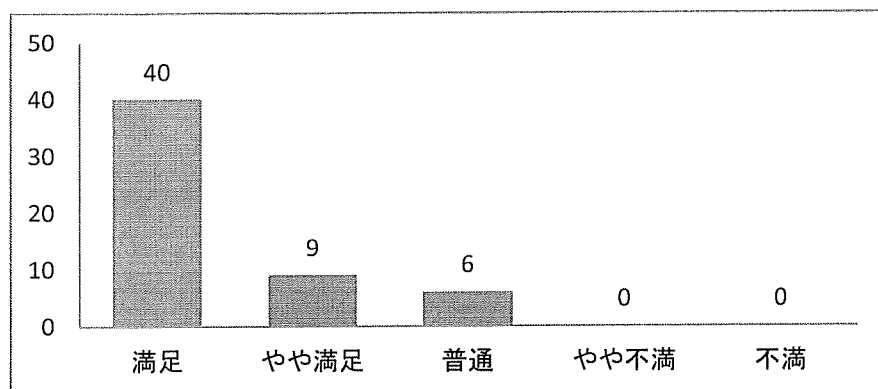


平成30年度 特別養護老人ホームやすらぎの郷に関するアンケート結果(ショートステイ含む)

配布数 104件(ショートステイ7配布数含む)
回答 55件(53%)(ショートステイ3回答含む)

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
40	9	6	0	0

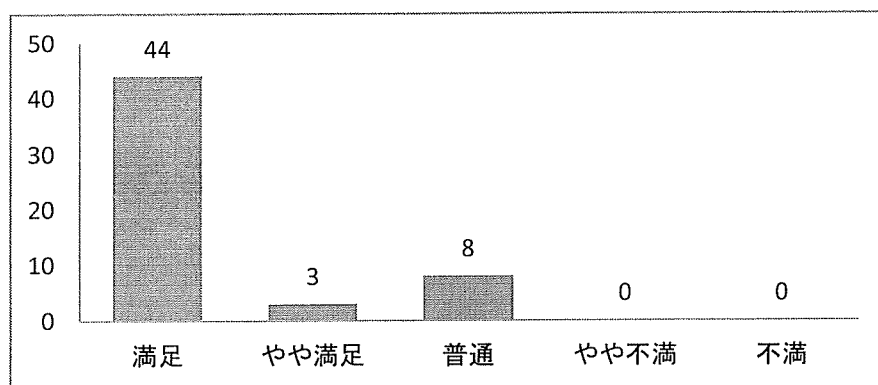


ご意見・要望

※いつ行っても気持ちのいい印象をうけます。(同様の回答が複数あり。)
 ※若い介護員さんたちはやや無愛想な感じがします。
 ※職員の方々が丁寧で不快に感じたことはありません。
 ※良く母の様子や状況を伝えてくださり感謝しております。
 ※皆さんいつも気持ちよく挨拶してください。
 ※挨拶は皆さん、良いと思います。身だしなみは中には少し、よれっとした感じを見ることはあります。
 ※職員の方々が丁寧で不快に感じたことはありません。

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	3	8	0	0

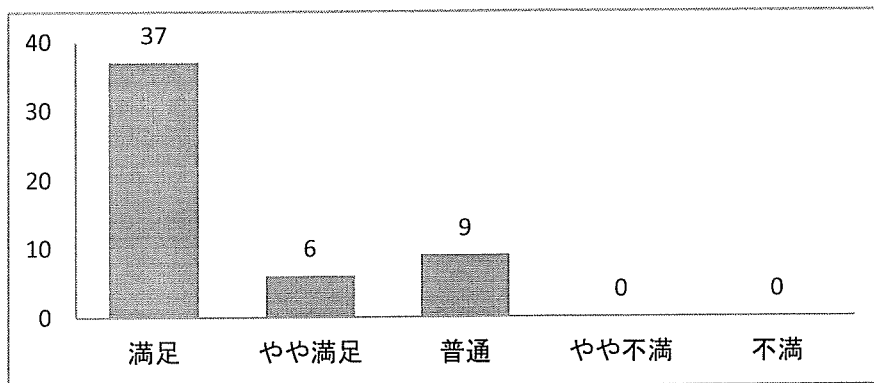


ご意見・要望

※とても丁寧です。
 ※今まで不愉快に感じたことはありません。説明なども丁寧にされております。
 ※電話での対応も気持ちよく対応していただいています。

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
37	6	9	0	0

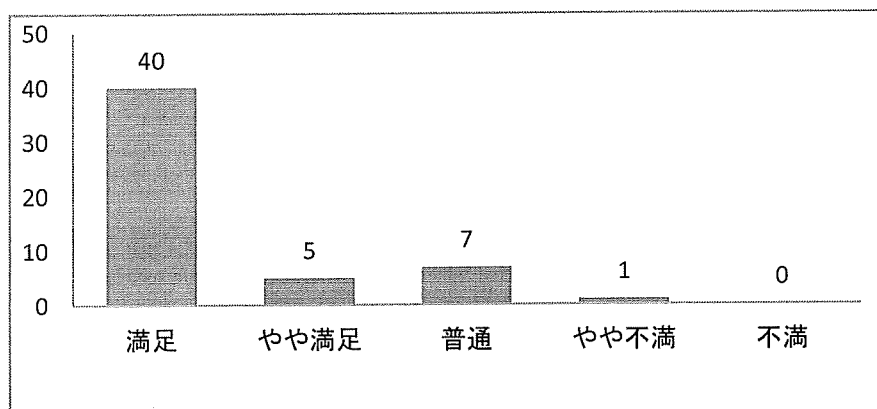


ご意見・要望

※親切に丁寧に考えていただいています。
 ※食事中、胸元がお茶などで濡らす事が多くなりました。体が冷えますので、風邪などひかない様、着替え、アームソックス等、こまめにおねがいします。

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
40	5	7	1	0

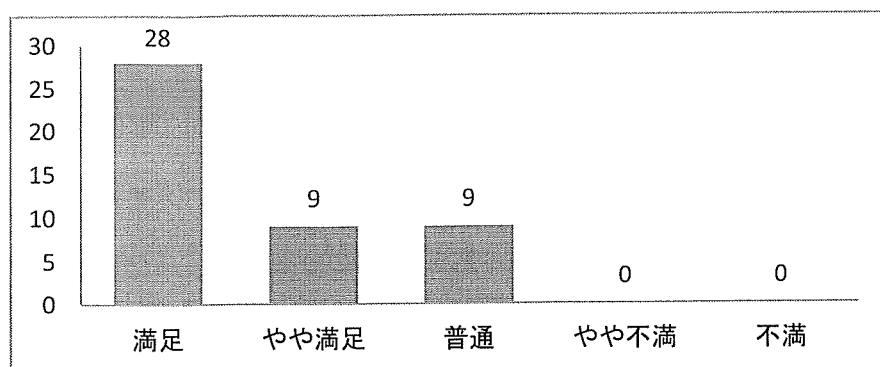


ご意見・要望

※確実に完治まで見ていただけて感謝しています。
 ※今後とも、体調に関して早めに連絡よろしくお願い致します。
 ※様子に変化があった時はすぐに病院へ連れて行って下さったり、電話で様子を連絡して下さいましてとても助かりました。

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
28	9	9	0	0



ご意見・要望

※実際の行事を見たことが無いので、分かりません。

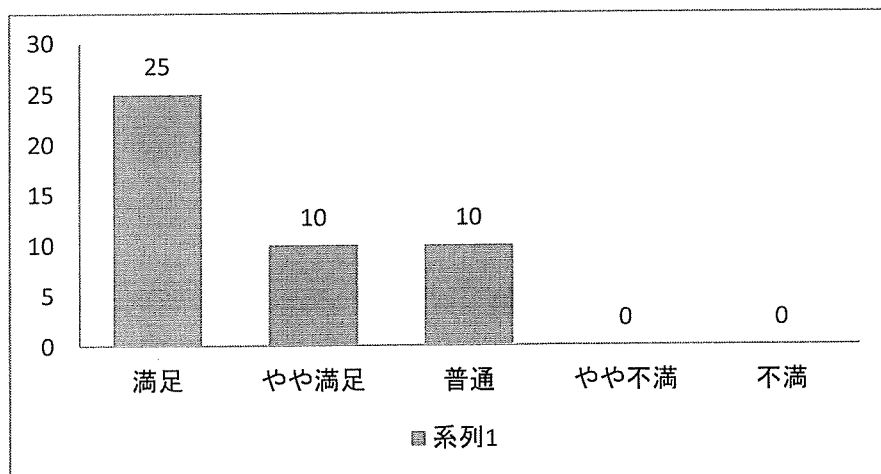
※なかなか参加できないのですが、写真で拝見するととても心がこもっている感じがします。

※母の場合、現状維持で日頃の介護が主になると思いますので、よろしくお願い致します。

※忙しい中、有り難うございます。

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？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
25	10	10	0	0



ご意見・要望

※見たことがないので分かりません。(同様の回答が複数あり)

※食事の介助、ご苦労頂いて有り難うございます。お任せ致します。

※本人が楽しみにしているようなので嬉しいです。でも体重が落ちていっているので、心配です。

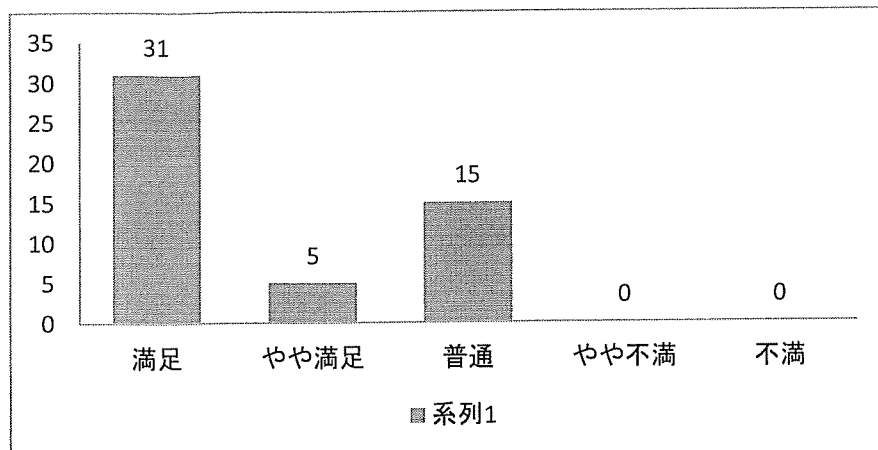
※おやつがいつもジュースみたいな感じですが、理由があるとは思いますが、時々目先が変わると良いかなと思います。

※献立の中に紅茶ゼリーが来ておりましたが、最近は何も来ておりませんようですが、このゼリーは口の清掃？水分補給のためでしょうか？

※普段の食事メニューを見ることはありますが、内容は悪くないと思います。彩りは見たことが無いので、分かりません。

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	5	15	0	0

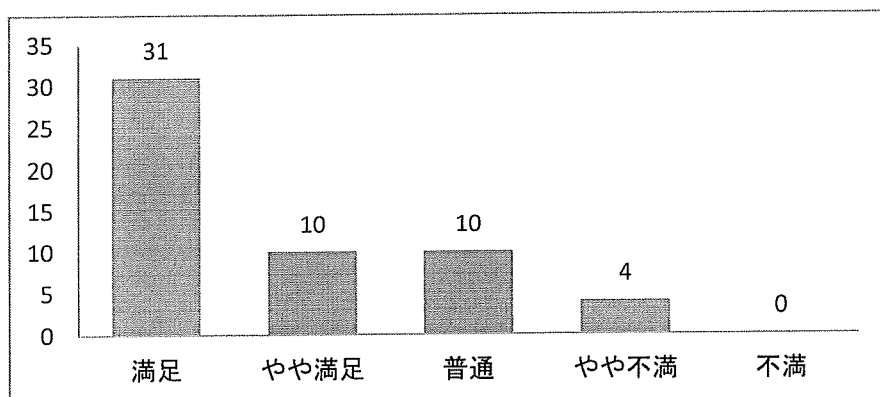


ご意見・要望

※今夏、冷房が効きすぎていたように思った。
 ※臭いは感じたことはありません。窓が汚れているような気がしています。
 ※冷房の温度調整は職員の方にも気を付けていただいておりますが、寝たきりの入所者にとっては、少し寒いのではないかと思います。手足が冷たいので、家族としては感じるどころです。そのためレッグウォーマーを履かせていますが。
 ※臭いが全く気になりません。明るくて清潔感があります。
 ※母の場合、清潔さはありますし、日頃の介護を頂くのが主になりますので、気にしていません。
 ※臭いはやっぱり気になります。
 ※トイレのような臭いがします。
 ※窓に蜘蛛の巣がはっついて汚い。どうにかありませんか？
 ※車椅子、パンクしているのが多いですね。修理できませんか？

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
31	10	10	4	0



ご意見・要望

※いつも突然伺いますが、身なりがきちんとしていて嬉しく思っていました。
 ※男性スタッフの方でちぐはぐな組み合わせを着せて下さる時が良くありましたが、最近は気を付けてくださっているように思います。
 ※爪が伸びてる！産毛が伸びてる（顔） 持って行った新しい洋服を着ていない。
 ※手の爪が風呂に後でも黄色く汚い。手足の爪が伸びたままの時が多い。

※目脂が風呂の後でもついている。口の周りに食べ物のカスがよくついている。拭いてもらえないのですか？

※時々、目脂がついている時があります。

※いつもキレイにさせていただき、有り難うございます。ただ、爪だけがいつも黒いので、ゴミが取れにくいのかと思います。(面会時になるべく爪切りと楊枝で詰まったゴミをとりますが限界ありますね)

※スタッフの方々、多忙な中でも衣類の組み合わせまで神経を配ってくださっていて時折関心致します。ありがとうございます。衣類など不足がありましたらいつでもお知らせください。

※毎回、口頭と書面と報告いただいています。しかし、書面がもう少し詳しいと(食事の様子、入浴時の様子など)家族として安心できるのですが(ショートステイ利用者)

自由記述欄

※全体的には満足ですが、入所している本人に言わせると年間を通して季節感を感じにくいようです。多くの方が入所されている中、個々の要望に応じていくのにも限界があるのでしょうが。

※本人がこちらの施設にととても満足していて、今までのどの施設より良いと言っています。

日頃の職員さんの対応ときめ細かなケアに感謝しています。

※良くしていただいています。ありがとうございます。(同様の回答が複数あり)

※認知症ながらも、毎日元気で食欲もあり、病気をせずに過ごすことができ、感謝いたしております。また、敬老会の際には洋服のことも気にかけていただき、有り難うございました。

※東館、西館内は快適に保たれていますが、玄関からコミュニティホールが異常に暑かったです。省エネ対策もあると思いますが、扇風機を設置するなど工夫がほしいと感じました。

※やすらぎの郷にお伺いした時に担当者の方が変わっていることに違和感と不安を感じてしまう。

※いついっても身なりがきちんとされていることに感謝しております。

※施設内のアンケートとのことですが、良くしようとするなら第3者設置のアンケートだと更に良くなるかと。

※以前より反応もよく元気になっており、リハビリ、看護、食事、衛生面で安心しています。

※施設が古くなっております。その件での不安も感じられます。大丈夫でしょうか【自然災害に向けての】

※入所者の方同士や職員の方々との会話がもっとあればいいかな。皆様がいつも静かに座っている。何かすることがあるといいんでしょうね。

※いつも面倒見ていただき、有り難うございます。感謝しております。

※洗濯から戻った衣類が毛玉だらけになったり、破れたりしてそのまま着ている時があります。その分は処分してもらるか面会の時に返してもらうかしてほしいです。次の分をもつてきますので。会いに行ったとき、ボロボロのを着ていると悲しくなります。多めに衣類は用意しておりますので、よろしくお願い致します。

※いつも丁寧にご対応下さり、ありがたく思っております。

※毎日毎日、有り難うございます。本人が意思表示できないことで、いろいろなお気遣い頂いているのが分かります。今後ともよろしくお願い致します。

※特養の中に入るためにインターホンを押して、中から職員が開けて入るようになっていますが、職員が忙しい時は中々、来られない時があります。日曜日など、少ない時など、申し訳なく思うことが良くあります。帰る時も同様です。カメラを付けて事務所などから操作するなどの工夫をされる事など検討していただけると良いと思います。

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？

※若い介護員さんたちはやや無愛想な感じがします。

⇒職員一同、気持ちがい挨拶をこころがけます。また、身だしなみにも気を付けて参ります。

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）
※窓に蜘蛛の巣がはって汚い。どうにかありませんか？

⇒定期的に清掃して参ります。

※車椅子、パンクしているのが多いですね。修理できませんか？

⇒ご迷惑をお掛けしております。随時、修理して参ります。

※臭いはやっぱり気になります。

⇒申し訳ございません。こまめな換気に努めて参ります。

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）
※爪が伸びてる！産毛が伸びてる（顔） 持って行った新しい洋服を着ていない。

⇒申し訳ございません。こまめに爪切りを行って参ります。また、洋服にも気を配って参ります。

自由記述欄

※やすらぎの郷にお伺いした時に担当者の方が変わっていることに違和感と不安を感じてしまう。

⇒申し訳ございません。今後、担当が変わった時には連絡をするように心がけて参ります。

※特養の中に入るためにインターホンを押して、中から職員が開けて入るようになっていますが、職員が忙しい時は中々、来られない時があります。日曜日など、少ない時など、申し訳なく思うことが良くあります。帰る時も同様です。カメラを付けて事務所などから操作するなどの工夫をされる事など検討していただけると良いと思います。

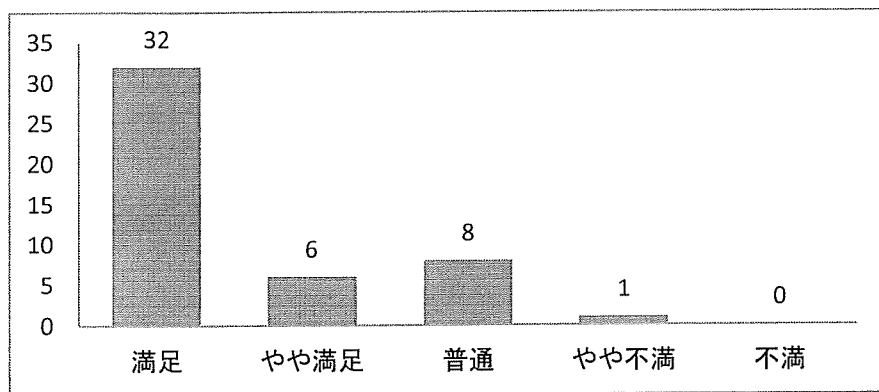
⇒お気遣いいただきありがとうございます。安全上、今のままの対応とさせていただきます。存じます。

平成30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 58件
回答 45件(78%)

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
32	6	8	1	0

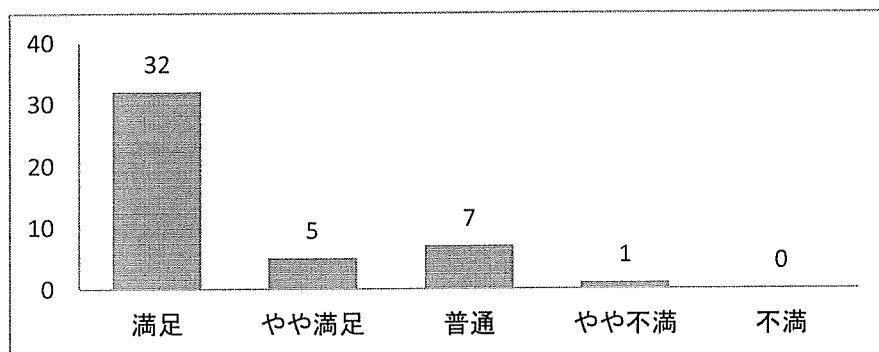


ご意見・要望

- ※送迎バスの方々は笑顔で元気で私は気持ちいいです。（同様の回答が複数あり）
- ※男性・女性の方とも爽やかさを感じます。
- ※挨拶、身だしなみ、きちんとされてあります。
- ※人によっては、お話しにくい人がいらっしゃいます。

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
32	5	7	1	0

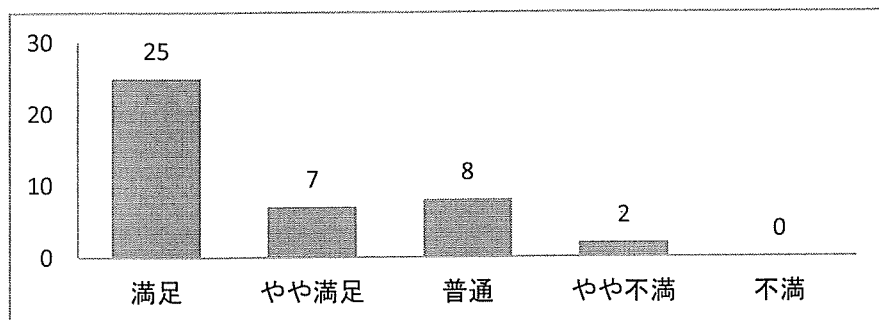


ご意見・要望

- ※とても満足しています。私が疲れた顔をしているといつも一言、「大丈夫ですか？」「ゆっくりしてください」と言ってくれます。
- ※特に女性の方(名前)は分かりませんが、優しくすごく感じのいい方です。
- ※いつもやさしく声を掛けてくれます。ありがとうございます。
- ※敬語を使ってない
- ※いつも丁寧に説明してくれます。
- ※笑顔で挨拶していただき満足です。

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
25	7	8	2	0

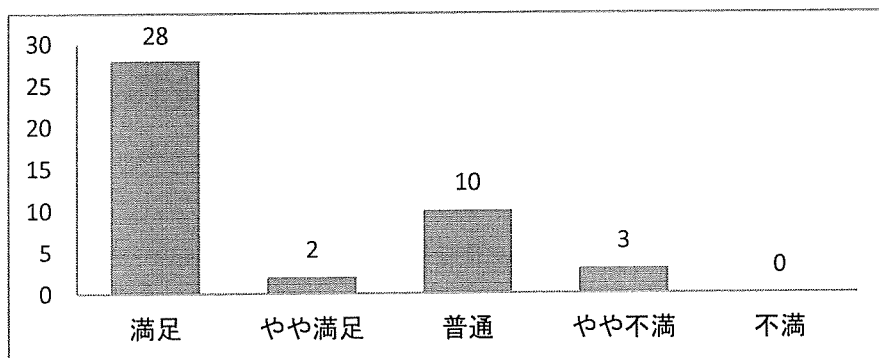


ご意見・要望

※良く話を聞いてくれてありがたいです。毎月1回来られるのが楽しみです。

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
28	2	10	3	0



ご意見・要望

※カラオケが苦手

※入所して一年になります。それまでは24時間私と一緒にの毎日で他人との会話も少なく、家中の生活の他、2人で畑仕事でしたが、それも母ができなくなりました。「やすらぎ」に入所してからは友人も出来、色々な活動をして楽しそうに帰宅しています。

※なかなか人と接することが苦手なので、一人でも何かできるようなことがあればと思います。例えば、塗り絵、間違えさがしなど足が悪いので手を使ってできるような、夜ゆっくり寝る様に昼は起きててもらえればと思います。

※脳トレとか制作物など。あとは音楽を流すとかしてほしい

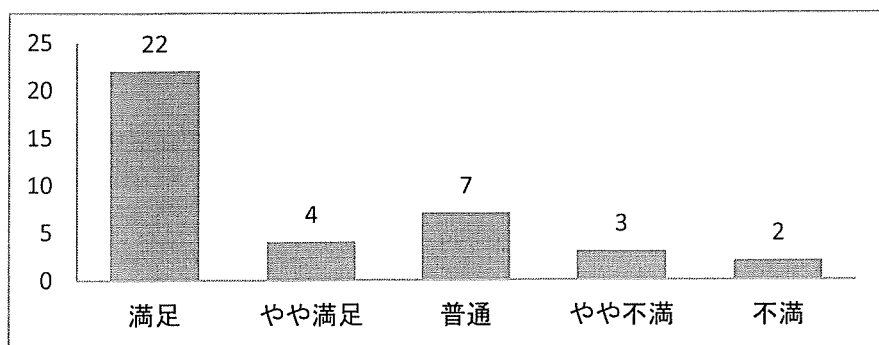
※利用している本人が前に言ったことがあります。習字や花がある時はいいけど、ない日は一日が長い。何か時間割じゃないけどやることが決まっていた方がいいのかも

※健康生活実践に役立っています。

※見学していないのでわかりませんが、本人は楽しいと言っています。

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？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
22	4	7	3	2



ご意見・要望

※メニューがわからない(同様の回答が複数あり)

※何を食べたか覚えていないのですが、いつも完食しているみたいで良かったです。

※自分が食べきれない物を無理に他の人へあげていると聞きました。家でも外食時でも良くすることです。本人はとて素晴らしいことをしているつもりなのでしょうね。すみません、ご迷惑おかけしております。

※食事は他よりいいと言っています。

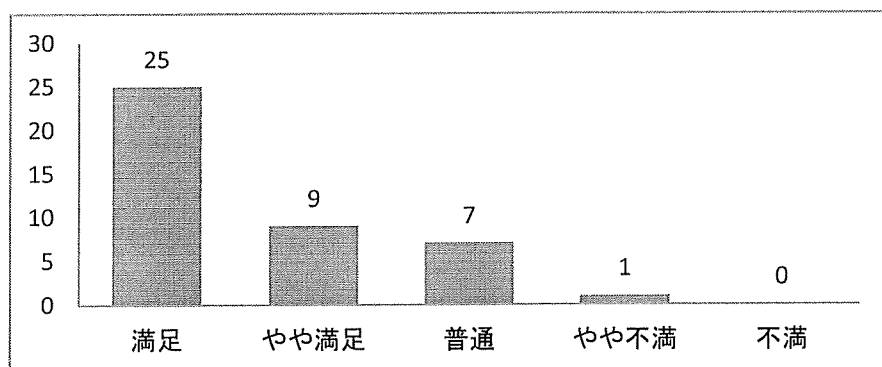
※帰宅後、食事が美味しいといつも話しております。

※全然わかりません。説明もありません。

※前の方がよかった。

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
25	9	7	1	0



ご意見・要望

※見学をしたが、それ以上の事は分かりません。

※1、2回しか来たことがないのですが、少し暗い感じがしました。

※室内はやや暗い気がしますが、建物の作りだと説明していただきました。

※少し暗いような気がする。

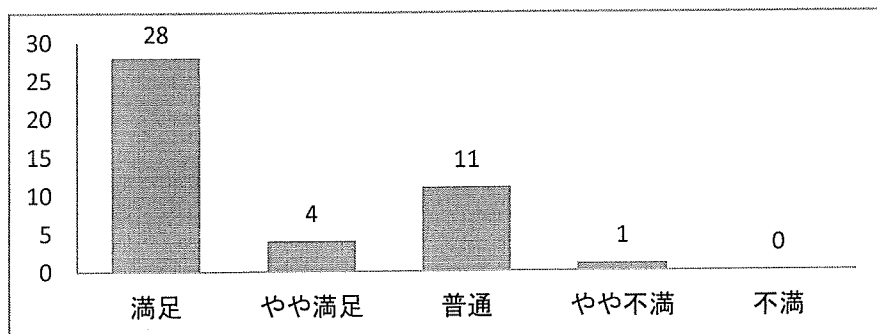
※利用者の方の作品、素晴らしいものばかりですね。でも奥の寝泊り、生活されているところは暗い感じがしました。

※明るさ、暖かさ、大満足だそうです。

※行ったことがありませんので、すみません。

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
28	4	11	1	0

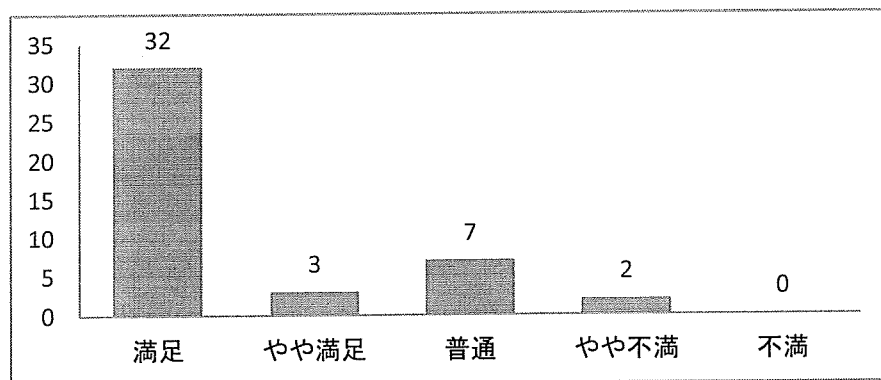


ご意見・要望

※いつもキチンと報告頂いています。
 ※毎回、手帳に一日の行動を書いていただいています。
 ※デイサービスの時は、送ってこられるときは必ず排便があったとか食事の事、皆さんと話しているとか話してくれます。
 ※もう少し詳しく知りたいという旨のお話をしたところ、すぐに解決していただきました。
 ※今日はこういうゲームをしたとか報告してほしい。
 ※とても気配りいただき、感謝しております。

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
32	3	7	2	0



ご意見・要望

※連絡帳やその他、家族に渡すものはノートに書くか一声お願いします。本人が途中で抜いていることが多々あるので。
 ※職員の人に今日はどうでしたかと尋ねると報告書を見ればわかるでしょと言われたので、私は少しムカッとした。
 ※いつも席決め、ご迷惑をお掛けしています。
 ※運転手の方の笑顔、嬉しいです。

自由記述欄

※食事がもう少し美味しい物を→業者等の変更

※昼食のメニューがあったら、夕食のメニューがしやすいです。

※やさしくして下さい、とても喜んでおります。家では話す相手も限られており、部屋に閉じこもっておりますので、とても助かっております。

※(送迎時のスタッフ)お顔は分かるのですが、お名前が覚えられません。名札を付けていただけたら助かります。できればお名前呼びたいです。

※このようなアンケートをとっていただき感謝いたします。

※現在のままで結構です。特に祭日のオープンには非常に助かっております。

※永年、利用させていただいています。父の事を皆さんの良く理解してくださって本人も私たち家族も満足しています。

※他のデイサービスでは軽い脳トレ、ドリル、掛け算、足し算、カレンダー作りや簡単な制作物など手先を使っていろんな物を作るといいと思います。OTの先生がいらっしゃるので、本屋さんでそういう物がうっていますよ。材料費がかかってもいいので、制作物をしてほしい。

※施設でのことはあまり覚えてなく、聞いても良くわかりませんが、職員の方が慣れてきて楽しそうにしているとのことなので安心していきます。よろしくお願いします。

※いつも家族の相談にもものっていただきありがとうございます。

※行き届いた介護、感謝しております。(同様の回答は複数あり)

※感情の激しい種でさぞかし気を使っていると思います。悪い時は注意していただきますようお願いいたします。

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？
※人によってはお話しにくい人がいらっしゃいます。

⇒申し訳ありません。職員には話やすい雰囲気やコミュニケーションを取るよう指導して参ります。

問2 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか。
※敬語を使っていない。

⇒申し訳ございません。丁寧な言葉遣いを心掛けて参ります。

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？
※カラオケが苦手

⇒カラオケが苦手な方には特に歌う等の活動はお勧めしませんので、ご安心ください。

※脳トレと制作物など、あとは音楽を流すとかしてほしい。

⇒定期的に、脳トレ等の活動や、音楽を流すなどの対応を検討いたします。

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？

※メニューが分からない。

⇒昼食の内容をご希望の方は、一か月の食事メニューを連絡帳に挟んでお渡しできますので、対応いたします。

※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）

※少し暗いような気がします。

⇒申し訳ありません。現在、照明器具の見直しを検討しております。

問8 送迎時間やその他の対応は満足ですか？

※連絡帳やその他、家族に渡すものはノートに書くか、一声お願いします。本人が途中で抜いていることがあるので。

⇒申し訳ございません。今後はご家族に連絡が行くように対応して参ります。

※職員の人に今日はどうでしたかと尋ねると報告書を見ればわかるでしょと言われたので、私は少しムカッとした。

⇒申し訳ありません。今後はそのようなことがないように指導して参ります。

自由記述欄

※食事がもう少し美味しい物を⇒業者等の変更。

⇒お食事の味でご迷惑をお掛けしております。今後も業者とは話し合っってより良く対応したいと考えております。

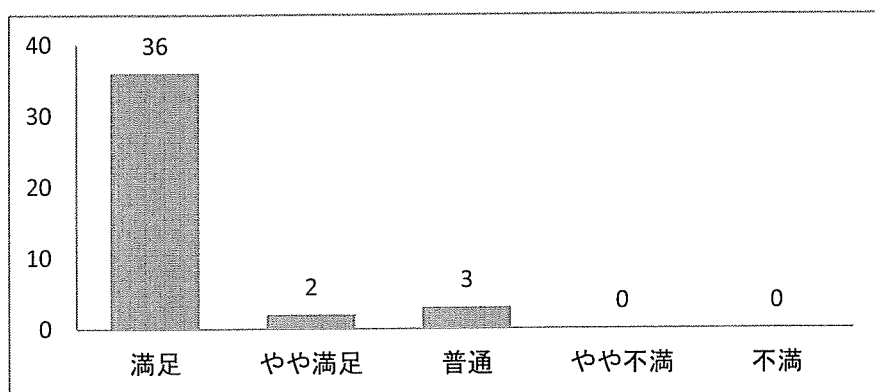
平成30年度 やすらぎの郷ケアプランセンターに関するアンケート結果

配布数 68 件

回答 42 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
36	2	3	0	0



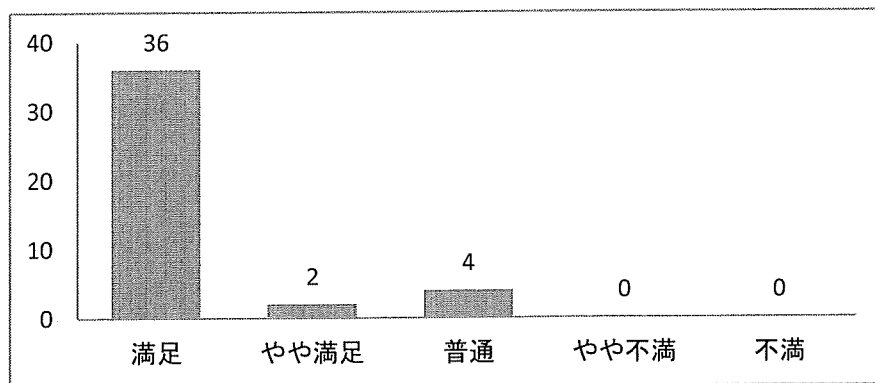
ご意見・要望

※気持ちよく、安心して接して下さいます。

※清潔感があり、対応もしっかり受け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
36	2	4	0	0



ご意見・要望

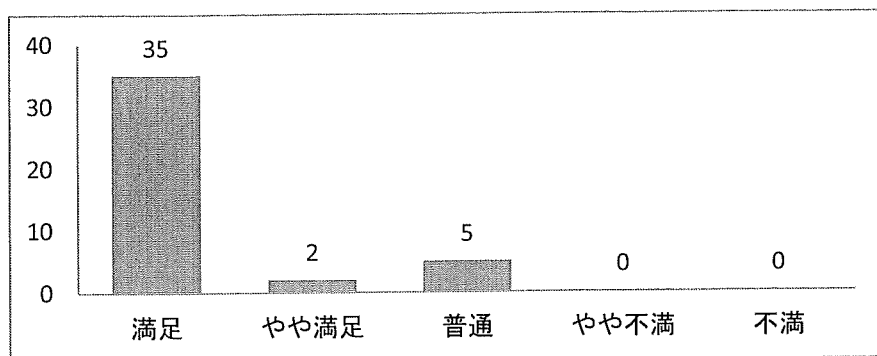
※電話対応時、明るく適切だと思います。

※私たちの話をよく聞いて主人の取り留めない話も何度も聞かされた事でも、初めて聞いた様に聞いて下さいます。

※丁寧に分かりやすくお話しいただいています。

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
35	2	5	0	0

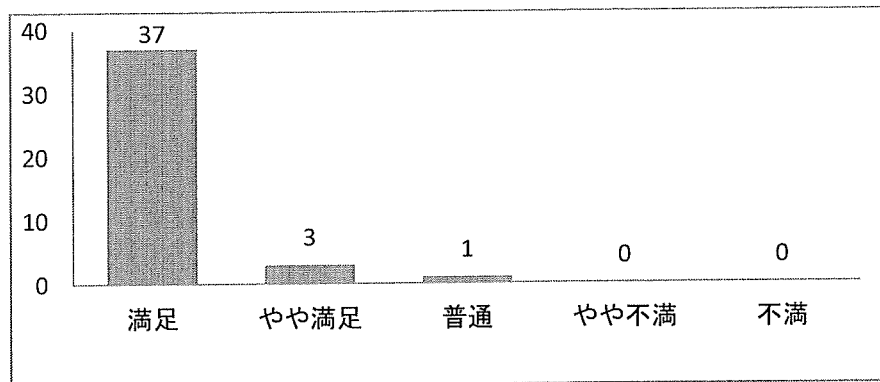


ご意見・要望

- ※少ない言葉からこちらの要望を汲み取っていただき、満足しております。
- ※体の状態に応じたプランを立ててもらっています。
- ※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
37	3	1	0	0

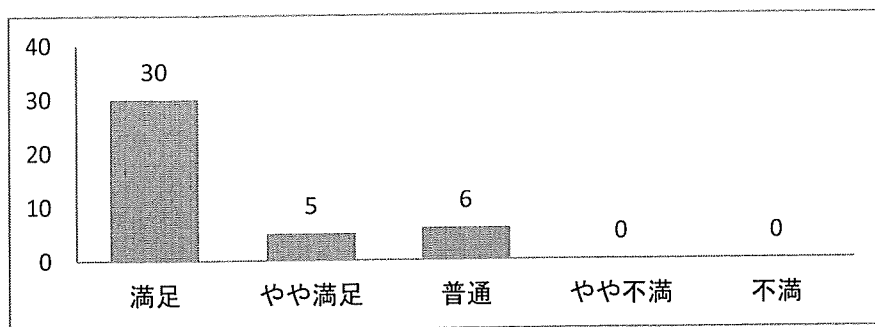


ご意見・要望

- ※レスポンスが速く、時間が有効に使うことができ満足しています。
- ※分からないことがあっても電話してもすぐ対応して下さいます。
- ※しっかり受け入れて下さって、適切にお答えを頂いています。

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
30	5	6	0	0



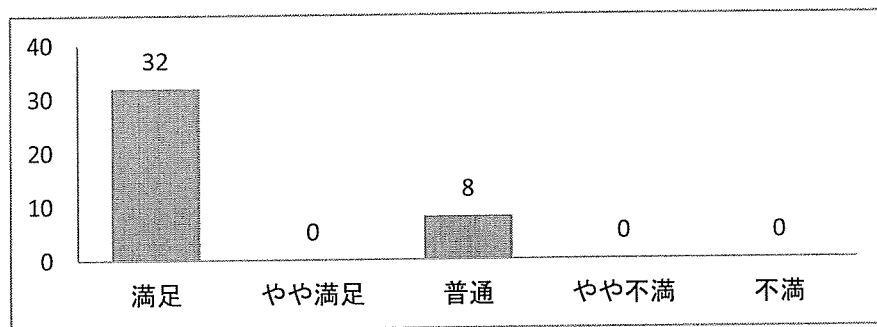
ご意見・要望

※分かりやすくお話ししていただきます。

※丁寧に説明していただいています。

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
32	0	8	0	0



ご意見・要望

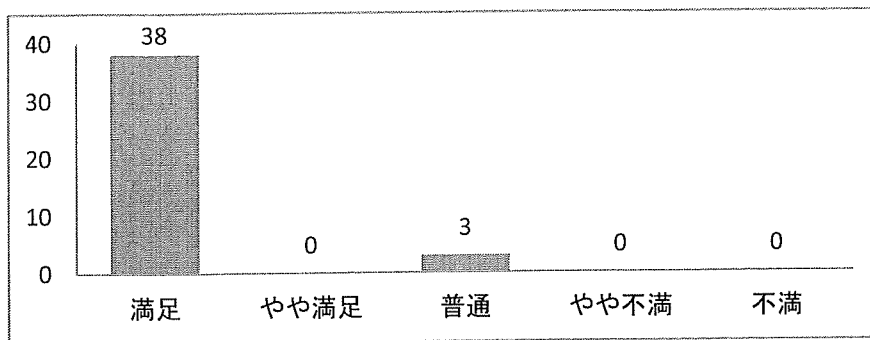
※サービス担当者会議が良くわかりません。

※各担当の方達も、こちらの要望に応じてくださいます。

※しっかり受けていただいています。

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
38	0	3	0	0



ご意見・要望

※初めて介護サービスを利用するときから親切にサポートして頂き感謝しております。相談するときは問題が起こっている時が多いので、ケアマネさんの人柄に助けられています。

※大変良くして頂いています。

※大満足です。

※とてもよい雰囲気です。

自由記述欄

※いつもお願いしますと心良い対応をして頂いて助かります。これからもよろしくお願い致します。(同様の回答が複数あり)

※特にカンファレンスは個々に深く検討してくれるので、いいシステムだと思います。

※何かしら困ったことがあってもすぐ対応していただき、本当に助かっています。ありがとうございます。

※見守り、アドバイス等々、心配りに感謝しております。過剰でもなく、深入り込むことなく、適切な判断には頭が下がる思いです。

※お忙しい中、いつもきっちり対応してくださり助かっています。

※今後、体調の悪化や変化が起こってくると思います。その時に応じた各種制度や要望に迅速に対応していただくようお願いします。今までになく、制度が変わって分かりにくくなってきているようです。今の所、不備はありません。今後ともよろしくお願い致します。

※安心してお任せしています。時には現場を見学してみたいです。

※色々分からない事や私たちが考えられないことを相談しやすく、やさしく教えて下さって安心して預けられるし、家族にも訪問して下さって私たちには嬉しいことです。