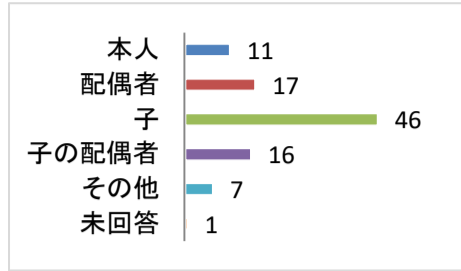


## 令和3年度 しなの園 満足度アンケート集計結果

皆さまからのご回答、ありがとうございました。今後の取り組みにつなげて参ります。

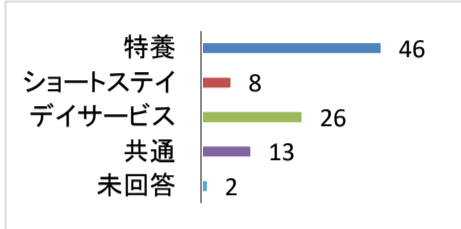
### 1. 回答者

本人	11
配偶者	17
子	46
子の配偶者	16
その他	7
未回答	1



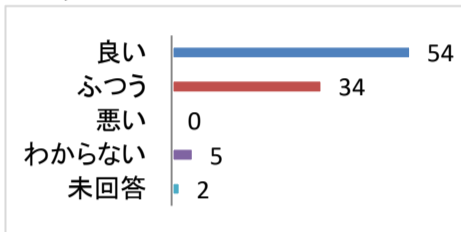
### 2. どのサービスを利用されていますか？(複数回答可)

特養	46
ショートステイ	8
デイサービス	26
共通	13
未回答	2



### 3. 職員の服装や身だしなみはいかがですか？

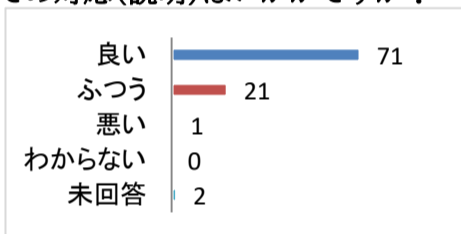
良い	54
ふつう	34
悪い	0
わからない	5
未回答	2



- ・最近お会いしていないが…ふつうに良いと思います。
- ・すごく良いです。
- ・いつもちゃんとしてられます。
- ・送り迎えの職員さんも、いつもきちんとしておられます。

### 4. 職員の挨拶や言葉づかい、電話での対応(説明)はいかがですか？

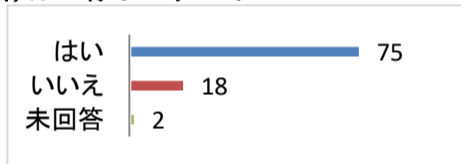
良い	71
ふつう	21
悪い	1
わからない	0
未回答	2



- ・対応、言葉良いです。
- ・気軽に話ができ、私共も喜んでます。
- ・聞いた事に対して、きちんと教えて貰ってます。
- ・人に寄っては、挨拶が出来ていない人がいます。
- ・職員、言葉づかい、いろいろ説明などきちんとしておられます。
- ・本人への声かけも良いです。

### 5. サービスに関する相談窓口(担当)はご存じですか？

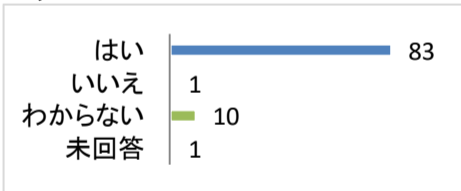
はい	75
いいえ	18
未回答	2



- ・変わってなければ…顔はわかるが…名前は忘れてしまいました…すみません…
- ・よくわからなかった。
- ・いろいろ相談させて下さい。相談にのってもらっています。
- ・とても思いやりがあり喜んでます。

### 6. 気軽に職員へ相談できる雰囲気ですか？

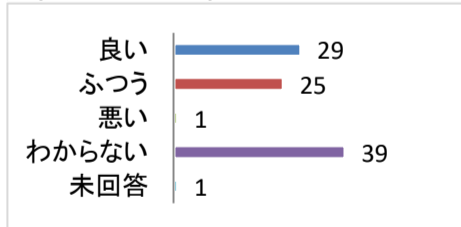
はい	83
いいえ	1
わからない	10
未回答	1



- ・相談しやすいです。
- ・いつも快く接してもらってます。
- ・たくさんの職員さんがいらっしゃるの、よく分からない。
- ・家族でも気づかずにいることを教えてもらい助かってます。
- ・気さくな感じてとても良いです。

### 7. 居室や施設内の雰囲気、環境整備(室温・清潔感)はいかがですか？

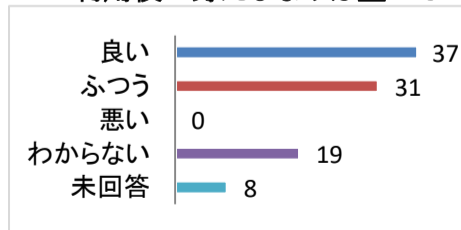
良い	29
ふつう	25
悪い	1
わからない	39
未回答	1



- ・今までは良いと思っていたので…良いとは思いますが…
- ・すごく良いです。
- ・たまに伺うんですが、居室はいけません、施設内は雰囲気悪い印象はありません。
- ・最近はコロナで施設に入れてないので分からないですが、前はたまにお部屋にホコリやゴミがおちていることありました。
- ・利用者の立場で考え、物事は臨機応変にたのみます。

### 8. 入所されている方または在宅サービス利用後の身だしなみは整っていますか？

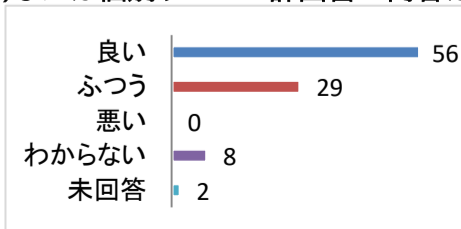
良い	37
ふつう	31
悪い	0
わからない	19
未回答	8



- ・会っていないので…(見てない)
- ・身だしなみは整っています。
- ・こちらの方でそろえてあずけてあるのですが、大丈夫かと思いますが、そちらの方から声かけをしていただきたい。揃えます。

### 9. 施設サービス計画書(ケアプラン)または個別サービス計画書の内容はいかがですか？

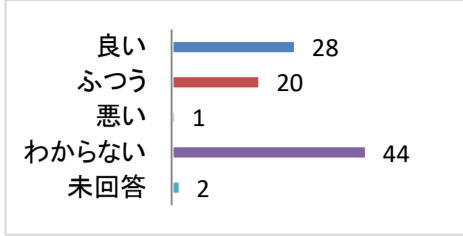
良い	56
ふつう	29
悪い	0
わからない	8
未回答	2



- ・とても良い。
- ・私共ができない事を快くして頂き、ありがたい気持ちです。

10. 食事(献立、味付け、彩り、量など)の内容はいかがですか？

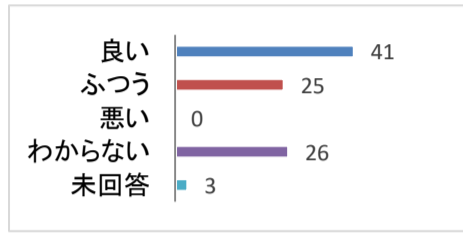
良い	28
ふつう	20
悪い	1
わからない	44
未回答	2



- ・誤嚥性肺炎の心配があるので栄養剤をチューブで入れているため。
- ・すごく良いです。
- ・その方により、いろいろ考えています。
- ・今は食事の様子はみれませんが、逆にお手数おかけします。
- ・本人は満足しています。
- ・食事の方は、しなの園だよりの献立表を見るとまあよいです。
- ・家庭では味わえない食事メニューもあり喜んでいきます。
- ・味付は本人うす味といっていますが、健康面から考えると良い事と思います。
- ・本人が「おいしんだよ」と言っています。楽しみのようです。
- ・コロナ下で施設内の雰囲気などはわかりませんが食事などはおいしいと本人は言ってます。職員のみな様本当にごくろう様です。そしてありがとうございます。
- ・大変なお仕事、感謝しかありません。体に気をつけてこれからもよろしくお願いします。

11. 行事やレクリエーションの内容はいかがですか？

良い	41
ふつう	25
悪い	0
わからない	26
未回答	3



- ・とても良い。
- ・「しなの園だよ」を拝見し四季折々に趣向を凝らした行事、レクリエーションに感心しております。心温まる思いです。
- ・しなの園だよりにみなさんのいい表情をして楽しさがこちらにも伝わります。

12. 自由記載欄

- ・早く直接面会ができれば良いと思っています。
- ・大変お世話様になっております。今後もよろしくお願い致します。
- ・しなの園だよになじらね毎月楽しみにしています。
- ・基本的な感染対策を行った上で短時間面会を再開していただきたいと思ひます。
- ・本人と面会ができないので、本人が「家族について」「施設に入所していることについて」どの様に感じ思っているのか時々知らせて頂ければ幸いです。
- ・母が楽しそうに過ごしているので安心しています。家族でもできないような毎日の様々なケアをして頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。
- ・本人も元気に過ごさせてもらっておりますので、今後共よろしく御願ひします。
- ・いつもありがとうございます。安心しています。
- ・なかなか面会に行けませんよろしくお願い致します。
- ・たいへんお世話様になっています。いろいろな苦勞もあると思ひますが、宜しく御願ひ致します。深謝致しています。
- ・本人自体の言葉もなく大変かと思ひますが、今後ともよろしくお願い致します。
- ・コロナ禍の中、お世話していただきありがとうございます。いつになったら会う事が出来るのか…一日も早く会いたいと思ひます。
- ・食事のところなど見たいですね。
- ・コロナ禍で直接お伺いできていない為、アンケート内容で記入できない部分がいづつかありました。申し訳ないです。今後共、宜しく御願ひ致します。
- ・いつも色々ありがとうございます。中々逢いにゆつくりと行けずすみません。どうぞよろしくお願い致します。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・母が大変お世話になりありがとうございます。年を重ねばあちゃん仲間との交流も無くなり、家で過ごすことが多くなりました。デイサービスでの職員様のお声がけがとてもありがたいです。耳が遠いですが、どうぞよろしくお願い致します。
- ・本人より聞き取り結果です。
- ・いつもお世話になっております。母もよろこんで通っています。家でもぬり絵などで楽しんでいるようです。これからもよろしくお願い致します。
- ・デイサービス利用の家族ですが、送迎の方の挨拶が大変丁寧です。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもいつもお世話になっております。よろしくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になっております。今後よろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

ご相談窓口～担当者の紹介～

各サービスに関するお問い合わせは、下記の担当者までお気軽にお問い合わせください。

【特養】生活相談員

さいとう けんや  
齊藤 健也



皆さまからのご意見、大変ありがとうございました。コロナ禍で面会が思うようにできず、中にはしなの園に入所したことで制限が厳しくつらい想いをされている方もいらっしゃるかと思います。私達は何よりご利用者の方々へ感染を持ち込まないよう、職員のプライベート等に注意喚起を促し感染防止を徹底しております。今回のアンケートでは答えづらい項目が多くあったかと思います。その中で我々相談員としては「良い」が多くあるより「悪い」が1件でもあることを心身に受け止めて改善を図ります。皆さまご利用者には介護職の担当があります。ご利用者の身の回りの備品は担当の職員が休みの合間に買い物をしており、業務外においても環境整備に努めております。今後ともよろしくお願い致します。

【ショートステイ】生活相談員

いのまた ひろみ  
猪俣 広美



貴重なご意見、大変ありがとうございました。暖かいご意見に心慰められ、厳しいご意見に気持ちが引き締められました。コロナ禍で特養ご利用者への面会制限をはじめ、在宅ご利用者もショートステイとデイサービス間のフロアの行き来を控えて頂いている現状で、大変申し訳なく感じております。感染症対策は徹底して行っていないかなくてはなりません、頂いたいくつかの「悪い」というご意見が来年度のアンケートで「良い」に変わるように、ご利用者の生活の質を落とさず、楽しみを持って笑顔で過ごして頂けるよう努めて参りますので、今後とも宜しく御願ひ致します。

【デイサービス】生活相談員

かとう けんじ つかの てつや  
加藤 憲司 塚野 哲也



アンケートへご協力いただき、ありがとうございました。アンケート結果を受け、ご利用者やご家族より温かいお言葉を頂きました。合わせて気づきが至らない場面においてもご意見を頂戴しました。ご意見につきましては職員間でも共有し、至らなかったことやできること等を勘案し改善に努めて参ります。今後もデイサービスでは「その人らしく在宅生活が継続できる」ことを目標にお手伝いさせて頂き、問題や相談事へも専門職が連携し迅速に対応出来るように準備致しております。その際にご遠慮なくお申し付け下さい。

