

令和7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7年 10 月 15 日～10月24日

[3]調査対象

令和7年 10 月 15 日現在よねやまの里の特養及び短期入所のご利用者（ご家族）

[4]調査方法

アンケートを郵送で配布。無記名回答で郵送による返却、またはインターネットによる回答。

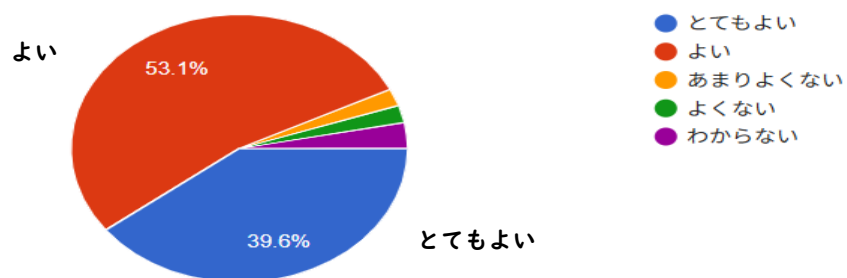
[5]アンケート結果

	特養	短期入所	計
配布数	99	36	135
回答数	76 (18)	20 (2)	96 (20)
回答率	76.8% (18.2%)	55.6% (5.6%)	71.1% (14.8%)

*「回答数」欄の（ ）は、回答のうちインターネットでの回答数

サービス内容の説明や連絡案内、身体状態などの情報提供はいかがですか？

96 件の回答

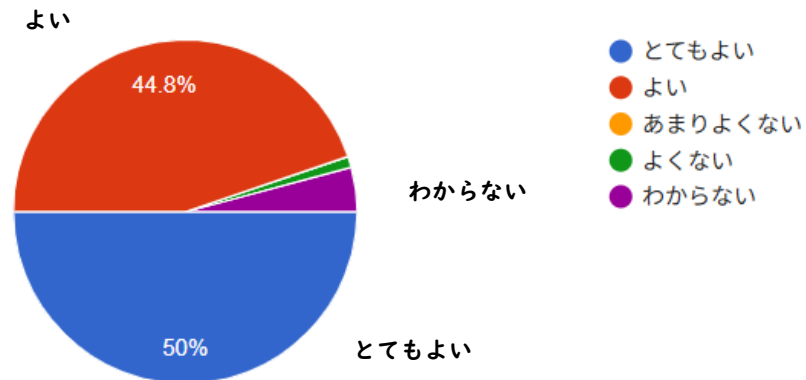


○意見

- ・過去 1 回の利用ですのでもわかりません。
- ・定期的に手紙や写真も送っていただき面会に行けなくても体調や顔色等わかるので感謝です。
- ・施設利用時、どのように過ごしていたか少しでも良いので説明してもらえると嬉しいです。
- ・いつも良くしてもらっています。
- ・忙しい中で優しく接していただきありがとうございます。
- ・本人は話すことができないので、普段の生活状況やイベント時の様子など聞いてみたいといつも思っています。たまに手紙をくださったり、面会時に、安泰に過ごしているとお聞きしたりするのですが、どういうタイミングでどなたにお聞きすればいいのでしょうか。

言葉づかいや態度、電話対応や受診・面会時の対応など職員の接遇はいかがですか？

96 件の回答

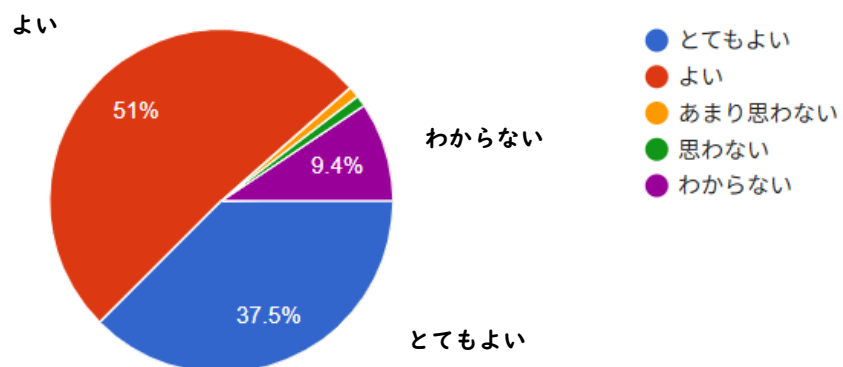


○意見

- ・耳が遠くアクリル越しじゃなくても意思疎通は難しいので現状で問題ありません。
- ・丁寧で親切です。
- ・良すぎです。職員さんのストレスになってないかと心配します。
- ・人によって変わるので。
- ・「〇〇さん(苗字)」と利用者呼んでくれるのは良いが、介助者(家族)への呼びかけが変？「お母さん」「お嫁さん」→私も〇〇さんなのですが(笑)。母(利用者)を□□さん(名前)、家族は〇〇さんでよいのではないかしら？→「〇〇さん」と呼ばれてつい(家族の)私が「ハイッ!」と返事してしまう。

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？

96 件の回答

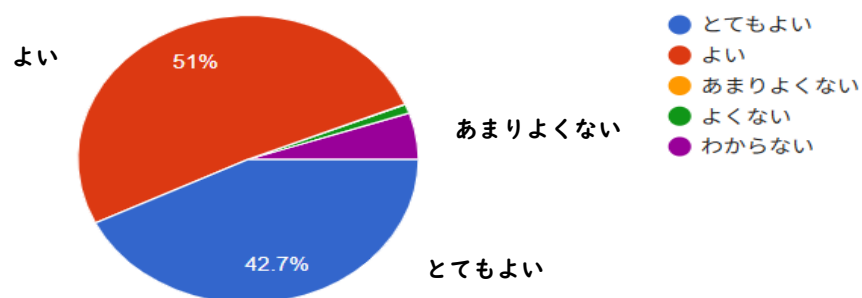


○意見

- ・施設の中の様子がわかりません。
- ・たより、ホームページ共に掲載は承諾してますのでどんどん載せてもらって結構です。
知り合いの人が見たよと言ってもらえる事もあったので。
- ・話し声や会話の内容が漏れない面会場所を希望します。

職員はご本人やご家族等のご要望に対して迅速に対応していると思いますか？

96 件の回答

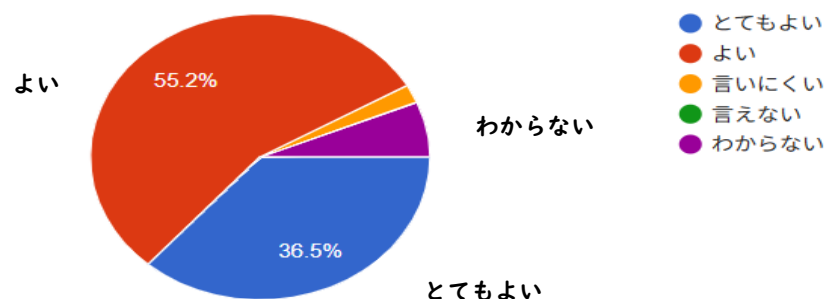


○意見

- ・本人がどんな要望をしているのか、どのような対応をして下さっているのかわかりません。
- ・特にありません。寒くなると体調崩しがちなのでこれからの時期はご迷惑おかけします。
- ・身元引受人が遠方で高齢であり、ご迷惑おかけしていますが、気持ちをくんで良い選択をして下さり、ありがとうございます。
- ・申し訳なく思うほどです。

あなたの相談に応じられるような体制、雰囲気になっていますか？

96 件の回答

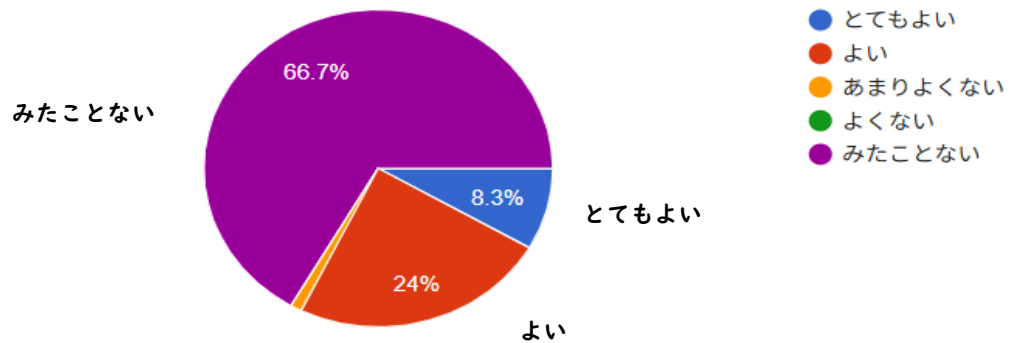


○意見

- ・特にありません。
- ・職員が忙しそうで。

よねやまの里のホームページをご覧になったことがありますか？

96 件の回答

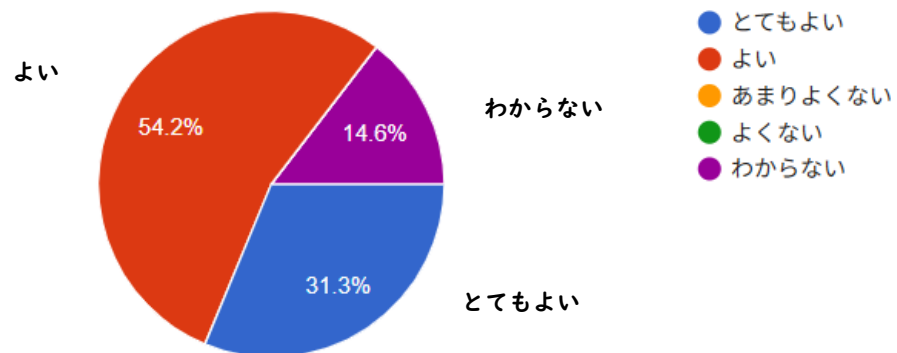


○意見

- ・知ってる方を見かけると懐かしく思ってます。
- ・今後見るようにいたします。

よねやまの里だよりや近況報告の手紙（特養のみ）の内容はいかがですか？

96 件の回答



○意見

- ・職員さんが手書きで手紙を書いて下さり、施設での様子がわかりました。ご多忙とは存じますが、定期的に様子を知らせていただけるとありがたいです。
- ・遠くに居る弟にも、普段会えない次男(母からすれば孫)にも LINE で送ってます。中々面会には来れないので感謝です。
- ・近況報告は居室での様子を伝えて欲しい。寝てばかりいるとかテレビに夢中とか、何でも知りたい。
- ・有り難く感謝しております。当人の関わりある者にコピーして感謝されています。
- ・皆さんが楽しく過ごしているのがわかります。

- ・入所してまだ日が浅く広報紙などは目にしていませんがお電話で報告していただき有り難く思います。
- ・大勢の入所者がいる中で、一人一人のことを手紙で書くのはとても大変なことだと思いますが、写真などはなくても、ちょっとした近況報告メモでもいいのでいただけるとありがたいです。
- ・近況報告の手紙はとても嬉しいです。これからもお願いします。
- ・広報紙に入居者の写真をもっとたくさんのでて欲しい。

「食事」に関するご意見・ご要望、ご質問がありましたらお聞かせください。

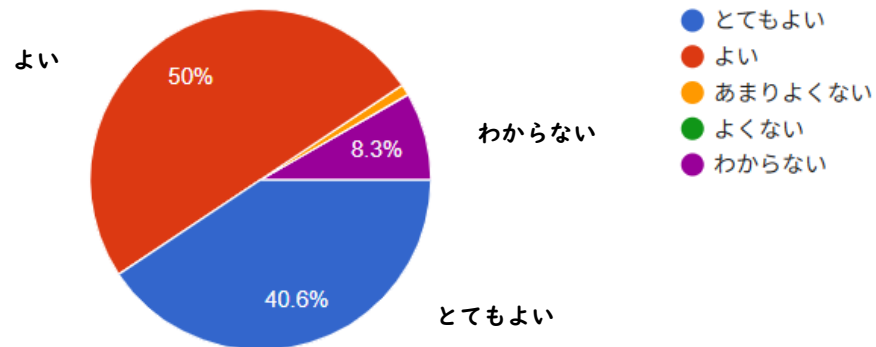
献立はホームページで公開しています。

○意見

- ・野菜の料理がたくさんあり良かったとのこと。
- ・高齢ですが食の欲求はまだあるようです。口から食べるのは大事だと思うので。
- ・目の不自由な方には口頭でわかるよう教えてもらいたいです。
- ・特にありません。完食しているようですので美味しくいただいていると思います。
- ・普通食の献立→ソフト、ムース食？
- ・体調によって工夫していただいていることに感謝しています。
- ・今までどおりで、とても美味しそうです。
- ・朝食はおじやでなく、米飯を食べたい。
- ・入所者本人は「おいしい」と言っています。
- ・本人に合わせた食事、その他、お願いします。
- ・ラーメンの企画ありがとうございます。美味しくてとても喜んでいます。
- ・入所者本人の希望を時に叶えてください。〈例〉普通ご飯、食事の量など
- ・おかゆ→のり状ではない方が食べやすいようです。ごはんのおとも(つくだ煮のりなど)各自持参することを知りませんでした。10/13に初めて知りました。
- ・ペットボトルのお茶を持参 食後飲ませたい(番茶が好きでないの)

現在ご利用のサービスに満足していますか？

96 件の回答



「サービス」について、良いところがありましたらお聞かせください。

○意見

- ・忙しくて内容は良く知らないですが、少しでも良く行っていると思う。
- ・雰囲気（職員さん、施設内）がとても明るく安心してなんでも相談できるところです。
- ・どの職員さんも親切に接して下さっています。
- ・今のままで満足です
- ・職員の皆様が家族の様に接して下さり、とても良くして下さいのおかげで寝たきりにもならず元気に過ごす事が出来て本当にありがたいです。感謝しかないです。ありがとうございます。
- ・色々な行事をとり入れて入居者を楽しませてくれているから。
- ・言葉使いが丁寧で感じが良いです。
- ・若い人が一生懸命仕事している所です。
- ・体調等の変化があると、こまめに連絡して下さいところ。
- ・肉親以上の関わりを頂いて本人の平穏が保たれています。笑顔の写真、優しいお便りに感謝の気持ちが増します。
- ・時々ハガキでの近況や本人の写真等を送ってくださるのでとても安心しております。
- ・適度な情報連絡。
- ・対応も良く適切な説明等してくれる。
- ・いつも気持ちの良い対応していただきありがとうございます。
- ・皆様が、とても親切にして下さるので大変喜んでおります。
- ・スタッフの皆さんに大変お世話になってます。
- ・みんな親切で感じが良い
- ・本人の食事の件で相談があった時、即、対応していただきました。
- ・皆様とても親切で明るい、有り難いと思っております。
- ・相談した事に丁寧に対応いただいていること。
- ・面会時本人が「しあわせだ」と言っています。

- ・スタッフの方々の対応。
- ・スタッフの皆様の利用者や家族の接し方がとても素晴らしいです。
- ・時間が長くなり話はあまり出来ませんが元気な姿が見えて良いです。
- ・イベントなど職員の方々全員で盛り上げてくださり、入所者と一緒に楽しんでもらえることがありがたいです。
- ・（コロナ抗原）検査をしてから（陰性を確認後）利用させてもらえる所、安心。

「サービス」について、希望や改善してほしいサービスがありましたらお聞かせください。

○意見

- ・妻が病気なのでそこまで考えていない。
- ・不足している物があったら連絡下さいと言っても入所して2年何も連絡ありません。
下着等は不足していないのかな、、、と思います。
- ・特にありません。
- ・メヤニを沢山つけて面会に出てきた。スタッフは忙しいとは思うが、せめて面会前には本人の身だしなみを気遣ってやってほしい。
- ・たまにでいいので収納棚（ロッカー）の中の写真が欲しい。部屋に入れず服がどうなっているか全くわからない。
- ・面会の事前予約を当日の予約面会を可能にしてほしい。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・コロナに関して神経質になりすぎでは。
- ・様々なイベントが盛り沢山で、満足しています。
- ・今以上は望みません。
- ・面会が自由にできるようにしてほしい。難しいなら、場所を増やして面会できる枠を増やしてほしい。