

「令和7年度サービスに関するアンケート」集計結果を踏まえた今後の取組み

設問「1. 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」

○いただいた意見

- ・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。
- ・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。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。

●今後の施設の取組みなど

→普段の生活の様子やイベント時の様子について関心をお持ちいただき、大変ありがたく思っております。特養では電話や面会時に加え手紙等で、短期入所では送り時にお伝えしていますが、今後もより丁寧にご利用者一人ひとりの状況に応じた報告に努めていきます。またタイミング等については、お気遣いいただき申し訳ございませんでした。ご不明な点やご質問がございましたら、面会時やお電話など、いつでもお気軽に職員までお声がけください。担当の職員が対応させていただきますので、どうぞご遠慮なくお尋ねください。

設問「2. 言葉づかいや態度、電話応対や受診・面会時の対応など、職員の接遇はいかがですか」

○いただいた意見

- ・人によって変わるので。
- ・「〇〇さん（苗字）」と利用者と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」。私も〇〇さんです。

●今後の施設の取組みなど

→失礼なお声かけ申し訳ありませんでした。ご利用者の尊厳と同じくらい、ご家族の尊厳にも留意した敬意ある言葉遣いを心掛けます。また接遇を「個人の感覚」ではなく「施設全体の文化」として育てることで、誰が対応しても安心していただける環境をつくっていきます。

設問「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」

○いただいた意見

- ・施設の中の様子が分かりません。

●今後の施設の取組みなど

→施設の活動や日常の様子を今後も定期的に広報誌やホームページで発信していくとともに、ご希望に応じて施設見学をご案内し、理解を深めていただけるよう努めていきます。

○いただいた意見

- ・話し声や会話の内容が漏れない面会場所を希望します。

●今後の施設の取組みなど

→限られた施設環境ではありますが、よりよい面会環境としていくため設備の改修等も含めて検討していきます。

設問「4. 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」

○いただいた意見

- ・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。

●今後の施設の取組みなど

→ご利用者のご要望や対応内容について、できる限り職員間で情報共有に努め、必要な際は適宜ご家族に報告・相談を行う体制を整えています。なお不明な点がある場合には、遠慮なく職員へお尋ねください。

設問「5. 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」

○いただいた意見

- ・職員が忙しそうで。

●今後の施設の取組みなど

→ご利用者やご家族が安心して相談できる雰囲気づくりを心がけ、必要に応じて「いつでもお声かけいただける」旨を積極的にお伝えしてまいります。

設問「6. 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」

○いただいた意見など

- ・「みたことがない」という回答が60%を超えているのに加え、令和6年度の62%から4.7ポイント増加した。

●今後の施設の取組みなど

→皆様にご覧いただけるような内容とともに、スマートフォン対応も含めたリニューアルを検討しています。

インターネット環境の問題でみることが出来ない方も多いことから、広報誌も皆さまのお役に立てる内容となるよう引き続き工夫してまいります。

*ホームページ <https://matunami-fukushi.com/>



設問「7. 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」

○いただいた意見

- ・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。
- ・広報紙に入居者の写真をもっとたくさんのもって欲しい。

●今後の施設の取組みなど

→近況報告については、居室での生活の様子や日常の過ごし方も含め、より具体的な情報をお伝えできるよう努めます。また、広報紙ではご利用者の写真を増やし、施設での活動や表情が伝わるよう工夫いたします。これにより、ご家族にさらに安心していただける情報提供を進めてまいります

設問「食事についてご意見・ご要望、ご質問等はありませんか」

○いただいた意見

- ・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。

●今後の施設の取組みなど

→現在も職員が献立や料理内容を口頭で分かりやすくお伝えしておりますが、今後も継続して丁寧な説明を心がけ、より安心して食事を楽しんでいただけるよう努めてまいります。

○いただいた意見

- ・普通食の献立→ソフト、ムース食？
- ・朝食はおじやでなく、米飯を食べたい。
- ・本人に合わせた食事、その他、お願いします。
- ・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

●今後の施設の取組みなど

→ご利用者の状態やご希望に応じて、食事形態や献立を考えています。

主食・デザート・水分は、個々の嗜好や体調に合わせて食事内容を柔軟に対応しております。副食については、アレルギーなど禁止されている食品に関して、代替の対応をさせていただいております。また、嗜好による苦手な食材につきましては、栄養バランスを考慮しつつ、無理のない範囲で召し上がっていただき、残されても構わないことをお声がけしております。今後も一人ひとりの状況に留意し、より安心して食事を楽しんでいただけるよう努めてまいります。また施設の食事や献立については、ホームページにも掲載していますのでご覧ください。

○いただいた意見

- ・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。

●今後の施設の取組みなど

→食事の付け合わせや補食、嗜好や身体状況などご利用者個々のニーズに応じて持参や購入を相談させていただいています。またご家族からのご希望等にも個別に対応していますので、お気軽にお問い合わせください。ご利用前の契約説明など事前に分かりやすくご案内するよう努め、ご家族にも安心して準備いただけるよう情報提供を充実させてまいります。

設問「改善してほしい、希望するサービスなどありましたらお聞かせください」

○いただいた意見

- ・不足している物があつ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。
- ・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。

●今後の施設の取組みなど

→ご利用者の衣類や日用品の不足については、職員が定期的に確認し、不足が生じた際には速やかにご家族へ連絡する体制を徹底いたします。併せて、ご家族に安心していただけるよう、ご希望に応じて写真や施設見学をご案内するなど、安心していただけるよう情報共有を強化してまいります。

○いただいた意見

- ・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。

●今後の施設の取組みなど

→面会時だけではなく、普段からご利用者の身だしなみや清潔さに配慮し、職員間で確認を徹底し、今後も忙しい状況であっても、常に清潔で整った姿で過ごしていただけるよう努めてまいります。

○いただいた意見

- ・面会の事前予約を当日の予約面会を可能にしてほしい。
- ・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。

●今後の施設の取組みなど

→ご利用者の予定や体調などを踏まえ、基本的には前日までにご連絡いただくことをお願いしておりますが、ご家族のご希望に沿えるよう、当日受付が可能となる体制についても検討を進めてまいります。なお、「自由に面会」については、現在もコロナ感染対策を継続していること、また多床室であるためプライバシーや安全面の確保が難しいことから、全面的な自由化は困難です。そのため、面会場所の増設や枠の拡充など、可能な範囲で柔軟に対応できる方法を検討し、安心して面会いただける環境づくりに努めてまいります。

○いただいた意見

- ・コロナに関して神経質になりすぎでは。

●今後の施設の取組みなど

→地域を含めた感染状況などを踏まえて、面会環境や外出・外泊の再開、行事へのご家族参加などを段階的に見直しています。しかし新型コロナウイルスの感染力や高齢者の重症化リスク、多床室（4人部屋）の環境による施設内での集団感染のリスクが高いことには変わりはなく、今後も慎重に判断していきたいと考えています。