

## 令和6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6年10月25日～11月5日

### [3]調査対象

令和6年10月25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

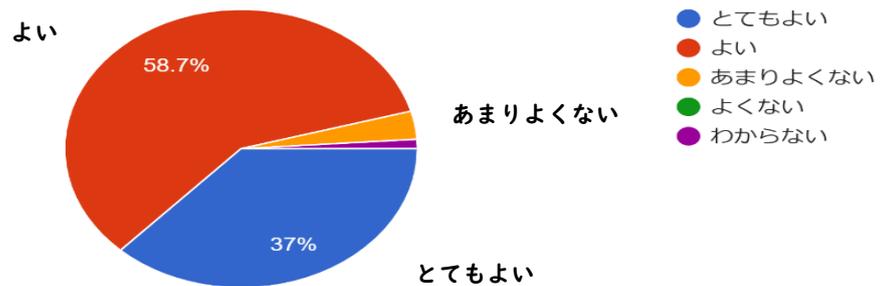
アンケートを郵送で配布。無記名回答で郵送による返却、またはインターネットによる回答。

### [5]アンケート結果

	特養	短期入所	計
配布数	100	31	131
回答数	75(11)	17(3)	92(14)
回答率	75.0%(11.0%)	54.8%(9.7%)	70.2%(10.7%)

\*「回答数」欄の( )は、回答のうちインターネットでの回答数

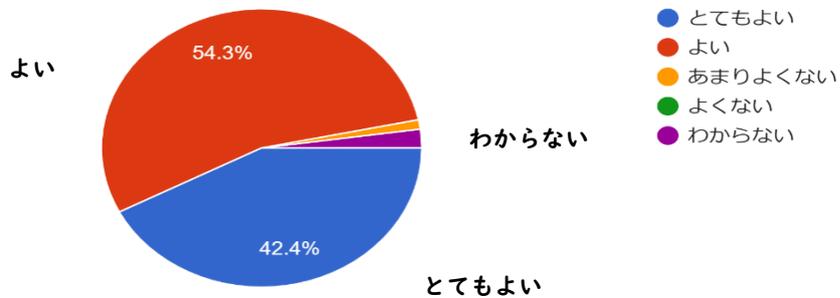
サービス内容の説明や連絡案内、身体状態などの情報提供はいかがですか？  
92件の回答



### ○意見

- ・誕生日の後に写真を添えて手紙を頂き体調も良さそうで先日面会にも行きました。顔色も良く顔もふっくらして安心しました。ありがとうございました。
- ・変わった事や小物等とてもよく連絡してくれて助かっております。
- ・利用時の様子を連絡用紙に書いてもらってましたのでよかったです。
- ・変化があるとすぐに連絡頂きありがたいです。
- ・身体を動かすのも大変な母を気づかってくれてありがたいです。

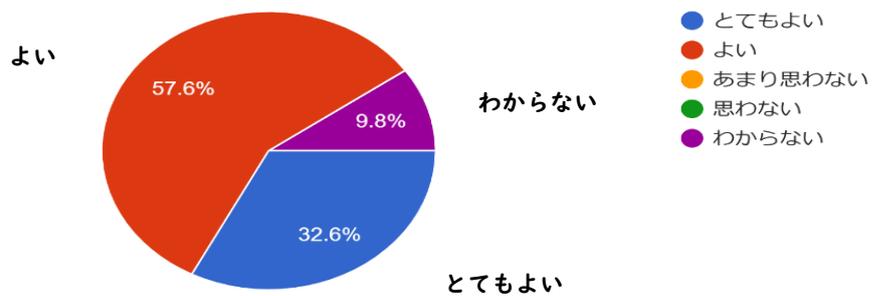
言葉づかいや態度、電話応対や受診・面会時の対応など職員の接遇はいかがですか？  
92件の回答



○意見

- ・面会の時に最初はマイクとスピーカーでしたが聞こえづらかったみたいで途中から耳元で職員さんが話しかけてくれて久し振りに声が聞けて良かったです。
- ・皆さんとても優しいです。
- ・あかるく対応してもらい感じがいいです。
- ・施設電話の保留音を今より静かな音か静かなメロディに変えたらと思います。
- ・面会時は、職員どなたも笑顔で対応して下さいます。

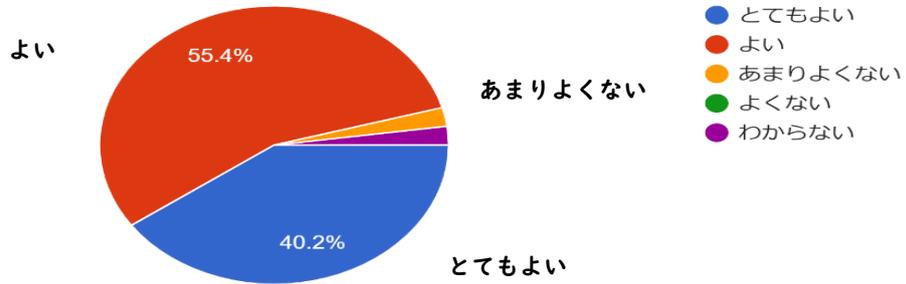
職員は人権を尊重し、プライバシーに配慮した対応を行っていると思いますか？  
92件の回答



○意見

- ・面会に行きますがキビキビしていてとても感じがいいと思います。

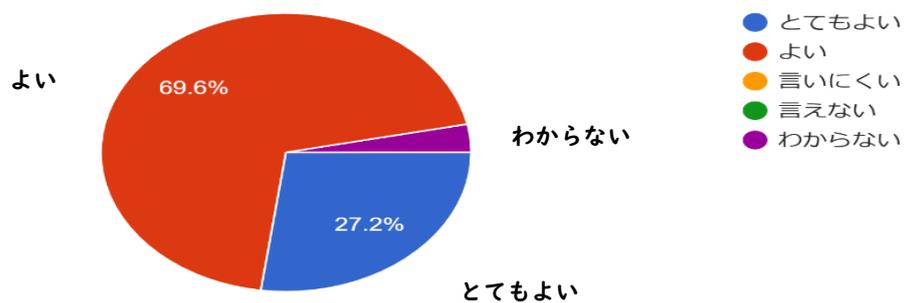
職員はご本人やご家族等のご要望に対して迅速に対応していると思いますか？  
92件の回答



○意見

- ・良くしてもらってます。これからも宜しく願います。
- ・私どもは何回も行っているので慣れましたが分かりやすくよいと思います
- ・要望としてひとつ、暴言や暴力など少しでも抑える事ができるお薬が処方されますがある程度期間経つとその言動も治る時がくるかと思ってます。時期を見てお薬の処方見直しもあってもいいかと思ひます。会話や笑顔まで無くなると寂しさを感じます。せめて表情の変化だけでも感じられたら面会も報われる気がします。
- ・急な変更にも迅速に対応していただいています。
- ・職員の方は自信を持って行動されていて信頼できます。

あなたの相談に応じられるような体制、雰囲気になっていきますか？  
92件の回答

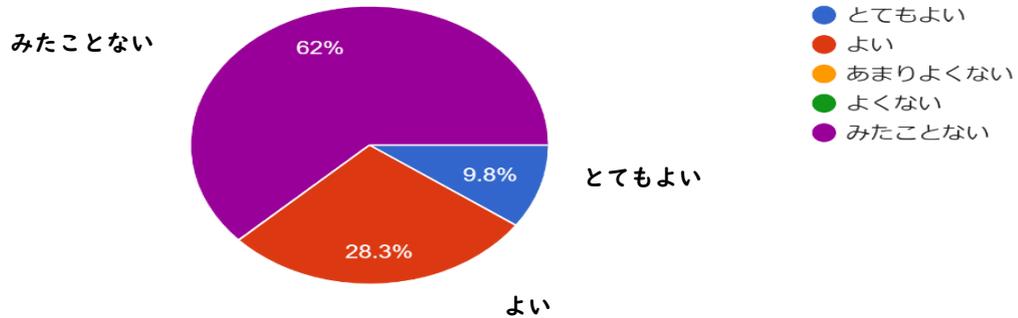


○意見

- ・分かりやすく説明してもらってよいと思います。

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？

92件の回答

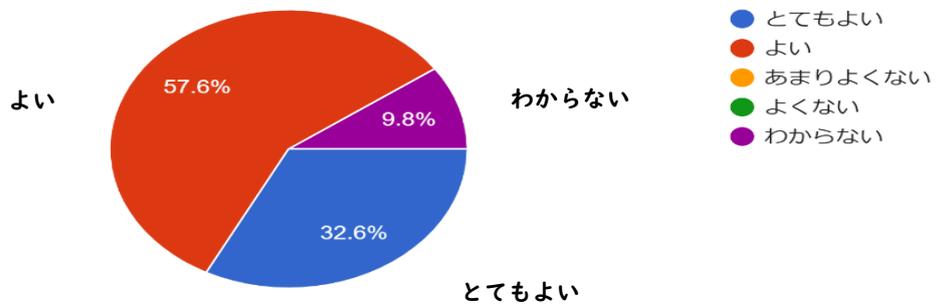


○意見

- ・たまに覗いてます。たよりも含めて知ってる方の写真が載っていると懐かしく思います。
- ・ホームページありませんのでみた事ございません。パスさせていただきます。
- ・見たことがないのですが、まわりからとてもいいと聞いています。これから見ます。
- ・よく出来ています。年配の人にも見やすいようにできたらなお良い。
- ・そういうものがわからない。使えない。

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？

92件の回答



○意見

- ・このままで結構です。
- ・初めてパンフいただいたので、今回はパスさせていただきます。
- ・忙しい中よくやられてると思います。
- ・広報誌では、みなさんの元気なお姿をうかがうことが出来、いつも楽しみに拝見しています。また、お手紙の内容では近況でうかがえます。面倒なことなのに、ありがとうございます。
- ・施設の中の写真を見てすごく良いと思いました。
- ・丁寧な近況をいただき、いつも嬉しく思っています。同じく丁寧なお世話をしてくださっていることと想像し、感謝ばかりです。また、同封いただく写真がいい表情をしており、安心致します。

- ・広報誌も同じく、施設の様子が伝わりありがたいです。お忙しい中、ありがとうございます。
- ・近況報告をいただき感動しました。
- ・入所中の者の様子(会話、写真などにより)分かりやすく伝えて下さってありがたいです。お手紙には感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・写真を同封していただくのでありがたいです。写真に日付の入るプリントを願います。
- ・ありがたいです。
- ・施設内の様子や本人の今の状態が分かる気がします。
- ・写真付きで近況をお知らせくださり、ありがたいです。

「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。

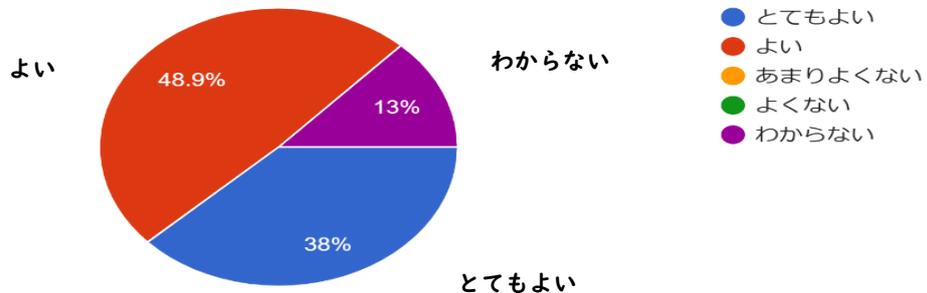
献立はホームページで公開しています。

○意見

- ・利用者本人が『美味しくなった』と話しています。
- ・麺類を増やして欲しい。
- ・中々味の薄いものは拒否してるようでご迷惑おかけします。
- ・誕生日食などのお祝いの食事がとても良いと思います。
- ・ホームページありませんのでみた事ございません。パスさせていただきます。
- ・今まで仕事が忙しく食事の事までは気にしていませんでした。
- ・本人にあった食事内容で助かってます。
- ・毎食美味しくいただいています。
- ・全部ムース食より少し形のある食事にしてほしいです。様子を見ながらですが、折々(行事など)工夫されており、彩りもよくて食す人への思いやりを感じます。
- ・ありがとうございます。
- ・本人にあった対応して下さい。感謝しています。
- ・デイサービスも利用しているのですが、食事内容が異なるようなことを言いますが、そんなことありますでしょうか?思い過ごしだよ、同じだよと対応しております。
- ・家に居た時は決まりきった食事しかあげれなかったのですが、こちらのホームに入れて頂いたおかげで色々な食事が出来て本当に良かったと思っています。
- ・特に、おやつがとてもおいしそうです。
- ・良いと思います。
- ・歯の悪い母に対応して下さい、本人も満足していると言っていました。

現在ご利用のサービスに満足していますか？

92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

- ・床擦れもだいぶ良くなってるようで感謝です。
- ・皆さんキビキビ対応いただきとてもいい感じだと思います。本人もうれしそうなのでいいのでは。
- ・体調が悪い時には適切に対応していただいている。
- ・病院への付き添いなど、ご負担をおかけしてます。ありがとうございます。また、広報誌で敬老の日の写真を拝見し、お花がとても華やかで素敵だと感じました。
- ・係の人が良く教えてくれた。
- ・本人が明るく元気で暮らしている様子なので良いと思います。
- ・いつ伺っても、お電話させていただいてもとてもあたたかい対応。ほっとします。感謝。
- ・本人の近況を良く説明してくれる。
- ・本人の施設内での様子など細かく知らせて頂き日々の様子が良くわかり安心しています。面会しても元気な様子であります。
- ・毎日の行動が自由(寝ていようが、廊下歩行でもテレビを見ていようが読書でも)レクリエーション参加も楽しくしてやってみたいで家族としては嬉しかったです。
- ・親切丁寧に対応いただき毎日感謝しています。
- ・いろんなことによく対応してくれている。
- ・いつも皆さん親切にしてくださり感謝です。
- ・お引き上げなどの行事に車椅子にもかかわらず連れ出していただきありがとうございます。
- ・入所者により添って養護してもらい感謝しています。
- ・きめ細かなサポート 状態の記録をもらえる。
- ・面会、電話などの配慮がありがたいです。
- ・対応は良いと思います。
- ・年より(認知)を見てもらってありがたいです。
- ・イベントなどは、ホームページにいろいろ載っているのもっと見るようにしたいと思います。

いろいろ企画していただき、ありがとうございます。

- ・すぐ対応していただけて助かっております。これからもよろしくお願いします。
- ・利用者に寄り添い対応してくれている様子が手紙の内容でわかります。感謝しています。今後共、よろしくお願いします。
- ・何か大事な用件も前もって電話で連絡して下さるので忘れっぽい私にとってとてもありがたいと思います。
- ・送迎の時間が正確でとても助かります。
- ・面会にたびたび伺いますが、いつもスタッフさんの対応が良く感謝しております。
- ・適時状況をお知らせ下さり、ありがたいです。時には不可抗力なトラブルもありますが、信頼感がベースにあれば、より良い方向にいけると思います。

「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

- ・部屋での面会がしたい
- ・今のところ気がつきません。あしからず
- ・面会予約の際「当日は受け付けていない、皆そうしてもらっているんでおねがいします」とかなり強めの口調で言われた。ルールを知らなかったこちらが悪いが、面会制限は施設側の都合であり家族側へのお願いであると思う。お願いする口調ではなかった。言葉遣いひとつで施設の印象もかわるとおもう。
- ・多くのサービスに感謝しております。家族ができる事は家族に任せてもよいのでは(働いているとなかなか難しいこともあります)。少しでも職員さんのご負担軽減に繋げてほしい。
- ・行事等に参加している写真も良いのですが、居室での様子がわかる写真もお願いしたいです。
- ・足の爪など切ってほしい。
- ・家の方が母さんと2人なので改善方までは気が回りませんでした。
- ・明るいお部屋と暗いお部屋があるので時々は交換していただきたい。
- ・充分です。
- ・天候の良い日は、敷地内の散歩くらいしたい。読書本の入れ替え。
- ・今のままで。
- ・本人と会話が成立しないので普段どのように過ごしているか、どういうタイミングでどなたにお聞きすればいいでしょうか。聞いてみたいです。
- ・面会時の場所が玄関ホールで会話の内容が事務所まで聞こえているのではないのでしょうか。できれば、個室があったらいいなと思います。
- ・今以上の事はありません。よろしくお願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。