

2018(平成30)年度

利用者および家族の満足度に関する

アンケート調査結果(概要)

社会福祉法人 野洲慈恵会

悠紀の里
あやめの里
ぎおうの里

2019年9月

利用者および家族の満足度に関するアンケート調査結果

【調査の概要】

1. 調査の目的

野洲慈恵会が運営する事業所の介護サービスに対する満足度の状況を把握し、今後のサービス向上や施設運営への反映を目的として実施する。

2. 調査対象

調査開始時点における、野洲慈恵会が運営する特別養護老人ホーム、短期入所生活介護事業所および通所介護事業所の利用者および家族

3. 調査期間

悠紀の里	2018年11月 1日～12月10日
あやめの里	2018年11月 1日～12月10日
ぎおうの里	2019年 1月15日～ 2月 9日

4. 調査票の配布・回収方法

配布	下記のいずれかの方法により、利用者および家族に配布 ①サービス利用時に直接配布 ②郵送により配布
回収	下記のいずれかの方法により回収 ①サービス利用時に直接回収 ②郵送により回収

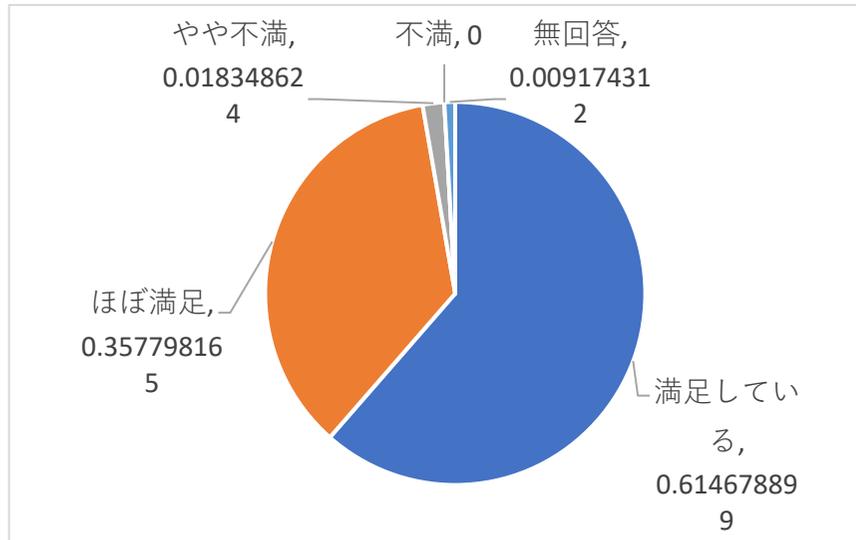
5. 回答数・回収率

施設名	サービス種別	回答数	対象数	回収率
悠紀の里	特別養護老人ホーム	41	58	70.7%
	短期入所生活介護	31	52	59.6%
	通所介護	37	51	72.5%
	全体	109	161	67.7%
あやめの里	特別養護老人ホーム	39	56	69.6%
	短期入所生活介護	30	55	54.5%
	通所介護	37	55	67.3%
	全体	106	166	63.9%
ぎおうの里	特別養護老人ホーム	18	20	90.0%
	短期入所生活介護	56	93	60.2%
	通所介護	40	86	46.5%
	全体	114	199	57.3%
3施設全体	特別養護老人ホーム	98	134	73.1%
	短期入所生活介護	117	200	58.5%
	通所介護	114	192	59.4%
	全体	329	526	62.5%

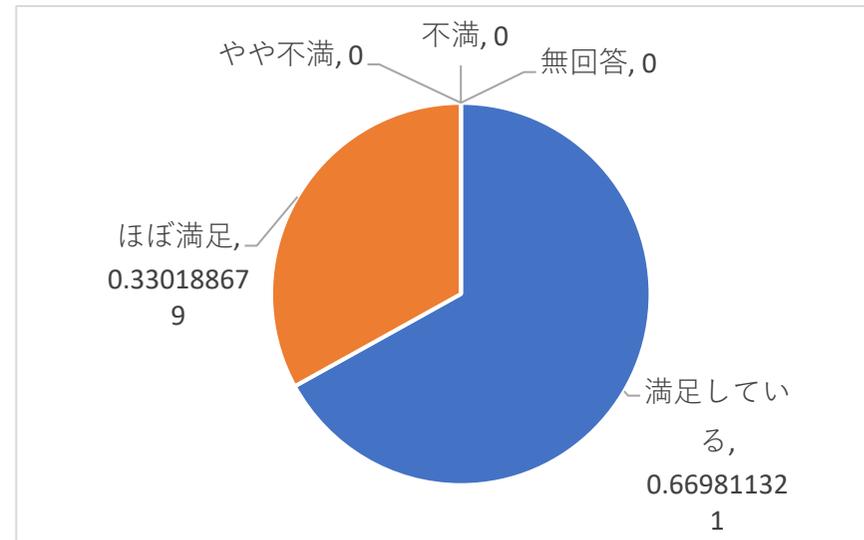
設問1 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか。

施設別

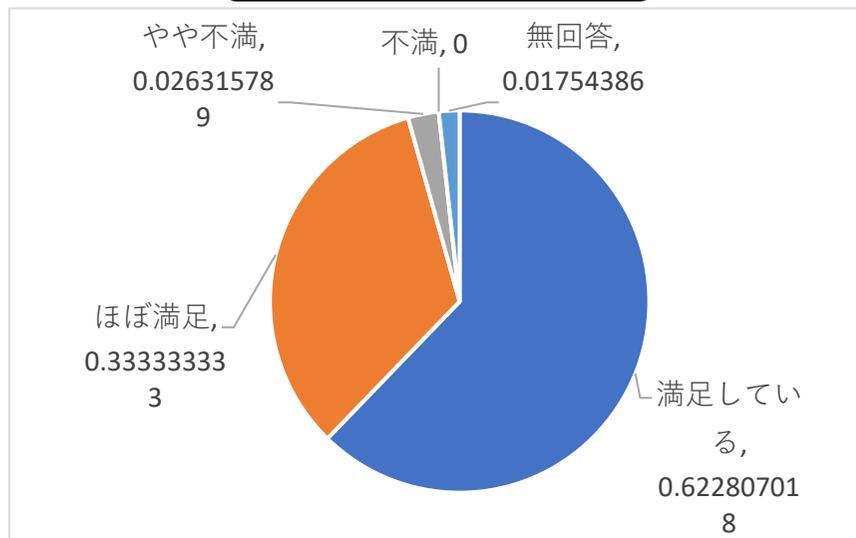
悠紀の里



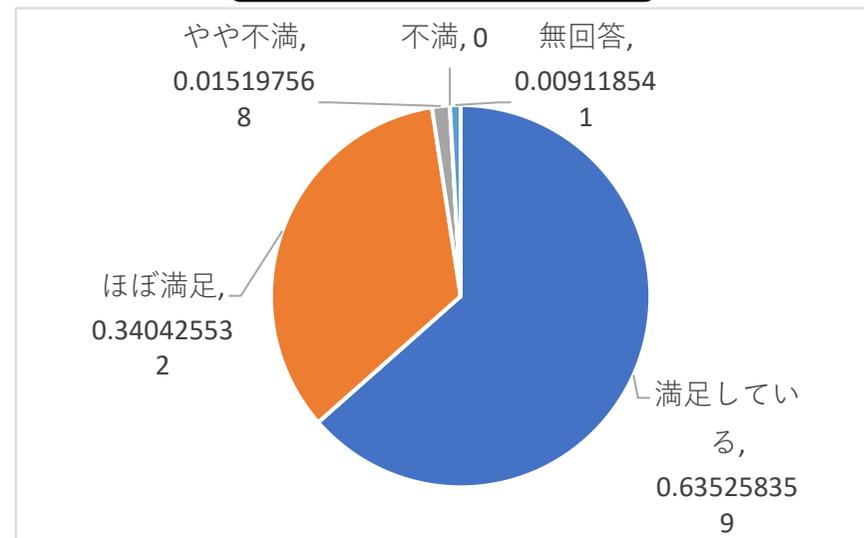
あやめの里



ぎおうの里



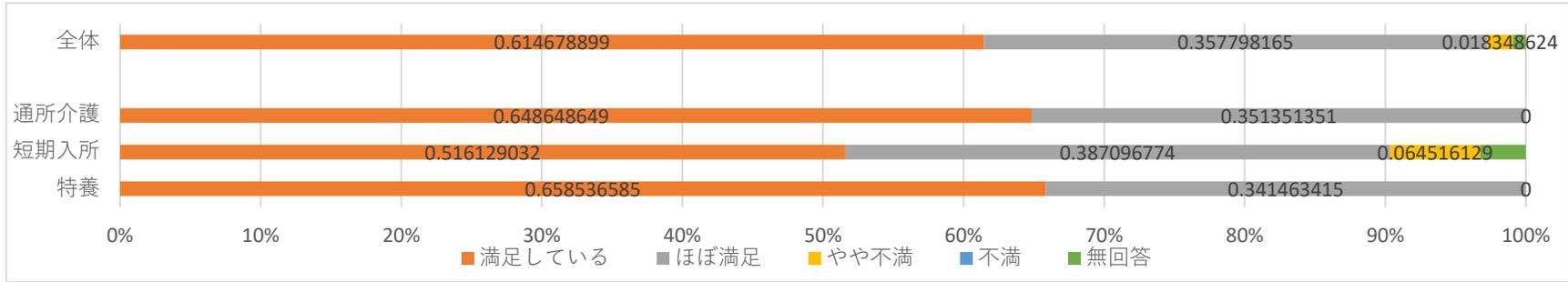
3施設全体



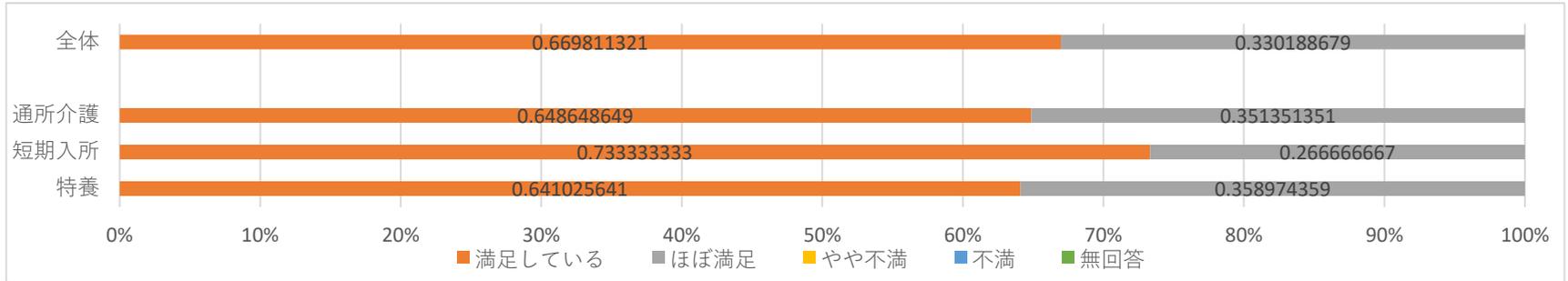
設問1 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか。

各施設のサービス別

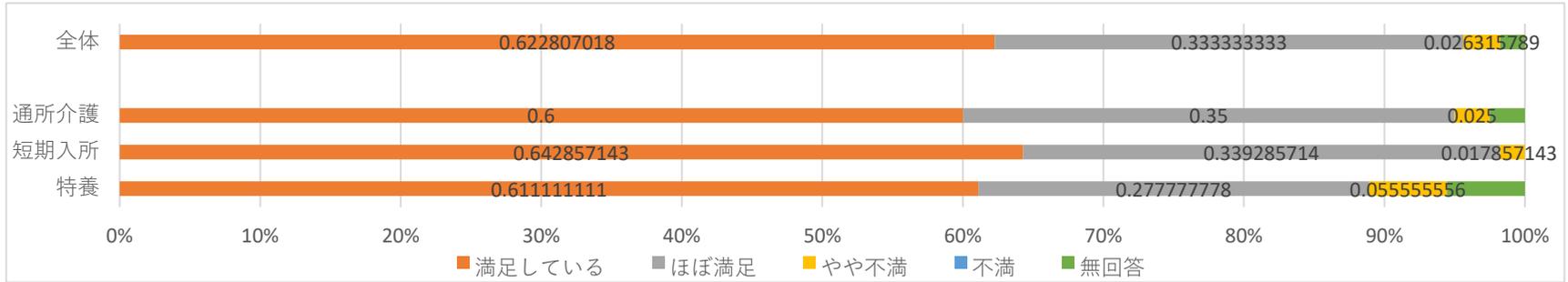
悠紀の里



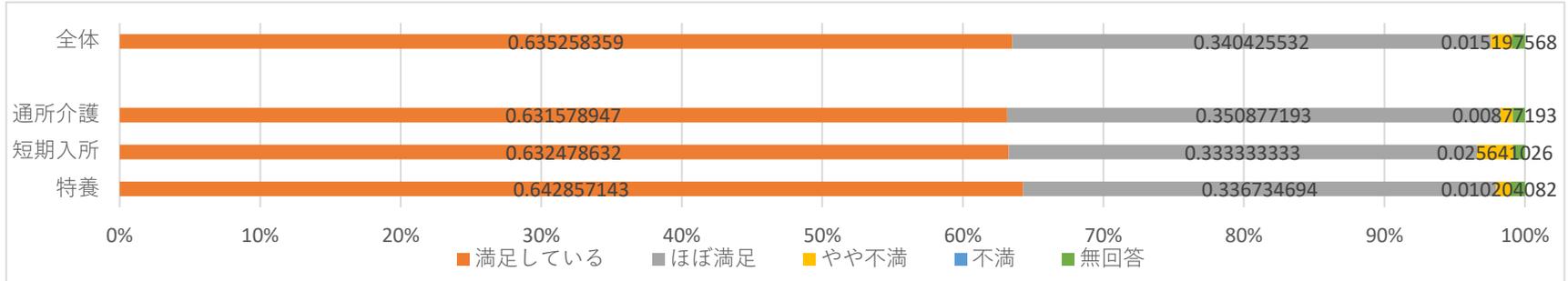
あやめの里



ぎおの里



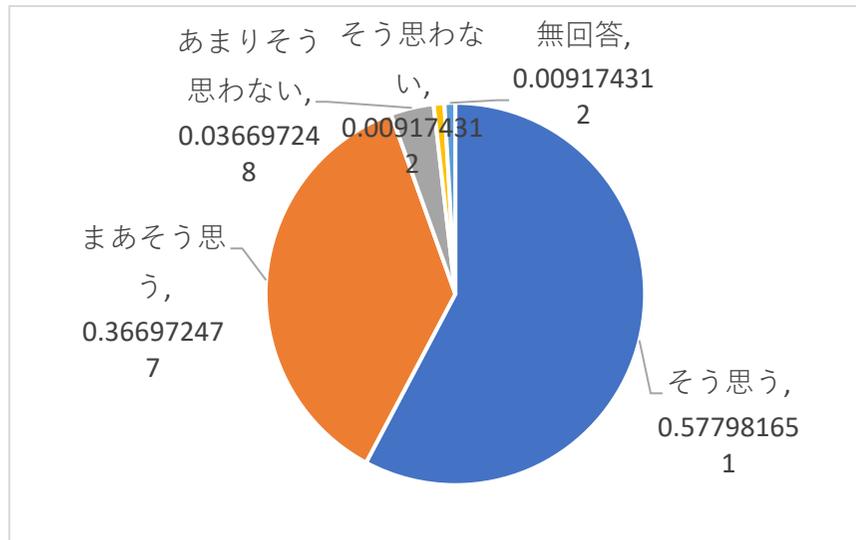
3施設全体



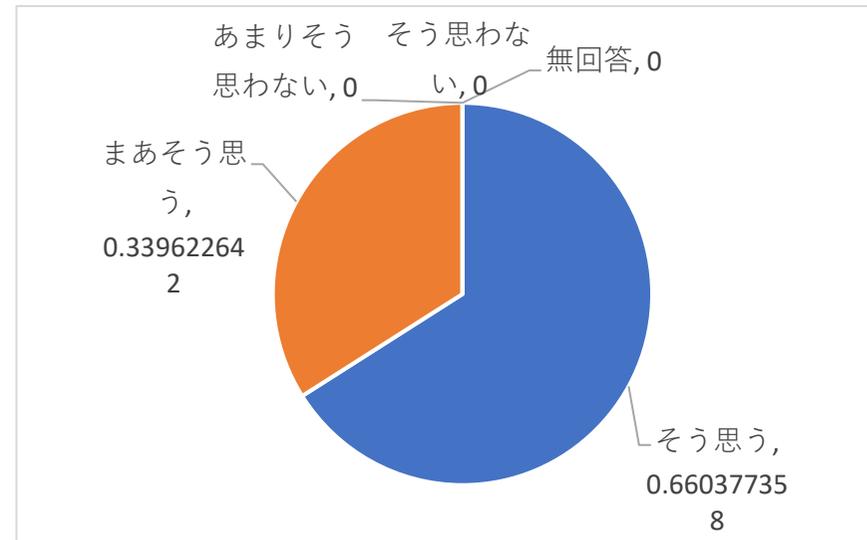
設問2 職員は笑顔で対応していますか。

施設別

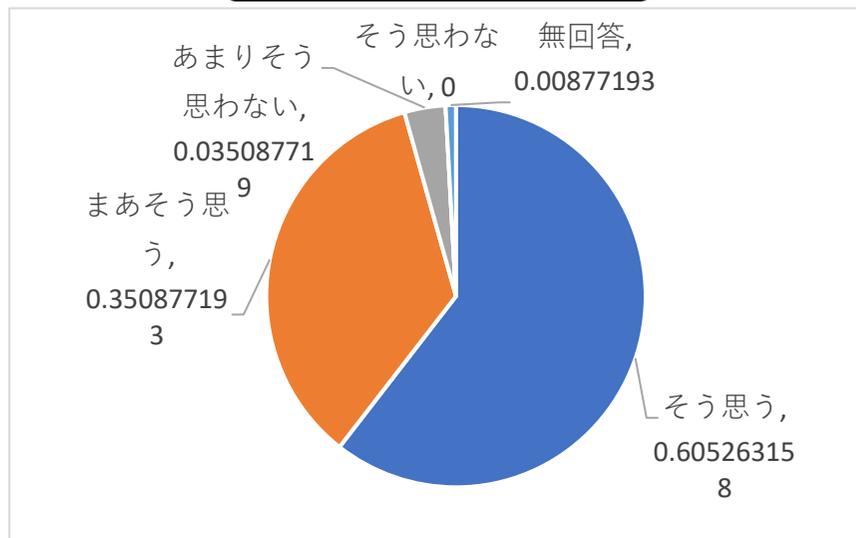
悠紀の里



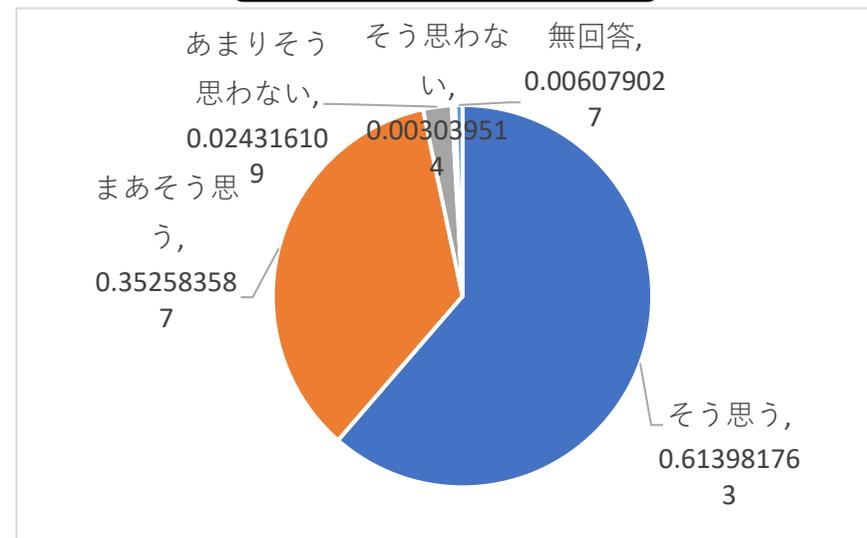
あやめの里



ぎおうの里



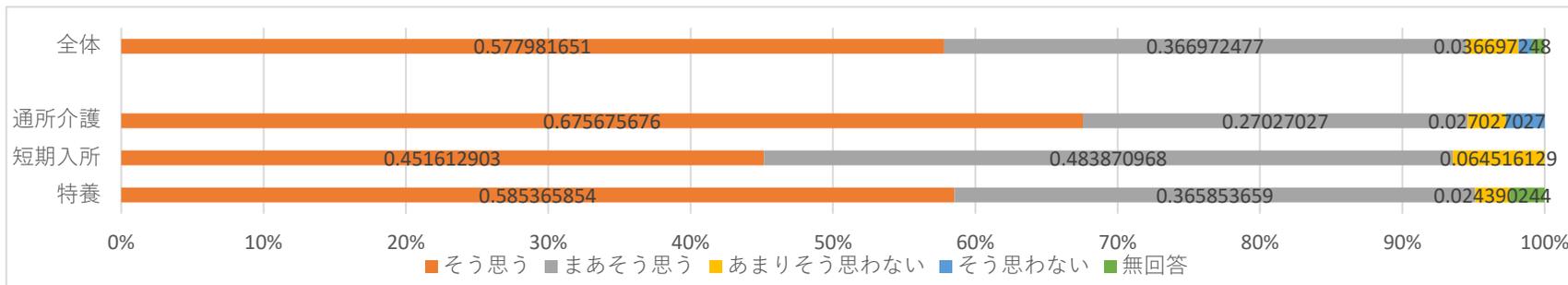
3施設全体



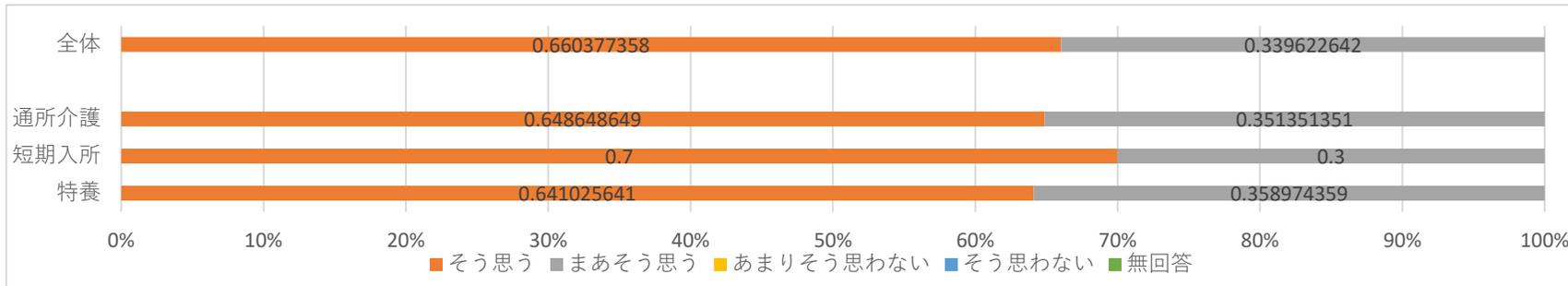
設問2 職員は笑顔で対応していますか。

各施設のサービス別

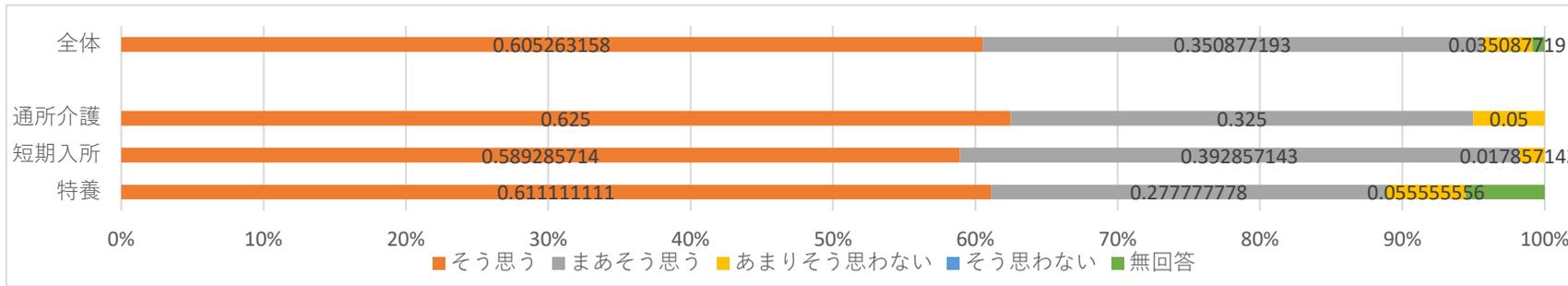
悠紀の里



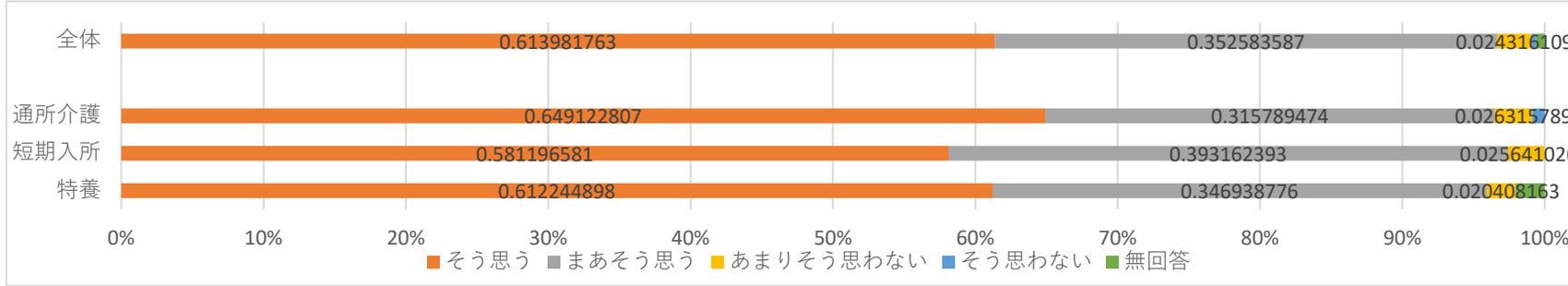
あやめの里



ぎおの里



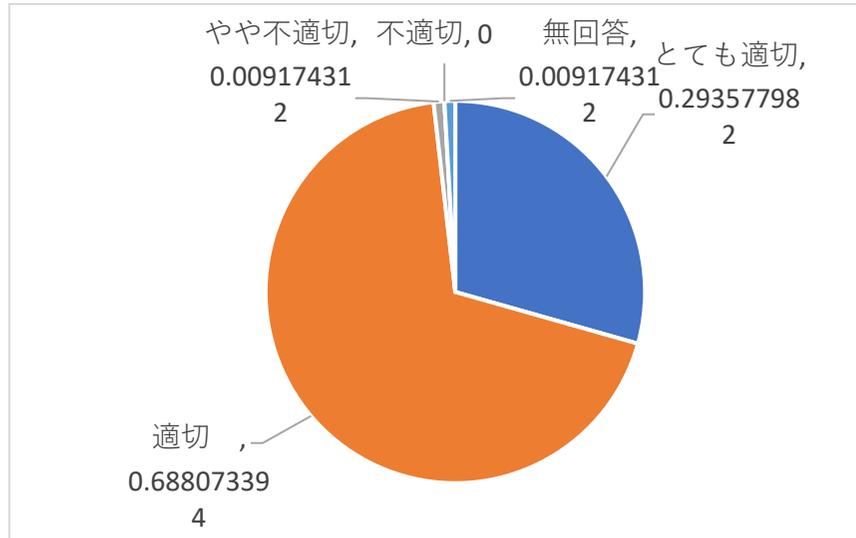
3施設全体



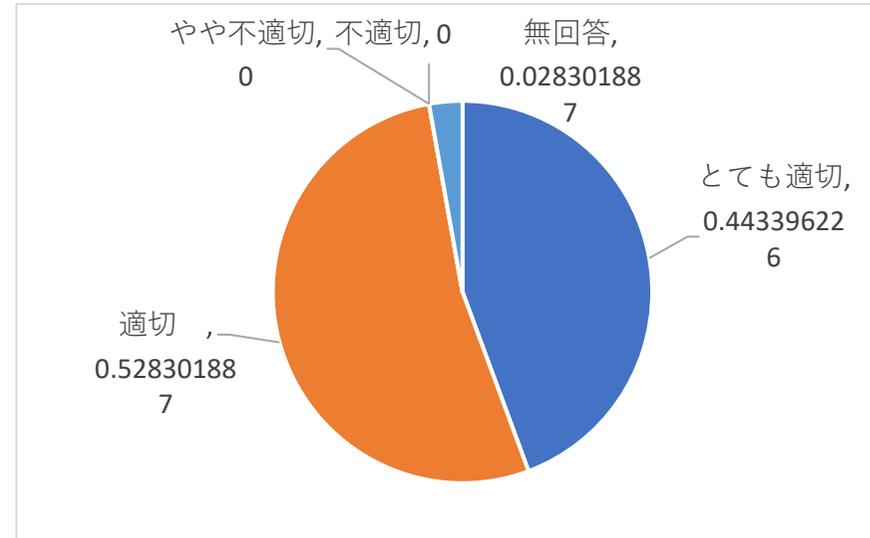
設問3 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですかしていますか。

施設別

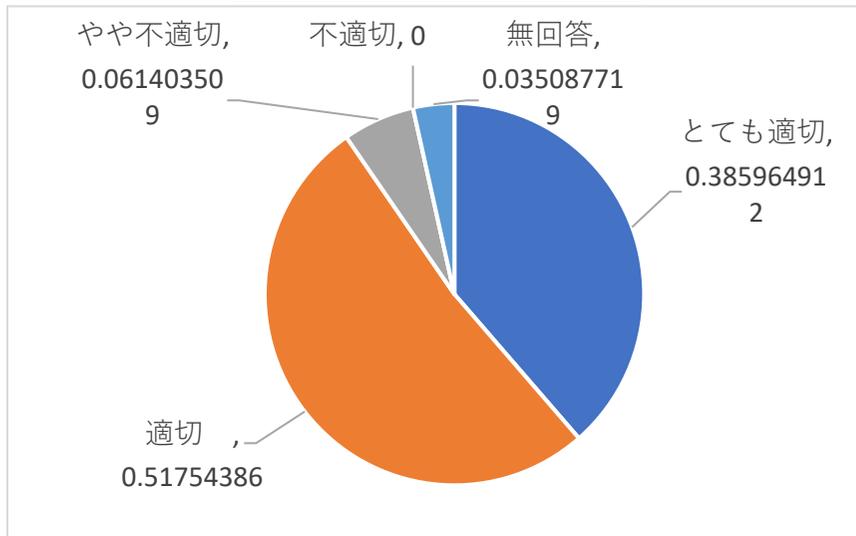
悠紀の里



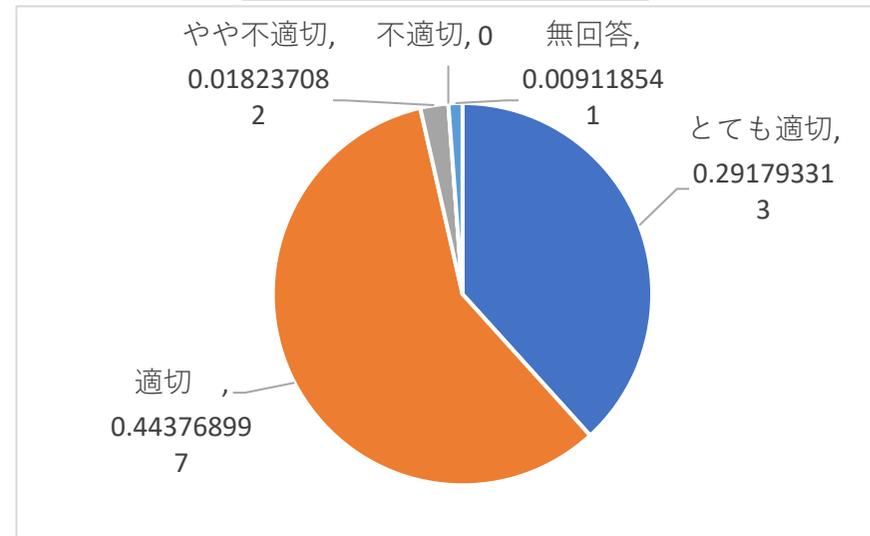
あやめの里



ぎおうの里



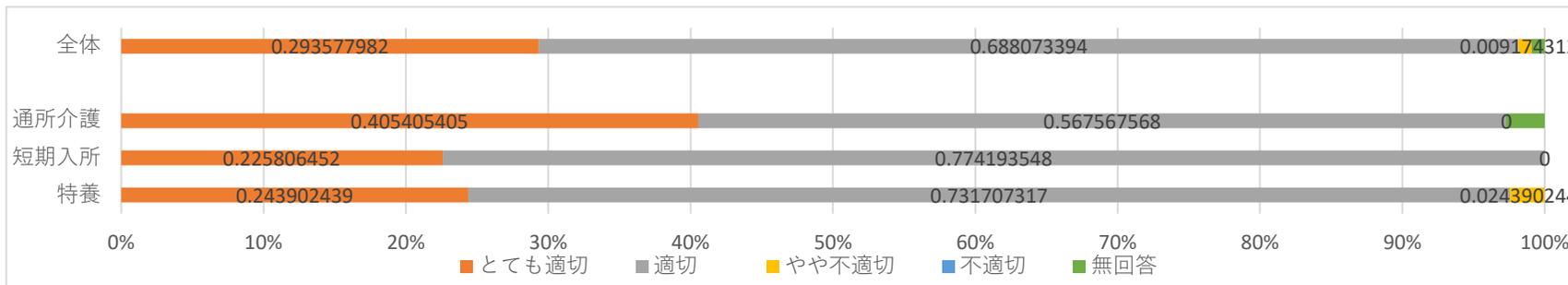
3施設全体



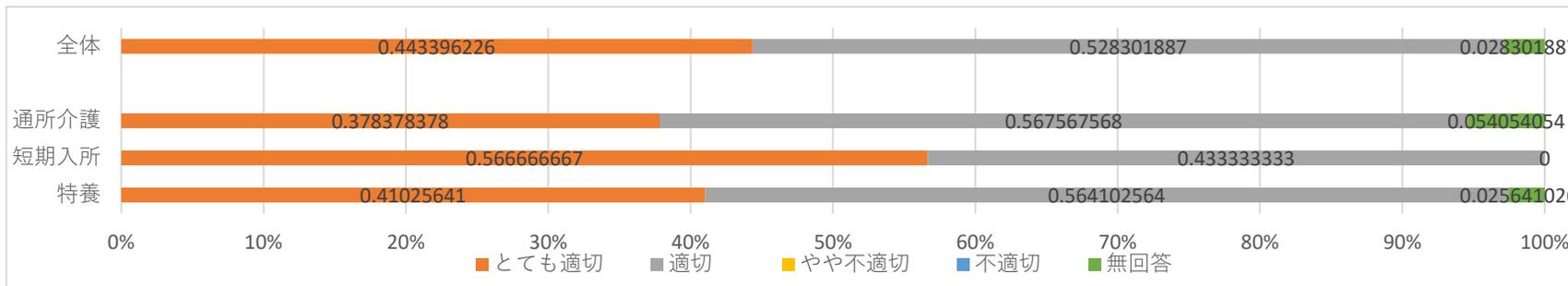
設問3 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですかしていますか。

各施設のサービス別

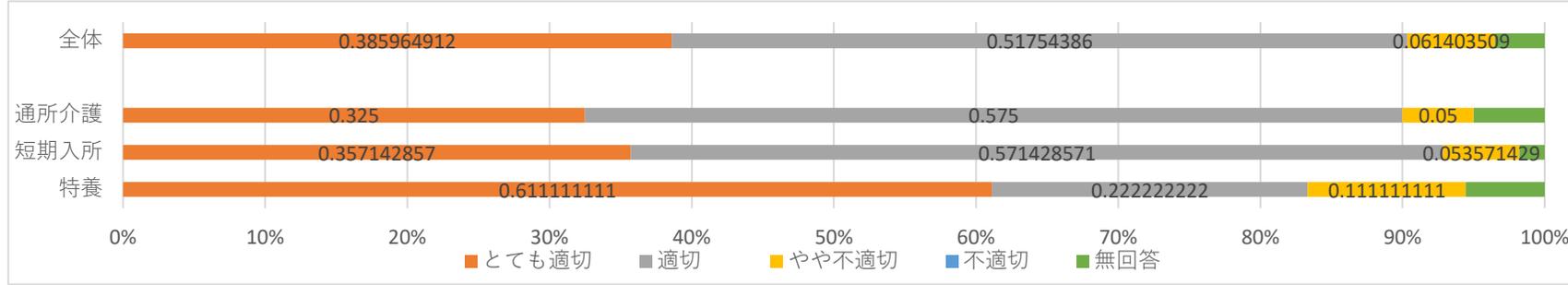
悠紀の里



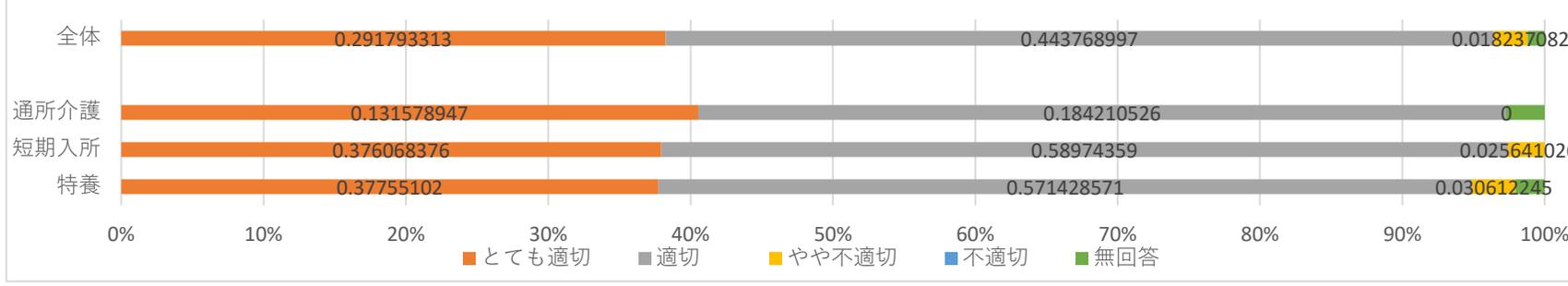
あやめの里



ぎおの里



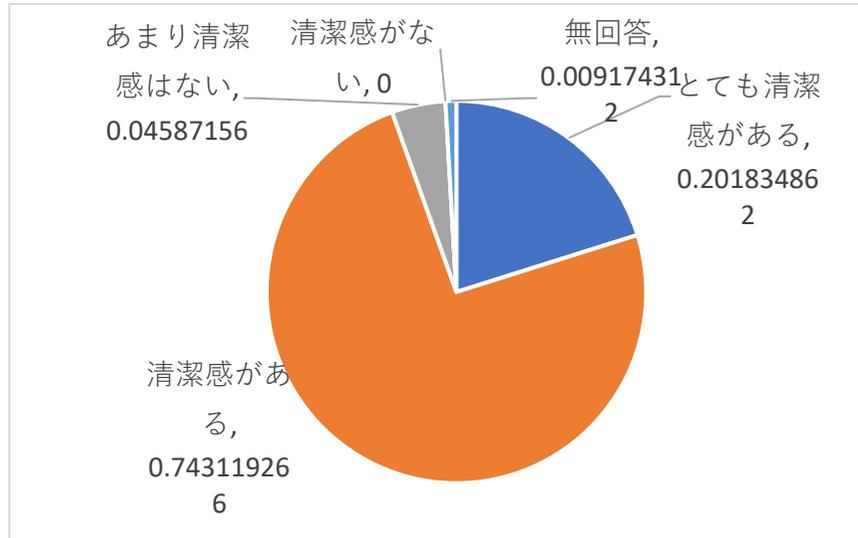
3施設全体



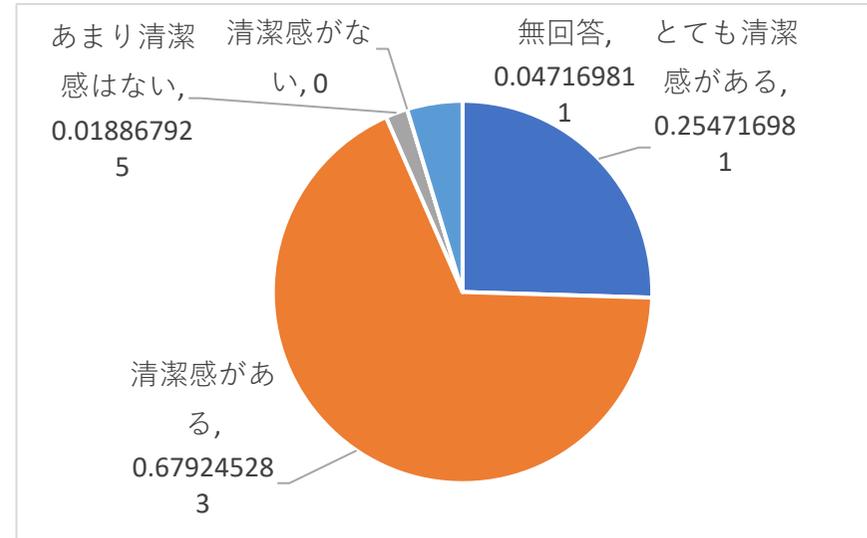
設問4 職員の身だしなみに清潔感がありますか。

施設別

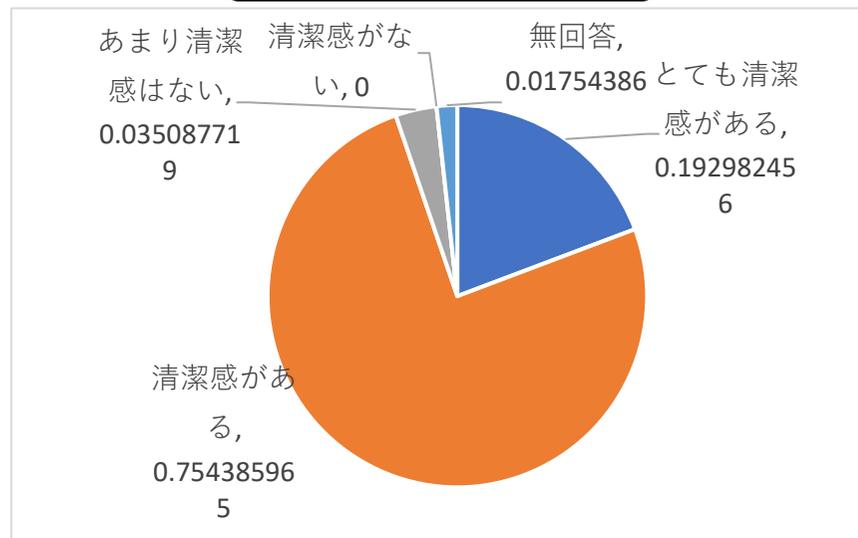
悠紀の里



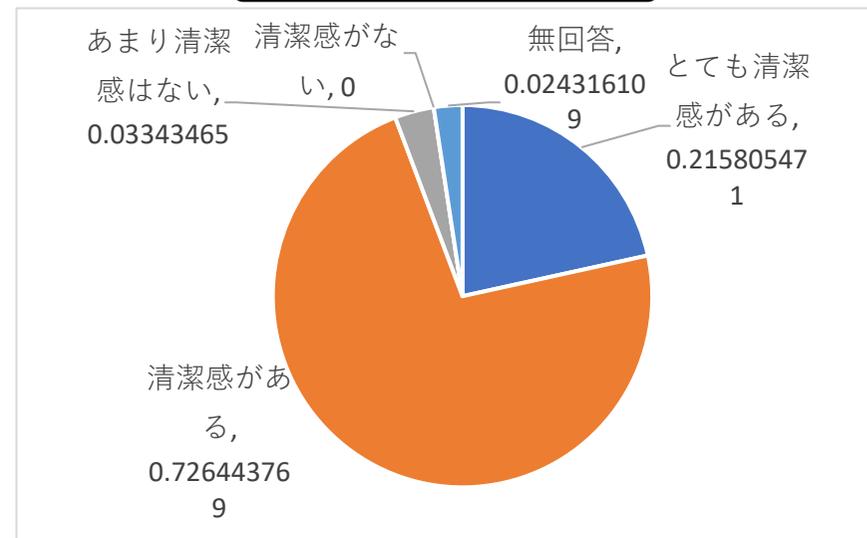
あやめの里



ぎおうの里



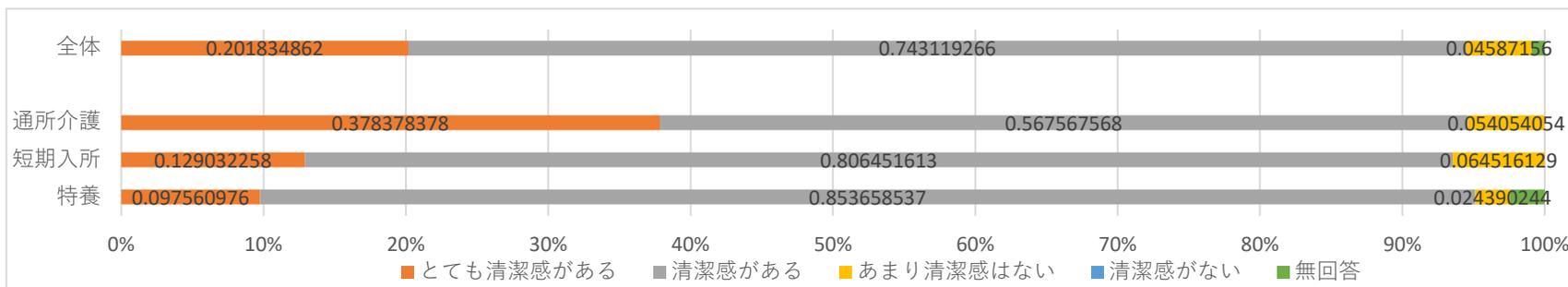
3施設全体



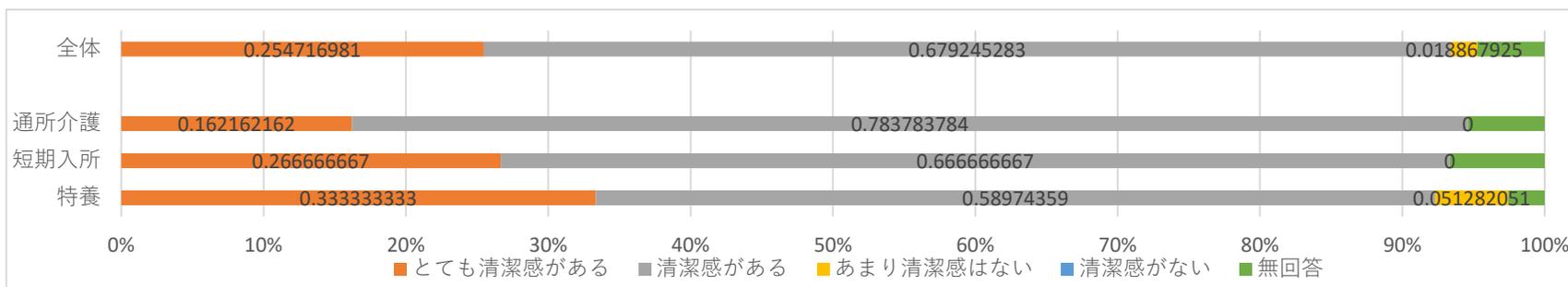
設問4 職員の身だしなみに清潔感がありますか。

各施設のサービス別

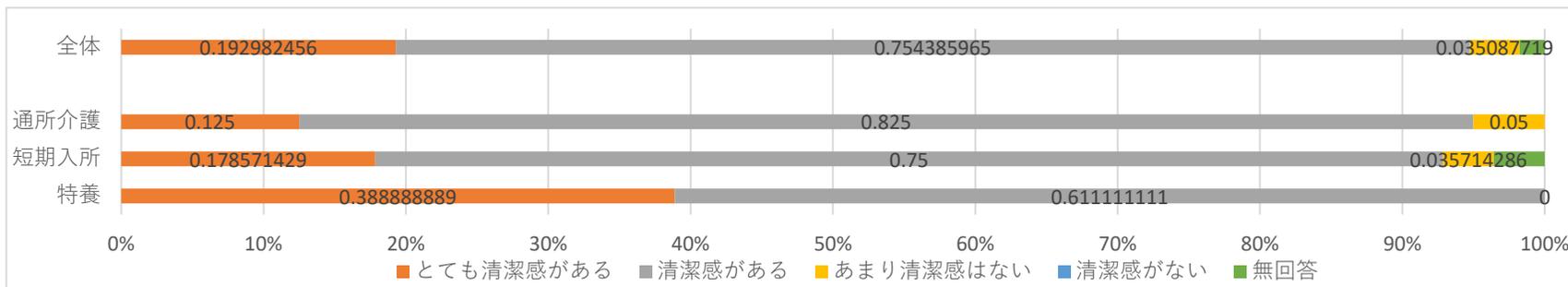
悠紀の里



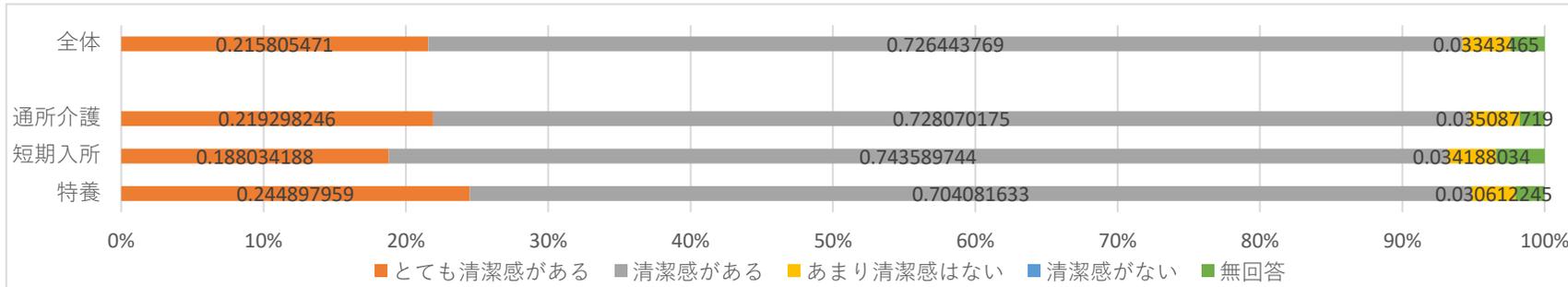
あやめの里



ぎおうの里



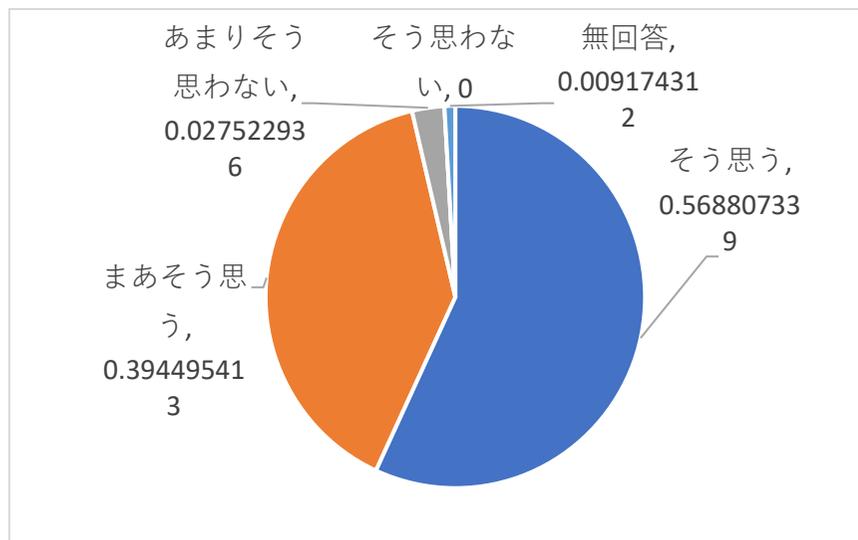
3施設全体



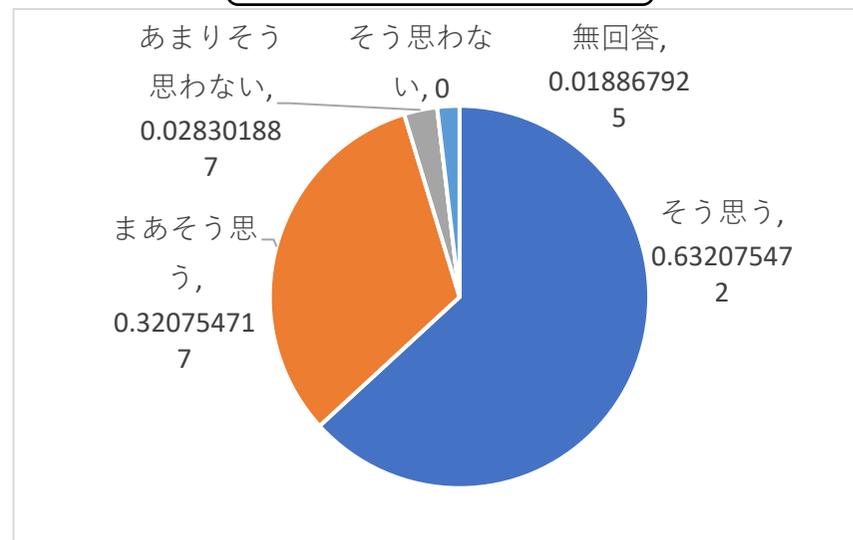
設問5 ご利用者は個人として大切にされていると思われますか。

施設別

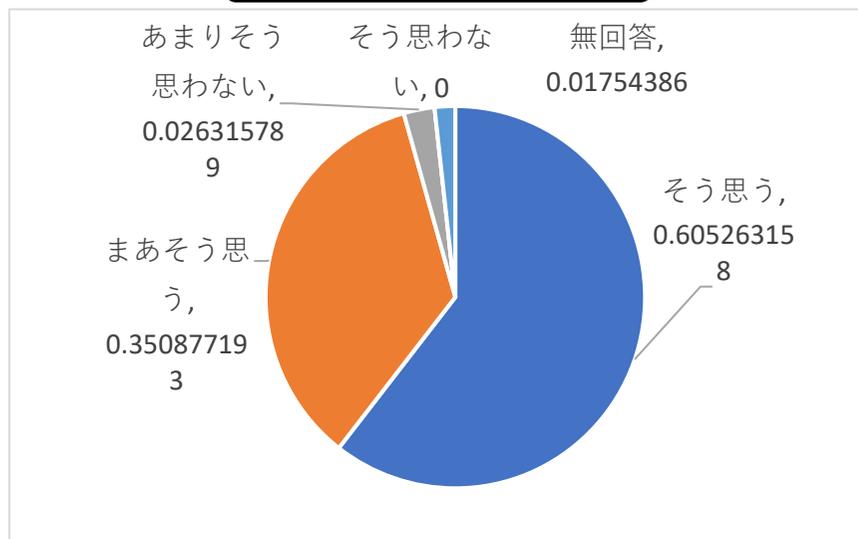
悠紀の里



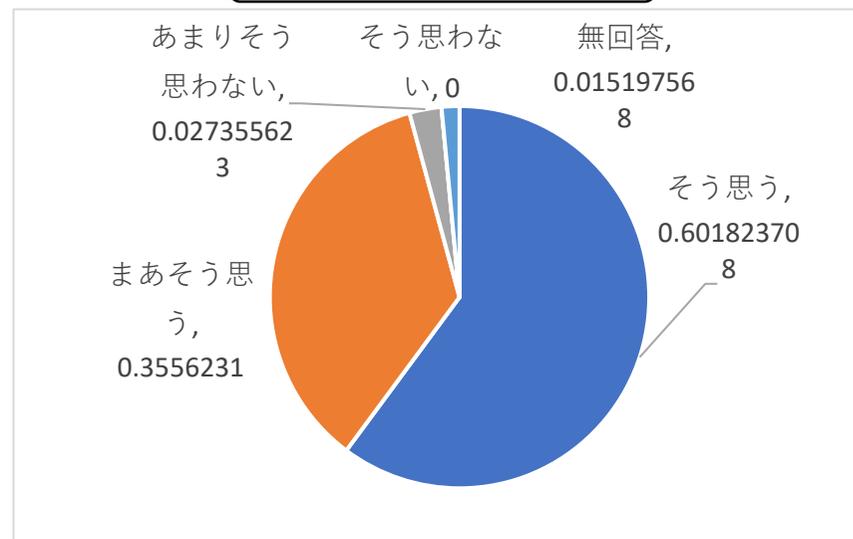
あやめの里



ぎおうの里



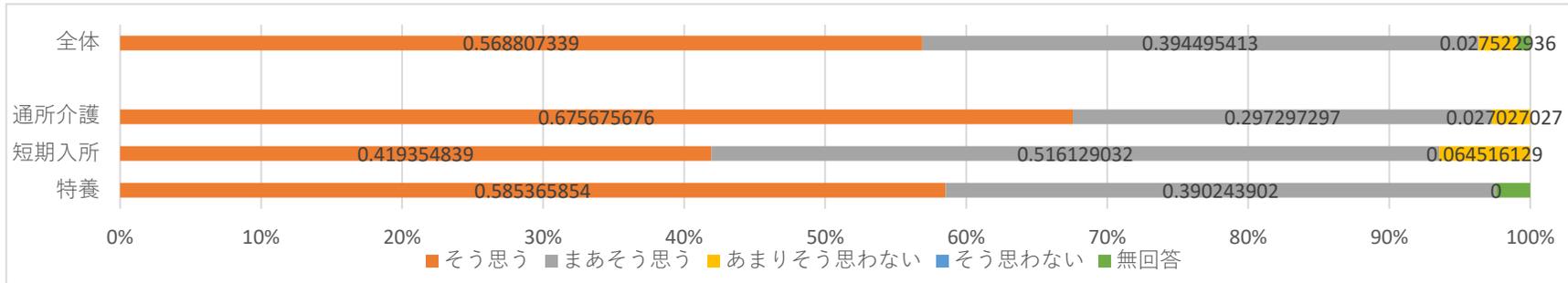
3施設全体



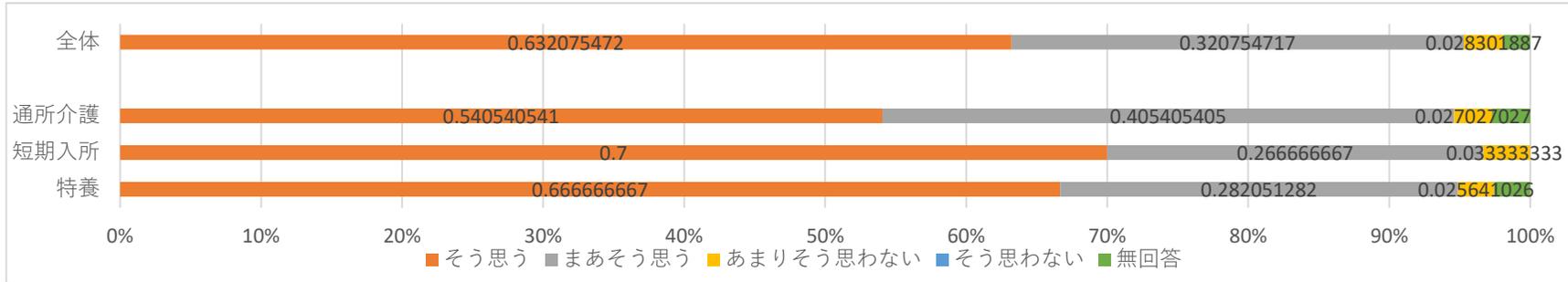
設問5 ご利用者は個人として大切にされていると思えますか。

各施設のサービス別

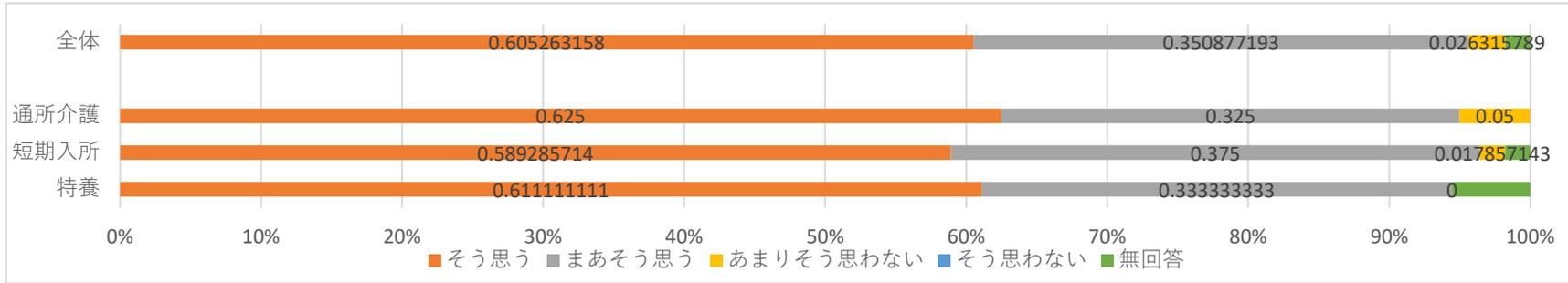
悠紀の里



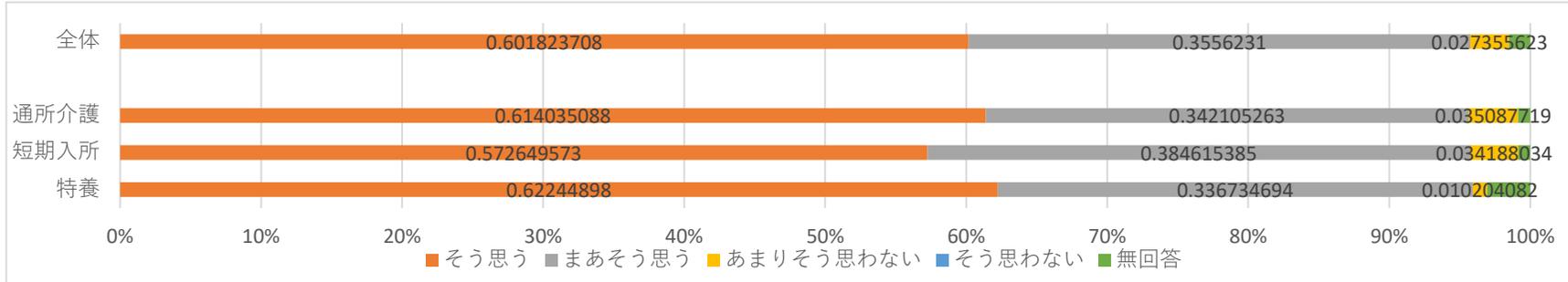
あやめの里



ぎおの里



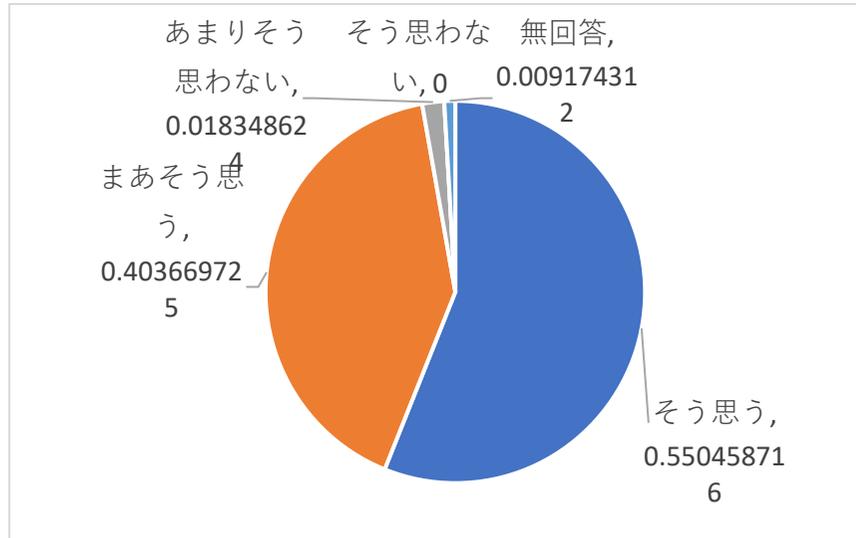
3施設全体



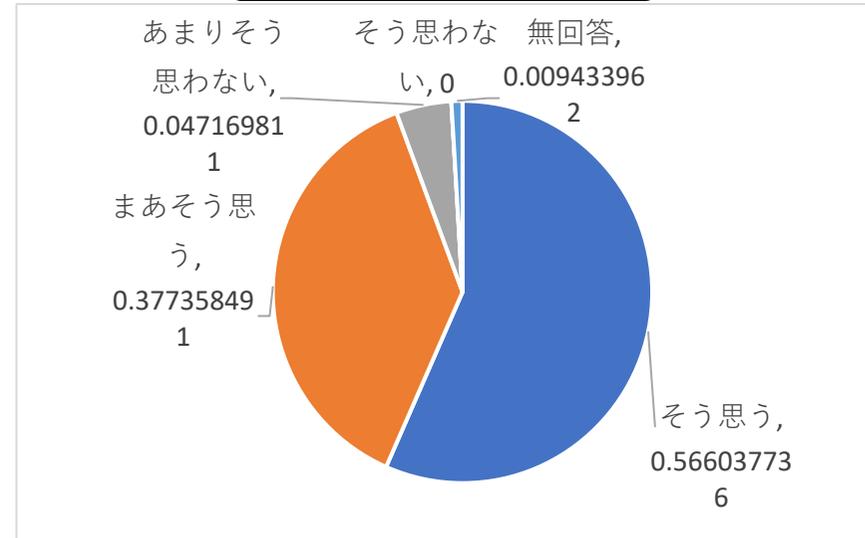
設問6 職員はご本人やご家族の話をよく聴いていますか。

施設別

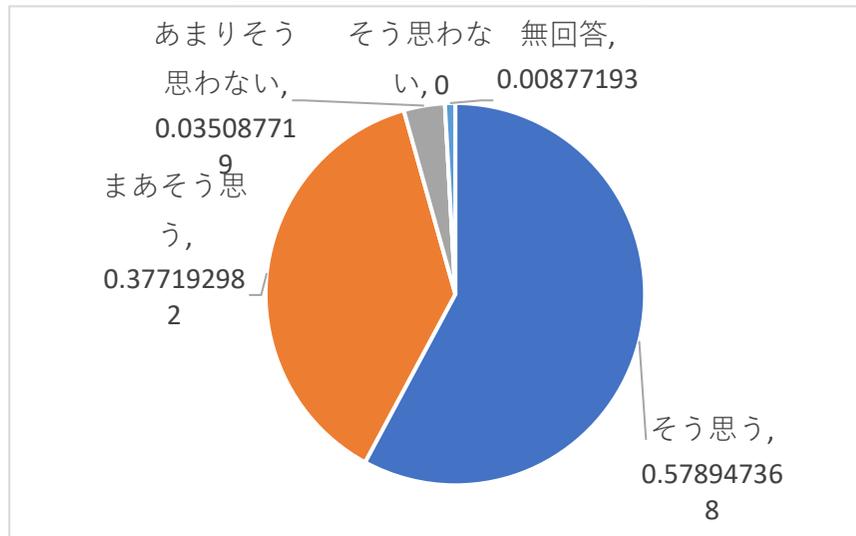
悠紀の里



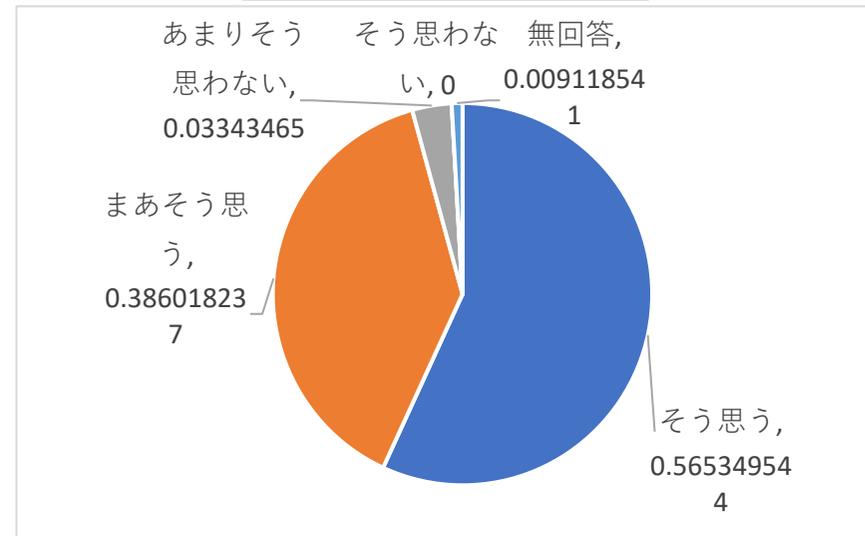
あやめの里



ぎおうの里



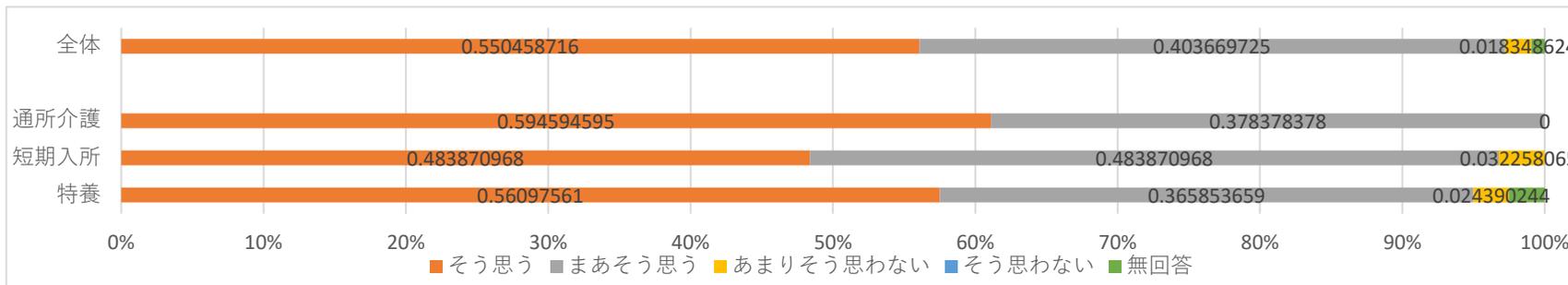
3施設全体



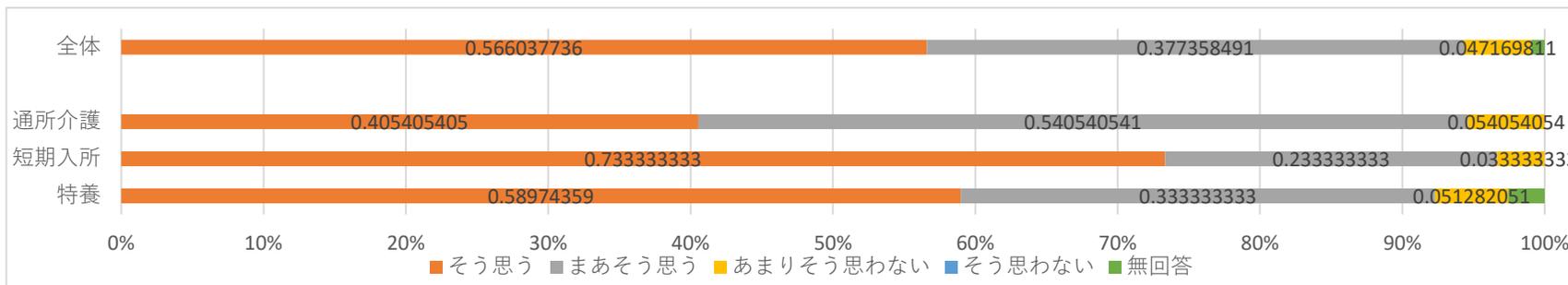
設問6 職員はご本人やご家族の話をよく聴いていますか。

各施設のサービス別

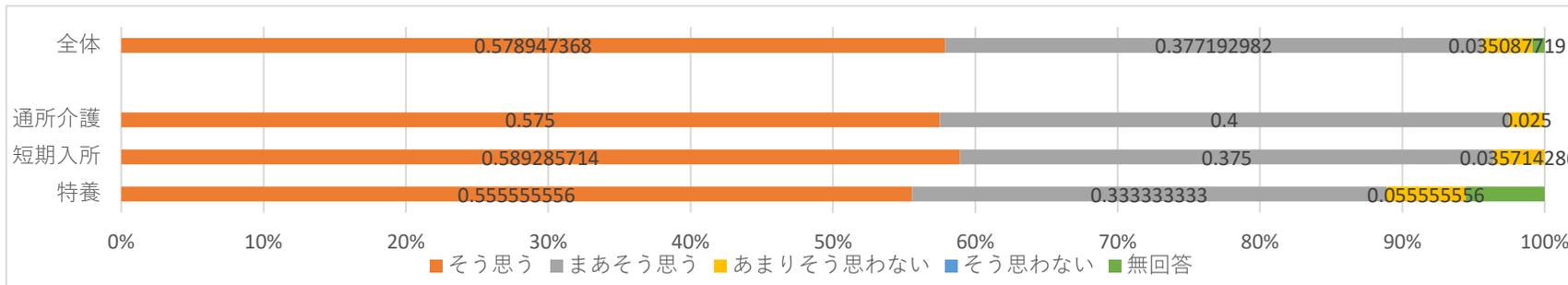
悠紀の里



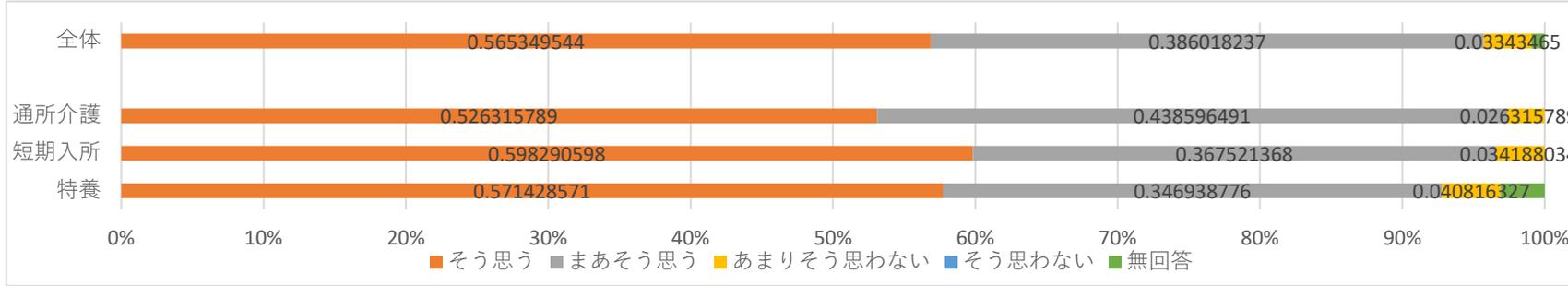
あやめの里



ぎおの里



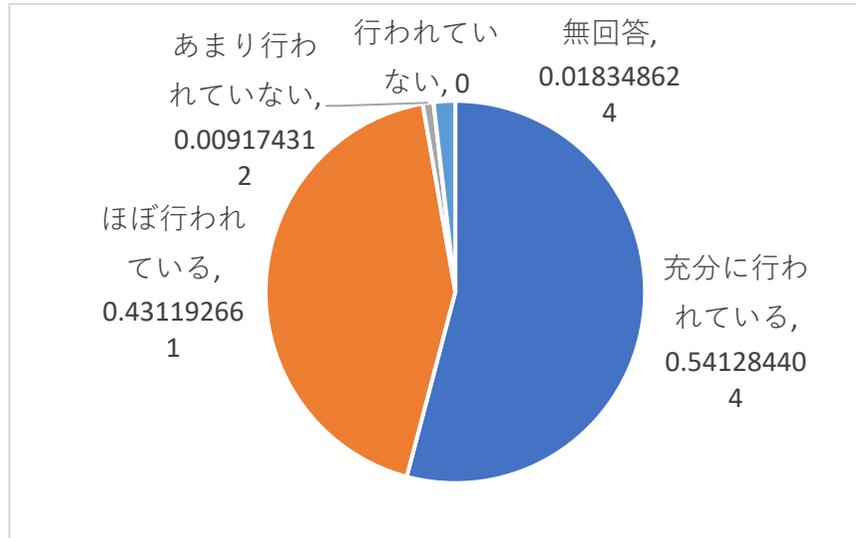
3施設全体



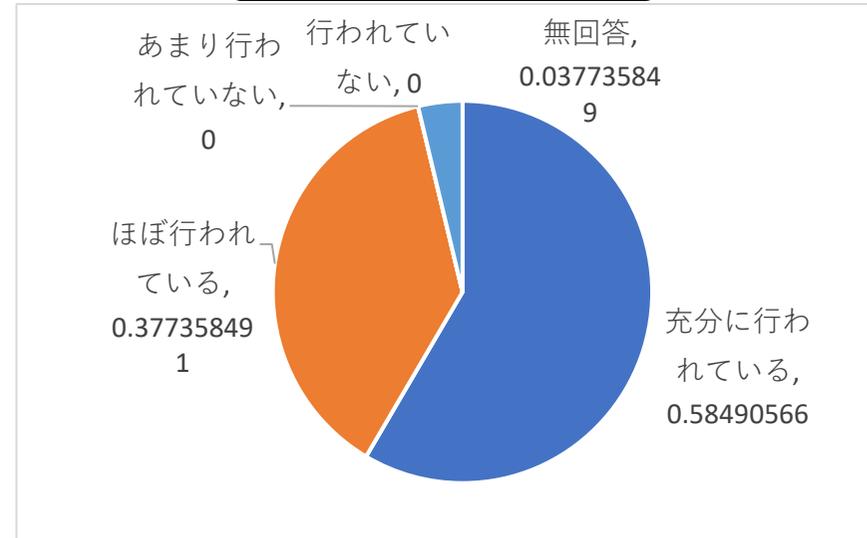
設問7 契約時の事前説明について十分に行われていますか。

施設別

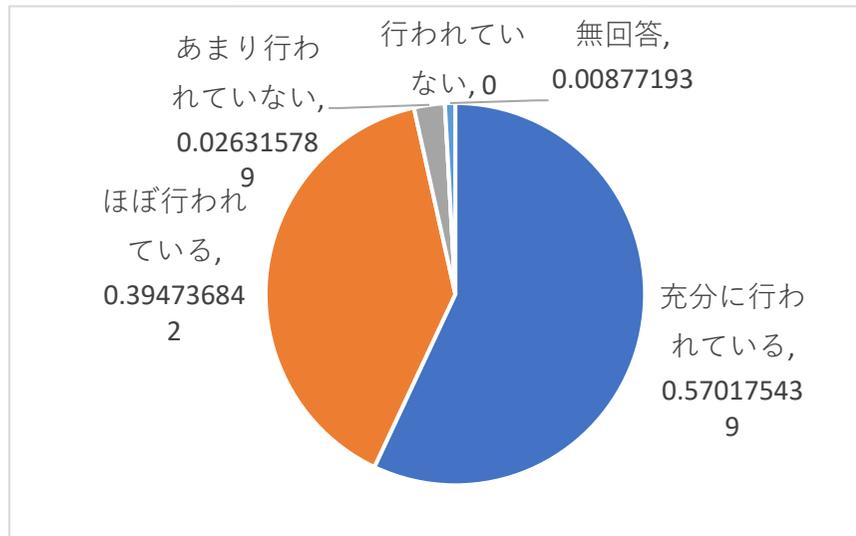
悠紀の里



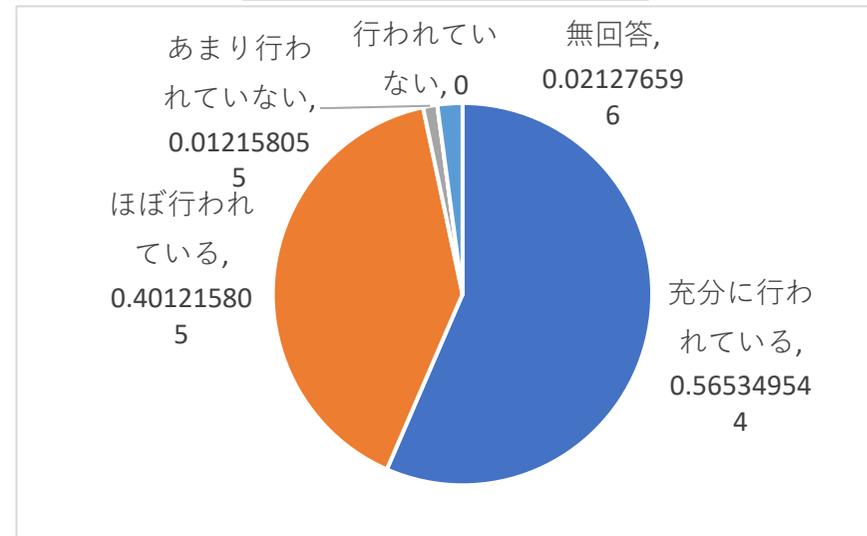
あやめの里



ぎおうの里



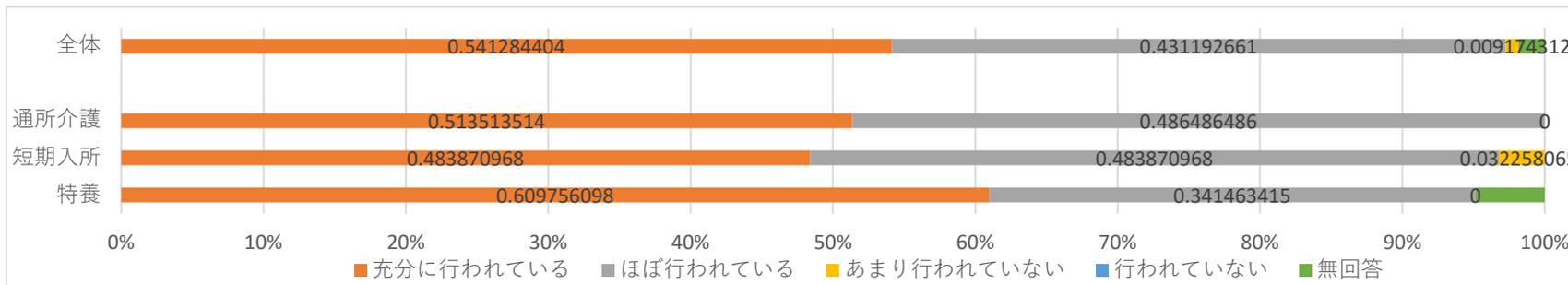
3施設全体



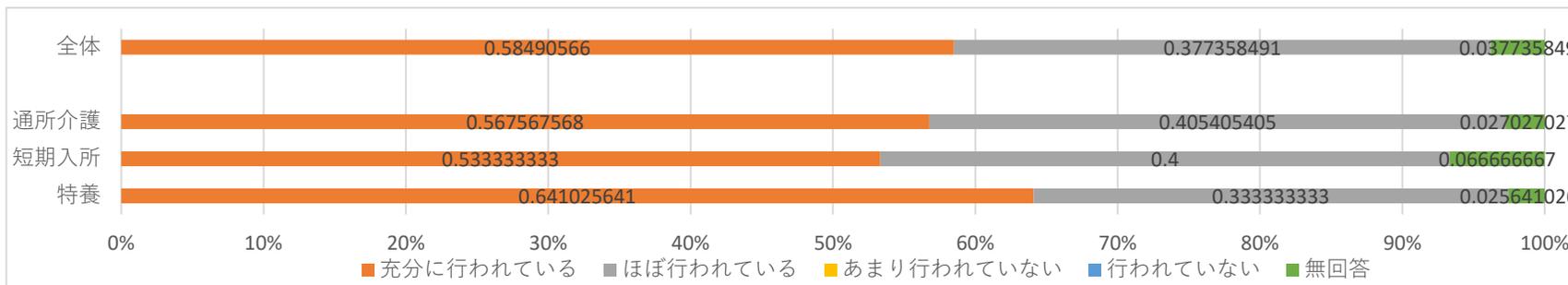
設問7 契約時の事前説明について十分に行われていますか。

各施設のサービス別

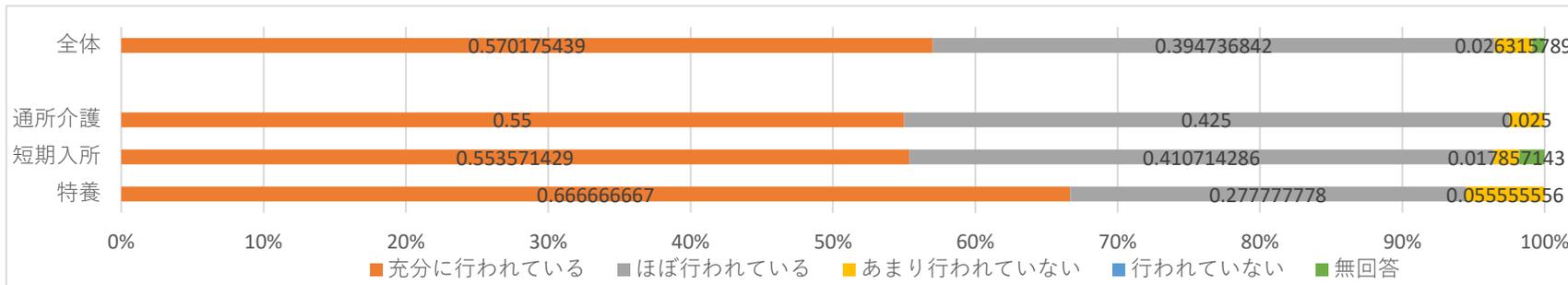
悠紀の里



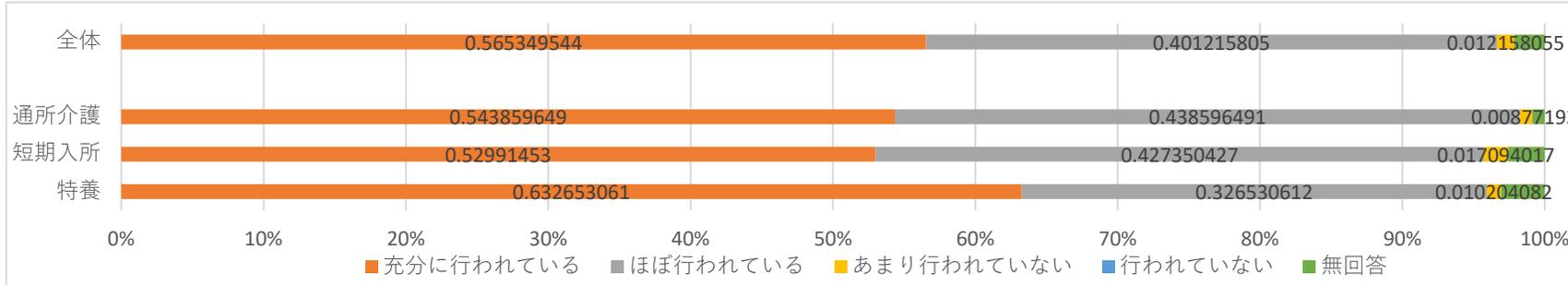
あやめの里



ぎおの里



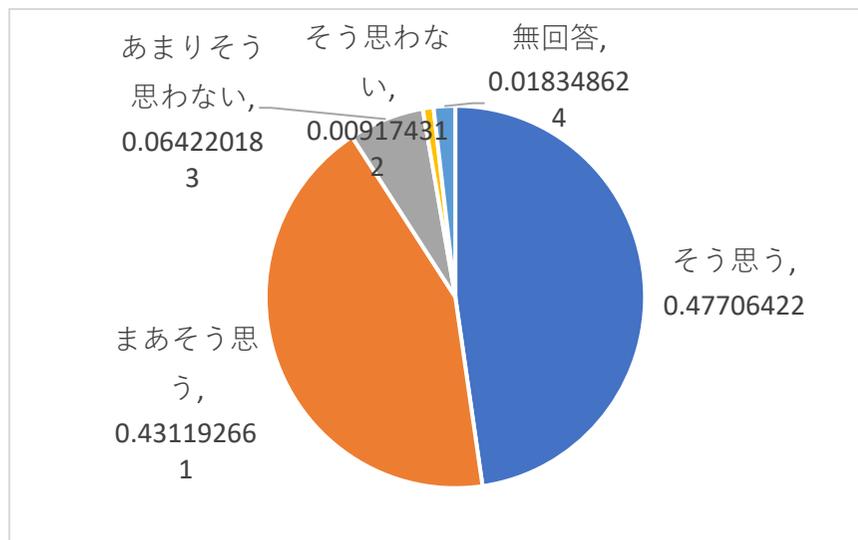
3施設全体



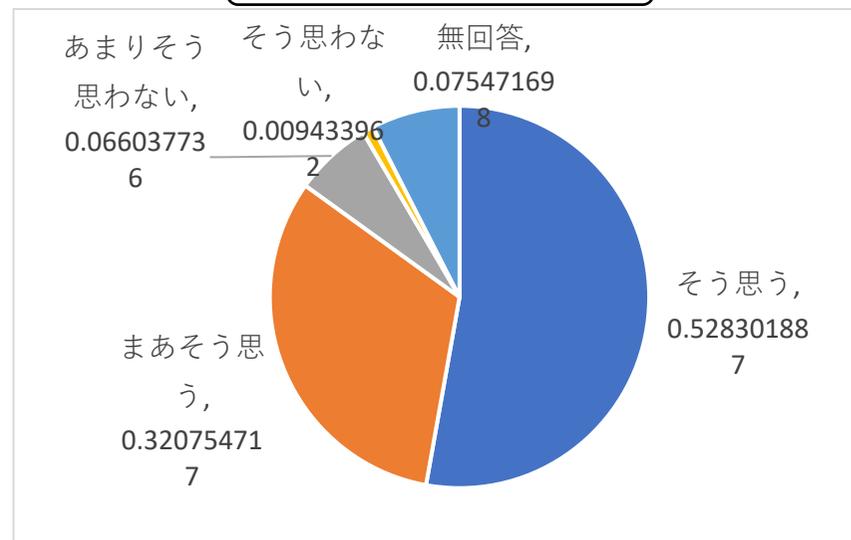
設問8 今から行おうとするケア・サービス内容について、事前に十分説明していますか。

施設別

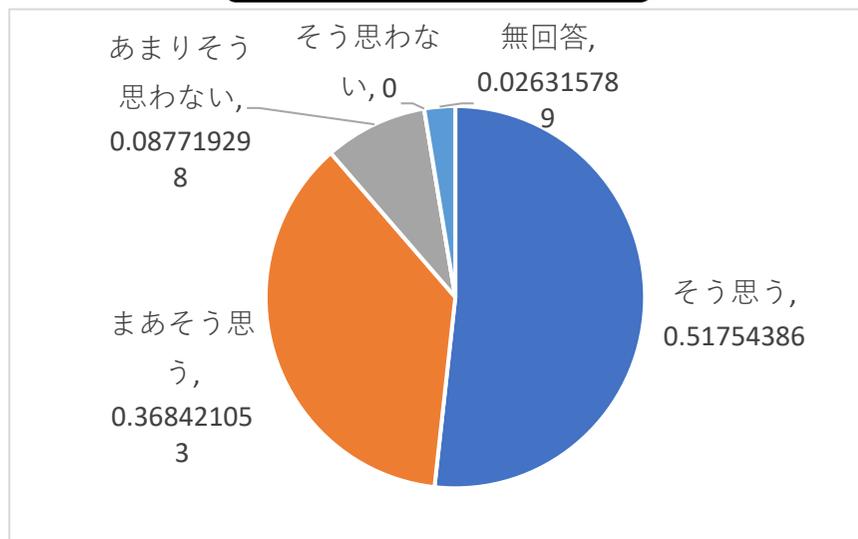
悠紀の里



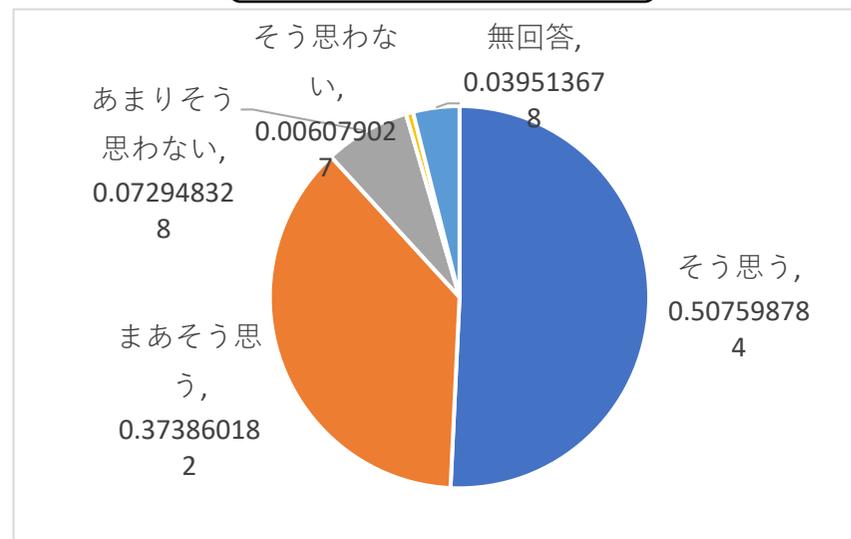
あやめの里



ぎおうの里



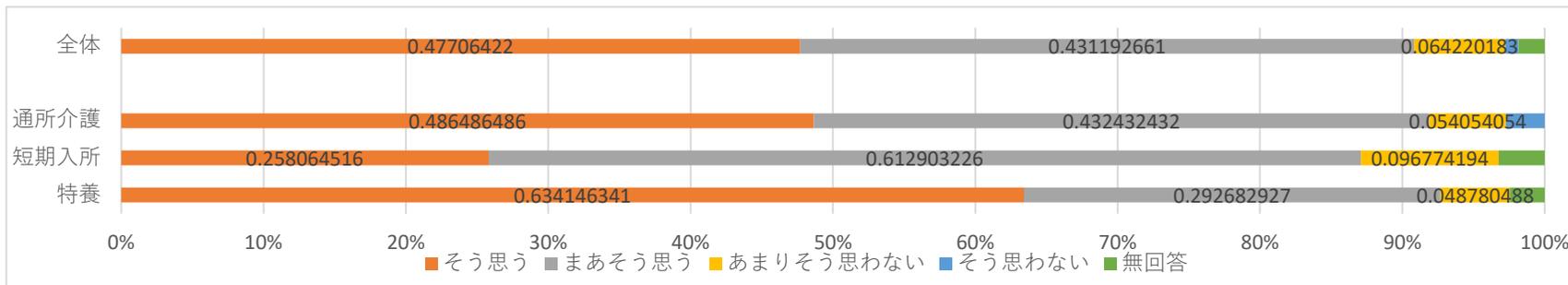
3施設全体



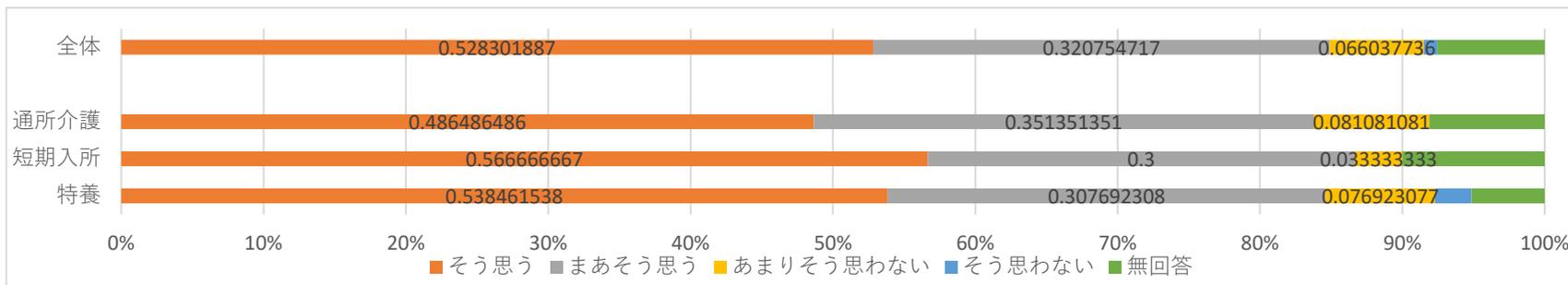
設問8 今から行おうとするケア・サービス内容について、事前に十分説明していますか。

各施設のサービス別

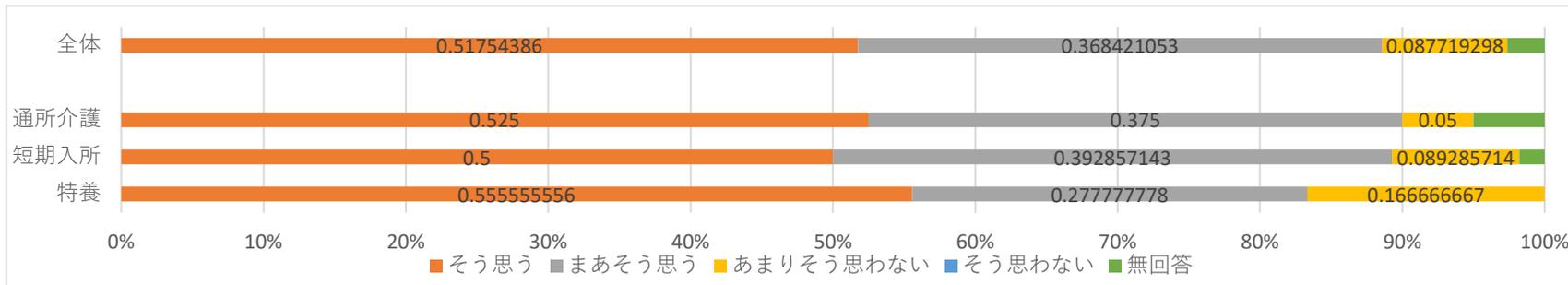
悠紀の里



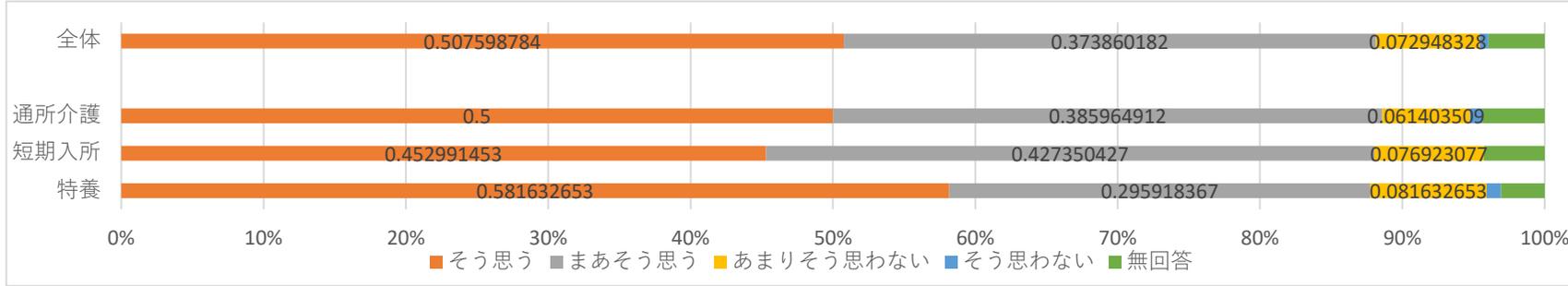
あやめの里



ぎおの里



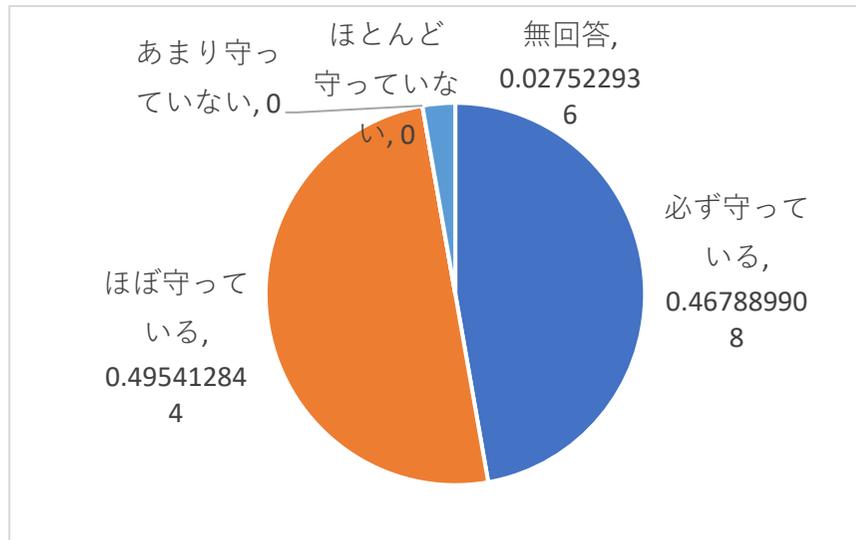
3施設全体



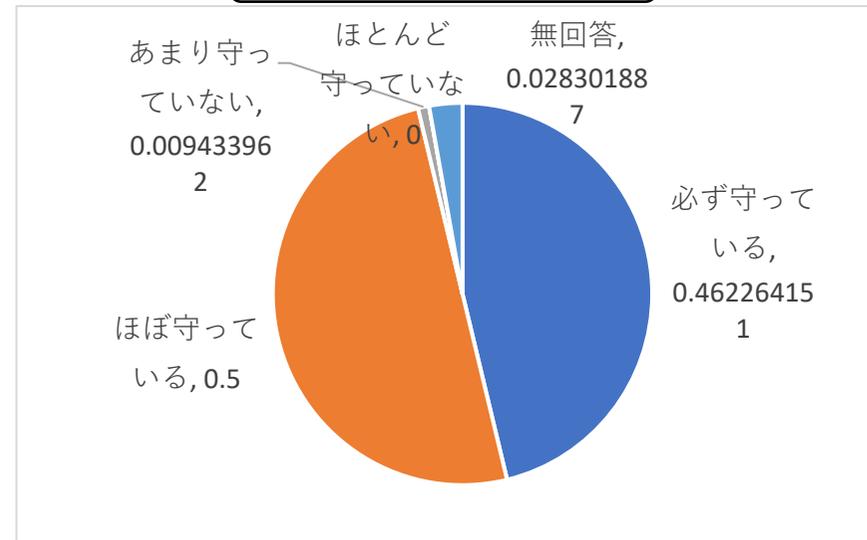
設問9 職員は約束の時間を守れていますか

施設別

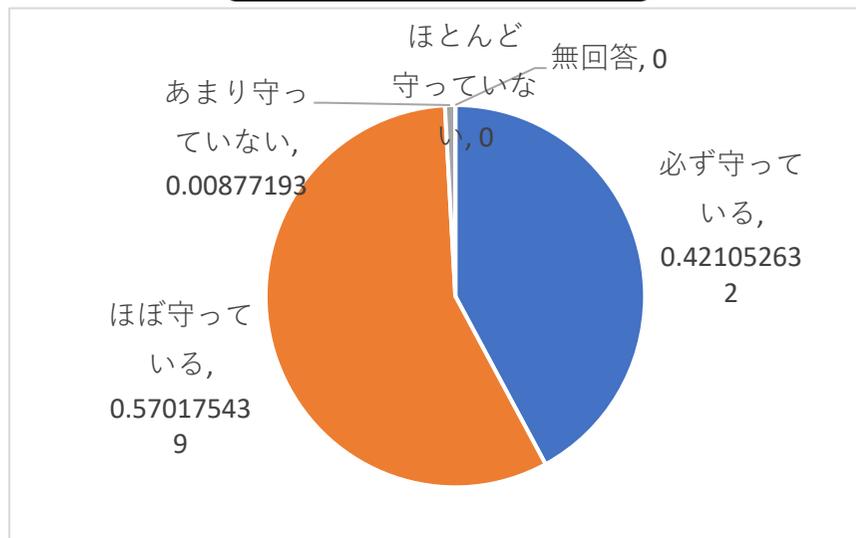
悠紀の里



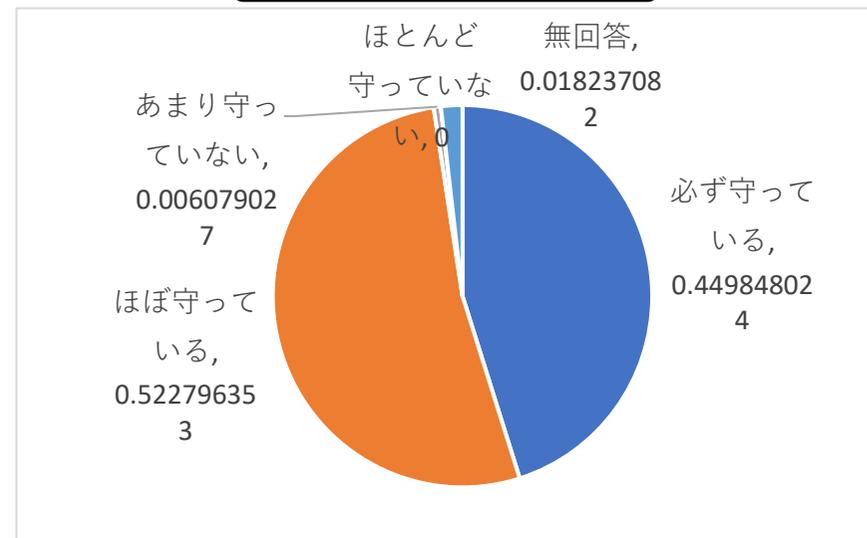
あやめの里



ぎおうの里



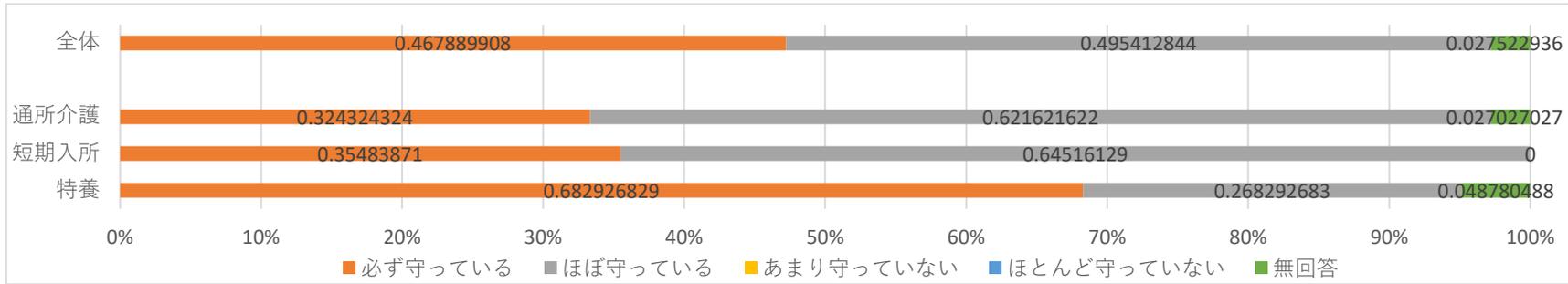
3施設全体



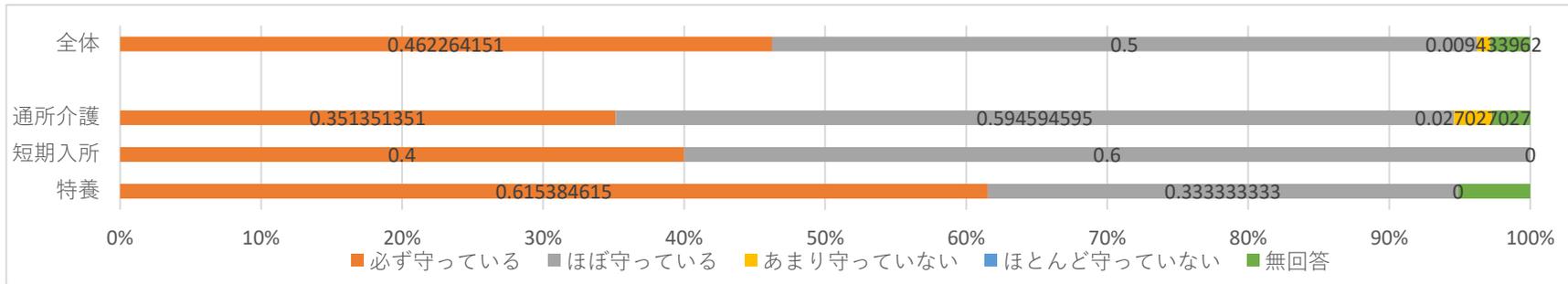
設問9 職員は約束の時間を守れていますか

各施設のサービス別

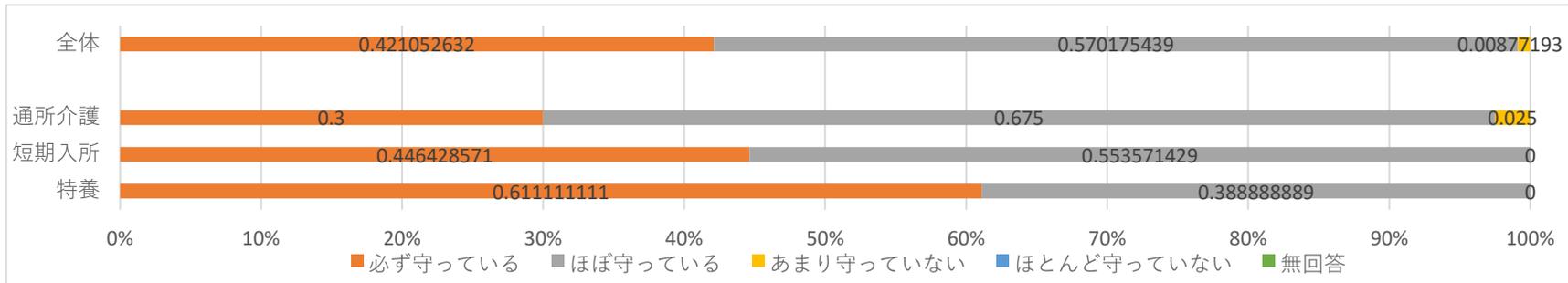
悠紀の里



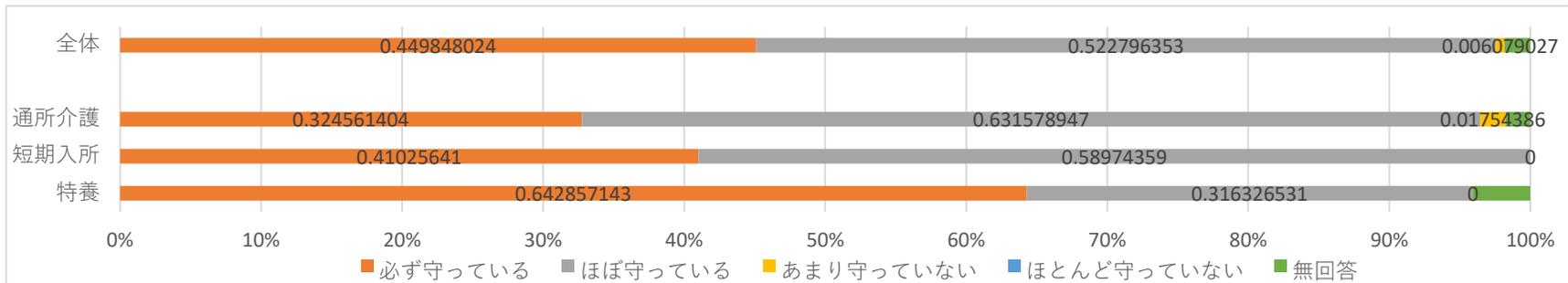
あやめの里



ぎおの里



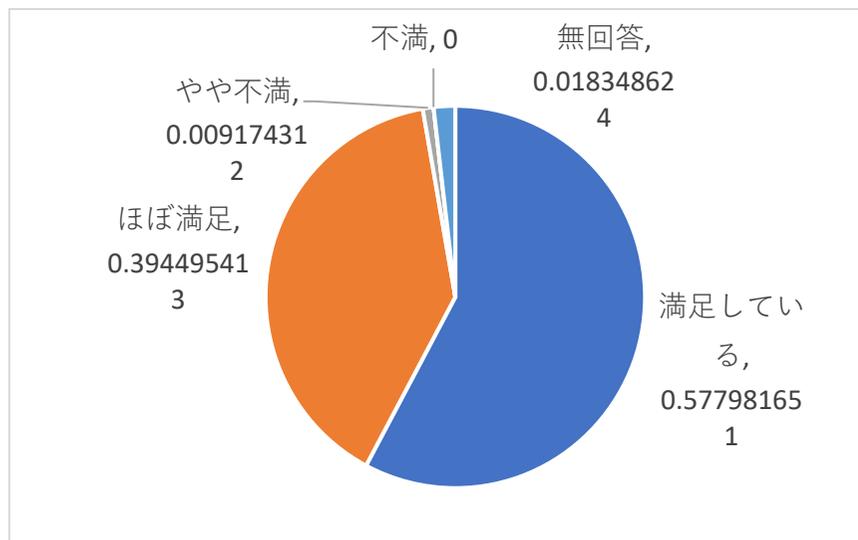
3施設全体



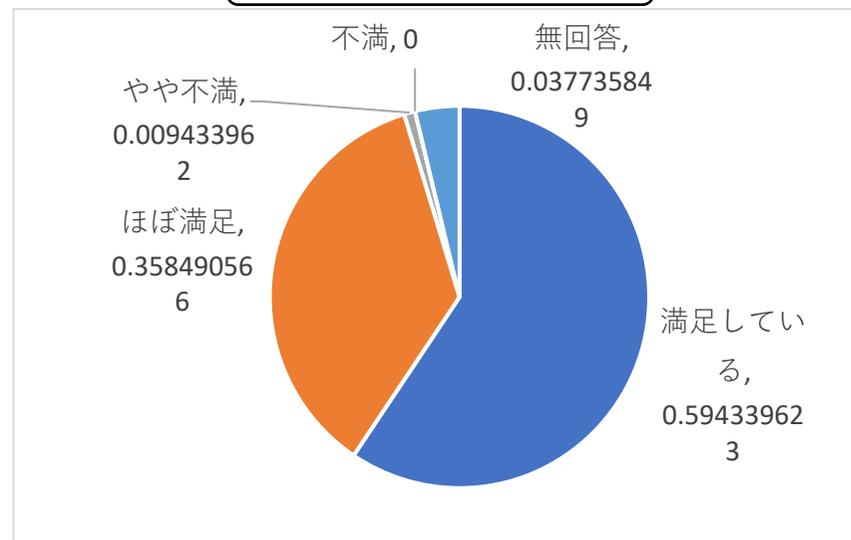
設問10 サービス提供内容について満足されていますか。

施設別

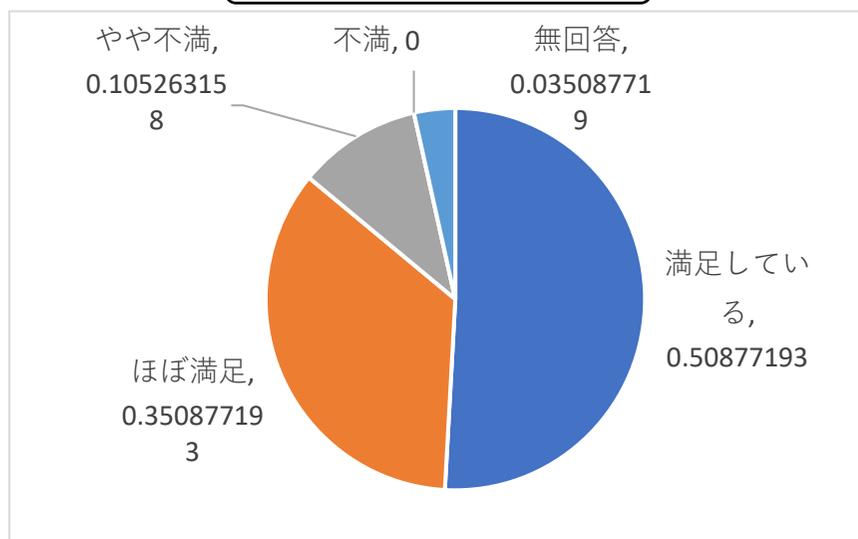
悠紀の里



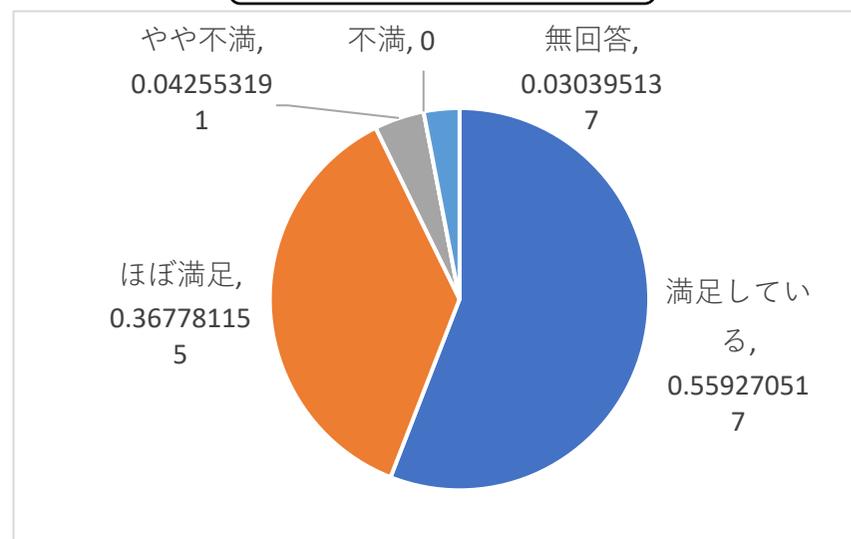
あやめの里



ぎおうの里



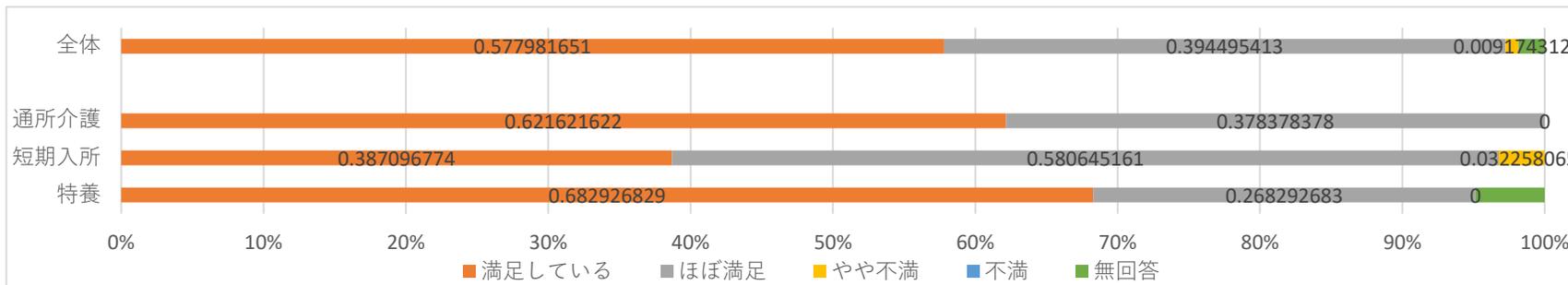
3施設全体



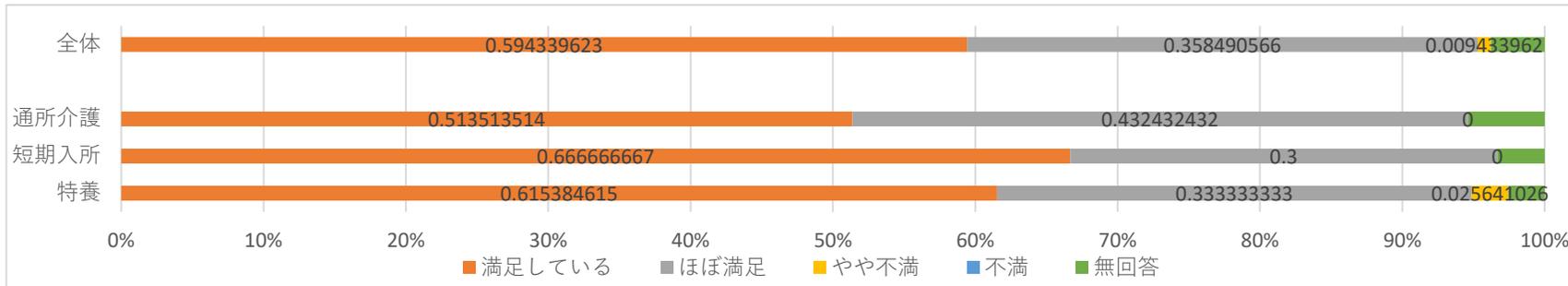
設問10 サービス提供内容について満足されていますか。

各施設のサービス別

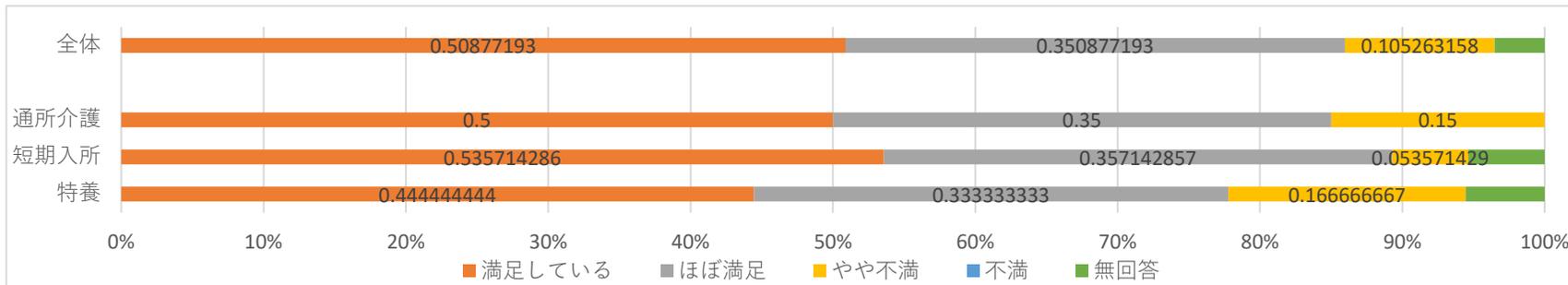
悠紀の里



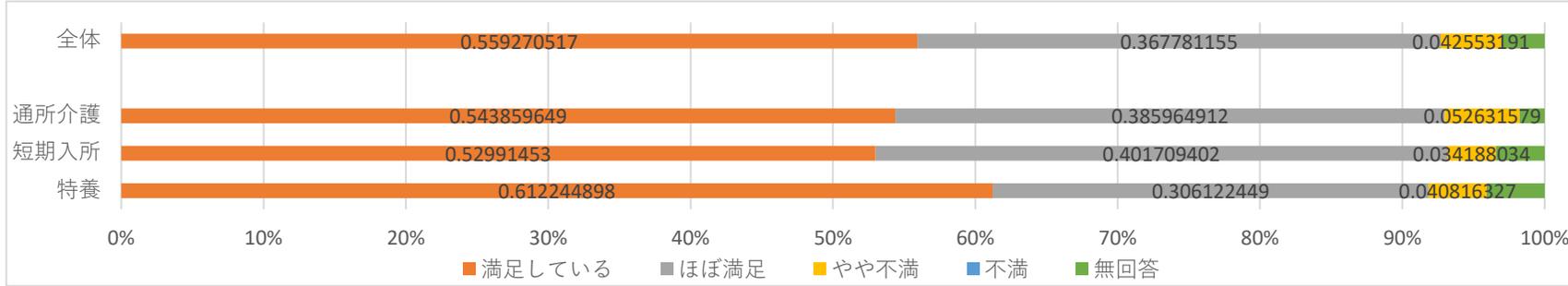
あやめの里



ぎおの里



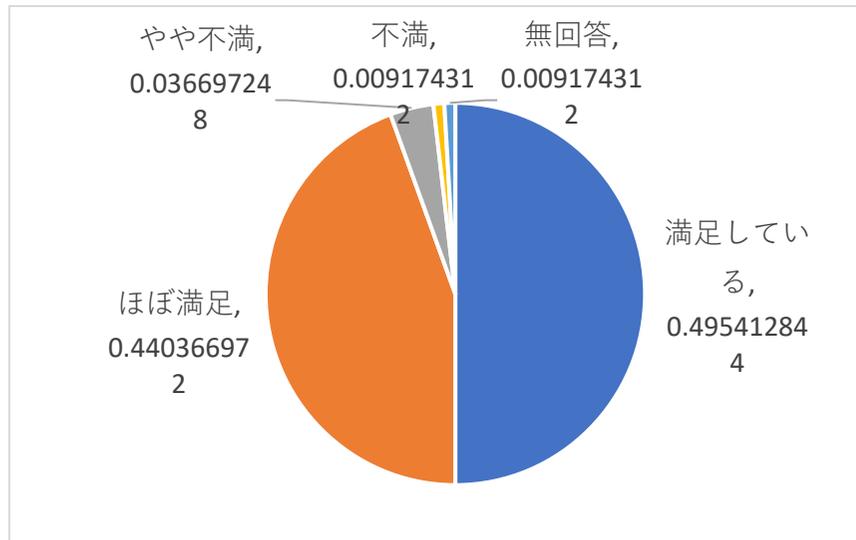
3施設全体



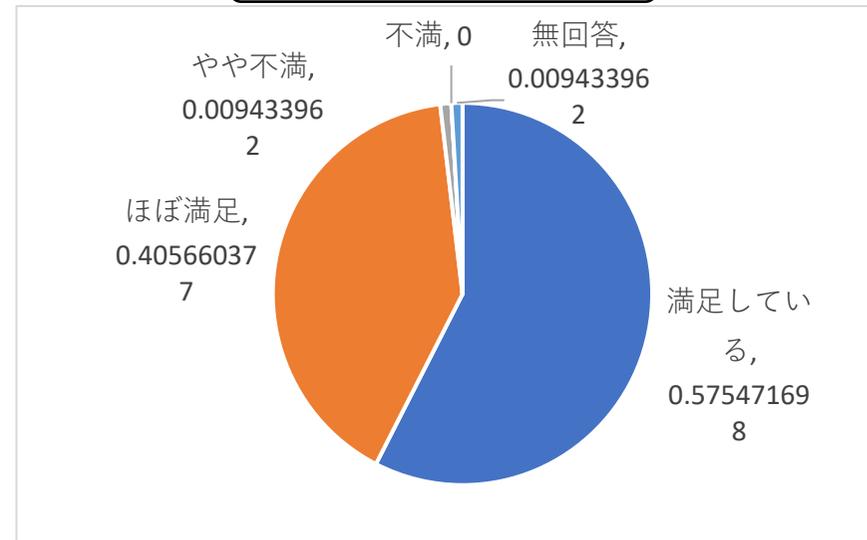
設問11 職員に対する意見の言いやすさについて満足されていますか。

施設別

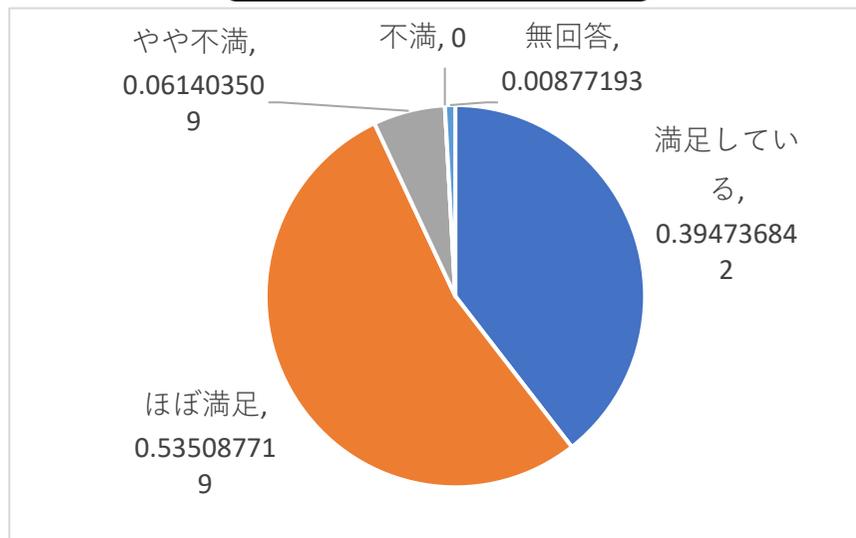
悠紀の里



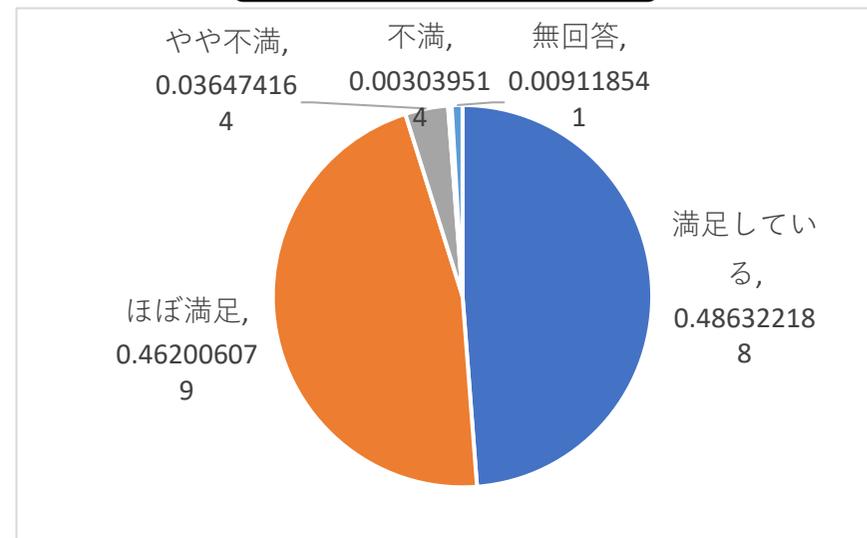
あやめの里



ぎおうの里



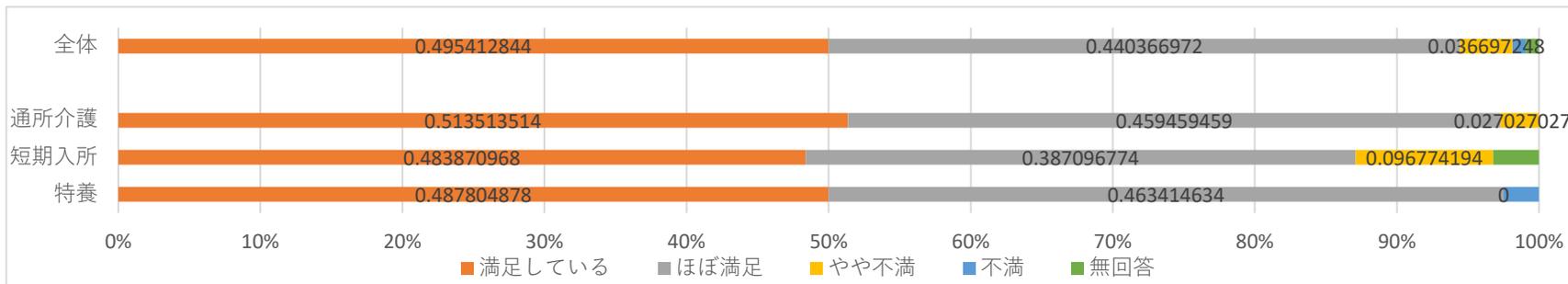
3施設全体



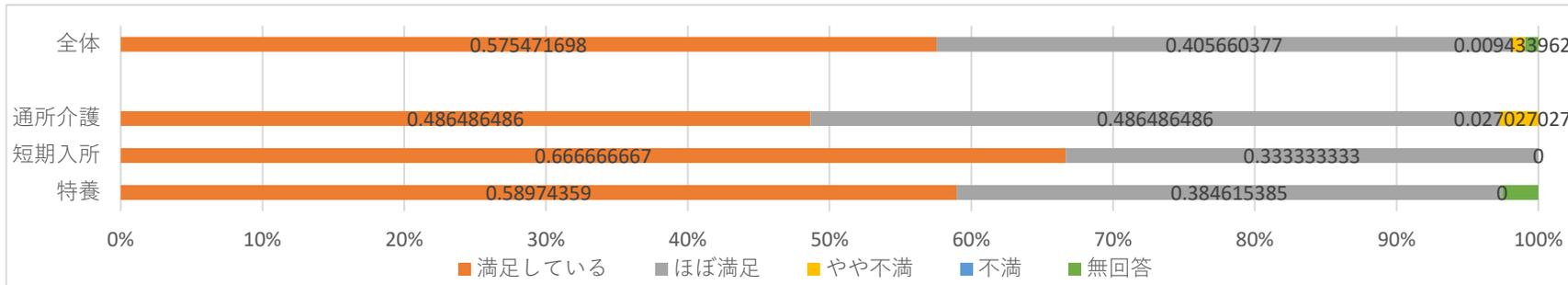
設問11 職員に対する意見の言いやすさについて満足されていますか。

各施設のサービス別

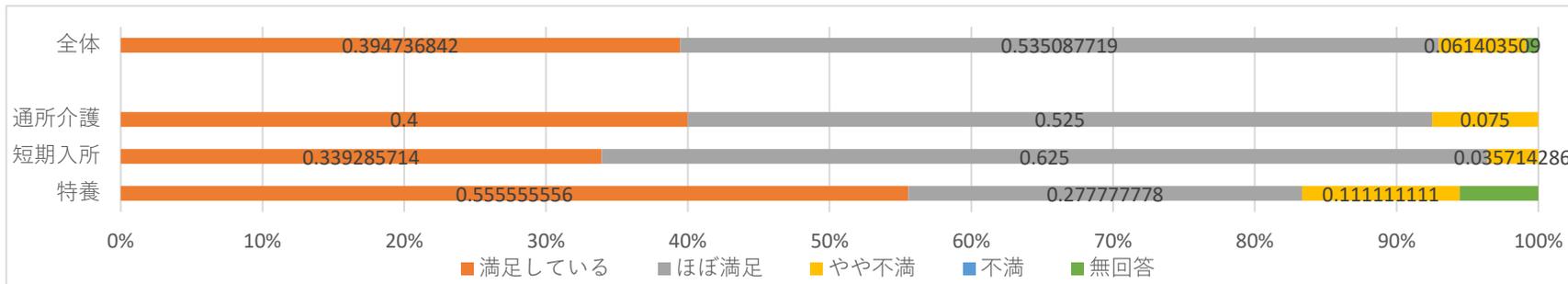
悠紀の里



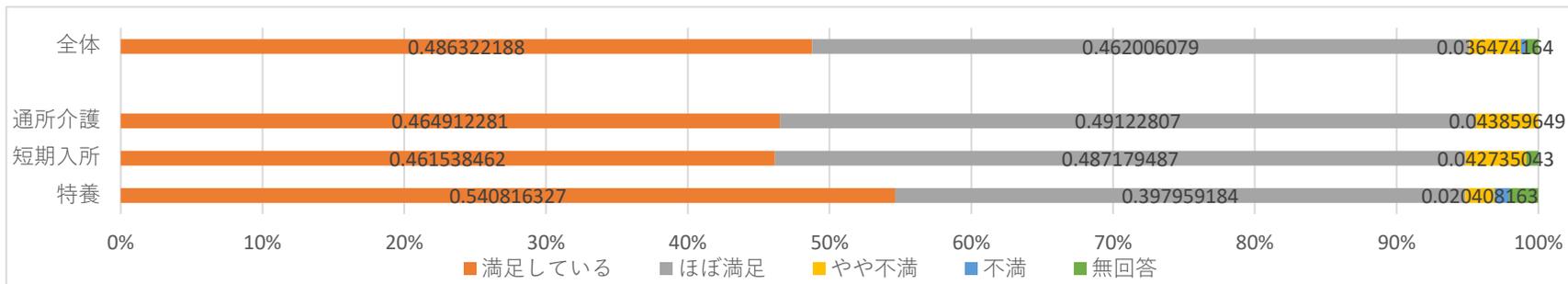
あやめの里



ぎおうの里



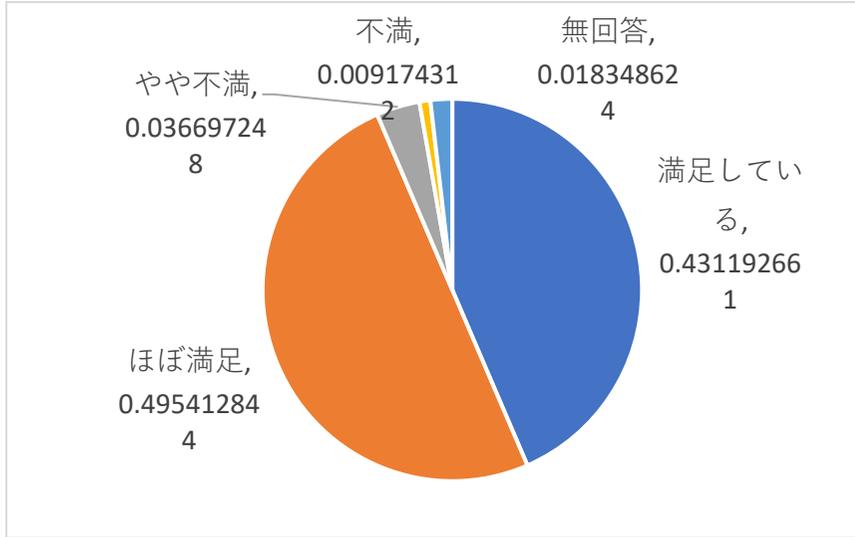
3施設全体



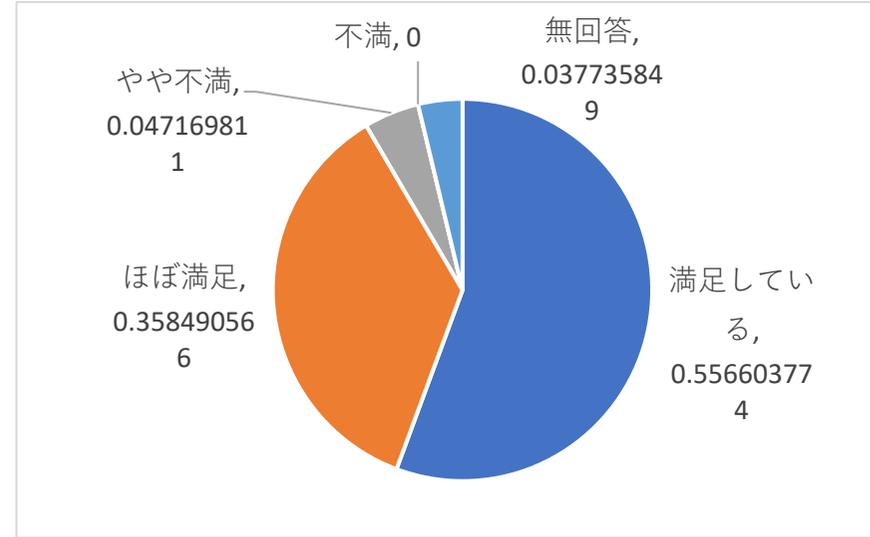
設問12 苦情や要望、心配ごとへの対応に満足されていますか

施設別

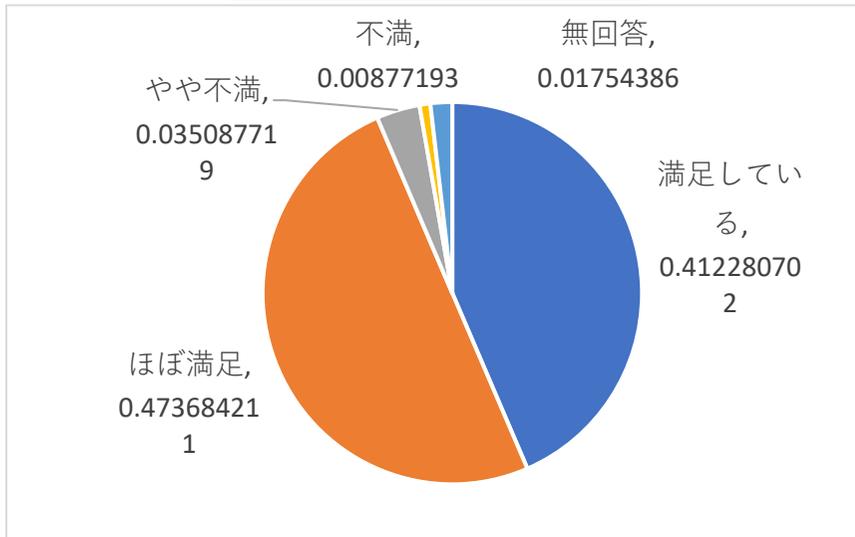
悠紀の里



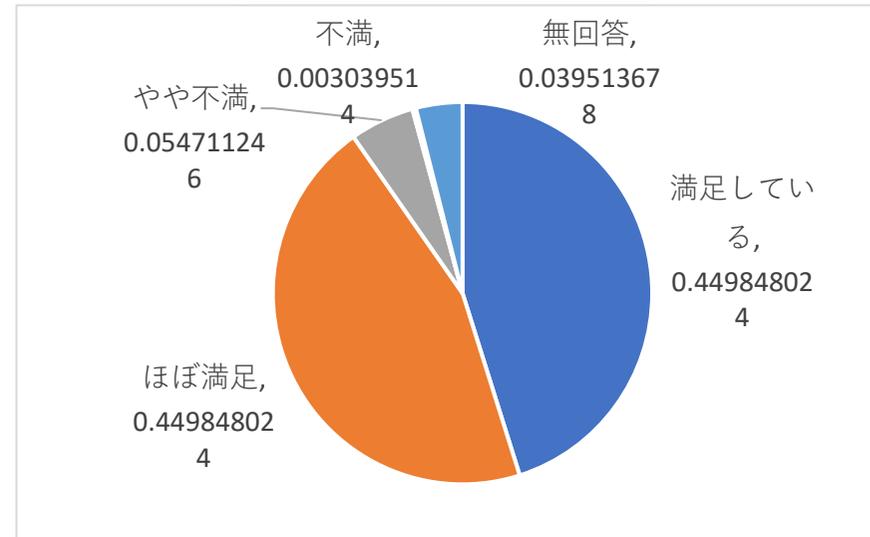
あやめの里



ぎおうの里



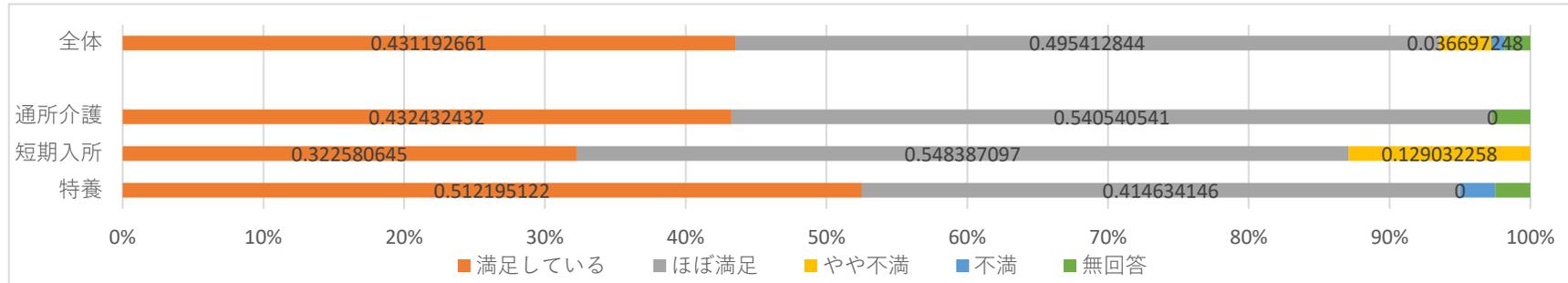
3施設全体



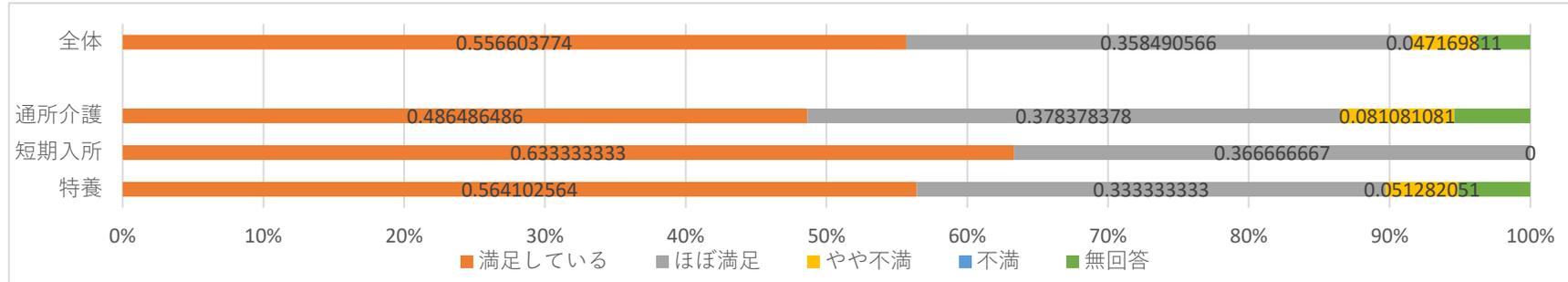
設問12 苦情や要望、心配ごとへの対応に満足されていますか

各施設のサービス別

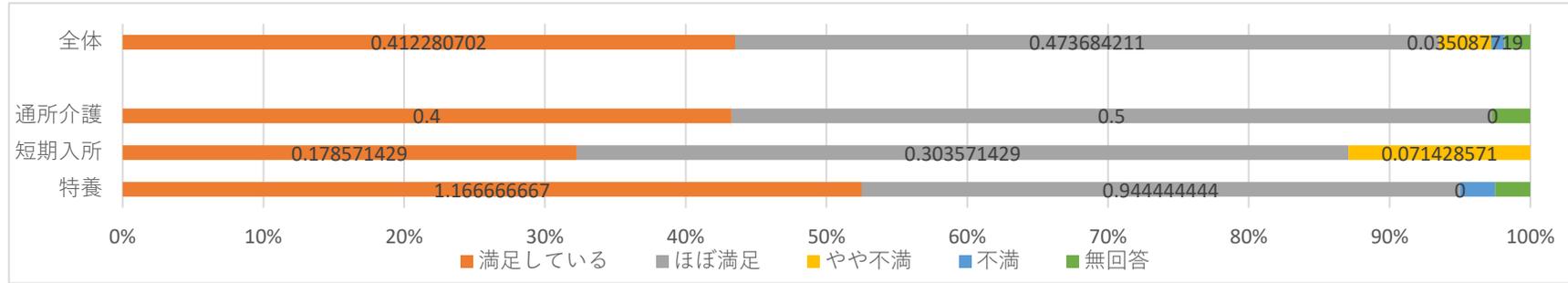
悠紀の里



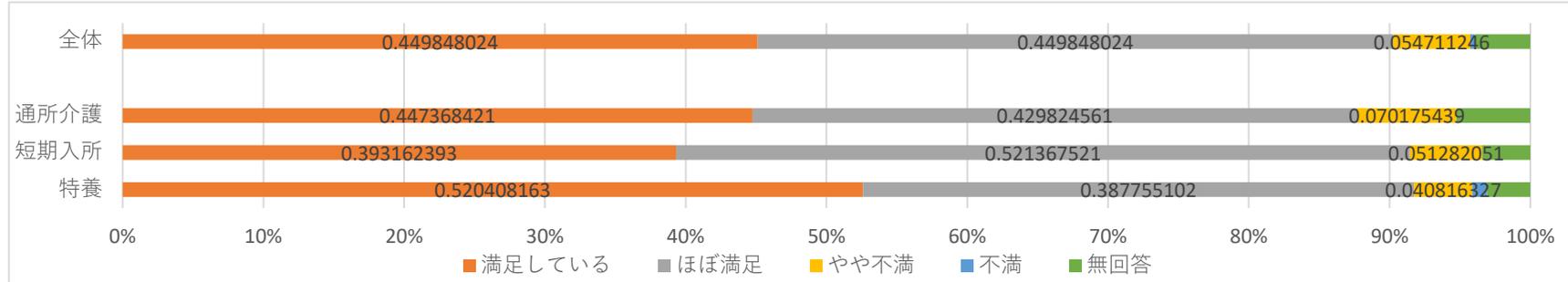
あやめの里



ぎおうの里



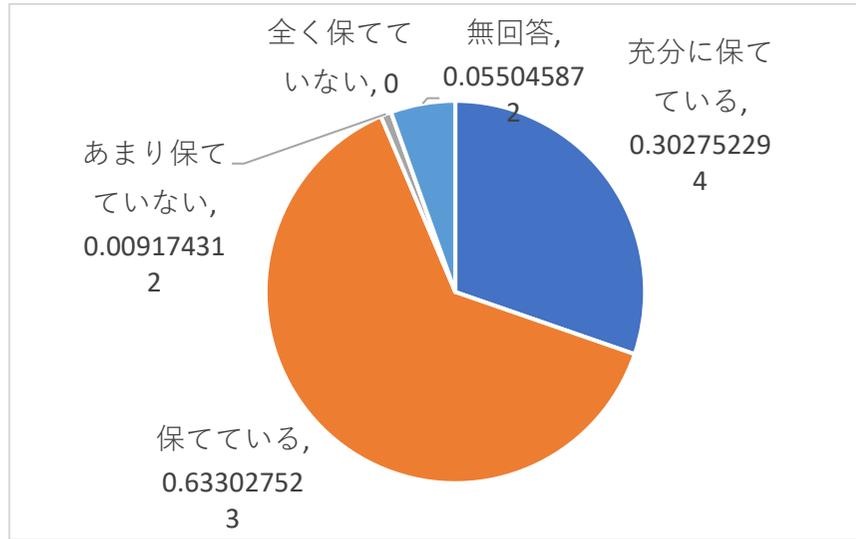
3施設全体



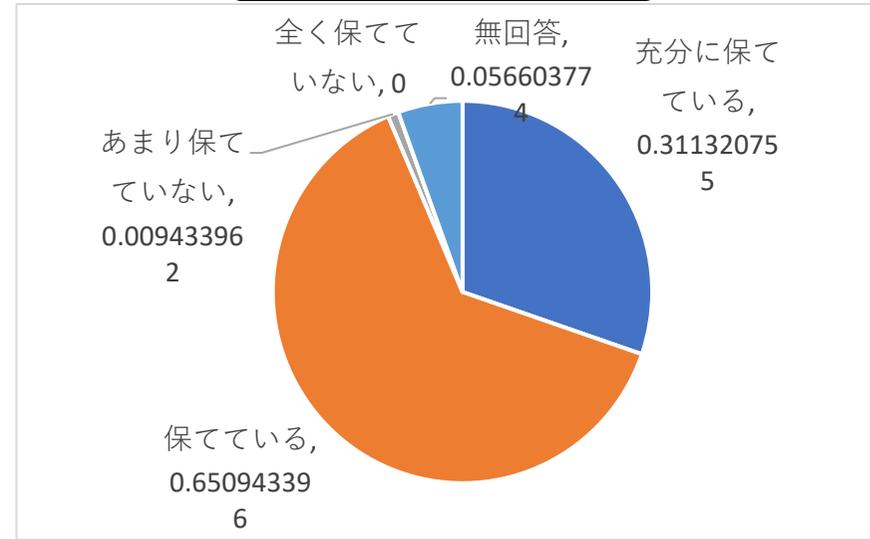
設問13 施設内は清掃が行き届いており、清潔な環境が保たれていると思われますか。

施設別

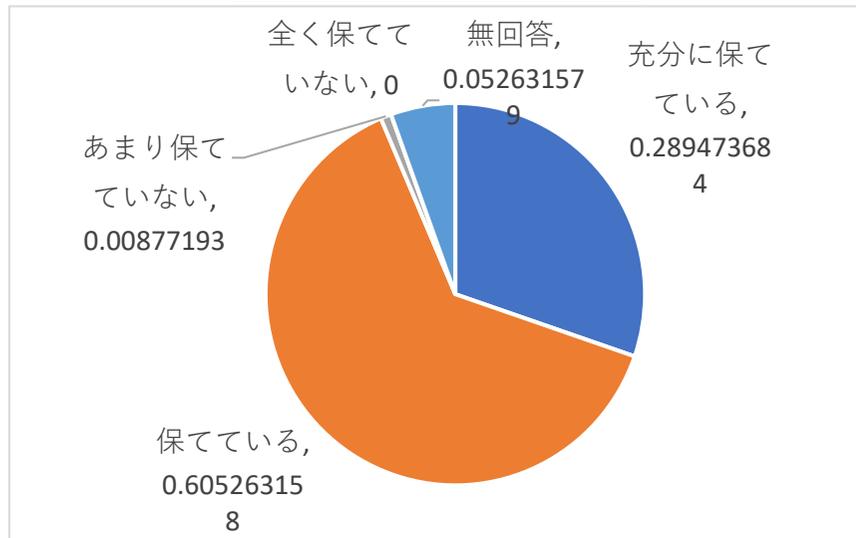
悠紀の里



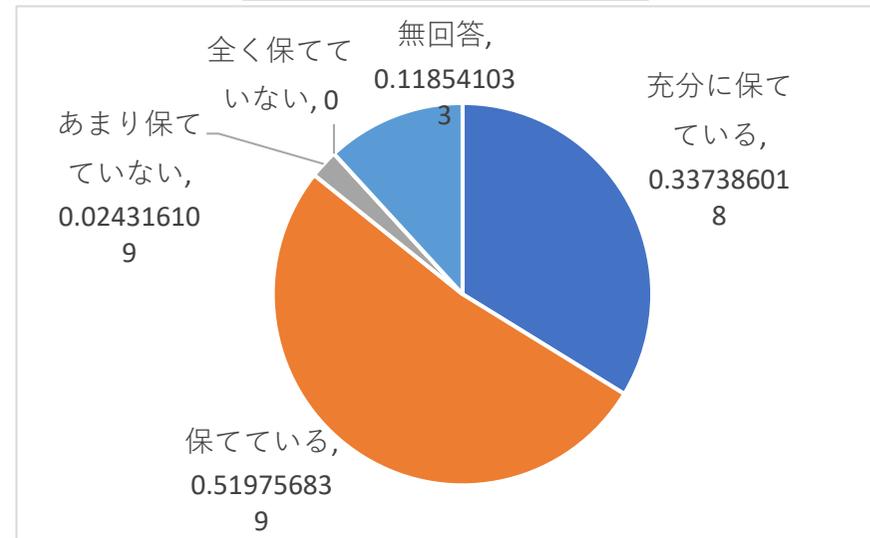
あやめの里



ぎおうの里



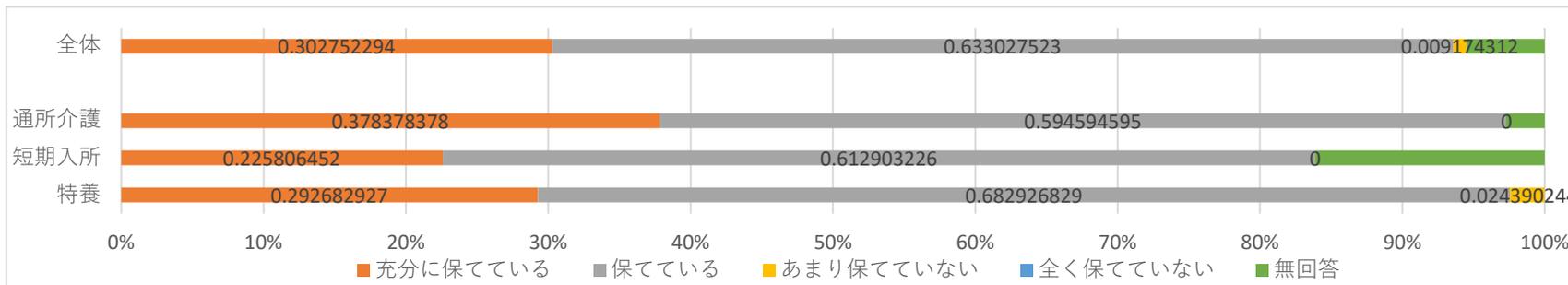
3施設全体



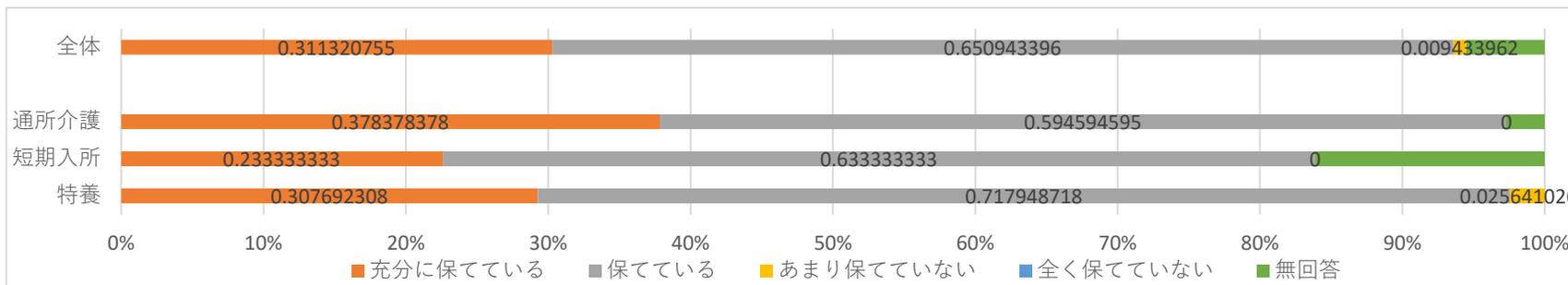
設問13 施設内は清掃が行き届いており、清潔な環境が保たれていると思われませんか。

各施設のサービス別

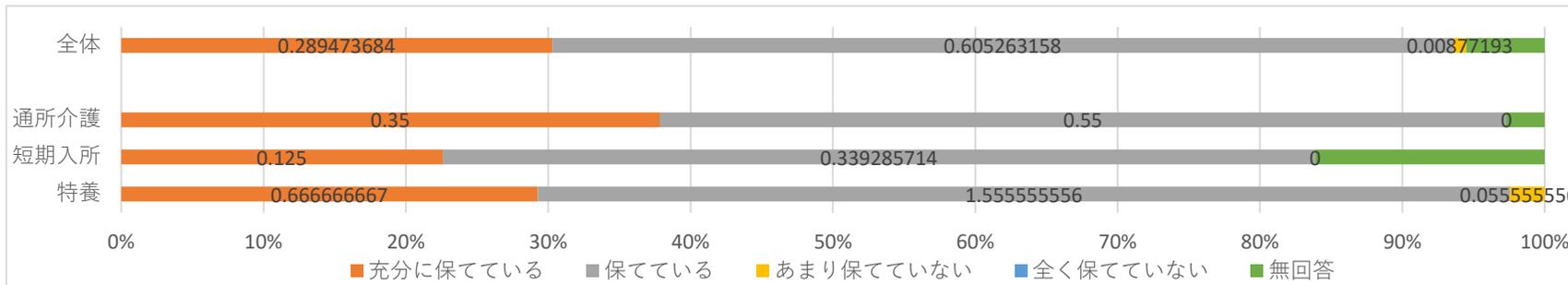
悠紀の里



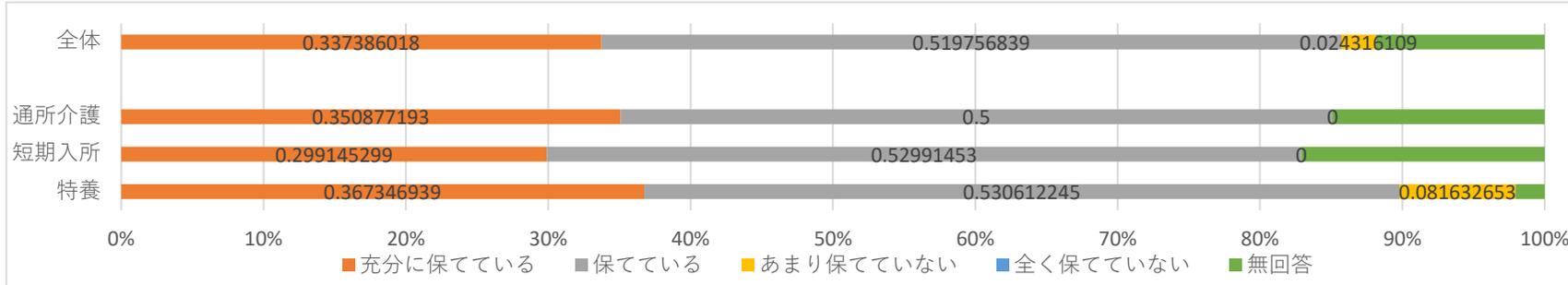
あやめの里



ぎおの里



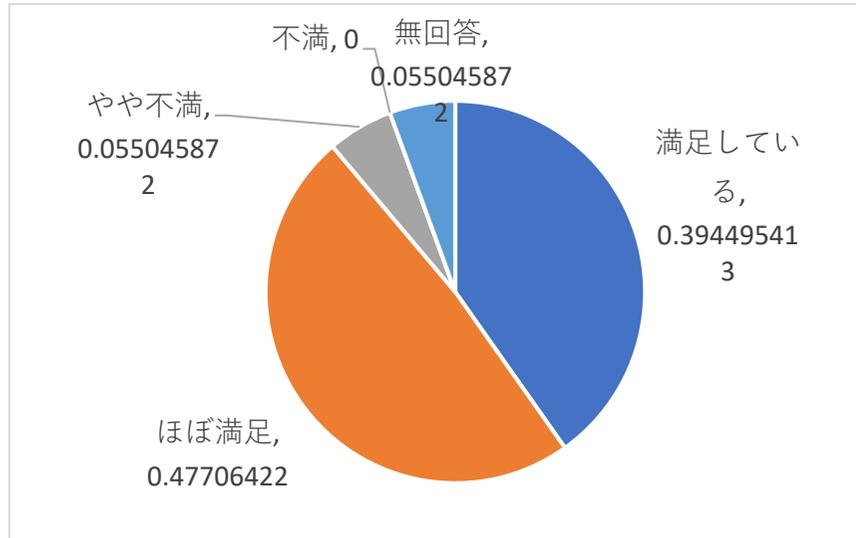
3施設全体



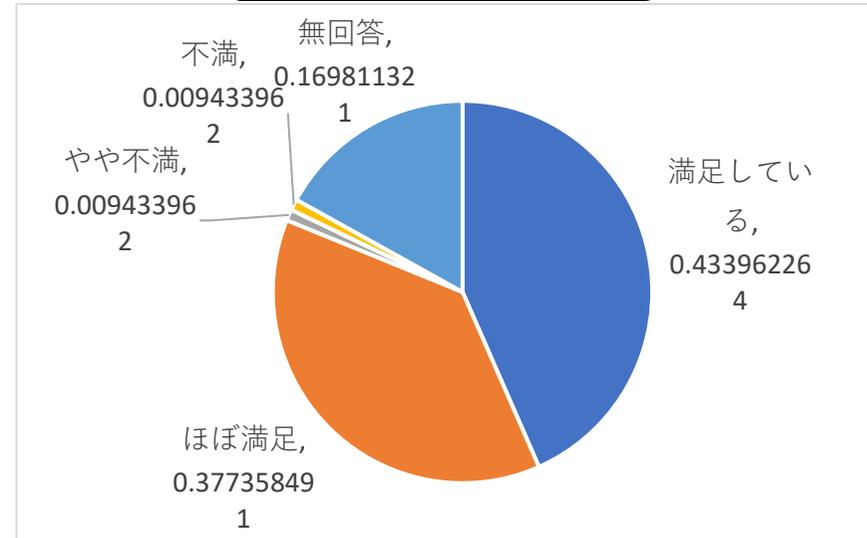
設問14 食事の内容について満足されていますか。

施設別

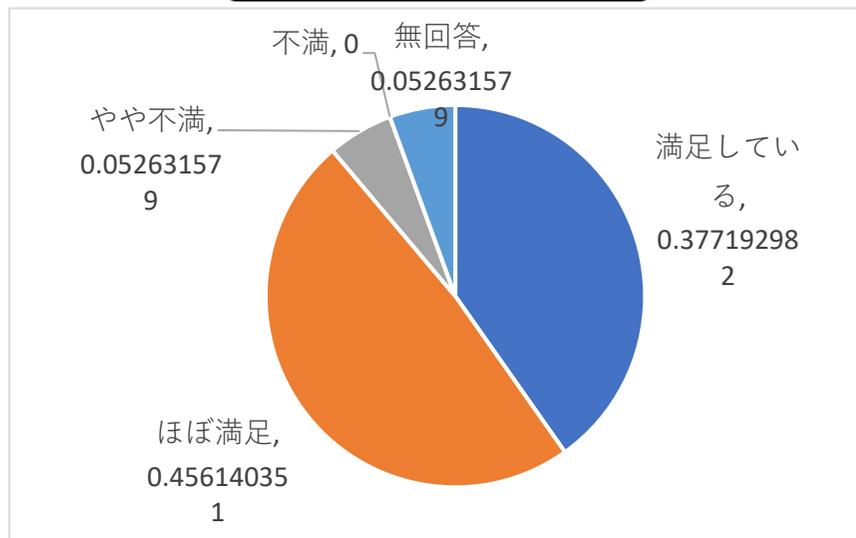
悠紀の里



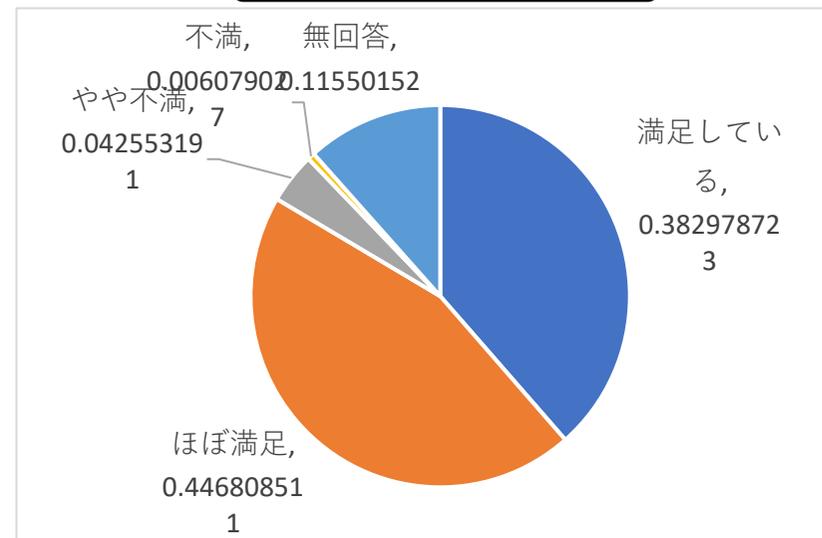
あやめの里



ぎおうの里



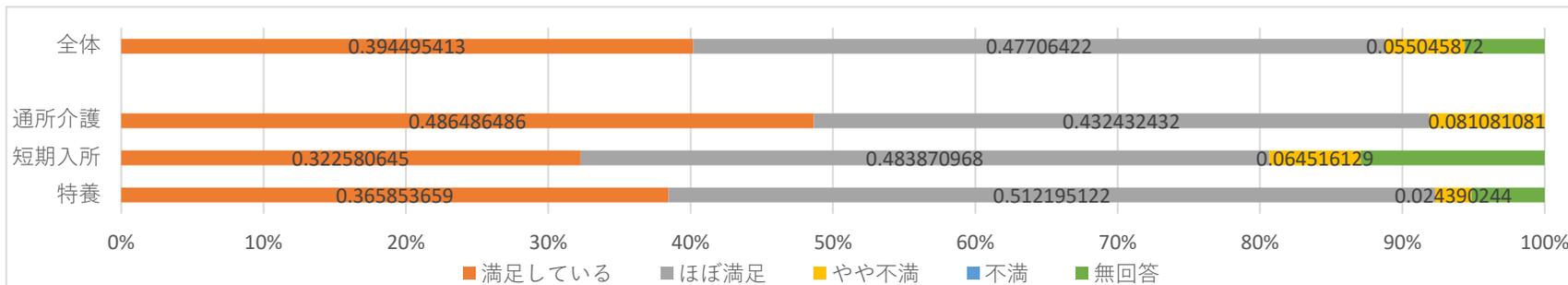
3施設全体



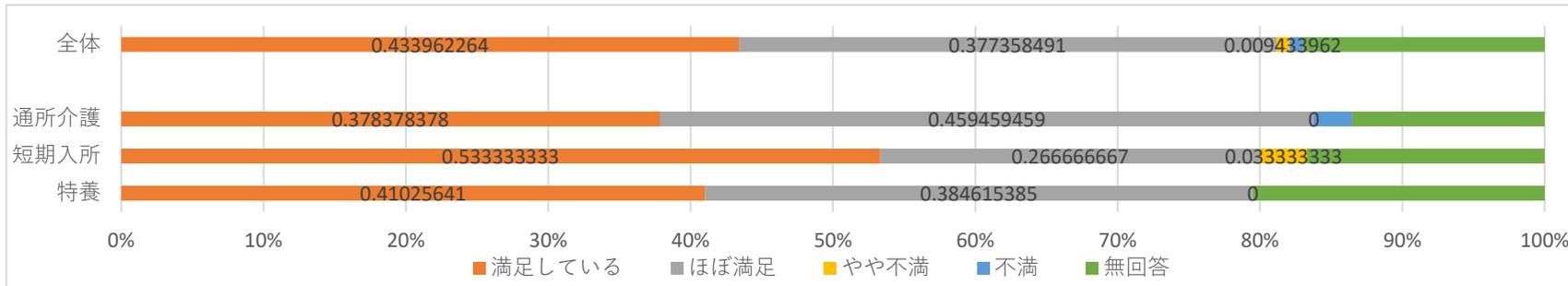
設問14 食事の内容について満足されていますか。

各施設のサービス別

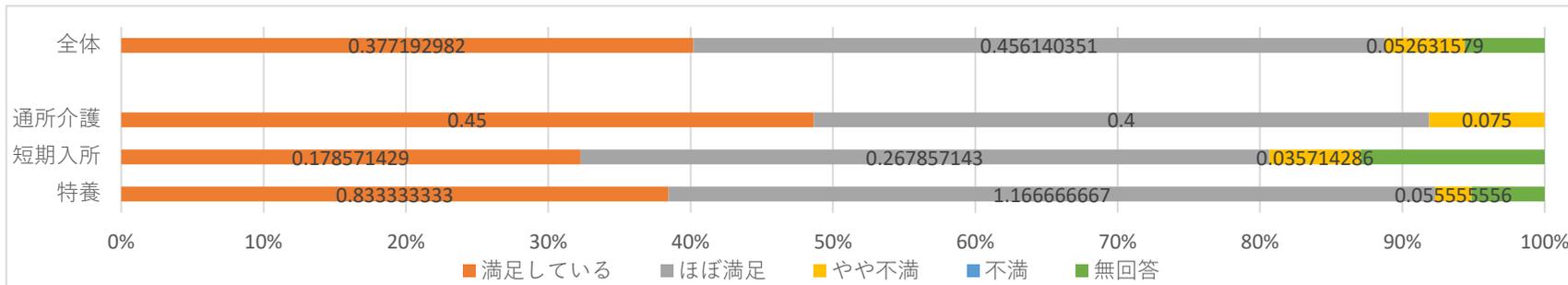
悠紀の里



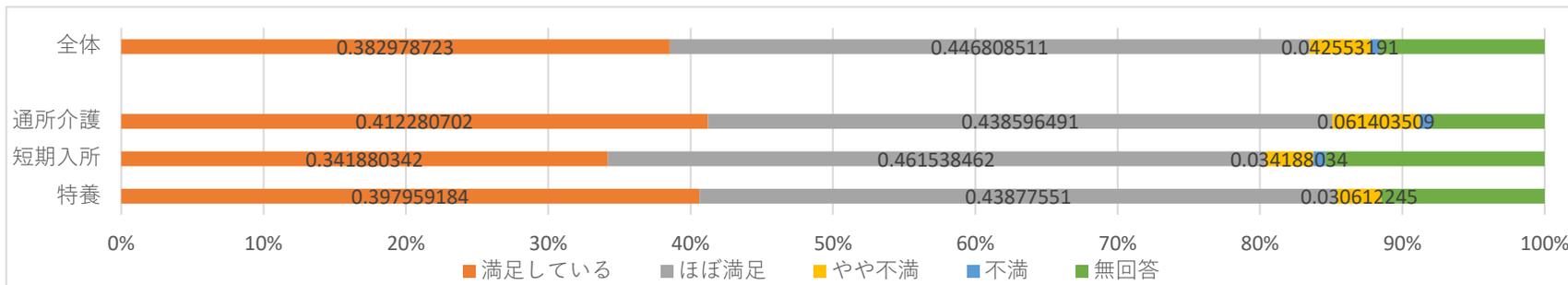
あやめの里



ぎおの里



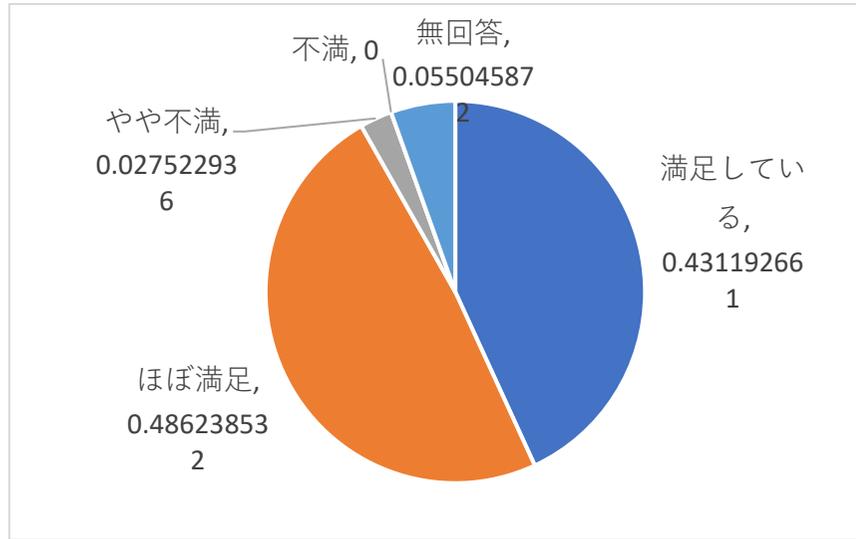
3施設全体



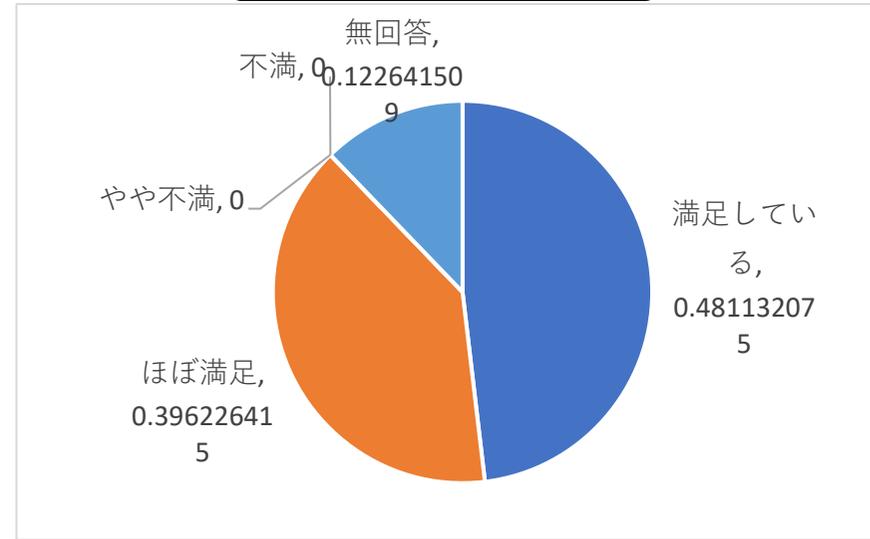
設問15 施設の生活支援について満足されていますか。

施設別

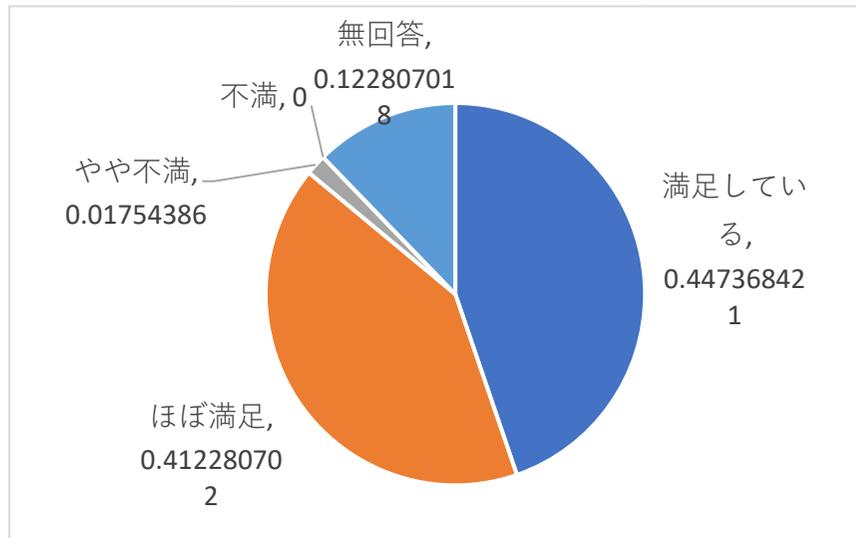
悠紀の里



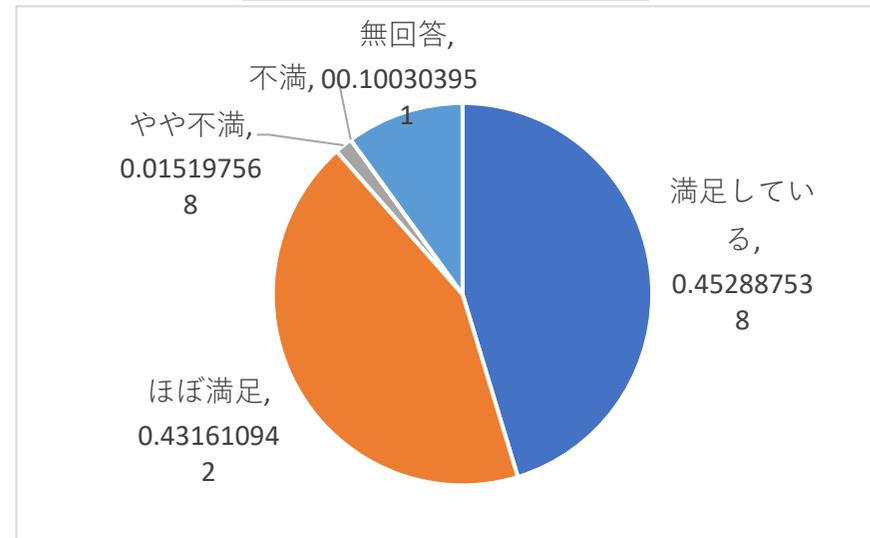
あやめの里



ぎおうの里



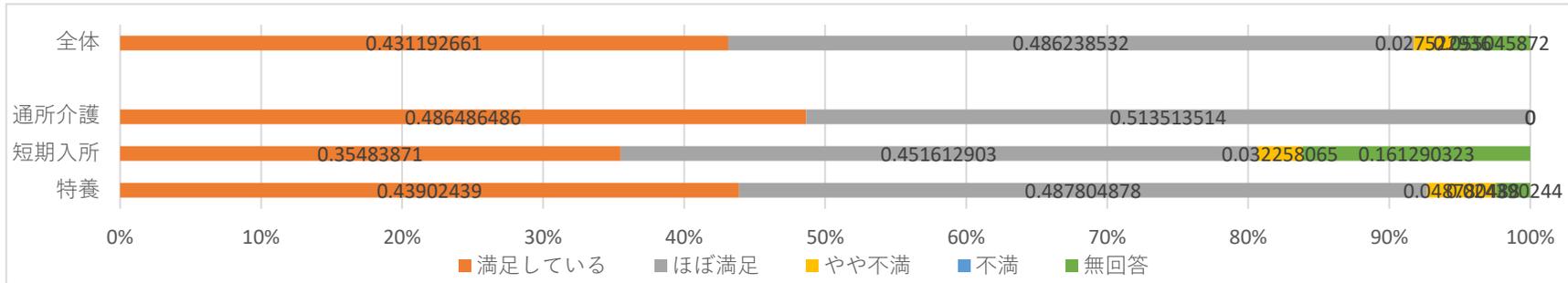
3施設全体



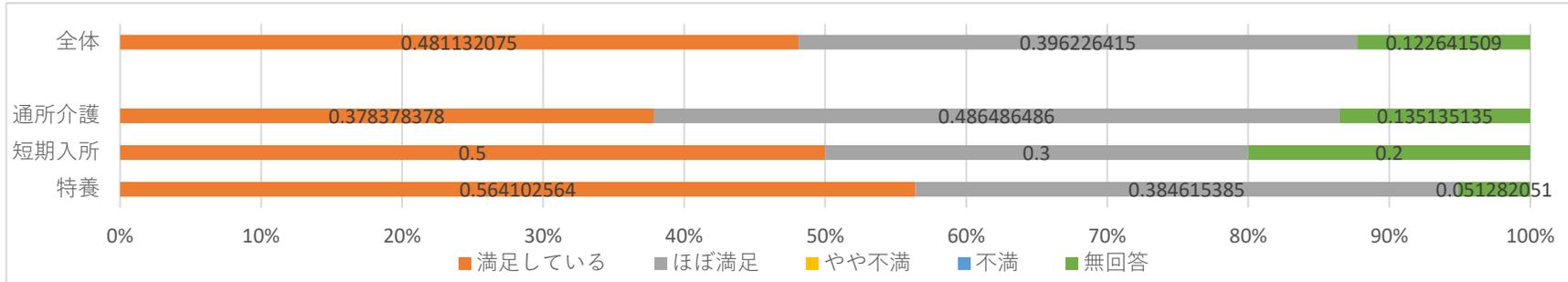
設問15 施設の生活支援について満足されていますか。

各施設のサービス別

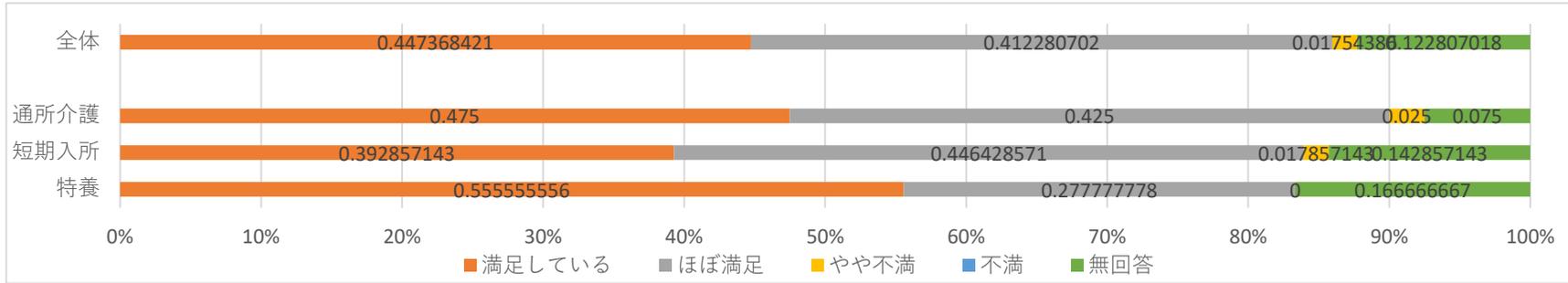
悠紀の里



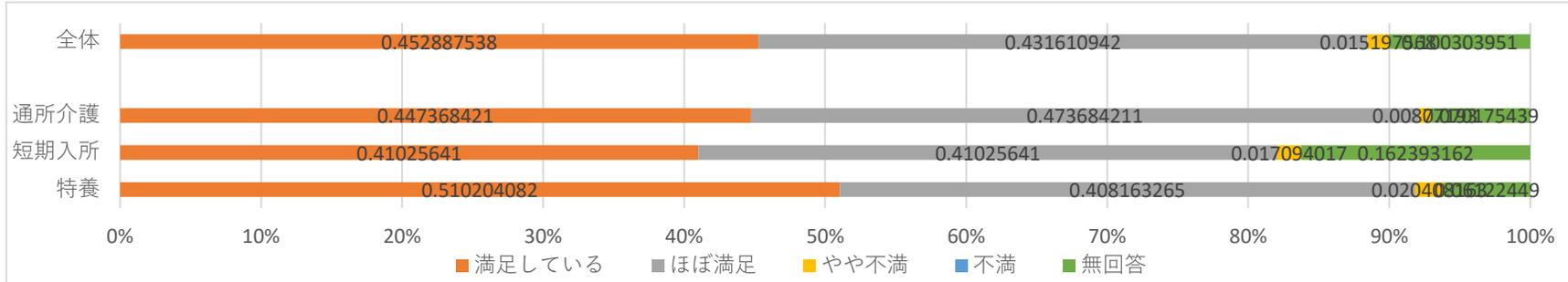
あやめの里



ぎおの里



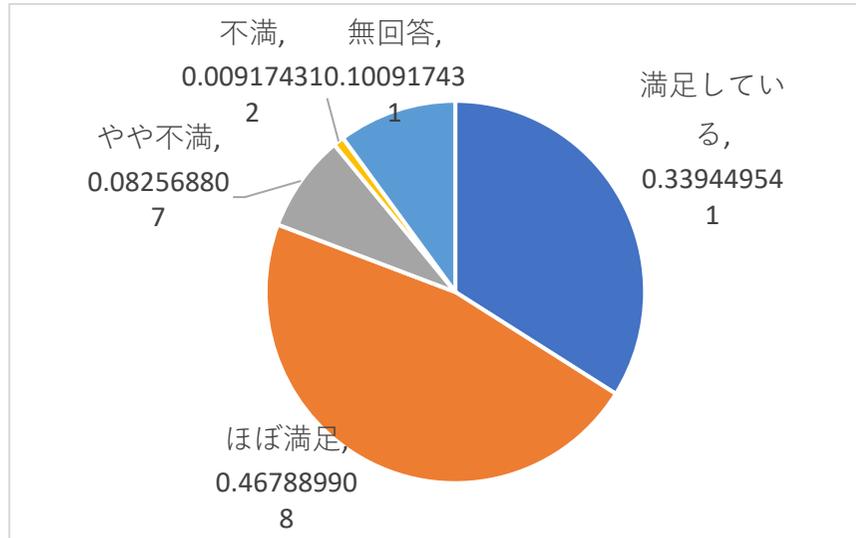
3施設全体



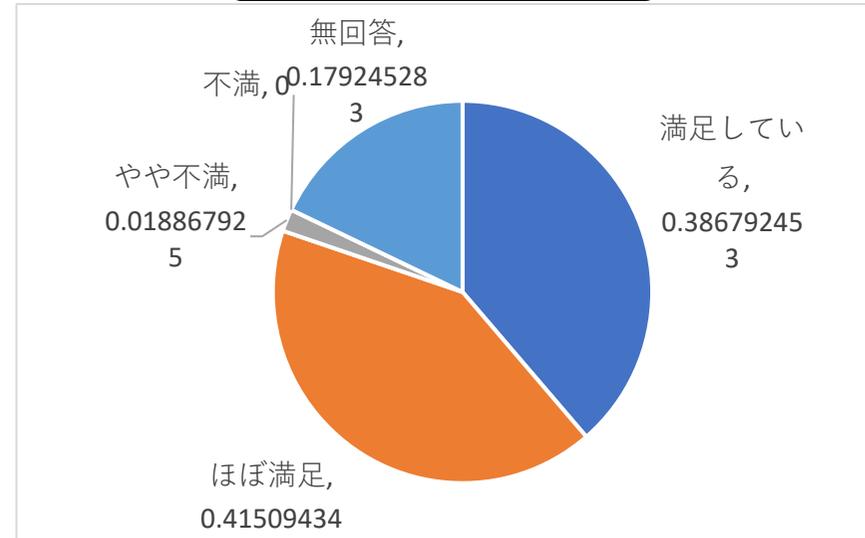
設問16 施設の余暇活動について満足されていますか。

施設別

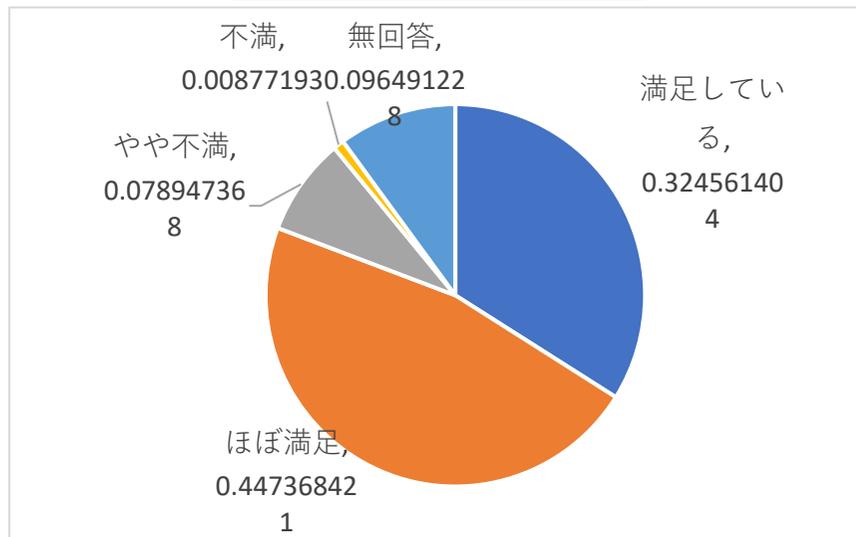
悠紀の里



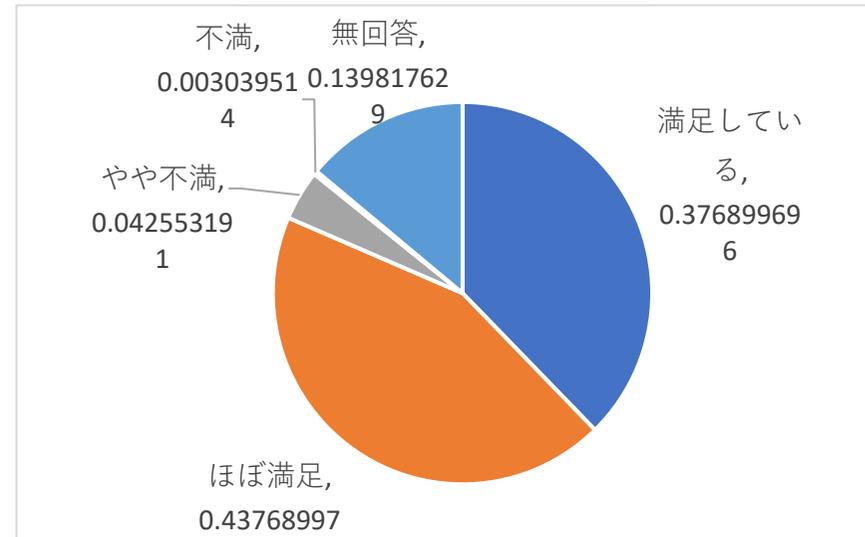
あやめの里



ぎおうの里



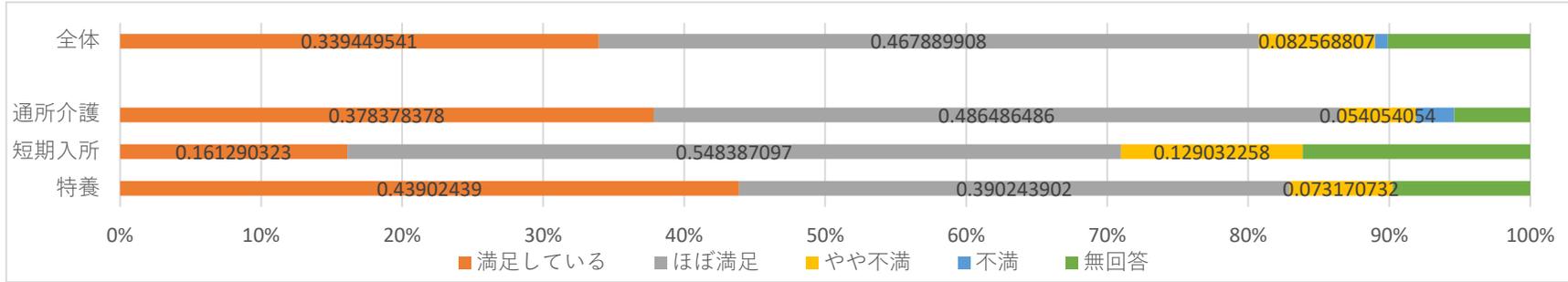
3施設全体



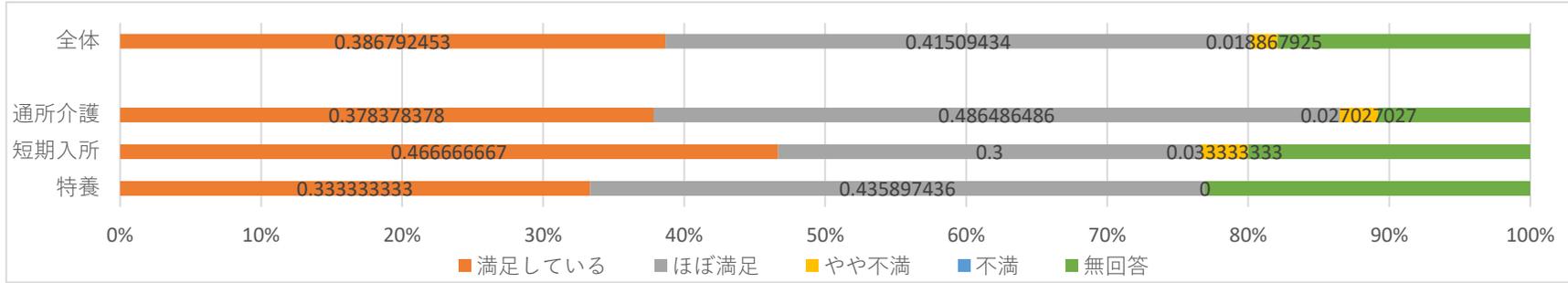
設問16 施設の余暇活動について満足されていますか。

各施設のサービス別

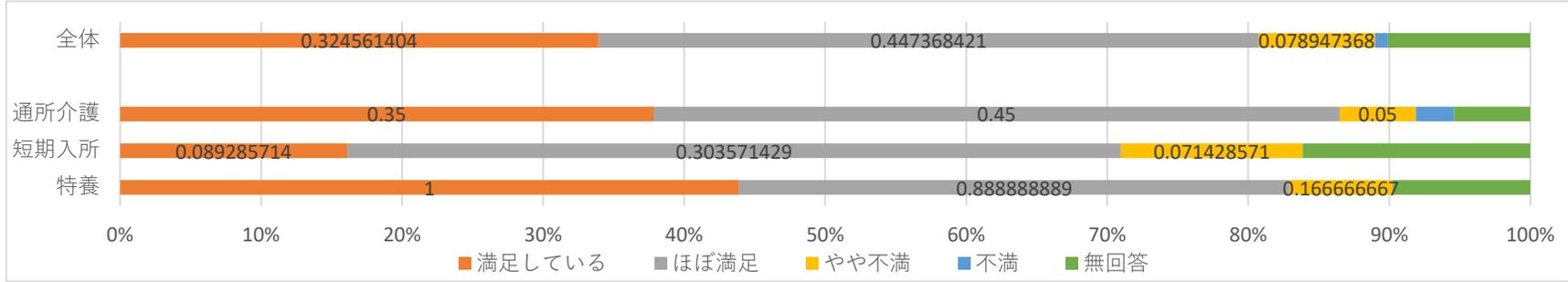
悠紀の里



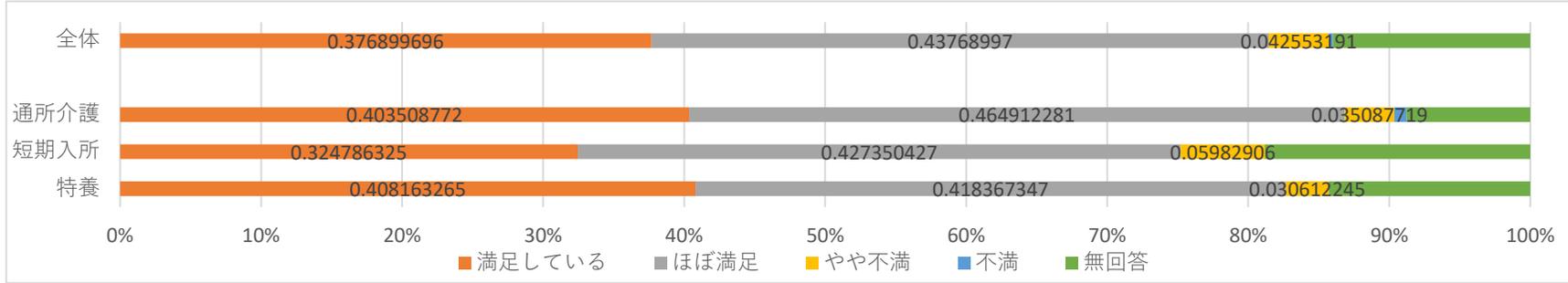
あやめの里



ぎおの里



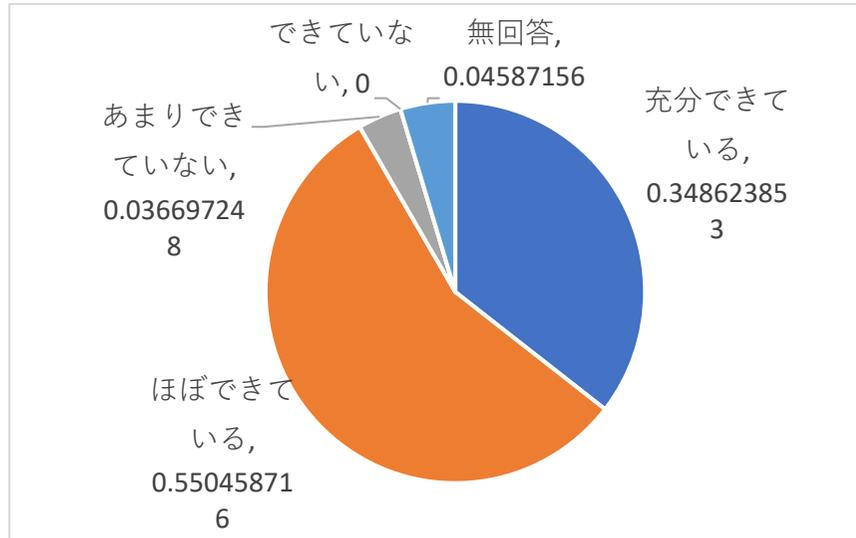
3施設全体



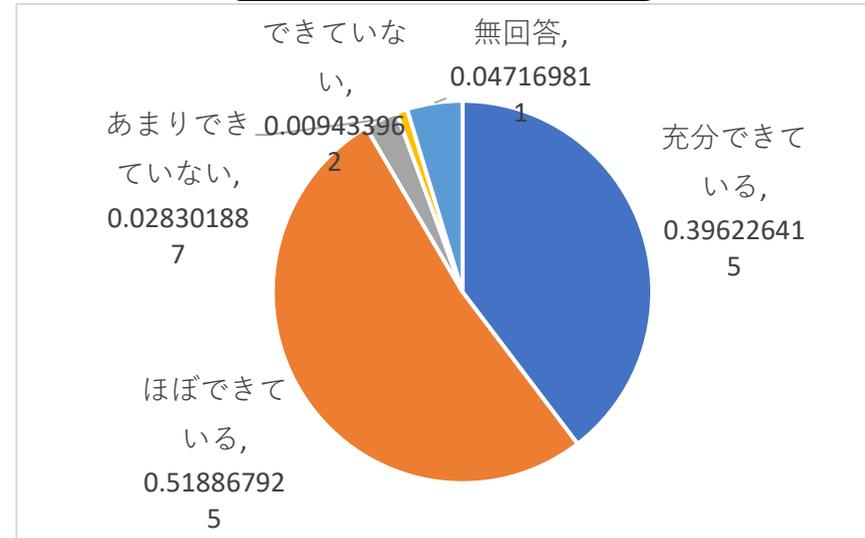
設問17 職員との意思の疎通は充分にできていますか。

施設別

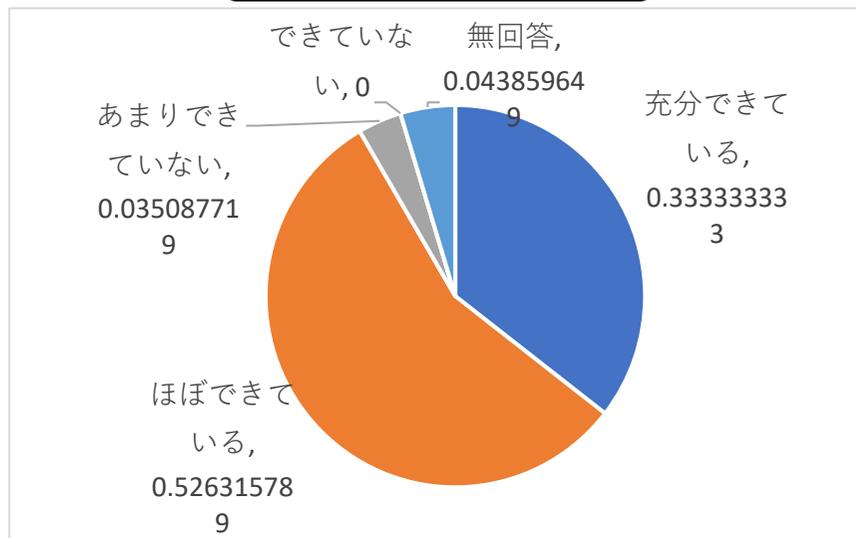
悠紀の里



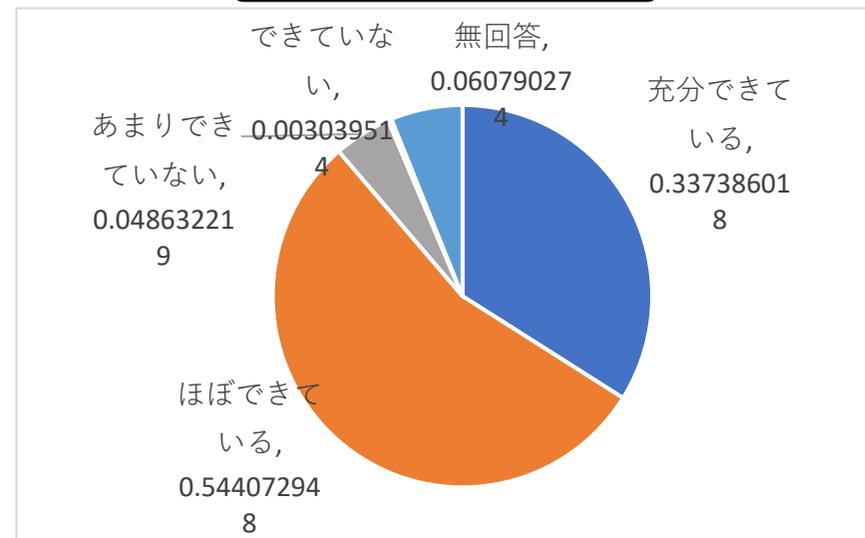
あやめの里



ぎおうの里



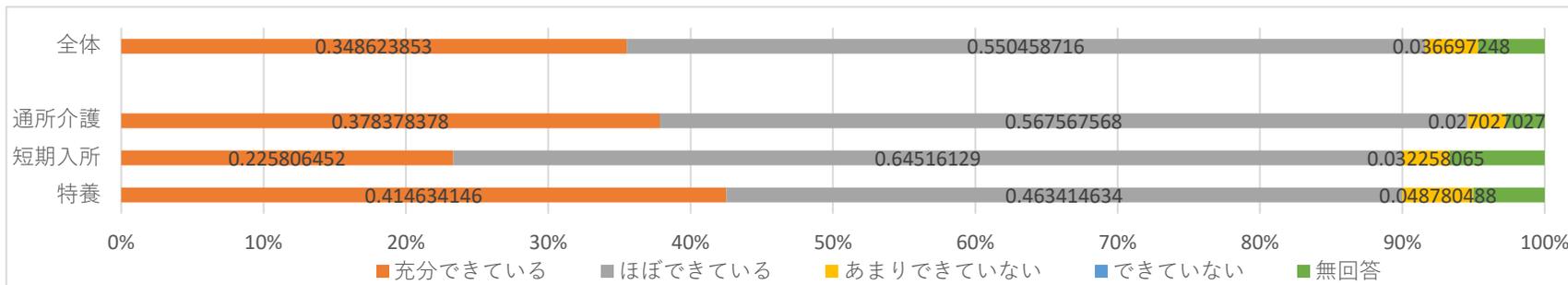
3施設全体



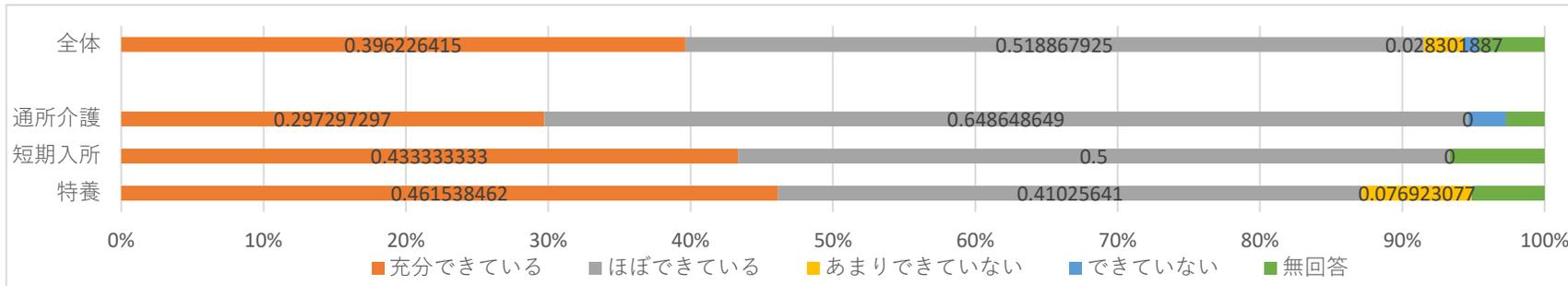
設問17 職員との意思の疎通は充分にできていますか。

各施設のサービス別

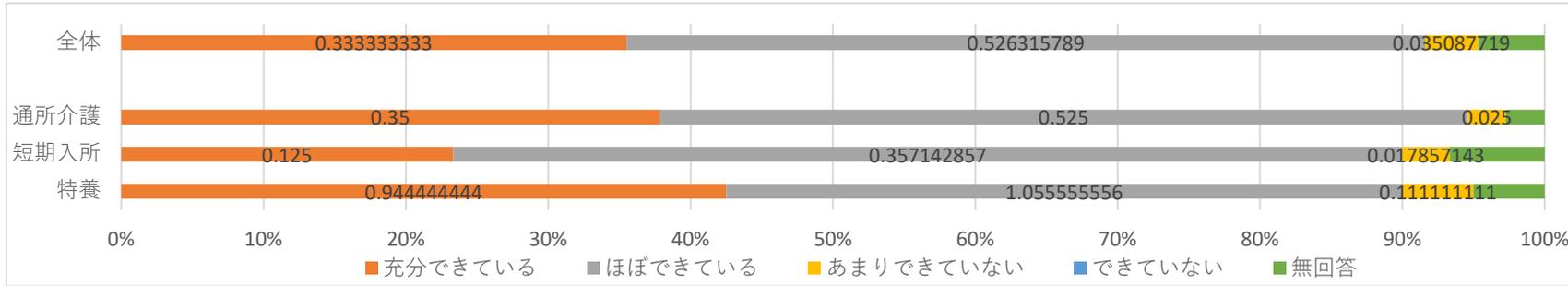
悠紀の里



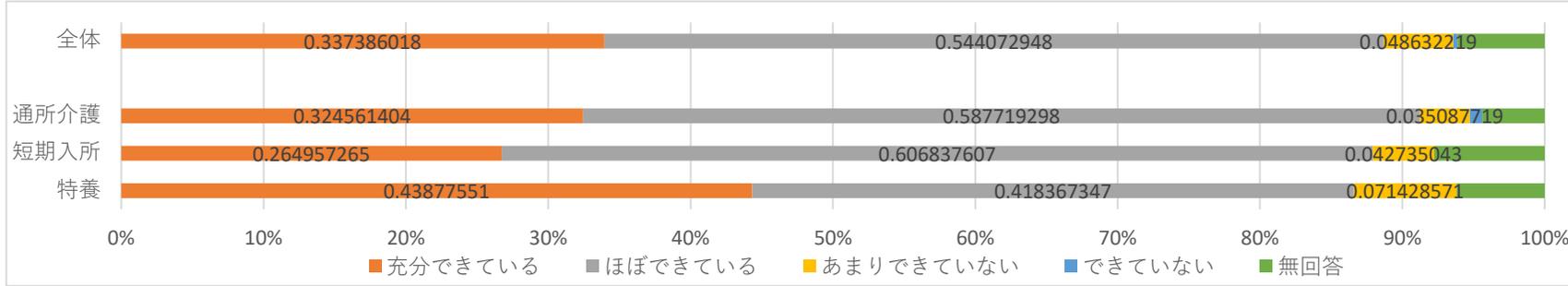
あやめの里



ぎおうの里



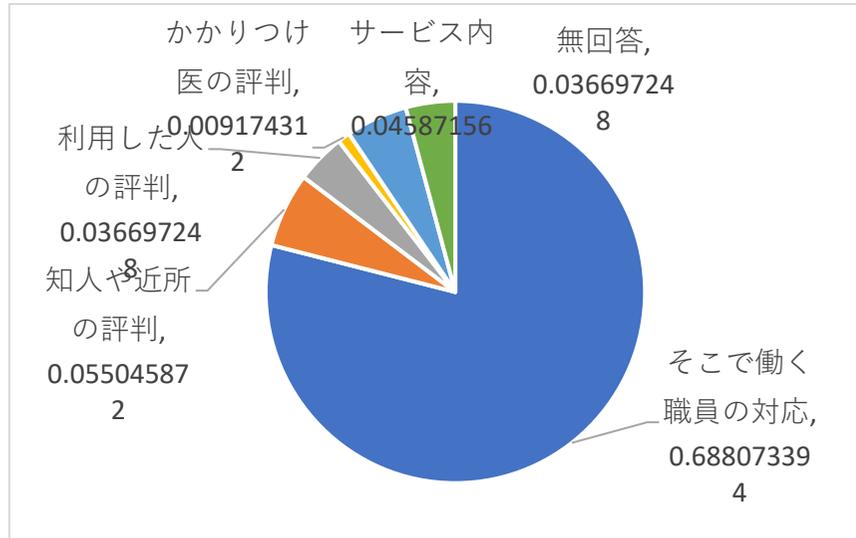
3施設全体



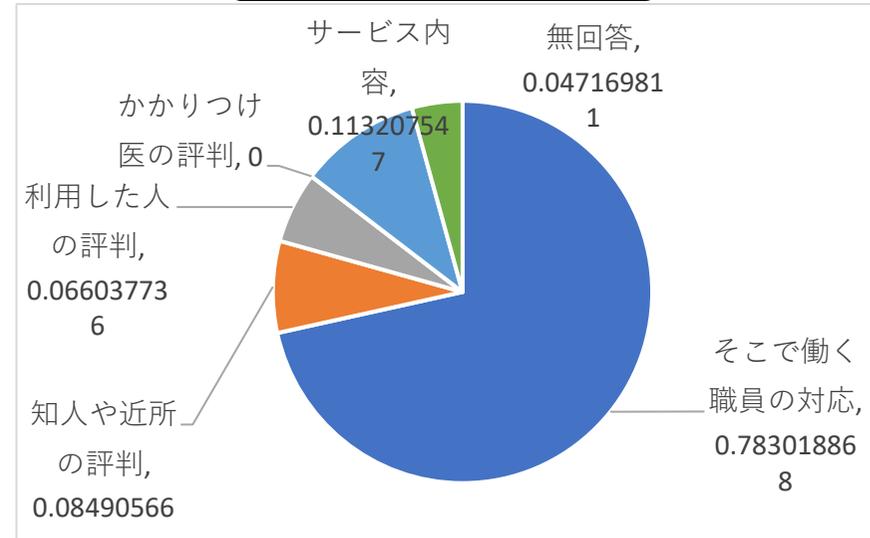
設問18 介護サービスの良し悪しを判断する時に、何を重視されますか(複数回答)。

施設別

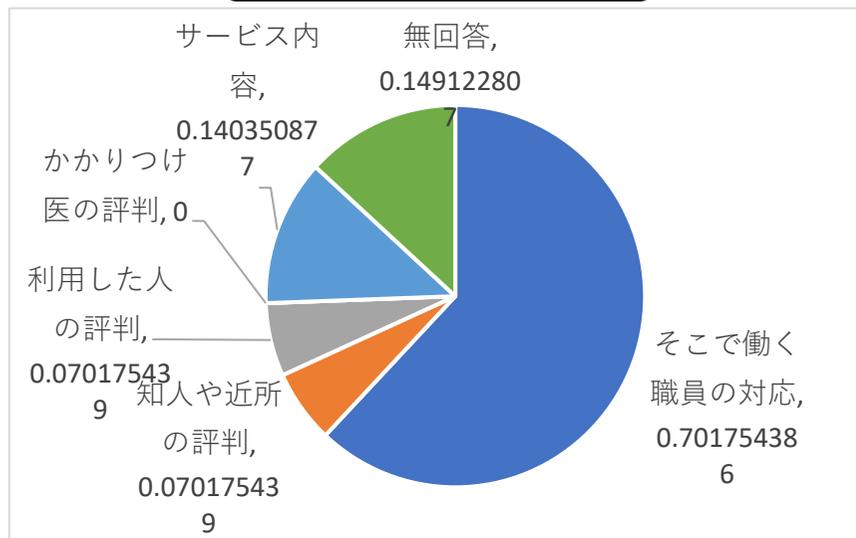
悠紀の里



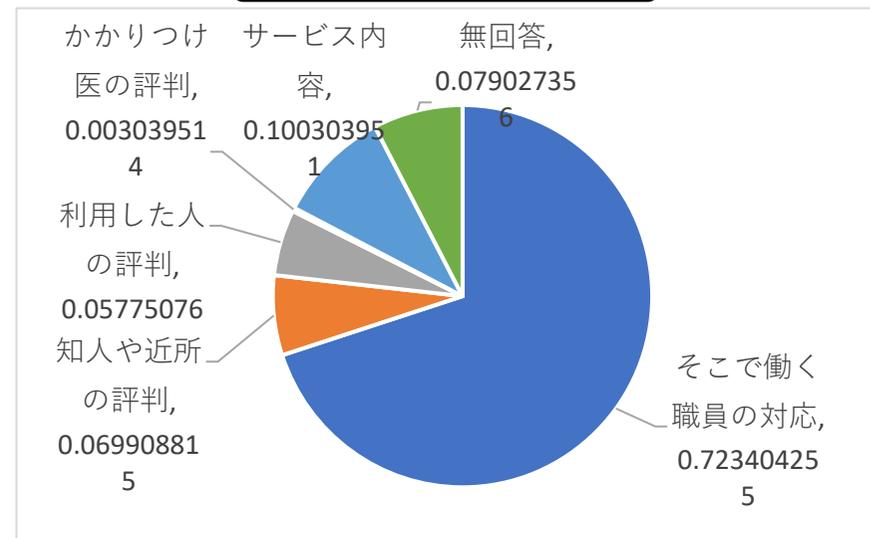
あやめの里



ぎおうの里



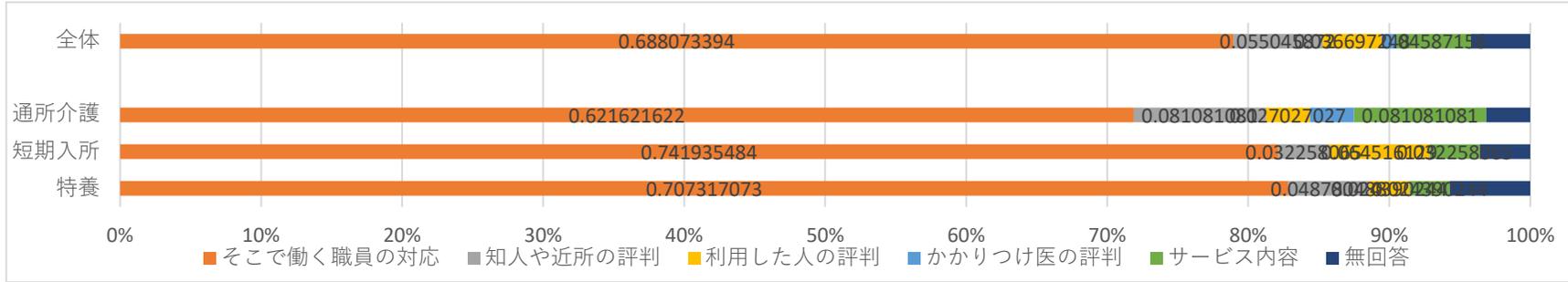
3施設全体



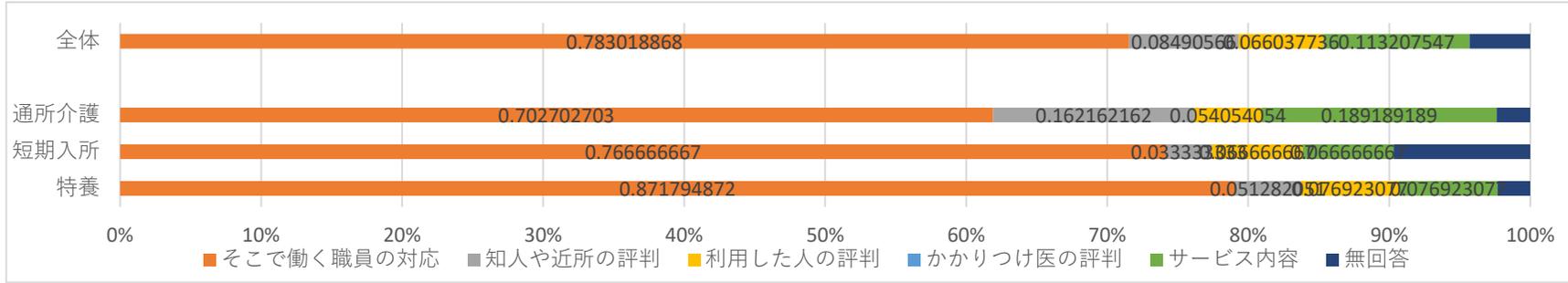
設問18 介護サービスの良し悪しを判断する時に、何を重視されますか(複数回答)。

各施設のサービス別

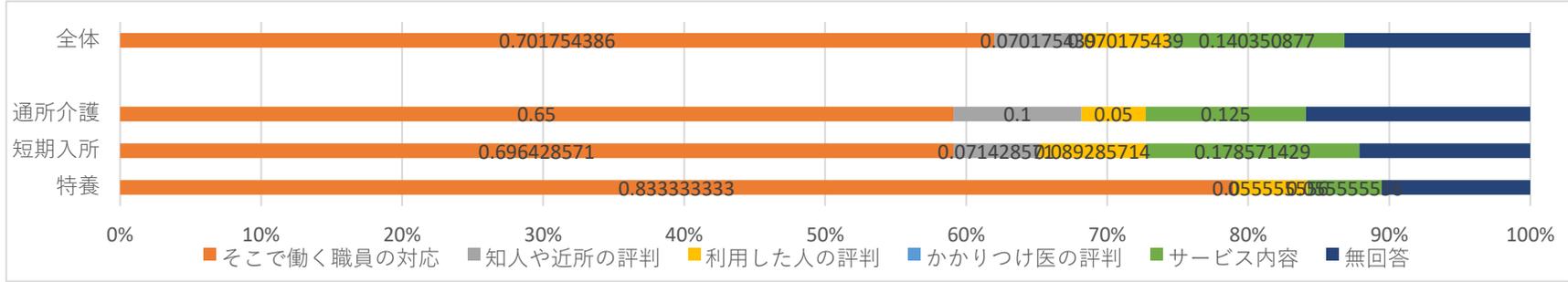
悠紀の里



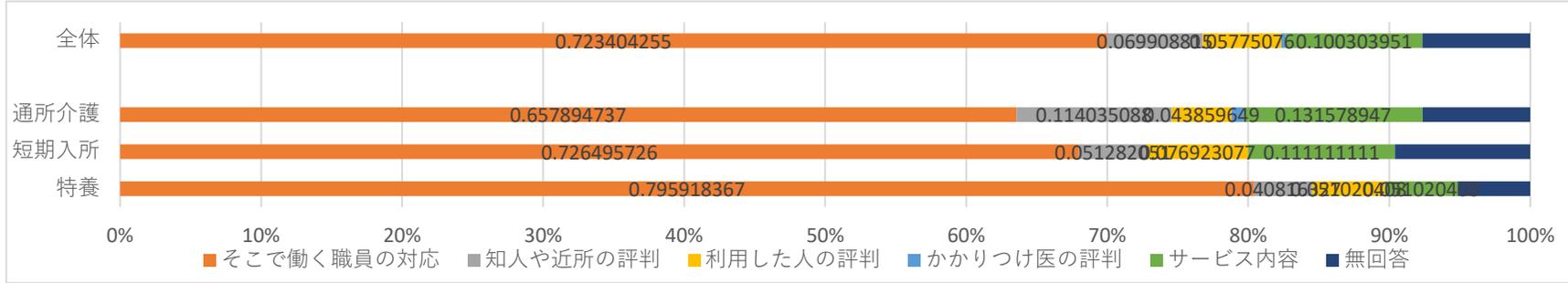
あやめの里



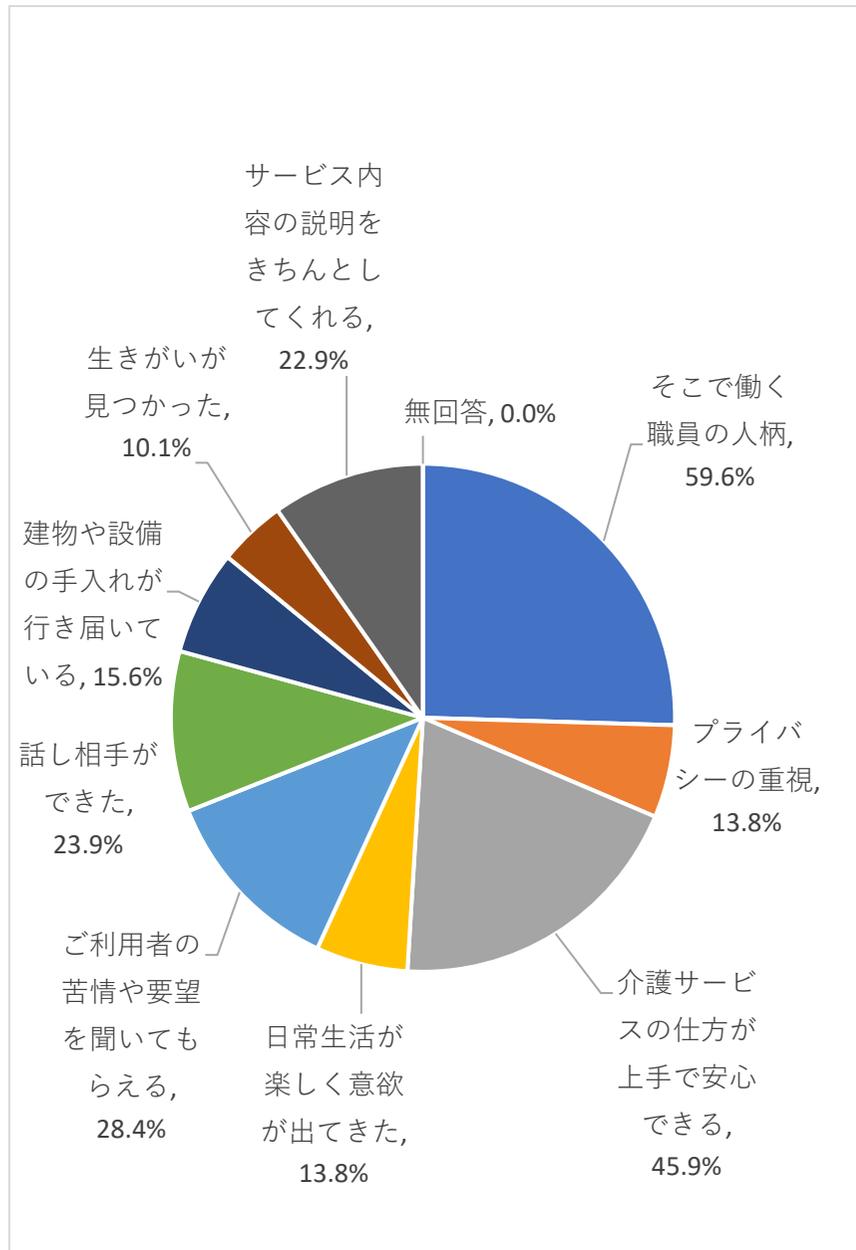
ぎおうの里



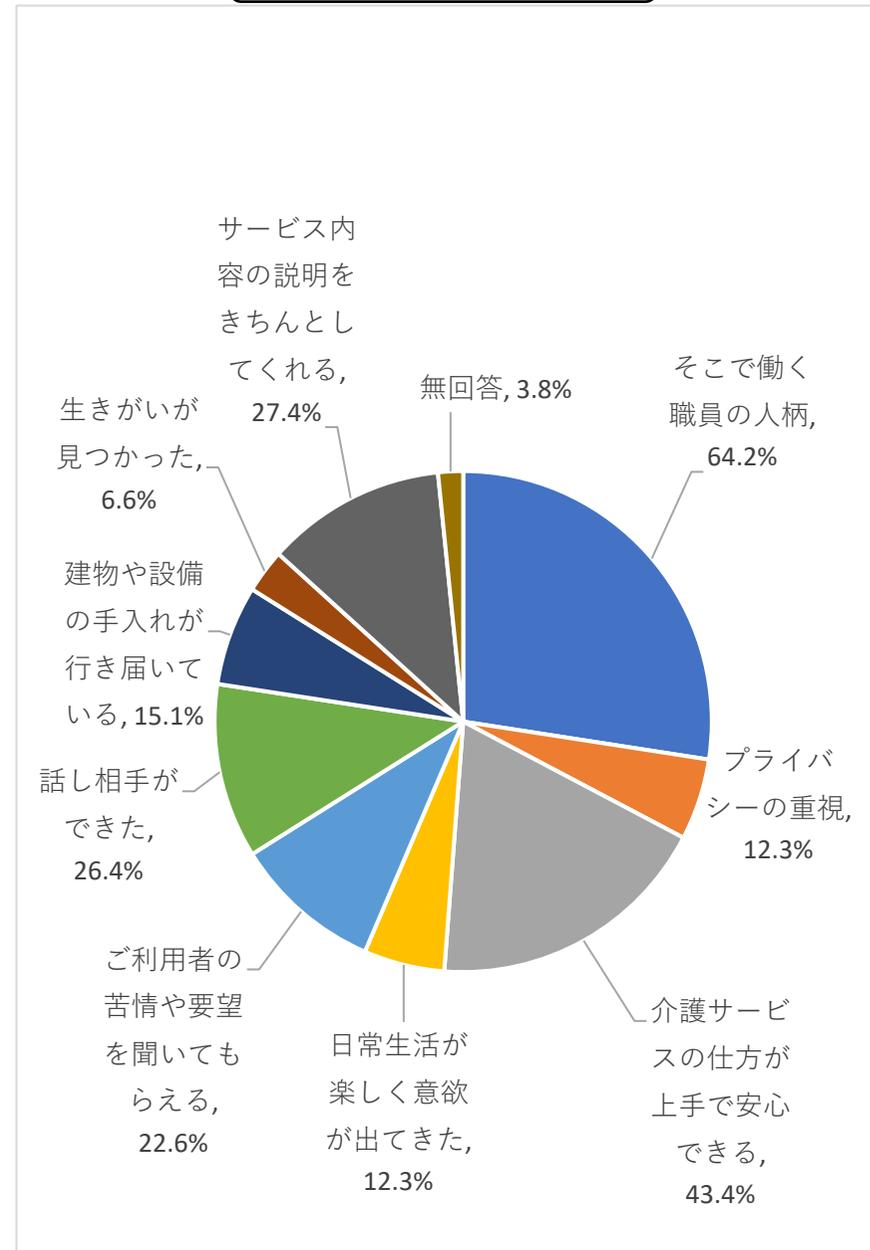
3施設全体



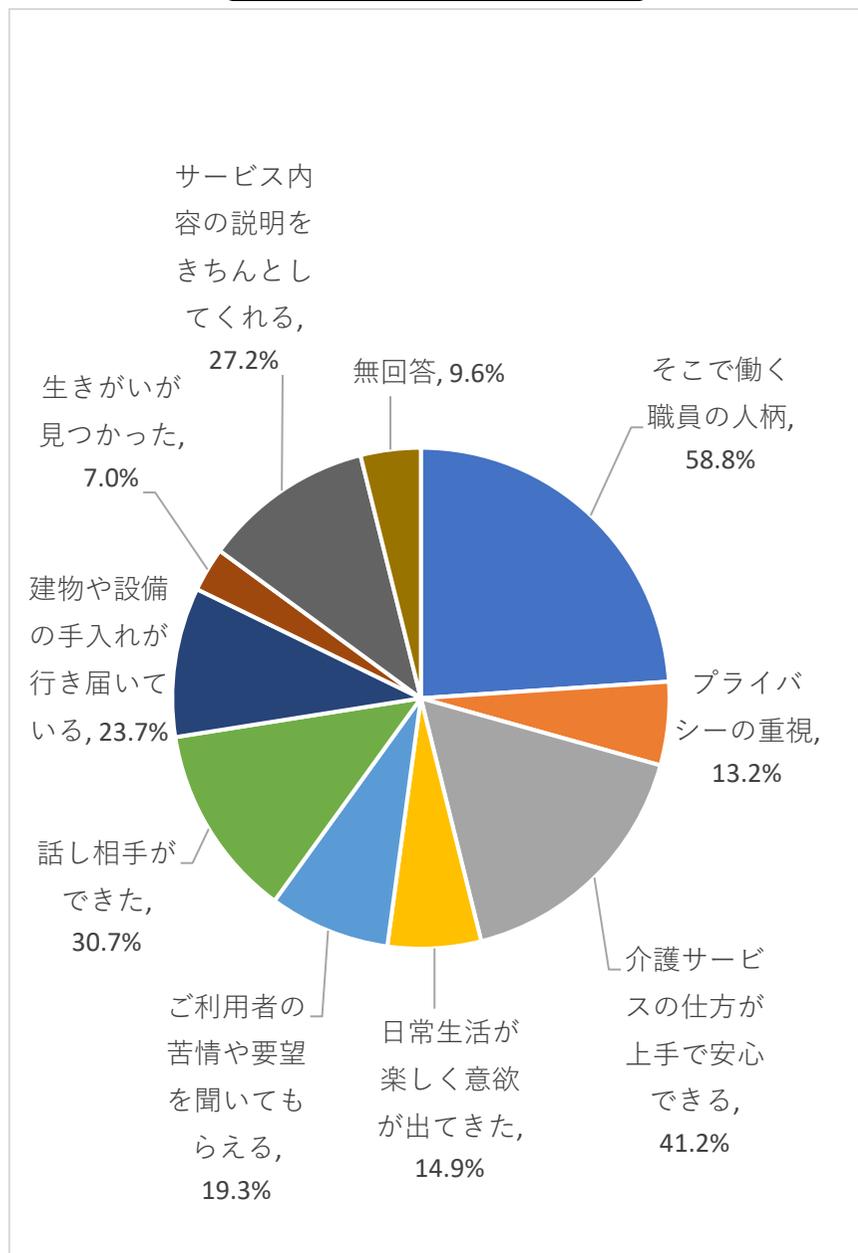
悠紀の里



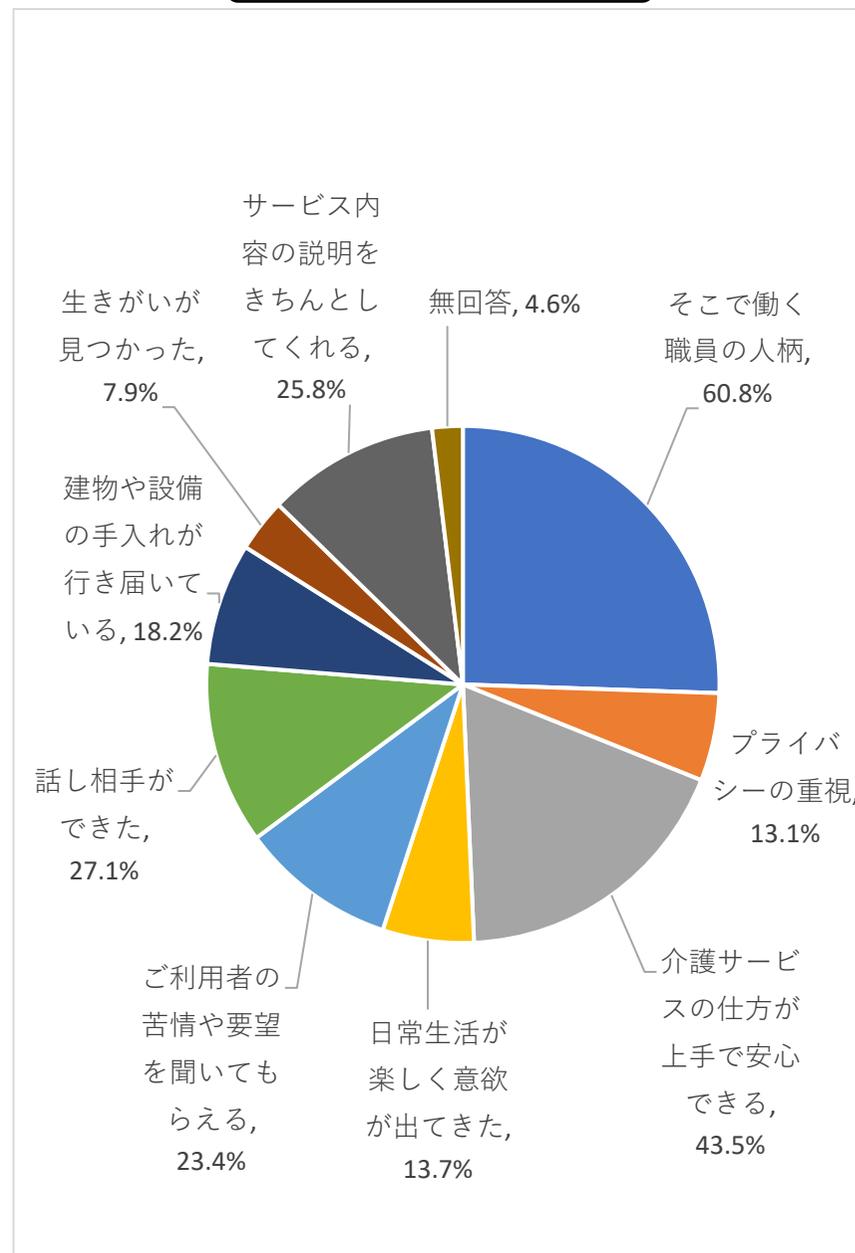
あやめの里



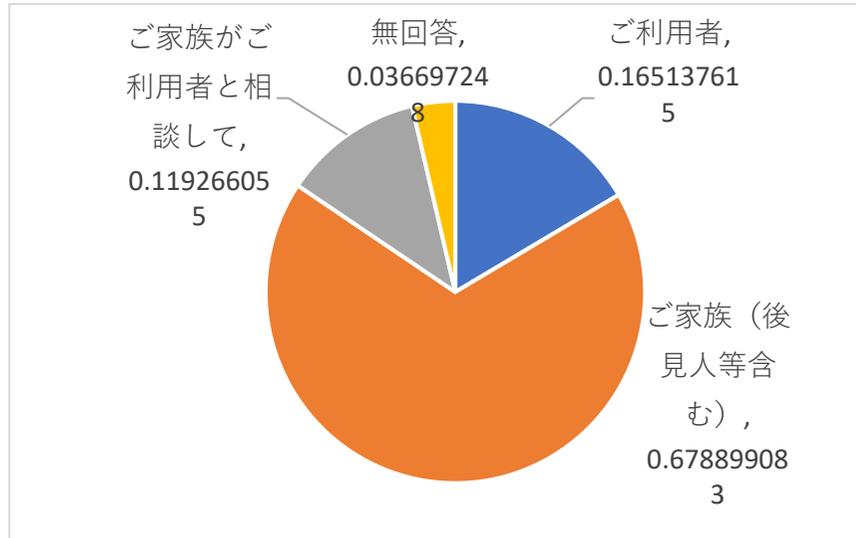
ぎおうの里



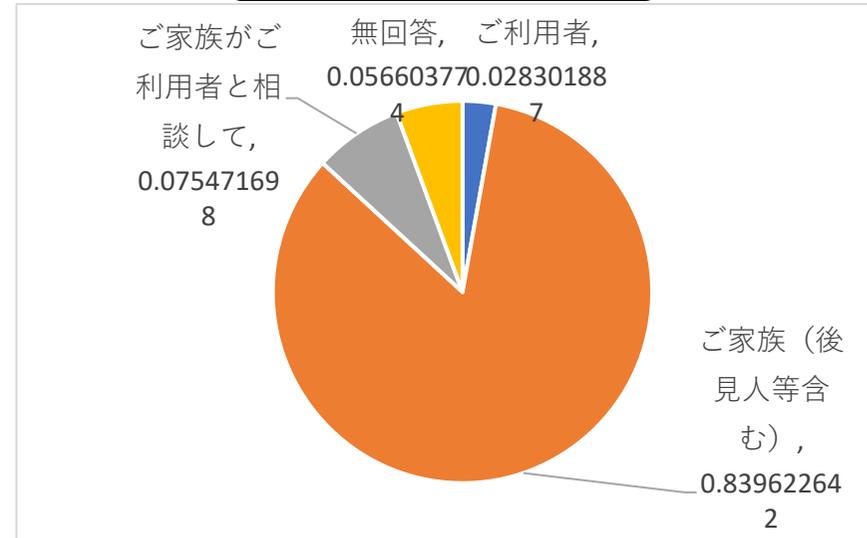
3施設全体



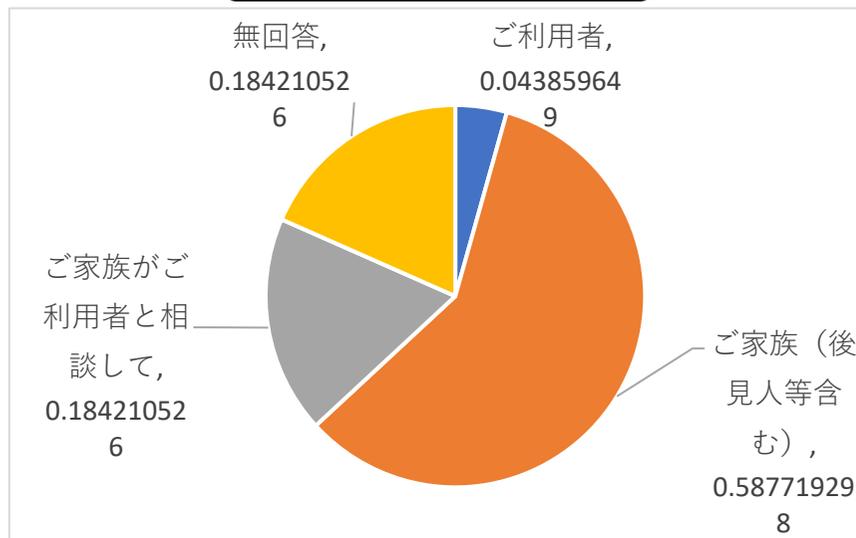
悠紀の里



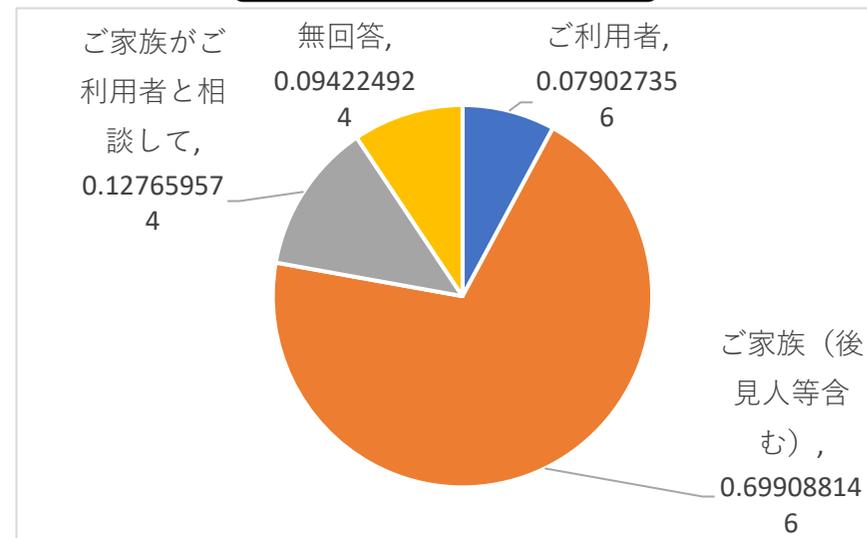
あやめの里



ぎおうの里



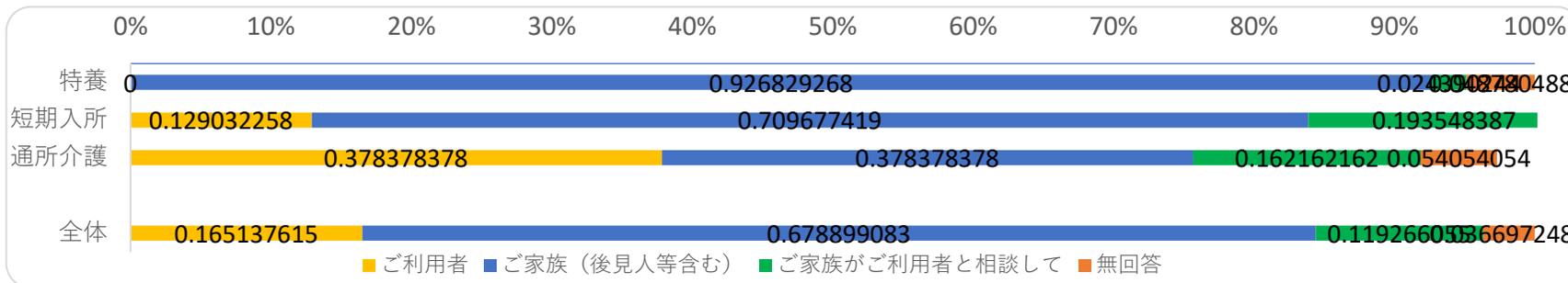
3施設全体



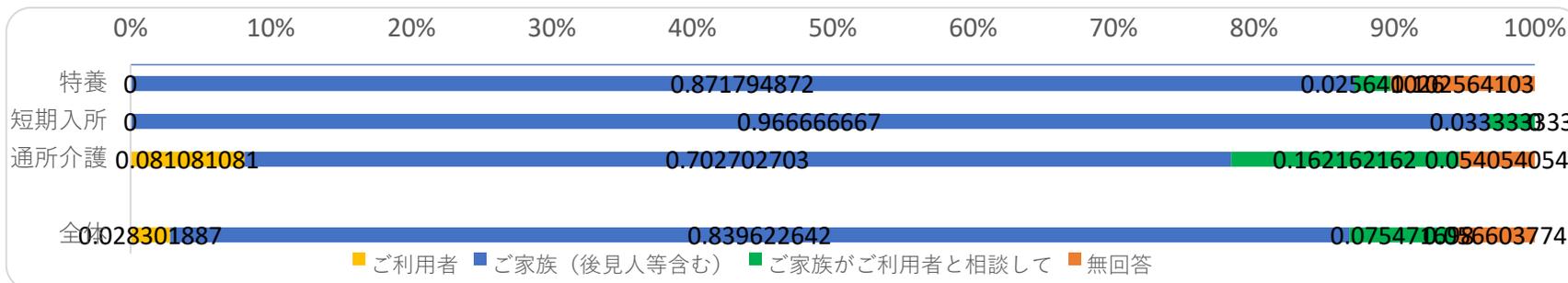
設問20 アンケートに答えてくださった方を教えてください。

各施設のサービス別

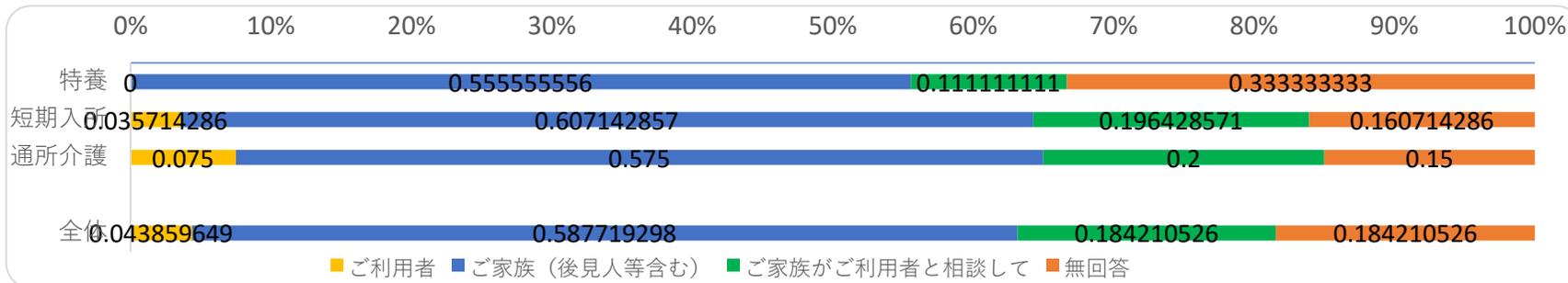
悠紀の里



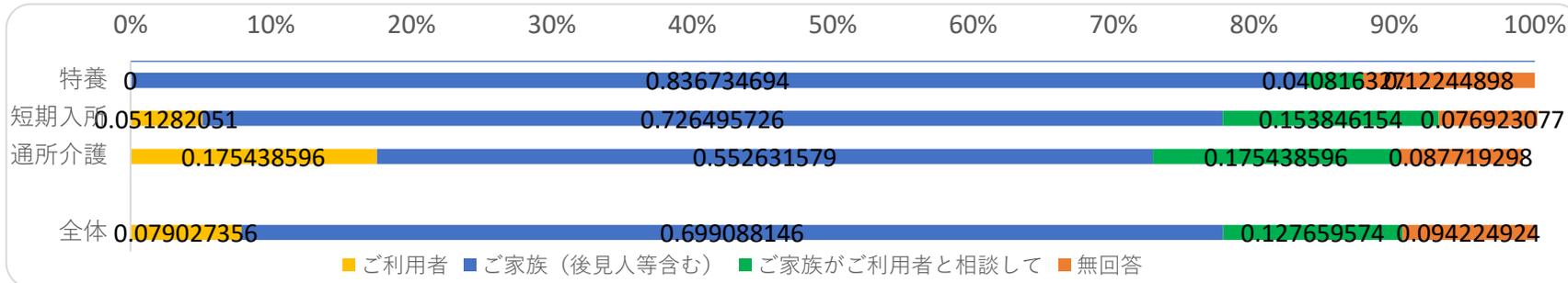
あやめの里



ぎおうの里



3施設全体



利用者および家族からの意見や要望等(自由記述)

1. 悠紀の里

(1) 特別養護老人ホーム

- いつもお世話になっております。入所して半年になろうとしています。本人もとても元気でうれしい限りです。やはり食事コントロールのおかげかと思っております。今現在、入所した時と同じ種類、量の薬を飲んでいるのかどうか？定期的に知らせて頂くと嬉しいです。あと、夜中のトイレの回数とか、本人食べる事好きなので、お部屋にこんだて表貼っておいてもらったら嬉しいです。(会話もはずむ？(笑い)です。)長寿の会も楽しく過ごさせていただき有難うございました。本当何かとお世話頂き感謝しております。よろしくお願い致します。(娘)
- 家族が記入していますが、常に施設を訪問していませんので、わからない項目については、未記入とさせて頂きました。記入者を選別をし、その上での項目を記入するようにしてはどうでしょうか。
- いつも人格を大切に頂き感謝しています。
- いつもお世話になりありがとうございます。常に本人の状態にあわせて対応して頂き感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- お世話になりまして有難うございます。喜んでおります。
- いつもお世話になり有難うございます。今後共、宜しく願い致します。
- いつも支援の方、本当に有難うございます。ご本人に寄り添った支援、本当に有難うございます。動ける方への少しリハビリ運動的なものを、週1回でも5分とか時間もてる余裕があれば、お願いしたいです。
- 大変親切に対応していただき感謝しています。
- 車椅子生活にならないよう運動させてほしい。
- 部屋の掃除が不十分、いつも埃が溜っている。
- お世話になっています。大変満足しています。これからもよろしくお願い致します。

(2) 短期入所

- 出来るだけ、ソファーに座って一人でポウツとしている事が無いよう、仕事(洗濯物たたみ)やレクリエーションを充実させてほしい。職員の方は、いつも親切にして頂き喜んでます。
- お世話になってから、はや4年目になります。今後ともよろしくご指導ください。感謝しております。
- 本人を預けっぱなしで、途中でのぞいてやる事も出来ず、施設まかせである。町内、家事等でなかなか時間が取れない事が残念。
- 出来れば便所がもう1箇所設けてほしいです。毎日大変お世話になり有り難うございます。

- 施設内で起きた事故に対してすみやかに対応してもらえたのは、嬉しかったです。ただ、施設内での本人の様子や食事内容、摂取量等の報告を帰宅時に話して下さるか、連絡用紙に詳しく書いてほしいです。
- 申し訳ありません。事務所内に入った事はありません。(ショートで利用しておりますが)13番の回答が出来ません。
- お世話になり有難うございます。利用回数が少ない事、本人の認知能力が低い事から、十分な回答が出来ませんので悪しからずご承知下さい。尚、野洲慈恵会様で3施設を運営頂いておりますが、ショートステイでお世話になった際の報告書式等が異なっているのが、利用者サイドでは、戸惑います。(利用前の報告者、利用後の報告者)統一はできないものでしょうか？(効率化や施設間の人事交流でも効果があると思います。)
- 13~17の質問について 施設内の事や食事の内容等を本人に聞きましても余り分からず答える事が出来ませんが、帰って来た時は、いつも機嫌よく楽しかったと言っていますので、良かったと思っています。
- ちょっとした心遣い。頭の髪を整えてあげる。帰ってくる時はぼさぼさです。メガネのレンズをきれいに拭いてあげる。
- 現在はあまり利用させて頂いてはいませんが、今後更に利用させて頂きたいと考えております。色々な方が、利用されておられるので、気が合う、合わないがありますので、大変とは思いますがそれらも含めてご配慮いただければ幸いです。
- 塗り絵を楽しんでいる様子ですので、もう少しその時間を増やしていただけたら、うれしいです。
- いつもありがとうございます。色々ご迷惑お掛けしますが、よろしく願います。

(3) 通所介護

- 帰りの時間が遅いのが、少し気になります。
- 食事の内容色々とお心使いされている事に感謝いたします。美味しいです。
- 本人の施設内での様子を詳しく連絡して下さり大変助かっています。ありがとうございます。
- 食事の件ですが、なるべくなら「薄味にして欲しいなー」と思っています。
- 前回利用時、服を汚したけれど、そちらの服に着替えさせて頂き助かりました。おむつの余った分は、返却頂き好感を持ちました。急なキャンセルについても応じて頂き助かりました。これからもよろしく願います。
- 昼食、お弁当以外のものが食べたい。外出する機会を増やして欲しい。
- この年になって受け入れてくれる場所があってうれしい。行くのが楽しいと本人が言っていました。
- トイレ使用するに当たり使いにくい場所が有ります。

- いつも大変お世話になり本当に御礼申し上げます。ただひとつ、本人はもう少し入浴時間をとって欲しいと言います。入浴時間はどれくらい時間を予定していただいているのか、契約書を見ずにここに記入させて頂いております事をお許し下さいませ。もう3分でも5分でもいいらしいです。色々と計画もありますとは存じますが、何か要望との機会ですので、書かせて頂きました。
- トイレトペーパーを厚手に変更して下さい。

(4) 短期入所と通所介護の両方を利用

- ディサービス利用日のお迎え時間が少しでも早くなると、ありがたいです。(家族が不在なので)
- 2年前(2016年)から「ショートステイサービス」及び「ディサービスさくら」にお世話になり有難うございます。過去4年間(閉鎖に伴い)変わってきましたが、現在は安心してサービス内容に満足です。何よりも楽しげな母の姿、94才の元気が見られる幸せを感謝しつつ、又係わって下さる職員の皆様にも感謝し、皆様の笑顔での対応に家族も励まされ本当に嬉しい限りです。残された日々ではありますが、今後ともよろしく願いいたします。
- いつも、ショートの時はする事がなく、座ってテレビを見るだけと言っています。友達と日程を合わせているので話し相手はいるようですが、出来れば何かディサービスのようなレクリエーションがあればと思います。
- 認知症ではありますが、覚えている事もあり、あまりしゃべりませんがいろいろ報告する事もあります。その中ではいや事があったとか言った事は最近ありません。施設の中のことは一度見学に行ったきりなのでよくわかりませんが、本人がお世話になる事いやがってはいません。大変なお仕事と思いますがよろしく願い致します。
- 利用者様の心ない言葉で傷ついた時もありますが、今日はゲームをして楽しかった、今日もこんな物が食べられて美味しかった、今日はこんな物が食べられなかった、と色々な日がありますが、おおむね喜んで利用させて頂いていますので大助かりです。ありがとうございます。

2. あやめの里

(1) 特別養護老人ホーム

- いつもお世話になりありがとうございます。十分よくして頂いていると思うのですが、いつ訪問しても一人ポツンと座ったままで、お話しする相手もなく、毎日寂しくないのかと思ってしまいます。体操やお散歩はちゃんとしているのか？行事には参加して楽しんでいるのだろうか？時々、スタッフの方から、普段の様子を教えて頂くと安心します。お忙しくされているので、なかなか個人の事を聞くのも遠慮して聞けないこともあります。何かうまくそのあたりのことを知ることが出来たり、聞けたりできればありがたいです。スタッフの方の負担にならない範囲で結構ですので。
- いつもありがとうございます。概ね満足していますが、当直時間帯(夕方少し遅い時間)や休日(昼間)対応(TELや事務室)してくれる方が頼りない感じがします。
- いつもお世話になって本当にありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- いつもお世話になっております。ありがとうございます。

- 目やにが多くなってることを職員さんに伝えたら、眼科医に往診を頼んで下さって感激しました。利用者が少しでも快適に過ごせるように気遣ってくださり、感謝しております。
- 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。祖母も安心して生活が送れていると思います。これからもよろしく願いいたします。
- 1か月に1回か2回でも音楽を聴ければ。ラジオでもテープでもCDでも、そんな時間があれば認知症や心の安定にもいいと聞きました。いつも感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。
- お世話いただきありがとうございます。本人も自由にさせていただき感謝します。今後とも手厚い介護よろしく願います。
- いつもお世話になりありがとうございます。入所してからだいぶ認知症が進んだように思います。面会に行っても、誰か分からなかったり、名前が分からなかったり、少し淋しく思います。何かできる事があればアドバイスを願います。
- いつもありがとうございます。良くして頂いてうれしく思っています。母は耳が聞こえにくいのですが、一人にせず皆の中に入れてやって下さい。テレビも見ているだけで結構ですので、淋しい淋しいと言います故、よろしく願います。お世話お掛けしてばかりですがたのみます。お気のさわる事を言ったりしますと思いますがお許しくださいませ。皆様職員さんには感謝のみです。たのみます。
- 心のこもった介護をしていただいていると感謝しています。
- 【設問12に対して】お願いしたことが出来ていない。

(2) 短期入所

- 相談する方がいる事が、介護している者には大変ありがたく思っています。
- 食事メニューがわからないので、デイサービスのようカレンダー形式で書いてあるといいと思う。
- 何を食べているか知りたいので、献立表とかあるといいと思います。
- 大変だと思いますが、写真とかあるとどんな表情してるかわかるので。
- 何を言ってもすぐ忘れるので、施設での事は何も言わない。頭の中で江州音頭が聞こえているみたい。
- いつもありがとうございます。
- 本人の意向を尊重していただき、とても気持ち良く滞在させて頂いている様で有難く思っています。これからもよろしく願います。
- ショートステイの間だけでも、食事やおやつのメニュー(献立)をお知らせいただけると、参考になり、ありがたいのですが(経費と手間はありますが)。食事時の様子を見せていただきたいと思う(都合のつく日にでも参観できたらいいと思うので)。

- 今回、1年以上間を空けての利用でしたが、スタッフの方が「久しぶりやね」って声かけしてくださり、本人も安心していました。また、お世話になる時は、よろしくお願いいたします。
- あやめさんの職員さんは、皆さん感じのよい方ばかりで、安心して送り出させて頂いています。ありがとうございます。
- 今年は台風が非常に多く発生し、独り暮らしのM氏宅も暴風雨の直撃に遭い、窓ガラスは割れ、屋根瓦も飛び、ブロック壁も崩れる程の被害が出ました。しかし、本人はあやめの里のSSを利用させて頂き、本当に安心して台風一過を待つことができました。3回も緊急で利用させて頂き感謝しております。ありがとうございました。
- 【設問8に対して】あまりそう思わない。家族が忙しいので仕方がないと思っている。
- 【設問9に対して】見ていないのでわからない。
- 【設問11に対して】職員が変わると、今までやられた事をひっくり返し、押しつけて、こうして下さいと言われたことはある。
- 【設問12に対して】お世話になっている家族としては、言いたくも言えません。
- 【設問13に対して】行ったことがない。
- 【設問14に対して】見たことがない。

(3) 通所介護

- いつもお世話になりありがとうございます。
- 満足して安心してお世話になります。
- いつも親切に対応していただき、とても満足しています。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつもお世話になっています。アンケート内容も、家族が忙しく、施設も一度迎えに行きました。内容については分かりません。ケアマネさんを信頼して、言われるあやめに決めました。職員さんが変わると、言われる事が違い、自分がそのことはお願いしていないのですが、きつく今度からこうして下さいと言われた。何年もこうしてきた事がどうなのかと一時悩んだこともある。犬にかまれた時も、施設で何度かあつと事も、何も家族の方は言ってませんが、家族はお世話になっているので何も言えません。感謝しています。
- 大変な手間がかかるにもかかわらず、お世話頂いていることに心より感謝致しております。以前に、男性の方で、余りにもよくして下さいるので、感謝の気持ちがあふれて涙になったこともあります。世間では、良くない話もいっぱい聞きますが、それを思うと本当に有り難いと喜んでおります。
- いつも良くしていただき感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- あやめの里での時間を楽しく過ごしてもらえればと思っています。よろしくお願いいたします。
- 【設問11に対して】話した方や会った方は満足している。
- 【設問13に対して】見学ができていません。

3. ぎおうの里

(1) 特別養護老人ホーム

- 何時も有難く感謝しております。お世話さまですが加湿器のお水が足りなかったように思いますのでご面倒ですがお願いします。
- 全てに感謝しております。
- なかなか面会にいけないのですが、いつも大変良くしていただいて感謝しております。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- スタッフの方々が忙しくしておられるので必要以外は話もできず少し寂しさを感じます。本人の体調や行状などについて時折教えてほしい。昨夜の事態や迷惑を掛けたことなど。高齢者の老人ホーム独特の空気ではなく、明るく気持ちよく談笑の場になるよう期待します。
- 特に問題はありません。

(2) 短期入所

- 今のところ何も言うことはありません。本当に有難いです。自分もお世話になりたいと思っています。
- いつもお世話になりありがとうございます。
- 帰宅願望が出たときも適切に対応してもらい安心しています。本人も、職員の方、男の人も優しくて食事もおいしいと言っています。
- ショートでお世話になっています。いつも良くしていただいて、本人も楽しかったと言って帰ってくるので家族皆喜んでます。
- いつもお世話になりありがとうございます。皆様のおかげで私たち家族も自分の生活、時間を過ごすことが出来ています。ありがとうございます。
- 他のとこと比べてご飯が質素(味も見た目も)だそう。(入っている利用者にもよるが)イベントが少ないと思う。ゲーム等もしたい。日中、天気が良かったら施設周りを(スタッフと)散歩したい。「職員の方は(私を)大事にしてくれはる」と以前話していました。
- 質問13~19については一度も訪れていないのでわかりません。利用者(主人)はほとんど会話が出来ず何も話しません。一度寄せていただきます。質問1~12は送迎者さんの出会いで感じたことで答えました。お世話になりましてありがとうございます。
- ぎおうの里に一日でも早く入所できることを望んでいます。
- 洗濯物も帰宅時に洗ってもらえてありがたいです。大きな怪我もなく見ていただいてありがたいです。安心できます。
- いつもお世話になりありがとうございます。ぎおうの里さんへ寄せていただき玄関に入るとおばあさんの笑い声が嬉しそうに楽しそうに聞こえてきます。本当にうれしいです。利用者の方たちの笑い声が何より大切です。ほんとうにありがとうございます。
- いつもありがとうございます。

- いろいろお世話になりありがとうございます。
- 家に居ると食事がすむと必ずベッドで寝てしまう。目が覚めても朝なのか夜なのかも良くわかっていない事があるので、皆さんと一緒に世話は楽しく過ごせているので大変喜んでいる。寒い時期は家の中でとじこもりがちなのでショートステイは大変ありがたい。
- 家族としては入浴ヘルプしていただける点が一番有難いですが、本人は日中、夜通して話し相手ができたりレクリエーションに参加できることも楽しみにしている様です。今後とも宜しくお願いいたします。
- 入浴時のお風呂の湯、全入替えてほしい。一日の始まりの挨拶やスケジュールの説明等がほとんど少ない。一日のメリハリがないように思う。
- 本人はショートステイを楽しみにしています。利用者との談話、自分の趣味を楽しんでいるようです。
- いつもお世話になりありがとうございます。たまに微熱が出たりしてご迷惑をお掛けしていますが宜しくお願いいたします。
- 大変お世話になっております。心良い対応でいつも感謝しています。
- いつもお世話になっております。本人からあまり聞いていないのでそちらでの細かいことはわかりませんが、最近ではショートを利用してくれることが長く、家で介護することにつながることを理解してくれているようです。ショートを利用することで私たち家族も気持ちにゆとりができ、ありがたく思っております。これからも宜しくお願いいたします。
- 施設での生活支援、レクリエーションなど母に寄り添って介護してくださり喜んでいきます。ありがとうございます。一つ申しあげますと入浴介助は2泊3日の場合、1回はお願いしたいと思っています。人でのかかる利用者(母)ですが宜しくお願いします。
- 苦情はありません。各利用者のいろいろなニーズと限られたベッド数、職員数のある中ですが、3ヶ月前に利用日を取っていただくのは、あらかじめ決まっている日はお願いできるのですが、希望したい予定が1ヶ月前ぐらいにしか確定できない場合がよくあり、お世話になることができません。キャンセル待ちがうまく合う日があればいいのですが。この予定日、お世話になりたい日のことで悩んでいます。安心してお世話になり助けていただいておりますが、やはり送り出してからは「どうしているかな」「今日はどう過ごさせていただいているかな」などと余計な心配はしています。ショートステイ中の生活を帰宅時、連絡してくださっているのありがたいです。担当して下さる方によって細かく連絡してくださるときは安心させていただいております。よい事も心配なことも具体的な様子でその姿を連絡いただければ家での介護の参考にもなり助かります。ほっとします。多様の利用者さんの状況のある中で申し訳ありません。

(3) 通所介護

- 【利用者及び家族側として】自分のことしかわかりませんので、他の利用者さんが工夫されていること、こんな事、こんな方法は便利であるという事などがあれば教えていただければありがたいです。(広報やお便りなどで)【施設側として】このようにしてもらえればありがたい、助かるなどと思われることがあればできるだけご要望にこたえるようにしていきたいので教えていただきたい。(広報やお便りなどで)
- いつもお世話になりありがとうございます。

- 散髪がしてもらえると良い。
- 車椅子での乗車ですので後ろのほうに乗っています。運転手さんによってですが、荒い運転の人は左右に揺れている時があり怖い思いをしているそうです。施設のこととは今のところあまり話をしないので家族としては詳しいところはわかりません。
- 次回の利用についても宜しく願います。
- あまり意欲がなくても話しかけてレクリエーションが受けられるよう努力をしてほしい。認知症予防のため、ボーっとしている時間が少なくなるといいのですが。仕事も大変なことはよくわかります。たくさん話しかけていただけると嬉しいです。いつも喜んで帰ってきたら笑顔でいます。ありがとうございます。
- ショート及びデイでも施設での生活状況を話さないなので内容を知らせてほしい。
- 質問13は見たことがないので答えられない。
- 多方面に渡り大切にいただいているのがわかりとても安心してデイに生かしてもらっています。(食事、手作り、風呂時の薬等)。いろいろとお手数をおかけしますが宜しくお願いします。

ご利用者・ご家族 満足度に関するアンケート調査(項目)

下記の質問について、当てはまるもの一つだけ○をつけてください

	質 問	1	2	3	4	
1	職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか？	満足している	ほぼ満足	やや不満	不満	
2	職員は笑顔で対応していますか？	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	
3	事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか？	とても適切	適切	やや不適切	不適切	
4	職員の身だしなみに清潔感がありますか？	とても清潔感がある	清潔感がある	あまり清潔感はない	清潔感がない	
5	ご利用者は個人として大切にされていると思えますか？	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	
6	職員はご本人やご家族の話をよく聞いていますか？	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	
7	契約時の事前説明について十分に行われていますか？	充分に行われている	ほぼ行われている	あまり行われていない	行われていない	
8	今から行おうとするケア・サービス内容について、事前に充分説明していますか？	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	
9	職員は約束の時間を守れていますか？	必ず守っている	ほぼ守っている	あまり守っていない	ほとんど守っていない	
10	サービス提供内容について満足されていますか？	満足している	ほぼ満足	やや不満	不満	
11	職員に対する意見の言いやすさについて満足されていますか？	満足している	ほぼ満足	やや不満	不満	
12	苦情や要望、心配ごとへの対応に満足されていますか？	満足している	ほぼ満足	やや不満	不満	
13	施設内は、清掃が行き届いており清潔な環境が保たれていると思えますか？	充分に保っている	保っている	あまり保っていない	全く保っていない	
14	食事の内容について満足されていますか？	満足している	ほぼ満足	やや不満	不満	
15	施設の生活支援について満足されていますか？	満足している	ほぼ満足	やや不満	不満	
16	施設の余暇活動について満足されていますか？	満足している	ほぼ満足	やや不満	不満	
17	職員との意思の疎通は充分にできていますか？	充分できている	ほぼできている	あまりできていない	できていない	
18	介護サービスの良し悪しを判断する時に、何を重視されますか？	そこで働く職員の対応	知人や近所の評判	利用した人の評判	かかりつけ医の評判	サービス内容
19	施設を利用して良かったところはどこですか？ (当てはまるもの全てに○)	そこで働く職員の人柄 話相手が多かった	プライバシーの重視 建物や設備の手入れが行き届いている	介護サービスの仕方が上手で安心できる 生きがいが見つかった	日常生活が楽しく意欲が出てきた サービス内容の説明をきちんとしてくれる	ご利用者の苦情や要望を聞いてもらえる

◆ご意見やご要望を自由にご記入ください

アンケートに答えてくださった方を教えてください (○を付けてください)	ご利用者	ご家族 (後見人等含む)	ご家族がご利用者と相談して
--	------	-----------------	---------------