

令和5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5年10月10～25日

[3]調査対象

令和5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

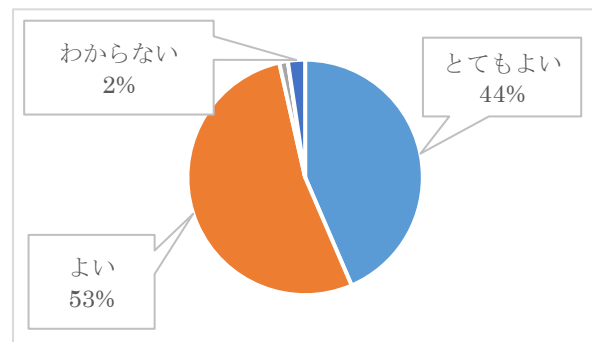
アンケートを郵送等で配布。無記名回答で郵送による返却。

[5]アンケート結果

	特養	短期入所	計
配布数	96	30	126
回収数	72	14	86
回収率(%)	75.0%	46.7%	68.3%

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？

	特養	短期入所	計
とてもよい	34	3	37
よい	35	10	45
あまりよくない	1	0	1
よくない	0	0	0
わからない	1	1	2



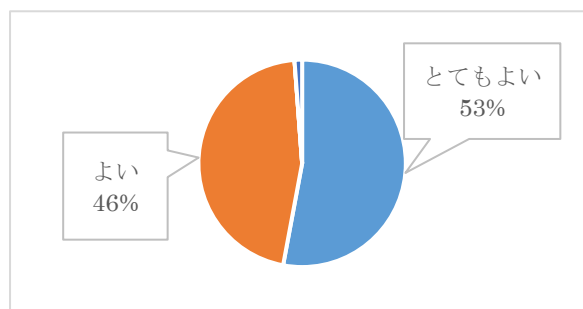
— 自由記述 —

特養

- ・多勢の入所者で対応は大変でしょうが、面会などで施設を訪れた際など本人の近況報告をしていただくとありがたいです。
- ・皮膚科・歯科など受診の時は、事前に連絡があり状態がわかり安心です。

2. 言葉遣いや態度、電話対応や受診時の対応など職員の接遇はいかがですか？

	特養	短期入所	計
とてもよい	40	5	45
よい	30	9	39
あまりよくない	0	0	0
よくない	0	0	0
わからない	1	0	1



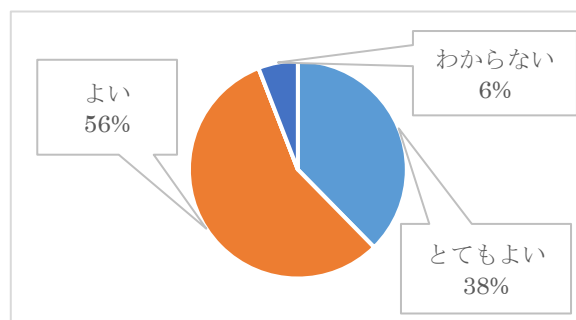
－自由記述－

特養

- ・ 面会の予約時や当日の付き添いの方、どの方も親切に対応して下さいありがとうございます。

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	29	3	32
よい	38	10	48
あまり思わなし	0	0	0
思わなし	0	0	0
わからない	4	1	5



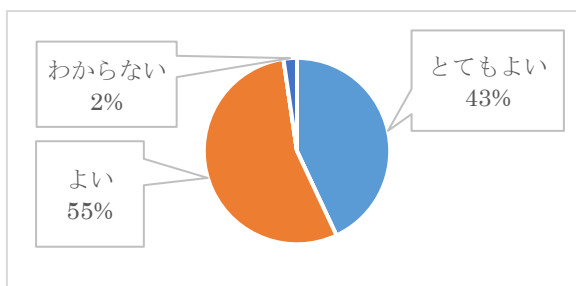
－自由記述－

特養

- ・ 時には手を煩わせる事もあると思いますが、人として接して下さいと感じます。

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	34	3	37
よい	37	10	47
あまりよくない	0	0	0
よくない	0	0	0
わからない	1	1	2



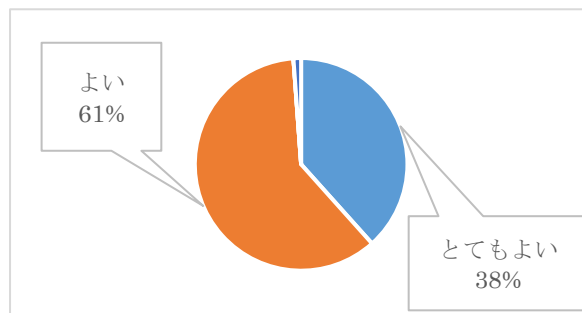
－自由記述－

特養

- ・ 法事後の大勢での面会時、面会に2名、他大勢は中庭(ガラス越し)でと適切に対応していただいた。
- ・ 面会時、本人いつも穏やかな笑顔をみせてくれます。職員さん達の普段からの対応がよいのだと思います。

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？

	特養	短期入所	計
とてもよい	29	4	33
よい	43	9	52
言いにくい	0	0	0
言えない	0	0	0
わからない	0	1	1



－自由記述－

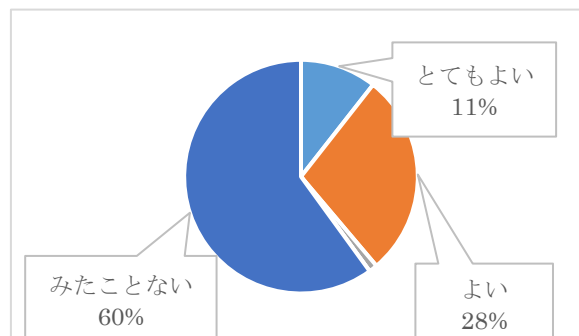
特養

- ・ 提出物をうっかり忘れていたところ知らせて頂いた。
- ・ まだ日が浅いので良くわかりません。
- ・ いつでも、何でも相談があれば言える、聞けると思っています。

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。

ホームページ <http://matunami-fukushi.com/>

	特養	短期入所	計
とてもよい	7	2	9
よい	23	1	24
あまりよくない	1	0	1
よくない	0	0	0
みたことない	41	10	51



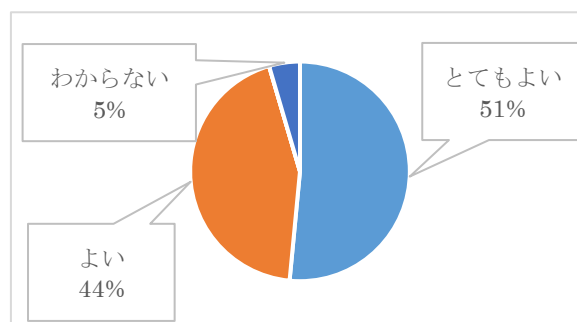
－自由記述－

特養

- ・ みかたが分からない。できない・・・。
- ・ よねやまの里だよりの方をよく見て、ホームページの方はたまになになってしまいます。

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？

	特養	短期入所	計
とてもよい	32	2	34
よい	23	6	29
あまりよくない	0	0	0
よくない	0	0	0
わからない	2	1	3



－自由記述－

特養

- ・丁寧にお手紙をいただき近況が分かりありがたい。写真も同封いただき面会にいけないけれど様子が分かりありがたい。
- ・以前、表紙に大きく載っていて嬉しかったです。
- ・写真を送っていただきありがたいです。
- ・近況報告の手紙は家族にとってありがたいです。時々お願いしたいです。年何回あるか分かりませんが続けていただきたいです。
- ・たよりの「ふうせん」を楽しみにしています。
- ・写真を数多く送って頂き、本人の表情・様子がよく分かりありがたい。
- ・家につれていってもらったらしく良かったと思います。
- ・生活ぶりがわかる近況報告の手紙はとても嬉しいです。写真と一緒に綴ってあります。
- ・よねやまの里だよりは楽しみに拝見しています。職員さんからの手紙も母の様子がよくわかり嬉しいです。

○食事についてご意見・ご要望、ご質問等はありませんか。

－自由記述－

特養

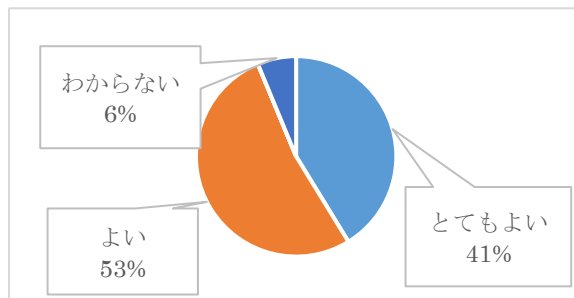
- ・入所者においては食事が楽しみであり、同じものを続けたい献立にしてください。
- ・現在の食事形態が知りたいです。
- ・申し分ないと思っています。とても手の行き届いた食事の内容で母は幸せだと思って感謝致しております。
- ・行事や誕生日など考えて提供されていてよいと思う。
- ・たいへん良くしてもらっています。
- ・本人が食事に対して好き嫌いがある場合の対応は？
- ・本人より不満の声は聞きませんので良いと思います。
- ・入居者から満足していると聞いています。
- ・私は前人者の人と交替してから日が浅いのでこれから勉強していきます。
- ・誕生日におさしみを出してもらい本人も他の事は忘れてもその事だけは覚えてます。
- ・食事はとても楽しみのようです。テーブルで対面で食べているのかとか、前だけ向いて黙食なのか、円形テーブルなのかとか様子をお聞かせ頂けると嬉しいです。

短期

- ・昼食時のおかずが多い。固いものが食べたい。
- ・好き嫌いがありますが、施設で考えてもらっているので助かります。
- ・今まで通りよろしくお願いします。
- ・その場で調理されていた食事は味付けや硬さなどとても良かったのですが、最近は少し不満があるようです。食事は楽しみにしているので。

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	31	2	33
よい	33	9	42
あまりよくない	0	0	0
よくない	0	0	0
わからない	4	1	5



○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

- ・ 定期的にお手紙と写真を送っていただけてうれしいです。
- ・ 元気に過ごさせてもらいスタッフの皆様へ感謝しています。
- ・ きめ細かくみてサポートしていただいている。
- ・ 本人の体調に合わせて接しているところ。
- ・ 居宅ケアマネさんはとても親切で家族にも寄り添ってくださいます。生活相談員さんの説明も懇切丁寧で不安なし。全てに満足しています。
- ・ 担当者様からの手紙で勇気がわいてきます。身近の事を詳しく伝えてください。
- ・ 母に接して下さる時の言葉づかい等からして心からの優しさを感じます。
- ・ 人材不足のなか行事や誕生日など考えて企画してくれている。事故のないようにやってもらえればよい。
- ・ みなさん親切でとても親しみやすいです。
- ・ 今はとても安心してお願いしている事に満足しています。
- ・ 受診時に利用者に対して丁寧に声かけして下さり気遣いに感謝です。
- ・ 本人のわがままを受け止めて上手に対応してくれている。ありがたい。
- ・ 入居者が入居当時より元気になっています。
- ・ 送って頂いた写真を親戚に転送したところ、とても元気そうだと皆よろこんでいます。
- ・ おだやかに過ごさせていただいております、ありがとうございます。
- ・ 体調変化等に対し、こまめに連絡をいただける場所。
- ・ 親切に対応していただき感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ いつも母をよく介護していただき感謝しています。大変な仕事内容だと思います。お身体に気をつけてください。
- ・ とても親切でありがたいです。
- ・ 家族に数多くの情報を頂けてありがたい。入所者の笑顔が嬉しいです。
- ・ きをつけて徐々に気を付けて見ていきます。
- ・ 職員さんがいつも笑顔で親切なので安心していきます。
- ・ こちらの希望にそった対応をしていただき、ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。
- ・ 家につれていってもらい良かったと思います。同級生の〇さんと会えて良かったと思います。
- ・ 身体の機能がおちない取組(菌の衛生など)。誕生会のライブ配信楽しかったです。

短期

- ・ 対応が丁寧でありがたい。心遣いに感謝しています。
- ・ 職員の方々から丁寧に対応していただいております。
- ・ 迅速な対応で親切。
- ・ 自分に合った作業をさせていただけるので、仕事をしてきたような気分になる。
- ・ 家にいるよりもお話できたり、体を動かしたりできて嬉しそう。
- ・ 身体的な異常には迅速に対応して下さり感謝しています。

○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。

－自由記述－

特養

- ・早くコロナが落ち着きますように。
- ・制約の条件の中でサービス等していただけたら良いと思います。
- ・コロナ禍では仕方ないと思いますが、今後、外出できるならお願いしたいです。遠くでなくても近くでもいいので。
- ・部屋によって日当たり等の明るさが異なるため、年1回～2年に1回の部屋替えをしていただけると嬉しい。
- ・徐々に面会等の予約制をフリーにしていただきたいと思います。
- ・まだよく分かりません。本人がこちよく生活できる事を願っています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・本人の体調や行事の時の様子等がわかる日誌(ケース)?を面会時希望者に都度渡して頂けると嬉しいです。前回頂き、ホームでの様子がわかって良かったです。
- ・コロナ禍以前の様に家族が参加できる行事が再開する日を待っています。
- ・面会時間の10分は短すぎると思います。せめてあと5分延長してください。

短期

- ・腸の具合に悩んでいるようなので、「腸活」をテーマにしたお話や体操ができれば良いな～と思います。