

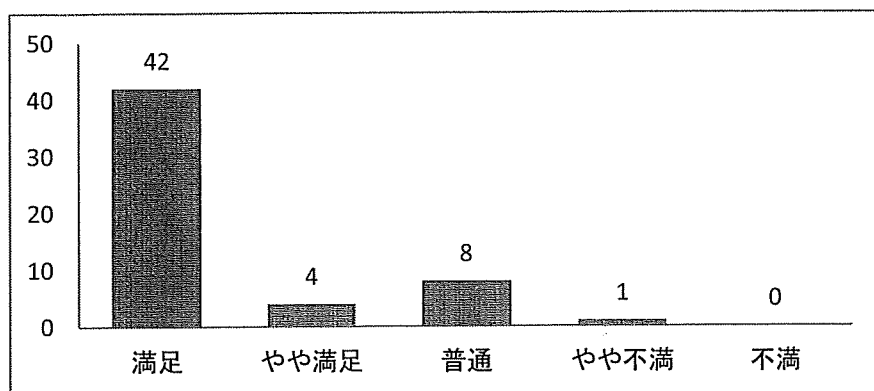
平成29年度 特別養護老人ホームやすらぎの郷に関するアンケート結果

配布数 97件

回答 55件(56%)

問1 挨拶や身だしなみ、来所された際の対応は気持ちの良いものですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
42	4	8	1	0



ご意見・要望

※いつも皆さんは明るくて感じがいいと思います。

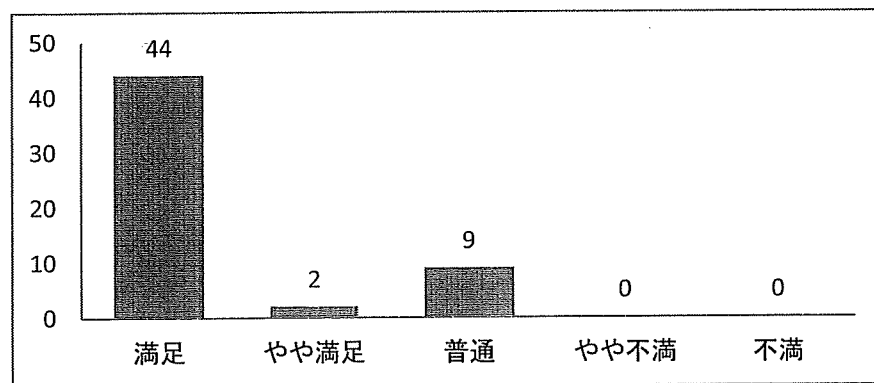
※だいたい満足でよくして頂いていると思いますが、ときどきそっけなく感じることもあります。

※挨拶は多くいただきます

※みな親切に対応して下さいます。(他複数あり)

問2 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
44	2	9	0	0

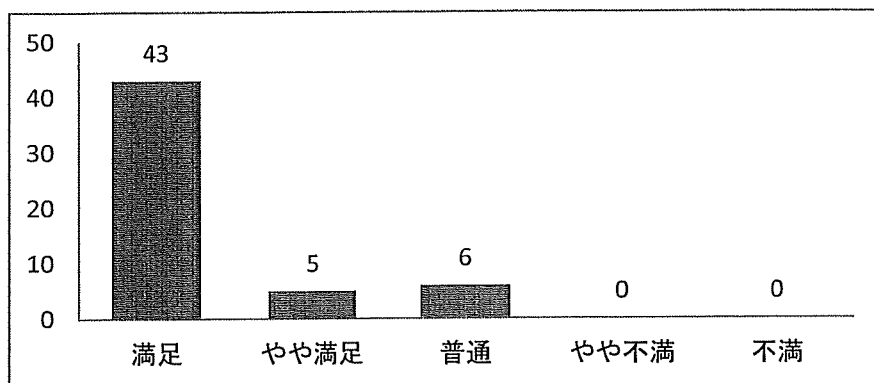


ご意見・要望

※親切で行動も伴っています。

問3 介護計画（ケアプラン）の内容は要望を踏まえ、分かりやすいものとなっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
43	5	6	0	0

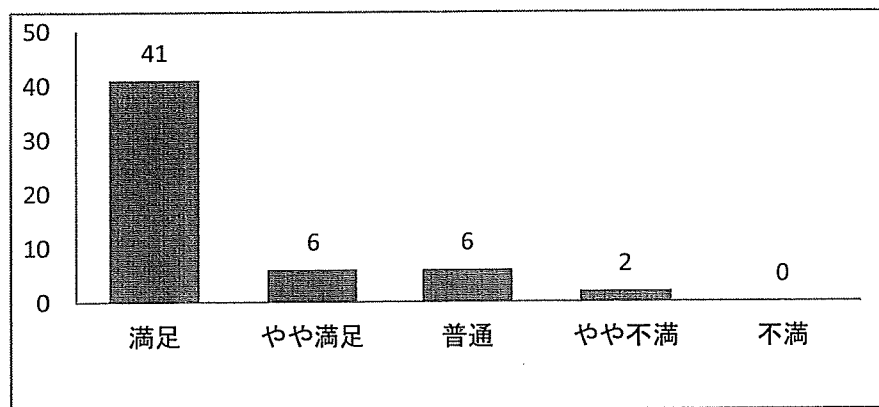


ご意見・要望

- ※経過報告を送付いただきありがとうございます。（他複数あり。）
- ※ケアプランノ内容分かりません。
- ※満足です。
- ※面会時の状態を思い出しながら理解致しています。
- ※食事と体重変化など参考になります。

問4 病気や怪我などの時の対応については満足いくものですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
41	6	6	2	0

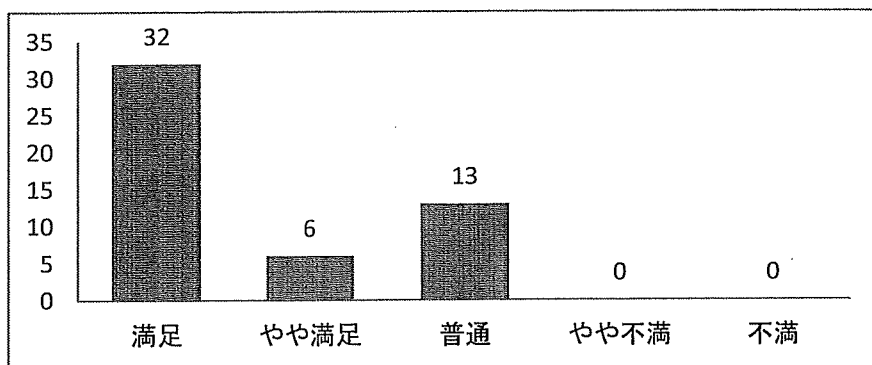


ご意見・要望

- ※いつもお世話をしていただきありがとうございました。
- ※適宜、病院に連れて行っていただきましてありがとうございます。
- ※尻もちをついてもすぐ知らせて下さって適切な処理をしてくださいます。
- ※連絡をいただいています。（他複数あり）
- ※すぐにお電話頂いて満足です。
- ※ここ数ヶ月で2度ほど皮下出血があり、不安に思っています。
- ※良くみて頂いていると思う時もあれば自分たちが先に気づいて心配になる事もあります。また伝達が不十分に感じる時もあり
- ※お電話等でお知らせいただきありがとうございます。

問5 施設行事について、内容は十分なものですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
32	6	13	0	0



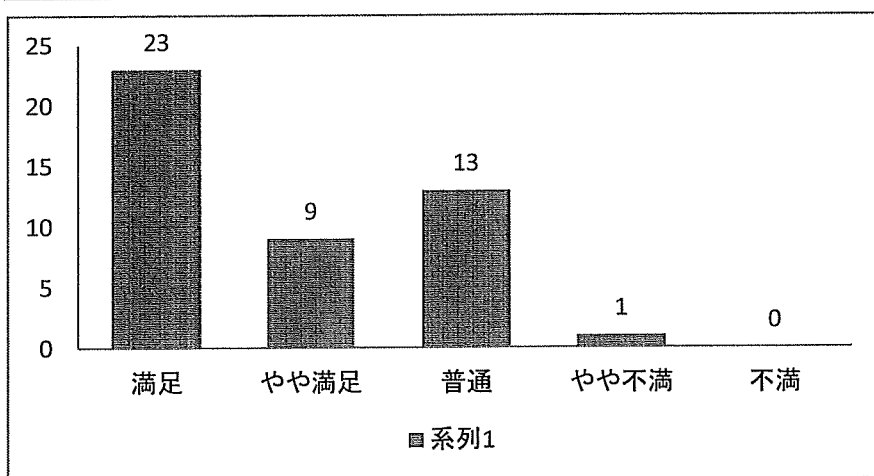
ご意見・要望

※世間一般全体的な流れ又、皆さんの大変さも判るが暗い、義務的、踊りか歌で盛り上がる。

※にぎやかで音楽なんかも楽しいです。

問6 食事のメニューや彩りに関しては豊かな内容になっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
23	9	13	1	0



ご意見・要望

※おいしいと言っています。

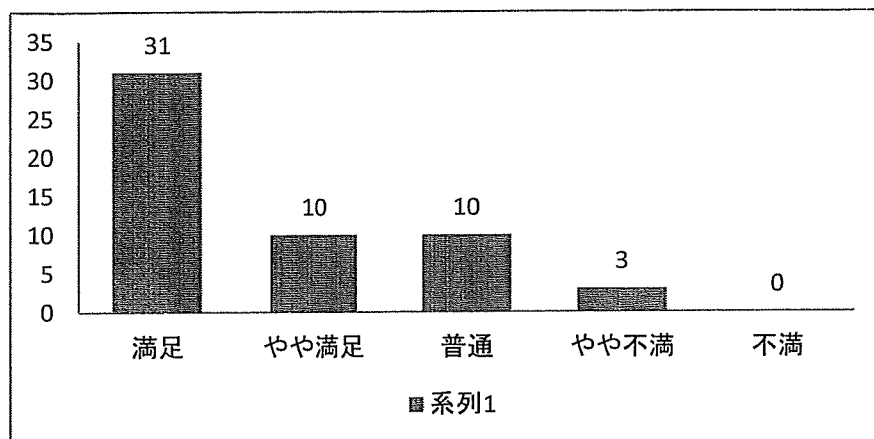
※健康に差支えない物であれば本人が希望する食べ物等を例えば月に一回程度とかでメニュー変更できたらうれしい。

※以前の方が良かったと思いますが、経営上仕方ないことでしょうか？(お肉、魚が固い)

※食事の時にいってないので分かりません(他複数あり)

問7 施設内の快適さは満足いくものですか？（清潔さ、温度や明るさ、臭いなど）

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
31	10	10	3	0

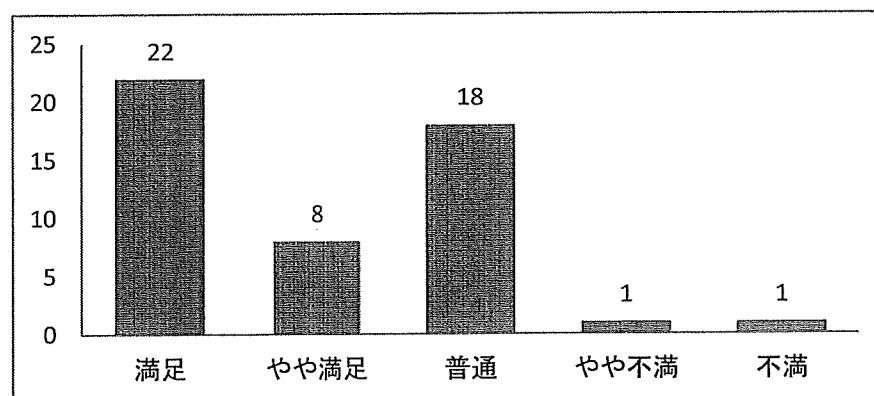


ご意見・要望

- ※いつも快適に過ごさせてもらっていますが、夏の時期は冷房が少し効きすぎではなかろうかと思えます。
- ※面会毎に「臭い」が気になります。できれば空気清浄器の設置を望みます。
- ※時々部屋がごちゃごちゃしていると思う時がある（ベッドや簡易トイレなど）
- ※空調はいつも気持ちがいいです。

問8 整容については満足いくものですか？（爪、髪、手や顔、衣類などについて）

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
22	8	18	1	1



ご意見・要望

- ※洋服の上着が汚れた時は交換してほしい。
- ※目やにがついていたり、服の汚れ（食べこぼし）がそのままになっている時があります。面会の折、お世話してもらっても良いでしょうか。
- ※顔に目やにがついている。（他複数あり）
- ※衣類について下着等、新しく持って行っても使用されていないのではないかと思います。
- ※定期的にカットもして下さって満足です。
- ※散髪は可能でしたら月1回のペースでお願いします。また衣類でのびや敗れ、枚数不足気味でしたら準備しますのでいつでも声をかけて下さい。
- ※時々、服装が気になる時があります（重ね着や靴の締め付けなど）
- ※身内のはできないレベルを維持・継続していただき感謝しております。

自由記述欄

- ※面会に来た時にスタッフに要望を言って実行して頂いているので安心感があり感謝しています。スタッフのチームプレー伝達の良さに感心しました。今後とも宜しく願い致します。
- ※いつも暖かく声をかけてくださり感謝しています。家庭ではとてもできない行為です。ありがとうございます。
- ※いつもお世話をしていただいている皆様に感謝です。(他複数あり)
- ※ラジオ体操とか少し運動を毎日させてもらえないか。
- ※ポロシャツのボタンが2個、3個取れているのを着せてある。他のポロシャツを着てほしいです。
- ※衣類棚に他の方の物が混ざっていますが、名前が書かれているのに何故かなと思います。
- ※アンケートの締切を余裕があればよかった。

意見に対する対応策について

問1 挨拶や身だしなみ、来所された際の対応は気持ちの良いものですか？

※だいたい満足でよくして頂いていると思いますが、ときどきそっけなく感じる場合があります。

⇒気持ちがよい挨拶ができるよう心がけていきたいと思います。

問4 病気や怪我などの時の対応については満足いくものですか？

※良くみて頂いていると思う時もあれば自分たちが先に気づいて心配になる事もあります。また伝達が不十分に感じる時もあります、

⇒ご心配、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。今後は排泄介助時や入浴時に全身観察を行い、いち早く状態の変化に気付けるように気をつけていきます。また看護、介護職員や他職種が連携を密にしていきます。

※ここ数ヶ月で2度ほど皮下出血があり、不安に思っています。

⇒不安にさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は入所者の状態に合わせた統一した介護を行うよう再度徹底していきます。

問5 施設行事について、内容は十分なものですか？

※世間一般全体的な流れ又、皆さんの大変さも判るが暗い、義務的、踊りか歌で盛り上がる。

⇒行事に関してどのような内容がいいのか再度検討していきたいと思います。

問6 食事のメニューや彩りに関しては豊かな内容になっていますか？

※健康に差支えない物であれば本人が希望する食べ物等を例えば月に一回程度とかでメニュー変更できたらうれしい。

⇒メニュー変更などの対応は現状では難しい状況です。申し訳ございません。

※以前の方が良かったと思いますが、経営上仕方ないことでしょうか？（お肉、魚が固い）

⇒申し訳ございません。今まで以上に委託業者と連携し、よりよい食事の提供に努めて参ります。

問7 施設内の快適さは満足いくものですか？（清潔さ、温度や明るさ、臭いなど）

※いつも快適に過ごさせてもらっていますが、夏の時期は冷房が少し効きすぎではなかろうかと思います。

⇒室温をみながら温度調整に気をつけて参ります。

※面会毎に「臭い」が気になります。できれば空気清浄器の設置を望みます。

⇒不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は今まで以上に換気を徹底して参ります。

※時々部屋がごちゃごちゃしていると思う時がある（ベッドや簡易トイレなど）

⇒居室担当が随時片付けるとようにしていますが、その日の出勤者が介助ごとに確認していくようにしていきます。

問8 整容については満足いくものですか？（爪、髪、手や顔、衣類などについて）

※洋服の上着が汚れた時は交換してほしい。

⇒随時交換するように致します。

※目やにがついていたり、服の汚れ（食べこぼし）がそのままになっている場合があります。面会の折、お世話させてもらっても良いでしょうか。

⇒上記同様、随時交換するように致します。目やにに関しても気をつけて参ります。また、お世話いただくことは差支えありませんが、その前に気づけるよう

※衣類について下着等、新しく持って行っても使用されていないのではないかと思います。

⇒申し訳ありませんでした。今後は準備をしていたものは随時使用させて頂きます。また、素材やサイズの関係で使用できないものがもしあった場合は、その都度、ご家族に連絡いたします。

※散髪は可能でしたら月1回のペースでお願いします。また衣類でのびや破れ、枚数不足気味でしたら準備しますものでいつでも声をかけて下さい。

⇒散髪につきましては、極力1ヶ月に1回のペースで行いたいと思っておりますが、対象者が多いため、2ヶ月に1回のペースになっているのが実情です。何卒、ご理解いただきますよう宜しくお願いいたします。衣類の件につきましては、担当職員が確認をした際、少ないようでしたら連絡させていただきます

※時々、服装が気になる時があります（重ね着や靴の締め付けなど）

⇒注意して参ります。また、気になるときはお気軽にお声かけ下さい。

自由記述欄

※ラジオ体操とか少し運動を毎日させてもらえないか。

⇒西棟につきましては入浴日以外の午前中にはラジオ体操を実施しておりますが、東棟に関しては不定期の実施となっておりますので、定期的に行えるよう検討して参ります。

※ポロシャツのボタンが2個、3個取れているのを着せてある。他のポロシャツを着てほしいです。

⇒申し訳ありませんでした。注意して参ります。また、古い衣類に関しては、ご家族にお持ち帰いただくよう声をかけさせていただきます。

※衣類棚に他の方の物が混ざっていますが、名前が書かれているのに何故かなと思います。

⇒申し訳ございません。担当職員や衣類を片付けた職員が棚のチェックを随時行っていくようにいたします。

※アンケートの締切を余裕があればよかった。

⇒申し訳ございませんでした。今後、アンケート調査を実施する場合は余裕を持って行うようにいたします。

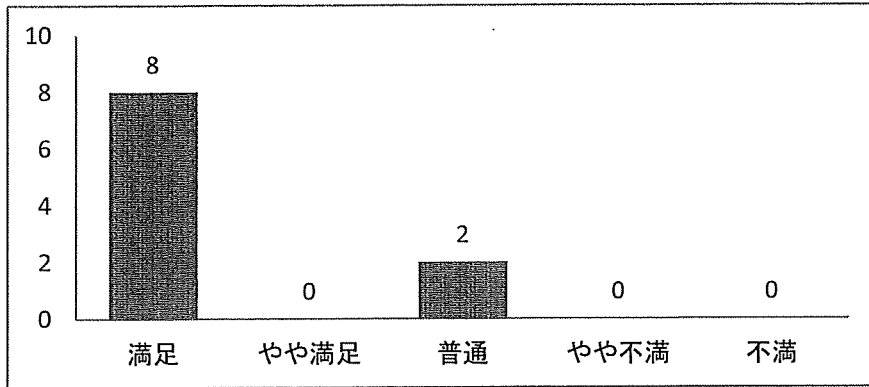
平成29年度 やすらぎの郷ショートステイに関するアンケート結果

配布数 19件

回答 10件(52%)

問1 挨拶や身だしなみ、来所された際の対応は気持ちの良いものですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
8	0	2	0	0

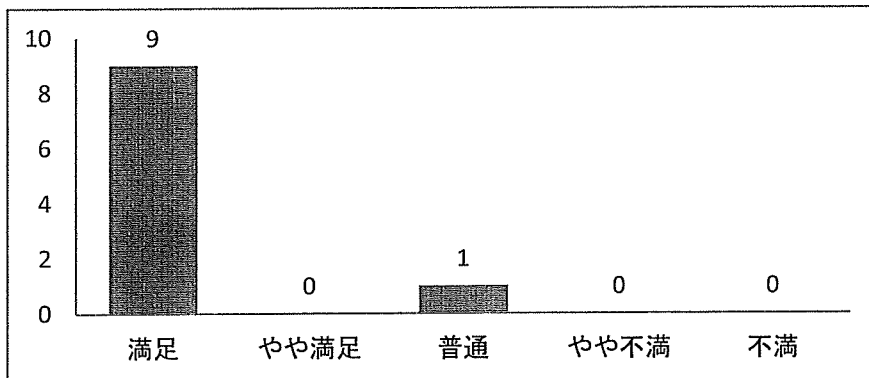


ご意見・要望

※職員のどの方も対応時、嫌な顔をされたことはない。

問2 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか。

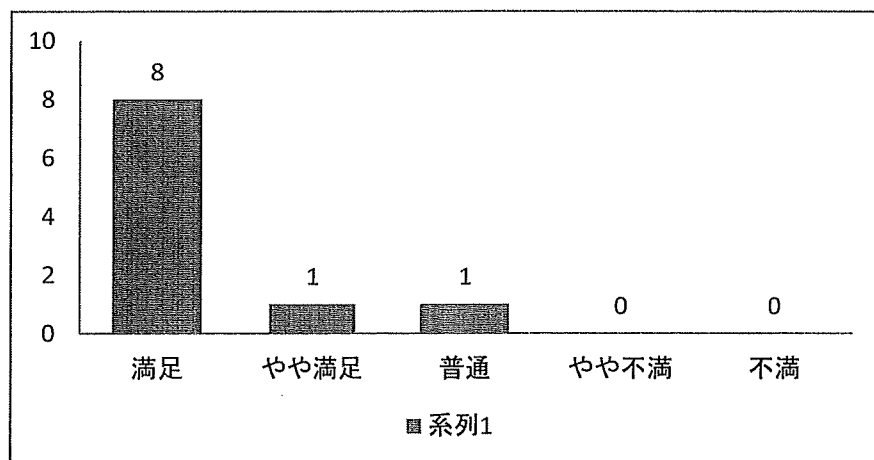
満足	やや満足	普通	やや不満	不満
9	0	1	0	0



ご意見・要望

問3 介護計画（ケアプラン）の内容は要望を踏まえ、分かりやすいものとなっていますか？

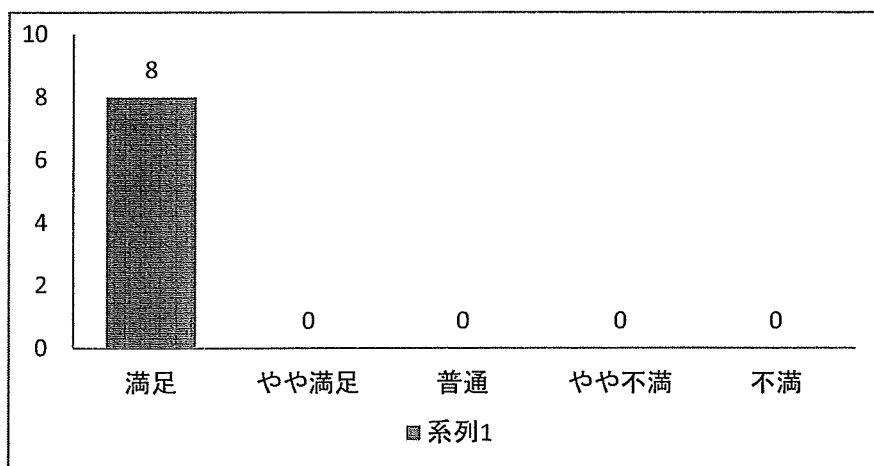
満足	やや満足	普通	やや不満	不満
8	1	1	0	0



ご意見・要望

問4 病気や怪我などの時の対応については満足いくものですか？

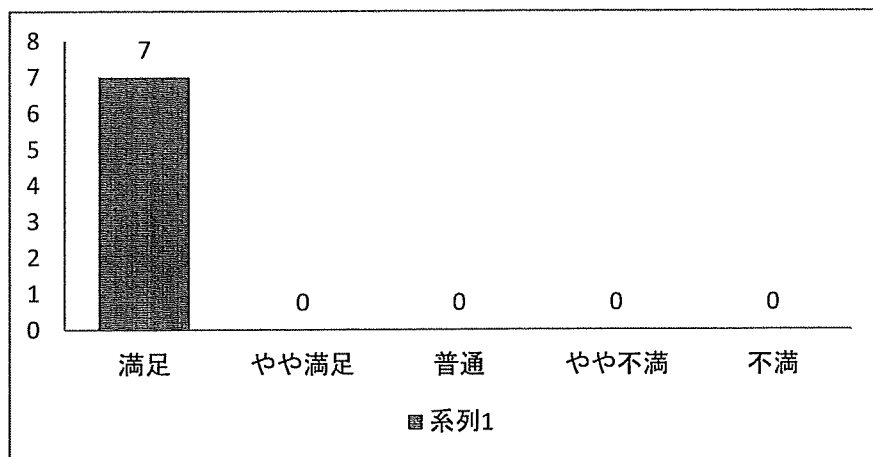
満足	やや満足	普通	やや不満	不満
8	0	0	0	0



ご意見・要望

問5 食事のメニューや彩りに関しては豊かな内容になっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
7	0	0	0	0

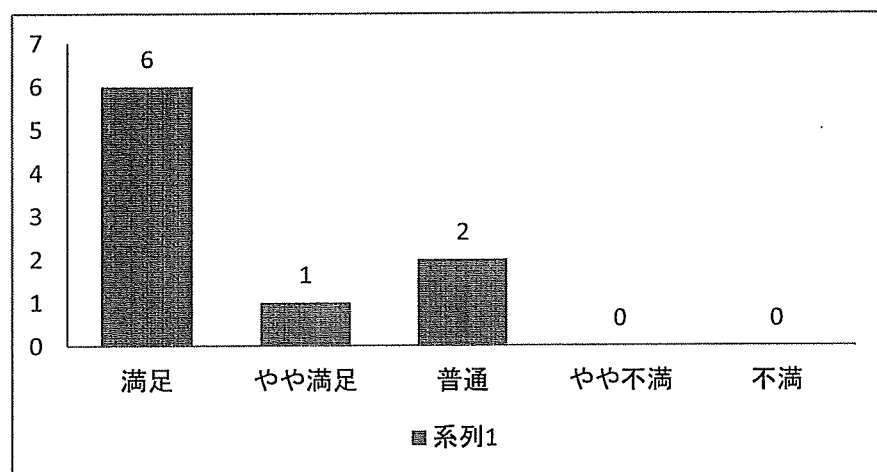


ご意見・要望

- ※完食しているとのこと。ありがとうございます。
- ※家族にも献立表が提示されると良いと思います。

問6 施設内の快適さは満足いくものですか？（清潔さ、温度や明るさ、臭いなど）

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
6	1	2	0	0

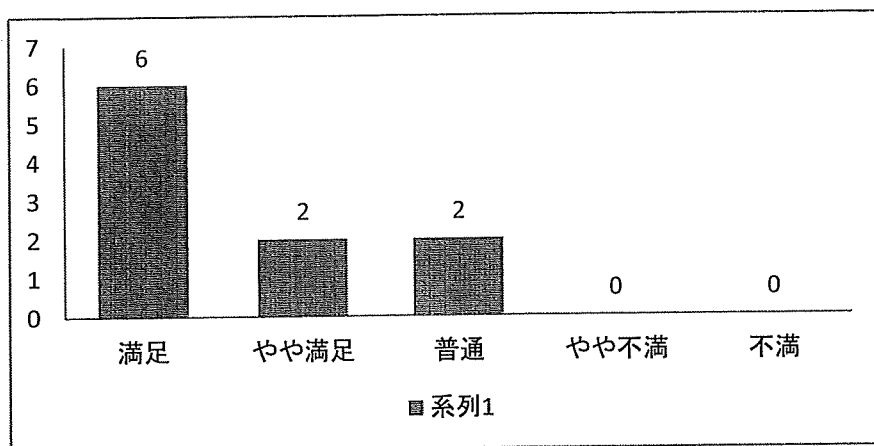


ご意見・要望

- ※足先が冷えるようですね。対策は？

問7 整容については満足いくものですか？（爪、髪、手や顔、衣類などについて）

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
6	2	2	0	0

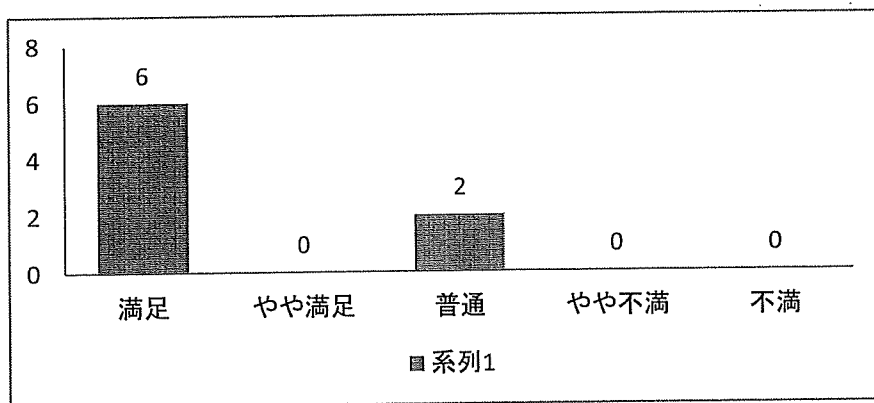


ご意見・要望

※爪⇒時々伸びて黄色い垢が詰まっている。顔⇒食事の食べこぼし等がよく付いている。衣類⇒ボタンが取れたりしたものは直したいので、面会時にでも渡してほしい。

問8 退所時に利用中の様子等を報告できていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
6	0	2	0	0



ご意見・要望

※もう少し(1日毎)様子が分かるとうれしいです。

自由記述欄

※細かい対応ありがとうございます。母が穏やかに過ごせているようで感謝しております。

意見に対する対応策について

問5 食事のメニューや彩りに関しては豊かな内容になっていますか？

※家族にも献立表が提示されると良いと思います。

⇒ご指摘ありがとうございます。請求書に献立表をつけるようにいたします。

問6 施設内の快適さは満足いくものですか？（清潔さ、温度や明るさ、臭いなど）

※足先が冷えるようですね。対策は？

⇒温度調節及び足先の冷えについて気をつけて参ります。

問7 整容については満足いくものですか？（爪、髪、手や顔、衣類などについて）

※爪⇒時々伸びて黄色い垢が詰まっている。顔⇒食事の食べこぼし等がよく付いている。衣類⇒ボタンが取れたりしたものは直したいので、面会時にでも渡してほしい。

⇒申し訳ございません。気をつけて参ります。ボタンが取れている衣類等に関しては、ご家族にお渡しするようにいたします。

問8 退所時に利用中の様子等を報告できていますか？

※もう少し(1日毎)様子が分かるとうれしいです。

⇒ご指摘ありがとうございます。今後検討して参ります。

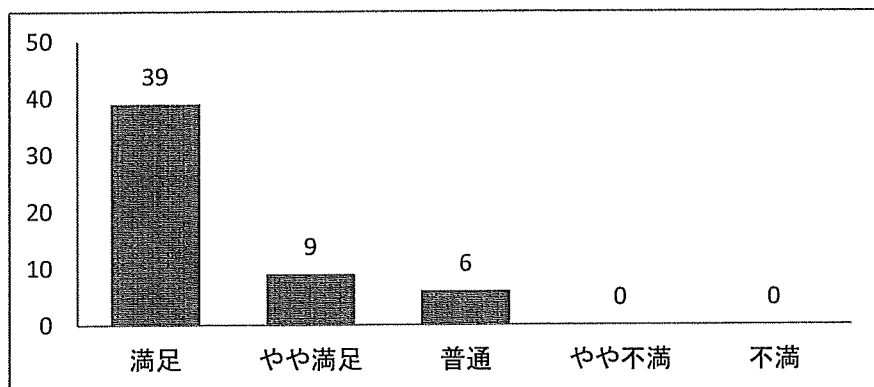
平成29年度 やすらぎの郷デイサービスセンターに関するアンケート結果

配布数 71件

回答 55件(77%)

問1 挨拶や身だしなみ、来所された際の対応は気持ちの良いものですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
39	9	6	0	0

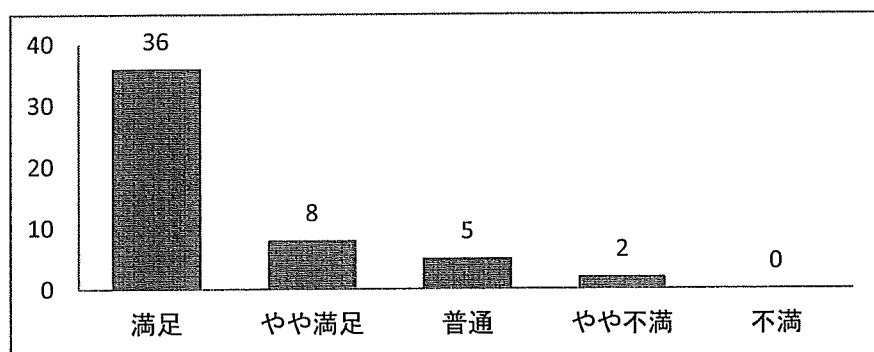


ご意見・要望

※とても良いです。毎朝気持ちよく仕事にいきます。

問2 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
36	8	5	2	0



ご意見・要望

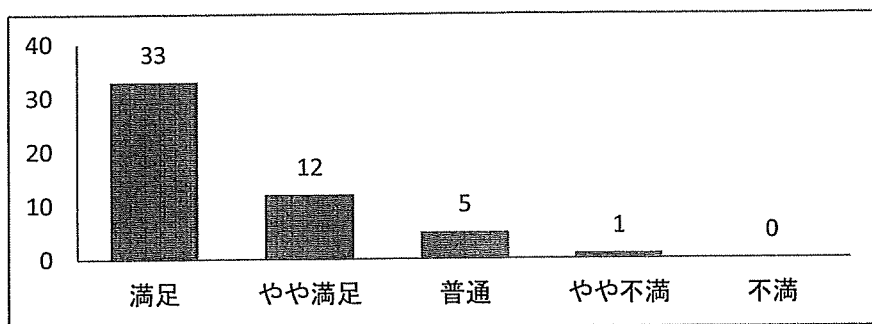
※色々説明をキチンとしていただけてます。(他多数あり)

※本人によく声をかけていただいていると思います。

※ひどいことを言う人がいる。

問3 通所介護計画（ケアプラン）の内容は要望を踏まえ、分かりやすいものとなっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
33	12	5	1	0

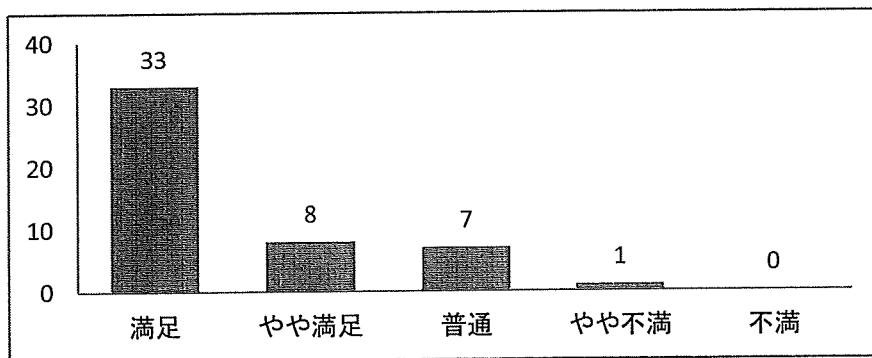


ご意見・要望

※計画表、日報等で分かりやすいと思います。

問4 活動内容について、楽しめるような内容となっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
33	8	7	1	0

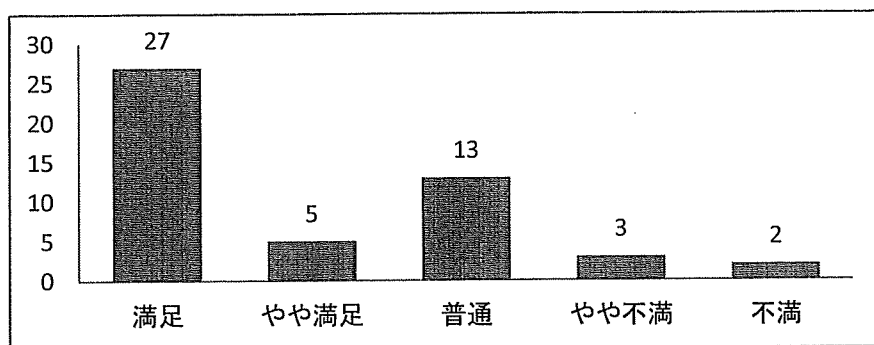


ご意見・要望

※帰ってきて話題ができてとても喜んでいきます。
 ※カラオケを聞くのが好きです。体操も楽しんでます。
 ※最近では家に帰ってきて楽しかったと話することもなく、本人の話からですがレクリエーションが少ないように思います。簡単なゲーム等を増やしていただくと家族との会話もできると思います。
 ※ゲームが楽しいです。カラオケも楽しい。
 ※敬老会は久しぶりに楽しかったみたいです。

問5 食事のメニューや彩りに関しては豊かな内容になっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
27	5	13	3	2



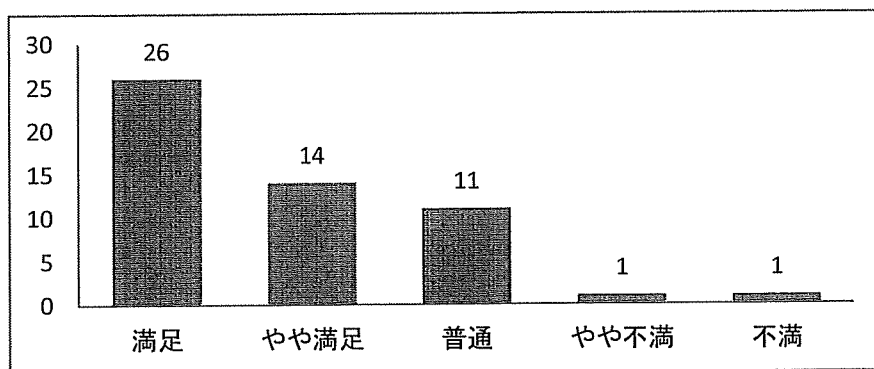
ご意見・要望

- ※いろいろなメニューをお腹いっぱい食べているようです。
- ※入院食のようなものではなく、食の楽しみがあるようなものに。食べる楽しさがないようです。(メニューの改善、既製品の導入)
- ※食事の内容は把握していませんが、本人は結構食していますので安心しています。
- ※メニューに関しては行事にあわせてできているように思います。
- ※野菜のベッチャとしてはおいしくない。漬物をだしてほしい。

※以前のほうが良かった気がする。

問6 施設内の快適さは満足のいくものですか？(清潔さ、温度や明るさなど)

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
26	14	11	1	1

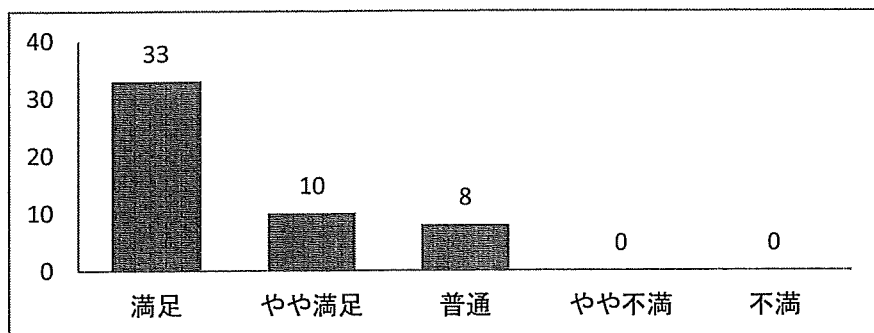


ご意見・要望

- ※要望等すぐに対応していただきありがとうございます。
- ※お風呂など本人は広くて気持ちが良いといっています。
- ※みどり自然の中で明るく広く気持ちいいです。
- ※窓の日よけのカーテンがなかなか修理ができませんのでお願いします。
- ※ブラインドを開けて光を入れてほしい。

問7 利用中の体調の変化等、ご家族に報告できていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
33	10	8	0	0

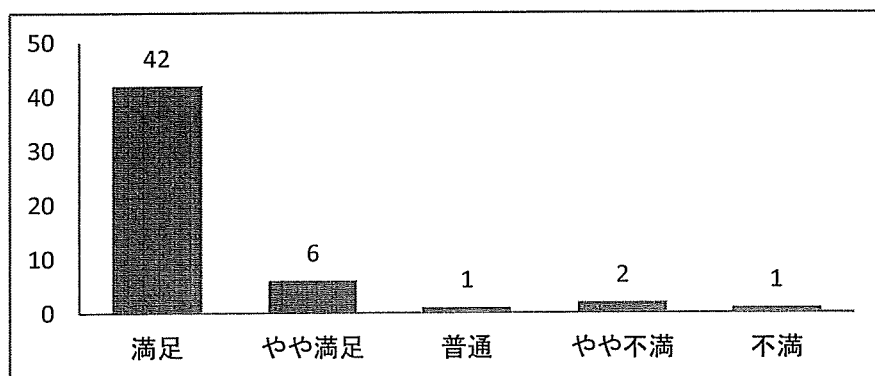


ご意見・要望

※細目に報告頂いていると思います。
 ※通院している病院に相談している。

問8 送迎時間やその他の対応は満足ですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
42	6	1	2	1



ご意見・要望

※巡回の関係で時間的ズレは致し方ないと考えています。
 ※いつも家族の要望にこたえていただきありがとうございます。

自由記述欄

※デイに行くのを楽しみにしています。とても満足しています。(他多数あり)
 ※今のところ要望等ございません。
 ※ショッピング(イオンモール)、花見(太宰府)で気分転換は。
 ※いつも臨機応変に対応していただき大変感謝しております。
 ※私(嫁)の立場も分かって頂き、声をかけてくださるスタッフの皆さんにいつも感謝しています。
 ※いつもありがとうございます。(他多数あり)
 ※台風のときは当日の様子をみて利用させていただくと助かります。
 ※色々なゲームや作品作り、時には外へお出かけ。本人も楽しい時間を送っているようです。

意見に対する対応策について

問2 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか。

※ひどいことを言う人がいる。

⇒不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。言葉使いには気をつけるよう注意して参ります。

問4 活動内容について、楽しめるような内容となっていますか？

※最近では家に帰ってきてからも楽しかったと話すこともなく、本人の話からですがレクリエーションが少ないように思います。簡単なゲーム等を増やしていただくと家族との会話もできると思います。

⇒レクリエーションは毎日行っておりますが、新たなゲームなど色々工夫していきたいと考えています。

問5 食事のメニューや彩りに関しては豊かな内容になっていますか？

※入院食のようなものではなく、食の楽しみがあるようなものに。食べる楽しさが無いようです。（メニューの改善、既製品の導入）

※野菜のベツチャとしてはおいしくない。漬物をだしてほしい。

※以前のほうが良かった気がする。

⇒食事に関しましては、委託業者と連携し、より良い食事の提供に努めて参ります。

問6 施設内の快適さは満足のいくものですか？（清潔さ、温度や明るさなど）

※窓の日よけのカーテンがなかなか修理ができませんのでお願いします。

⇒申し訳ありません。対処いたします。

※ブラインドを開けて光を入れてほしい。

⇒天気を見ながら気をつけて調整いたします。

自由記述欄

※台風の際は当日の様子をみて利用させていただくと助かります。

⇒中止に伴う様々な調整があり、決定後の変更は難しくなっております。ご容赦くださいませ。

※ショッピング（イオンモール）、花見（太宰府）で気分転換は。

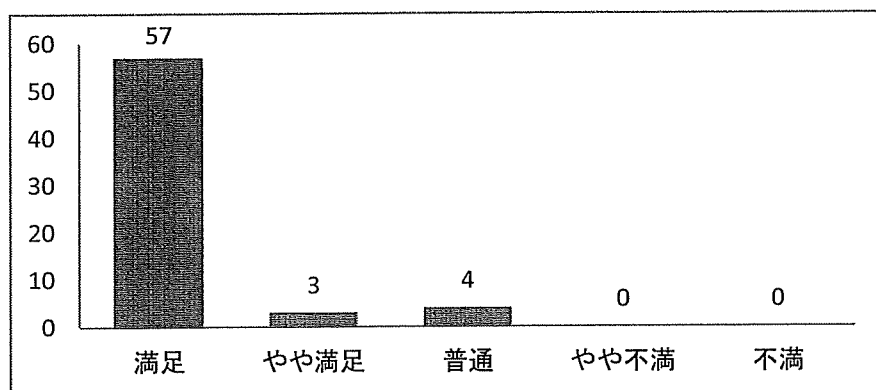
⇒お花見など外出の機会を検討いたします。

平成29年度 やすらぎの郷ケアプランセンターに関するアンケート結果

配布数 102件
回答 64件(63%)

問1 挨拶や身だしなみ、来所された際の対応は気持ちの良いものですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
57	3	4	0	0

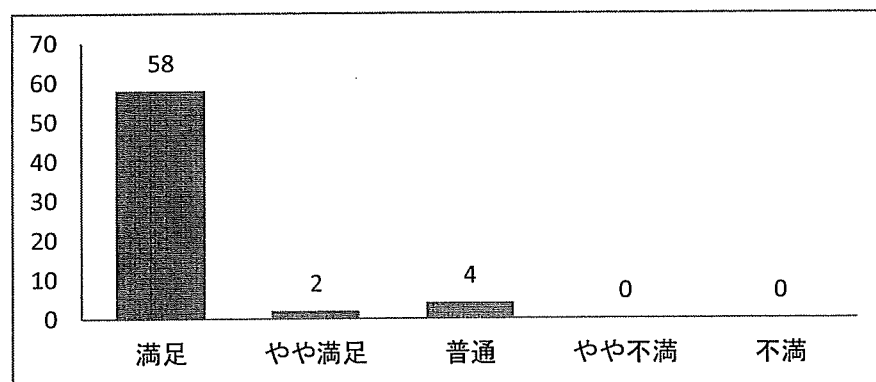


ご意見・要望

※とてもいいです。すべて任せて安心です。
※いつも笑顔で優しく対応していただいています。

問2 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
58	2	4	0	0

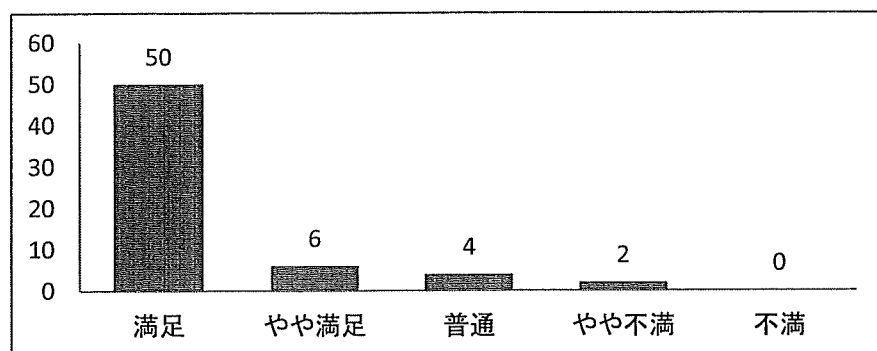


ご意見・要望

※とても丁寧です。

問3 居宅介護介護計画（ケアプラン）の内容は要望を踏まえ、分かりやすいものとなっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
50	6	4	2	0

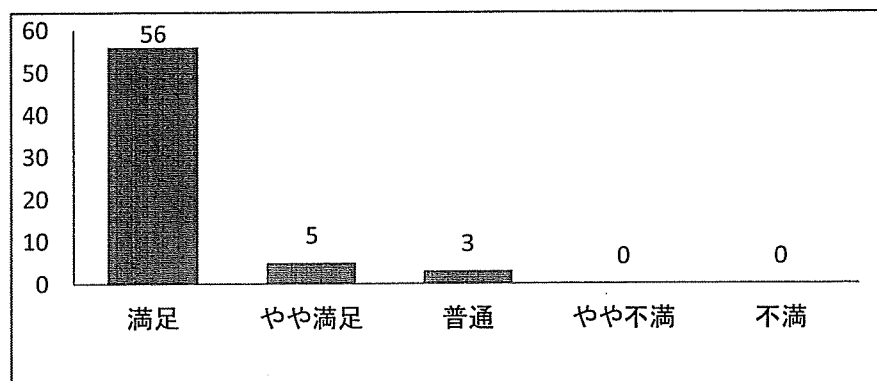


ご意見・要望

※家族の要望を踏まえ作成していただいととても分かりやすいです。

問4 ご相談やお問い合わせに対し、迅速に対応できていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
56	5	3	0	0



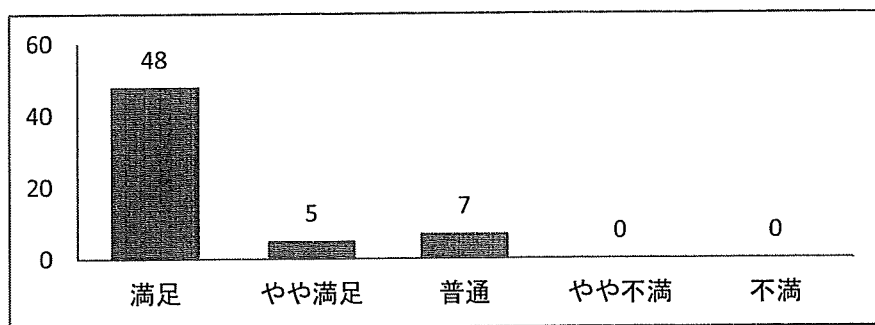
ご意見・要望

※お忙しい中、いつもの確なご指導を頂いております。

※迅速な対応をしていただいています。

問5 介護保険や各種制度等の説明は丁寧で分かりやすいものでしょうか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
48	5	7	0	0

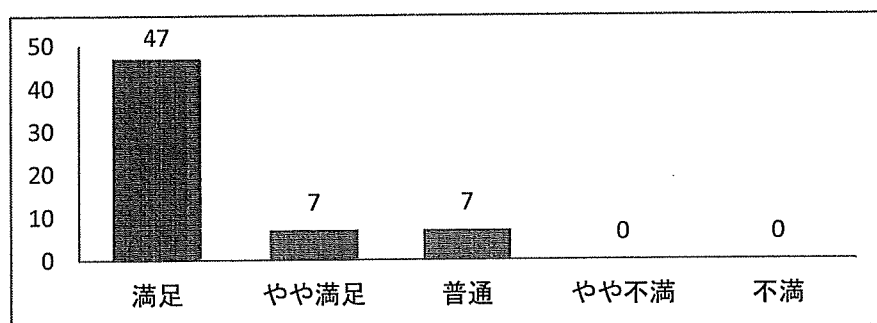


ご意見・要望

※色々と教えていただいています。
 ※ということありません、なんでも相談できます。

問6 サービス担当者会議（ケアカンファレンス）は要望を言いやすい雰囲気ですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
47	7	7	0	0

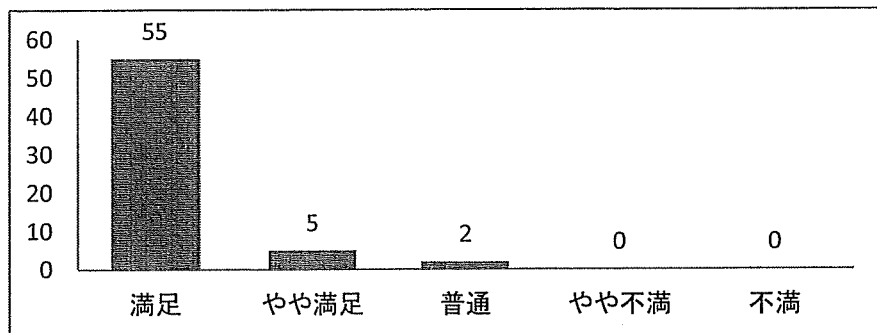


ご意見・要望

※短時間で終わるので助かります。
 ※あんまり出席したことないので分かりません。
 ※なんでも話しています。

問7 担当のケアマネジャーは相談しやすい雰囲気ですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
55	5	2	0	0



ご意見・要望

- ※女性でありがたい。
- ※とても親身になって相談に乗ってもらえ信頼しております。
- ※私たち家族のことまで心配していただいととてもありがたいです。(他多数あり)
- ※大満足です。どんどん紹介したいです。

自由記述欄

- ※職員の皆様は親切丁寧に対応してください。安心しています。(他多数あり)
- ※細かい対応ありがとうございます。母が穏やかに過ごせているようで感謝してしております。
- ※色々不安なことやどうしたらいいのか悩むことを効いてアドバイスしてくださって助かってます。
- ※急な申し出にも快く対応していただいて本当に助かってます。
- ※家族のストレスや不安を話す機会があればいいと思います。(本人を前に言いにくいこともあるので)
- ※心のケア(家族)まで心遣いいただいてありがたいです。
- ※担当のケアマネジャーとご縁があって本当に良かったと思っております。
- ※なにか困った事があるたびに本人にも家族にも丁寧に応対いただけてとても感謝してお

意見に対する対応策について

自由記述欄

※家族のストレスや不安を話す機会があればいいと思います。(本人を前に言いにくいこともあるので)

⇒ご本人不在時の面接も随時実施していますが、ご家族の希望や以降を確認し、必要時に面談ができているかケアプランセンター内で確認いたします。