えば(軽音楽・動物番組)利用者さんに聞いてみる事もどうでしょうか。
- 面会票は、職員に手渡すのではなく箱に入れれば良いと思います。
- 十分良くして頂いています。ありがとうございます
- 日頃より職員の皆さんには、昼夜を問わず献身的な介護に心より感謝申し上げます。さて要望の件ですが施設内のエリアはエアコンが完備されていて快適ではありますが、車椅子の利用者はズボンのみで足の部位が露出しているのが時折見られます。大方の利用者は寒さに弱いので、冬季中は寒さを防ぐ対策として着衣の折に所有のブランケットなどの着用をお願いいたします。

アンケートに対する事業所からのコメント

多くのご回答ありがとうございました。ご利用者の健康管理に関するご指摘については、可能な限り早期の感染予防対策を実施していきたいと思っております。季節に応じた衣類の着用やひざ掛け等の使用により体調管理に留意していきたいと思っております。退院時の連絡に関しては、病院と連携し、病院からご家族へ連絡をしていない場合は、福寿園からご家族に電話連絡をしております。病院からの連絡が退院日当日になることもございますのでご理解ください。施設内のおいに関しましては、消臭と芳香、定期的な換気を実施しながら対応していきます。

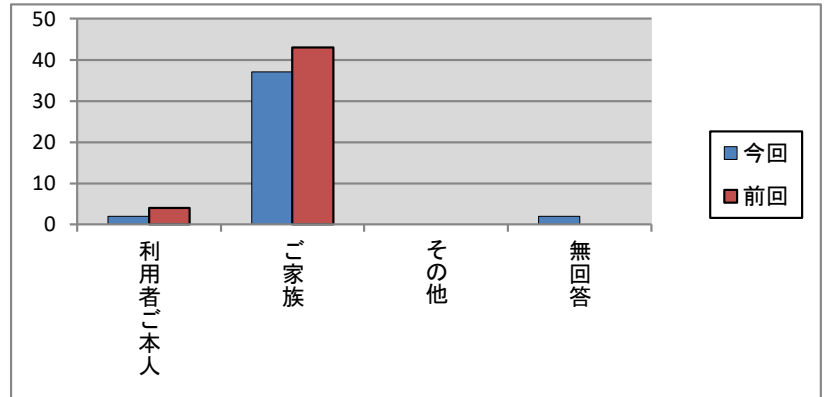
職員の対応や説明に対しては、「どちらかといえば丁寧である」、福寿園に対する満足度としては、「どちらかと言えば満足している」以上の回答結果をいただきました。皆様からの言葉を励みに、今後ご利用者が安心して過ごせるよう、より一層「思いやり」をもってケアに努めてまいります。

特別養護老人ホーム福寿園(ショートステイ)の結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

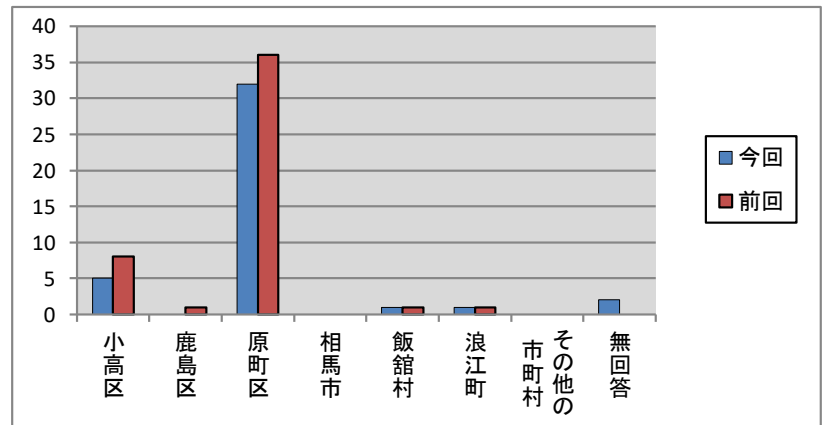
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	2	4
ご家族	37	43
その他	0	0
無回答	2	0
合計	41	47



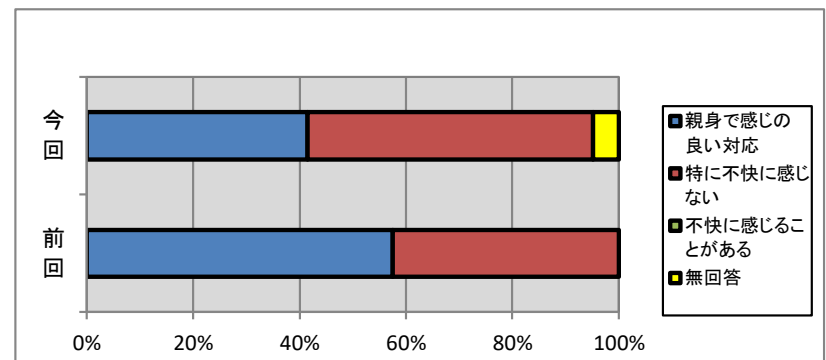
設問2 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	5	8
鹿島区	0	1
原町区	32	36
相馬市	0	0
飯館村	1	1
浪江町	1	1
その他の市町村	0	0
無回答	2	0
合計	41	47



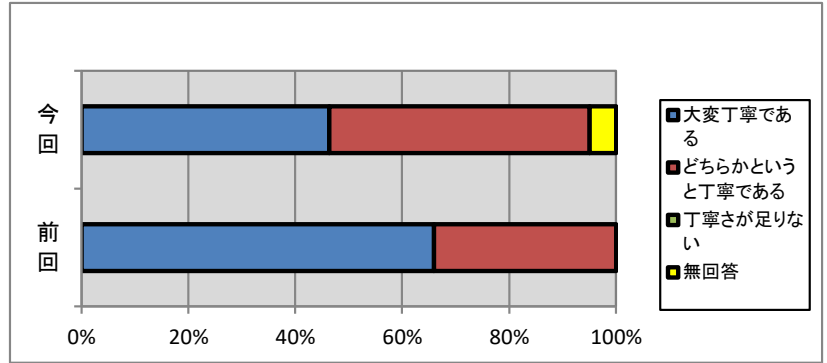
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応	17	27
特に不快に感じない	22	20
不快に感じることもある	0	0
無回答	2	0
合計	41	47



設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	19	31
どちらかという丁寧である	20	16
丁寧さが足りない	0	0
無回答	2	0
合計	41	47

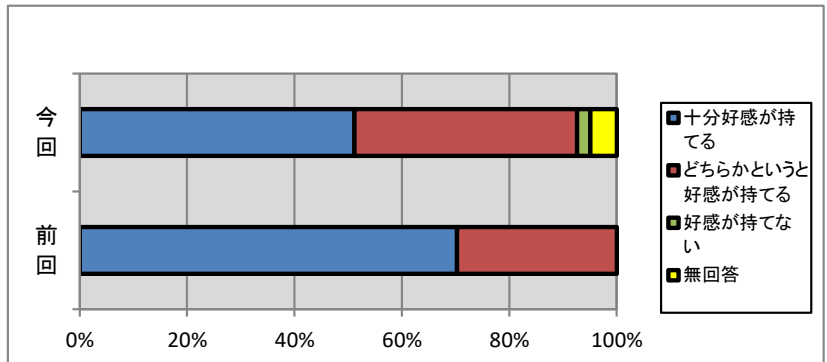


設問5 前の質問で「丁寧さが足りない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

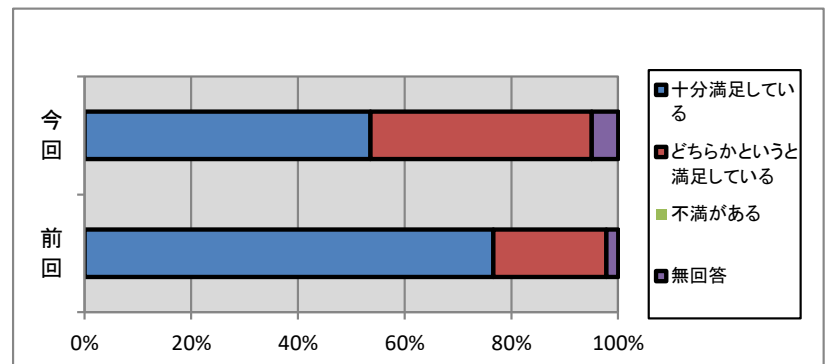
設問6 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	21	33
どちらかという好感が持てる	17	14
好感が持てない	1	0
無回答	2	0
合計	41	47



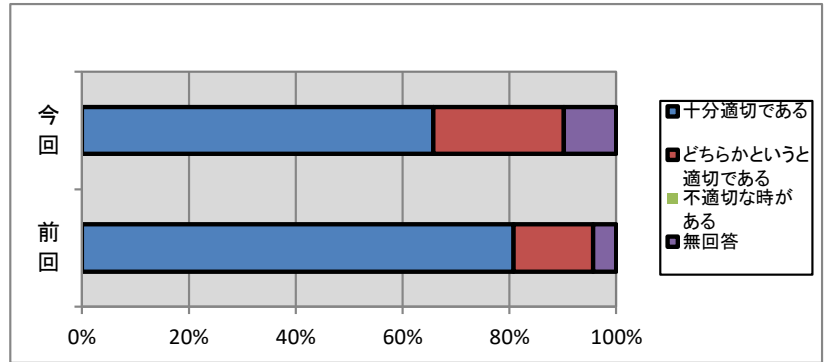
設問7 利用開始前の説明や利用継続中において、ご利用者ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	22	36
どちらかという満足している	17	10
不満がある	0	0
無回答	2	1
合計	41	47



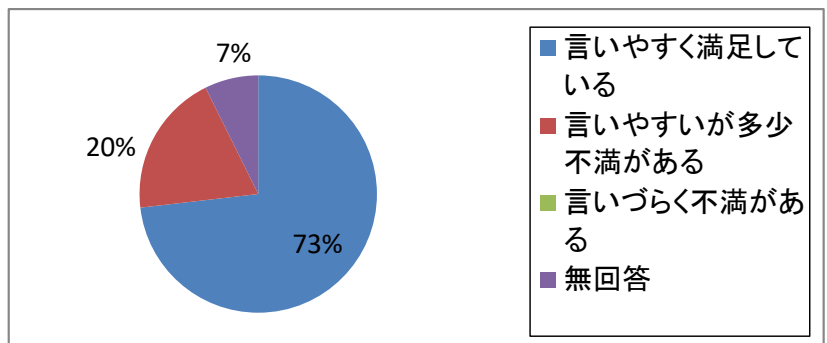
設問8 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	27	38
どちらかという適切である	10	7
不適切な時がある	0	0
無回答	4	2
合計	41	47



設問9 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	30
言いやすいが多少不満がある	8
言いづらく不満がある	0
無回答	3
合計	41

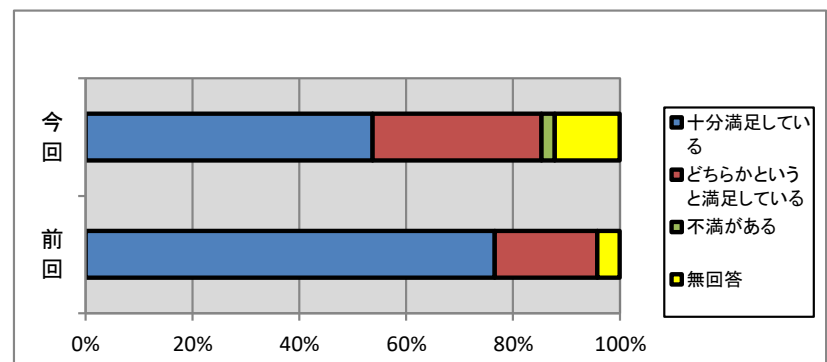


設問10 前の質問で「不満がある」と、お答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 事故が起きて半日も過ぎてから連絡があったりする。ベットから落ちたり発熱があってもなかなかちゃんとした説明がない。

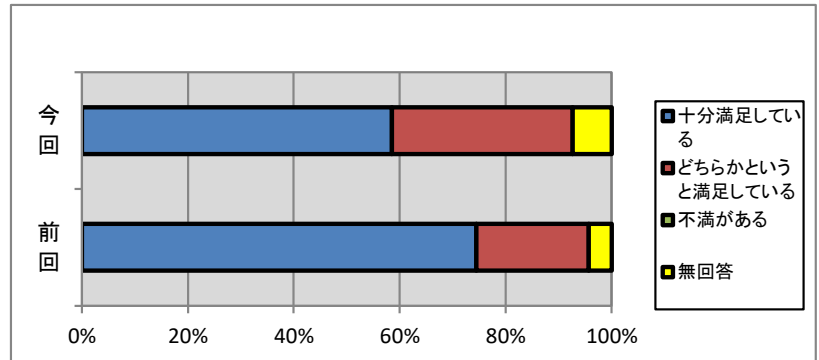
設問11 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	22	36
どちらかという満足している	13	9
不満がある	1	0
無回答	5	2
合計	41	47



設問12 福寿園の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	24	35
どちらかという満足している	14	10
不満がある	0	0
無回答	3	2
合計	41	47



設問13 福寿園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい。

- 風呂入浴についてですが、2泊3日でショートステイでお世話になっております。1日目は入浴し、2日はシャワーだったので寒い時は体を温めて下さる様祈っております。
- 現状のままで大変満足しています。これからもよろしくお願いします。
- 例えばなんです、私達家族はディサービスの時は悪いんですが、送迎の時に留守してる時が多いですが、ショートの際は、お世話になるんだから(泊)必ずいるし、友達もそうしてる話ですが、どうしてもその時間に入れない時は電話等で連絡して面倒みてほしいのですが。
- 送迎の時の車で、来る時も降りる時も、もう少し声を掛けて頂きたいと思っただけがありました。
- 常に感謝しています。ホッと出来ます。今日は夜も帰って来ないんだと思うと、本当にホッとします。
- 特にありません。今後とも本人はもとより、家族共々宜しくお願い致します。
- ショートは月1回だけなので、室内の様子や家族としては良く分からない部分があつて1日をどう過ごしているのかの説明が欲しい。又、湿布を貼って下さいとお願いした時は帰ってきたら湿布にまけて水が出て大変な事もあつて様子を見ながら貼って欲しかったです。

アンケートに対する事業所からのコメント

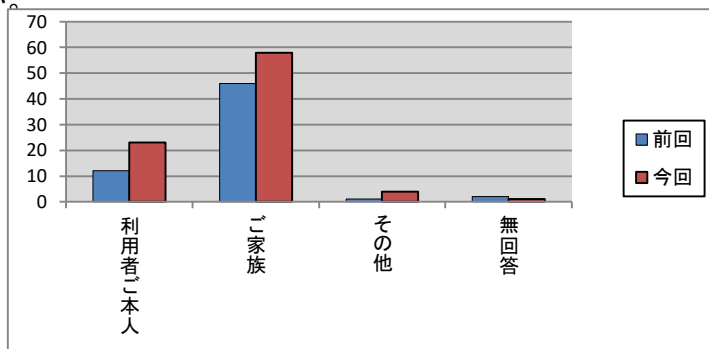
多くのご回答ありがとうございました。不満や要望をきく体制について、「多少不満がある」の回答が20%ありました。ご利用者の事故報告や体調不良については、円滑で丁寧な連絡をするよう心掛けてまいります。ご利用者の健康管理については、ご依頼のあった軟膏塗布や外用薬貼付においても、ご利用者の状態にあわせて対応してまいります。その際は、ご家族と情報を共有していきたいと思っております。入浴については、なるべくご利用者が安心して温まれるよう入浴サービスを提供してまいります。体調不良ややむを得ない理由により身体を拭く対応をする場合もございますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。ご利用中の様子については、退所時連絡文書にて記載しておりますが、あくまでも生活の一部のご説明となります。全てのご利用者への直接的なケアを優先する為、文書入力等の間接的なケアについては最低限の文書説明となってしまうことについてご了承ください。確認したい生活状況等の内容については、直接送迎担当職員に確認していただければその場でご説明いたします。全体的な満足度が前年度よりも16%低下していることを職員一同受け止め、今後ご利用者が安心して過ごせるよう、より一層「思いやり」をもってケアに努めてまいります。

福寿園デイサービスセンターの結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

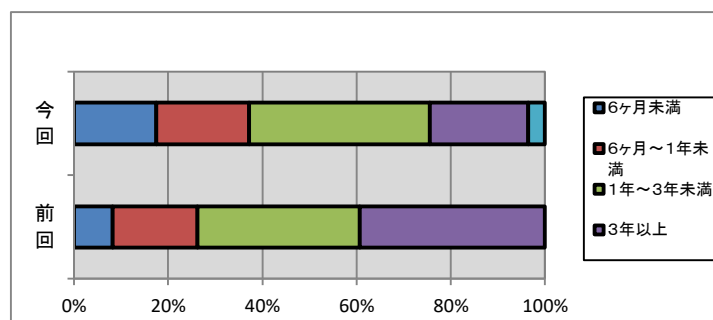
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	23	12
ご家族	58	46
その他	4	1
無回答	1	2
合計	86	61



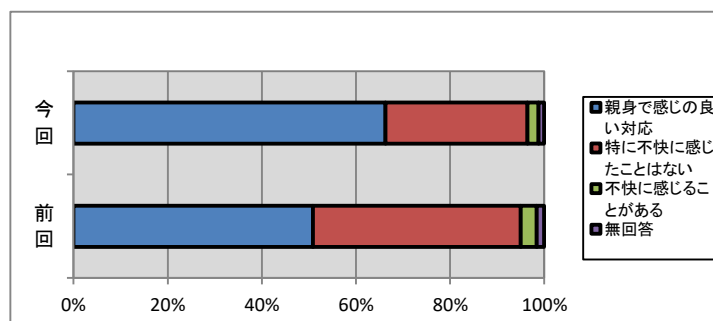
設問2 デイサービスを利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	15	5
6ヶ月～1年未満	17	11
1年～3年未満	33	21
3年以上	18	24
無回答	3	0
合計	86	61



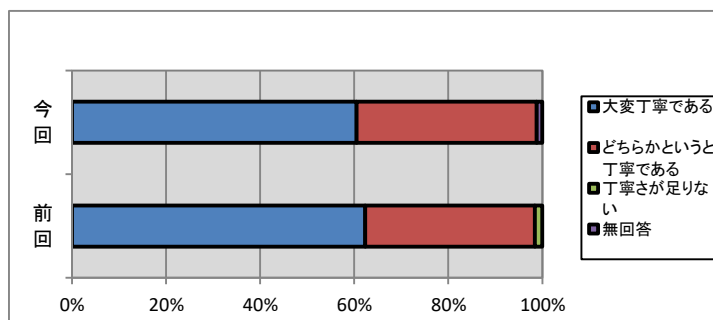
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応	57	31
特に不快に感じたことはない	26	27
不快に感じることもある	2	2
無回答	1	1
合計	86	61



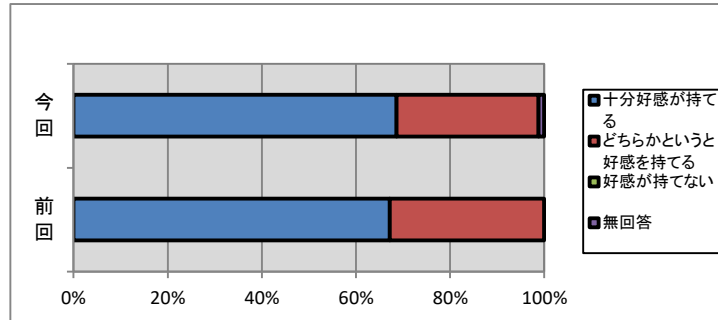
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	52	38
どちらかという丁寧である	33	22
丁寧さが足りない	0	1
無回答	1	0
合計	86	61



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	59	41
どちらかという好感を持てる	26	20
好感が持てない	0	0
無回答	1	0
合計	86	61

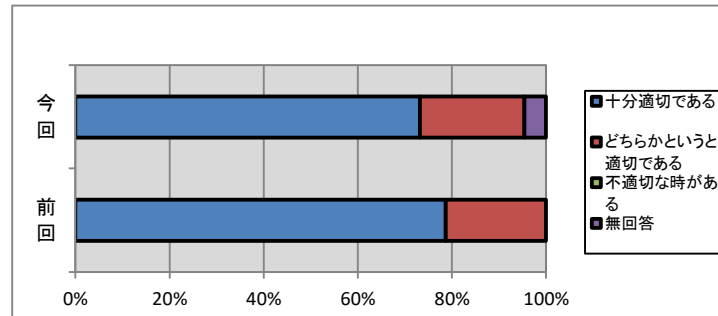


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 休みの連絡をする際に、朝対応に出た方が耳が遠いのか話が通じない事が度々ある。スムーズに会話が出来ない。又、電話をかけている方は本人ですかと聞かれる事があり、話し方などで分かるはずだと思います。

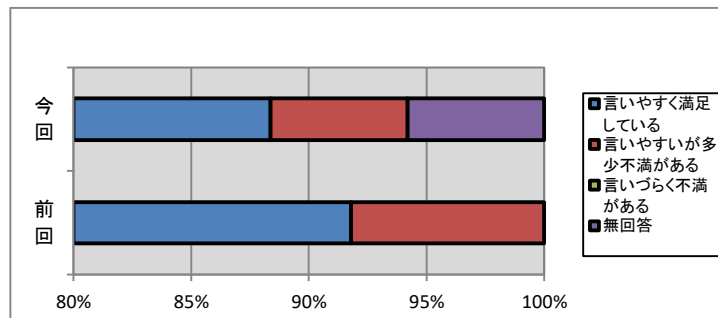
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	63	48
どちらかという適切である	19	13
不適切な時がある	0	0
無回答	4	0
合計	86	61



設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
言いやすく満足している	76	56
言いやすいが多少不満がある	5	5
言いづらく不満がある	0	0
無回答	5	0
合計	86	61



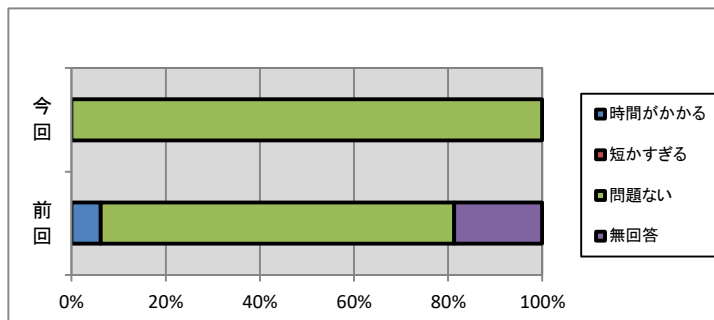
設問9 前の質問で「言いづらく不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

設問10 6ヶ月以内にサービスの利用を開始された方にお聞きします。サービス利用を希望されてから利用開始までの手続きはいかがでしたか。

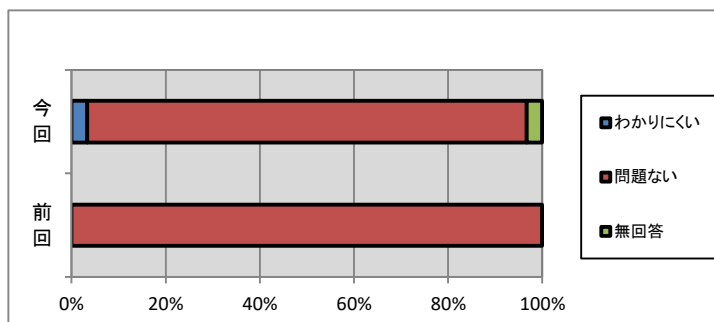
①手続きにかかる時間はいかがですか。

	今回	前回
時間がかかる	0	1
短かすぎる	0	0
問題ない	30	12
無回答	0	3
合計	30	16



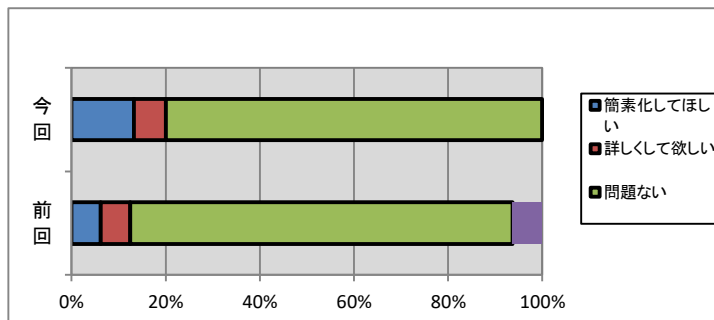
②説明のしかたはいかがですか。

	今回	前回
わかりにくい	1	0
問題ない	28	16
無回答	1	0
合計	30	16



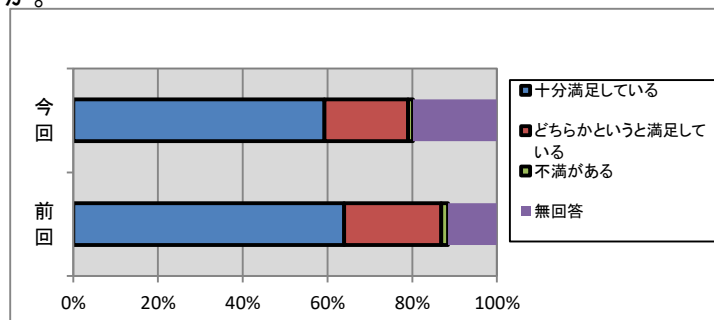
③手続きの内容はいかがですか。

	今回	前回
簡素化してほしい	4	1
詳しくて欲しい	2	1
問題ない	24	13
無回答	0	1
合計	30	16



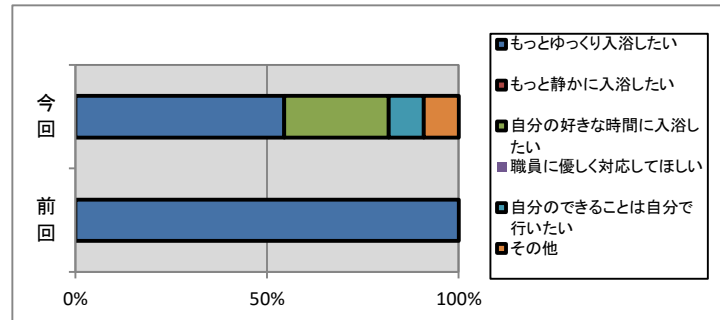
設問11 入浴についての満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	51	39
どちらかというと満足している	17	14
不満がある	1	1
無回答	17	7
合計	86	61



設問12 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

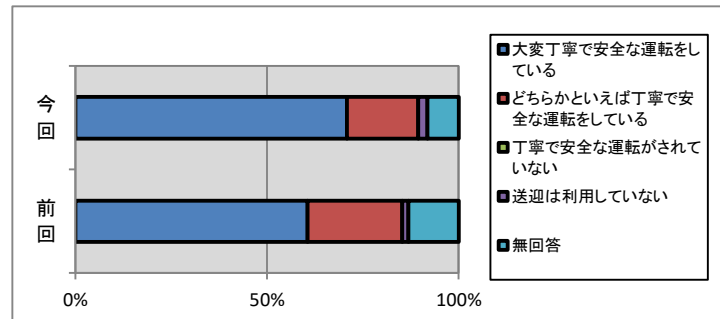
	今回	前回
もっとゆっくり入浴したい	6	1
もっと静かに入浴したい	0	0
自分の好きな時間に入浴したい	3	0
職員に優しく対応してほしい	0	0
自分のできることは自分でやりたい	1	0
その他	1	0
合計	11	1



- 皆さん優しい。不満なし

設問13 車の送迎時の運転についてはいかがですか。

	今回	前回
大変丁寧に安全な運転をしている	61	37
どちらかといえば丁寧に安全な運転をしている	16	15
丁寧に安全な運転がされていない	0	0
送迎は利用していない	2	1
無回答	7	8
合計	86	61

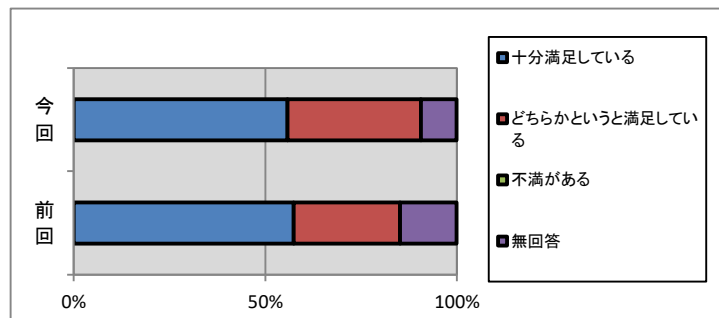


設問14 前の質問で、安全で丁寧な運転がされていないと答えた方は、どのような点でそう感じたのか、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

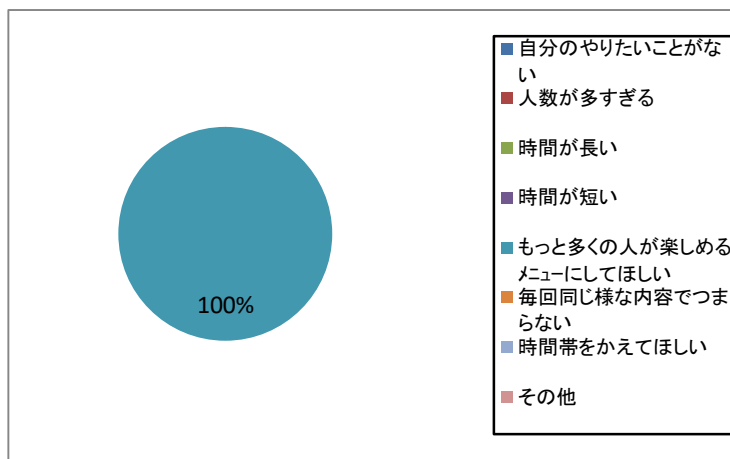
設問15 レクリエーションや行事の内容について満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	48	35
どちらかというと満足している	30	17
不満がある	0	0
無回答	8	9
合計	86	61



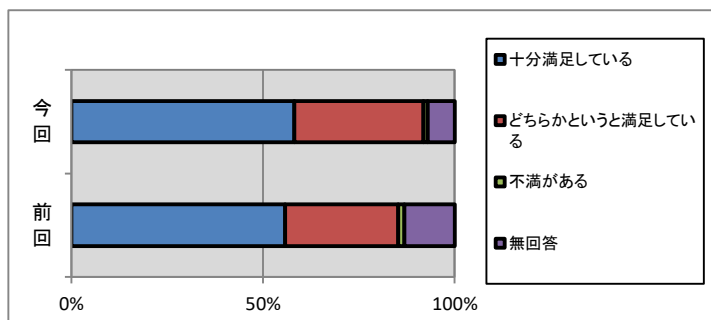
設問16 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回
自分のやりたいことがない	0
人数が多すぎる	0
時間が長い	0
時間が短い	0
もっと多くの人を楽しめるメニューにしてほしい	1
毎回同じ様な内容でつまらない	0
時間帯をかえてほしい	0
その他	0
合計	1



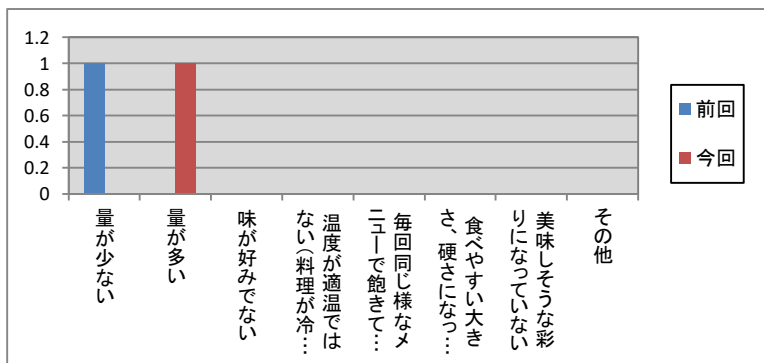
設問17 食事に対する満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	50	34
どちらかという満足している	29	18
不満がある	1	1
無回答	6	8
合計	86	61



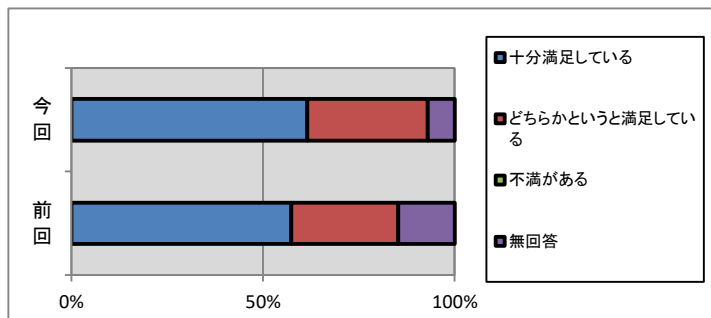
設問18 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回	前回
量が少ない	0	1
量が多い	1	0
味が好みでない	0	0
温度が適温ではない(料理が冷めている)	0	0
毎回同じ様なメニューで飽きてしまう	0	0
食べやすい大きさ、硬さになっていない	0	0
美味しそうな彩りになっていない	0	0
その他	0	0
合計	1	1



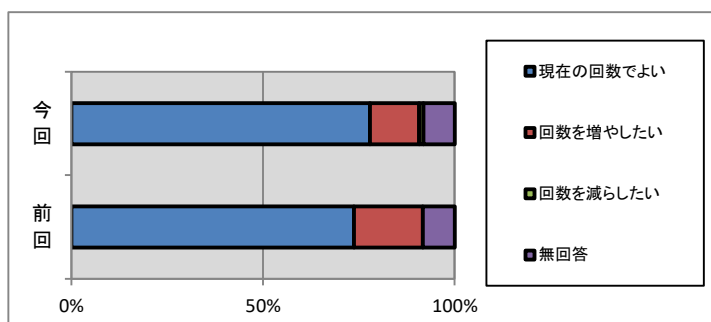
設問19 機能訓練で、個別レクリエーション(塗り絵、計算問題、パズルなど)、集団体操、日常動作等を実施していますが内容について満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	53	35
どちらかという満足している	27	17
不満がある	0	0
無回答	6	9
合計	86	61



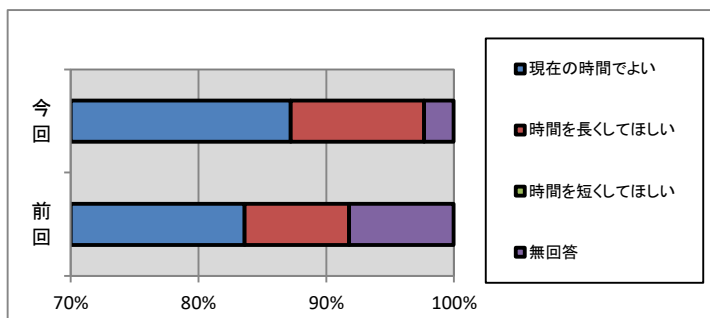
設問20 現在のデイサービスの利用回数についてはいかがですか。

	今回	前回
現在の回数でよい	67	45
回数を増やしたい	11	11
回数を減らしたい	1	0
無回答	7	5
合計	86	61



設問21 現在のデイサービスの利用時間についてお聞きします。

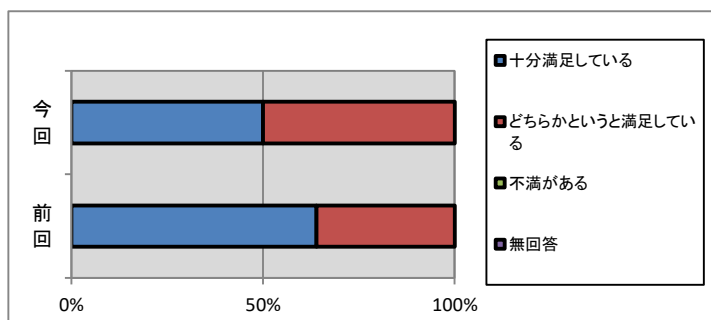
	今回	前回
現在の時間でよい	75	51
時間を長くしてほしい	9	5
時間を短くしてほしい	0	0
無回答	2	5
合計	86	61



設問22 通所型サービス(事業対象)・介護予防通所介護(要支援1及び2)を利用の方にお聞きします。

①機械を用いた機能訓練について満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	15	16
どちらかという満足している	15	9
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	30	25

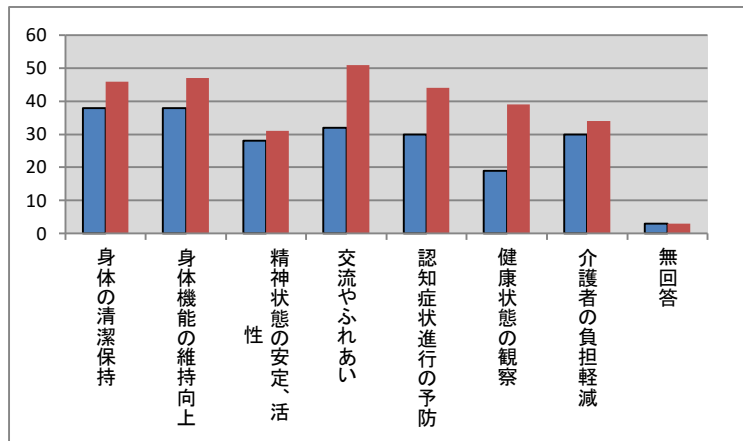


設問23 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 要介護1・2でも機能訓練が少しでも出来れば有難いと思います。

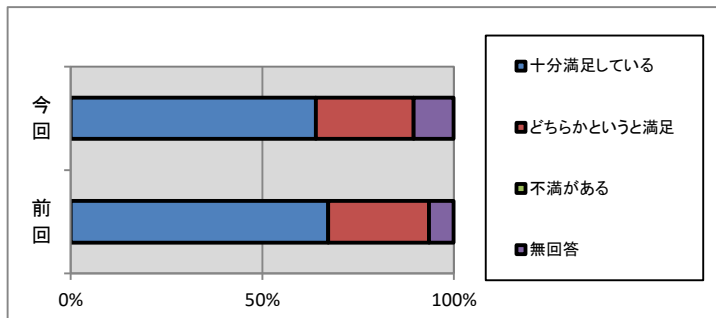
設問24 デイサービス利用に期待するものは何ですか。(複数回答可)

	今回	前回
身体の清潔保持	46	38
身体機能の維持向上	47	38
精神状態の安定、活性	31	28
交流やふれあい	51	32
認知症状進行の予防	44	30
健康状態の観察	39	19
介護者の負担軽減	34	30
無回答	3	3
合計	295	218



設問25 デイサービスを利用され、総合的な満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	55	41
どちらかという満足	22	16
不満がある	0	0
無回答	9	4
合計	86	61



設問26 デイサービスに対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望をお気軽にお聞かせください。

- デイサービス利用申込みをしてからこんなに早く利用できると思いませんでした。大変助かり感謝致しております。ありがとうございます。職員の皆様送迎を下される皆様とても親切で丁寧だと本人から聞いております。今後ともよろしく願いいたします。
- 機能訓練での個別レクリエーションは十分満足していますが、一人一人の個性を生かせる様なものがあってもいいのかなと思っています。
- 帰りの時間ですが、3時30分となると早い気がして4時ぐらいとかにしてほしいです。
- 日が暮れる時間が遅くなると、帰って来てからの徘徊が心配なので、出来れば季節に合わせた帰宅時間の変更などを希望します。
- 利用日の朝の迎えが、早い時朝食後着替え・排便となると、だしてやるまでに大変です。利用者さんが沢山いる中大変でしょうが、8時半過ぎ位できて頂けるときは余裕があります。
- 今まで通りで十分です。
- 認知症状態でもリハビリ可能であればお願いしたいです。
- これからもよろしく願いします。
- 職員の名前と顔が一致しないので名札カードはどうですか？

- 特にありません。今後共本人はもとより、家族共々よろしく申し上げます。
- 送迎がまちまちなのは仕方がないにしても、特に迎えですが極端に早い時と遅い時の差があり過ぎるのでその点が改善して頂ければ幸いです。
- 動物によるアニマルセラピー等を取り入れて欲しい。利用者さんにアレルギーを持っていらっしゃる方がおいででしたら別ですが。
- よろしく申し上げます。
- 常に感謝しています。
- 大変お世話になっております。みなさん優しく対応して頂き感謝ばかりです。色々ご迷惑おかけしておりますが、今後もよろしくお願い致します。福寿園のデイを利用できることありがたく思っております。日頃の業務お疲れ様です。
- いつも有難うございます。色々大変だと思います。お世話になっております。足取りがすごく悪くなっています。気を付けていますが、なにかにつけて、私の言う事を聞いてくれないので、よろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。身体の不調等、良く見て頂きまして、大変感謝しております。また、お手洗い等大変ご迷惑をお掛け致しており、誠に申し訳ございません。今後共、何卒よろしくお願い申し上げます。

アンケートに対する事業所からのコメント

・送迎時間に関しては、介護度によって異なるため、ご理解をいただきたいと思っております。朝のお迎え時間の統一は出来る限り、努力したいと思っております。お迎えの時間が異なる場合は、事前にご連絡させていただきますので、ご協力をお願いします。

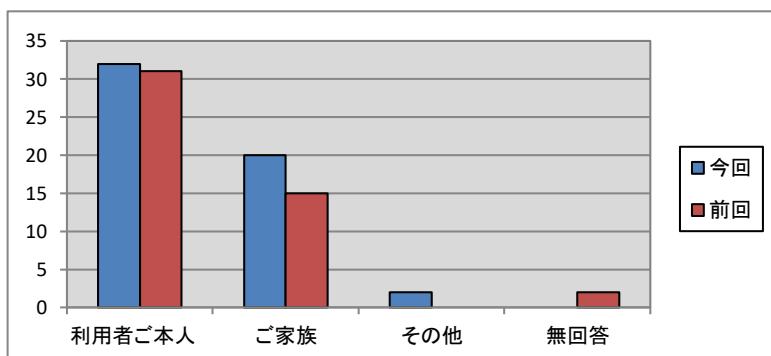
今後も、出来るだけご利用者様、ご家族様の意向に沿えるよう、職員の質の向上に努めてまいります。また、何か気が付いたことがあれば、その都度ご意見をいただきたいと思っておりますので、よろしくお願い致します。

福寿園ヘルパーステーションの結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

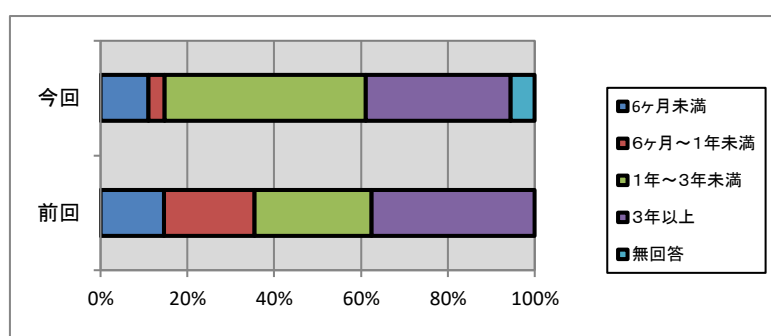
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	32	31
ご家族	20	15
その他	2	0
無回答	0	2
合計	54	48



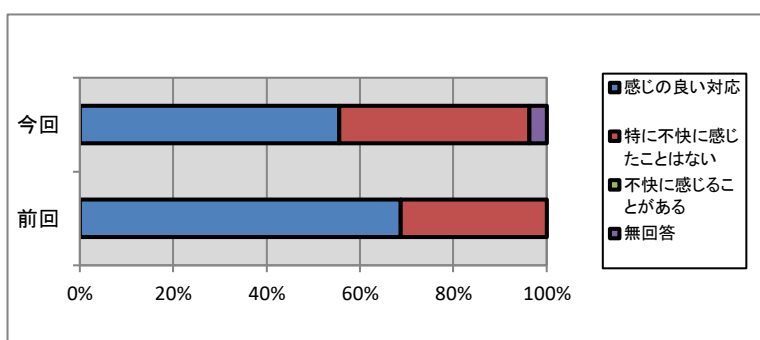
設問2 福寿園を利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	6	7
6ヶ月～1年未満	2	10
1年～3年未満	25	13
3年以上	18	18
無回答	3	0
合計	54	48



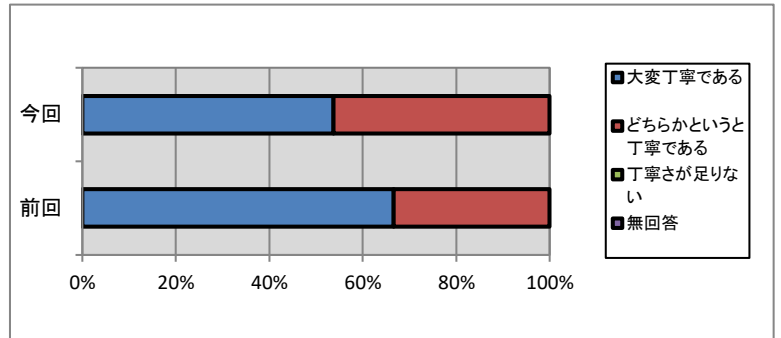
設問3 職員(ヘルパー)の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	30	33
特に不快に感じたことはない	22	15
不快に感じることもある	0	0
無回答	2	0
合計	54	48



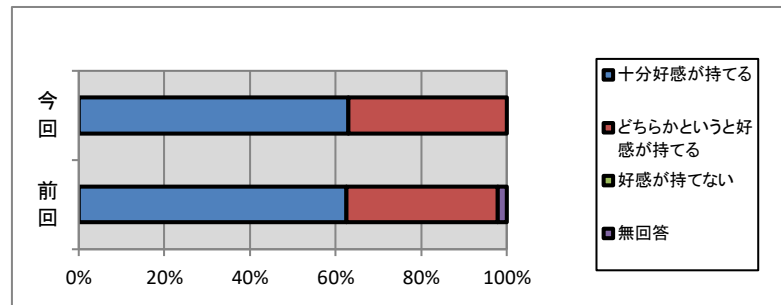
設問4 職員(ヘルパー)の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	29	32
どちらかという丁寧である	25	16
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	54	48



設問5 職員(ヘルパー)の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	34	30
どちらかという好感が持てる	20	17
好感が持てない	0	0
無回答	0	1
合計	54	48

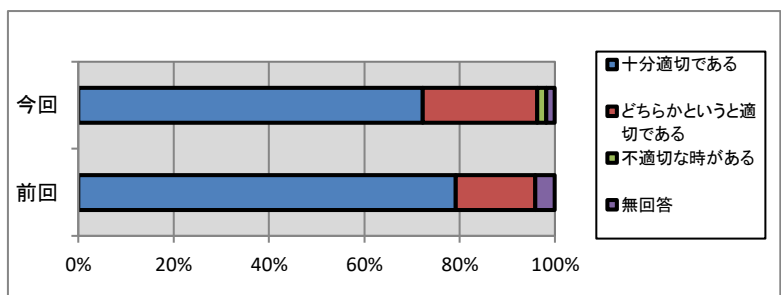


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

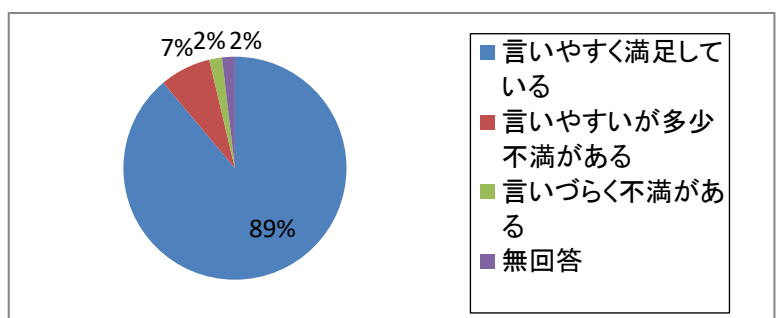
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員(ヘルパー)の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	39	38
どちらかという適切である	13	8
不適切な時がある	1	0
無回答	1	2
合計	54	48



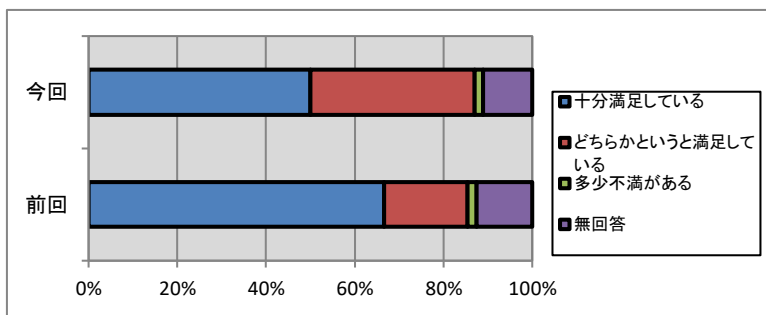
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員(ヘルパー)の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	48
言いやすいが多少不満がある	4
言いづらく不満がある	1
無回答	1
合計	54



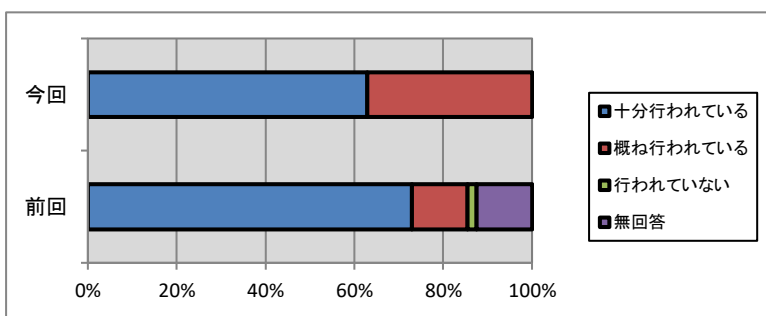
設問9 福寿園ヘルパーステーションを利用するときの説明や利用継続中において、ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	27	32
どちらかという満足している	20	9
多少不満がある	1	1
無回答	6	6
合計	54	48



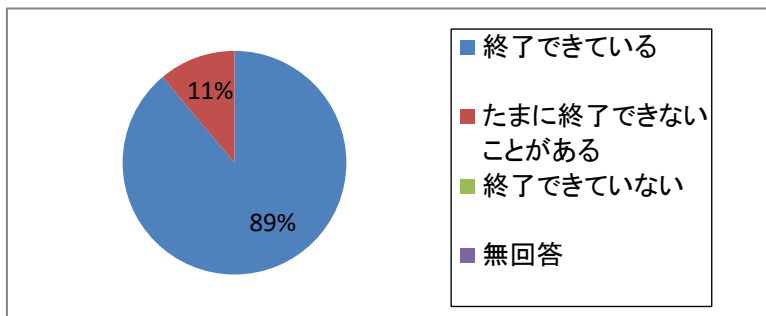
設問10 訪問介護計画書の内容に沿った援助が行われていますか。

	今回	前回
十分行われている	34	35
概ね行われている	20	6
行われていない	0	1
無回答	0	6
合計	54	48



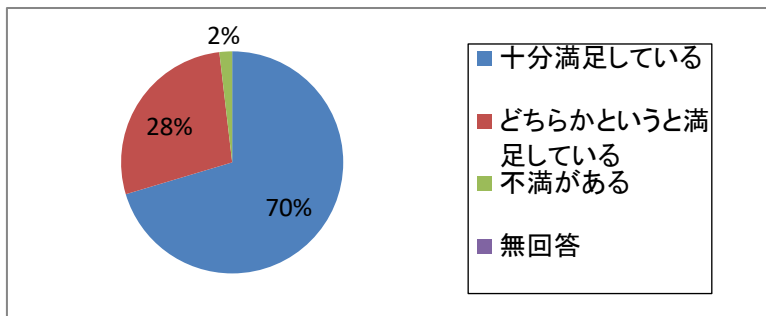
設問11 職員(ヘルパー)は、決められた時間内に援助を終了できていますか。

	今回
終了できている	48
たまたま終了できないことがある	6
終了できていない	0
無回答	0
合計	54



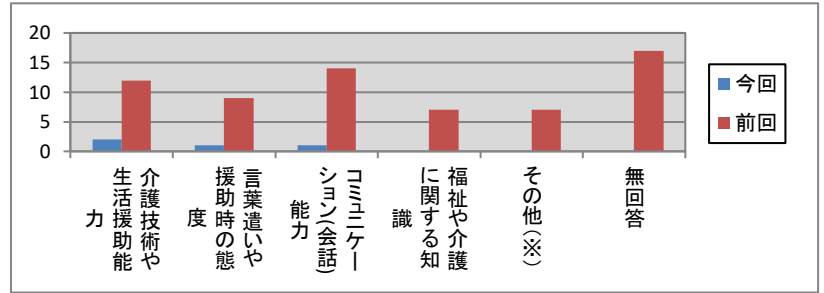
設問12 職員(ヘルパー)の援助や対応に満足されていますか。

	今回
十分満足している	38
どちらかという満足している	15
不満がある	1
無回答	0
合計	54



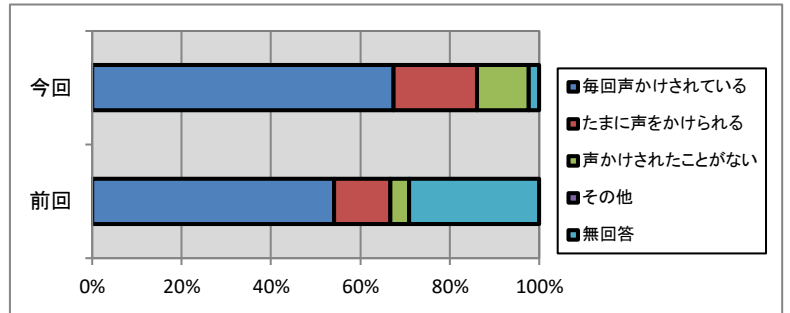
設問13 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。(複数回答可)

	今回	前回
介護技術や生活援助能力	2	12
言葉遣いや援助時の態度	1	9
コミュニケーション(会話)能力	1	14
福祉や介護に関する知識	0	7
その他(※)	0	7
無回答	0	17
合計	4	66



設問14 訪問型サービス・介護予防訪問介護のご利用者の方にお伺いいたします。身体状態に応じて、職員(ヘルパー)と一緒にご自分でできることを行っていただく計画になっていますが、職員(ヘルパー)から声かけがありますか。

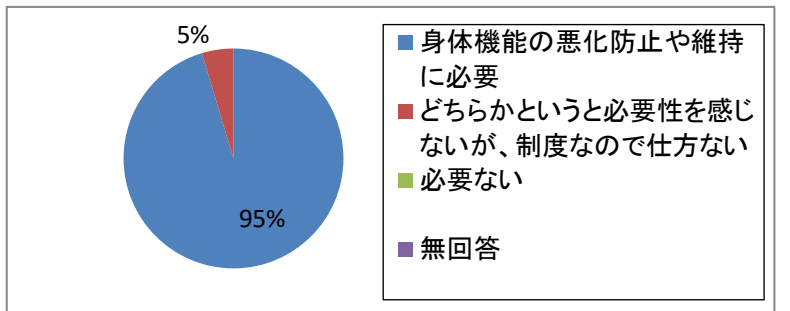
	今回	前回
毎回声かけされている	29	26
たまに声をかけられる	8	6
声かけされたことがない	5	2
その他	0	0
無回答	1	14
合計	43	48



- 時間に遅れてきてくる人もいるけど、その分遅れてきた分やってもらえるとありがたい。

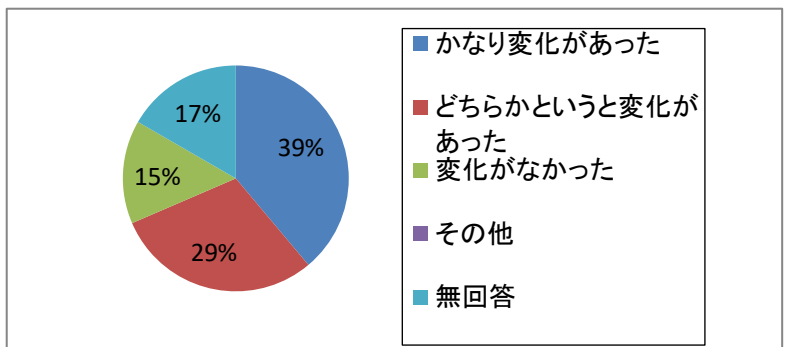
設問15 訪問型サービス・介護予防訪問介護のご利用者の方にお伺いいたします。この計画についてどのように感じられますか。

	今回
身体機能の悪化防止や維持に必要	41
どちらかという必要性を感じないが、制度なので仕方ない	2
必要ない	0
無回答	0
合計	43



設問16 事業所をご利用いただくようになってから、生活状況や心身状態に変化がありましたか。

	今回
かなり変化があった	21
どちらかという変化があった	16
変化がなかった	8
その他	0
無回答	9
合計	54



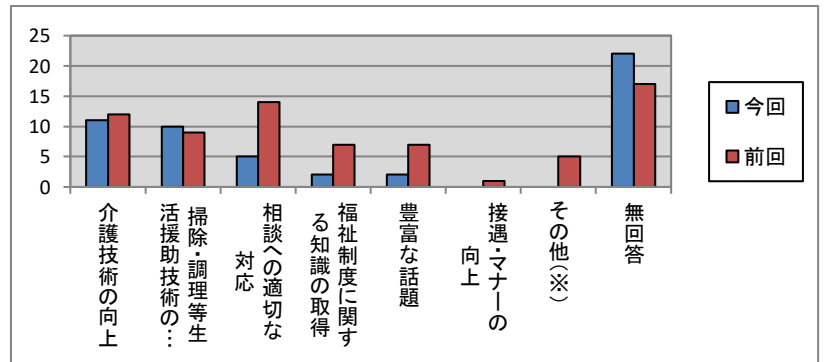
設問17 前の質問に「かなり変化があった」「どちらかというに変化があった」とお答えいただいた方は、差し支えなければその内容をお聞かせください。

- 体の動きは前の状態より多少悪くはなっているが、年齢などを考えた場合しょうがないです。
- ひとり暮らしなので、ヘルパーさんが来ていただくと体が緊張状態になり期待して待っているのです、だらだらとした生活よりは体に良いかと思う。
- 自分から進んでリハビリに行くようになった。
- 段取りが良くなった。
- 利用したからと言うのではないが、認知症の症状が進んだと思われる。
- 現在はすすんで事業所へ行くようになった事は嬉しい
- 手を借りて体を起こしトイレ(ポータブル)にしようとする動作は良くなっています。日々変化はありますが、腕の力・足・腰の力はそれなりに鍛えられていると思います。
- 身体的にこれ以上は動けなくなってきました。ヘルパーさんには、お世話になっていますが、現状を見てひどいと感じた時は、介護の度合をかんがえてもらいたい。(市の方で)

- ヘルパーさんが入ってくれることで、一人暮らしの不安を軽減しながら生活でき、会話の機会にもなっている。
- 部屋の片づけがされるようになった。
- ありがとう。
- ヘルパーさんと色々な世間話をしたり、笑ったりしていいと思う。
- 自分で出来る事は自分でしようとする意識が持てるようになった。
- 身体改善した
- 利用者本人より、家族が楽しく過ごす時間を有難い気持ちで思っております。
- 自分の生活に満足感を味わえるようになった。入浴、清掃等。
- 身体がかなり楽になりました。自分では、何もできなかったのです。

設問18 今後、事業所に求めたい、または期待したいことをお答えください。(複数回答可)

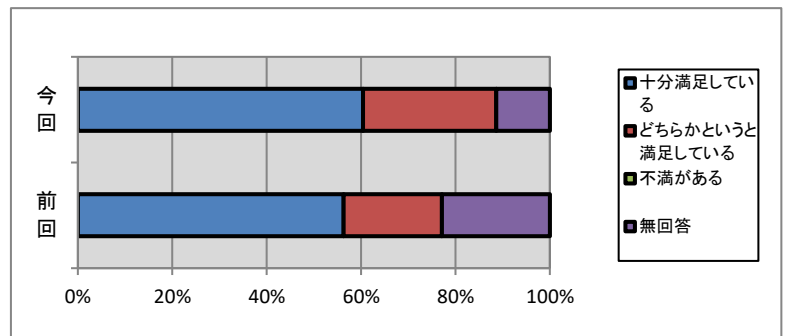
	今回	前回
介護技術の向上	11	12
掃除・調理等生活援助技術の向上	10	9
相談への適切な対応	5	14
福祉制度に関する知識の取得	2	7
豊富な話題	2	7
接遇・マナーの向上	0	1
その他(※)	0	5
無回答	22	17
合計	52	72



- 今まで通りで十分
- 今まで通りで良い

設問19 職員(ヘルパー)や事業所の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	32	27
どちらかという満足している	15	10
不満がある	0	0
無回答	6	11
合計	53	48



設問20 職員(ヘルパー)や事業所に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望がありましたらお気軽にお聞かせください。

- 皆さん気さくな方達で助かっています。
- 人によっては、介護者に対してあまりお話をしないで対応するヘルパーさんもいて、そのような場合痛みを強く感じる時があると話を聞く事が多々ある。
- 市内に人手が不足している様聞きますので、贅沢は言えない。ヘルパーさんにきて頂くだけで感謝してまです。中々独りでは身のまわりや生活する上で困難です。有難いです。
- 身体介護はできないと言われたが、足の爪が切れないのでその位はしてもらいたい。
- センターに出かけるようになって本人が新しい服や靴を買うようになり、家族は喜んでます。
- 別にありません。今まで通りで十分です。
- 別にありません。今まで通りで十分です。
- 一人生活で90才になります。ヘルパーさん、ケアマネージャーさんにお世話になっていますが、今の生活を見て頂いてこれは大変と思われる時は、現状を上へ報告して頂いて介護の度合とか、助けて下さると幸いです。
- わがままな事もうまく対応して頂き、不快な思いもされているだろう事を思うと申し訳なく思います。全てお任せな日常ですので「家族はこれをやって下さい」という様な事を言ってくれば家族も努力したいと思います。
- 入浴後の後始末等良くて頂き大変嬉しく思っています。大変お世話になっております。感謝してます。
- ヘルパーさん不足で介護計画書にそったサービス不足のことだそうです。

アンケートに対する事業所からのコメント

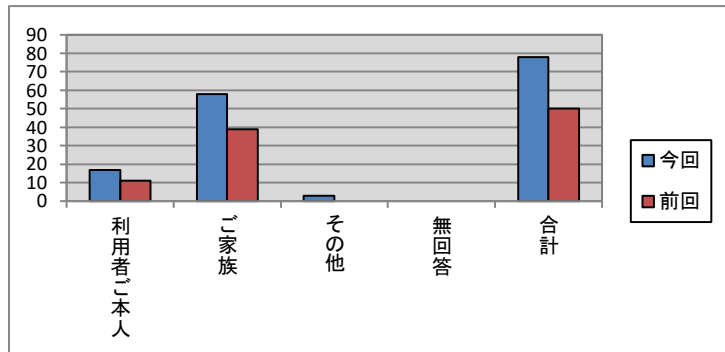
アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。
 皆様からいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、できる限り改善すると共に、皆様のご期待に添えるよう努めてまいります。
 また、ご希望どおりの支援が行き届かずご不便をおかけしております。ご利用者の皆様には少しでもゆとりある対応に努め、皆様に必要な情報をいち早く、そして分かりやすくお知らせすると共に、満足されるサービス提供に努めてまいります。
 今後とも、ご理解、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

福寿園居宅介護支援センターの結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

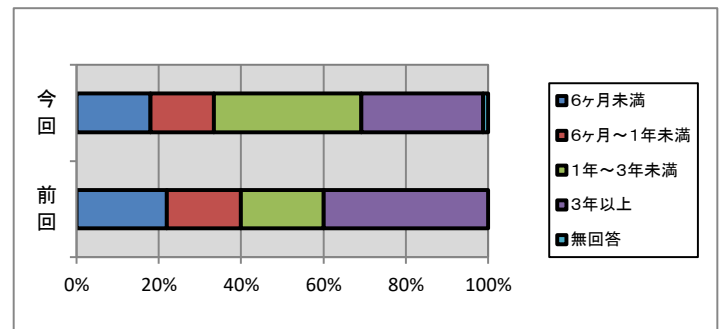
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	17	11
ご家族	58	39
その他	3	0
無回答	0	0
合計	78	50



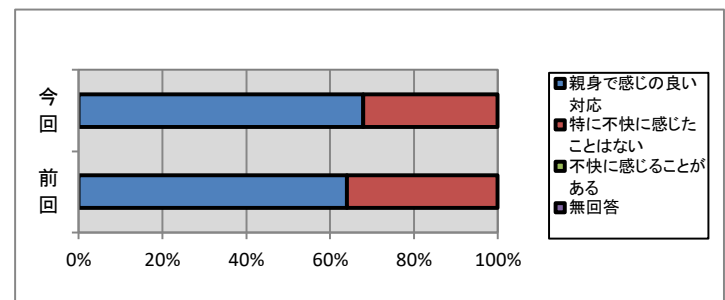
設問2 事業所を利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	14	11
6ヶ月～1年未満	12	9
1年～3年未満	28	10
3年以上	23	20
無回答	1	0
合計	78	50



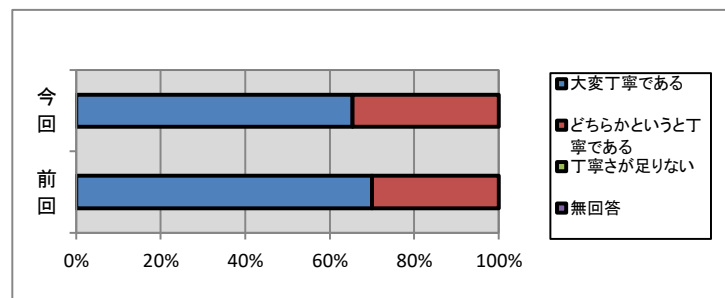
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応	53	32
特に不快に感じたことはない	25	18
不快に感じることもある	0	0
無回答	0	0
合計	78	50



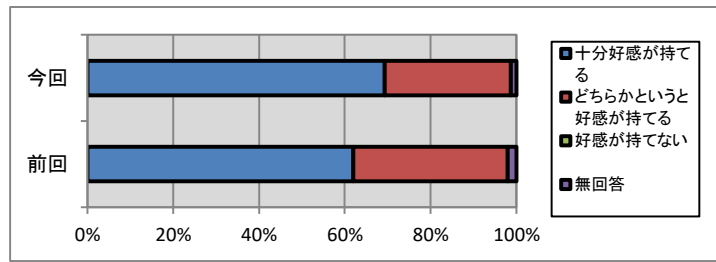
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	51	35
どちらかというと丁寧である	27	15
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	78	50



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	54	31
どちらかというと好感が持てる	23	18
好感が持てない	0	0
無回答	1	1
合計	78	50

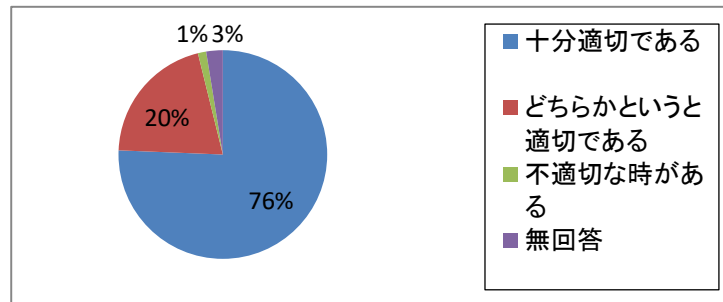


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 利用者がそれぞれ違うので職員さんの接し方がその人にあったような対応してくれるので、職員さんの組み合わせで違うところはあると思います。

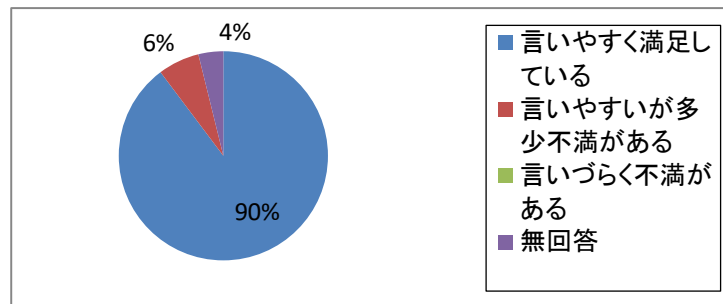
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	59
どちらかというと適切である	16
不適切な時がある	1
無回答	2
合計	78



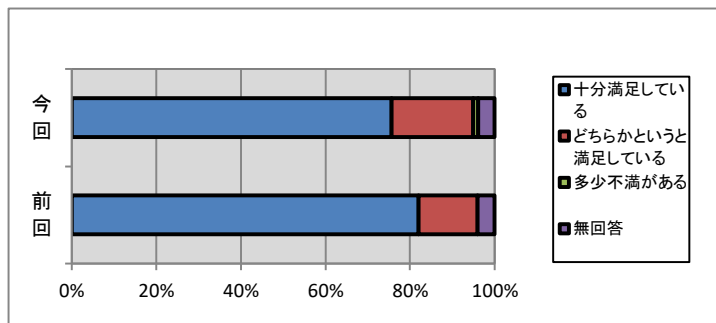
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	70
言いやすいが多少不満がある	5
言いづらく不満がある	0
無回答	3
合計	78



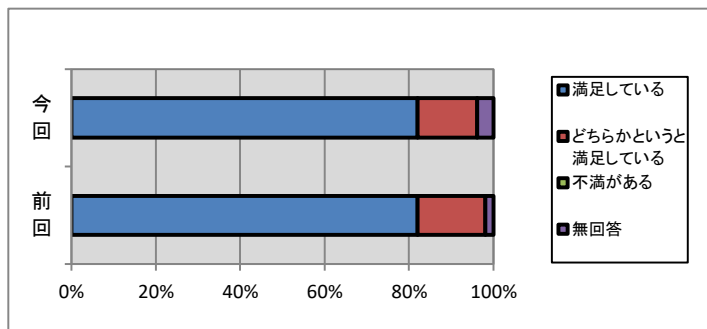
設問9 事業所を利用するときの説明や利用継続中において、利用者や家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	59	41
どちらかというと満足している	15	7
多少不満がある	1	0
無回答	3	2
合計	78	50



設問10 現在のケアプラン(居宅サービス計画書)の内容に満足されていますか。

	今回	前回
満足している	64	41
どちらかという満足している	11	8
不満がある	0	0
無回答	3	1
合計	78	50

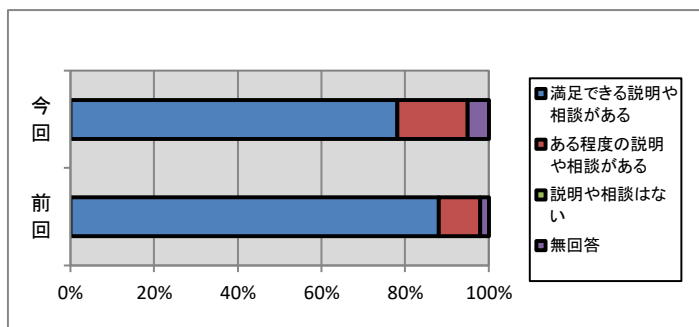


設問11 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせ下さい。

- 体操の時間いつも同じではなく別なこともしていいです。

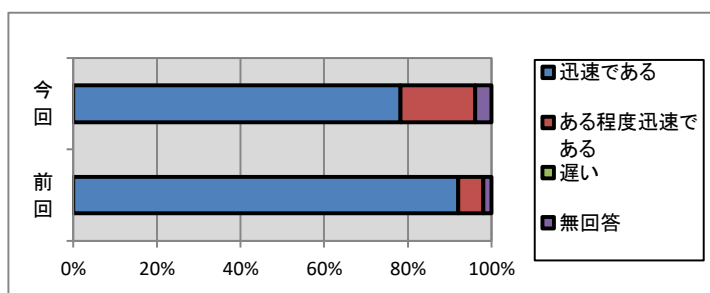
設問12 ケアプラン(居宅サービス計画書)の内容について、担当ケアマネジャーからきちんと説明や相談はされていますか。

	今回	前回
満足できる説明や相談がある	61	44
ある程度の説明や相談がある	13	5
説明や相談はない	0	0
無回答	4	1
合計	78	50



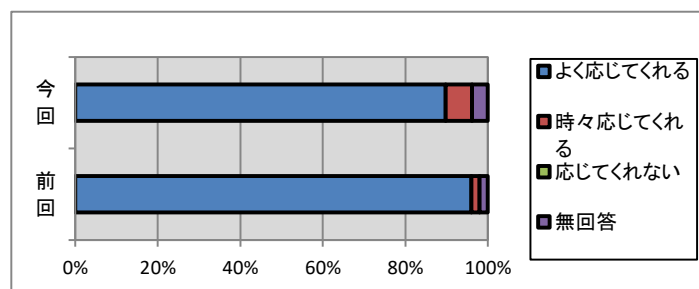
設問13 職員の対応は迅速に行われていますか。

	今回	前回
迅速である	61	46
ある程度迅速である	14	3
遅い	0	0
無回答	3	1
合計	78	50



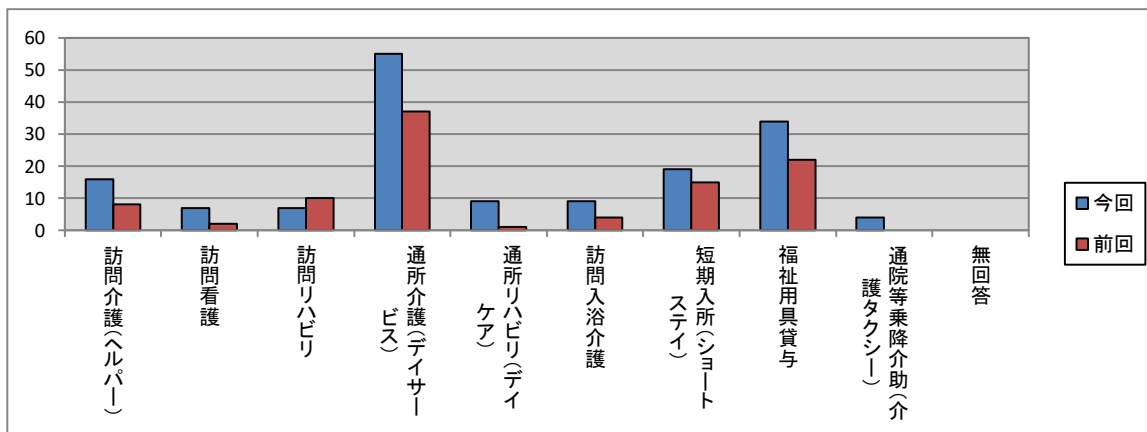
設問14 職員は、様々な相談に応じてくれますか。

	今回	前回
よく応じてくれる	70	48
時々応じてくれる	5	1
応じてくれない	0	0
無回答	3	1
合計	78	50



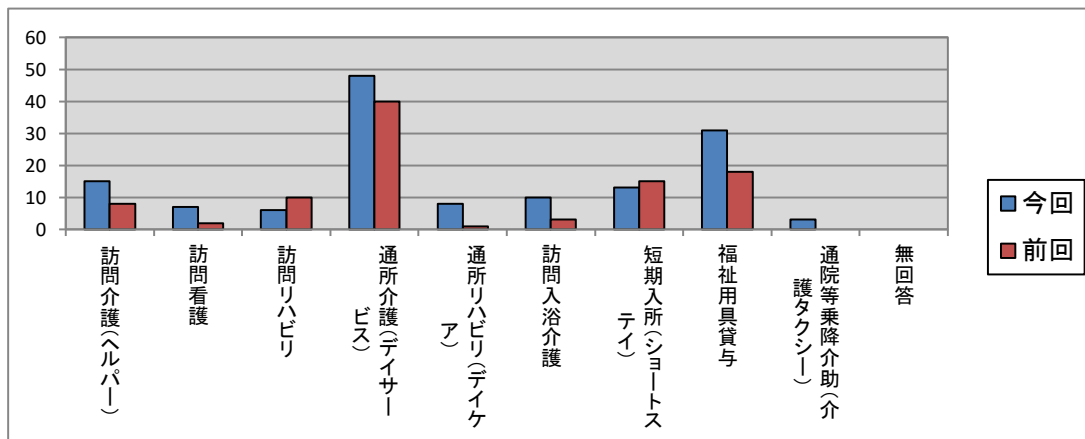
設問15 ケアプラン(居宅サービス計画書)の中で、現在利用しているサービスをお答えください。(複数回答可)

	今回	前回
訪問介護(ヘルパー)	16	8
訪問看護	7	2
訪問リハビリ	7	10
通所介護(デイサービス)	55	37
通所リハビリ(デイケア)	9	1
訪問入浴介護	9	4
短期入所(ショートステイ)	19	15
福祉用具貸与	34	22
通院等乗降介助(介護タクシー)	4	0
無回答	0	0
合計	160	99



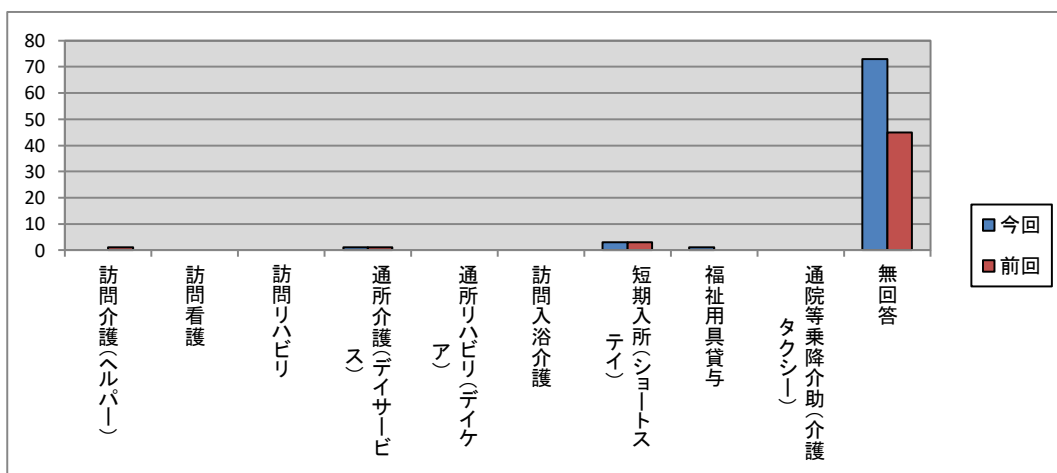
設問16 現在利用している居宅サービスで、「特に満足」しているサービスはありますか。(複数回答可)

	今回	前回
訪問介護(ヘルパー)	15	8
訪問看護	7	2
訪問リハビリ	6	10
通所介護(デイサービス)	48	40
通所リハビリ(デイケア)	8	1
訪問入浴介護	10	3
短期入所(ショートステイ)	13	15
福祉用具貸与	31	18
通院等乗降介助(介護タクシー)	3	0
無回答	0	0
合計	141	97



設問17 現在利用している居宅サービスで、「特に不満」を感じているサービスはありますか。(複数回答可)

	今回	前回
訪問介護(ヘルパー)	0	1
訪問看護	0	0
訪問リハビリ	0	0
通所介護(デイサービス)	1	1
通所リハビリ(デイケア)	0	0
訪問入浴介護	0	0
短期入所(ショートステイ)	3	3
福祉用具貸与	1	0
通院等乗降介助(介護タクシー)	0	0
無回答	73	45
合計	78	50

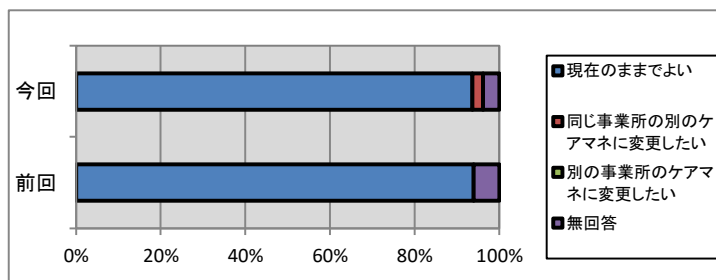


設問18 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせ下さい。

- 家族の要望に応じて、直ぐに対応できる余裕のある施設が在ればと望みます。
- 細部への気配りが足りない。
- 急な用事が出た時にいつでもショートステイが利用できれば助かります。3か月前の予定が分からないので見てもらう人がいないので。

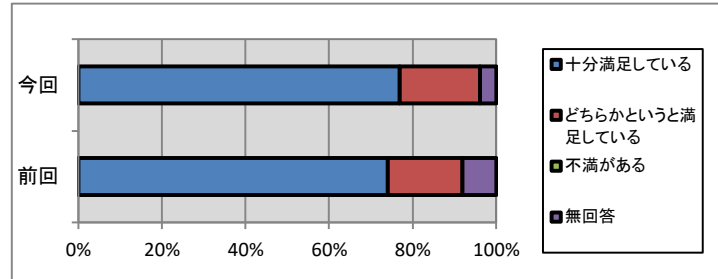
設問19 現在担当のケアマネジャーを変更したいと思いますか。

	今回	前回
現在のままでよい	73	47
同じ事業所の別のケアマネに変更したい	2	0
別の事業所のケアマネに変更したい	0	0
無回答	3	3
合計	78	50



設問20 職員や事業所の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	60	37
どちらかという満足している	15	9
不満がある	0	0
無回答	3	4
合計	78	50



設問21 職員や事業所に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望がありましたらお気軽にお聞かせください。

- 介護サービスを実施する側とサービスを受けてる側との相互の目標に向かっての情報の共有化が大切だと思っていますので、今回のアンケートもその一端と感じていますが、色々サービスを受けている側としては(計画書或いは報告書の中で一行でも記入する箇所があれば、幸いと思っますが(計画書)及び(報告書)の趣旨がことなるので無理かな・・・？
- とても親身になって相談に乗って下さり本当にありがとうございます。担当の方には感謝致します。
- 皆さんとても明るく親切で気持ちがいいです。
- 困った時とか、いつも迅速に動いてくれて、とても助かっています。これからも宜しくお願い致します。
- 特に意見等はありません。とても良く接してもらっています。感謝しています。
- 車の運転の方が変わりますが、どの期間で別な方になるのでしょうか。計算問題・漢字など毎回やってほしいです。
- 利用初めてなのでまだ良し悪し分からない。
- とても感謝しております。今後もよろしくお願いします。
- 介護支援センターにお世話になるようになって今まで何も知らなかった経験が重なるごと不安と自分の体力に自信がなくなり心配もありましたけどケアマネージャーさんに優しく対応して頂けるので気持ちが落ち着きます。

アンケートに対する事業所からのコメント

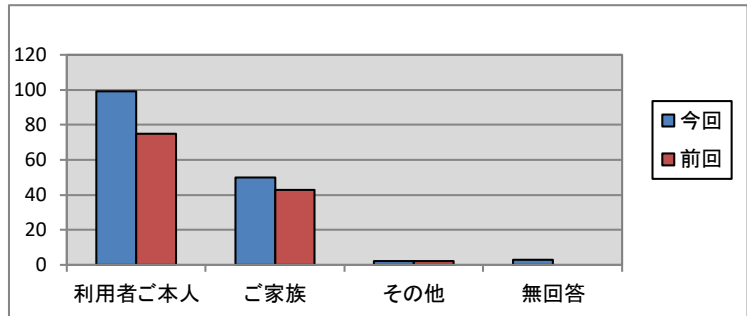
アンケートへのご回答ありがとうございました。概ね、満足しているという評価をいただけたと思います。不満や要望を言いやすく満足しているが、約9割と高く評価していただけていますが、5名からは、言いやすいが多少不満があると回答があったので、話を聞いているだけになっていないか、対応を振り返りながら、丁寧な支援につなげられるようにしていきたいです。人権擁護に関しては、1名より不適切な時があるとのことご回答があったので、ご利用者との信頼関係にも関わることなので、こちらについても日々の対応を振り返り、発言のひとつひとつに注意し、不適切ととられないようにしていかなくてはなりません。接遇に関するところでは、電話対応、言葉遣い、服装や髪形の好感度について、約6割の方から十分に満足との評価をいただけていますが、2～3割の方はどちらかといえばとの評価なので、十分に満足と評価していただけるよう、所内でも再確認しながら、適切な対応を心がけていきたいと思ひます。

原町東地域包括支援センターの結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

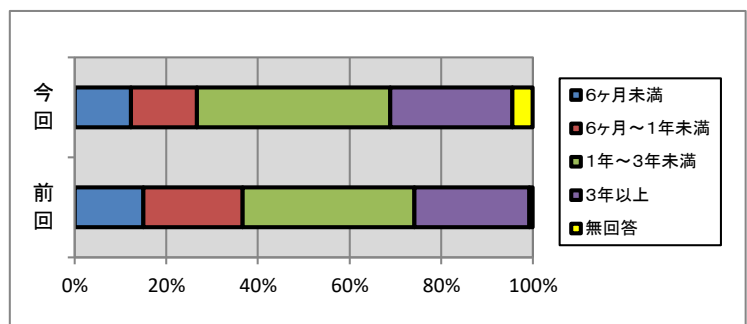
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	99	75
ご家族	50	43
その他	2	2
無回答	3	0
合計	154	120



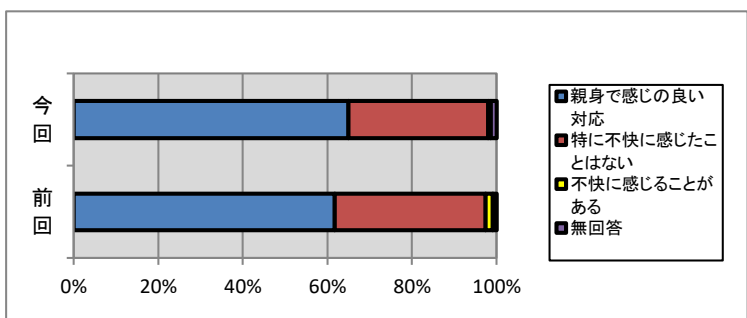
設問2 事業所 を利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	19	18
6ヶ月～1年未満	22	26
1年～3年未満	65	45
3年以上	41	30
無回答	7	1
合計	154	120



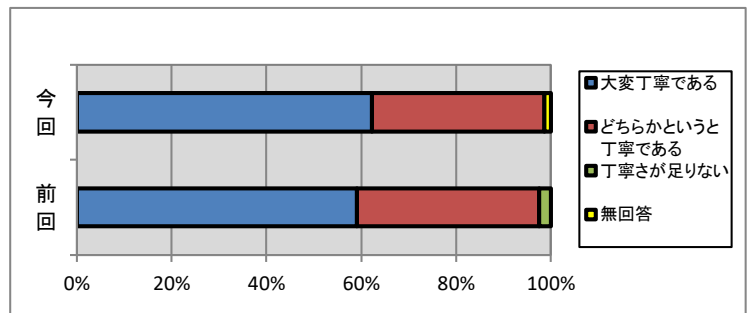
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応	100	74
特に不快に感じたことはない	51	43
不快に感じることもある	1	2
無回答	2	1
合計	154	120



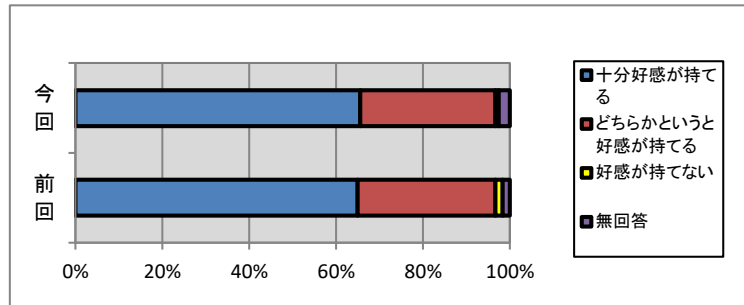
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	96	71
どちらかというと丁寧である	56	46
丁寧さが足りない	0	3
無回答	2	0
合計	154	120



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	101	78
どちらかというと好感が持てる	48	38
好感が持てない	1	2
無回答	4	2
合計	154	120

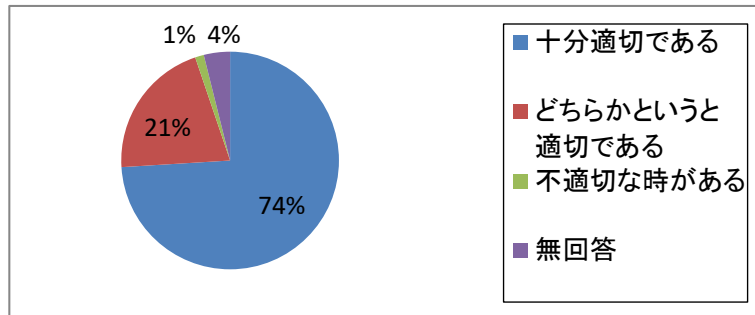


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 私達職員さん達に大変優しく頂きました。
- 長髪の方はきちんとまとめた髪型であると好感が持てる。
- 説明や心の悩みを受取ってくれて私は本当に感謝しております。年を取ると自分勝手に何でも話しますから大変だと思います。よろしく願いいたします。
- 丁寧過ぎて話が分からない時がある

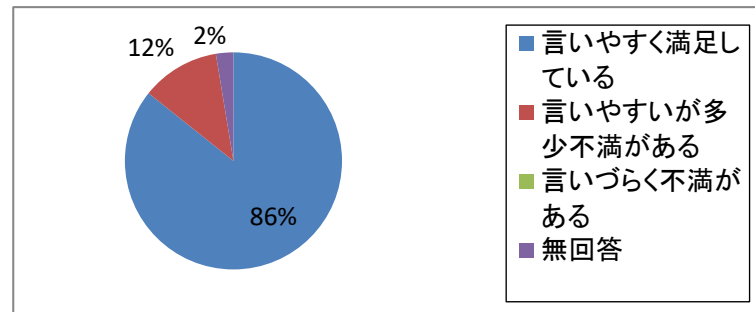
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	114
どちらかというと適切である	32
不適切な時がある	2
無回答	6
合計	154



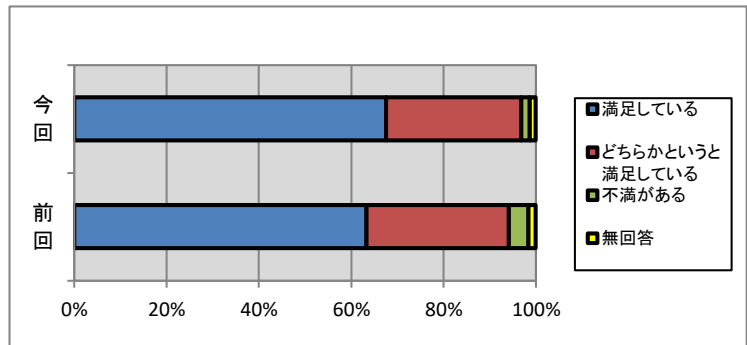
設問8 不満や要望に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	132
言いやすいが多少不満がある	18
言いづらく不満がある	0
無回答	4
合計	154



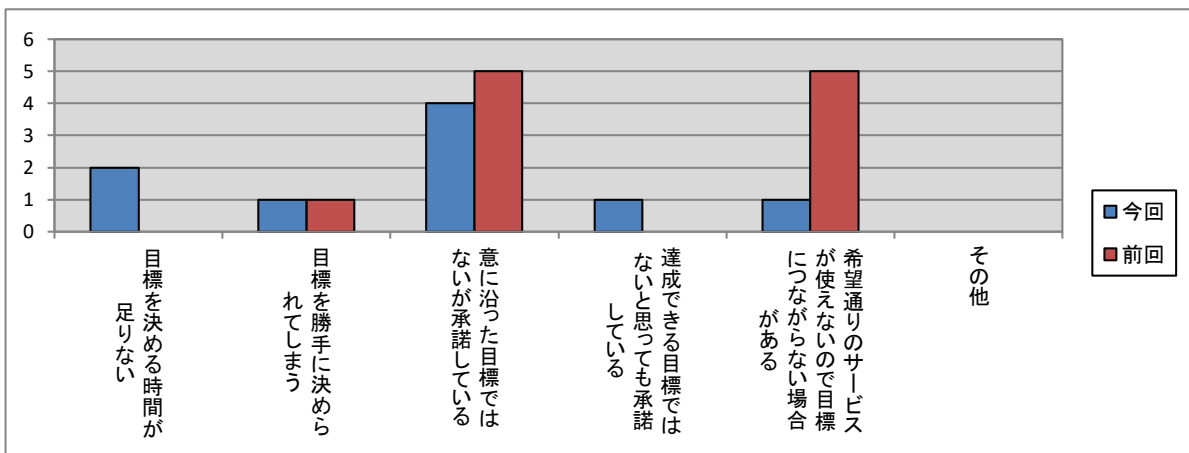
設問9 現在のケアプラン(介護予防サービス・支援計画表)の内容に満足されていますか。

	今回	前回
満足している	104	76
どちらかという満足している	45	37
不満がある	3	5
無回答	2	2
合計	154	120



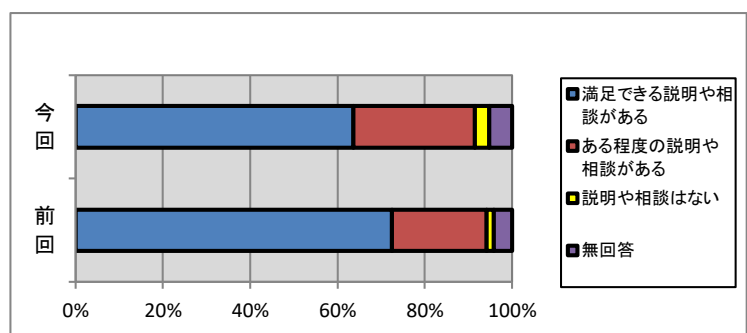
設問10 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容を次の項目から選択して下さい。(複数選択可)

	今回	前回
目標を決める時間が足りない	2	0
目標を勝手に決められてしまう	1	1
意に沿った目標ではないが承諾している	4	5
達成できる目標ではないと思って承諾している	1	0
希望通りのサービスが使えないので目標につながらない場合がある	1	5
その他	0	0
合計	9	11



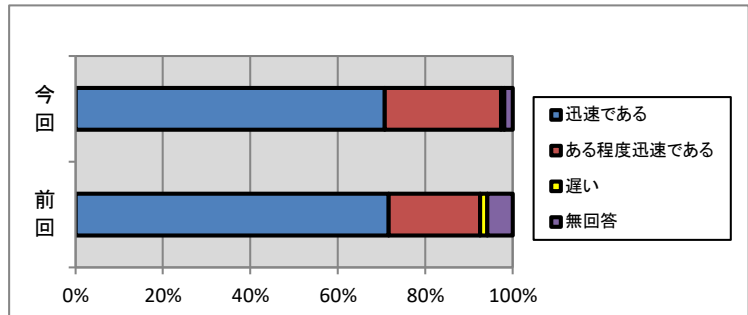
設問11 ケアプラン(介護予防サービス・支援計画表)の内容について、職員からきちんと説明や相談はされていますか。

	今回	前回
満足できる説明や相談がある	98	87
ある程度の説明や相談がある	43	26
説明や相談はない	5	2
無回答	8	5
合計	154	120



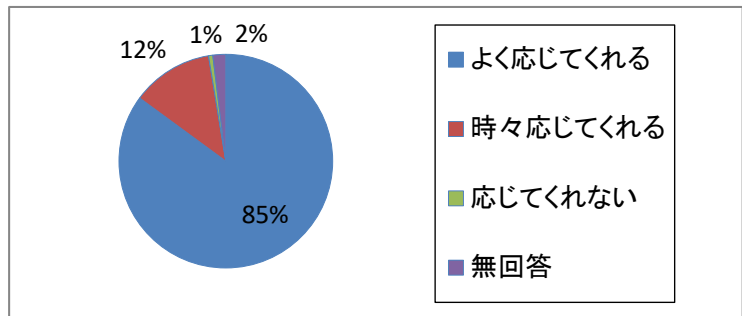
設問12 職員の対応は迅速に行われていますか。

	今回	前回
迅速である	109	86
ある程度迅速である	41	25
遅い	1	2
無回答	3	7
合計	154	120



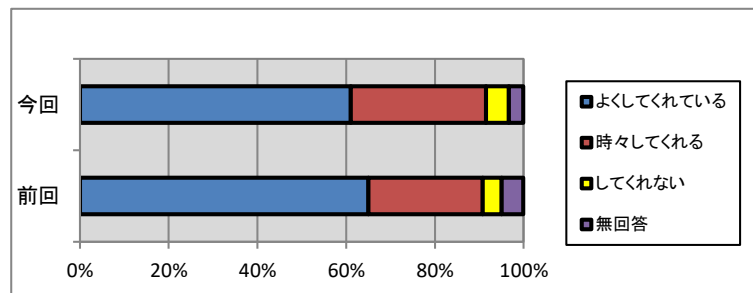
設問13 職員は様々な相談に応じてくれますか。

	今回
よく応じてくれる	131
時々応じてくれる	19
応じてくれない	1
無回答	3
合計	154



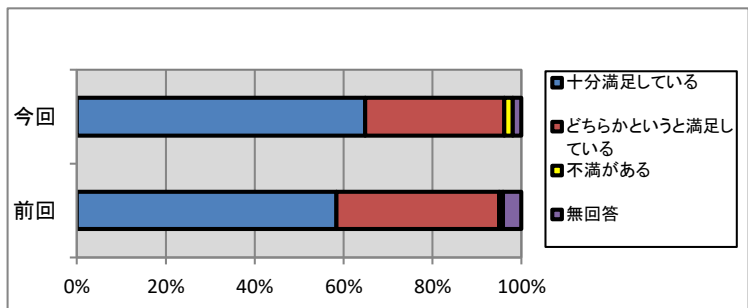
設問14 職員は、介護保険制度やそれ以外に関する制度等の情報提供をしていますか。

	今回	前回
よくしてくれている	94	78
時々してくれる	47	31
してくれない	8	5
無回答	5	6
合計	154	120



設問15 職員や事業所の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	100	70
どちらかという満足している	48	44
不満がある	3	1
無回答	3	5
合計	154	120



設問16 職員や事業所に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望がありましたらお気軽にお聞かせください。

- 今まで通りで満足してます。大変お世話様です。私は若夫婦、孫と一緒に生活しています。食事は一緒に食べています。食事は一緒に食べております。別に老人食ではありません。歯が弱くなっているので食べるのに大変でした。でもデーサービスセンターは、老人食なので喜んで食べています。今後ともよろしく願いいたします
- 感謝しております。
- デイサービスの回数など決めず行かせて頂ける回数を多くしてほしい。デイサービスで取れるコミュニケーションは、頭や身体に生きがいを感じさせて頂けるので、回数を増やしてほしい(要介護でも)
- むしろ私自身職員の皆さんに気軽に喋りすぎて仕事のおじゃま虫になってないかと気になっています。これからできるだけ気配りをしていきたいと思っています。
- 職員さん達は色々と考えてくれて楽しくて来ました。
- 個々の事業所により、スタッフの数に違いがあるが、もう少しレクリエーションにも「力」を入れて頂ければ楽しい1日になると思います。
- ヘルパーさんの時間制限があるのであまり外出しない私にとっては、街の様子や質問に応じてくれる時間があれば有難いです。
- 誰でもいつでも利用できる集会所があればよい。
- 90才という高齢になりました。いつもお世話になっています。以前より動くことなどひどくなりました。介護とか支援など、1人生活の現状をどうか見て、現状を上の方(市)へ報告して頂きたい。
- 私は今の所で2か所デイを利用しました。前のデイはゲームや書道・カラオケ等色々してきました。利用者の目線でお金の掛からないもので何か笑える様な事が出来る様な物を考えてもらいたいと思っています。
- 常に弱者に寄り添った福祉に感謝して施設にお世話になっています。
- 市内にある施設の情報など知らない
- 助けられているので感謝しています。
- 参加を増やしてもらいたいと考える。
- 報告日誌は毎回色々書いてください。小学生の作文ではないので毎回写したように同じ事は書かないでください。
- 十分満足しています。
- 土足で施設へ入ることが出来れば嬉しい
- 今後身動き出来なくなった時に養護施設(市内)の充実に期待したい。出来るだけ市内の施設に入所したいがその時はご心配かけます。
- 我が家は後期高齢者3人家族です。当事者以外の家族にも目を向けて欲しい。
- 本人は96才になりますので、耳が遠く聞き取れない事や内容が理解出来ない事でも何度も聞き直す事は失礼と思分らない事も判ったふりをする事があるそうです。その様な点がある事をご了承ください。
- 特に有りません。今まで通りのサービスをお願いいたします。今後も宜しく
- 今のところ要支援2なので満足しています。
- 生きる支えになっています。感謝致しています。
- 特定の店だけでなく、指定された店にも喜んで行ってほしい。(郵便局等)
- 職員様方には、手取り足取りして頂いて、お世話になっておりますので、何も言うことはありません。
- 週1回のデイサービスに行っておりますが、週2回行けたら嬉しいです。
- 私はリハビリ南相馬でお世話になっております。施設長さん始め皆さん良くしてくださいます。出来れば週2回行きたいです。相談員の方も気を遣って下さいます。
- 夜間の緊急連絡の方法(当該ケアマネさんではなく、当番制となっても可)を教えてください。
- いつも忙しそうでもっとゆっくりお話をしてもらおう時間を多くして頂ければと思います。
- 弁当のハンコは必要ないと思う。
- 大変お世話になっております。これからもよろしく願いします。

- 担当者の肩書が横文字であるが馴染めない。介護が業務、よく理解出来る言語が基本である。老齢で視力低下を考慮し、文字の大きさ、簡易な文章が好ましい、紙の余白をとって欲しい。職員の服装は清潔で質素日常的でよい、特異な容姿は望ましくない。事務合理化、窓口の対応、備品用品の取扱い等々、会議語り合い、効率向上に努める。良い上司に恵まれ、笑いのある明るい職場環境、それが内外に反映されるようになるを望みます。
- たまに動物がいる時がある。私達が食事をするテーブルの上にあがっている時もあるのでとても不快です。要望出したが、他の人達が楽しみにしているといわれた、嫌いな人もいます。今、動物が癒しのように言われているからでしょうか？

アンケートに対する事業所からのコメント

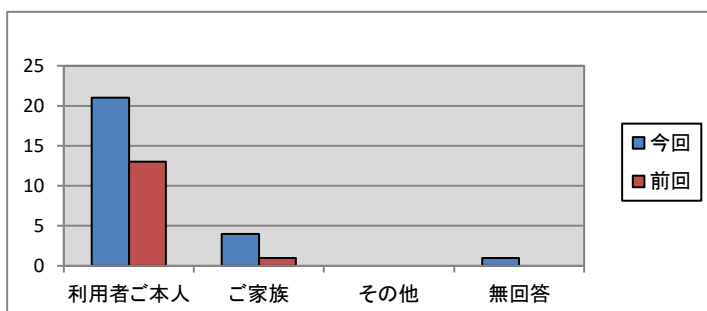
職員や事業所に対して、改善すべき点・充実した方がよいと思われる点・意見・要望を見てみると、包括という窓口や担当ケアマネジャーとしての役割を十分伝えきれていないことが分かります。月1回のモニタリング(訪問や電話対応)での関わりから、何をやる職員なのかが分からない利用者も多いと思われます。当事者以外の同居の高齢家族にも目を向けて欲しい、いつも忙しい、ゆっくり話を聞いて欲しい、サービスの利用回数を増やして欲しい、サービス事業所に対する要望等、普段担当者に言えない内容も記載されています。本来担当者に言いたくても言えないことがもっと隠れていると思われます。職員一人ひとりが利用者をどのように受け止め、どのように関わっていくかを考えるきっかけとしたいと思います。

ケアハウスさくら荘の結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

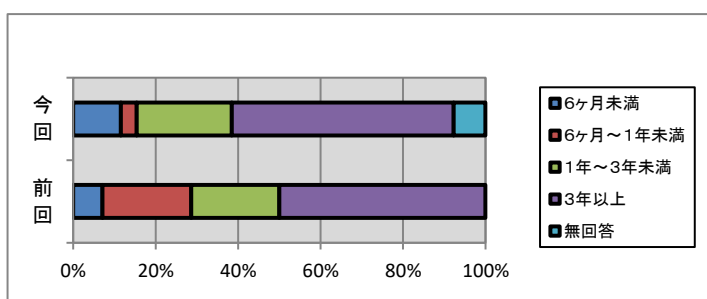
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	21	13
ご家族	4	1
その他	0	0
無回答	1	0
合計	26	14



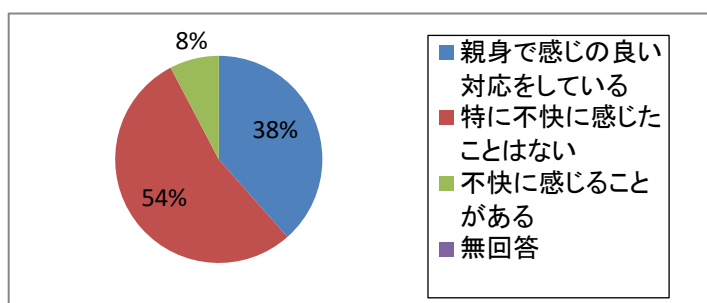
設問2 ケアハウスを利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	3	1
6ヶ月～1年未満	1	3
1年～3年未満	6	3
3年以上	14	7
無回答	2	0
合計	26	14



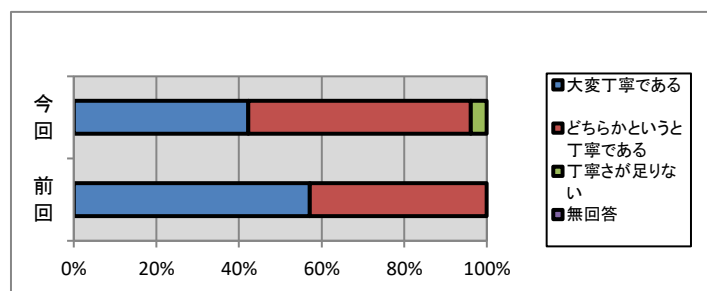
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回
親身で感じの良い対応をしている	10
特に不快に感じたことはない	14
不快に感じることもある	2
無回答	0
合計	26



設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	11	8
どちらかというと丁寧である	14	6
丁寧さが足りない	1	0
無回答	0	0
合計	26	14

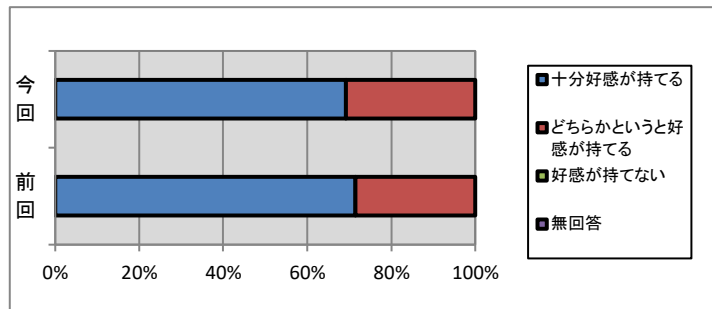


設問5 前の質問で「丁寧さが足りない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

● 特になし。

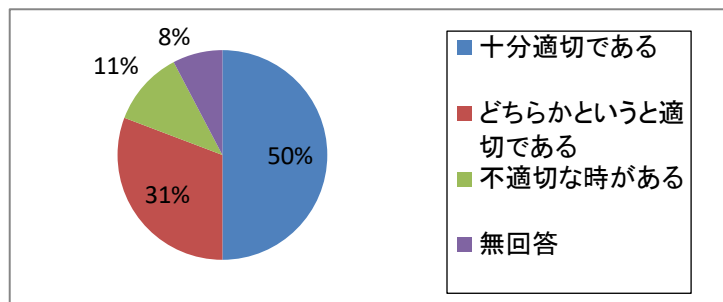
設問6 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	18	10
どちらかというと好感が持てる	8	4
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	26	14



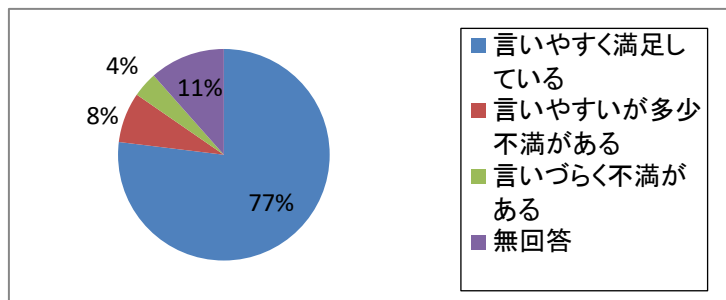
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	13
どちらかというと適切である	8
不適切な時がある	3
無回答	2
合計	26



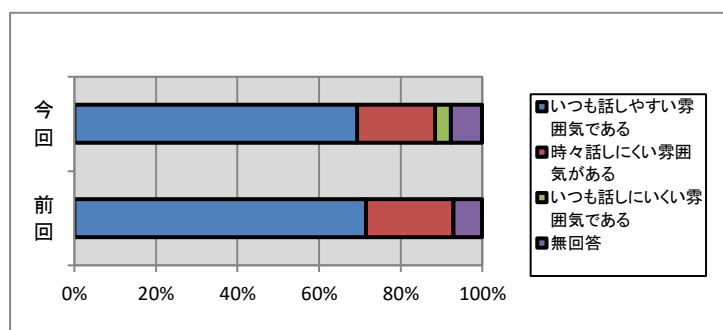
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	20
言いやすいが多少不満がある	2
言いづらく不満がある	1
無回答	3
合計	26



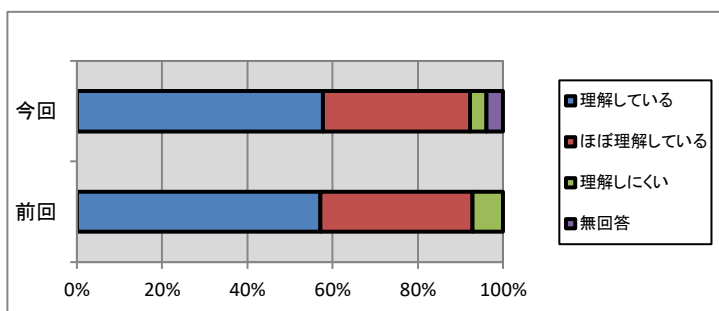
設問9 職員に話したい事や聞きたいことがあった場合、話しやすい雰囲気ですか。

	今回	前回
いつも話しやすい雰囲気である	18	10
時々話しにくい雰囲気がある	5	3
いつも話しにくい雰囲気である	1	0
無回答	2	1
合計	26	14



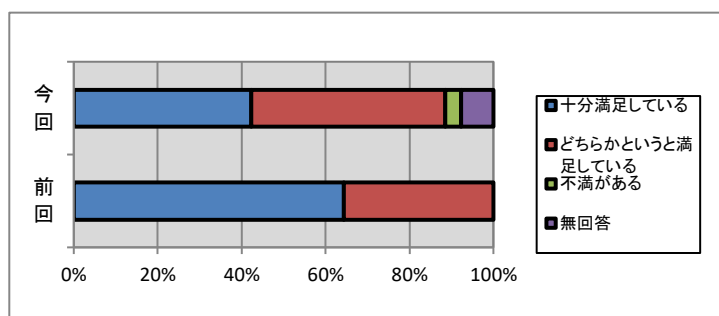
設問10 「懇談会」についてお聞きします。参加されている内容は理解されていますか。

	今回	前回
理解している	15	8
ほぼ理解している	9	5
理解しにくい	1	1
無回答	1	0
合計	26	14



設問11 各行事に参加されて満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	11	9
どちらかという満足している	12	5
不満がある	1	0
無回答	2	0
合計	26	14

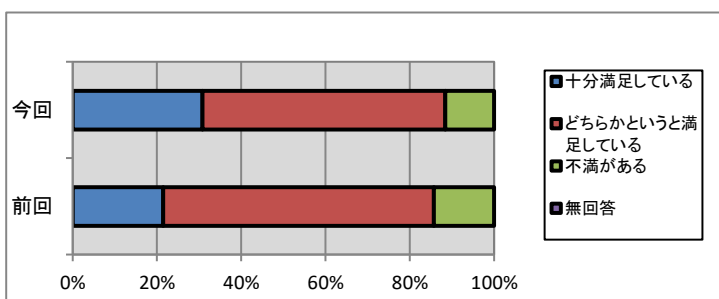


設問12 10・11の質問で「理解しにくい」「不満がある」とお答えいただいた方は、行事や要望について具体的な内容についてお聞かせください。

- 特になし。

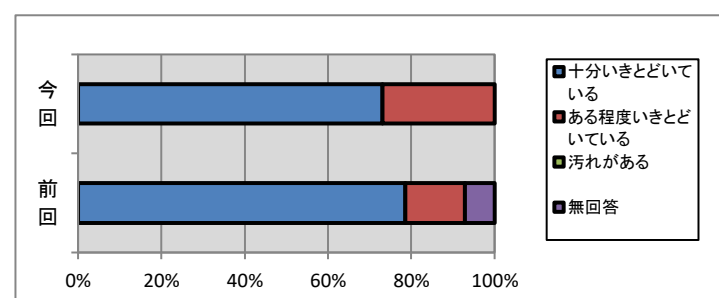
設問13 食事に対する満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	8	3
どちらかという満足している	15	9
不満がある	3	2
無回答	0	0
合計	26	14



設問14 施設内の清掃(整理)等はいきとどいていますか。

	今回	前回
十分いきとどいている	19	11
ある程度いきとどいている	7	2
汚れがある	0	0
無回答	0	1
合計	26	14

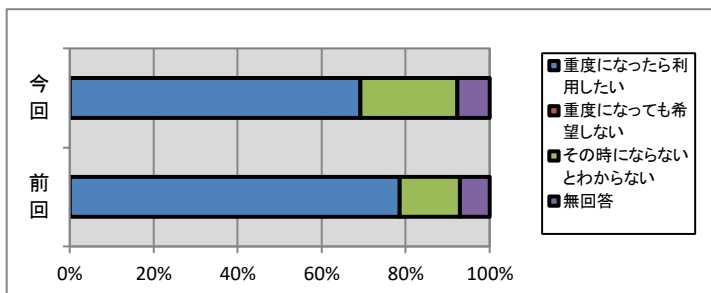


設問15 前の質問で「汚れがある」とお答えいただいた方は、どのような場所で感じたか具体的な場所をお聞かせください。(複数回答可)

- 特になし。

設問16 心身状況が重度の介護を要する状況に変わった時は、特別養護老人ホーム等への利用を希望しますか。

	今回	前回
重度になったら利用したい	18	11
重度になっても希望しない	0	0
その時にならないとわからない	6	2
無回答	2	1
合計	26	14



設問17 ケアハウスに対して、どのようなご意見、ご要望でもお気軽にお聞かせください。

- 少しの場所で皆で集まって楽しくお話する場所が欲しい。
- 以前の食事より大変工夫されており、心遣いが感じられ嬉しくご馳走になっています。
- 本当にいつも良くしてもらっています。いつも有難うございます。
- ここにお世話になることができとても安心しています。穏やかな同居人ばかりで居心地はとても満足です。居られるならずっとお世話になりたいです。
- 設備等の故障の対応を迅速にしてほしい。最近では玄関のドアの故障、ドアに関しては業者及び部品等の関係上困難なことと承知しているが、他の業者をあたるのか検討したらどうでしょうか。玄関は会社の顔であり、他の公共施設とか一般の会社では有り得ないことと思っています。

アンケートに対する事業所からのコメント

多くのご回答ありがとうございました。職員の対応や電話連絡対応に「丁寧ではない」と感じるご回答がございましたので、真摯に受け止め丁寧な対応を心掛けてまいります。また、不満や要望を聴く体制を整え、話しやすい雰囲気が出来るよう努めてまいります。懇談会では、口頭説明だけでなく、内容が分かる文書での説明も同時にしていくことで、分かりやすく活発な懇談会開催に努めてまいります。人権擁護について、「不適切な時がある」とのご回答がありました。個人情報保護や人権尊重の理解を深め、適切な対応を心掛けてまいります。各種行事については、健康促進、活発な交流を目的として開催してまいります。食事については、皆様からのご意見・ご要望について、給食会議等に提案し、可能な限り対応してまいります。入居者の皆さんで集まるスペースについては、声の大きさなど周囲の方への配慮をしながらではありますが、食堂や玄関ロビーをお使いください。施設内の設備故障については、ご指摘を真摯に受け止め、円滑に対応してまいりたいと思います。

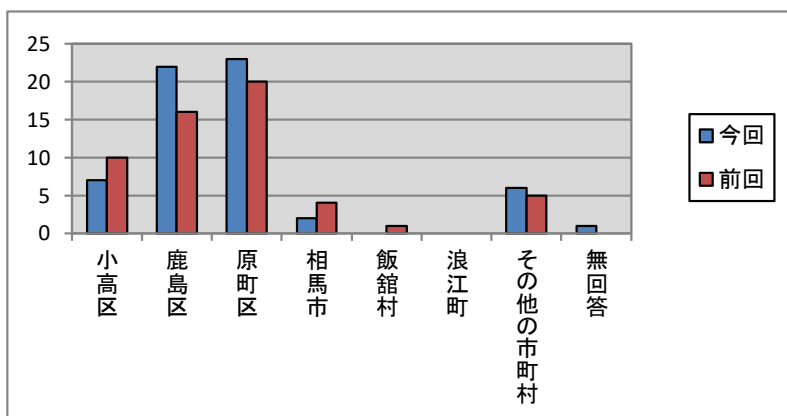
アンケートに対する回答率は、前回と比較して2倍近いご回答を頂きましたが、満足度としては低下しておりました。皆様からのご意見について、職員一同真摯に受け止め、入居者の皆さまが安心してさくら荘で過ごせるよう努めてまいります。

特別養護老人ホーム万葉園の結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

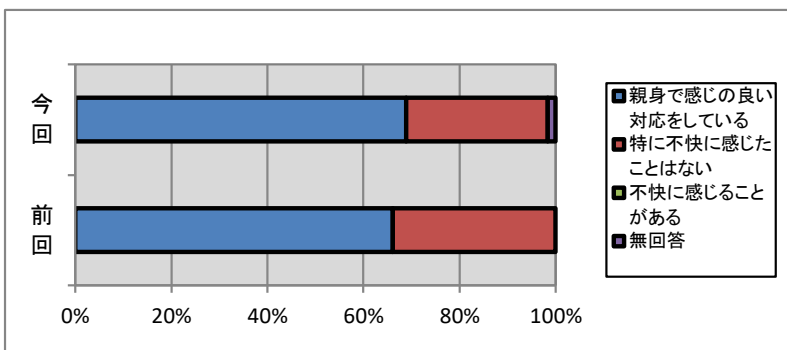
設問1 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	7	10
鹿島区	22	16
原町区	23	20
相馬市	2	4
飯館村	0	1
浪江町	0	0
その他の市町村	6	5
無回答	1	0
合計	61	56



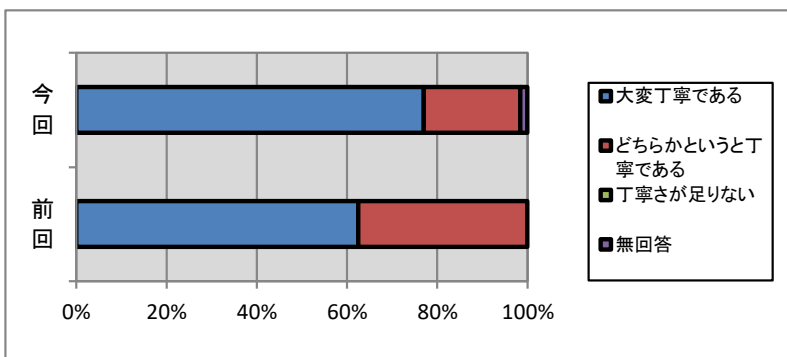
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応をしている	42	37
特に不快に感じたことはない	18	19
不快に感じることもある	0	0
無回答	1	0
合計	61	56



設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	47	35
どちらかというと丁寧である	13	21
丁寧さが足りない	0	0
無回答	1	0
合計	61	56

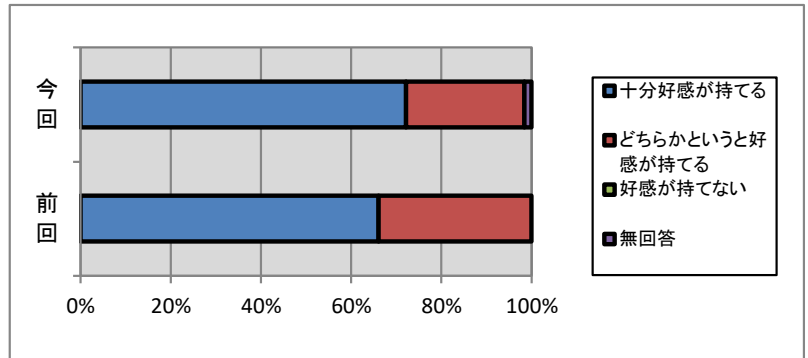


設問4 前の質問で「丁寧さが足りない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし

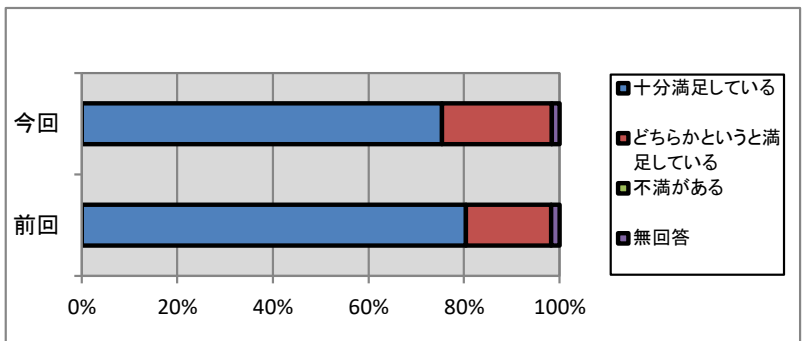
設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	44	37
どちらかというと好感が持てる	16	19
好感が持てない	0	0
無回答	1	0
合計	61	56



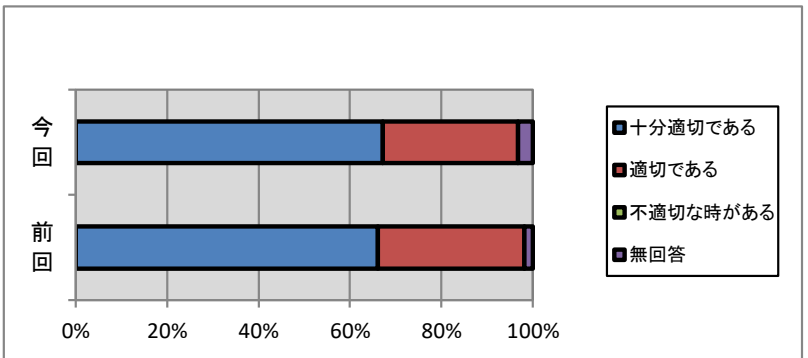
設問6 利用開始前の説明や利用継続中において、ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	46	45
どちらかというと満足している	14	10
不満がある	0	0
無回答	1	1
合計	61	56



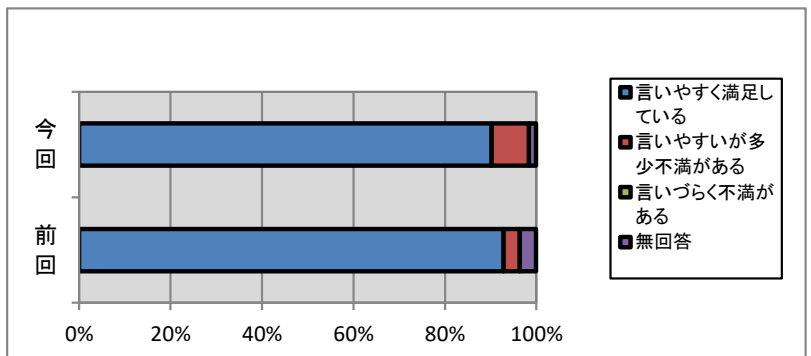
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	41	37
適切である	18	18
不適切な時がある	0	0
無回答	2	1
合計	61	56



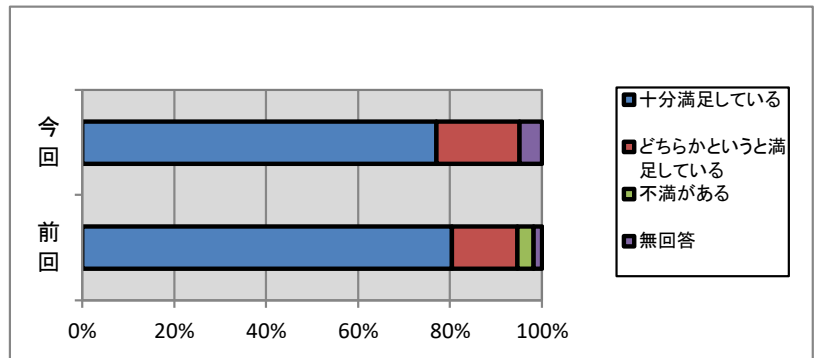
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
言いやすく満足している	55	52
言いやすいが多少不満がある	5	2
言いづらく不満がある	0	0
無回答	1	2
合計	61	56



設問9 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	47	45
どちらかという満足している	11	8
不満がある	0	2
無回答	3	1
合計	61	56

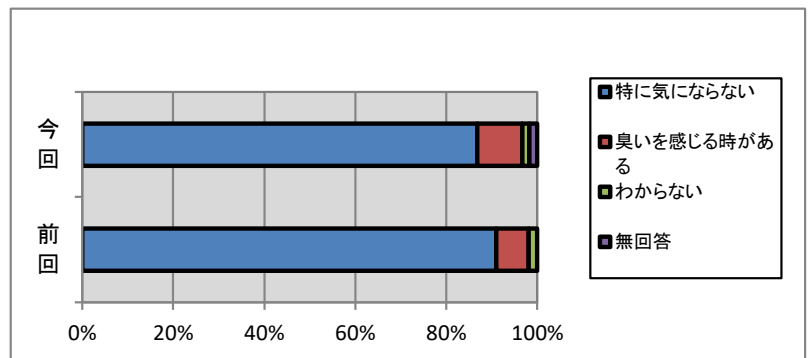


設問10 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし

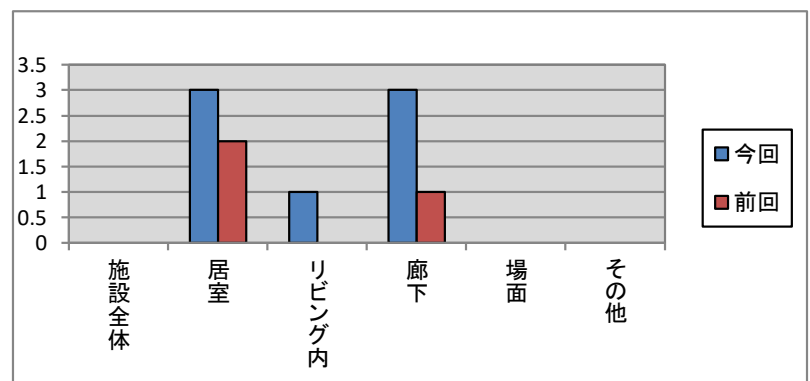
設問11 施設内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回	前回
特に気にならない	53	51
臭いを感じる時がある	6	4
わからない	1	1
無回答	1	0
合計	61	56



設問12 前の質問で「臭いを感じる時がある」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

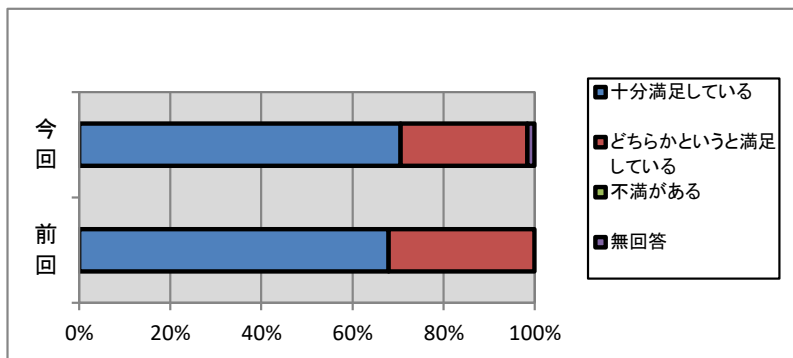
	今回	前回
施設全体	0	0
居室	3	2
リビング内	1	0
廊下	3	1
場面	0	0
その他	0	0
合計	7	3



- トイレが近い為ため

設問13 施設及び居室内の清掃や整理整頓についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	43	38
どちらかという満足している	17	18
不満がある	0	0
無回答	1	0
合計	61	56

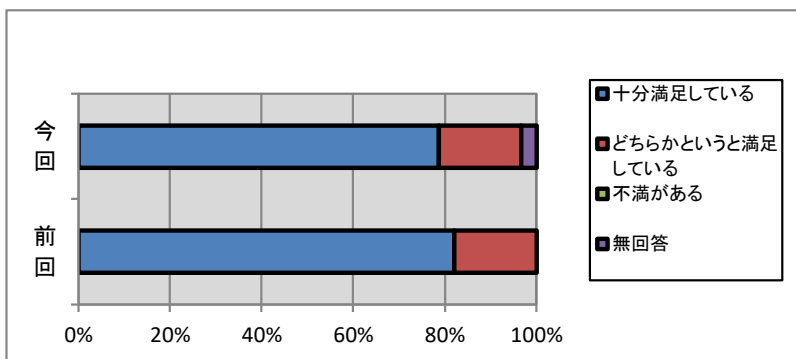


設問14 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし

設問15 万葉園に対する満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	48	46
どちらかという満足している	11	10
不満がある	0	0
無回答	2	0
合計	61	56



設問16 万葉園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さ

- 月の行事内容等を教えて欲しい。
- 満足でない方々をお世話して頂き誠に有難く感謝しております。職員さん達もどこで御会いしても言葉をかけて下さいますし、病体も親切に聞かせて頂き有難いです。
- 心身共に(高齢であることもあり)個々の病状に日々対応して頂きありがとうございます。今後共宜しく願います。
- 遠方にいますので、なかなか面会に行けないのですが、いつもよい対応をして頂いて感謝しています。本当に有難うございます。
- 食事の時やトイレの時に少し介助して頂ければ尚満足です。
- 皮膚科・歯科の先生に診て頂ければと思います。
- 宜しく願いいたします。
- 利用者がとろみ食で職員の方に、食事介助をして頂き感謝しています。

- いつも大変お世話になり感謝しております。母親はいつ面会に行っても穏やかに寝ているので安心してます。身体はいつもさっぱりして気持ち良さそうで職員の皆様には頭が下がる思いです。挨拶も皆さんしてくれるので、こういう職員さん達なら母親を安心してお願いできると思っております。本当に感謝しかありません。ありがとうございます。
- ユニットの部屋へ行く時、玄関から遠くて大変だったが、冬期間の南側利用がとても便利でした。
- 現場は、人数が不足されていると思いますので、何とか一人一人の職員のご負担が軽減されるように家族としてできる限りの事をしていきます。
- 寒い時期で、インフルエンザが流行しているので、面会に行くのも気が引けるので足が遠のいているので申し訳なく思っています。これからもよろしくお願いします。
- 特に有りません。大変満足しています。今後共お世話になります。
- 別に今のままで感謝しています。今後もよろしくお願いします。
- 家では透析している人がいるので、なかなか万葉園に行かれないが、何があった時は、電話が来るので、十分満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ズボンの丈が長くて、ズボンが下がり気味で履いているのか床に擦れたりしてる職員の方が見られたのでちょっと気になりました。
- 大変な介護をして頂き、利用者のわがままを聞き入れてもらい有難うございます。

アンケートに対する事業所からのコメント

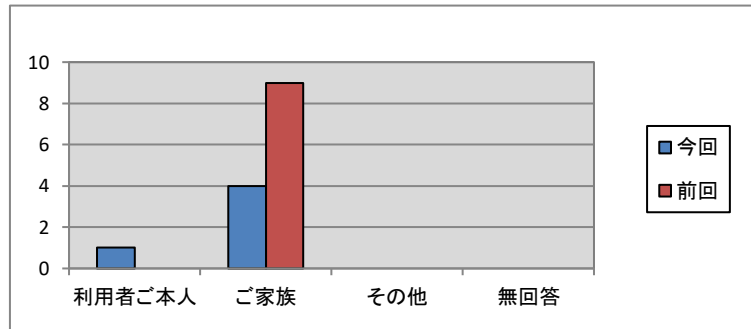
多数のご意見を頂きまして、ありがとうございます。
 ご意見を拝読すると、施設内のこと、職員のことを大変よくご覧になってくださっていることに感謝申し上げます。また、色々と至らない点がある中、職員への労いの言葉や感謝の言葉をいただけていることにも感謝致します。
 設問16のご意見等を一つ一つ確認し、「できる改善点」をしっかりと考え、実行していきたいと思っております。
 今後も、ご利用者が安全に安心して日々を送っていただけるように、またご家族が何時でも、何事でも意見を言えるような施設作りに努めていきたいと思っております。

特別養護老人ホーム万葉園(ショートステイ)の結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

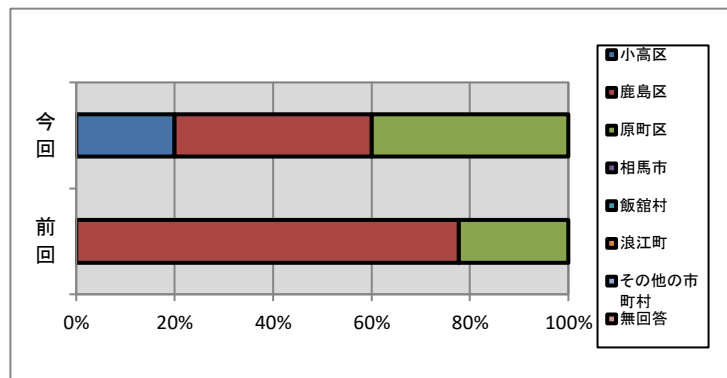
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	1	0
ご家族	4	9
その他	0	0
無回答	0	0
合計	5	9



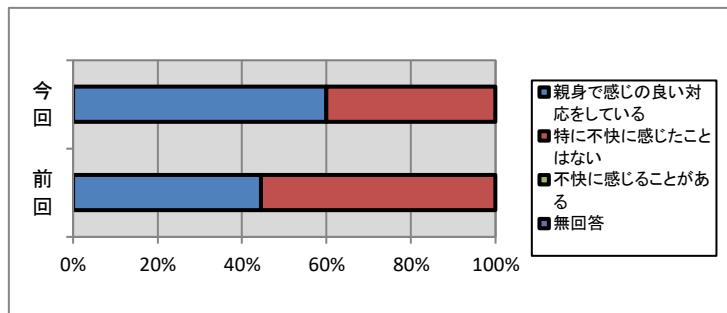
設問2 お答えいただいた方のお住まいの区または市町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	1	0
鹿島区	2	7
原町区	2	2
相馬市	0	0
飯館村	0	0
浪江町	0	0
その他の市町村	0	0
無回答	0	0
合計	5	9



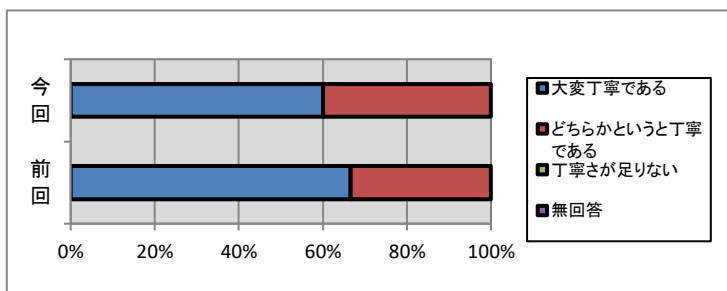
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応をしている	3	4
特に不快に感じたことはない	2	5
不快に感じることもある	0	0
無回答	0	0
合計	5	9



設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	3	6
どちらかというと丁寧である	2	3
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	5	9

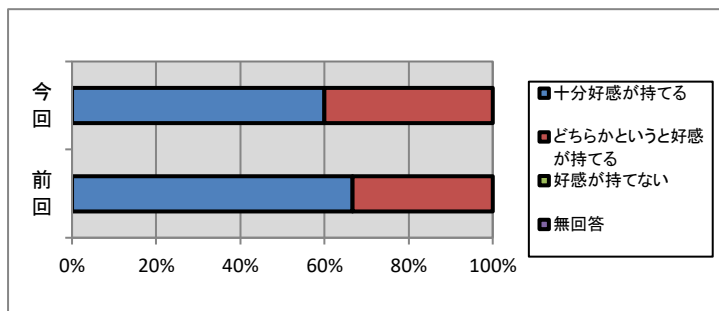


設問5 前の質問で「丁寧さが足りない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

● 特になし。

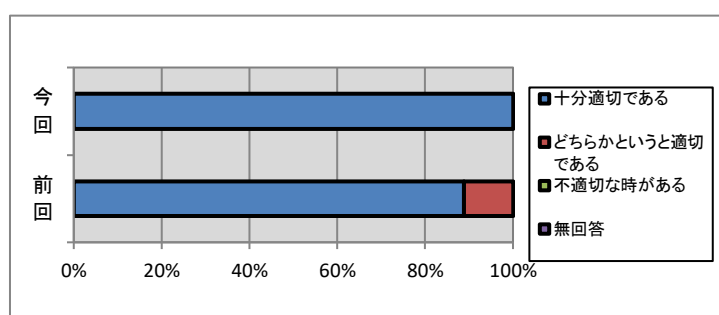
設問6 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	3	6
どちらかというと好感が持てる	2	3
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	5	9



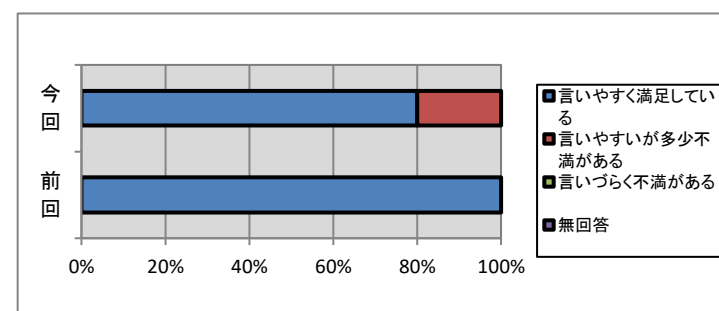
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	5	8
どちらかという適切である	0	1
不適切な時がある	0	0
無回答	0	0
合計	5	9



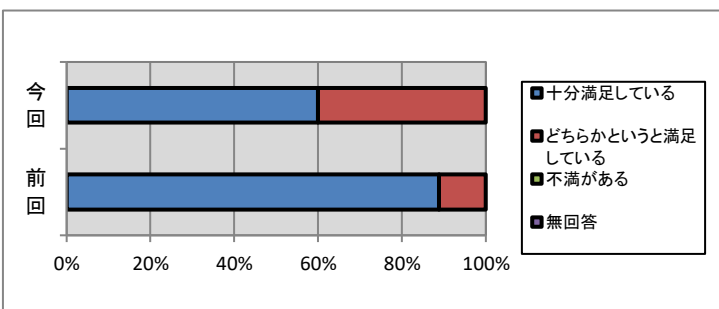
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
言いやすく満足している	4	9
言いやすいが多少不満がある	1	0
言いづらく不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	5	9



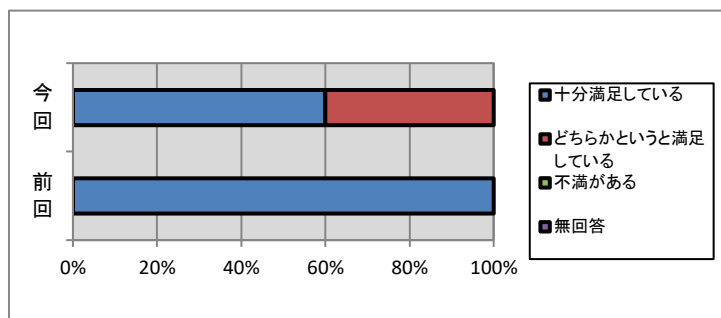
設問9 利用開始前の説明や利用継続中において、ご利用者やご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	3	8
どちらかという満足している	2	1
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	5	9



設問10 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	3	9
どちらかという満足している	2	0
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	5	9

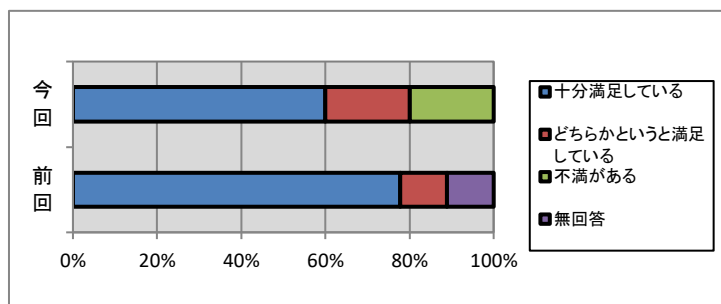


設問11 前の質問で「不満がある」と、お答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせ下さい。

- 特になし。

設問12 万葉園に対する満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	3	7
どちらかという満足している	1	1
不満がある	1	0
無回答	0	1
合計	5	9



設問13 万葉園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい。

- トイレの掃除まで行き届かないように思えます。飲み物等(味噌汁、牛乳、お茶)出された時には冷めているので、温かのが飲みたいです。いつでも、ホールで使えるように折り紙とか塗り絵とか等手の届くところに置いてあれば楽しさも反映するように思います。
- いつも優しく親切で大変お世話になっております。今後共ずっとお世話になりたいです。

アンケートに対する事業所からのコメント

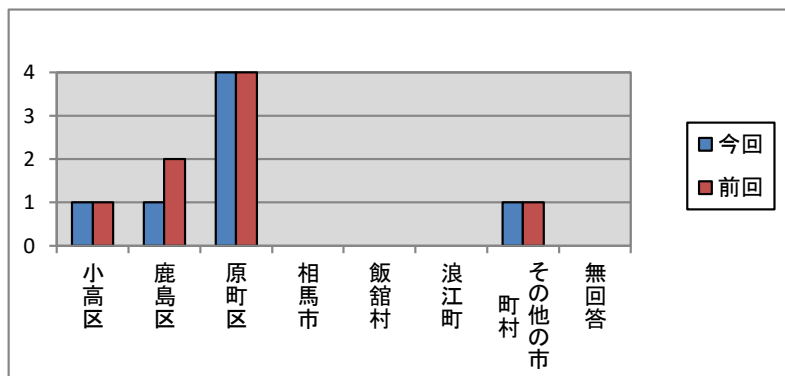
ショートステイをご利用頂きまして、本当にありがとうございます。
 頂きましたご意見等につきましては、現状を確認すると共に、今後、少しでも快適にお過ごし頂ける環境を作り、サービスの工夫を考えて参りたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

グループホームたんぽぽの結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

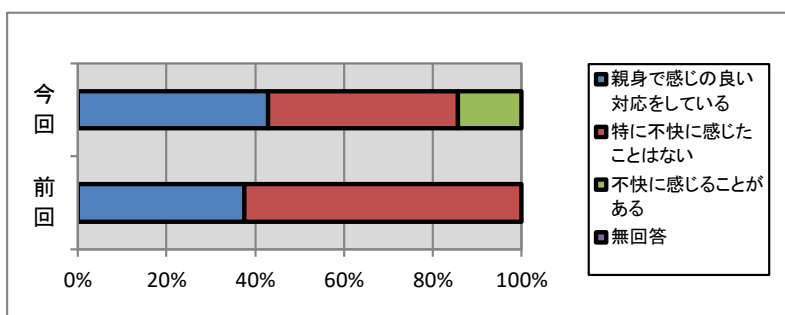
設問1 お答えいただいた方のお住まいの区または市町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	1	1
鹿島区	1	2
原町区	4	4
相馬市	0	0
飯舘村	0	0
浪江町	0	0
その他の市町村	1	1
無回答	0	0
合計	7	8



設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

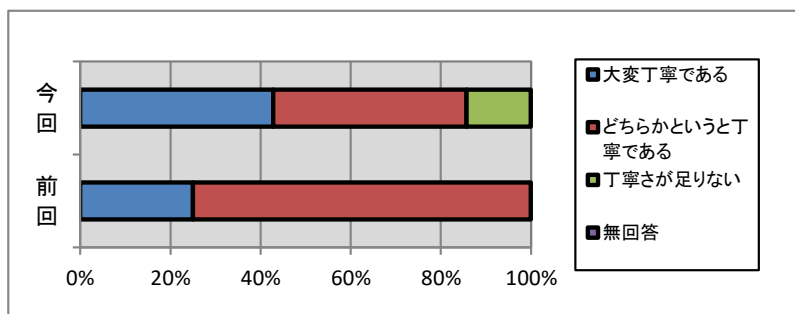
	今回	前回
親身で感じの良い対応をしている	3	3
特に不快に感じたことはない	3	5
不快に感じることもある	1	0
無回答	0	0
合計	7	8



- 二言三言話したくても忙しい様で切れてしまう。

設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

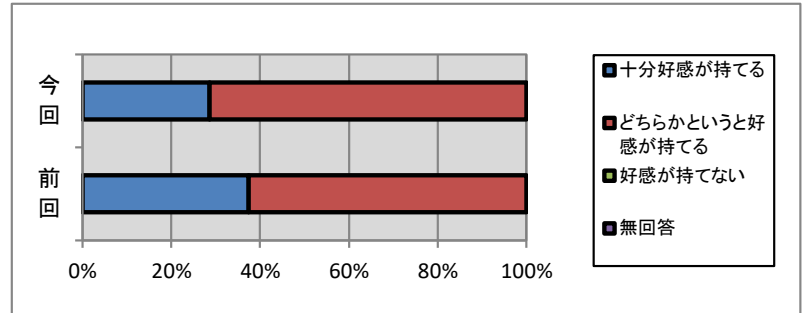
	今回	前回
大変丁寧である	3	2
どちらかという丁寧である	3	6
丁寧さが足りない	1	0
無回答	0	0
合計	7	8



- 介護者の生活度合を聞かせる事はほとんど無い。家族としては、聞く事を遠慮する。又聞いたことにより介護者に対する度合が無くなると困る。

設問4 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	2	3
どちらかという好感が持てる	5	5
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	7	8

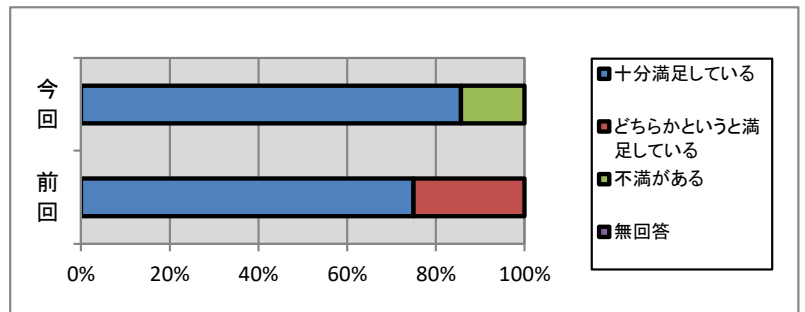


設問5 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

設問6 介護支援計画書の内容や説明について、満足度はいかがですか。

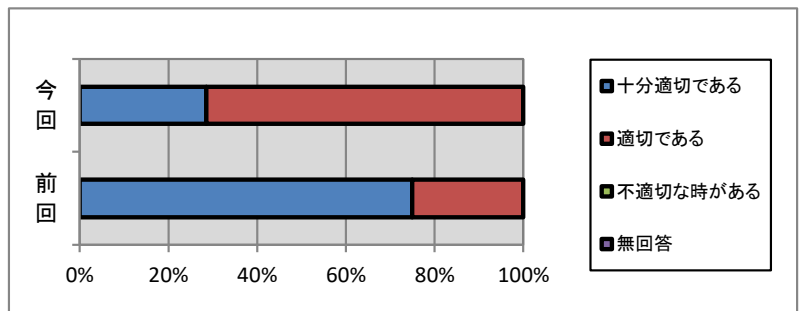
	今回	前回
十分満足している	6	6
どちらかという満足している	0	2
不満がある	1	0
無回答	0	0
合計	7	8



- 私は月3度～4度介護者に会いに行く。職員の方は大変忙しそうに動いている。見ていると一寸の余裕も無く見える。せめて気持ちに余裕の出来る様お願いしたい。

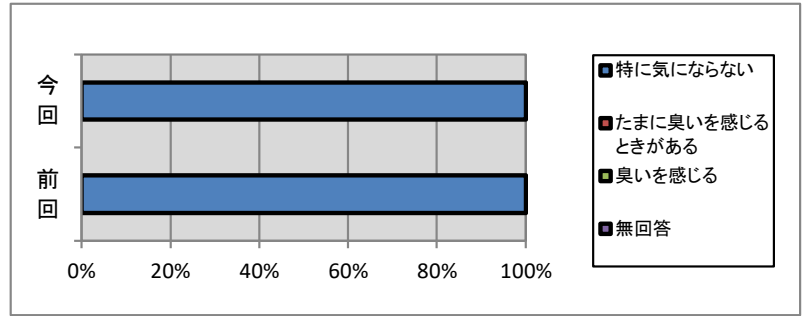
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	2	6
適切である	5	2
不適切な時がある	0	0
無回答	0	0
合計	7	8



設問8 施設内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回	前回
特に気にならない	7	8
たまに臭いを感じる時がある	0	0
臭いを感じる	0	0
無回答	0	0
合計	7	8

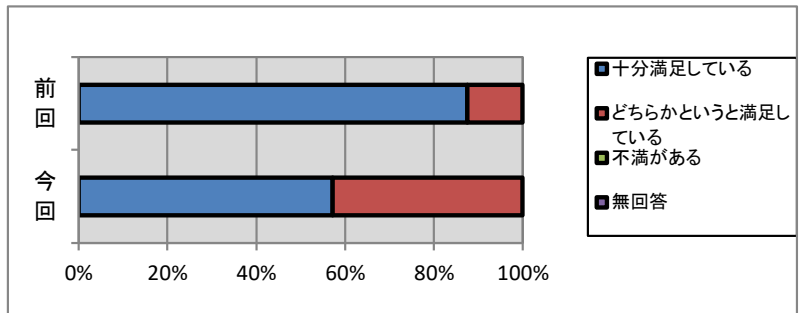


設問9 前の質問で「臭いを感じる」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

- 特になし。

設問10 施設及び居室内の清掃や整理整頓についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	4	7
どちらかという満足している	3	1
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	7	8

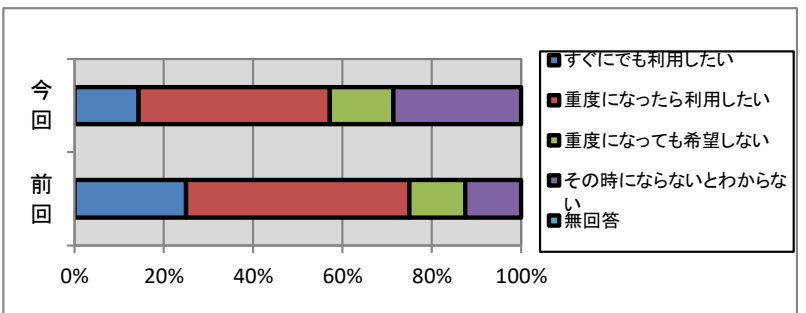


設問11 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

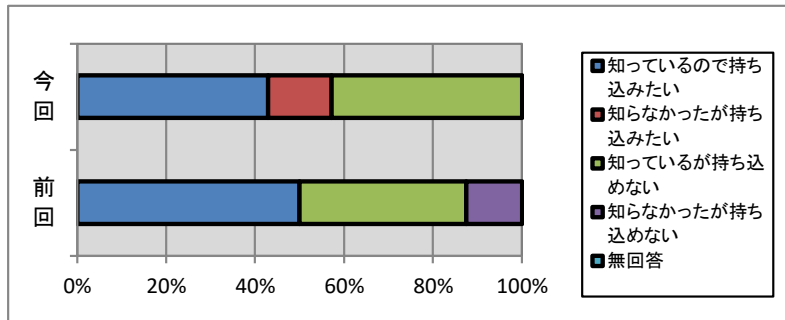
設問12 ご利用者の身体状況が変わった時は、特別養護老人ホームへの利用を希望しますか。

	今回	前回
すぐにもでも利用したい	1	2
重度になったら利用したい	3	4
重度になっても希望しない	1	1
その時にならないとわからない	2	1
無回答	0	0
合計	7	8



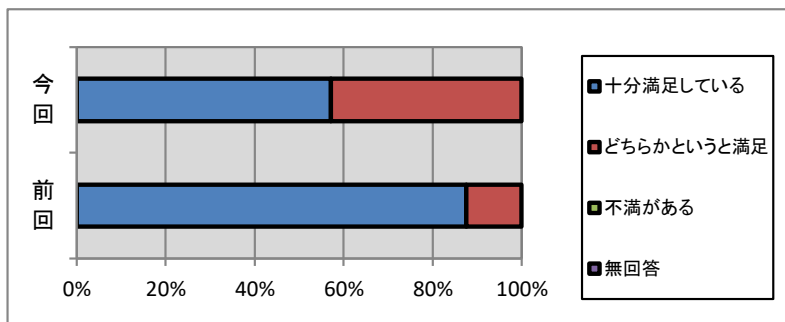
設問13 たんぽぽにご利用者の家具や思い出の品など持ち込めますがご存知でしたか。

	今回	前回
知っているので持ち込みたい	3	4
知らなかったが持ち込みたい	1	0
知っているが持ち込めない	3	3
知らなかったが持ち込めない	0	1
無回答	0	0
合計	7	8



設問14 たんぽぽの満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	4	7
どちらかという満足	3	1
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	7	8



設問15 たんぽぽに対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下

- 家族の方へ利用者の体調等を分かる範囲で聞かせて下されば有難い。利用者は訴える事が出来ないから。

アンケートに対する事業所からのコメント

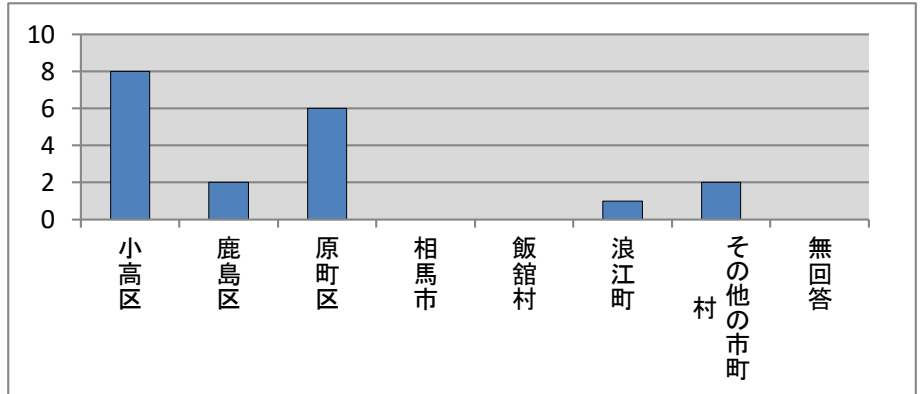
ご利用者に対するご家族の思いを感じる貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。本来、グループホームは、家庭的でゆったりと穏やかに日々を過ごして頂く、認知症の改善や現状維持、または進行緩和ができることを目的となりますが、ご意見等の内容からは、その目的には達していないと思われる為、大変申し訳なく思っております。職員には、再度「グループホームの目的」や「利用者への思い」等の理解を深め、利用者の方の日常生活や身体状況などを職員から情報提供すること、またご家族が気兼ねなく聞けるような雰囲気を作れるようにしたいと思っております。今後も色々と気づかれた点などがございましたら、いつでもお話をいたしますよう、お願いいたします。

特別養護老人ホーム梅の香の結果

※令和元年度実施分を「今回」、と表記

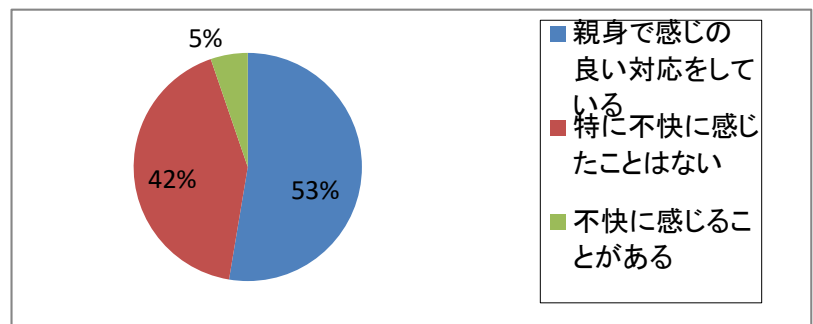
設問1 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回
小高区	8
鹿島区	2
原町区	6
相馬市	0
飯館村	0
浪江町	1
その他の市町村	2
無回答	0
合計	19



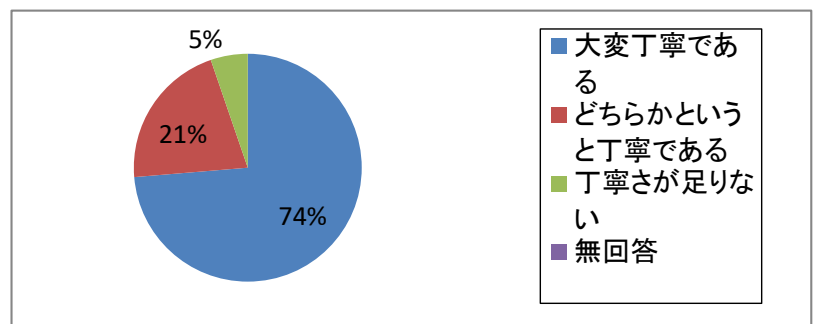
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回
親身で感じの良い対応をしている	10
特に不快に感じたことはない	8
不快に感じることもある	1
無回答	0
合計	19



設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回
大変丁寧である	14
どちらかというと丁寧である	4
丁寧さが足りない	1
無回答	0
合計	19

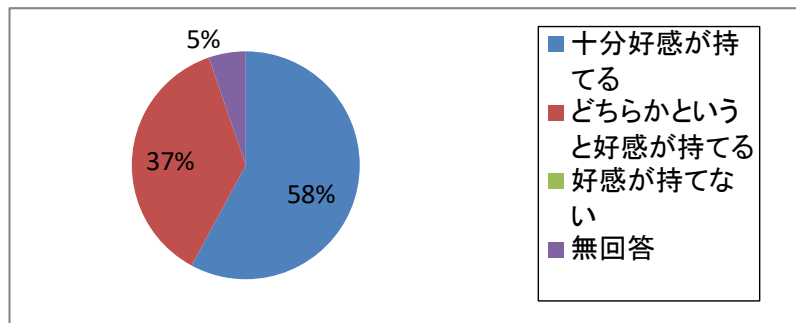


設問4 前の質問で「丁寧さが足りない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- ズボンのゴムが伸びているにも関わらず、履かせていたのにはとてもびっくりしました。おやつの際に手で食べ物をつかまえていた。

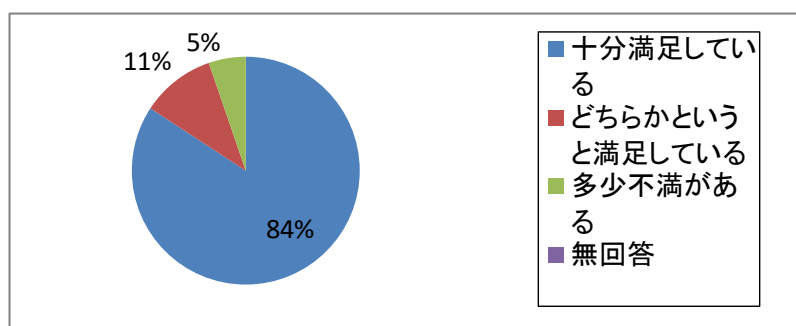
設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回
十分好感が持てる	11
どちらかという好感が持てる	7
好感が持てない	0
無回答	1
合計	19



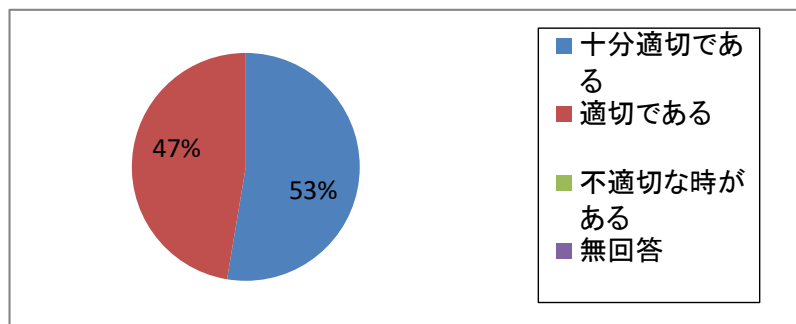
設問6 利用開始前の説明や利用継続中において、ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	16
どちらかという満足している	2
多少不満がある	1
無回答	0
合計	19



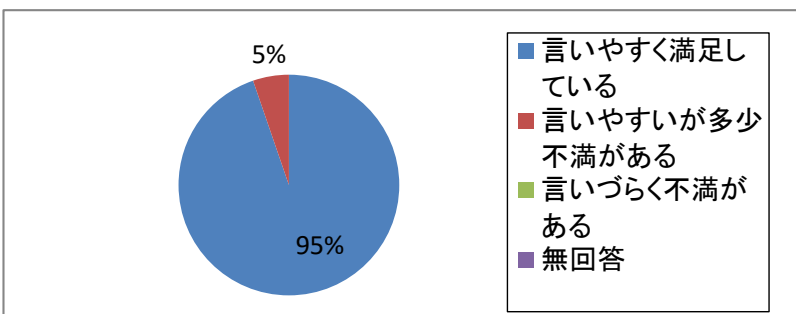
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	10
適切である	9
不適切な時がある	0
無回答	0
合計	19



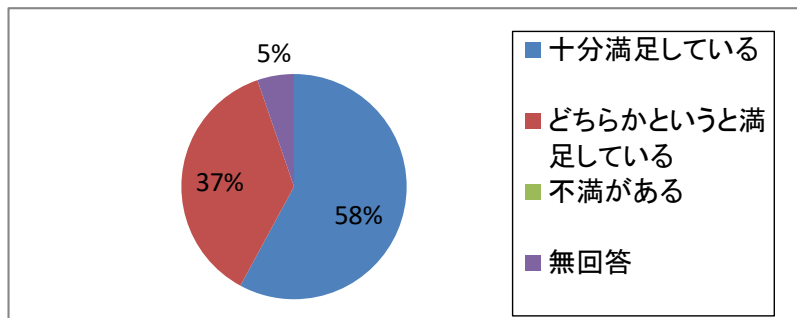
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	18
言いやすいが多少不満がある	1
言いづらく不満がある	0
無回答	0
合計	19



設問9 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
十分満足している	11
どちらかという満足している	7
不満がある	0
無回答	1
合計	19

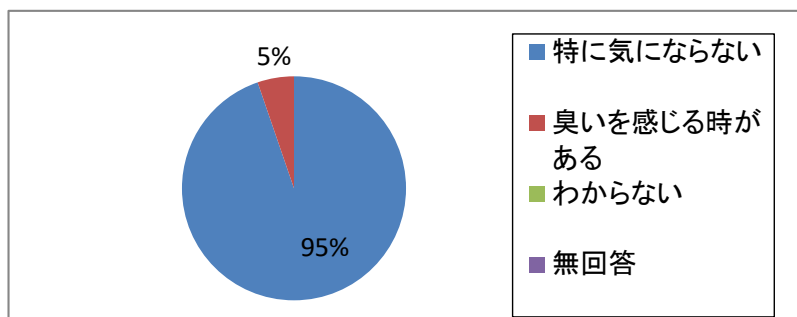


設問10 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし

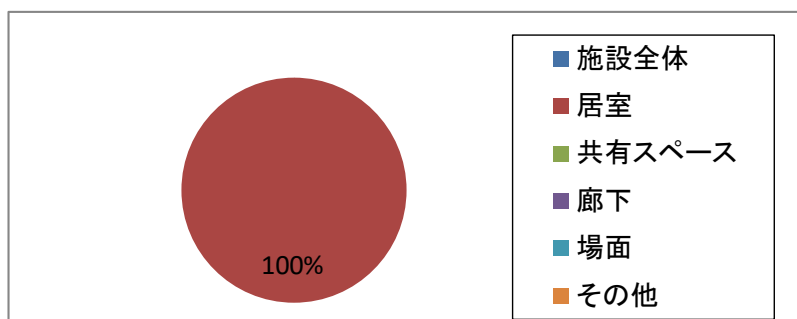
設問11 施設内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回
特に気にならない	18
臭いを感じる時がある	1
わからない	0
無回答	0
合計	19



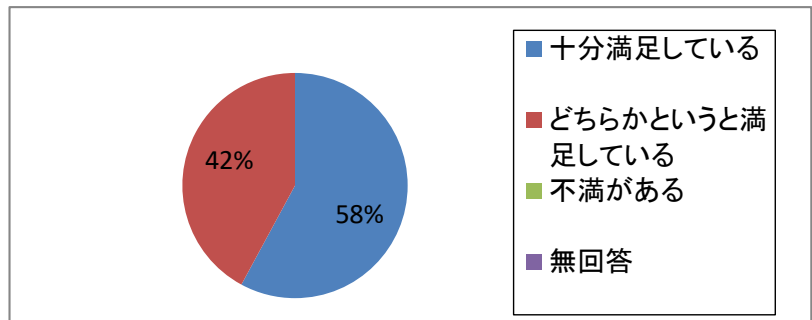
設問12 前の質問で「臭いを感じる時がある」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

	今回
施設全体	0
居室	1
共有スペース	0
廊下	0
場面	0
その他	0
合計	1



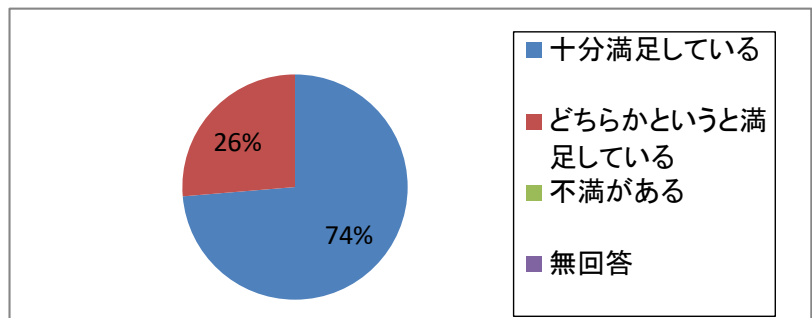
設問13 施設及び居室内の清掃や整理整頓についていかがいます。

	今回
十分満足している	11
どちらかという満足している	8
不満がある	0
無回答	0
合計	19



設問14 梅の香に対する満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回
十分満足している	14
どちらかという満足している	5
不満がある	0
無回答	0
合計	19



設問15 梅の香に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい

- 手厚い介護をして頂いて心から感謝しています。家族として安心できてこれからもどうかよろしく願います。スタッフの皆さんありがとうございます。
- 食事内容はよくわかりませんが、おやつをもう少し楽しいものにして欲しいです。
- 精神病患者と同居は困りものです。
- 大変お世話様になり感謝しております。不満は何もありません。今後も何卒宜しく願ひ致します。
- いつも感謝です。ありがとうございます。
- スタッフのユニフォーム(ポロシャツ)黒はあまりよくないのではないのでしょうか？ パステルカラーだと、気分が明るくなると思います。
- 本人にとって良いようにと対応していただいていることに感謝しています。対応についても説明して頂いていますが、それがされていないことがあります。(ポジショニング用のクッションを使用していないなど)。職員の方が同じように対応して頂けるとより安心です。お手数かけますが、よろしく願ひいたします。

アンケートに対する事業所からのコメント

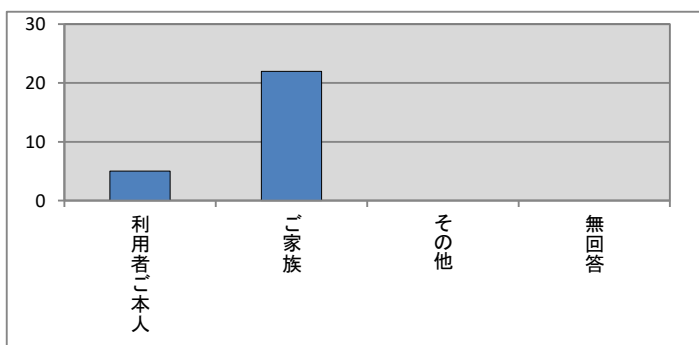
アンケートへのご協力、ありがとうございました。
 職員の電話対応や挨拶、言葉遣いや対応、ご家族に対する説明や情報提供など、改善を必要とする項目がみられる結果となりました。
 これからも、丁寧な対応や細やかな説明、情報提供などを行い、ご利用者、ご家族の皆様にご満足いただけますよう努めてまいります。
 今後とも、お気づきの点がございましたらお知らせくださいますよう、よろしく願ひいたします。

特別養護老人ホーム梅の香(ショートステイ)の結果

※令和元年度実施分を「今回」、と表記

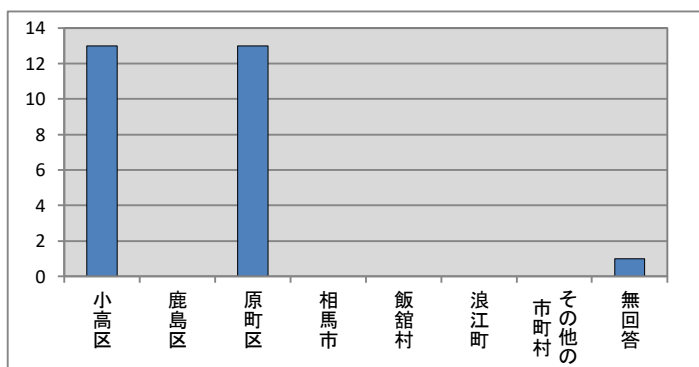
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回
利用者ご本人	5
ご家族	22
その他	0
無回答	0
合計	27



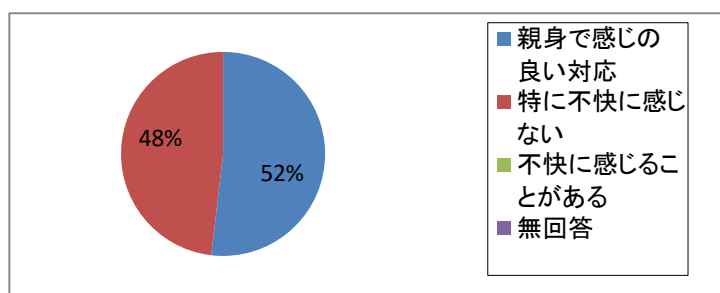
設問2 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回
小高区	13
鹿島区	0
原町区	13
相馬市	0
飯館村	0
浪江町	0
その他の市町村	0
無回答	1
合計	27



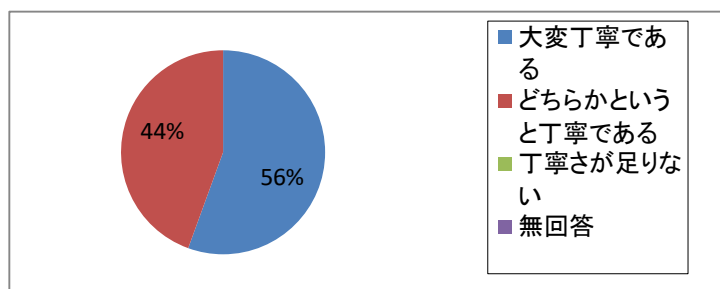
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回
親身で感じの良い対応	14
特に不快に感じない	13
不快に感じることもある	0
無回答	0
合計	27



設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回
大変丁寧である	15
どちらかという丁寧である	12
丁寧さが足りない	0
無回答	0
合計	27

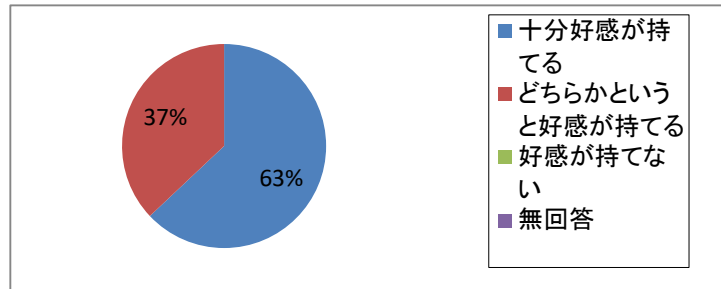


設問5 前の質問で「丁寧さが足りない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

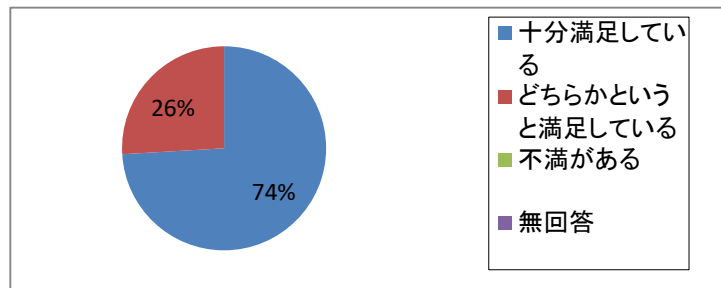
設問6 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回
十分好感が持てる	17
どちらかというと好感が持てる	10
好感が持てない	0
無回答	0
合計	27



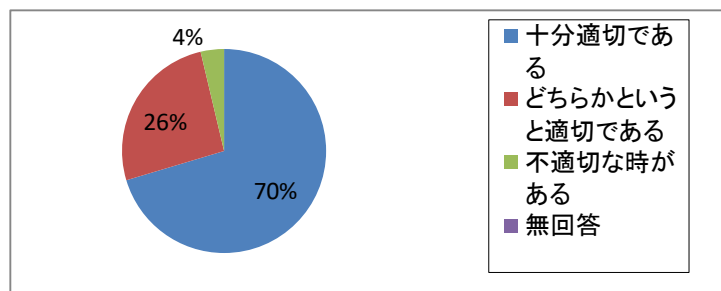
設問7 利用開始前の説明や利用継続中において、ご利用者ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	20
どちらかという満足している	7
不満がある	0
無回答	0
合計	27



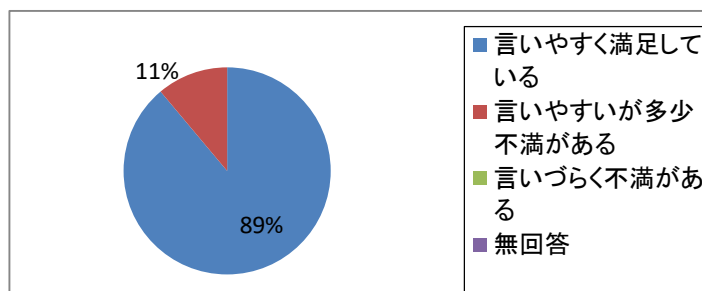
設問8 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	19
どちらかという適切である	7
不適切な時がある	1
無回答	0
合計	27



設問9 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	24
言いやすいが多少不満がある	3
言いづらく不満がある	0
無回答	0
合計	27

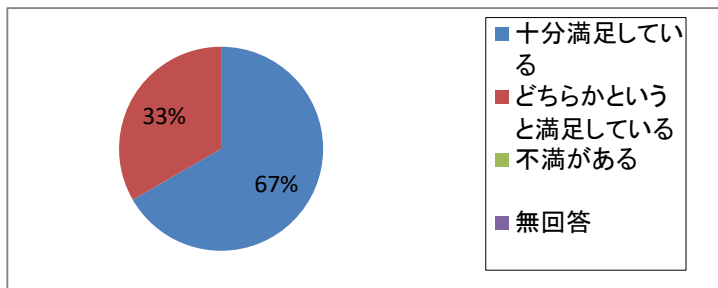


設問10 前の質問で「不満がある」と、お答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

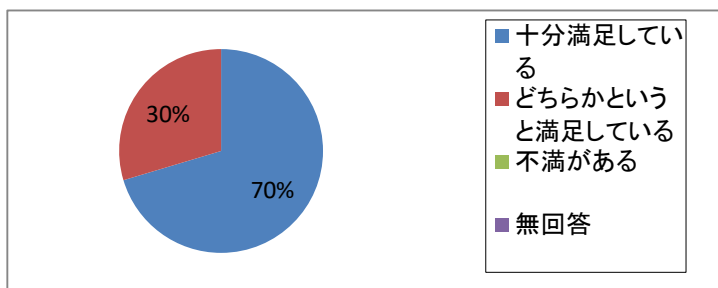
設問11 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についていかがですか。

	今回
十分満足している	18
どちらかという満足している	9
不満がある	0
無回答	0
合計	27



設問12 梅の香の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回
十分満足している	19
どちらかという満足している	8
不満がある	0
無回答	0
合計	27



設問13 梅の香に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい。

- 大変助かっています。今のままで十分です。
- 比較する施設を経験していないので不自由を感じたことはありません。
- 職員の方々も健康に注意され今後共宜しくお願い致します。
- 必要に応じて(希望)利用可能になると大変嬉しいです。
- 迎えに来る時間が分からず前日に電話をして聞いたことがありました。送ってくる時間は迎時に説明があり良かったです。
- 現状維持

アンケートに対する事業所からのコメント

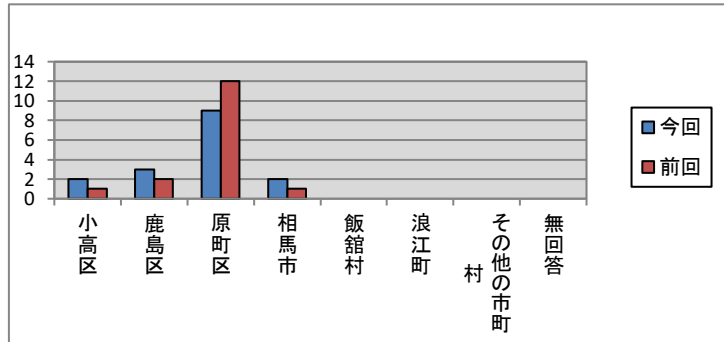
アンケートへのご協力、ありがとうございました。
職員の人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)の対応に改善を必要とする結果となりました。
また、できる限りご希望に添えるよう、これからも丁寧な対応を行い、ご利用者、ご家族の皆様に満足していただけますよう努めてまいります。
今後とも、お気づきの点がございましたらお知らせくださいますよう、よろしくお願いいたします。

グループホーム石神の結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

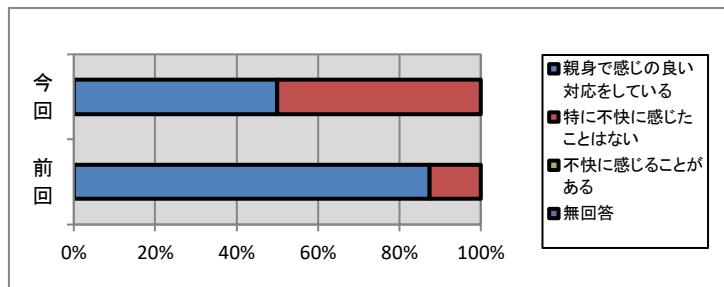
設問1 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	2	1
鹿島区	3	2
原町区	9	12
相馬市	2	1
飯館村	0	0
浪江町	0	0
その他の市町村	0	0
無回答	0	0
合計	16	16



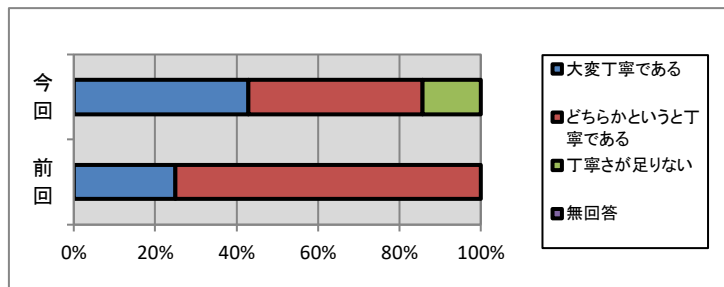
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応をしている	8	14
特に不快に感じたことはない	8	2
不快に感じることもある	0	0
無回答	0	0
合計	16	16



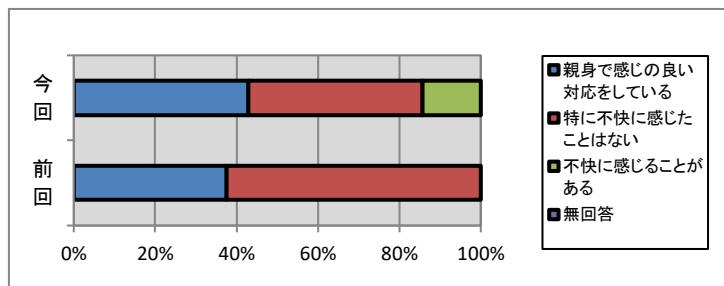
設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	8	11
どちらかというと丁寧である	8	5
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	16	16



設問4 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	10	9
どちらかというと好感が持てる	6	7
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	16	16

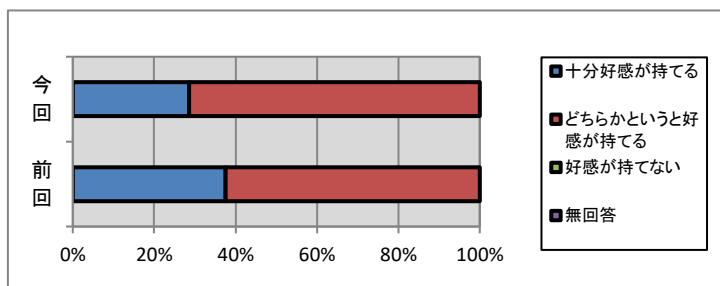


設問5 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

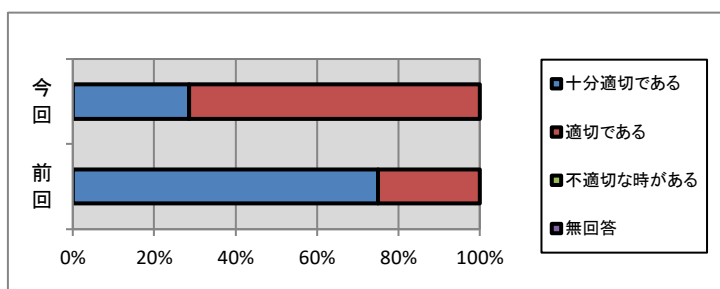
設問6 介護支援計画書の内容や説明について、満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	12	13
どちらかという満足している	4	3
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	16	16



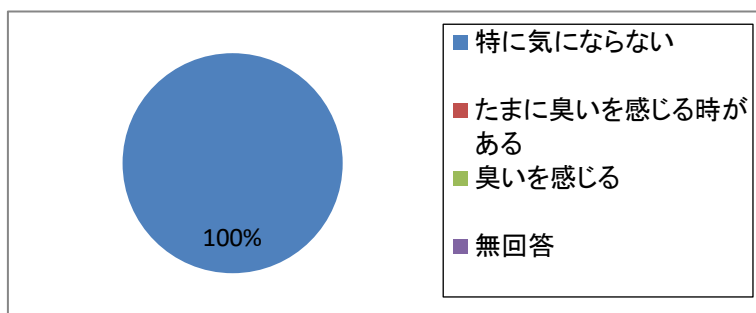
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	11	13
適切である	5	3
不適切な時がある	0	0
無回答	0	0
合計	16	16



設問8 事業所内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回
特に気にならない	16
たまに臭いを感じる時がある	0
臭いを感じる	0
無回答	0
合計	16

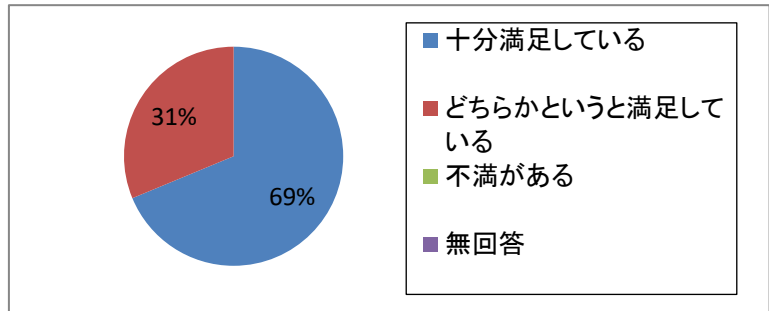


設問9 前の質問で「臭いを感じる」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

- 特になし。

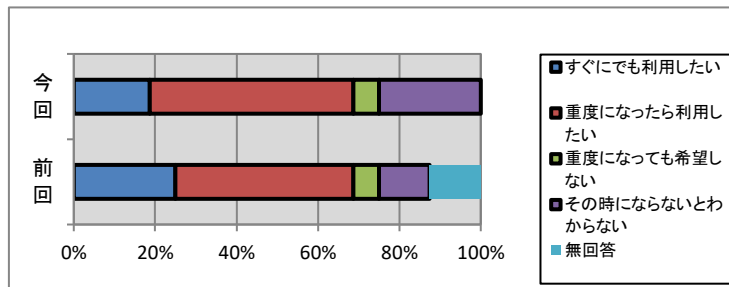
設問10 事業所及び居室内の清掃や整理整頓についてうかがいます。

	今回
十分満足している	11
どちらかという満足している	5
不満がある	0
無回答	0
合計	16



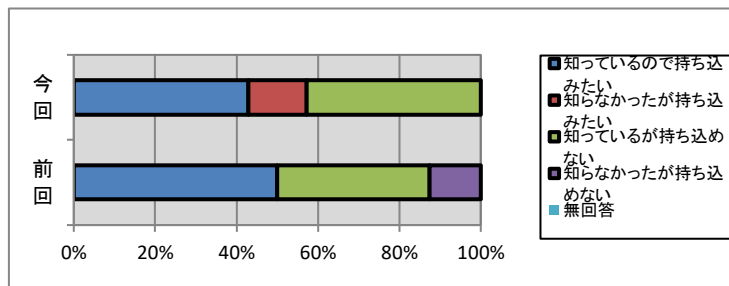
設問11 ご利用者の身体状況が変わった時は、特別養護老人ホームへの利用を希望しますか。

	今回	前回
すぐにも利用したい	3	4
重度になったら利用したい	8	7
重度になっても希望しない	1	1
その時にならないとわからない	4	2
無回答	0	2
合計	16	16



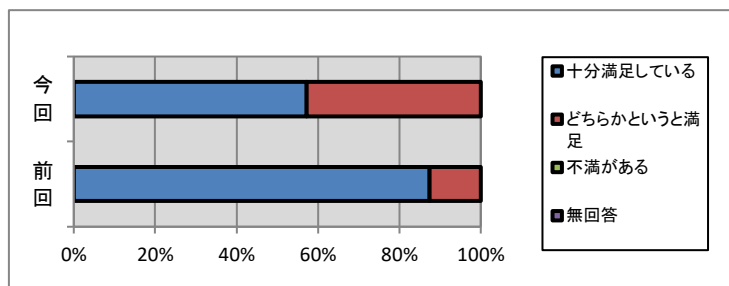
設問12 石神にご利用者の家具や思い出の品など持ち込めますがご存知でしたか。

	今回	前回
知っているので持ち込みたい	5	8
知らなかったが持ち込みたい	2	0
知っているが持ち込めない	6	4
知らなかったが持ち込めない	2	2
無回答	1	2
合計	16	16



設問13 石神の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	12	12
どちらかという満足している	4	2
不満がある	0	0
無回答	0	2
合計	16	16



設問14 石神に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい。

- 職員が少し足りないかなといつも感じるだけです。
- いつも大変お世話になっております。家族として満足しております。
- 細かいところまで、十分お世話して頂き感謝です。他の介護施設の情報が聞かれますがビックリするような話もあり、グループホーム石神さんが羨ましいと言われます。スタッフさんの名前を覚えられず、十分なお礼も言えず申し訳ありません。面会時、スタッフさんからの声掛けいつも本当に嬉しく思います。

アンケートに対する事業所からのコメント

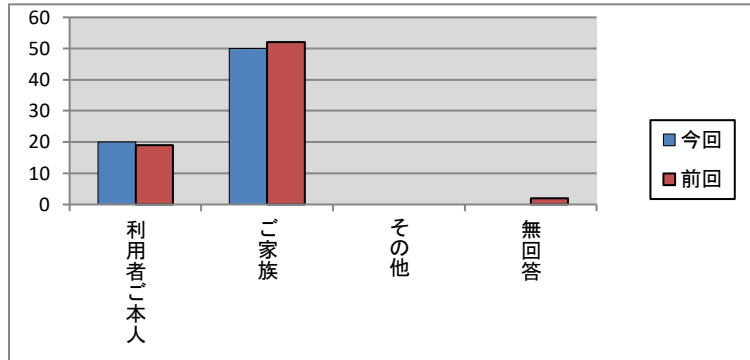
アンケートにへのご協力と貴重なご意見賜りましたこと感謝申し上げます。ありがとうございます
設問14の回答といたしまして「職員が少し足りないと感じる」というご意見に対しては、ご利用者の身体機能面での重度化もあり、職員二人での排泄や入浴介助対応が増えており、ご家族様が面会時にフロアで業務している職員が少なく感じる事が考えられます。
皆様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より信頼されるサービス提供に努めてまいりますので、今後ともお気づきの点がございましたら、お気軽に職員にお話しくださいますようお願いいたします

石神デイサービスセンターの結果

※令和元年度実施分を「今回」、平成29年度実施分を「前回」と表記

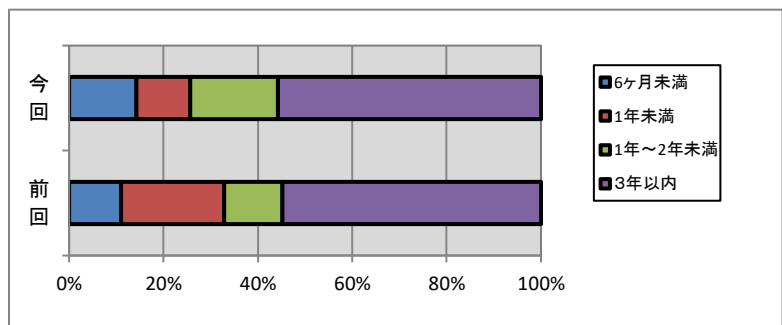
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	20	19
ご家族	50	52
その他	0	0
無回答	0	2
合計	70	73



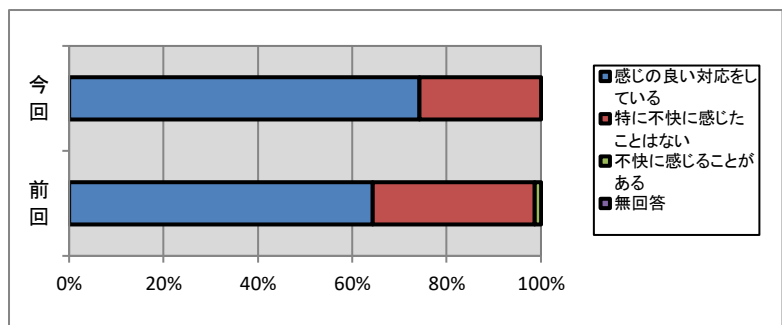
設問2 デイサービスを利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	10	8
1年未満	8	16
1年～2年未満	13	9
3年以内	39	40
合計	70	73



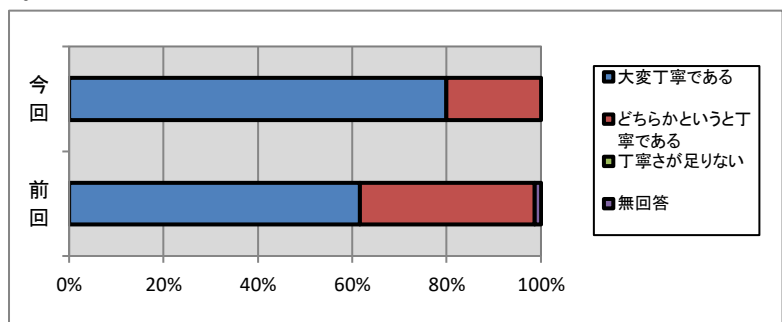
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応をしている	52	47
特に不快に感じたことはない	18	25
不快に感じることもある	0	1
無回答	0	0
合計	70	73



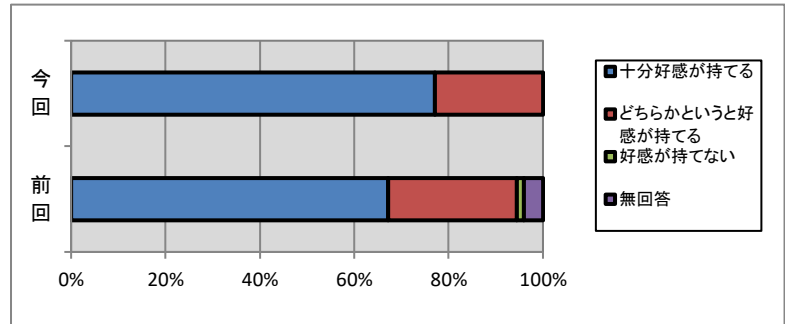
設問4 職員の「言葉遣い対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	56	45
どちらかというと丁寧である	14	27
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	1
合計	70	73



設問5 職員の服装や髪型等の身だしなみに好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	54	49
どちらかというと好感が持てる	16	20
好感が持てない	0	1
無回答	0	3
合計	70	73

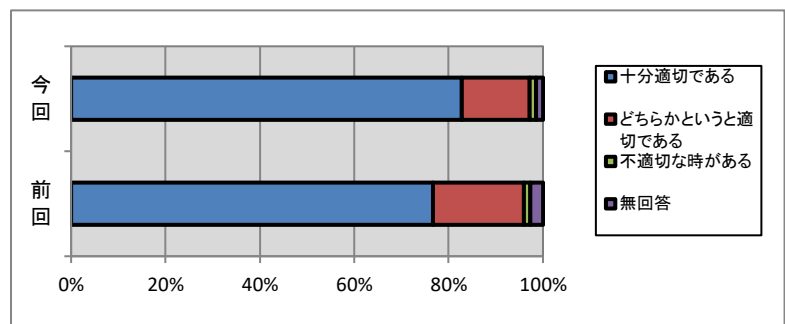


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

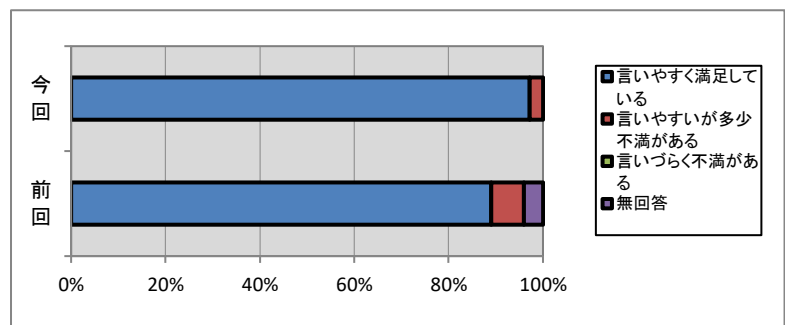
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	58	56
どちらかというと適切である	10	14
不適切な時がある	1	1
無回答	1	2
合計	70	73



設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応はいかがですか。

	今回	前回
言いやすく満足している	68	65
言いやすいが多少不満がある	2	5
言いづらく不満がある	0	0
無回答	0	3
合計	70	73



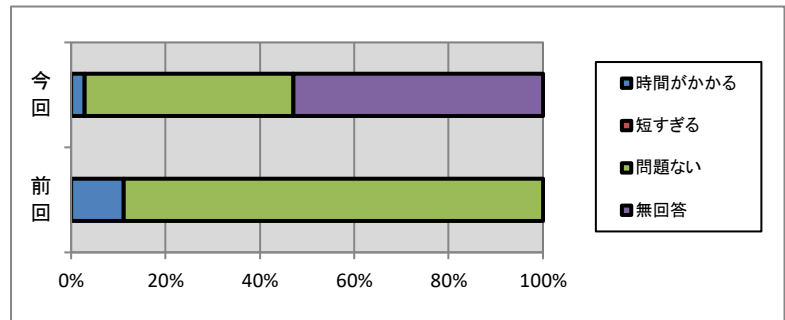
設問9 前の質問で「言いづらく不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- お風呂の湯にアカが見える時があるそうなので、清潔にして欲しいです。私達もいづれ年をとった時の事を考え、その時、どうされたいのかを考え接してほしいです。

設問10 1年以内にサービスの利用を開始された方にお聞きます。サービスの利用を希望してから利用開始までの手続きはいかがですか。

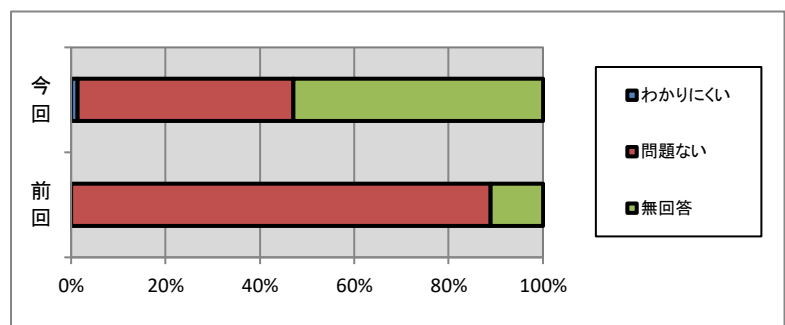
①手続きにかかる時間はいかがですか

	今回	前回
時間がかかる	2	2
短すぎる	0	0
問題ない	31	16
無回答	37	0
合計	70	18



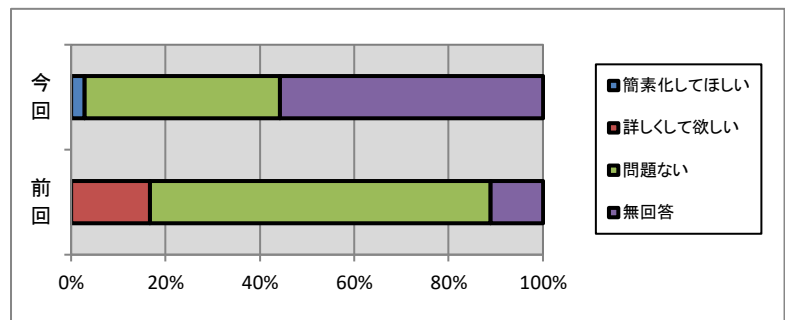
②説明のしかたはいかがですか

	今回	前回
わかりにくい	1	0
問題ない	32	16
無回答	37	2
合計	70	18



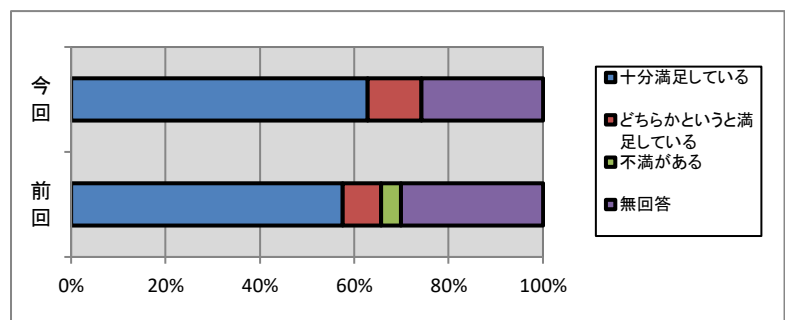
③手続きの内容はいかがですか

	今回	前回
簡素化してほしい	2	0
詳しくて欲しい	0	3
問題ない	29	13
無回答	39	2
合計	70	18



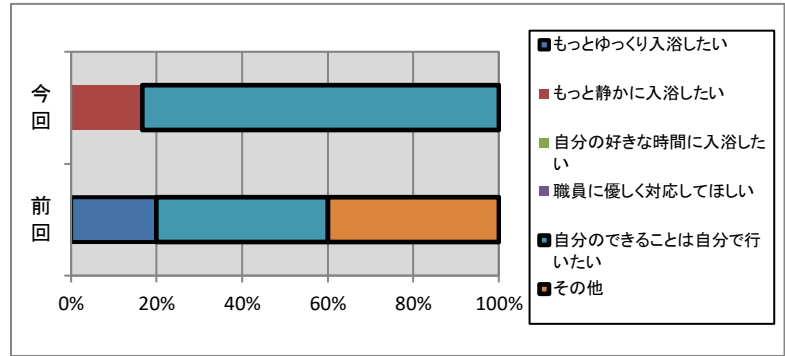
設問11 入浴についての満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	44	42
どちらかというと満足している	8	6
不満がある	0	3
無回答	18	22
合計	70	73



設問12 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

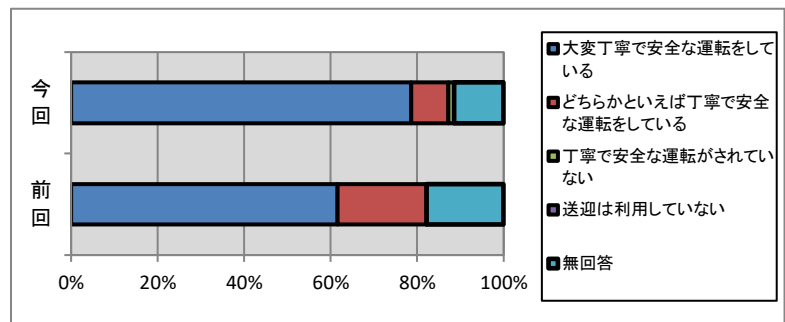
	今回	前回
もっとゆっくり入浴したい	0	1
もっと静かに入浴したい	1	0
自分の好きな時間に入浴したい	0	0
職員に優しく対応してほしい	0	0
自分のできることは自分でやりたい	5	2
その他	0	2
合計	6	5



- 腰部脊柱管狭窄症で皆さんとは無理です。お風呂に入浴しなくても朝から温かいので最高です。

設問13 車の送迎時の運転についてはいかがですか。

	今回	前回
大変丁寧で安全な運転をしている	55	45
どちらかといえば丁寧で安全な運転をしている	6	15
丁寧に安全な運転がされていない	1	0
送迎は利用していない	0	0
無回答	8	13
合計	70	73

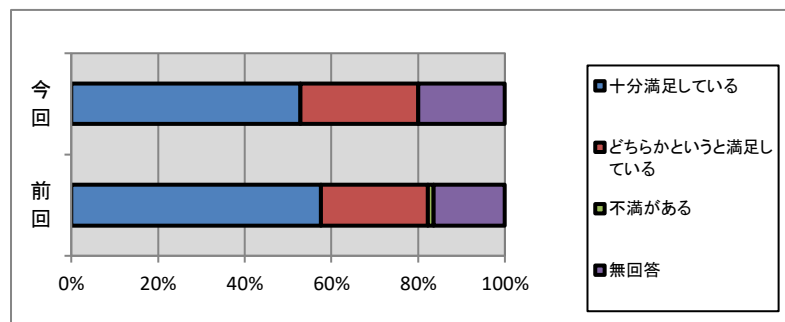


設問14 前の質問で、丁寧に安全な運転がされていないと答えた方は、どのような点でそう感じたのか、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

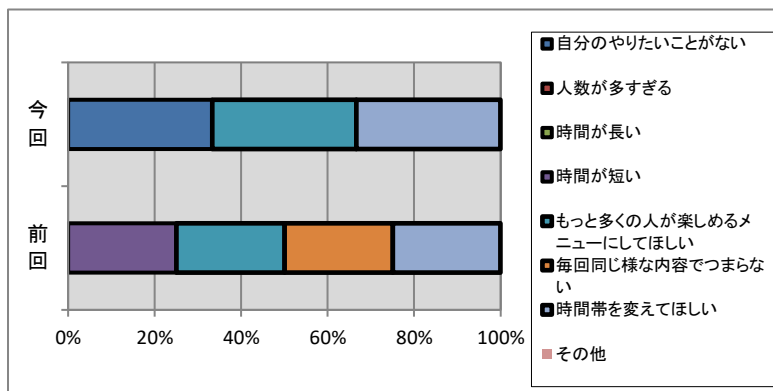
設問15 レクリエーションや行事の内容について満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	37	42
どちらかという満足している	19	18
不満がある	0	1
無回答	14	12
合計	70	73



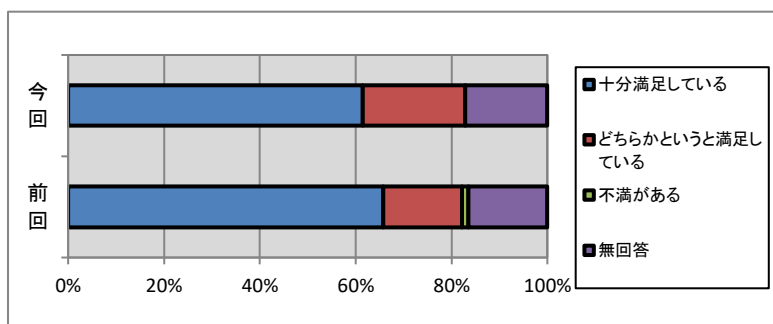
設問16 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回	前回
自分のやりたいことがない	1	0
人数が多すぎる	0	0
時間が長い	0	0
時間が短い	0	1
もっと多くの人が楽しめるメニューにしてほしい	1	1
毎回同じ様な内容でつまらない	0	1
時間帯を変えてほしい	1	1
その他	0	0
合計	3	4



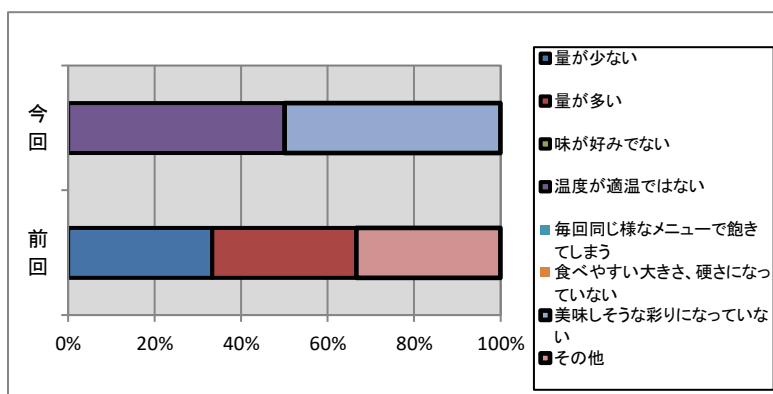
設問17 食事に対する満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	43	48
どちらかという満足している	15	12
不満がある	0	1
無回答	12	12
合計	70	73



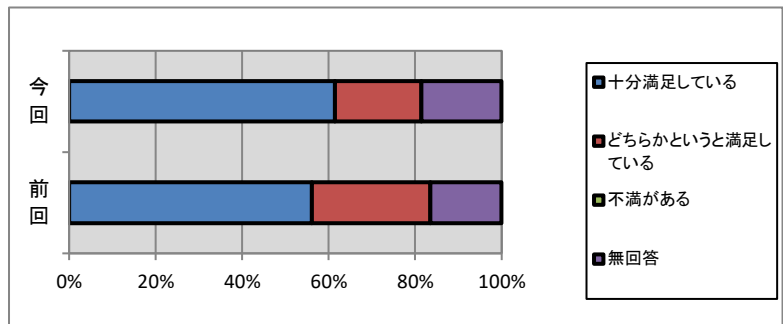
設問18 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回	前回
量が少ない	0	1
量が多い	0	1
味が好みでない	0	0
温度が適温ではない	1	0
毎回同じ様なメニューで飽きてしまう	0	0
食べやすい大きさ、硬さになっていない	0	0
美味しそうな彩りになっていない	1	0
その他	0	1
合計	2	3



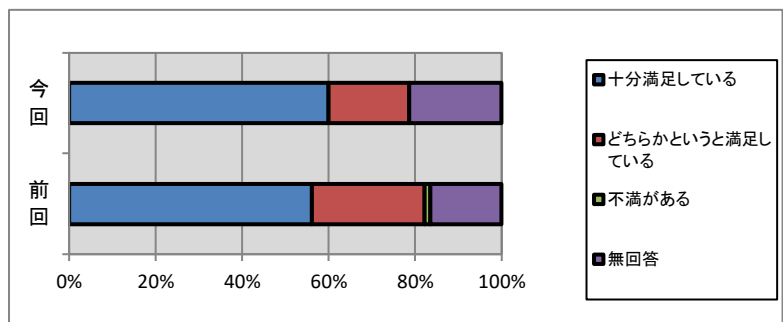
設問19 機能訓練で、個別レクリエーション(塗り絵、計算問題、パズルなど)、集団体操、日常動作等を実施していますが内容について満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	43	41
どちらかという満足している	14	20
不満がある	0	0
無回答	13	12
合計	70	73



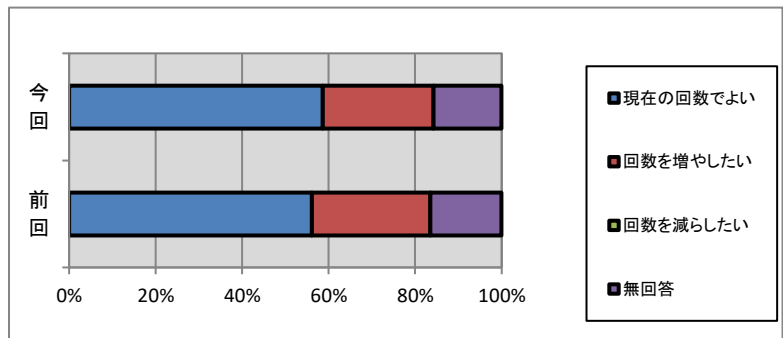
設問20 午前中に実施している、「うんどう楽園」を用いた機能訓練について満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	42	41
どちらかという満足している	13	19
不満がある	0	1
無回答	15	12
合計	70	73



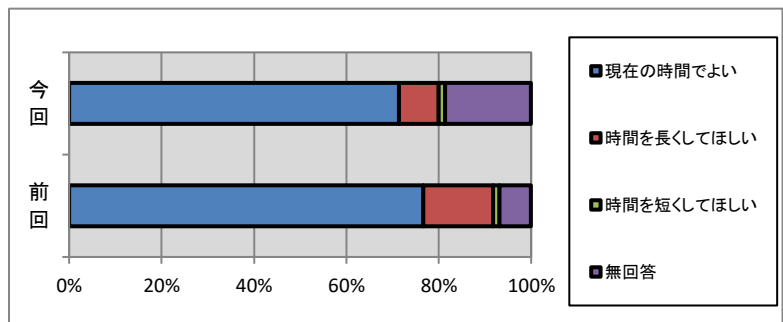
設問21 現在のデイサービスの利用回数についてはいかがですか。

	今回	前回
現在の回数でよい	41	41
回数を増やしたい	18	20
回数を減らしたい	0	0
無回答	11	12
合計	70	73



設問22 現在のデイサービスの利用時間についてお聞きます。

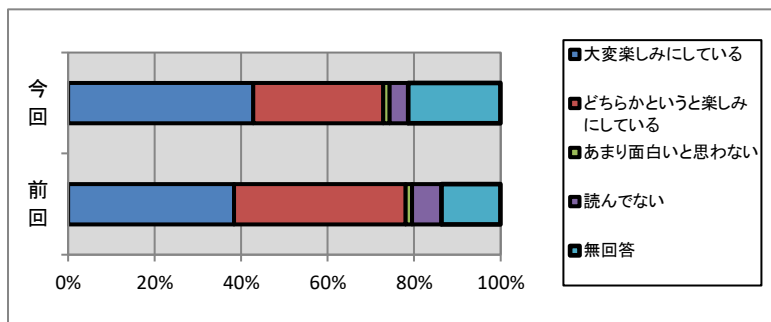
	今回	前回
現在の時間でよい	50	56
時間を長くしてほしい	6	11
時間を短くしてほしい	1	1
無回答	13	5
合計	70	73



● 4時帰宅ですが、冬時間と夏時間とあっても良いかな？就業時間内には難しものがあるのでしょうか？

設問23 お便りとして広報誌「いしがみ」を発行していますが、内容についてお聞きます。

	今回	前回
大変楽しみにしている	30	28
どちらかというと楽しみにしている	21	29
あまり面白いと思わない	1	1
読んでない	3	5
無回答	15	10
合計	70	73

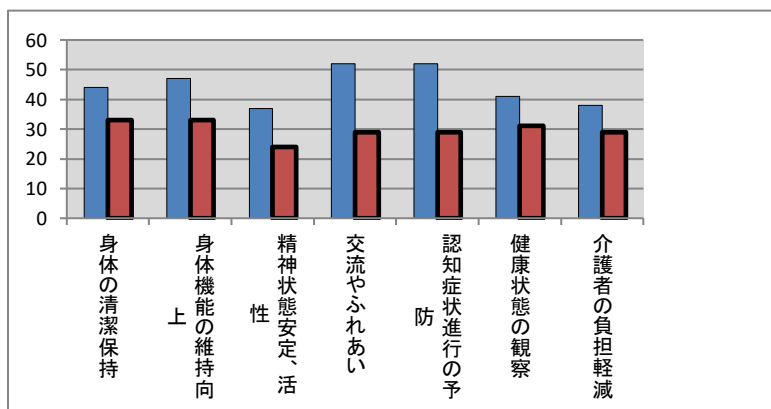


設問24 前の質問で「あまり面白いと思わない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 広報誌に写真が写っているが、小さくて見にくい。
- 運動する時間をもう少し増やして欲しい。

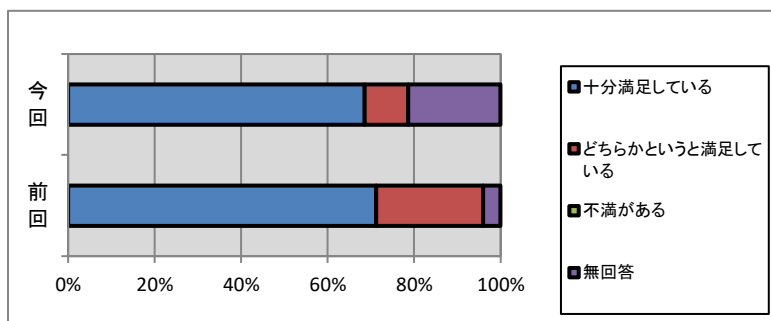
設問25 デイサービス利用に期待するものは何ですか。(複数回答可)

	今回	前回
身体の清潔保持	33	44
身体機能の維持向上	33	47
精神状態安定、活性	24	37
交流やふれあい	29	52
認知症状進行の予防	29	52
健康状態の観察	31	41
介護者の負担軽減	29	38
合計	208	311



設問26 デイサービスを利用され、総合的な満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	48	52
どちらかというと満足している	7	18
不満がある	0	0
無回答	15	3
合計	70	73



設問27 デイサービスに対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望をお気軽にお聞かせください。

- 家族としては本当に助かります。負担軽減も叱り精神的にホットする時です。決して介護が「いや」と言う訳ではありませんが自分も行く道と思うと学ぶ所が多いです。職員の皆様に感謝しております。
- 会話が出来ないので、食事の席女性同士にしてほしい。
- 室内用の靴は施設に置いて欲しいです。
- 現状のままで良いと思います。
- 他のデイサービス施設の事は分かりませんので、現状維持で現在大変満足しています。スタッフさんの対応に満足で感謝しております。今後共よろしく願います。
- 男子の座る方のトイレが少ないと感じます。
- 大変お世話になっております。初めの頃は嫌がられました、最近は楽しみにしているようです。お陰様で体もしっかりしてきたように思います。有難うございます。
- 本人に聞いてもはっきり分からないので話し合う時間が多いと思う。
- 月単位の行事、イベント開催予定が分かれば教えて頂きたいです。(後日広報誌を拝見して行事やイベント情報がわかる状況) 今後共どうぞよろしくお願い致します。
- 今のサービスで十分満足しております。
- 職員さん全員の明るさと伸び伸びと活躍しておられる姿が感じられます。私も悩み事や体調が悪くても1日があつという間に楽しく過ぎていきます。これからもお手数をお掛けしますがよろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。身内がちかくにいるのにいつもご不便を掛けております。段々と認知も進んできているので、どうしたものかと考えております。車の送迎大変丁寧で親切で感謝しております。
- 歌をもっと多い方がよいと思います。
- 頭の体操を多くしてほしい。
- 今週1回のサービスを受けさせてもらっていますが出来れば、週2回位の利用があれば楽しみも増えると思います。
- 今のままで十分満足です。これからもよろしくお願い致します。。

アンケートに対する事業所からのコメント

アンケートへのご協力と、貴重なご意見賜りましたこと感謝申し上げます。ありがとうございます。皆様からいただきましたご意見・ご要望を真摯に受け止め、レクリエーション等の活動と行事等内容を見直し、レクリエーションでは定期的な移動販売の導入、行事としては外出行事を積極的に取り入れ、今後もご利用者の皆さん及びご家族様が安心してご利用いただけるよう努めてまいります。今後とも、当デイサービスセンターへのご理解・ご協力の程宜しく願いいたします。