

令和2年度 サービスに関するアンケート集計結果

[1]調査目的

よねやまの里の特養及び短期入所ご利用者のサービスに対する意見を把握し、よりよい施設サービスづくりを図る。

[2]調査期間

令和2年9月1～30日

[3]調査対象

令和2年9月1日現在よねやまの里の特養及び短期入所をご利用されているご利用者(ご家族)

[4]調査方法

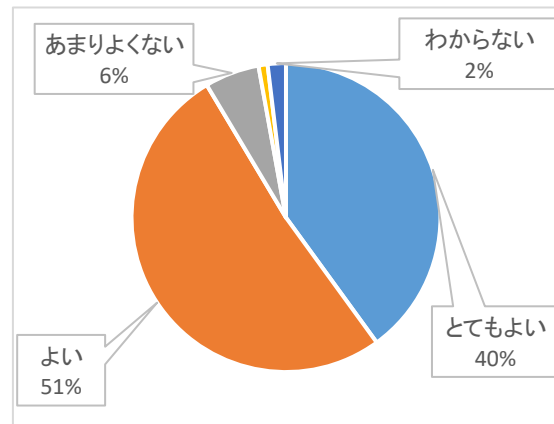
アンケートを郵送等で配布。無記名回答で郵送による返却。

[5]アンケート結果

	特養	短期入所	計
配布数	100	29	129
回収数	84	21	105
回収率(%)	84.0%	72.4%	81.4%

1. サービス内容の説明や身体状態などの情報提供は十分に行えていますか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	35	7	42
よい	42	12	54
あまりよくない	5	1	6
よくない	0	1	1
わからない	2	0	2



—自由記述—

特養

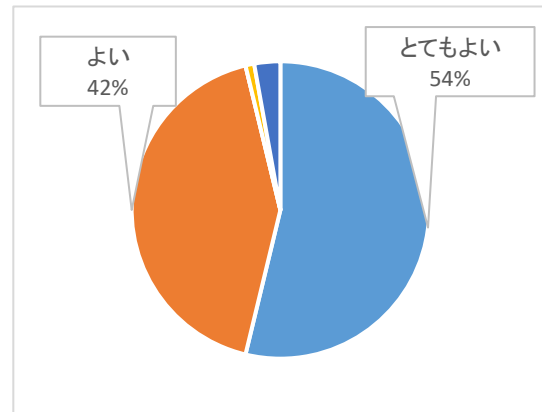
- ・施設職員の家族からしか聞いていない。
- ・以前、写真や今の様子が一言書いてあったけれど、現在はないので情報があるとうれしい。
- ・担当の方からの便りもありとてもよい。
- ・誕生日の様子など手紙で説明してくれてとても良い。
- ・記録は具体的に分かりやすかった。

短期

- ・身体的な情報提供がやや不足気味。痛みの具合や薬の服用有無が分からないことがあった。

2. 職員の言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	49	8	57
よい	32	13	45
あまりよくない	0	0	0
よくない	0	1	1
わからない	3	0	3



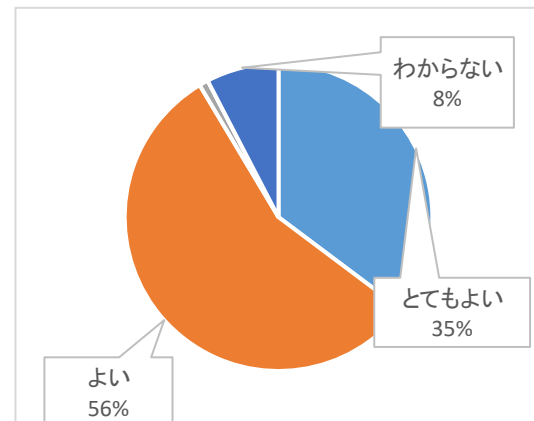
— 自由記述 —

特養

- ・ 入所時にお会いしただけなので分からない。
- ・ 挨拶が気持ち良い。訪問者に顔を合わせ全ての人から会釈や言葉かけがあります。
- ・ 優しく本人に接してくれてありがたい。
- ・ 笑顔が最高です。

3. 職員は人権を尊重し、プライバシーに配慮した対応を行っていると思いますか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	34	3	37
よい	44	15	59
あまりよくない	1	0	1
よくない	0	0	0
わからない	5	3	8



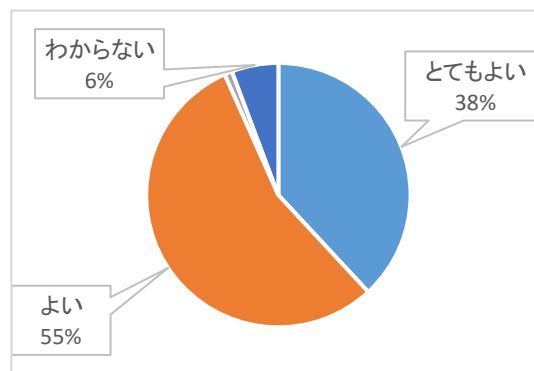
— 自由記述 —

特養

- ・ 手のかかる母をととても親切に世話をいただいています。

4. ご本人・ご家族のご要望に応じた介護をしていますか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	35	5	40
よい	42	16	58
あまりよくない	1	0	1
よくない	0	0	0
わからない	6	0	6



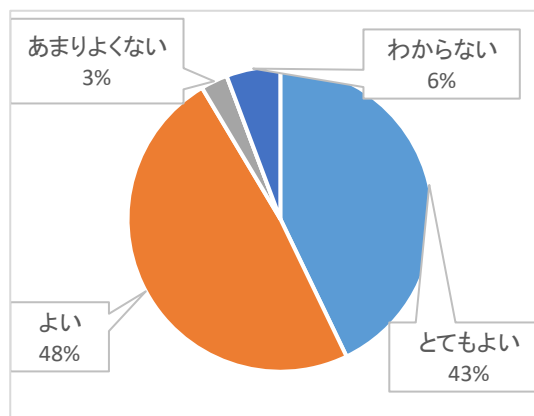
—自由記述—

特養

- ・ 入所してから面会できていないので状況が分からない。
- ・ 家族以上に丁寧に接していただいています。
- ・ 本人もマイペースで過ごしているようなので本人も満足と思います。

5. 気軽に相談に応じられるような体制、雰囲気になっていますか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	39	6	45
よい	38	13	51
あまりよくない	2	1	3
よくない	0	0	0
わからない	5	1	6



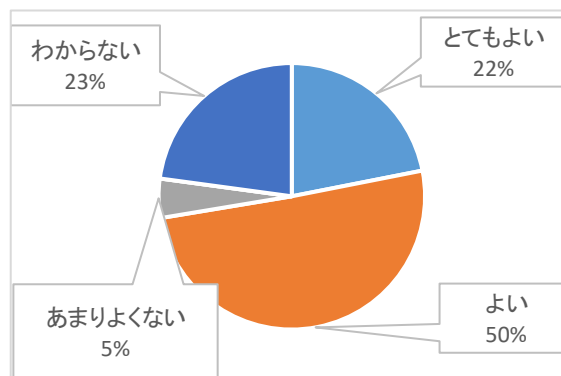
—自由記述—

特養

- ・ そのような機会がないから分からない。
- ・ 電話対応も気持ち良いです。
- ・ 分からないことは電話で教えてもらえる。医療費の変化も、病院の世話になったのが心配したが話をきいて安心した。
- ・ コロナの影響でお世話を全て職員さんにさせていただきとても感謝しています。

6. 施設・お部屋は過ごしやすい環境になっていますか？(室温、臭い、騒音など)

	特養	短期入所	計
とてもよい	21	2	23
よい	44	9	53
あまりよくない	4	1	5
よくない	0	0	0
わからない	15	9	24



－自由記述－

特養

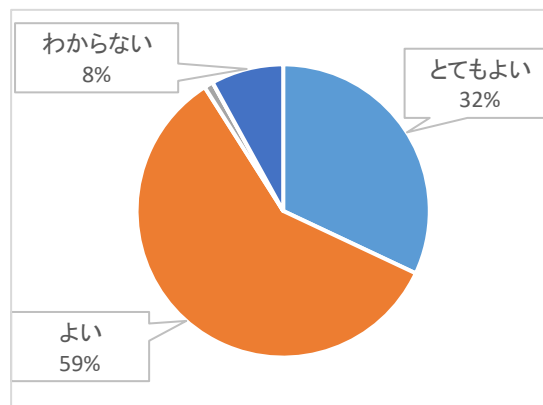
- ・ 感染対策で面会が出来ないので分からない。
- ・ 入所時以外に入っていないので分からない。
- ・ 感染対策で入ったことがないので分からない。
- ・ もう少し日当たりの良い部屋だと良い。
- ・ 感染防止対応で面会制限があり施設内の様子が分からない。
- ・ コロナ関係の他、部屋の入れ替わりのため眠れない方がいらっした。配慮くださるとありがたい。
- ・ 太陽の光があり、広く、窓が大きくて良い。以前のショートの子の部屋は暗かった。
- ・ コロナで訪問できないため分からない。本人は他の利用者の騒音を訴える時があります。

短期

- ・ 一度しか入ったことがないので分からない。

7. よねやまの里だより等の会報の内容はいかがですか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	28	4	32
よい	44	15	59
あまりよくない	1	0	1
よくない	0	0	0
わからない	6	2	8



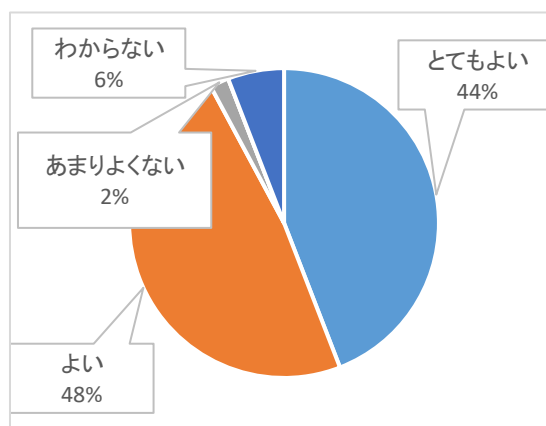
－自由記述－

特養

- ・ 県外で生活していますが、会報などで施設内容も分かるので、様子が少し分かります。
- ・ 入所者の様子がよく分かります。
- ・ コロナ関係ですが、食事等の様子など、会えない故に知らせて欲しい。
- ・ 色々なことを教えてもらいとても勉強になります。

8. 現在ご利用のサービスに満足していますか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	40	5	45
よい	37	12	49
あまりよくない	2	0	2
よくない	0	0	0
わからない	5	1	6



○良いところがありましたお聞かせ下さい

－自由記述－

特養

- ・とても親切に接してくださりありがとうございます。
- ・大変なお仕事ですがいつも穏やかに接して下さることに感謝しています。
- ・家族的な雰囲気でありがたい。
- ・職員の挨拶が明るく丁寧とても気持ち良い。担当職員の手書きの情報提供も温かい気持ちになる。
- ・とても親切に対応してください。
- ・職員の言葉が丁寧です。
- ・種々ありがとうございます。病気になると病院でみていただき検討していただいています。
- ・職員の皆さんの対応が良いです。
- ・本人の様子など問い合わせに丁寧に話してくれてありがたい。
- ・よく面倒をみていただき感謝しています。
- ・スタッフ皆様の誠意が感じられます。
- ・職員の窓口での対応、担当相談員の対応が良い。
- ・親近感があってよい。
- ・スタッフさんがとても親切でうれしい。
- ・全部良いと思います。爪切りよろしく願います。
- ・コロナ感染がある中、今まで以上に大変だと思います。母が変わりなく過ごせることに感謝致します。
- ・入所者が穏やかで和やかです。会った折は、清潔にさせていただいていることが感じられます。
- ・職員の皆様の明るい態度、言葉かけ。
- ・なかなか会いに行くことができない中、写真やお便りで元気な姿が分かりうれしいです。
- ・写真にて情報提供して下さるところ。
- ・身体の状態に変化があった時にすぐに連絡してくれるところがよい。
- ・写真や本人の様子などお知らせいただきありがとうございます。
- ・コロナで面会できない中、様子が分かり難いのが残念ですが、職員の皆さんにお任せし、安心してお願いできると思っています。
- ・職員皆さんの対応がとても良く、よねやまの里に入所して安心してしています。
- ・良くしていただき感謝していますが、状態が分からないのが残念です。
- ・毎月「おはぎの日」があり、本人は満足しています。季節に応じた郷土料理がうれしいです。
- ・忙しい中、コロナで大変な中、仕事とはいえそれ以上の気持ちで接していただいているのが感じられて大変ありがたい。
- ・本人も満足しています。通院も丁寧に付き添っていただきありがとうございます。
- ・わがままな要望に対応いただき申し訳ありません。

短期

- ・ 楽しく過ごしています。
- ・ 言葉づかいが良いです。
- ・ 受診の際に会うと反応が良くなってきている。声をかけていただいているのが伺えます。
- ・ 本人や家族への対応は良い。日程変更など素早く対応いただきありがたい。
- ・ 皆さんの挨拶が気持ちよく、安心してお任せできています。
- ・ 親切に対応していただいています。
- ・ 職員の言葉かけなど親切で対応が良い。
- ・ とても親切に優しくしていただき感謝しています。
- ・ お願いしたことを直にやっていただけるので本当にありがたい。
- ・ コロナの影響で忙しくなり、今も仕事を続けていられるのはショートと訪問のおかげで感謝しています。

○改善してほしい点がありましたらお聞かせ下さい

－自由記述－

特養

- ・ まだ入所したばかりなので意見・要望は控えますが、職員さんには感謝しています。
- ・ コロナ対策のために訪問することが出来ず、アンケートに答えることは難しい。
- ・ 面会できるようになったら教えてください。
- ・ 体調・病状の進行度等の記録が欲しい。
- ・ コロナで面会できないので、月に1回位、身体状態や生活状況を手紙で教えてもらえたらうれしい。
- ・ 人員が少ない中でのLINEでの面会。コロナ関係ですが、一人々の命、対応お願いします。
- ・ 上手に言葉をかけ、食事量の確認の重要性。
- ・ 建物も歴史があり仕方がないことですが、部屋の廊下側がもう少し明るければいいと思う。
- ・ コロナでできないこともたくさんありますが、家族として何かお手伝いすることがあればお知らせください。
- ・ 窓ガラス越しの面会が出来ればという思いが拭いきれません。

短期

- ・ 行事の際のプレゼントなど、ショートも扱いは一緒にしてほしい。