

特別養護老人ホーム（あい寿の丘・ひだまり）ご利用者ご家族様等
施設利用に関するアンケート調査集計結果

- 1 調査の目的 サービス提供状況、満足度、ご意見・ご要望を伺い、サービス提供の改善に繋げる。
- 2 調査方法 郵送（返信用封筒同封 常務理事宛親展）、無記名
- 3 調査対象 令和2年4月から令和5年6月末までの利用者及び家族（退所者、故人の家族含む）
- 4 調査期間 令和5年7月末より令和5年8月31日まで
- 5 発送数 特養・ショートステイ 233人
- 6 回収率 43.8%（102/233人）
- 7 回答内容 ※回答はほぼ原文のまま記載しています。

（1） 職員の対応について（あいさつ、言葉づかい、介護の仕方など）

回答者数 101人

①適切	②どちらかといえは適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
74	13	14	1		

①「適切」を選んだ理由

- ・私たちが面会に行った時でもにこやかに対応していただきます。感謝です。
- ・いつも優しく笑顔で対応してくれます。
- ・いつもTELでも、会いに行った時も感じが良かった。
- ・全員の職員の方々、皆さん本当に親切で、希望も快く受け止めてくださり、感謝しきれません。
- ・中々面会には行けないですが、電話の対応、月1回送られてくるものにもすごく親切にしてくれています。
- ・丁寧に話をしてくれている。皆さんとても親切でよくしてくださっています。母の顔色を見ればわかります。
- ・いつも利用者の様子などきちんと説明して頂いて、感謝しています。
- ・丁寧に対応してくれます。
- ・よくあいさつをしてくれて親切に対応してくれる。
- ・親切でよかったです。
- ・Nさん他スタッフに色々お世話になりました。感謝しております。
- ・親切でした。
- ・あい寿の丘の職員の方には主人がお世話になり、ありがとうね。

- ・本当に短期間の訪問でしたが、親切な対応に感謝しております。
 - ・家に居たら施設のようなお世話はできないと思います。
 - ・適切だと思ったから。
 - ・とっても親切でした。
 - ・親切で丁寧です。
 - ・大変みなさん優しくてうれしいです。
 - ・おばあさんが施設利用、その時の対応はとっても親切でした。
 - ・都度の対応はして頂けるため。
 - ・とても丁寧な対応です。
 - ・丁寧に色々説明してくれる。
 - ・いつもやさしく接してくれる。
 - ・職員さんに声を掛けてもらったり、やさしくしてもらっている。
 - ・皆さんきちんとご挨拶してくださり、とても良い対応だったと思います。
- す。
- ・皆さん明るいあいさつをしてくれます。
 - ・何回か伺った時親切に対応して頂きました。
 - ・面会に行った時などの対応はいつも良かったです。
 - ・顔が合えばあいさつしてくれる。
 - ・明るい雰囲気が良かった。
 - ・親切、明るい。
 - ・最近とても丁寧な対応をしてくれます。
 - ・適切に対応して頂いています。
 - ・あいさつ、言葉づかい等は良いと思います。
 - ・相手の方からあいさつをしてくれる。
 - ・送迎時の対応だけしか分かりませんが、雰囲気や手際もよいと思います。
- す。
- ・不自由な入所者でしたが、優しく接して頂き、いつも声掛けを大切にしてくれうれしく思いました。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・言葉づかいがよい。
- ・いつも温かく対応してもらっています。
- ・きちんと対応して頂いています。
- ・お世話してくださる人は皆同じでした。
- ・あまりきにしていなかったなので、考えるとどちらかといえば適切になる。
- ・あいさつ、言葉づかい良いと思います。介護の仕方についてはあまりわからない。
- ・親しみやすくこちらからも話しやすい。

- ・気さくに話してくれます。

③「普通」を選んだ理由

- ・普通にあいさつしてくれたから。
- ・まあいいんじゃないですか？
- ・施設として普通の社交辞令をしている感じに思う。
- ・ショートステイのみ利用したが、送り迎え時の対応は大変良かった。
- ・職員の方とお話することがあまりなく、対応してくださった方は熱心に話を聞いてくださいました。ただ、一部の介護職員の方はあいさつもなく、他人事（自分には関係ない？）といった態度の方も見えました。
- ・ショートステイを数回利用しただけなので、職員の方と話す機会もあまりなく、介護の仕方もよくわかりません。ただ、利用者の状況によって個別に対応してくれたのは有難かったです。
- ・あいさつは職員さんからしてくれるけど、私達は別に言わなきゃいけないとは思っていない。かえって取って付けたように聞こえます。
- ・一般的ですので普通です。

④「やや不適切」を選んだ理由

- ・その時の気分で対応がまちまちの人がいます。介護人への声掛けが少なくなった。

(2) 施設内（ロビー、居室など）の清掃状況（住環境）、清潔感について

回答者数 101 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
60	20	16	2		4

①「適切」を選んだ理由

- ・いつも静かできれいに清掃してあります。
- ・ほこりもなくきれいだと思います。
- ・きれいにしてると思った。
- ・いつもきれいにされており、管理の方も行き届き、申し分ありません。
- ・中々行けませんが、いった時にはすごくきれいにされていると思います。
- ・今の状態なら十分ではないでしょうか。
- ・コロナのため居室に入ったことはないですが、ロビーなど清潔にされて

いると思います。

- ・各室のドアに季節の飾りがあり、（ロビーにも）面会に行き楽しみでした。
- ・いつ行ってもきれいになっています。
- ・快適です。
- ・きれいに掃除していて気持ちがいいです。
- ・よかった。
- ・面会時も気分よく過ごせました。
- ・きれいに清掃されておりました。
- ・いつも清掃ができていて主人もほめていました。
- ・いつも行くときれいでした。
- ・別に気になるところはありません。
- ・ロビーは清潔感ありました。
- ・きれいになっている。
- ・いつ行ってもきれいにしてあります。
- ・清潔にされていると思います。
- ・清潔であったと思います。
- ・いつも綺麗でした。
- ・綺麗だったと思います。
- ・きれいに整っていました。
- ・清掃状況、清潔感良いと思います。
- ・あまり伺えませんが、清潔な印象です。
- ・ロビーはいつでもきれいです。
- ・季節ごとにいろいろな掲示物があり、大変明るい感じがしました。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・室内がきれい。
- ・いつもきれいだと思います。
- ・清掃がよくされていて、清潔感があります。
- ・特に目立つゴミほこりが見当たらなかった。
- ・建物の経過年数が長い割には清潔感もあり良かったです。
- ・毎日十分な清掃はできない。
- ・ゴミが落ちていることはなく、手すりもきれいでした。
- ・キレイだと思う。
- ・清潔な感じ
- ・広々ときれいなロビーです。居室は見ていないのでわかりません。
- ・最近、居室には入室することが少ないのでよくわからないけど以前（コロナ前）はきれいでした。
- ・1階はきれいです。2階はわからない。

③「普通」を選んだ理由

- ・気にならなかったから。
- ・まあきれいでした。
- ・極めて汚いわけでもないから。
- ・登録時に伺った以外は訪問していないので不詳。
- ・もんくありませんでした。
- ・割ときれいにしていたとは思いう。
- ・毎日きれいに清掃されていると思いますが、設備等の老朽化が目立つと思います。
- ・設備等の老朽化が目立ってきているのでは？
- ・まだあまり利用していないので内部の状況、器具・備品等についてはよくわかりません。ロビー等は臭いもなく清潔な感じがします。
- ・中庭の雑草が気になりました。

④「やや不適切」を選んだ理由

- ・手が回らないのか？居室はよく掃除をしたものです。

(3) 施設内の臭いについて（ロビー、居室などの気になる臭い）

回答者数 101 人

①臭う	②少し臭う	③気にならない	④無回答
2	9	87	4

①「臭う」を選んだ理由

- ・臭いは気になっていましたが、仕方がないのかなあと思いました。

②「少し臭う」を選んだ理由

- ・当然だとは思いますが、下の世話をしして頂いておるのに。
- ・食器等片付けができない。忙しそう。
- ・個人（入居者さん）が臭うから仕方がないと思う。
- ・ときどき、し尿の臭いがすることがあった。
- ・便のような臭いがしたことがありました。

③「気にならない」を選んだ理由

- ・気にならないです。
- ・きれいに清掃してあります。
- ・臭わなかったから。
- ・臭わないので。
- ・あまり気にしない。
- ・きれいにされていると思います。
- ・何も臭いは感じません。
- ・全然気になりません。
- ・異臭は感じませんでした。特に良い匂いもありませんでしたが。
- ・全然気にならなかったです。
- ・特になし。
- ・わからない。
- ・特に気になりませんでした。
- ・気になったことはない。
- ・気にしたことはない。
- ・臭いはないです。
- ・よくお昼ごろ廊下をモップ掛けしてました。
- ・臭ったことがない。
- ・トイレがきれいでした。
- ・今の施設は、臭いは気にならないです。
- ・ロビーしか見ていないので、ロビーに関しては特に気にならないと思います。
- ・まだあまり利用していないので内部の状況、器具・備品等についてはよくわかりません。ロビー等は臭いもなく清潔な感じがします。
- ・別に嫌な思いをしたことはありませんでした。
- ・臭いは気にならなかった。

(4) 施設内の機械器具・備品について（車椅子、ベッドなど）

回答者数 101 人

①動かないなど 不具合がある	②古い	③汚い	④普通	⑤気にならない	⑥無回答
	2		36	48	16

②「**古い**」を選んだ理由

- ・私が面会に行った時、車椅子のタイヤに空気があまり入ってなかった。

④「**普通**」を選んだ理由

- ・不自由はなかったから。
- ・ロビーだけなのでよくわかりません。
- ・施設の年数を考えたら相当かと感じました。
- ・細かく確認したことがないのでよくわかりません。
- ・特にはないです。
- ・20年以上経過しているからそんなもんだと思う。
- ・施設内の器具、備品等は特に気にして見ていない為、普通にしました。
- ・まだあまり利用していないので内部の状況、器具・備品等についてはよくわかりません。ロビー等は臭いもなく清潔な感じがします。
- ・着替えのケースを持っていかなくても整理ができ大変助かりました。
- ・手入れがしてある。
- ・施設のベッドなど部屋に入っていないため不明。車椅子は気にならなかったです。
- ・拝見したことがないです。
- ・自分の車椅子
- ・使用している車椅子に食べかすが付着していました。
- ・不具合が出た場合はすぐ修理されているようです。
- ・機械器具・備品等は実際に見てないので、わからない為、普通にチェック
- ・車椅子くらいしか見たことがないので。
- ・不便はなかったと思います。

⑤「気にならない」を選んだ理由

- ・不便はなかったと思います。
- ・特にはないです。
- ・よく見てないから。
- ・あまり施設に行けてないのでわからない。
- ・母の使っている車椅子しか見ていませんが、問題ないと思います。
- ・全然気になりません。
- ・コロナでなかなか行く機会もなくわかりづらかったです。
- ・別に悪い所はない。
- ・気になったことはない。
- ・母が車椅子生活になりましたが、安定して座っていました。
- ・注意して見ていないので気にならない。
- ・2、3年部屋に入っていないのでわからないけど大丈夫だと思っています。
- ・ロビーまでしか行ったことがないですが、車椅子などきれいです。
- ・直接見てないのでくわしくわからない。
- ・本人は満足そうにしているため。

(5) ご利用者の身なり、身体状況について（爪、髪の毛、皮膚など）

回答者数 101 人

①気になることがある	②気にならない	③無回答
18	72	12

①「**気になることがある**」を選んだ理由

- ・持ち込みの服だと思えます。せめて上と下を合わせて着せてあげてほしいと思います。身体状況はまずまずかと思えました。
- ・爪や髪の毛を短くしてほしい。
- ・爪が伸びていたら切ってください。
- ・爪がちょっと伸びている時がたまにある。
- ・爪、髪の毛、髭などが伸び放題だったので、もう少し気を使っていたら本人もさっぱりして快適だと思います。
- ・爪・髪の毛が切ってもらえなかったです。
- ・足と手の爪が伸びていることが時々あります。
- ・爪が長かったり、皮膚がかさついていたりがあります。家族が面会出来る時はやってみました。
- ・寝だこになったことがあったが、病院に連れて行って調べて治りました。
- ・髪の毛の対応をよろしく。
- ・前に面会に来た時に爪を切っておいてねと言ったけど、次来た時に切ってなかった。
- ・爪、髪の毛
- ・爪が伸びていたの定期的なチェック、爪切りをお願いします。（面会時）
- ・爪などはよく伸びていて面会時に切っていた。
- ・爪と髭をきちんとしてほしい。
- ・爪が汚れていたり、臭ったりしたことがあった。あざがあったりした事があって、原因もわからず不安だ。

②「**気にならない**」を選んだ理由

- ・コロナの時期だったので仕方ありません。
- ・きれいにしてもらっています。
- ・年相応だと思う。
- ・清潔にして頂いています。入れ歯も自分で洗っていたのを見て安心しま

した。

- ・定期的に爪を切ってもらえた。
- ・髭、爪などのケアをしていただきありがたかったです。
- ・きれいにして頂けました。
- ・いつもきれいにしていまして、満足しています。
- ・家に居た頃と同じですので気になりません。
- ・面会に行った時などきれいにしておいてあります。ありがとうございます。

す。

- ・さっぱりとしていたから。
- ・みなさんきちんとしていると思います。
- ・上等だと思います。
- ・全然気になる部分はありません。
- ・別に気になるところはない。
- ・いつも身ぎれいにしている。
- ・髪、爪共にきれいにしてくれました。
- ・適度に散髪していただいているようです。
- ・よかった。
- ・よくしていただいていると思っています。
- ・爪などもきれいでした。気になった時はお邪魔した時に切っていました。

た。

- ・帰宅時はさっぱりしていました。
- ・気にならない。
- ・手足の不具合も処置していただいていた。
- ・髪の毛をきれいにといてくれています。

(6) ご利用者のプライバシーへの配慮について（トイレ、風呂など）

回答者数 101 人

①適切	②どちらかといえは適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥わからない	⑦無回答
23	8	25			35	11

①「適切」を選んだ理由

- ・こざれいにされています。
- ・きちんとしてくれていると思います。
- ・見た事がないのでわかりませが、話を聞くと不満はないようです。
- ・要介護5にまでなっていましたが、親切に対応してくれました。
- ・プライバシーの配慮は適切だと思います。

- ・ショートをお願いした時にきちんと伝えて頂きました。
- ・中のことはわからないので、母も年が大きいのでプライバシーは気にしていません。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・ショートをお願いした時にきちんと伝えて頂きました。
- ・中のことはわからないので、母も年が大きいのでプライバシーは気にしていません。
- ・何かあれば連絡くださるので。
- ・親切に対応してくれています。

③「普通」を選んだ理由

- ・普通の施設な感じでした。トイレや風呂への声掛け、トイレお風呂での言葉の使い方は難しいです。
- ・普通にやってくれた。
- ・コロナで中に入れないのでよくわかりません。
- ・しっかりやられていると思います。
- ・床ずれにも対処してくれてよかった。
- ・夜間のトイレの付き添いをマンツーマンでしていただき、有難かったです。プライバシーについてはよくわかりません。
- ・本人でないのでわかりません。
- ・見聞きしていません。
- ・見たことが無いので。
- ・お風呂介助を直接見学していないのでわかりません。
- ・見た事がないのでなんとも言えない。
- ・見た事がないのでわからない。知りたい。
- ・訪問の機会が無かったので不明（ショートステイ利用のみのため）
- ・トイレ、風呂は立ち会ってないため不明です。
- ・見たことないのでわかりません。
- ・見てないから。
- ・見たことが無いのでわかりません。
- ・どのようにしてもらっているか見た事がないのでわかりません。
- ・あまりわかりませんが、適切かと思います。
- ・見た事がないので。
- ・見ていないのでわからない。
- ・トイレ、風呂について見たり聞いたりした事はありません。
- ・入浴の様子など見たことが無いので。
- ・面会に行けてないので、確認出来ていないので回答できない。
- ・直接見ていないので。

- ・コロナ禍だったため見たことがないため。
- ・わからないけど、色々な面から想像するときちんと配慮されていると思います。

(7) 病気や怪我などの対応について（病院受診、救急対応やその後の説明など）

回答者数 101 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
58	15	16	5		8

①「適切」を選んだ理由

- ・こまめに連絡していただけています。
- ・きちんと連絡をして下さるので、本人の体調もよくわかるので、うれしく思います。
- ・悪い所があればすぐに連絡してくれて対応してくれる。
- ・何度か入退院しましたが、私が遠方に住んでいる事にも配慮し、適切に対応してくれました。また、怪我とか発熱の報告もその都度報告してくれましたので安心していました。
- ・対応は適切と思いますが、その後の経過を定期的に入れてほしい。
- ・いつも病院に連れていただきありがたいと思います。
- ・きちんと説明してくれました。
- ・病気はちゃんと連絡してもらい安心しています。
- ・きちんと対応して頂きました。
- ・よくしてもらいました。
- ・いつも迅速な対応と連絡してもらい有難うございました。
- ・異常があったらすぐに病院に受診して説明をして頂きありがたく思っています。
- ・熱が出た時に看護師さんに厚生病院まで付き添っていただき心強かったです。
- ・親切丁寧な対応です。
- ・コロナの時に親身になって対応していただきました。ありがたかったです。
- ・連絡や対応は速いと思う。
- ・コロナの時はよく見ていただきました。お世話になり、連絡もよくいただきありがたう。
- ・少しの傷でもきちんと手当して頂いている。
- ・病院受診、救急対応など親身に対応していただき感謝しています。

- ・健康状態の連絡も早く病院へも看護婦（あい寿さん）にお願いしてしまい申し訳なく思います。結果はすぐに連絡して頂き安心でした。
- ・丁寧な電話を下さいます。
- ・適切に対応してもらえたと思います。
- ・受診結果等もわかりやすく説明して頂きました。
- ・私たちはやれないので助かる。
- ・電話にて詳しく教えてくれる。
- ・頻繁に連絡していただけるのが安心できます。
- ・病気も怪我もありませんでした。
- ・体調が悪くなるといつも厚生病院へ連れて行って来てくれてありがとうね。
- ・何度も救急車で病院へ付き添ってもらい助かりました。
- ・その都度説明して頂いております。
- ・頑張ってくれていると思います。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・ショートの時ガーゼ交換を適切にやって頂いた。
- ・南知多病院の先生、厚生病院の手配など適切な対応をしてくださるので。
- ・親切に対応していただきました。
- ・施設を守るためには必要不可欠な事だと思います。ご本人やご家族の意志の尊重もお願いしたいと思います。
- ・すぐに病院に連れて行ってくれる。
- ・適切に対応して頂いていると思いますが、救急対応はもう少し様子見していただいても結構です。
- ・コロナ関係の対応はまだ初期の頃でしたが、まあまあ適切だったと思います。
- ・病気や怪我などは無いが、体のかゆみ（カブレ）等に気づき、適切に対応してもらえている。
- ・担当外の職員さんの病院への付き添いがあり、病状を理解してなくて心配になったことがある。
- ・ショートステイ後の報告書は参考になりました。ただ入院に至るまでの説明はもう少しほしいと思います。

③「普通」を選んだ理由

- ・担当外の職員さんの病院への付き添いがあり、病状を理解してなくて心配になったことがある。
- ・ショートステイ後の報告書は参考になりました。ただ入院に至るまでの説明はもう少しほしいと思います。
- ・特にありません。

- ・不詳。
- ・お任せしておりますので普通に対応していただいていると思います。
- ・別に問題ないから。
- ・適切に対応してくれていたと思います。
- ・まだ病気や怪我した事がないためわかりません。

④「やや不適切」を選んだ理由

- ・急に呼び出されて救急で病院に連れて行っただが、どうもないといって何度も病院から帰された。
- ・看護師によってまめな人とまめじゃない人がいるのか、引継ぎができていないのか、少し不安な所がありました。
- ・救急対応時、住居が遠方なのに時間指定されすぐに来るように言われ困った。

(8) 相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

回答者数 101 人

①相談できる	②どちらかといえば相談できる	③あまり相談できない	④相談できない	⑤無回答
72	13	6	1	10

①「相談できる」を選んだ理由

- ・即座に連絡していただいております。
- ・わからないこともあるのでよいと思います。
- ・何でもわからなければ相談させてもらっています。
- ・私にも自分の生活があるので、共倒れにならない様に自分の意見は伝えさせていただきました。
- ・何回か相談させてもらいました。
- ・親身になって話をしてもらっている。
- ・相談できましたので問題なかったと思います。
- ・話はよく聞いてもらいました。
- ・特に相談することは無かったですが、相談はいつでもできる状況でした。
- ・わからない事があれば、相談させていただきます。
- ・分からない事で電話をした時、対応して頂きました。
- ・殆ど相談したことはありませんが、できる雰囲気はあります。明るい感じ。
- ・金銭面や施設の移動を相談できた。

- ・皆さん話しかけやすい方ばかりです。
- ・気軽に話せる人達ばかりの様な気がしますが。
- ・認知症のため会話もできませんでしたが、日常の様子を聞けば、説明・話してもらえ助かりました。
- ・話しやすい。
- ・困った事ありませんでした。
- ・相談員の方は親身に話を聞いてくれました。
- ・無理なことも何とかしてくださり、ありがたかったです。
- ・気軽に相談できると思います。
- ・相談員の方は相談しやすい。
- ・担当の方や看護師の方から連絡いただく事や顔を合わせることもままあるので。
- ・ショートステイ利用時は相談出来ました。
- ・相談できなければお任せしておりません。
- ・きちんと聞いてくれるから。
- ・気軽に相談できていました。
- ・相談しやすいのが一番だと思います。
- ・日頃の対応で信頼できると感じられます。

②「どちらかといえば相談できる」を選んだ理由

- ・相談できると思っています。
- ・亡くなる時など家族が付き添うことができなくて良かった。その後の手配などスムーズに出来た。
- ・相談を特にしたことはありませんが、そのようなことがある時には気軽に話せそうに感じます。
- ・知っている人がみえたのでよかった。

③「あまり相談できない」を選んだ理由

- ・ショート利用なので細かい部分までは相談できません。
- ・スタッフさんの身構え方や言葉使いから気軽に話しかける事は難しい感じがします。
- ・今の所、特に相談することが無い為。
- ・面会の予約を入れてあったのに受付されていなく、ささいなことだけその対応が出来てないのに相談など出来ないと思った。

④「相談できない」を選んだ理由

- ・今の所、特に相談することが無い為。

(9) 法人からの情報公開（透明性）について（広報、ホームページなど）

回答者数 101 人

①適切	②どちらかといえは適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
46	8	33	1	1	13

①「適切」を選んだ理由

- ・定期的にお便り等近況をいただいております。
- ・色々な行事をしているのだと思っています。
- ・「ほっかほか」毎月楽しみに見えています。
- ・施設から送ってくれていたニュースには施設の明るい雰囲気が伺え、ホームページの内容もわかりやすくよかったです。
- ・ホームページは正直に情報を出しているので安心できる。
- ・新聞やいろいろな情報よくいただきました。
- ・父の元気な姿を見ることが出来てよかったです。絶えずホームページをチェックしてました。遠方者にとってはホームページが役に立ちました。
- ・ふれあいホットニュース楽しみです。
- ・いいと思います。
- ・何でもわかりやすく言って下さり、透明性には欠けておりません。
- ・適切に広報を送って頂いています。
- ・わかりやすいから。
- ・広報誌は両面カラーで施設内の様子がよくわかりました。
- ・日々の健康・生活状況をコメントして頂いているので大体生活ぶりは理解できます。
- ・適切。

②「どちらかといえは適切」を選んだ理由

- ・ホームページのお知らせが数か月おきになる事があります。
- ・よくわかりやすいです。
- ・インターネットとかパソコンがないのでわからない。

③「普通」を選んだ理由

- ・あまり見てないのでわかりませんが、問題ないと思います。
- ・よくわからないけどいいと思う。
- ・広報誌など見る機会があります。
- ・問題ありません。
- ・他と比較したことが無いのでわかりません。
- ・写真が多くどのようなことをしているのかわかりやすいです。

- ・本当の中の事は分かりづらいです。
- ・良いと思います。
- ・普段の様子がわかるのでいい。
- ・広報、ホームページ利用した事無い為わかりません。

⑤「不適切」を選んだ理由

- ・生活状況のお知らせが来て、その内容は変わりなしだった。タイムラグがあるとしても、その1日後に入院した。数日前から容態が悪かったなら、連絡がほしかった。案内を見て元気だと思っていたので、びっくりした。

(10) 施設ご利用の満足度の満点を100点とした場合、点数を付けるとしたら何点を付けますか。

回答者数 101人

①100点～91点	②90点～81点	③80点～71点	④70点～61点	⑤60点～51点
43	26	16	3	1

⑥50点～41点	⑦40点～31点	⑧30点～21点	⑨20点～11点	⑩10点～0点	無回答
					13

【参考】

点数を付けていただいた方 88人の平均点 87.7点

※点数を記入した方はその点数

※を入れた方は、平均の点数として、例えば「80点～71点」にチェックをした方の点数を「75点」として計算した。

①「100点～91点を付けた理由」を選んだ理由

- ・身なりへの対応をいただければ満点です。
- ・本当に感謝しかありません。
- ・皆さんに優しくしてもらっているようで楽しみにして行っています。
- ・看護師の牧野様を始め状況を判断し、迅速に対応してくれたので安心していました。
- ・とっても感謝しています。ありがたく思っています。
- ・施設の方達に声を掛けてもらったり、やさしくして頂いて感謝しています。
- ・別に不足を感じることはありません。
- ・申し分ありません。

- ・父親が大変お世話になっています。
- ・適切
- ・お任せしておりますので何の不満もございません。
- ・ほぼ満足
- ・いつ伺っても良くして頂きました。
- ・満足でした。特にありません。ありがとうございました。
- ・いつも私たちの意見等聞いていただきありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・入居して3ヶ月程ですが、今のところ施設に不満などないです。
- ・主人がいつも喜んで私に話してくれました。
- ・スタッフも入居者さんも入居者さんの家族も人間。人間には失敗もつきものだから小さなことは気にしない。^_^
- ・目配り、気配りがすごくありがたく思っています。これからもよろしく願います。
- ・ひだまりで母がお世話になり、とても感謝しています。
- ・対応が良心的でした。
- ・私達は初めての利用ですので他の事はわかりませんが、本当に皆さんがあたたかく親切に迎えに来ていただいてうれしいです。
- ・何の不満な点もありませんでした。
- ・暖かみがあり、雰囲気もとても良い。職員の対応もとても良い。
- ・親切に対応して頂き、入所している家族も面会にいくとニコニコしている。ありがたいです。

②「90点～81点を付けた理由」を選んだ理由

- ・言うことはないです。感謝しています。これからもよろしく願います。
- ・コロナ禍にもかかわらず、ご親切な対応をして頂きありがとうございました。対応の方も遠方にもかかわらず、迅速で適切でした。野田さんに感謝しています。
- ・まだ長期間ではないのでわからないから。
- ・ショート利用の時丁寧に対応して頂きました。
- ・家族としては満足していますが、なかなか面会に行けない為、使用者としてはどんなものかと思いますが、家に居るより話し相手がいて楽しいとも思います。
- ・早く昔のように居室まで行けるようになるといいです。
- ・充分対応してもらっています。
- ・いつも同じ洋服で、着るものは持って行ってあるので時々変えてやってほしい。
- ・駐車場に日陰があるといいなあ。夏は暑い。(車がホット)

- ・100点の満点というものがどういう状態なのかわかりませんので、今以上に良くなるであろうということで、このようにしました。
- ・ショートステイを希望した時に受け入れて頂けている。
- ・よくやって頂いております。
- ・家の人が見ることが出来ないのに、よくやってくれると思います。ありがたく思っています。
- ・本人が本当のことを言っていない。面会の時は本人がいるので部屋に帰ってから教えてほしい。
- ・ショートステイとか困った時に適切に対応してもらえとても助かりました。ありがとうございました。
- ・最後の方など、看取りについて特に丁寧に対応して下さった。部屋片付け等もナースの方が手配して下さった様子。面会の時など一度も家に帰りたということがなかったのが家族もびっくりしている。それだけ居心地が良かったのだと思います。
- ・ひとり一人の状態に合わせて対応して頂いていると思います。よくお世話頂いていると思っています。
- ・面会だけですのであまりわかりません。
- ・入居者本人はオムツ交換等の時間が遅いとは言っていましたので。
- ・日頃父の介護ありがとうございます。

③「80点～71点を付けた理由」を選んだ理由

- ・皆さん親切に対応して頂いたので感謝しています。
- ・本人の様子や返ってくる言葉を考えると、やさしくあたたかく対応して頂けたと思います。
- ・自分の意志を伝えることができない状態でしたが、おだやかに生活できたと思います。
- ・何かあるといけないので救急で病院に連れて行くのはいいけど、何度もあり、あまり病状も悪くなく帰されたため。
- ・細かい情報も入れてもらえれば。
- ・日常の細かい事なども連絡してほしい。
- ・コロナ禍の中で入所したので、一度も部屋を見たことがないので一度見せてもらいたい。
- ・始めの頃は大変良くしていただきました。しかし年数を重ねるうちに介護スタッフ不足を痛感しました。
- ・スタッフの数が少なすぎかと思いました。
- ・聞いてもはっきり返答してくれない時がある。
- ・既に亡くなった両親が利用時に聞いた内容から点数付けしました。

④「70点～61点を付けた理由」を選んだ理由

- ・既に亡くなった両親が利用時に聞いた内容から点数付けしました。

⑤「60点～51点を付けた理由」を選んだ理由

- ・家族は施設のショートステイに非常に助けられていますが、利用者本人がショートステイを嫌がり、施設での食事あまり食べていなかったようなので、その点が心配です。

(点数を付かなかった方の理由)

- ・多人数のなか、よくお世話いただいていると思います。面会によく行くわけではないので点数は？お世話になり皆から親切にいただいていることは間違いありません。

(11) その他、施設に対するご意見、ご要望

- ・コロナ禍での面会など細かい配慮をいただき、ありがたく思っています。今後共よろしく願いいたします。
- ・アットホームな雰囲気がよかったです。田中誠先生には困っていた時に元気をもらいありがとうございました。
- ・大変お世話様になりました。ありがとうございました。
- ・長い間お世話になりありがとうございました。
- ・大変なお仕事です。無理のないよう身体に気を付けて、何かありましたら報告してください。
- ・特にありません。
- ・コロナ流行期には職員の方々も本当に大変だったと思います。南知多町は過疎化が激しく介護面など心配な事ばかりですが、ひだまりにおいては私共も親切にし、相談に乗ってもらうなど感謝の思いだけです。
- ・暖かみがあって雰囲気もととても良い。他の施設と比べて安心して居られた。
- ・大変な中で毎日の介護をして頂いている事に感謝します。ありがとうございます。体調等崩さず、施設が運営されていくことを望みます。
- ・今のところは別にないです。よろしく願いします。
- ・施設の方が野菜を育てているのが良かったです。職員の方も大変だとは思いますが、頑張ってください。
- ・年間の衣服の管理、通院にも同行して頂いて、本当に感謝しています。よろしく願いします。
- ・特になし。
- ・今回のアンケートに各項目にある「レを付けた理由は？」というのほど

ちらかというと答えにくいものです。「適切～不適切」にチェックを入れるだけでも充分足りる項目もあると思われます。ご再考ください。

・コロナ禍ということもあり、施設内へ一度も入って事はありません。施設内のことや生活の様子等もわかりませんので、アンケートにほとんど答えることができずすみません。いつもお世話になりありがとうございます。座ったままでもできる手足を動かす簡単な運動を毎日、行えると思います。(すでに取り組んでいるかもしれませんが)

・面会方法の緩和を希望します。居室は無理でも衝立もしくはパーティションなどで少し囲って面会したい。施設は古さを感じるようになりましたが、スタッフの皆さんは明るくて感じは良いです。頑張ってください。葬儀を施設の中で行えると助かります。

・なし

・期限のある返信書類は早めにしてほしい。返信するのに期限があまりない。

・大変よくしていただきました。担当が決まっているようですが、どの職員の方に聞いてもある程度質問に対する答えが返ってくるとうれしかったです。玄関入ってすぐに生花があるのは病院に比べ冷たさがない気がしてほっとしたのを覚えています。

・服が間違っていて入っている事がありました。

・老人の多い地域の貴重な施設です。ニュースで報道されたような事がなく毎日楽しく穏やかに暮らせる様、ご利用者へのサービスに努めて欲しいと願います。

・一日の状態を詳しく書いたものが欲しかったです。

参考資料でデイサービスヒラソルさんの連絡表を同封しました。

・言葉が出ない、動けない入居者程、気に留めて頂きたいものですが、現状は逆に近い状態です。入居時は朝食は、焼きたてのパンが出てたり、玄関の事務所の所に必ず人が居たり、面会に伺うたびに安心したものです。しかし、3、4か月のうちに3、4人もの介護人がやめたこともあり、残念でした。各事業所のトップ、各ユニットのトップが弱く・ゆるくなった気がします。

・施設の中、部屋等をもっと知りたい。やせていくので心配、食べているといわれるけど。

・利用時は色々ご対応を頂きありがとうございました。

・90歳代、80歳後半の超老々介護（要介護度4、要支援1）のため、家族での介護は無理です。とにかく一刻でも早く、入所させて欲しいのが本音です。

・顔見知りの方がいられるとホッとします。

・職員の皆様には大変よくしていただきました。ありがとうございました。引き続き職員の安定確保及び安定したサービス提供にご尽力いただきたいと思います。

- ・介護していただいた職員の方には感謝のことばしかありません。人手不足にならないようご尽力いただき、引き続き安定したサービスの提供に努めていただきますようお願いいたします。
- ・面会時にいつも職員の方々の親切な行いにうれしく思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・食事の食べた量など（例：約8割）を月1回の郵送される書類の中に記載してもらえると助かります。
- ・アンケートに1つ1つ理由を書かせるのはおかしい！もし必要があるなら自由記載という形で書かせる方がよいのではないか！
- ・大変お世話になりました。Y
- ・お世話をしていただき感謝しております。身の回りのお世話をして下さる直接の方々に家族に代わって労いの言葉をかけてあげて下さい。
- ・86歳になる母がショートステイでお世話になっています。痴ほうはないのですが、足が悪く車椅子を使用しています。職員の方がよく気遣ってくれるといつも言っています。ありがとうございます。
- ・全てに対してお世話になりっぱなしで感謝しかないです。対応がよかったので友だちにも紹介できたことがうれしいです。