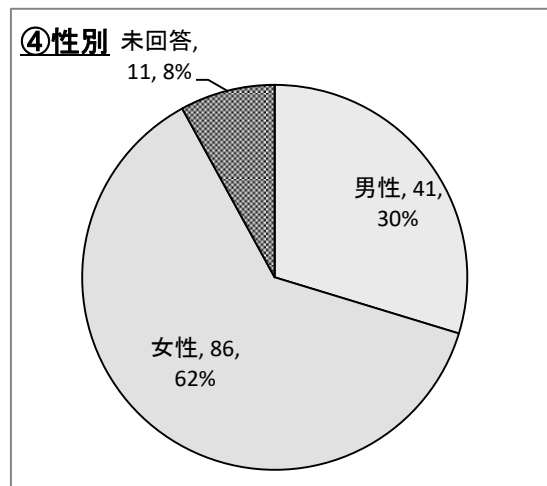
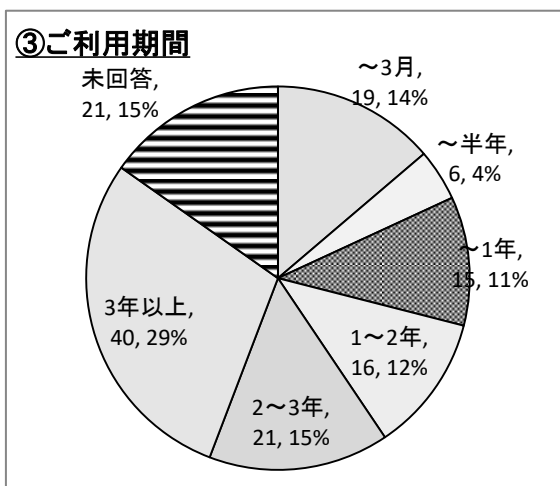
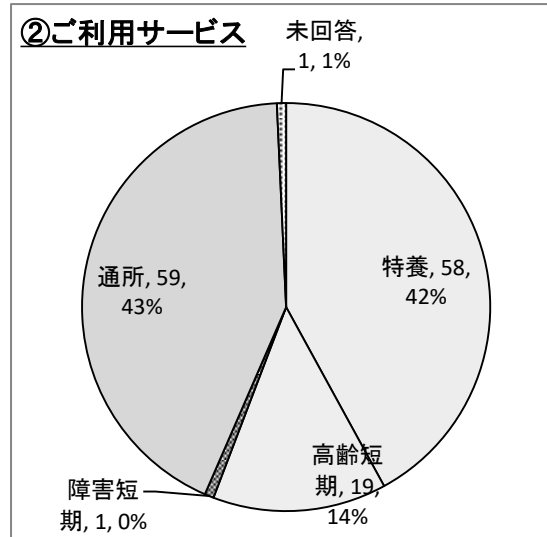
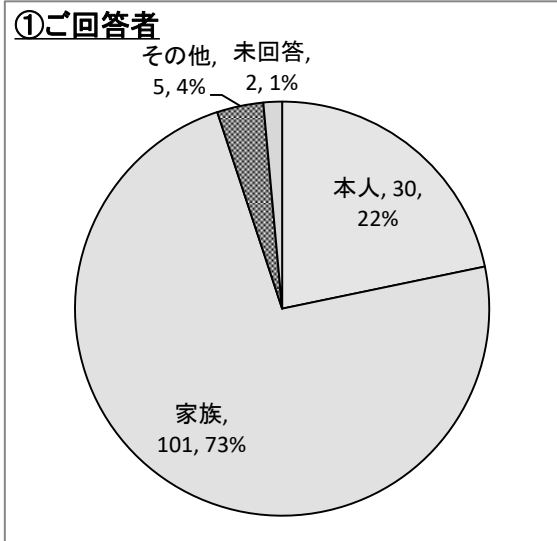


アンケート集計（全体まとめ：特養・ショート・デイサービス）

- 目的 朝光苑が提供しております介護サービスの質の向上などを目的に毎年実施するものです。
- 回答期間 令和2年11月27日～12月15日
- 対象者 配布枚数178名
〔特別養護老人ホーム73名 短期通所(ショートステイ)30名 デイサービスセンター75名〕
- 回収結果 回収数138名 回収率77.5%

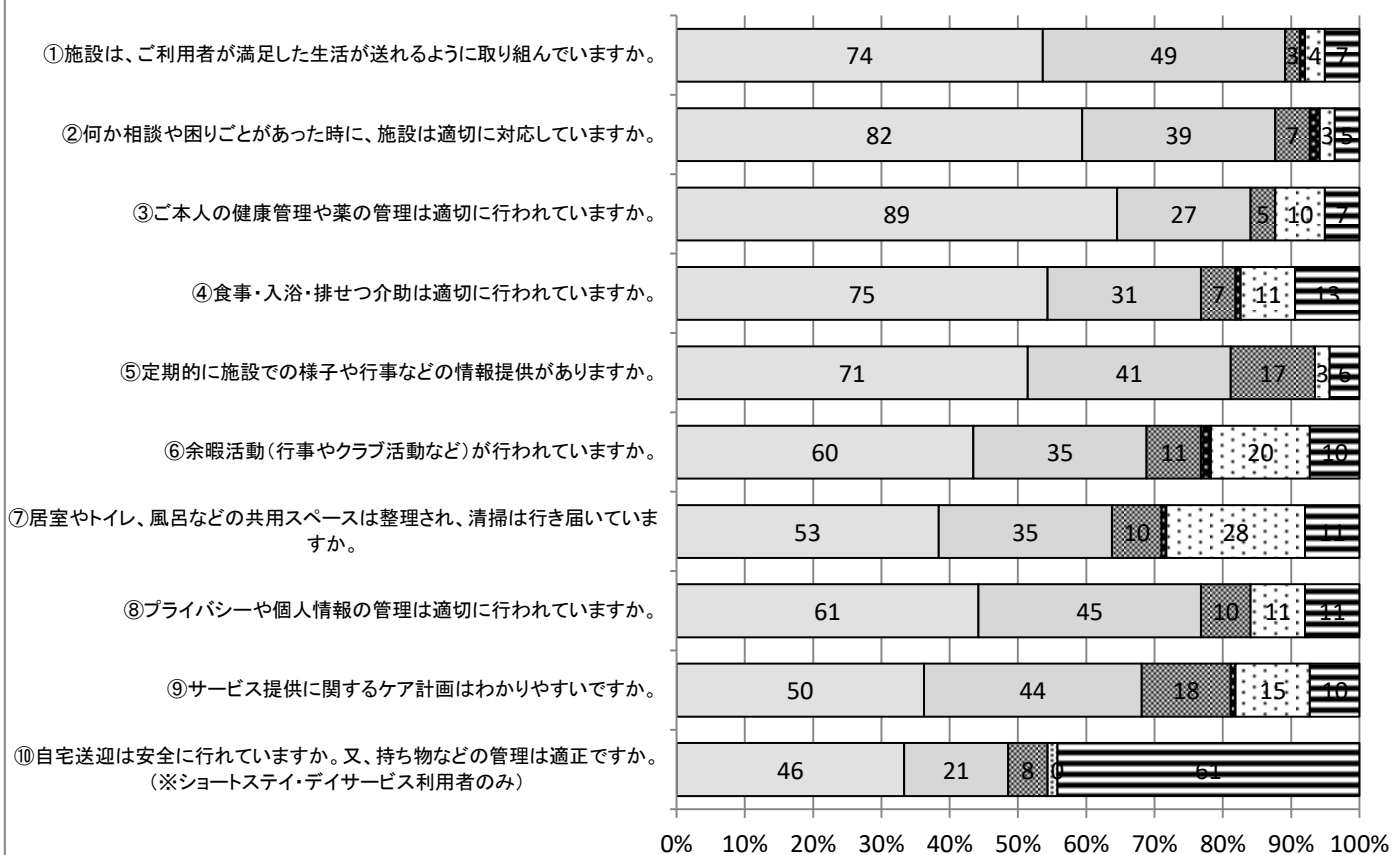
①ご回答者	本人	家族	その他	未回答	計	配布枚数	回収率
	30	101	5	2	138		
②ご利用サービス	特養	高齢短期	障害短期	通所	未回答		
	58	19	1	59	1		
③ご利用期間	～3月	～半年	～1年	1～2年	2～3年	3年以上	未回答
	19	6	15	16	21	40	21
④性別	男性	女性	未回答				
	41	86	11				



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が送れるように取り組んでいますか。	74	49	3	1	0	4	7
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ますか。	82	39	7	2	0	3	5
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。	89	27	5	0	0	10	7
④食事・入浴・排せつ介助は適切に行われていますか。	75	31	7	1	0	11	13
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。	71	41	17	0	0	3	6
⑥余暇活動（行事やクラブ活動など）が行われていますか。	60	35	11	2	0	20	10
⑦居室やトイレ、風呂などの共用スペースは整理され、清掃は行き届いていますか。	53	35	10	1	0	28	11
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。	61	45	10	0	0	11	11
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。	50	44	18	1	0	15	10
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）	46	21	8	0	2	0	61

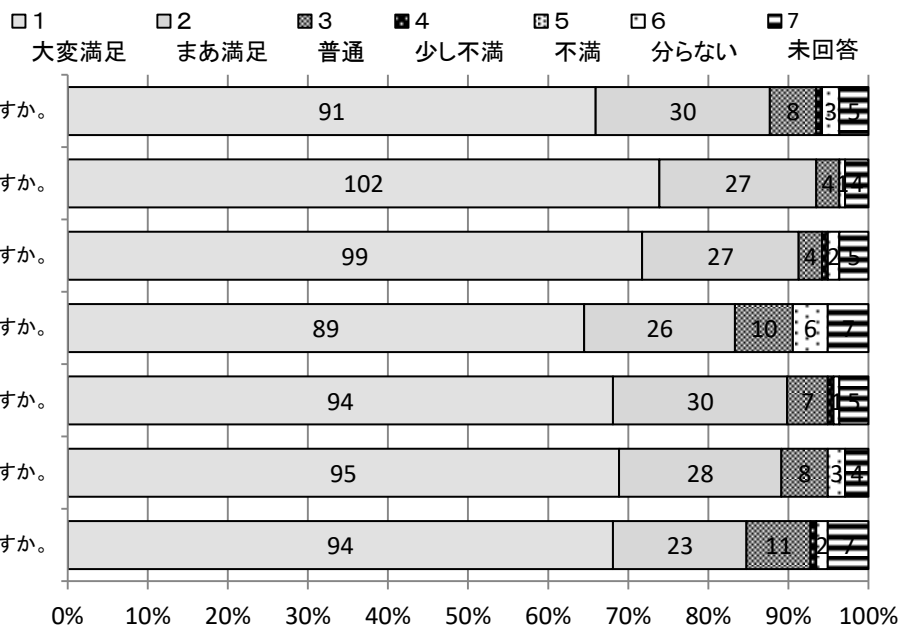
問1. サービス内容について

□1 □2 □3 □4 □5 □6 □7
 大変満足 まあ満足 普通 少し不満 不満 分らない 未回答



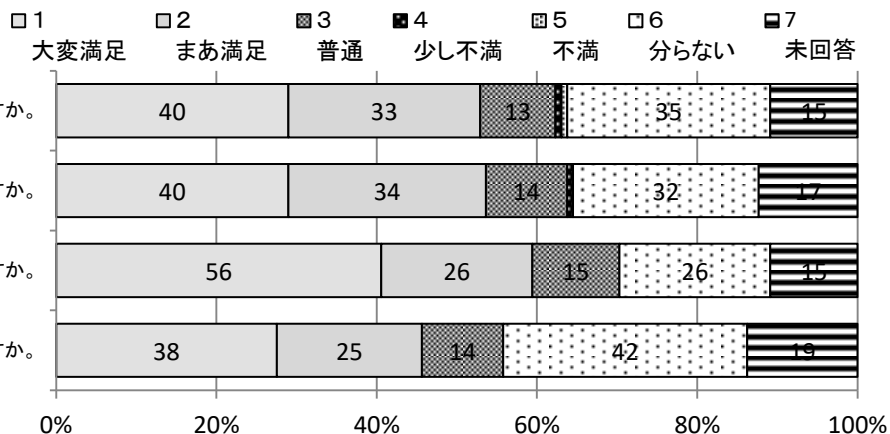
問2. 職員の対応について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①職員の介護・支援方法は適切ですか。	91	30	8	1	0	3	5
②職員のあいさつはしっかりされていますか。	102	27	4	0	0	1	4
③職員の言葉づかいは適切ですか。	99	27	4	1	0	2	5
④職員の身だしなみは適切ですか。	89	26	10	0	0	6	7
⑤職員は希望・要望について迅速に対応してくれますか。	94	30	7	1	0	1	5
⑥職員は良く声をかけるなど話しやすい雰囲気ですか。	95	28	8	0	0	3	4
⑦職員の接遇（窓口・電話）の対応は丁寧ですか。	94	23	11	1	0	2	7

問2. 職員の対応について



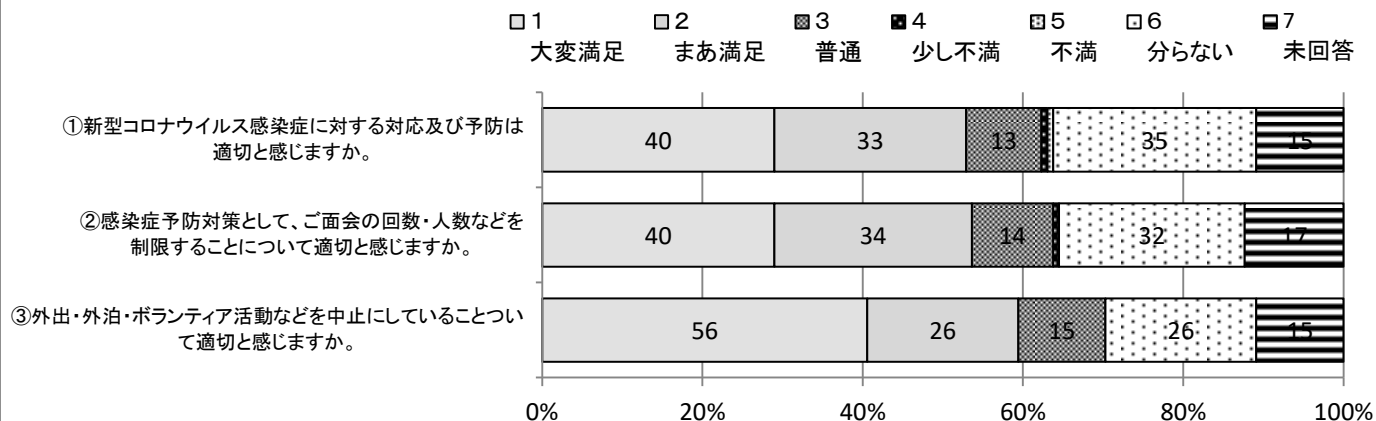
問3. 食事について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①食事は美味しいですか。	40	33	13	1	1	35	15
②季節を感じる食材などが使われてると感じますか。	40	34	14	1	0	32	17
③健康状況に配慮した食事が提供されていますか。	56	26	15	0	0	26	15
④盛り付けや見た目について配慮されていますか。	38	25	14	0	0	42	19

問3. 食事について



問4. 新型コロナウイルス予防について	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新型コロナウイルス感染症に対する対応及び予防は適切と感 じますか。	40	33	13	1	1	35	15
②感染症予防対策として、ご面会の回数・人数などを制限する ことについて適切と感じますか。	40	34	14	1	0	32	17
③外出・外泊・ボランティア活動などを中止にしていることつ いて適切と感じますか。	56	26	15	0	0	26	15

問4. 新型コロナウイルス対策について



○その他の意見・要望（記述欄）

※原文のまま掲載

特別養護老人ホーム

問1. サービス内容について

引き続き、体操・身体を動かす事をよろしくお願いします。

コロナ禍でいろいろ大変だと思いますが、皆様もお体に気をつけて下さい。感謝の気持ちしかありません。

朝光苑フォトだよりとても有難く、義母の達筆と笑顔、家族で喜んでおります。是非続けていただければと思います。

今回送っていただきました「朝光苑フォトだより」有り難うございました。元気な様子での写真、そして近況報告等涙が出る程うれしく拝見しました。今、面会出来ないでこのような企画とても有り難いです。子供達にもコピーして渡すつもりです。

十二分に信頼し納得しております。

いつもありがとうございます。

問2. 職員の対応について

いつもお忙しい中でも気持ち要対応して頂き（電話でも窓口でも）大変感謝しています。有り難うございます。

皆さんとても親身に対応して頂いて感謝しております。

入所者、家族に親しみある声かけをいつもしていただきありがとうございます。

問3. 食事について

和菓子（おはぎ等）少量

パン

太巻き寿司が好きです。（本人も作ってくれました。）白和え、スキヤキ、おはぎなど、パスタも好きなようです。

特にないです。本人からは食事は全部頂いていると聞いていますので安心して頂いています。

食事をするのに時間がかかってしまったり、職員の方には本当に申し訳なく思っています。

果物が好きです。

果物が好きなので、時々みかんを差し入れに持っていきますが、他にどんな果物ならお手間をかけずに済みますでしょうか。

一度に食べられないので差し入れをしたいです。

問4. 新型コロナウイルス対策について

新型コロナウイルスと言うきんが出てきてどう成ると思います。

義姉の話では、リモートで表情はわかるのですが、耳が聞こえにくく、職員の方が仲立ちしても難しい様子。ミニホワイトボードで大きな字のひらがなで義母に伝えていただけたらと思います。

高齢者施設での感染対策は大変なことと思います。職員のみなさまに感謝申し上げます。

コロナウイルスがもう少し落ちついたら面会出来る日を待っています。

厚生病院預けは適切だと感じます。

会えない寂しさは増すばかりですが、こればかりはどうしようもなく我慢するしかないと思っています。

呆れも心配だし、直接面会が早く再開したら良いと思います。

予防対策は適切だと思います。

現在の状況ではこれで良いと思います。

寒くなってきているせいか、ニュースなどでは高齢者の重傷者が増えていると報道されているので、面会、外出など制限はしかたがないと思ってます。

どうみてもインフルエンザの方が怖いのに世の中に合わせて変です。そうしないといけない状況も理解できますが、データグラフをきちんと理解してほしい。

問5. その他(自由意見)

コロナウイルスが終息無いなか職員さん、看護師さんにはたいへん感謝しています。今後ともよろしくお願いします。

よろしく願いいたします。

お世話になっております。共に83歳です。私の家もがんばっています。中々人生は色々ありますね。

新型コロナウイルスの為、面会は難しくなりましたが、義母に何かお菓子などを送りたいですが、健康管理上好ましくないか？服は管理が大変なので義姉とやめようという事になっております。本人が必要な物品があればお知らせ頂けたらと思っております。

皆様いつもありがとうございます。

感謝の毎日です。これからも宜しくお願いします。

自宅で出来ることでないので大変ありがたく思っています。これからも宜しくお願い致します。

写真付きの緊急報告、大変有り難く思います。コロナ対策が職員の皆様もご苦労されていることと存じます。皆様もご自愛ください。

コロナで面会が出来ず分からない回答が多くなりました。

きびしいコロナ禍の中、職員の皆様は大変な思いでご苦労されていると存じます。その結果、入所者本人はもちろん、家族も安心して、苑に預かっていただいている事に感謝・感謝です。有り難うございます。

いつも母がお世話になっております。御施設のサービス対応等には感謝しております。私が事業を再開し、なかなか連絡もできませんが、これからもよろしくお願ひします。

職員のみな様には、コロナウイルス予防・対策をされながら日常の見守り支援をいただき有り難うございます。みな様には引き続き宜しくお願ひ致します。フォトだよりの「ぶどう狩り」が楽しそうです。

いつも本当にありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。今回もフォトだよりを頂き嬉しく思います。母が穏やかにいてくれる事が今は本当に嬉しく安堵しております。職員のみな様もお体にご気を付けて大事になさって下さい。

コロナ禍の中、面会が出来ずどの様な生活状態なのか心配ですが、頂戴する記事を見て安心しております。早く短時間で結構ですので、直接本人の顔を見ながら、声を聴きながら面会できる日を心待ちに致しております。

いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。

職員の方のご尽力には頭が下がります。大変な時期ではありますが気を付けてこれからもよろしくお願ひ致します。

近況報告、いつもありがとうございます。本人は認知症などがあり食事や服薬、トイレなど自宅では大変だったので本当にありがたく思います。前回面会の際はコロナでの制限された環境に不満があったようですが、日々の生活でご迷惑をおかけしてないでしょうか。職員の皆様もお体を大事になさってください。

私はいつかは〇〇が〇〇病院を退院した後の事がとても気がかりでした。この度、朝光苑さんに入所させていただきとても感謝しています。ありがとうございました。

いつもお世話になり有り難うございます。あまり姉の所に行く事が出来なく申し訳ありません。感謝です。これからも宜しくお願ひします。

お世話になっております。

コロナウイルスで大変な時期にいろいろ対処して頂きありがとうございます。今後共宜しくお願ひ致します。

特にありません。いつも感謝してます。

ショートステイ

問1. サービス内容について

土・日・祝に送迎があると利用日の幅が広がるのですが、ショートステイを利用した日でも、朝、排便があるとよいのですが。（家では朝食後ははらくたってからトイレへうながしすこしふんばって声かけし便座にしばらく座っていらうようにしています。）

中々ショートに入れず、本人は満足しているので隔週でもショート利用したい。

問10の送迎に関しては、市をまたぐので送迎して頂けないので、ちょっとパジャマが紛失した事がありました。

問2. 職員の対応について

持ち帰る記録管理という用紙の〔記録者/担当者〕の記載が”夜勤担当””短期担当”となっていますが、担当される方の氏名の記載があれば、顔が見えるという感じや安心感がわくという感じがします。

職員の対応は満足しています。とても良くしていただきショートに行くのを楽しみにしています。

忙しい中、きちんと対応して下さいました。

問3. 食事について

あまいもの

食べ物や料理の中に小さな黒い物（キウイの中の黒い点々・ごま・とけた海苔・黒こしょう・小さなしめじのカサの部分などが虫に見えるようで、気になりだすと取り除くことに気がいってしまったたり、気味が悪いようです。このような様子が見られましたらうまく対応いただくと安心です。

カレーや丼ものが好きです。

肉が好きです。

食事は美味しいと聞いています。土日は平日と比べ美味しくない時もあると話していました。全体的に満足しているようでした。

何を食べてきたかを忘れてしまいますが、美味しい食事だと言っています。

何年も利用させて頂いてますので、今のままで十分だと思います。

問4. 新型コロナウイルス対策

お迎えの際、玄関内で検温される方、車内へのりこんでから検温される方、お迎えがくるまでに計った体温を聞いて特に検温されない方、様々ですが、特に統一はされないのですか。

自宅でも手の消毒と体温、気を付けてやっています。
安心してショートステイにお願いできます。
コロナウイルスに感染しないことを願うばかりです。

問5. その他(自由意見)

ショートステイ、帰りの到着時間がかえるときにでも教えて頂けると、迎える側は有り難いです。だいたいよいので。
いつもお世話になっております。これからもよろしく申し上げます。

持ち帰ってくる記録管理(個別)という用紙が読みにくく感じます。記録し以外に職員の方とやり取りできるような、デイサービスでの連絡ノートなものがあるといいのと思っています。

ショートは家族の都合を優先させてもらい利用しています。不機嫌の時があると思いますが、職員の方の機敏な対応をしていただきありがとうございます。

職員の人数が足りていない感じがした。(大変良くしてくださいました。)

大変助かっております。ありがとうございます。今後も利用させていただきますので宜しくお願いします。

高次脳機能障害のため思い違いや理解できない行動、言葉あると思いますが、お世話になり家族としてはとても助かりました。自宅で過ごしたいと本人の強い希望で長期利用を休みますが、また、機会がありましたらお世話になりたいと思っています。

デイサービス

問1. サービス内容について

全般的にとても最高です。

デイサービスについては、サービスもよく食事美味でありがたくいただき感謝して居ります。私事ですが耳が遠く職員さんにめいわくおかけして申し訳なく思っています。これからどうぞ宜しくお願い致します。

大変満足しております。

問10、送迎に関しては、市をまたぐので送迎して頂けないので。

問4、入浴にもう少し時間がほしい。

毎週2回通っていますけど、もう1回ふやしてもらいたいと思います。1人ぐらしですのでデイサービスに通うのがたのしみです。

満足しているので、ありません。

おやつを頂いてからすぐのお迎えが忙しく感じます。食べてからもう少しゆっくりしたいと思います。夏頃までに考えて頂けないでしょうか。

連絡ノートにはよかったことだけではなく書きにくいかもしれませんが他の利用者の方とのトラブルやトイレでの失敗、急に興奮状態になったなどということがありましたらご記入頂けると今日1日の様子を知る上で、また帰宅後荒れだした時など原因を考える上で参考になります。

入浴、体操などして頂き助かっております。

朝の迎えの時、いつも”おはよー”とニコニコ顔で挨拶して下さるので本人の顔もデレデレでゴキゲンで車に乗り込みます。

問2. 職員の対応について

〇〇職員、〇〇職員、〇〇職員、〇〇職員様皆さん大変に良く母の世話をして下さいます。感謝しています。

いつも楽しい毎日を過ごさせて頂いています。ありがとうございます。とてもしあわせです。

満足しているので無し。

デイサービスではとても良く対応していただいています。

女性の職員の方に特に心を寄せるようで、朝のお迎えが女性の方で声をかけて頂くとそれはもうさっきとは別人のように出かけて行きます。(無理とは思いつつも)いつも送迎がこの方だったらなあと思っています。

職員の方に良くしていただき本人もデイに行くことを楽しみにしています。

職員の方は親切でいつもありがとうございます。

毎回楽しく行っておりますので、よくしていただいていると思います。

問3. 食事について

食事形態とか盛り付けについて本人に聞いても忘れていきます。前完食なので美味しく食べていると思います。

誤嚥性の肺炎が一番の注意点です。水分補給時は必ずトロミを入れて下さい。

あまいもの

何年も利用させて頂いてますので、今のままで十分だと思います。

魚等がすぎです。時期の物はおいしいです。

食事は何でもいただきます。少しづつ何品もそろっているとの事で安心しています。

私はパンが好きなので月に2回位あれば嬉しい。

本人は普通といっていますが、病気のためわからなくなっているのですが、職員さんのお話によると何でもよく食べているそうなので大丈夫かと思えます。

バランスのとれた良い食事だと思います。

色々制限がある利用者さんがいる事と思いますが、味付けが薄くて美味しくないものがある。

生魚や魚卵など本人の苦手なものがメニューの日、何か別の物で代替などして頂けるといいなと思います。（もしかするとそんなことかまわずに食べてしまうかもしれませんが、今の母の状態ですと）

カレーや丼ものが好きです。

さしみ 甘い煮豆

問4. 新型コロナウイルス対策

いつの時代にも疫病はあります。人類は乗り越えてきました。何事でもいずれば収まります。感染しない努力は必要だと思います。

コロナウイルスに感染しない事を願いばかりです。

毎日大変ですね。終息する事を願っています。安心して外の行事が出来ます様に毎日お心遣いありがとうございます。

問4の②③に関してはデイサービスセンターには分からない。

1 マスク、2 手洗い、3 消毒と（外出を少なくすること）私事です。

平熱が高めなので不安（行ったはいいけれど利用できずすぐに帰ってきてしまうのでは）です。実際に発熱があった場合”その後△日間休んで下さい” 受診して感染がないことを確認して下さい” など指示されることになりますか？

自宅でも手の消毒と体温気を付けてやっています。

窓を開けなくてはならないので今の季節は寒いですよね。

デイサービスで使い捨てのマスクを繰り返し洗って付けている人がいるので心配です。隣にいると気になります。

コロナウイルスがある程度落ち着くまではお休みしたいと思います。

職員のみな様も衛生面でお使いいをされておられるので安心して居ります。自宅でもこれからも充分気を付けていきます。

問5. その他(自由意見)

お世話様でございます。手の掛かる人をいつも根気良く面倒見て戴きありがたく思っております。今後増々手が掛かってくると思えますが、よろしくお願い致します。

いつもお世話になっております。これからもよろしく願います。

寒くなりましたね。朝光苑のの皆様、風邪などに注意してください。元気でいて下さい。体と心が弱くなってしまった老人達の強い味方なので。宜しく・・・

時期の食品は魚でも野菜でもおいしいと思います。

感謝しております。良い処です。ありがとうございます。

職員さんのやっていたいでいる事で管理もできていて感謝して居ります。

今は難しいと思いますがこちらを利用する方のご家族（特に利用されている方が認知症というご家族）でなにか交流の場があるといいなと思いました。介護のコツや注意点、今後起こりうるであろう変化に対する心構えや対応の仕方などのヒントや知恵をお忙しいことと思いますが折にふれ与えて頂けると大変参考になります。

いつも大変お世話になっております。職員の方々のおかげで在宅介護が続けてこられました。本当に感謝しています。これからもよろしく願います。

いつもお世話様でございます。手の掛かる人を適切に対応して下さい感謝致しております。ありがとうございます。

今後ともよろしく願います。

本人無口で外とのかかわりもないので、デイサービスに行けることは唯一の楽しみ且つ刺激です。ありがたい限りです。

多方面にわたりきめ細かく接していただき、職員の皆様には大変感謝しています。

今回のアンケートに関しては、今年3/12日を最後にデイサービスの利用を休んでおりますので、質問についてのチェックは無しとしておりますが、お世話になって居りました期間は職員の方々はとて気持ちよく対応をして頂いて居りました。次回の利用の折には又よろしく願います。