

## 令和3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3年10月1～20日

### [3]調査対象

令和3年9月30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)

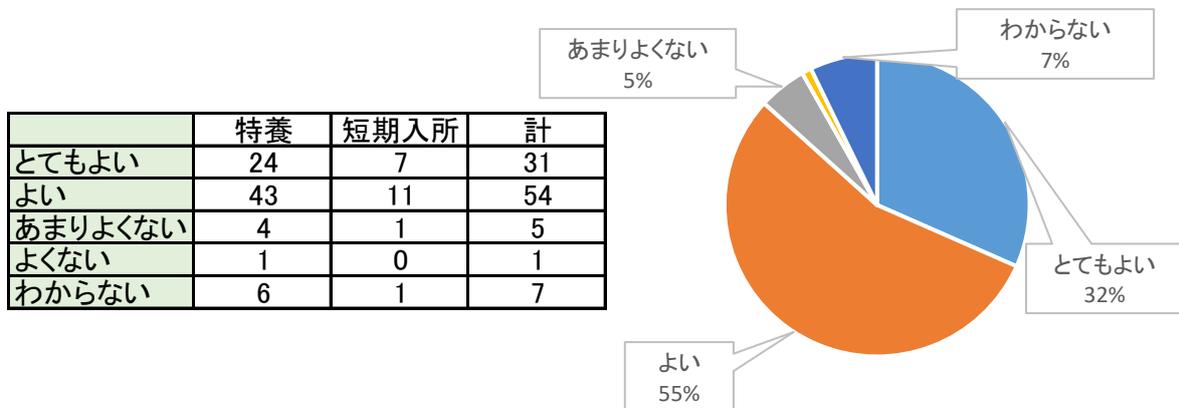
### [4]調査方法

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	34	134
回収数	78	20	98
回収率(%)	78.0%	58.8%	73.1%

#### 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？

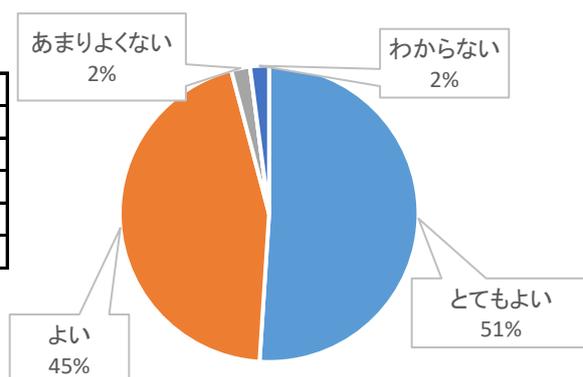


#### —自由記述—

- ・ 食事形態が変わったのが知らなかった。身体状態がよく分からない。
- ・ 定期的な情報提供がない。
- ・ よねやまの里に勤務している家族から聞くことが多い。

2. 電話対応を含めて、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	40	10	50
よい	35	9	44
あまりよくない	1	1	2
よくない	0	0	0
わからない	2	0	2



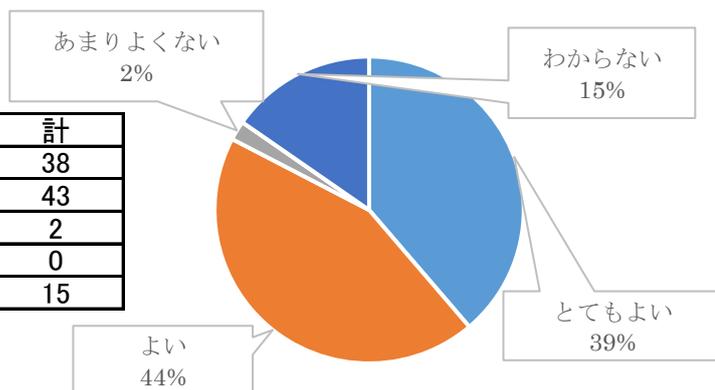
—自由記述—

特養

- ・職員とほとんど接する機会がない。

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	28	10	38
よい	33	10	43
あまりよくない	2	0	2
よくない	0	0	0
わからない	15	0	15



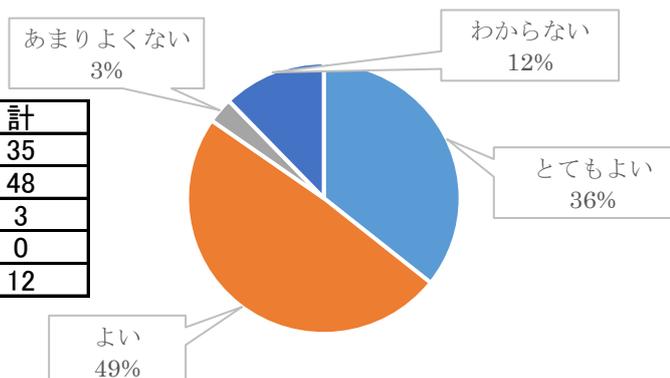
—自由記述—

特養

- ・信書は絶対に本人に渡してもらいたい。

4. 職員はご本人・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？

	特養	短期入所	計
とてもよい	27	8	35
よい	38	10	48
あまりよくない	1	2	3
よくない	0	0	0
わからない	12	0	12

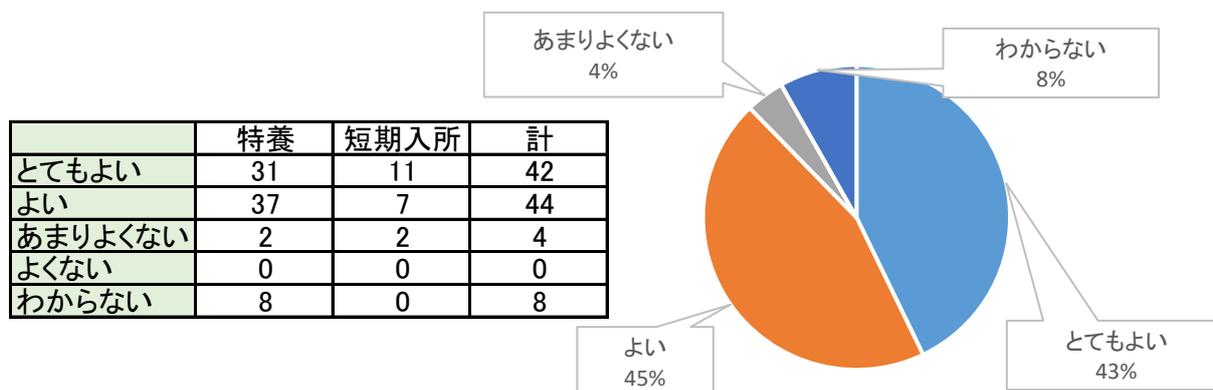


－自由記述－

特養

- ・忙しい中、とてもよく対応していただいております。

5. 気軽に相談に応じられるような体制、雰囲気になっていきますか？

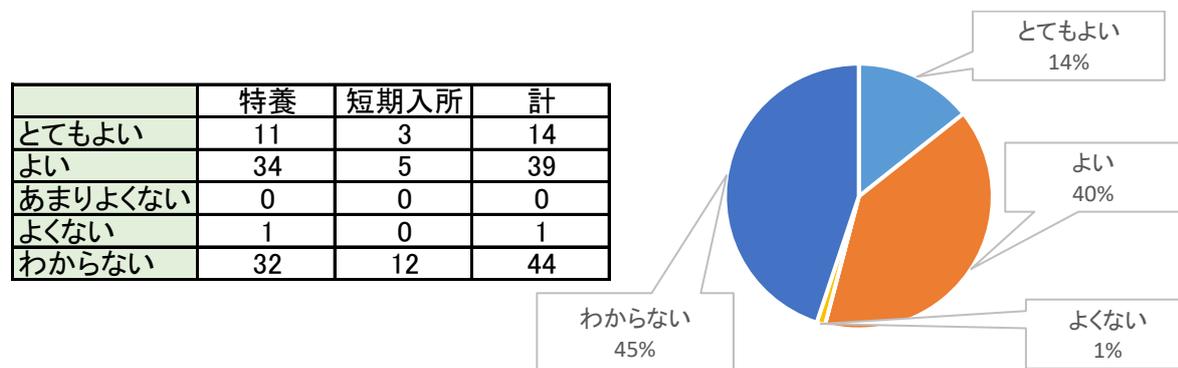


－自由記述－

特養

- ・ケアマネさんから連絡いただき、色々話ができるので良いです。

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



－自由記述－

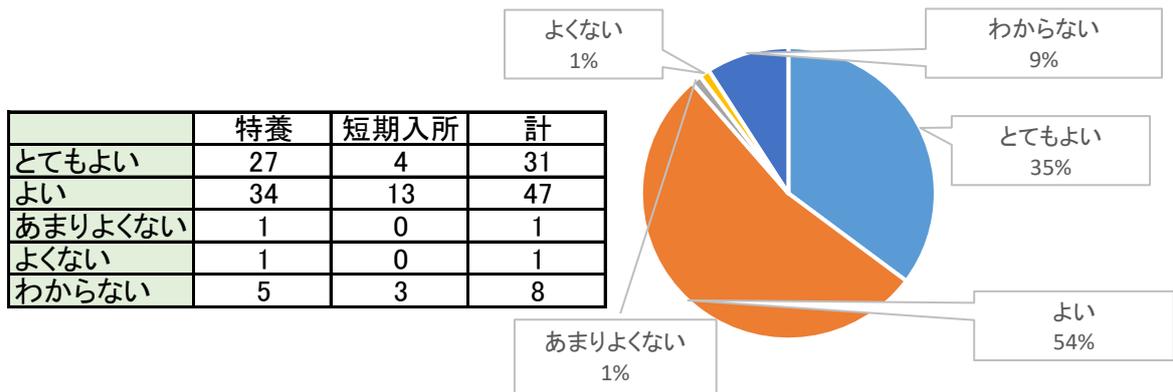
特養

- ・同居される方々の調整はときどきなされているのですか。
- ・入所時からコロナ禍のため、施設内の部屋に入ることが出来ず、どの様な環境なのか全くわからないので、部屋内(ベッド周り等)の写真を見たいです。
- ・コロナのため主人はどのような部屋にいるかわかりません。      ほか同様の意見5件。

短期

- ・1回くらいしか入ったことがないので…。
- ・中の様子を見たことがない。
- ・姉妹で同部屋にさせていただいているだけでありがたいです。

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？

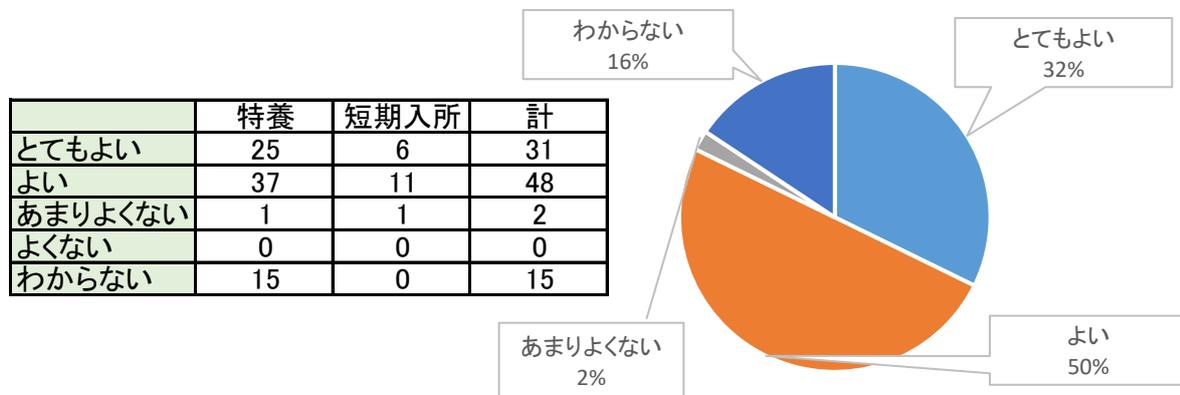


－自由記述－

特養

- ・コロナ感染予防で会う機会がない中、様子が良く分かりありがたいです。
- ・手紙一人ひとりに書いてくださり本当にありがたく読ませていただいています。
- ・体調等の細かい事をたくさん知らせて欲しい。(本人の言葉、体重、歯の具合、便通、エピソードなど)
- ・この頃は面会にも行けなところ、お便りや写真等をいただくととても安心致します。
- ・担当の〇〇さん良いです。
- ・職員さんからの直筆のお便りはとても心が温まります。

8. 現在ご利用のサービスに満足していますか？



○食事の味付けや献立等についてご要望をお聞かせください。(〇〇が食べたい等)

－自由記述－

特養

- ・喜んで食べている様なのでありがたいです
- ・本人の希望でよいと思います。
- ・とにかく水分を毎日与えてほしいです。
- ・食事はいただいた事なく、どのような味かわかりません。
- ・コロナのために本人に逢うことはしばらく無いのですが、写真を送って頂いて何時の食事でも美味しく頂いているようです。
- ・おまかせしてありますので宜しくお願いします。
- ・本人の要望を聞いていただければ。
- ・ラーメン等メンが食べたい様です。
- ・色々考えて下さり感謝しています。ありがとうございます。

短期

- ・10月10日のおさしみおいしかったです。
- ・本人も不満はないと思います。
- ・さしみが食べたい。
- ・現状のままで良いです。
- ・何でもおいしくいただいています。
- ・分からない。
- ・デイサービスのほうがおいしいと言っていますが…、同じですね。

○良いところがありましたお聞かせください。

－自由記述－

特養

- ・職員さんの対応はとても良いです。コロナでなかなか面会できず全ておまかせの状態ですがよくしていただきありがとうございます。
- ・入所前より表情があかるく言葉が増えた。安心している様子を感じます。
- ・いつも気持ちよくあいさつをしてくださる。
- ・とてもありがたい。これからもお願い致します。
- ・一人ひとり大変な世話がかかるのに、近況報告の手紙など遠方まで届けていただきコロナで会えない面本当にありがたく思います。安心して私達も過ごせるところがうれしいです。
- ・担当の方からの一言や写真で元気であることがわかるとホッとします。お忙しい中なのにありがとうございます。
- ・入院退院をすばやくおこなっている。
- ・介護4に進んだようで、一段と手間をかけて頂いているわけですが、痴呆も進んで、それでも有り難い気持ちは変わるものではないと思います。
- ・なかなか会えないので、近況報告のお手紙や写真うれしく思います。
- ・対応が良いです。
- ・体調等が心配で電話で問い合わせた時の対応が親切でよかったです。
- ・コロナ禍での対応本当にご苦労さまです。
- ・安心してお願いできています。
- ・母に優しく接して下さり感謝しています。
- ・いつも丁寧な対応をありがとうございます。安心してお任せさせていただいています。
- ・最近の状態や写真等を送っていただくこと。
- ・コロナ禍でわからない。

短期

- ・柔軟に対応していただき感謝です。
- ・職員スタッフの皆様とても親切であたたかいと感じております。
- ・利用者に声かけをする事。
- ・皆さん親切にして下さる。それが一番嬉しい。
- ・皆やさしい。
- ・あいさつが気持ちが良い。細かい本人のことを知ってくれている。

○改善してほしい、取組んでほしいところがありましたらお聞かせください。

－自由記述－

特養

- ・ 4月に入所したため面会が出来ないため分かりません。
- ・ お世話していただいているだけでありがたいので、職員様方のやりやすいよう取組んで頂けたらそれで私達は十分です。
- ・ 入所したばかりなのでよく分からない。
- ・ 今は皆さん大変さが分かるので要望はありません。
- ・ 明るい(日当たりの良い)部屋とそうでない部屋があるので、時々交換して欲しい。
- ・ 早く新しい建屋になってほしいです。
- ・ 長らく面会できない状態なので、面会が普通にできる日が早く来るよう願っています。
- ・ 2～3ヶ月ぐらいに身体状態を手紙にて知らせてほしい。
- ・ 定期的な情報提供をしてほしい。

短期

- ・ ショート・デイで統一出来る事があつたら統一して欲しい。
- ・ このままお願いします。
- ・ 持ち物チェックシート、最初は記入していたものの、母と別居のためなかなか記入できず申し訳ありません。