

## 令和元年度 特別養護老人ホーム富竹の里 満足度アンケート集計結果

このアンケート調査は、当法人の行う事業所の評価をしていただき、お客様の意識を把握することで、今後の事業運営や満足度向上に反映させていくための貴重な基礎資料とするために実施いたしました。ここに集計結果をご報告させていただきます。ご回答いただきました皆様に感謝申し上げますとともに、今後もご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

調査項目		選択回答					記述回答
I	基本情報	53人の中から37人のご回答をいただき、回答率は69.8%となった。					
1	ご回答者	ご本人：0% ご家族：81% その他：0% 記入なし：19%					
		満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	
II	有形性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	建物の見栄え	62.2%	32.4%	2.7%	0.0%	2.7%	古さが感じられる 見掛けはあまり気にしない
2	建物の雰囲気	67.6%	29.7%	0.0%	0.0%	2.7%	
3	清潔な衛生環境	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
4	建物の設備	64.9%	27.0%	2.7%	2.7%	2.7%	部屋の中の仕切り 2階が無いので災害時に不安
5	職員の身だしなみ	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	0.0%	
III	信頼性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	約束事の実行	89.2%	8.1%	0.0%	0.0%	2.7%	わからない
2	頼りになる	86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	時間の正確さ	78.4%	18.9%	0.0%	0.0%	2.7%	わからない
IV	応答性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	情報提供	78.4%	18.9%	2.7%	0.0%	0.0%	
2	迅速なサービス提供	75.7%	21.6%	2.7%	0.0%	0.0%	
3	連絡の取りやすさ	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	0.0%	
V	確実性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	安全安心の支援	78.4%	18.9%	2.7%	0.0%	0.0%	行くたびキズバンの数がふえる
2	礼儀正しさ	86.5%	10.8%	2.7%	0.0%	0.0%	人によって態度がちがう
3	プライバシーへの配慮	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
VI	共感性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	意見の言いやすさ	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	要望への対処	75.7%	21.6%	0.0%	0.0%	2.7%	わからない
3	気配り	78.4%	18.9%	0.0%	0.0%	2.7%	わからない
VII	サービスをご利用され、「ここは何とかしてほしい」、「こういう活動を取り入れてほしい」など、富竹の里に期待することなどがございましたら、今後の参考にお聞かせください。						
	(有形性についての施設返答) 施設内改修工事を終え二年が経過しました。外観に古さは感じられてしまっていますが、住環境の質向上のためプライバシー保護に重点を置いております。換気等を行いながら環境整備を更に整えてまいります。また災害時の備えを法人内で徹底し、避難場所や手段の確保をしております。						
	(確実性についての施設回答) 申し訳ございません。皮膚が弱いこともあり、移乗や入浴など様々な支援において怪我には十分注意をしておりますが起きてしまう事もあります。カバーを使用し保護をするなどの対応を引き続き徹底してまいります。 職員の態度で不快な思いを与えてしまい申し訳ございませんでした。接遇面の改善を職員一丸となり引き続き取り組んでまいります。						
	利用者が歩く時間がありません。そのため歩ける人も歩けなくなっていくように見えます。何とかならないでしょうか。						
	(施設回答) ご利用者お一人おひとりのADL機能に合わせて、歩行が可能な方には継続して歩行支援を行います。ただ機能や筋力の低下によって歩行が難しくなってくることもあります。それにより転倒のリスクも発生しますので、歩行の継続を見極めながら対応してまいります。						

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害時の対応</li> </ul>
<p>(施設回答)</p> <p>台風19号の際はご家族の皆様にご多大なるご心配をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。また避難先への訪問や差し入れ、大勢の方々から感謝のお言葉をいただきまして、この場をお借りしまして感謝申し上げます。災害はいつでも起こり得ることを再確認しました。今回の経験を活かし対策を徹底してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 穏やかに過ごさせて頂き、誠に感謝しております。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いつもお世話になっております。家で見られない分お手数をおかけしております。今後とも宜しくお願い致します。コロナで大変かと思いますが、職員の皆様も健康にお気をつけおすごください。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特にありません。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ よろしく申し上げます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いつもありがとうございます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お世話になります。はやくウイルスが終息すればいいですね。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いつもお世話になっております。なかなか会いに行けないので、心苦しく思っております。これからもよろしくお願い致します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最近は慣れて来て、ここが一番いいと喜んでおります。ありがとうございます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いつも温かく対応して下さい感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナウイルス等により、面会もあまり行けません宜しくお願いします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本当にいつもお世話になりありがとうございます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 良くやって頂いており大変有難いです。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インフルエンザ予防に加え、新型コロナウイルス感染症予防対策と、日常に於いて非常にご苦労されていらっしゃることに感謝いたします。よろしくお願い致します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昨年の台風の被害の折は、迅速に避難させて頂き、大変お世話になりました。予測の出来ない、災害時の事、普段からお世話になりっ放しで、何もできなくて、申し訳なく思いました。緊急時、被災したらどうしたらいいのかと考えさせられました。いつも、お世話になり本当にありがとうございます。今後共、よろしくお願い致します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 母が大変お世話になっております。富竹の里の職員の方々から、手厚い介護を受けることができ、安心して母を預けることができている。これからもよろしくお願い致します。</li> </ul>

## 令和元年度 特別養護老人ホーム富竹の里和み 満足度アンケート集計結果

このアンケート調査は、当法人の行う事業所の評価をしていただき、お客様の意識を把握することで、今後の事業運営や満足度向上に反映させていくための貴重な基礎資料とするために実施いたしました。ここに集計結果をご報告させていただきます。ご回答いただきました皆様に感謝申し上げますとともに、今後ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

調査項目		選択回答					記述回答
I	基本情報	20人の中から14人のご回答をいただき、回答率は70%となった。					
1	ご回答者	ご本人：0.0% ご家族：71.4% その他：28.6%					
		満 足	や や 満 足	や や 不 満	不 満	未 記 入	
II	有形性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	建物の見栄え	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	建物の雰囲気	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	清潔な衛生環境	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
4	建物の設備	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%	・テーブルの脚が壊れていても修理されず、新聞等で高さの調節をして使っていてガタガタしてる。新しいものに変えてほしい。 ・面会時、トイレでうがいをすることに抵抗があります。
5	職員の身だしなみ	64.3%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
III	信頼性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	約束事の実行	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	頼りになる	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	時間の正確さ	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
IV	応答性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	情報提供	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	迅速なサービス提供	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	連絡の取りやすさ	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
V	確実性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	安全安心の支援	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	礼儀正しさ	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	プライバシーへの配慮	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
VI	共感性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	意見の言いやすさ	57.2%	35.7%	0.0%	0.0%	7.1%	
2	要望への対処	50.0%	42.9%	0.0%	0.0%	7.1%	
3	気配り	57.2%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%	・配置が異なる職員の方の対応が責任のない言動に不安を感じることもある。
VII	サービスをご利用され、「ここは何とかしてほしい」、「こういった活動を取り入れてほしい」など、富竹の里に期待することなどがございましたら、今後の参考にお聞かせ下さい。						
	(有形性について施設返答)						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 備品に不備があり申し訳ございません。早急に交換させていただきました。施設内の環境整備を行い、ご利用者の安全と安心な環境作りに努めて参ります。</li> <li>・ ご入居者の健康管理と感染症予防のため、ご面会の方には日頃から手洗いやうがいをお願いしております。トイレの衛生面を徹底し、清潔を心掛けております。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</li> </ul>						
	(共感性について)						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不愉快な思いをされたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。各種会議、委員会等にて、より一層の職員の指導・教育を徹底いたします。職員同士で情報共有と情報把握し、出来る限り一定水準以上のサービスが統一して提供できるよう努めて参ります。</li> </ul>						

・	敷地内にベンチと木陰（日除け）があると、お散歩の時に休憩できてありがたいです。ご検討ください。よろしくお願ひします。
	（施設回答） 貴重なご意見ありがとうございます。散歩の際にご希望のある方は、施設の物をご用意いたしますので、お声かけください。
・	お世話様です。出入口（玄関）から、誰でもいつでも出入りできる所が、防犯上不安です。
	（施設回答） 出入口には防犯カメラを設置しており24時間稼働しています。防犯には十分留意しております。
・	毎月の「栄養ケア計画」「施設サービス計画」同意書は一緒に送っていただけませんか？ポストに入れに行った日にまた封筒が届くということがしばしばです。できれば1回で済ませれば切手代も節約できるのではないのでしょうか？
	（施設回答） 貴重なご意見ありがとうございます。「栄養ケア計画」「施設サービス計画」は期間が異なるご入居者もいらっしゃるため、各担当が送付させていただいております。一緒に送付をご希望の方は、遠慮なくお申し付けください。
・	引き続き安全、安心+衛生をよろしくお願ひします。
・	いつもおせわになり大変ありがたいです。ありがとうございます。
・	細かく気遣いしてくださり、本当にありがたいです。

## 令和元年度 富竹の里ショートステイホーム 満足度アンケート集計結果

このアンケート調査は、当法人の行う事業所の評価をしていただき、お客様の意識を把握することで、今後の事業運営や満足度向上に反映させていくための貴重な基礎資料とするために実施いたしました。ここに集計結果をご報告させていただきます。ご回答いただきました皆様に感謝申し上げますとともに、今後ともご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

調査項目		選択回答					記述回答
I	基本情報	28人の中から19人のご回答をいただき、回答率は67.8%となった。					
1	ご回答者	ご本人：0.0% ご家族：84.2% その他：5.3% 未記入：10.5%					
		満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	
II	有形性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	建物の見栄え	79.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	建物の雰囲気	79.0%	10.5%	10.5%	0.0%	0.0%	玄関入って面接する場所がせまい
3	清潔な衛生環境	79.0%	15.8%	0.0%	5.2%	0.0%	
4	建物の設備	79.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
5	職員の身だしなみ	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
III	信頼性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	約束事の実行	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	頼りになる	79.0%	15.8%	5.2%	0.0%	0.0%	
3	時間の正確さ	63.1%	36.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
IV	応答性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	情報提供	73.7%	21.1%	5.2%	0.0%	0.0%	食事の時間差など最初に説明がほしかった。
2	迅速なサービス提供	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	連絡の取りやすさ	73.7%	15.8%	10.5%	0.0%	0.0%	電話が繋がらない
V	確実性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	安全安心の支援	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	礼儀正しさ	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	プライバシーへの配慮	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
VI	共感性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	意見の言いやすさ	79.0%	15.8%	5.2%	0.0%	0.0%	
2	要望への対処	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	気配り	79.0%	15.8%	5.2%	0.0%	0.0%	
VII	サービスをご利用され、「ここは何とかしてほしい」、「こういった活動を取り入れてほしい」など、富竹の里に期待することなどがございましたら、今後の参考にお聞かせ下さい。						
	(有形性についての施設返答) ・ ご不便をお掛けし、申し訳ございません。設備環境を整えてまいります。						
	(応答性についての施設返答) ・ 事前にご説明不足がありましたこと、お詫び申し上げます。併設しております特別養護老人ホーム富竹の里のご入居者は、施設がご本人の居住として生活しております。お一人おひとりの生活リズムや身体機能に合わせて、食事支援を行っております。それにより、食事提供の時間が異なる方がいらっしゃいます。 ・ ご不便をお掛けしまして、申し訳ありません。日中は、原則事務職員が電話対応しております。大変混み合っている場合や土・日では職員体制も減少しておりますので、送迎時間等では外出していることもございます。夜間帯につきましては介護職員が対応しております。電話対応者を決めておりますが、ご利用者の支援中である場合等は出にくい状況もございます。						
	いつもお世話になっています。入所中に具合が悪くなった時、富竹の里さんで必要と思えば、家族に「病院に連れて行ってください」と言ってもらいたいです。家族で判断して、というだと家族も迷います。電話を何度ももらったり、時間ももったいないと思います。						
	(施設返答) 状態変化や急変時の際、施設の判断で受診をご依頼させていただくこともありますが、些細な変化やいつもと少し違うご様子がある場合、受診の判断を迷うこともあります。ご家族に状態報告し、受診のご相談をさせていただく場合もございます。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。						

<ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し笑顔と明るさがあってもいいのではないですか。</li> <li>送っていった時駐車場に止めにくい。</li> </ul>
<p>(施設回答)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>貴重なご意見ありがとうございます。対人援助者としての心得や接遇マナー研修や各種会議、委員会等にて、より一層の指導・教育を徹底いたします。</li> <li>送迎等の短時間でご利用者が乗降者する場合には、玄関周辺をご利用ください。長時間駐車される場合は施設向かい（日大グラウンドの南側）の駐車場をご利用ください。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の皆様が「ありがとうございます」は大変好感持てました。</li> <li>食事のテーブルが決まっていますと思いますがトイレで遅くなってテーブルへ行くと席がなかったとか・・・。</li> <li>夜のおもろしで衣類替えたくコールしたが対応なく朝までぬれたまゝだったとか。</li> </ul>
<p>(施設回答)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>食事の席につきましては、入退所状況によりご利用者に変動があり、席を変更させていただく場合がございます。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</li> <li>不愉快な思いやご迷惑をお掛けしたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。早急なコール対応を心掛け、衣類交換や清潔保持に努め、出来る限り一定水準以上のサービスが統一して提供できるよう努めてまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつもお世話様です。いつも細かいところまで気を遣っていただきとてもありがたいです。日中の過ごし方ですが、少し運動させて下さい。よろしく願い致します。</li> </ul>
<p>(施設回答)</p> <p>人員配置や生活の場としての環境上、なかなか実践できないのが現状ですが、レクリエーション（クラブ）やリハビリ活動については、それぞれ週1～2回を目安に実施しております。実施日のご利用の際には、ご参加いただくことのできるようお声がけさせていただきます。その他機能訓練については、個別に希望に沿った形で提供することが可能なものもありますので、ご希望される場合はお申し付けください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年10月千曲川堤防決壊時浸水の危険時、母が入所中スタッフのみな様のおかげで母が無事に避難させていただきました。スタッフみな様にも家族の対応も有ったと思うのに夜中の移動、安全対策徹底に感心しました。ありがとうございます。自宅への送迎時も父が足腰弱く難聴あり、家の中まで入れていただき段差についても注意していただき本当にありがたいと思っています。これからもみな様体調に気をつけられよろしくお願い致します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ショートにお世話になっておりますが、本人は満足しているようです。帰宅後もショートでの生活と同じように生活が出来るよう気をつけています。私個人としては何の不足もございません。今後ともよろしくお願い申し上げます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>人生の最期を楽しく生きていくことができる様に考えられた施設の中で幸せだと思います。色々ありますが、生きるための勉強だと思って努力していくことだと思います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>多勢の人が入所出来る事を期待します。ご苦労様です。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>大変お世話になっております。助かります。我が家だけではどうにもなりませんので今後とも・・・。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>特にありません</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>お世話になり感謝しています。</li> </ul>

## 令和元年度 通所介護 富竹の里デイサービスセンター 満足度アンケート集計結果

このアンケート調査は、当法人の行う事業所の評価をしていただき、お客様の意識を把握することで、今後の事業運営や満足度向上に反映させていくための貴重な基礎資料とするために実施いたしました。ここに集計結果をご報告させていただきます。ご回答いただきました皆様には感謝申し上げますとともに、今後ともご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

調査項目		選択回答					記述回答
I	基本情報	120人の中から99人のご回答をいただき、回答率は82.5%となった。					
1	ご回答者	ご本人：48.5% ご家族：36.4% その他：0% 記入なし：15.1%					
		満 足	や や 満 足	や や 不 満	不 満	未 記 入	
II	有形性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	建物の見栄え	70.4%	25.5%	0.0%	1.0%	3.1%	・拜見しておりませんのでお答え出来ません
2	建物の雰囲気	71.5%	22.4%	2.0%	1.0%	3.1%	・冬、トイレの中が寒い
3	清潔な衛生環境	69.5%	22.4%	2.0%	1.0%	5.1%	・寒い、もっと暖かくしてほしい
4	建物の設備	68.4%	21.4%	3.1%	2.0%	5.1%	・洗面所の排水がよくない
5	職員の身だしなみ	81.6%	14.3%	0.0%	1.0%	3.1%	・運動器具があまりなく淋しい
III	信頼性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	約束事の実行	77.6%	17.3%	1.0%	1.0%	3.1%	・送迎が遅い
2	頼りになる	81.6%	11.2%	1.0%	1.0%	1.0%	・約束が実行されない時がある
3	時間の正確さ	75.6%	20.4%	2.0%	1.0%	1.0%	
IV	応答性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	情報提供	71.5%	23.5%	2.0%	1.0%	2.0%	
2	迅速なサービス提供	74.5%	19.4%	1.0%	1.0%	4.1%	
3	連絡の取りやすさ	75.5%	18.4%	0.0%	2.0%	4.1%	
V	確実性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	安全安心の支援	80.6%	14.3%	1.0%	1.0%	3.1%	・電話の対応に腹が立つ
2	礼儀正しさ	84.7%	11.2%	0.0%	1.0%	3.1%	
3	プライバシーへの配慮	79.6%	15.3%	0.0%	2.0%	3.1%	
VI	共感性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	意見の言いやすさ	78.6%	15.3%	1.0%	1.0%	4.1%	
2	要望への対処	73.5%	19.4%	0.0%	1.0%	6.1%	
3	気配り	81.7%	14.3%	1.0%	1.0%	2.0%	
VII	サービスをご利用され、「ここは何とかしてほしい」、「こういった活動を取り入れてほしい」など、富竹の里に期待することなどがございましたら、今後の参考にお聞かせください。						
	・ TELの対応に気配りがなさすぎ						
	(施設回答) お電話をいただいた時に大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。職員全員に対して定期的に研修の機会を作り、一人ひとりが丁寧な対応を常に心がけていくようにしていきたいと思っております。今後、電話対応等で気になることなどありましたら、デイサービス管理者が苦情受付担当となっておりますので、お手数ですがご連絡をお願いいたします。						
	・ ごく一部の職員の言葉遣いですが病む者にとって胸にグサツとつきささる思いがいたしました。誠に勝手に申しませんが、他の利用者のためにも職員の方に言葉遣いを気を付けて下さいますようお願い申し上げます。						
	(施設回答) 職員の言葉遣いにより、お気持ちを傷つけてしまい大変申し訳ありませんでした。毎年、職員対象に接遇研修を行っていますが、今後も職員全員に対して定期的に研修の機会を作り、職員間でも言葉遣いや対応の様子など気になることがあれば話し合える環境を作っていくようにしていきたいと思っております。職員の対応や言葉遣いなど、気になることなどありましたら、デイサービス管理者が苦情受付担当となっておりますので、ご相談いただけたらと思います。ご利用時に言いにくいことがありましたら、お電話でご連絡をいただけたらと思います。						

・	職員の対応をていねいにしてほしい。カバンをばいと置いていく。忙しそうに連れてくる。
	(施設回答) 大変申し訳ありません。デイサービスに来ていただくご利用様が不快な思いをされないよう、言葉遣いやご利用者様と接する姿勢等、職員全体で気を付けていきたいと思ひます。
・	野外に出る活動をしていただきたい。
	(施設回答) デイサービスでの外出については、介護保険ではケアプランの目標達成のために必要な機能訓練として、個別機能訓練計画書に位置付けて実施する必要がありますが、希望の方全員で外出することが難しくなっています。陽気の良い時には、屋外に出て施設の周囲を散策したり、個別機能訓練として機能訓練指導員と屋外歩行練習を実施したりしています。
・	不足を言いますと血圧計とか備品をもう少し良いものにしていただければと思ひます。
	(施設回答) 血圧計などの備品は、古くなったり、使用できなくなったものから順次買い替えを行っております。
・	現在のままで良いと思ひますが、送迎の時の道を開拓してなるべく早く来て欲しい。
	(施設回答) 送迎の時間について、送迎車の台数、送迎職員の人数に限りがあり、すべての方のご希望時間にお迎えにあがるのが難しく、ご迷惑をお掛けしております。送迎の順路は、ご利用者の状況により定期的に見直しています。また、道路状況や他の利用者の状況により、予定している送迎時間が前後してしまうこともあります。できるだけスムーズな送迎が行えるよう、今後も配車、順路の検討等行っていききたいと思ひます。
・	机の所へ自分のカバンを掛ける所があれば都合良い(お互いに気を使っちゃいます。)朝、富竹の里へ着いた時、歌、童謡でも知った歌であれば自然に口ずさむと思ひます。
	(施設回答) 現在、デイサービスセンター内ではご持参のカバンをご自分の席のイスの足元に置いていただいているためご不便をおかけすることがあると思ひます。持参のカバンについては、ご自分の手に置いておきたいと希望される方が多いため足元に置いていただいておりますが、今後イスに掛けられるようにするなど検討していききたいと思ひます。
・	日々のお便りの内容が一般的な記載なので、もう少し細かく書いていただきたい。
	(施設回答) ご利用日の利用状況について、日頃と違う様子などある時は詳しく記載させていただきます。ご自宅でのご本人の様子の変化や気になることなどある場合は、連絡ノートの「ご家族からの連絡事項」の欄にお手数ですがご記入いただけるとありがたいです。
・	お昼寝の時のフトンが掛けづらい。
	(施設回答) ご利用中にお困りのことがあれば、遠慮なく職員にお声かけ下さい。職員もできるだけご利用者の身体状況等を確認しながら、必要な場合は早めにお声かけしたり、支援させていただきたいと思ひます。ご本人が職員に訴えることができない場合は、連絡ノートにご記入いただけたらと思ひます。
・	足元の暖、ありがとう。足腰弱くなるばかりで少し立つ、キリツの動きが欲しい。
	(施設の回答) ケアプランの目標、ご本人の希望により要介護の方は個別機能訓練、要支援・事業対象者の方は運動器機能向上訓練を実施しております。機能訓練指導員がご本人の身体状況を把握し、目標の達成に必要な運動プログラムを提案、実施しています。個別機能訓練、運動器機能向上訓練に対するご希望などある場合は、機能訓練指導員にご相談下さい。
・	(基準緩和) 運動器具が欲しい。
	(施設の回答) いきいきクラブは、イスに座っての体操やウォーキング体操を中心に行っています。運動器具を使用するプログラムは実施しておりませんので、ご理解をお願いいたします。
・	(基準緩和) 冬期間、体操の場所が寒い。何とかして欲しい。
	(施設の回答) 冬期間、暖房を使用していますが、午前中は部屋が暖まるまでに時間がかかり、ご迷惑をお掛けします。できるだけ早めに暖房を使用したいと思ひますが、衣類で温度調整を行うなどご協力をいただければありがたいです。
・	(基準緩和) 午前、午後にかかわらず送迎車があれば良いと思ひます。今は家族で何とかしてもらえが、そのうち出来なくなると
	(施設の回答) 現在、基準緩和デイサービスは午前と午後の教室がありますが、送迎は午後の教室のみ実施しております。午前中の教室の皆様には自家用車や自転車等で来所していただいておりますが、自分で来所することが難しくなった場合は、ご相談下さい。
・	できることなら回数を増やして続けてほしいと思ひます。
・	困っている事、お願いしたい事、きちんと聞いて対応していただき有難いです。これからも宜しくお願いします。
	人生の最後をむかえていくひと時を介護施設にお世話になる、昭和の時代の人達はよく介護を家でされて大変だったと思ひますが70才の私たちには今の施設利用の時代になってありがたいと心から思ひます。やがて自分も施設に行く時になりますので、これからも更によりしくお願いいたします。
・	デイサービスを始めた頃は緊張もあつてか楽しいと話すことも少なかったのですが、顔なじみのお友だちや職員の方々のおかげで、最近はデイサービスに行くのが楽しい日課となってきたようです。慣れてくるとわがままも出ると思ひますが、これからもよろしくお願いいたします。
・	いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今までどおりで良いと思います。これからもよろしく願います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ これからもよろしく願います。皆様には大変よくやっただいただいていると思います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今のところ特にありません。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現状に満足です。今後も宜しく願います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 感謝してお世話になっております。有難うございます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の方とはきがるに話も出来、今のままで満足しています。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 建物が田園の中に有る環境が良いと思ひ解放感があります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (基準緩和) 楽しく体操をやっていますので、今のところありません。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (基準緩和) 通所型基準緩和サービスを受けて丸2年となりました。選択回答について個々にはお返事申し上げられませんが、全体的に思います事は指導者はなごやかに楽しく事を進めて下さるし、無理する事のない様いましめて下さいます。最後別れる時に歌でも唄って帰路についたらなお楽しいと思います。一週間が待ち遠しくてなりません。</li> </ul>

## 令和元年度 訪問介護 富竹の里ホームヘルプセンター 満足度アンケート集計結果

このアンケート調査は、当法人の行う事業所の評価をしていただき、お客様の意識を把握することで、今後の事業運営や満足度向上に反映させていくための貴重な基礎資料とするために実施いたしました。ここに集計結果をご報告させていただきます。ご回答いただきました皆様には感謝申し上げますとともに、今後ともご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

調査項目	選択回答					記述回答
I 基本情報	36人の中から34人のご回答をいただき、回答率は94.4%となった。					
1 ご回答者	ご本人：85.3% ご家族：5.9% その他：0% 未記入：8.8%					
	満 足	や や 満 足	や や 不 満	不 満	未 記 入	
II 有形性について						2 やや不満 1 不満の理由
1 建物の見栄え	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	64.7%	行った事が無い
2 建物の雰囲気	32.4%	0.0%	0.0%	0.0%	67.6%	" もう少し心やすくしてほしい
3 清潔な衛生環境	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	64.7%	"
4 建物の設備	29.4%	3.0%	0.0%	0.0%	67.6%	"
5 職員の身だしなみ	64.7%	0.0%	0.0%	0.0%	35.3%	"
III 信頼性について						2 やや不満 1 不満の理由
1 約束事の実行	85.3%	5.9%	0.0%	0.0%	8.8%	
2 頼りになる	91.1%	5.9%	0.0%	0.0%	3.0%	
3 時間の正確さ	88.2%	8.8%	0.0%	0.0%	3.0%	
IV 応答性について						2 やや不満 1 不満の理由
1 情報提供	76.4%	11.8%	3.0%	0.0%	8.8%	
2 迅速なサービス提供	79.4%	11.8%	0.0%	0.0%	8.8%	
3 連絡の取りやすさ	82.4%	8.8%	0.0%	0.0%	8.8%	
V 確実性について						2 やや不満 1 不満の理由
1 安全安心の支援	88.2%	3.0%	0.0%	0.0%	8.8%	
2 礼儀正しさ	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	
3 プライバシーへの配慮	79.4%	8.8%	0.0%	0.0%	11.8%	
VI 共感性について						2 やや不満 1 不満の理由
1 意見の言いやすさ	79.4%	17.6%	0.0%	0.0%	3.0%	
2 要望への対処	82.4%	8.8%	0.0%	0.0%	8.8%	
3 気配り	82.3%	11.8%	0.0%	0.0%	5.9%	
VII	サービスをご利用され、「ここは何とかしてほしい」、「こういった活動を取り入れてほしい」など、富竹の里に期待することなどがございましたら、今後の参考にお聞かせ下さい。					
	・ サービス時間が短い					
	・ 車で同行して買い物に行けたらいいです					
	・ 要望として調理をお願いしたいと思います					
	・ お願いしたことをきっちりやって下さり、先ばしした事をせず、フレンドリーで安心して来ていただいております。これからも宜しくお願いします。					
	・ 病院に行く通院で、かのうなのかが聞きたい事					

## 令和元年度 地域密着型特定施設入居者生活介護上松ホーム 満足度アンケート集計結果

このアンケート調査は、当法人の行う事業所の評価をしていただき、お客様の意識を把握することで、今後の事業運営や満足度向上に反映させていくための貴重な基礎資料とするために実施いたしました。ここに集計結果をご報告させていただきます。ご回答いただきました皆様に感謝申し上げますとともに、今後ともご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

調査項目		選択回答					記述回答
I	基本情報	24人の中から18人のご回答をいただき、回答率は75%となった。					
1	ご回答者	ご本人：0% ご家族：88.9% その他：11.1% 不明：0%					
		満 足	や や 満 足	や や 不 満	不 満	未 記 入	
II	有形性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	建物の見栄え	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	建物の雰囲気	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	清潔な衛生環境	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	空調のための大きなプロペラとおし柱にほこりがある
4	建物の設備	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
5	職員の身だしなみ	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%	服装バラバラ 時期の制服もあるのか？
III	信頼性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	約束事の実行	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	頼りになる	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	時間の正確さ	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
IV	応答性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	情報提供	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	迅速なサービス提供	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	連絡の取りやすさ	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	
V	確実性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	安全安心の支援	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%	ホールにスタッフが誰も居ない時がある。
2	礼儀正しさ	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	プライバシーへの配慮	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
VI	共感性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	意見の言いやすさ	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	要望への対処	72.2%	22.2%	0.0%	0.0%	5.6%	
3	気配り	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
VII	サービスをご利用され、「ここは何とかしてほしい」、「こういった活動を取り入れてほしい」など、富竹の里に期待することなどがございましたら、今後の参考にお聞かせください。						
	(有形性についての施設返答)						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>空調など高い部分の掃除に関して、職員だけでは、手が届かないため、外部より業者に依頼し、年1度メンテナンスと併せ清掃していただきます。</li> <li>ホールにスタッフが誰も居ない時がある。</li> </ul>						
	(施設回答)						
	入居者、ご本人はもちろん、ご家族も心配されたと思います。大変失礼いたしました。多重支援の為、居室にスタッフが入ってしまうこともありますが、他職員と声を掛け合って、入居者様にとって安心したサービスが提供できますよう心がけて参ります。						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>いつもありがとうございます</li> <li>安全に気を付けてよろしくお願い致します。</li> <li>今後とも、どうぞよろしくお願い致します。</li> <li>御飯が美味しいと言っています。献立表時々いただきたいです。</li> <li>立地条件が良くなく、坂道なので外出があまり出来ないことです。</li> </ul>						