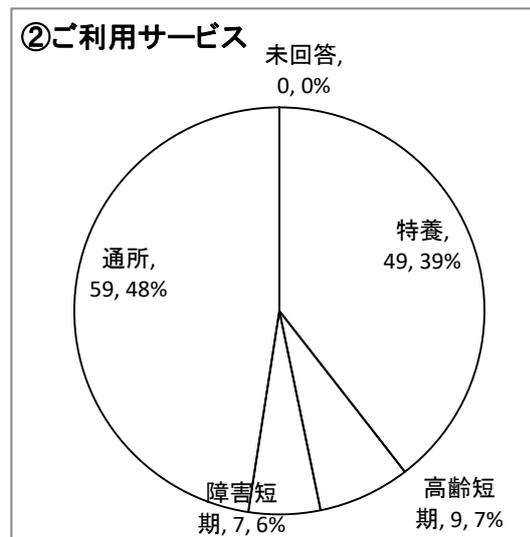
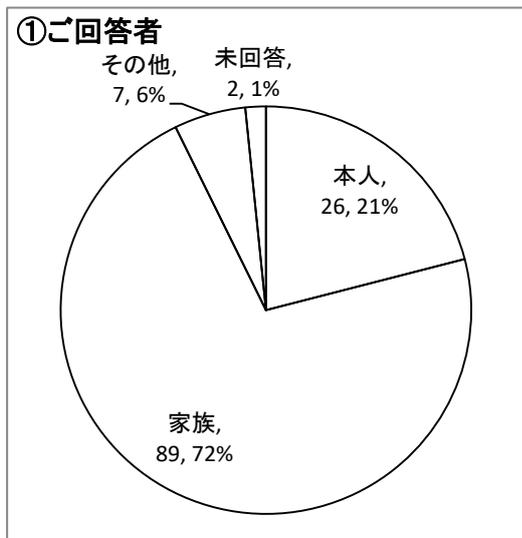


アンケート集計（全体まとめ：特養・ショート・デイサービス）

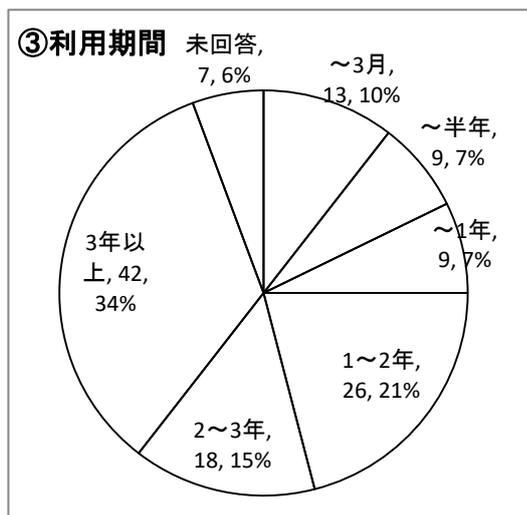
- 対象者:配布枚数166名
〔特別養護老人ホーム71名 短期入所(ショートステイ)22名 デイサービスセンター73名〕
- 回収結果:回収数124名 回収率74.7%
〔特別養護老人ホーム49名 短期入所(ショートステイ)16名 デイサービスセンター59名〕
- 回答者基礎情報
(回答者)利用者本人26名 家族89名 その他7名(後見人) 記載なし2名

①ご回答者	本人	家族	その他	未回答	計	配布	回収率
	26	89	7	2	124	166	74.7%

②ご利用サービス	特養	高齢短期	障害短期	通所	未回答
	49	9	7	59	0

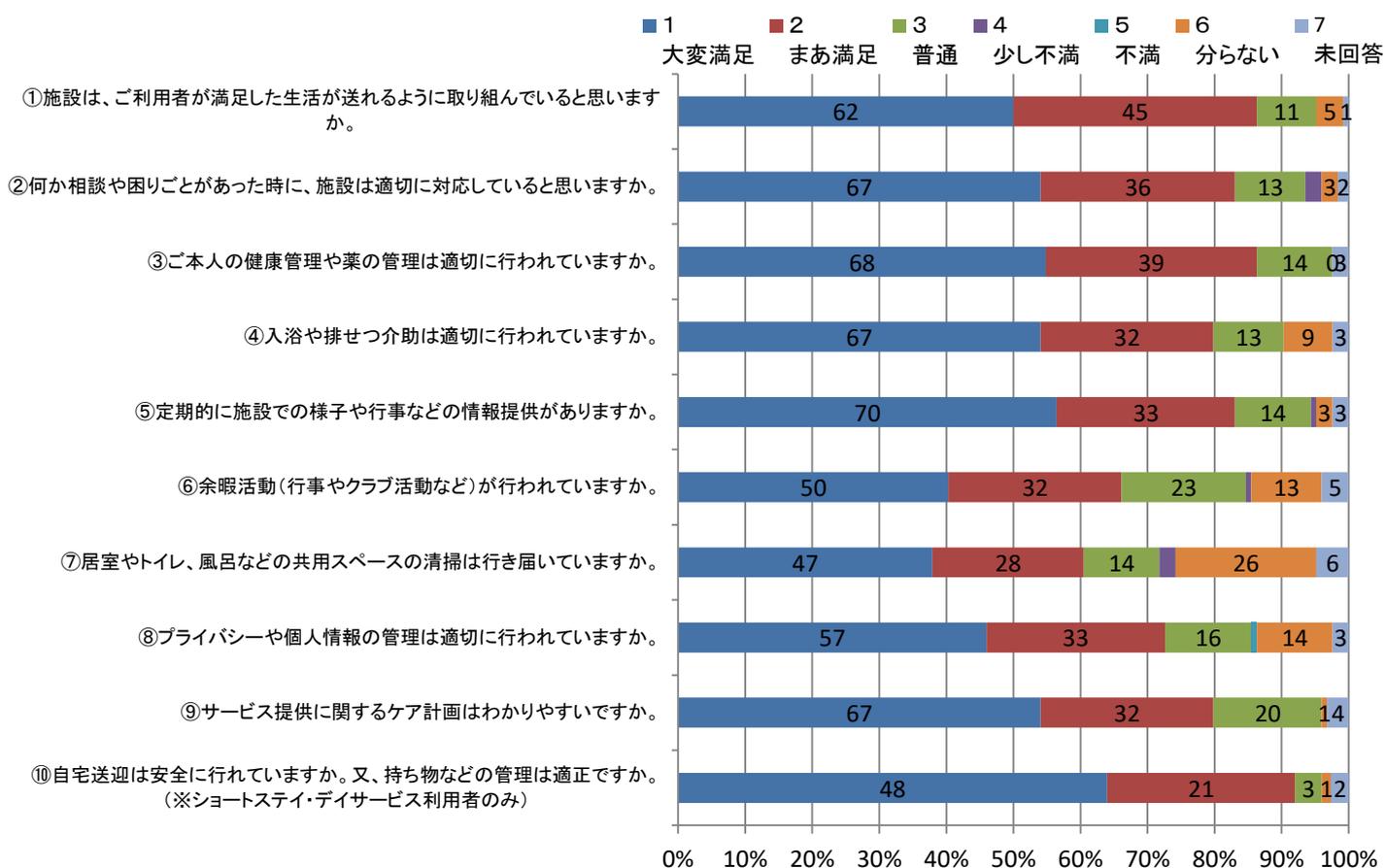


③利用期間	~3月	~半年	~1年	1~2年	2~3年	3年以上	未回答
	13	9	9	26	18	42	7

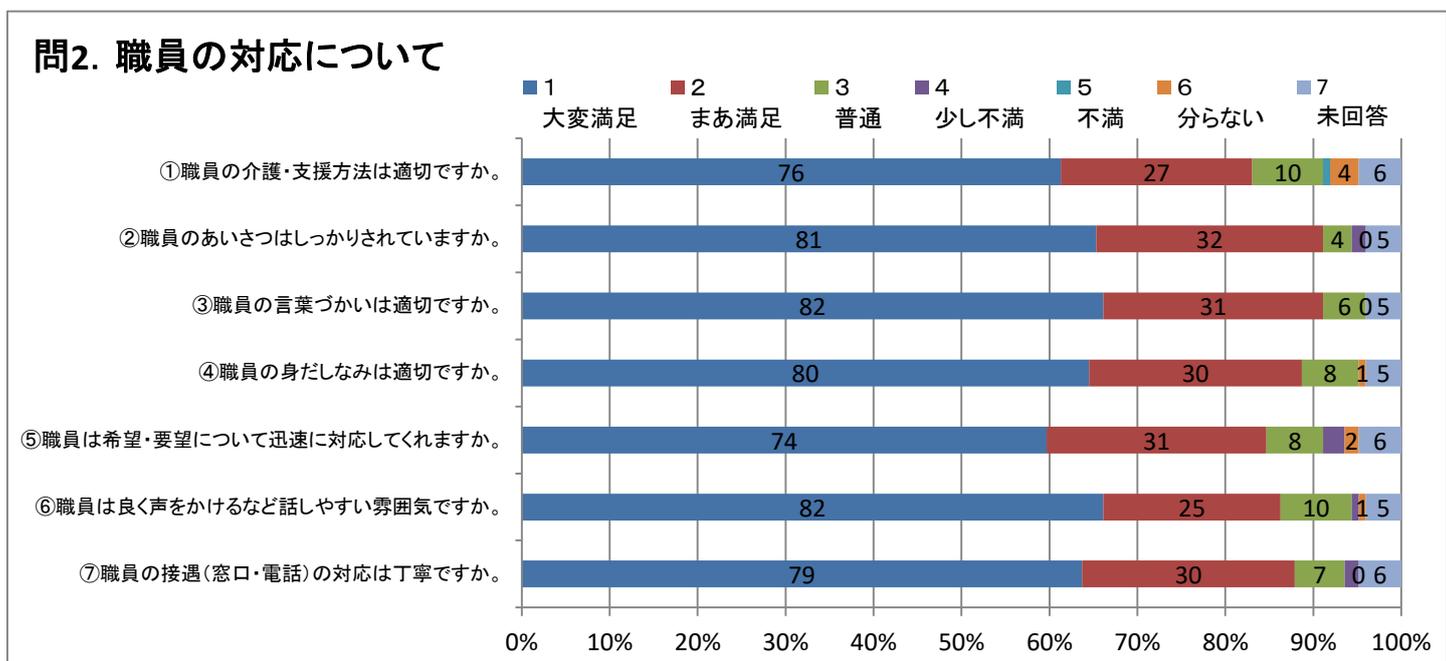


問1. サービス内容について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①施設は、ご利用者が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか。	62	45	11	0	0	5	1
②何か相談や困りごとがあった時に、施設は適切に対応していると思いますか。	67	36	13	3	0	3	2
③ご本人の健康管理や薬の管理は適切に行われていますか。	68	39	14	0	0	0	3
④入浴や排せつ介助は適切に行われていますか。	67	32	13	0	0	9	3
⑤定期的に施設での様子や行事などの情報提供がありますか。	70	33	14	1	0	3	3
⑥余暇活動（行事やクラブ活動など）が行われていますか。	50	32	23	1	0	13	5
⑦居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか。	47	28	14	3	0	26	6
⑧プライバシーや個人情報の管理は適切に行われていますか。	57	33	16	0	1	14	3
⑨サービス提供に関するケア計画はわかりやすいですか。	67	32	20	0	0	1	4
⑩自宅送迎は安全に行われていますか。又、持ち物などの管理は適正ですか。 (※ショートステイ・デイサービス利用者のみ)	48	21	3	0	0	1	2

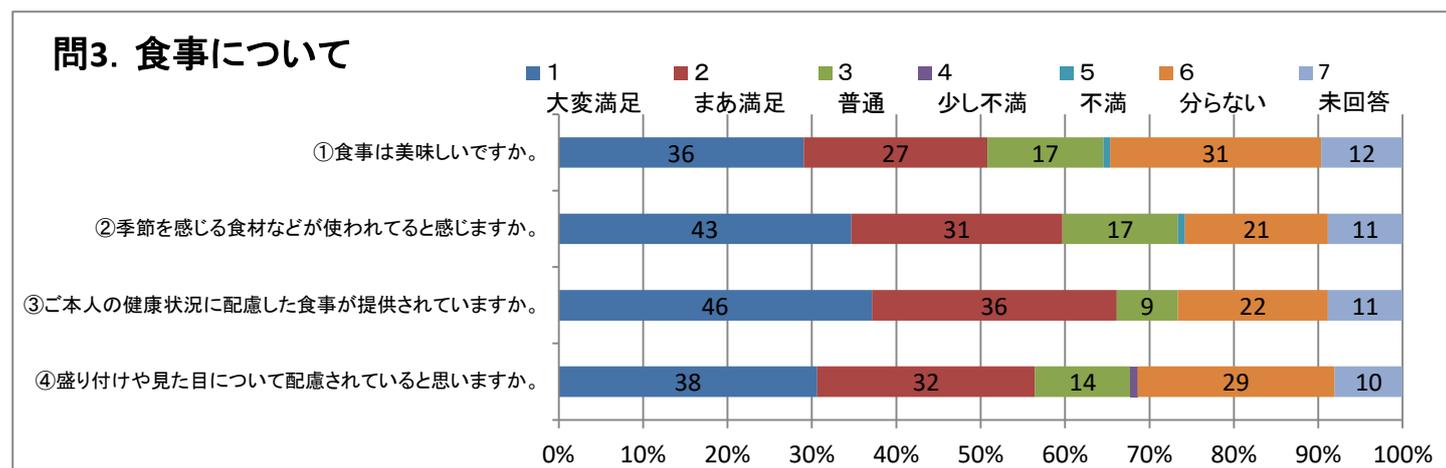
問1. サービス内容について



問2. 職員の対応について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①職員の介護・支援方法は適切ですか。	76	27	10	0	1	4	6
②職員のあいさつはしっかりされていますか。	81	32	4	2	0	0	5
③職員の言葉づかいは適切ですか。	82	31	6	0	0	0	5
④職員の身だしなみは適切ですか。	80	30	8	0	0	1	5
⑤職員は希望・要望について迅速に対応してくれますか。	74	31	8	3	0	2	6
⑥職員は良く声をかけるなど話しやすい雰囲気ですか。	82	25	10	1	0	1	5
⑦職員の接遇(窓口・電話)の対応は丁寧ですか。	79	30	7	2	0	0	6



問3. 食事について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①食事は美味しいですか。	36	27	17	0	1	31	12
②季節を感じる食材などが使われてると感じますか。	43	31	17	0	1	21	11
③ご本人の健康状況に配慮した食事が提供されていますか。	46	36	9	0	0	22	11
④盛り付けや見た目について配慮されていると思いますか。	38	32	14	1	0	29	10



○その他の意見・要望（記述欄）

特別養護老人ホーム

問1. サービス内容について

- ・居室のほこり等が目立ちますが職員の方々には毎日忙しく介護をしていただいていますので、手がまわらないと思っています。
- ・部屋の隅が汚れています。
- ・施設にあまり伺えていないので、「2. まあ満足」に記入させていただきましたが、職員さんの介助には頭が下がる思いです。感謝いたしております。
- ・いつもありがとうございます。
- ・外出の機会があるといいです。
- ・行き届いてると思います。
- ・いつも義理の母がお世話になりありがとうございます。余暇活動が盛り沢山でいつも感謝しております。
- ・入所して1カ月余りなので分からないばかりです。私のところは2人いるので1人入所させていただきありがたく思っています。
- ・書道の先生の都合が悪くできない時があるので残念です。他は大変満足しています。いつもありがとうございます。

問2. 職員の対応について

- ・いつも良く声をかけて頂いています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・良くやって下さっています。本人が穏やかに過ごせているのは職員の皆様のおかげです。有り難うございます。感謝です。
- ・職員の皆様にはお世話になりっぱなしでありがとうございます。
- ・職員の方々のプロとしてのお仕事ぶりにいつも感謝しております。ありがとうございます。
- ・お伺いした際はいつも丁寧に接して頂いています。
- ・訪問するたびに職員の皆様の元気で明るい表情や声かけ、うれしく感じております。

問3. 食事について

- ・魚介類が好きで特にほたてが大好きです。母にあった食事の提供、本当にありがとうございます。
- ・本人は甘いものが好きなのでよろしくお願い致します。
- ・流動食のようですし、なんと本人ではないので答えようがないように思ひまして③のみ記入しました。健康に配慮して頂いて（栄養面など）ありがたく思っております。
- ・本人と食事の話をしたことがないのでよくわかりません。
- ・母に聞くと「ごはん美味しい」と言います。
- ・パンが大好きです。
- ・食べるのが楽しみの様子、年齢的に洋食の Pastaなどが御馳走のようです。

問4. その他(自由意見)

- ・同うたびに皆様に優しく接して頂き、心より感謝しております。ありがとうございます。
- ・母がお世話になっています。今後ともよろしく願いします。
- ・いつもお世話になっております。家族への対応や情報の提供をはじめとして、様々な要望に応えて頂き大変感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・大変満足しています。
- ・職員の皆様には心のコもったサービスと介護支援を頂き、入所者と家族は大変感謝してます。
- ・中々伺うことが出来ずに申し訳ありません。職員の方からコメントや電話で父の元気な姿が頭に浮かんできます。これからもよろしく願いいたします。
- ・全ての件で適切に介護していただき、大変感謝しております。
- ・なかなか伺えなくて申し訳ありませんが、今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・満足に「まあ」とありますが「満足」だけでいいと思う。
- ・お伺いしたときに母が職員の方と話しているのを見ると「本当によくしてもらってるんだな」と感じます。今後ともよろしく願いします。
- ・いつもありがとうございます。家族からのちょっとした質問にも丁寧に回答を頂き安心しております。感謝の言葉しかありません。宜しく願い致します。
- ・いろいろ助かっています。感謝しています。
- ・なかなか我が家はむずかしい所であります。頑張ります。

ショートステイ

問1. サービス内容について

- ・特にありません。よくしていただいています。

問2. 職員の対応について

- ・人手不足に見えます。
- ・デイやショートの送迎でも声かけを良くしてくださるので、母も笑顔が見えるようになりました。
- ・ショートステイ前日の送迎時間の案内の電話がかかってくる時間がまちまちで困っています。当方にも不備があり混乱しています。2世帯住宅で電話システムが2Fに本体となっていて「留守録」が聞けないのです。教えてくれますが、帰りが遅いとこちらから電話して確かめたりしています。

問3. 食事について

- ・食事を見たことがないので答えられないが、いつも完食しているようで本人もふくよかなので充実していると思います。いつもありがとうございます。
- ・なんでも食べると思います。（最高はウナギが好きです。）
- ・母がカレーが嫌いなので家庭でも食べません。それがわかってから、他の方がカレーの時にも母には肉じゃがに変えて下さるなどの対応をして下さったと伺い、そこまでして下さることに驚きました。感謝いたします。

問4. その他(自由意見)

- ・ショートステイでお部屋の空いている2日間位お願いしていただいています。何かと気をかけて頂き、連絡して下さりありがとうございます。安心しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・障害者なのではっきり解りません。ただ、いやがらないで毎回行きますので助かってます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・主人の実家にも高齢の母がいるため、年末年始や休みに母をショートに泊まらせていただいています。早めの予約をお願いしていますが、今年は年末は無理とのこと。職員の方々も大変だと思いますが、希望をなるべく入れていただけるとありがたいのですが…

デイサービス

問1. サービス内容について

- ・特にありません。満足しています。
- ・職員の皆さんはとても親切で笑顔で送り迎えしてもらい本人も毎週2回楽しみにしております。私もその間、用たしが出来ありがたいと思っております。
- ・デイで便秘禁したときは知らせていただきありがとうございます。便秘薬を使って排便を促している状態なので、様子をみながらコントロールしています。なるべく火、木、土、日に排便があるといいのですが、デイで多量の便が出たときは、お手数かけますがよろしく願います。
- ・毎回楽しく利用させていただき感謝、感謝です。
- ・いつも気持ち良く接して頂きありがとうございます。
- ・本人が毎回楽しみにして、職員の方が良くしてくださると常々話しており、家族は安心しております。本当にありがとうございます。
- ・本人が大変気に入ってデイサービスを楽しみにしております。いろいろ気づかいを頂きましてありがとうございます。

問2. 職員の対応について

- ・満足しています。
- ・私など1人で大変なのにいつも笑顔で私のことまで案じて下さり1日元気になります。ありがとうございます。
- ・デイでいつもと様子が違うときなど、迅速に対応してくださりありがとうございます。便を漏らしてしまって職員さんにいつも以上に手をかけていただいたなど、本人から聞いてわかるときもありますが、そういうことが多くなってきたのかなと、感じています。（忘れてしまってることもあるのではと?）
- ・安心してお世話を受けております。
- ・根気強く対応して下さい本当に助かって居ります。
- ・デイサービスでの連絡ノートですが、その日の様子を書いていただけるとより施設での本人の様子がわかりやすいと思います。毎日同じような内容が書かれているのは、と思います。よろしく願致します。
- ・対応には十分楽しい雰囲気でもとてもたすかります。
- ・職員の皆様に大変お世話になり感謝しております。

問3. 食事について

- ・食事は楽しみの一つですので味付けをもう少し工夫してください。材料は予算の都合もあると思いますが、もう少し工夫して頂けないかと思えます。
- ・焼き鮭、タマゴ
- ・季節ごとの食事がとてもうれしく帰ってきて話がはずみます。
- ・嫌いな食べ物の時、代わりの食材と変えてくれたり気配りに感謝しています。好きな食材の時は「今日のお昼おいしかったわよ」と満足気に話してくれます。煮物や青菜のおかずが好きなようです。
- ・好き嫌いがなく食べられるので安心して食が若い時と違い少しづつ種類、品数が良いようです。ありがとうございます。
- ・歯が弱くなっている為やわらかい物を願います。例 肉→ひき肉
- ・不明（本人でないの）
- ・本人が報告してくれたことがないので、メニュー表を拝見して私が満足しています。
- ・食事の献立はとても考慮されていると思います。噛む力のない人には小さく刻んでいますし、大変な気配りだと思います。本当に助かっています。
- ・洋食よりも和食、煮物等の味付けも薄味で配慮していただけると助かります。
- ・野菜が出るので楽しみにしています。いつもおいしくいただいております。
- ・何でもよい。
- ・水・金に俺の好きなものを出してほしい。(カレーとめん類)
- ・栄養士さんが考えてくれているので満足しています。
- ・ヨーグルトや乳製品があるといい。
- ・(家での) 食べる量など増やしたい

問4. その他(自由意見)

- 職員の皆様よくしてくださいなので通うのが楽しみです。今週1回ですのもう1回増やしてもらいたいです。
- デイの迎えの時、スムーズに出られるよう身支度、入歯の挿入、リハパンの交換など気を付けているのですが、リハパンが便まみれになっていたり出発まで時間がかかっているのではと気になっています。出勤時間が8時過ぎなので、母の身支度も「早く、早く」声かけになってしまいがちです。リハパンも6：30頃替えるとデイに行く頃びしょびしょになってしまうことも多いようです。お迎えの時できるだけ早く職員さんの手をわずらわせないで出られるようにしたいと思っています。
- いつも親切にして頂き、困った時には的確なアドバイスをして下さり感謝しております。又、緊急時の際にはすぐに対応していただき本当に助かりました。在宅介護が可能なのは、皆様のおかげだと思います。本当にありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- スタッフの名前がわかるように名札を付けてくれるとありがたい。
- いつも親切にいただきありがとうございます。
- 母に聞きながら記入させていただきました。お泊りもすすめていますが、それはやだと言っているのでお泊りの良いところを母に言っていただければ良いかな？と思っています。
- お世話様でございます。手のかかる人間を仕事とはいえ良く面倒見て下さり感謝しております。ありがとうございます。
- 車での送迎ありがとうございます。
- 以前にも書きましたが、食事（おかゆ）おやつ等のカロリー・塩分を教えてほしいです。
- いつもお世話になります。今後ともよろしく願います。
- 毎日感謝の連続です。母、本人に回答してもらいました。いつもお世話になりありがとうございます。
- 洗濯など自分でやっている。
- デイサービスを利用しております。日頃いろいろ配慮して下さい、感謝しております。これからもよろしく願います。