令和2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るとともに、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	
Ι	基本情報	47人の「	中から35	人のご回	答をいた			
1	ご回答者	ご本人:	: 0% = 2	ぶ族:7	1.4%	その他:	5.7% 記入なし:22.9%	
		満	ゃ	ゃ	不	未		
		足	ゃ	ゃ	満	記		
			満	不		入		
			足	満				
I	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	48.6%	51.4%	0.0%	0.0%	0.0%		
2	建物の雰囲気	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%		
3	清潔な衛生環境	80.0%	17.1%	0.0%	0.0%	2.9%	部屋の衛生環境わからず	
4	建物の設備	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
5	職員の身だしなみ	85.7%	11.4%	0.0%	0.0%	2.9%	わからず	
${\rm I\hspace{1em}I}$	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	82.9%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%		
2	頼りになる	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%		
3	時間の正確さ	88.6%	8.5%	2.9%	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	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%		
2	迅速なサービス提供	82.9%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%		
3	連絡の取りやすさ	77.1%	22.9%	0.0%	0.0%	0.0%		
٧	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	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%		
2	礼儀正しさ	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%		
3	プライバシーへの配慮	88.6%	11.4%	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	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
2	要望への対処	82.9%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%		
3	気配り	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%		
	サービスをご利用され、	[77	は何とか	してほし	WI.	「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	

──世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。

・ 面会の場所を変えて欲しい

(施設回答)

日頃より施設の運営にご協力を賜りありがとうございます。新型コロナウイルス感染防止のため面会制限をせざるを得ない状況が続いており、ご利用者様やご家族の皆様には大変なご迷惑とご心配をおかけしていますこと、心よりお詫び申し上げます。現在は、窓越しでの面会とテレビ電話での面会を実施しています。状況に応じて面会場所は随時検討してまいります。

・ 今はコロナの為難しいかもしれませんが、気分転換のできる事をしていただけたらありがたいです。

(施設回答)

ご意見ありがとうございます。段々と暖かな陽気になってきましたので、お天気の良い日の新緑や花を楽しみながらの散歩は人気です。また、定期的な理事長のフルート演奏も楽しみのひとつとなっています。

多くのクラブ活動を休止している中、感染対策をしながら毎月1回「ふれあい味広場」を実施しています。ケーキやコーヒーなどの甘いものはもちろん、焼いもやラーメンといったバラエティー豊かなメニューが並び、ご利用者もとても喜んでくださいます。この他にもどんな事が出来るのか、個別での対応も含め随時検討を重ねてまいります。

- ・入口に案内板がほしい。入口の道幅が狭い。
 - (施設回答)
 - 入口の看板等の見直し時に検討させて頂きたいと思います。
 - 現状では拡幅整備することが困難であることを何卒ご理解いただきますようよろしくお願い致します。
- ・ 領収書はA4サイズのほうが整理しやすい。

(施設回答)

- 当事業所ではA5サイズで発行管理させていただいております。何卒ご理解いただきますようよろしくお願い致します。
- いつも親切で何事にも対応してくれてありがたいです。今後ともよろしくお願いします。
- コロナ禍の中、大変お世話になっております。昨年来、面会に行く事自体、躊躇してしまう状況となってしまいました。 自分自身の体調も万全でないと、会いに行けない状況にもどかしい思いでおります。今まで以上に、ご配慮とお気遣いを 頂き、お世話になっている事を本当に感謝しております。職員の皆様、くれぐれも健康に気を付けられ、今後共、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。コロナウイルスでの面会の接し方、台風での対応などいつも利用者の事を第一に考えて下さり本当ありがとうございます。感謝しております。
- 母が体調を崩し、本人の体調にあわせて食事などご心配いただきありがとう御座いました。施設の皆様の献身的な介護に ・ より、母がおだやかな日々を過ごせることに感謝いたします。
- コロナ禍、職員の皆様が細かな点まで配慮頂き、安心して父親をお願いしております。父親の元気な姿を見る度に、職員・ の皆様に感謝です。本当にありがとうございます。
- お世話様です。非常に助かっております。これからよろしくお願いします。
- 特にありませんが、一度目に訪問したときの私の姿を見て、二度目に行きました折玄関に椅子を置いて下さりとても助かり、うれしく思いました。
- いつも都合で突然伺っていましてすみません。清々として家におる時よりも精神的に落ち着いておる様で、いい表情して・ ます。これも皆々様のお陰で感謝してます。毎日大変ですが、よろしくお願い申し上げます。
- 母を宜しくお願い申し上げます。
- ・ コロナ禍の中、いつもお世話になりありがとうございます。健康に留意され、また宜しくお願いします。

令和2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るとともに、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		j	選択回答	;		記述回答		
I	基本情報	24人の「	中から19	人のご回	回答をいる	ただき、	- 回答率は79.1%となった。		
1	ご回答者						他: 0.0% 未記入: 5.2%		
		満	ゃ	ゃ	不	未			
		足	to	†3 †3	満				
		Æ	満	不	川川	入			
			足	満					
			走	冲					
I	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	52 7%	31.6%	5.2%	0.0%	10.5%	①現地にまだ1度も…申し訳ありません。		
	Z 1/30000000	32.770	31.070	3.270	0.070	10.570	老朽化が一部有る。		
2	建物の雰囲気	52.7%	31.6%	0.0%	0.0%	15.7%			
							②内部の見学、説明がないのでわかりません。 ① "		
2	清潔な衛生環境	E7 00/	26.4%	E 20/	0.00/	10.5%			
3	月)米は倒土垛児	57.9%	20.4%	5.2%	0.0%	10.5%			
							南側の部屋の時、窓下の汚れ。		
4	建物の設備	47.4%	31.6%	0.0%	0.0%	21.0%	(2) "		
							1 "		
5	職員の身だしなみ	68.5%	21.1%	5.2%	0.0%	5.2%	 化粧が気になる人がいました。		
\blacksquare	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	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%			
2	頼りになる	84.3%	10.5%	0.0%	0.0%	5.2%			
3	時間の正確さ	79.0%	15.8%	0.0%	0.0%	5.2%	いたし方無いことも。		
IV	応答性について						2 やや不満 1 不満の理由		
1	情報提供	79.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
2	迅速なサービス提供	68.5%	26.3%	5.2%	0.0%	0.0%			
)+45 - T- 10))						担当者が不在の時、共有の情報を持っているとありがた		
3	連絡の取りやすさ	79.0%	15.7%	5.2%	0.0%	0.0%	いです。		
٧	確実性について						 2 やや不満 1 不満の理由		
	安全安心の支援	89.5%	5.3%	5.2%	0.0%	0.0%	時々青いアザがある。		
2	礼儀正しさ		10.5%	0.0%	0.0%	0.0%			
		84.3%		0.0%	0.0%	5.2%			
	共感性について						2 やや不満 1 不満の理由		
	意見の言いやすさ	73.7%	21.1%	0.0%	0.0%	5.2%			
	要望への対処		15.8%		0.0%	0.0%			
	気配り		21.1%		0.0%		 時々青いアザがある。		
							」。		
VII	ことなどがございました				_		2.0.035 C-M 22 NIV CIGO V 3 ROCK B 1392 E CMIN 9 6		
			ベンショ	, C (J A) / J		, -0			
	(有形性についての施設返答)								

・ 申し訳ございません。清潔で気持ち良くご利用いただけますよう、定期的な清掃を心掛けます。

(有形性についての施設仮答)

身だしなみや接遇マナー等研修や各種会議、委員会等にてより一層の指導・教育を徹底いたします。

(応答性についての施設返答)

・「ご不便おかけし申し訳ございません。担当者不在の場合でもできる限り対応できるよう情報共有に努めてまいります。

(確実性・共感性についての施設返答)

申し訳ございません。加齢に伴う皮膚トラブル(皮膚が薄く毛細血管も弱くなり、皮下出血や表皮剝離が起こりやすくなる ・ ことなど)に対しての理解、できるだけ皮膚に圧力のかからない適切な支援、衣服やクッションなどによる保護、スキンケ アなどをとおして、けがの予防に努めてまいります。また、リスクマネジメント委員会などで情報共有や対策の検討を行 い、全職員に徹底してまいります。

・ 今はコロナで難しいとは思いますが、何かやることがあればいいのになと思います。

(施設回答)

感染対策をしながら、定期的に理事長によるフルート演奏や月1回「ふれあい味広場」を開催しております。ふれあい味広場では、管理栄養士が厳選した旬な果物のデザートや焼き芋やラーメンなどバラエティー豊かなメニューが並び、ご利用者もとても喜んでくださいます。その他、個別での対応や感染対策をしながらできる活動を随時検討を重ねてまいります。

いつも有難うございます。

・ 大変に感謝しています。これからも宜しくお願いします。ただ、コロナが収まり、面会に行きたいと思っています。面会不可なのだけが不満です。

(施設回答)

日頃より施設の運営にご協力を賜りありがとうございます。新型コロナウイルス感染症流行に伴い、ご利用者・ご家族の皆様には、当法人の感染症対策による制限や規制にご不便をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。

- コロナ禍の中、面会ままならず本人から聞き込み位では、ハッキリしないこともあり、回答も少ないです。今度共よろしく ・ お願いします。
- 利用中に具合が悪くなった時、そちらの判断で病院へ受診した方が良いという時は、連絡をもらえば行きますので、どちら・ ・ か迷っている時は、受診して下さいと言ってもらって良いです。
- いつも有りがとうございます。父も4/18で90歳になります。送り迎えご迷惑おかけしています。耳が遠かったり疲れていたり、家族もいつもいれなくて感謝しています。
- いつもありがとうございます。とても安心感があります。これからもよろしくお願い致します。
- 不安の中での生活なので、受けつけで明るい対応をされると心がおちつきます。
- ・ 急なお願いでしたが、ありがとうございました。助かりました…
- またお世話になりたいと思います。

令和2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るとともに、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
Ι	基本情報	18人の	中から15	人のご回	答をいえ	ただき、	- 回答率は83.3%となった。
1	ご回答者	ご本人	0.0%	ご家族	: 80.0%	その他	也: 0.0% 未記入: 20.0%
		満	ゃ	ゃ	不	未	
		足	ゃ	ゃ	満	記	
			満	不		入	
			足	満			
П	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	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	建物の雰囲気	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	6.6%	ガラス越し面会だけなので確認できませんのでわかりま せん。
3	清潔な衛生環境	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	6.6%	И
4	建物の設備	60.1%	33.3%	0.0%	0.0%	6.6%	ıı .
5	職員の身だしなみ	60.1%	33.3%	0.0%	0.0%	6.6%	ıı .
Ш	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	80.0%	13.4%	6.6%	0.0%	0.0%	一度テレビ電話を忘れられました。何回もできないので 残念。
2	頼りになる	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	時間の正確さ	73.4%	26.7%	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	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	コロナ禍のため職員さんとの会話不足。
2	迅速なサービス提供	73.4%	20.0%	0.0%	0.0%	6.6%	II.
3	連絡の取りやすさ	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	п
٧	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	86.8%	6.6%	0.0%	0.0%	6.6%	コロナ禍のため職員さんとの会話不足。
2	礼儀正しさ	73.4%	20.0%	0.0%	0.0%	6.6%	ıı .
3	プライバシーへの配慮	73.4%	20.0%	0.0%	0.0%	6.6%	п
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	60.0%	26.7%	0.0%	0.0%	13.3%	コロナ禍のため職員さんとの会話不足。
2	要望への対処	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	6.6%	ıı .
3	気配り	73.4%	20.0%	7.1%	0.0%	6.6%	ıı .
VII	サービスをご利用され、 ことなどがございました						った活動を取り入れてほしい」など、富竹の里に期待する

(有形性、応答性、確実性、共感性について)

日頃より施設の運営にご協力を賜りありがとうございます。新型コロナウイルス感染症流行に伴い、ご入居者・ご家族の皆様には、当法人の感染症予防対策による制限や規制にご不便をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。ご本人のご様子や変化など、お電話や窓越し面会でご来訪いただいた際に、状態報告や情報提供をさせていただき、引き続き、ご利用者の安全の確保を第一に「感染予防対策の徹底」と「日常の生活の継続」に取り組みながら、安心・安全でご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

(信憑性について施設返答)

- ・ 貴重なご面会の機会を設けていただいたにも関わらず、忘れてしまったこと、お詫び申し上げます。テレビ電話の操作方法 や面会予約の記入と確認漏れのないよう再徹底いたします。面会の回数につきましては、ご不便おかけし申し訳ございません。
- 年齢が進むにつれて嚥下機能低下はありますが、行事食の時だけでも「きざみ食」に挑戦して味覚を楽しんでほしい。コロナが落ちついたら家族が外食につれていきたいので、よろしくお願いいたします。

(施設回答)

食事は「楽しみ」と「リスク」が隣り合わせであり、安全に安心して食事を召し上がることが非常に高度な課題となっています。嚥下・摂食機能の状態を見極めながら食事形態を決めています。日頃の食事の様子の把握を行い、委員会や会議等で嚥下状態の情報共有をし、一人ひとり適切な食事が提供されているか等の確認をしています。行事食の提供方法は、介護職員、看護職員、管理栄養士等多職種と相談し検討させていただきます。

- 一日も早く自由に会える日がきますように。
- お手紙で様子をお知らせいただいたり、写真を何枚もいただき嬉しかったです。皆で感染しないよう努力いたしましょう。
- ・ 日常生活が穏やかに送れている事が何よりです。これからも宜しくお願い致します。

令和2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るとともに、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			
Ι	基本情報	24人の「	24人の中から12人のご回答をいただき、回答率は50%となった。								
1	ご回答者	ご本人:	ご本人:0% ご家族:100% その他:0% 不明:0%								
		満	や	や	不	未					
		足	ゃ	ゃ	満	記					
			満	不		入					
/			足	満							
I	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	67.0%	33.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
2	建物の雰囲気	67.0%	33.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
3	清潔な衛生環境	67.0%	25.0%	0.0%	0.0%	8.0%					
4	建物の設備	67.0%	25.0%	0.0%	0.0%	8.0%					
5	職員の身だしなみ	75.0%	17.0%	0.0%	0.0%	8.0%					
Ш	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	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
2	頼りになる	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
3	時間の正確さ	67.0%	33.0%	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	58.3%	33.3%	8.4%	0.0%	0.0%					
2	迅速なサービス提供	67.0%	25.0%	8.0%	0.0%	0.0%					
3	連絡の取りやすさ	67.0%	25.0%	8.0%	0.0%	0.0%					
٧	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	67.0%	33.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
2	礼儀正しさ	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
3	プライバシーへの配慮	75.0%	25.0%	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	50.0%	42.0%	0.0%	0.0%	8.0%					
2	要望への対処	67.0%	25.0%	0.0%	0.0%	8.0%					
3	気配り	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%					
VII	サービスをご利用され、	آگ	は何とか	してほし	いい」、	「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			
ΛП	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。										
	利用者が外の空気に少し	しでも触	れられる	機会を増	やしてい	ハただき	たい。				
	日々の様子など電話やご	面会の度	に聞かせ	ていたた	き安心し	していま	す。				
•	ラインに写真を入れて」	頂くと遠	くの家族	にも送れ	てうれし	しいです	0				
	コロナ終息祈ります。										
	いつもありがとうござい										
	介護度が高く会話がでる 	きないよ	うな利用	者との面	i会方法(こついて	、玄関にディ	スプレイ(パソコン)を置き、施設内の状況			
	をオンラインで来訪者(
	施設回答:有難いご意見	見で感謝	いたしま	す。前向	うきに検討	すしてい	きたいと思っ	ております。			

令和2年度 富竹の里デイサービスセンター(通所介護・相当サービス)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るとともに、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		ì	選択回答			記述回答
Ι	基本情報	79人の中	から65丿	へのご回行	答をいた	だき、回]答率は82.3%となった。
1	ご回答者	ご本人:	46.2%	ご家族:	33.8%	その他	3:0% 記入なし:20.0%
		満	ゃ	ゃ	不	未	
		足	ゃ	ゃ	満	記	
			満	不		入	
			足	満			
Π	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	86.2%	10.8%	0.0%	0.0%	3.1%	建物を見てないのでわかりません。
2	建物の雰囲気	86.1%	9.2%	0.0%	0.0%	3.1%	
3	清潔な衛生環境	84.6%	9.2%	0.0%	0.0%	3.1%	建物内に入った事がないのでわかりません。
4	建物の設備	86.1%	7.7%	0.0%	0.0%	4.6%	他の所へ行ったことがないのでよくわからない。
5	職員の身だしなみ	86.4%	10.8%	1.5%	0.0%	0.0%	
Ш	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	86.1%	12.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	頼りになる	89.2%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	時間の正確さ	77.0%	21.5%	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	81.5%	15.4%	0.0%	0.0%	1.5%	
2	迅速なサービス提供	86.1%	10.8%	0.0%	0.0%	1.5%	
3	連絡の取りやすさ	87.7%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	職員さんの名前が良く判らない
٧	確実性について						2 やや不満 1 不満の理由
	安全安心の支援		12.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	礼儀正しさ	90.8%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	プライバシーへの配慮	84.6%	13.8%	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	83.1%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	
2	要望への対処	86.1%	12.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
3	気配り	87.7%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
	サービフをブ利用さ	и гэ-	7.1+/可 レカ	V 7/11	1.5.1	「マニ」	った活動を取り入れてほしいしかど、宣析の田に期待する

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 VII 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。

職員さんにはいつもよくやってもらっています。ただ一部の職員さんの口調がきつく感じます。おっかなくてせつなくなることがあります。

(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きたいと思います。デイサービスに来ていただくご利用者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まいります。職員の対応や言葉遣いなど気になることがありましたら、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、遠慮なくご相談下さい。ご利用時に言いにくいことなどがありましたら、お電話でご連絡をいただけたらと思います。

・ サービス内容の具体的な開示を家族にも行ってほしい。デイサービスで何をやっているのか家族はよく判らないので。

(施設回答) デイサービスでの具体的な支援内容につきましては、ご利用者の身体状況等によりお一人お一人対応や支援内容が異なる場合があります。通常ですと、定期的にケアマネさんが行うサービス担当者会議にデイサービス職員も参加させていただき、デイサービスでどのように過ごされているのか、支援内容等についてお伝えさせていただいておりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で、昨年度はサービス担当者会議が開催できていないご利用者様も多く、ご家族様に直接話をさせていただく機会も少なかったと思います。また、コロナの影響で、デイサービス内の見学はお断りさせていただいており、年に1回開催していました介護者の集いについても2年間開催できていないためご家族様にデイサービスでのご様子をお伝えさせていただく機会が少なく申し訳ありませんでした。ご利用の様子で気になることや知りたい情報などありましたら、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。また、デイサービスでの行事等について令和2年度のデイサービスの活動報告を作成しましたので、ご覧いただけたらと思います。

ジャージの制服はだらしなく見える。

(施設回答)デイサービスでは、ご利用者様の介護や機能訓練等行う時に安全でスムーズに動けるようズボンはジャージを着用させていただいております。ご理解をよろしくお願いいたします。

連絡帳の字が小さい。時候のあいさつは5行もいらない。

(施設回答)連絡帳の文字につきましては、システムの関係で現在の文字の大きさを変えることができないようになっており、字が小さくご迷惑をお掛けしております。ご希望の方には、拡大コピー(A4サイズ)をしてお渡ししておりますのでお申し付けください。時候の挨拶につきましては、お一人暮らしやお二人暮らしのご利用者様などからは読むのを楽しみにしているとおっしゃられる方もいるため、全く無くしてしまうことは考えておりませんが、文面につきましてはデイサービスからのお知らせや、日頃と違った様子があった場合などには状況をできるだけ詳しくお伝えさせていただきます。

・ 開員さんにいろいろたのむ時お名前が判明しない(苗字・名前)ので声を掛けるに遠慮してしまいます。

(施設回答) 職員の名前が分からず、いろいろと頼みにくい思いをされているとのことで申し訳ありません。職員の名前については、制服の袖口に縫い付けてありますが、見えにくいというご意見もあり今後検討していきたいと思います。職員に何か頼む時には、名前が分からない時も「ちょっとお願い」などとお気軽にお声がけ下さい。職員のほうからもできるだけお声掛けしていくようにしたいと思います。ご利用者様から何度も名前を聞かれても、職員はお答えしますので、コミュニケーションの一つとしても遠慮なく、何度でも名前を聞いていただけたらと思います。

・ |職員の方の名札ですが、大きくしてもらえないか…見えやすい様。漢字でなくひらがなでもよいのでは?

(施設回答)職員の名前は、制服の袖の所に縫い付けておりますが、すぐに大きな字に変更することが難しく、ご不便をお掛けしております。文字の大きさやひらがなでの表記等についても、今後検討していきたいと思います。

カラオケの時間もう少し長くしてほしいです。お願い致します。

(施設回答)カラオケは、午後の全体体操後の個別レクリハの時間にご希望の方を中心に参加していただいております。おやつや帰りの送迎時間が決まっているため、現在の個別レクリハの時間をもっと長くすることは難しいですが、限られた時間の中でできるだけ多くの歌を歌っていただけるよう考えていきたいと思います。また、新型コロナウイルス感染症の影響で、カラオケなどの活動を制限させていただくこともありますがご理解をお願いいたします。

ー年間の活動の様子を写真にとりプリントしてもらったり、誕生日の写真を用意してもらいありがとうございます。いつか家・ 族も一緒に1日を過ごせる様なイベントや時間が作れるような時が来たら参加したいな-と思います。

(施設回答)昨年度は、新型コロナウイルス感染症の予防対応として、デイサービスセンター内の見学やホール内への外部の方の立ち入りを基本的にはお断りさせていただいておりました。状況が落ち着きましたら、介護者の集いを開催したり、ご家族様にデイサービスにお越しいただけるような時間を作っていきたいと考えております。

- ・一送り迎えをしてもらえて、みなさんとお茶のみができて、職員さんも親切にしてくださるので不満はないです。
- これからもがんばって下さい。私もがんばります。毎日しあわせです。
- 十分満足しております。

本人が楽しんでおります。これからも宜しくお願いいたします。

お食事が楽しみ

高齢の主人の心安らぐ場として提供して頂き、家族一同感謝の気持ちでいっぱいでございます。介護の私も薬に頼りながら全く変わってしまった主人にふり回されながら頑張っているところですがほんとうに皆様にはただただ感謝の一言です。

| 光仁会富竹の里 名前と場所は知っていました。お世話になって1日が楽しく過ごせるのでうれしいです。私は入浴タイムが一番すきです。安心して入浴が出来るからです。

・|他を見たことないのでよくわからないけれど、慣れてきたら隣の人と話もできるし、いいです。

•	すべて満足しています。
•	職員の方、全てとてもすばらしい人達で感謝しています。頼りになり、あまえすぎてしまい申し訳ないくらいです。ありがとうございます。
•	いつもお世話になっております。自宅では一人になってしまいますので、デイサービスに行かせていただき大変ありがたく 思っております。今後もよろしくお願いいたします。
•	いつも良くやって頂き、ありがとうございます。
•	よくできている。特になし。
•	今のままで十分です。
	いつもありがとうございます。

令和2年度 富竹の里デイサービスセンター(基準緩和) 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るとともに、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。

I 基本情報	
満 や や 満 記 満 不 足 満 不 足 満 不 足 満 不 足 満 不 足 満	
□ 有形性について	
満	
 正 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 58.1% 32.3% 0.0% 3.2% 6.4% 3 清潔な衛生環境 48.4% 38.7% 0.0% 3.2% 9.7% せっかくの床暖房のある場所が使えないことが 部屋の床が悪く全体的に古く感じる。 5 職員の身だしなみ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 3.2% 正 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 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 0.0% 6.4% I 情報提供 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7% 	
II 有形性について 2 やや不満 1 不満の理由 2 やや不満 1 不満の理由 1 建物の見栄え 61.3% 32.3% 3.2% 0.0% 3.2% 6.4% 3 清潔な衛生環境 67.8% 25.8% 0.0% 0.0% 6.4% 48.4% 38.7% 0.0% 3.2% 9.7% お屋の床が悪く全体的に古く感じる。 5 職員の身だしなみ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 3.2% 2 やや不満 1 不満の理由 1 約束事の実行 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0	
1 建物の見栄え 61.3% 32.3% 3.2% 0.0% 3.2% 2 建物の雰囲気 58.1% 32.3% 0.0% 3.2% 6.4% 3 清潔な衛生環境 67.8% 25.8% 0.0% 0.0% 6.4% 4 建物の設備 48.4% 38.7% 0.0% 3.2% 9.7% せっかくの床暖房のある場所が使えないことだ部屋の床が悪く全体的に古く感じる。 5 職員の身だしなみ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 3.2% 2 やや不満 1 不満の理由 1 約束事の実行 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 2 頼りになる 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 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 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
2 建物の雰囲気 58.1% 32.3% 0.0% 3.2% 6.4% 3 清潔な衛生環境 67.8% 25.8% 0.0% 0.0% 6.4% 4 建物の設備 48.4% 38.7% 0.0% 3.2% 9.7% せっかくの床暖房のある場所が使えないことが 部屋の床が悪く全体的に古く感じる。 5 職員の身だしなみ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 3.2% II 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 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 2 頼りになる 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 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 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
3 清潔な衛生環境 67.8% 25.8% 0.0% 0.0% 6.4% 48.4% 38.7% 0.0% 3.2% 9.7% せっかくの床暖房のある場所が使えないことが 部屋の床が悪く全体的に古く感じる。 5 職員の身だしなみ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 3.2% 2 やや不満 1 不満の理由 1 約束事の実行 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 2 頼りになる 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 0.0% 12.9% 0.0% 0.0% 0.0% 14% 1 不満の理由 2 やや不満 1 不満の理由 2 やや不満 1 不満の理由 1 情報提供 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
4 建物の設備 48.4% 38.7% 0.0% 3.2% 9.7% せっかくの床暖房のある場所が使えないことが 部屋の床が悪く全体的に古く感じる。	
48.4% 38.7% 0.0% 3.2% 9.7% 部屋の床が悪く全体的に古く感じる。 5 職員の身だしなみ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 3.2% 2 やや不満 1 不満の理由 1 約束事の実行 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 2 頼りになる 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 0.0% 1 で答性について 2 やや不満 1 不満の理由 2 やや不満 1 不満の理由 1 情報提供 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
部屋の床が悪く全体的に古く感じる。	が残念です。
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 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 2 頼りになる 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 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 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
1 約束事の実行 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 2 頼りになる 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 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 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
2 頼りになる 83.9% 9.7% 0.0% 0.0% 6.4% 3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 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 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
3 時間の正確さ 83.9% 12.9% 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 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
IV 応答性について 2 やや不満 1 不満の理由 1 情報提供 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
1 情報提供 67.7% 22.6% 0.0% 0.0% 9.7%	
2 迅速なサービス提供 67.7% 19.4% 0.0% 0.0% 12.9%	
3 連絡の取りやすさ 80.7% 12.9% 0.0% 0.0% 6.4%	
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 83.9% 12.9% 0.0% 0.0% 3.2%	
2 礼儀正しさ 93.6% 6.4% 0.0% 0.0% 0.0%	
3 プライバシーへの配慮 80.7% 12.9% 0.0% 0.0% 6.4%	
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 77.4% 19.4% 0.0% 0.0% 3.2%	
2 要望への対処 74.2% 22.6% 0.0% 0.0% 3.2%	
3 気配り 83.9% 16.1% 0.0% 0.0% 0.0%	

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。

・ 床が古くなっているためか、一部フロアが使用できない状態なので、広く使えるようにして欲しい。

(施設回答)現在、フロアが一部使用できなくなっているため、皆様には大変ご迷惑をお掛けしております。施設の改修等に ついては、今後検討をさせていただきます。ご不便をおかけしますが、よろしくお願いします。

トイレが新しくなれば良いと思う。

(施設回答)トイレを含め施設の改修等については、今後検討をさせていただきますが、すぐに対応することは現状難しく、 皆様にはご不便をお掛けします。

・ 冬はトイレが寒い

(施設回答) いきいきセンター内のトイレについては、以前より冬場寒いとのご意見があり、皆様には大変ご不便をお掛けし ており申し訳ありません。冬場、ホール内の暖房を早めにつけて少しでもトイレ内も暖かくなるよう対応していきたいと思い ます。ご理解をよろしくお願いいたします。

- ┃・ │運動用具が少し欲しい。運動用具が有ると「行きたい」という声をよく聞く。
 - (施設回答)大変申し訳ありませんが、いきいきクラブでは運動器具を使用してのプログラムは現在実施しておりません。運動プログラムについては、ご利用者様の身体状況や目標等にあわせて実施できるよう提案させていただきたいと思います。
- ・|機械で体力作りの出来るものがあり、そういうのを取り入れてほしい。
 - (施設回答) 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。運動器具を使用しての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。
- コロナのせいで声を出す事があまりなかったので、少しでも声が出せるように終了の時歌で別れて次回の楽しみにつなげられ ・ れば良いなーと思う。
 - (施設回答)新型コロナウイルス感染症予防の対応として、皆様には基本的にはマスクをしたまま運動を行っていただいており、他の方と話をしたり交流する時にもご不便をお掛けしております。今後、皆様のご意見もお聞きしながら、日によっては最後に歌を歌うことなども取り入れていきたいと思います。ご希望などありましたら、デイサービスご利用時にお気軽に職員にお伝え下さい。
- ・ 大生お二人とも親切でいたれりつくせりの方々で嬉しいです。その度毎に楽しく過ごすことが出来てありがたいです。
- いつも大変心配して頂きありがたく感じております。今年の賀上八ガキ切手シートが富竹の一枚が当りでした。はがゆくも、 私なりに動きますので、あきらめずに見てって下さい。体力はまだまだ良き方に来てると思うが又「あれれ」とダメにもなり
- *気力、今一です。
- ・ スタッフの皆様いつも明るく親切にしていただいておりありがたいです。今後もずーっとよろしくお願いします。
- いつも感謝致しております。親切で助かっております。
- ・ 体操など身体が動かせる場所があることは大変ありがたい。
- いつもお世話になりありがとうございます。コロナ感染予防対策の細かいご配慮に感謝します。週1回の体操はとても楽しく元・ 気を頂いて帰ります。今後もよろしくお願いします。
- 毎週楽しい時間で感謝してます。
- 楽しく体操をやっていますので、いまのところありません。

令和2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感謝申し上げるとともに、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
Ι	基本情報	36人の「	中から34	人のご回	答をいる	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	ゃ	ゃ	不	未	
		足	ゃ	ゃ	満	記	
			満	不		入	
			足	満			
I	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	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	行った事が無い
2	建物の雰囲気	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	II .
3	清潔な衛生環境	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	II .
4	建物の設備	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	П
5	職員の身だしなみ	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	П
Ш	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	91.0%	3.0%	0.0%	0.0%	6.0%	
2	頼りになる	85.0%	12.0%	0.0%	0.0%	3.0%	
3	時間の正確さ	88.0%	3.0%	6.0%	0.0%	3.0%	終わる時間守ってもらえない。少々手際が悪い。
IV	応答性について						2 やや不満 1 不満の理由
1	情報提供	70.0%	15.0%	0.0%	0.0%	15.0%	
2	迅速なサービス提供	76.0%	12.0%	0.0%	0.0%	12.0%	
3	連絡の取りやすさ	88.0%	6.0%	0.0%	0.0%	6.0%	
٧	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	79.0%	12.0%	3.0%	0.0%	6.0%	やや頼りなさを感じる。自分の負担が多くなってしまい辛
	 礼儀正しさ	94.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	くなる。
	プライバシーへの配慮		3.0%	0.0%	0.0%	9.0%	
	共感性について	00.0%	3.0%	0.0%	0.0%	9.0%	2 やや不満 1 不満の理由
	意見の言いやすさ	76 00/	15.0%	6.00/	0.0%	3.0%	∠ / ′ / ′ / ↑ / ↑ / ↑
	要望への対処	85.0%	9.0%	0.0%	0.0%	6.0%	
\vdash	女主/ \U/刈处	05.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	ある人・ない人の差がありすぎ。職員間で情報共有を。
3	気配り	73.0%	15.0%	3.0%	0.0%	9.0%	もっと障がい者に対してのこと自己で学んでほしい。
	サービフをブ利田され	[ナタトか	レフロリ	1.5.1	「マニハっ	た活動を取り入れてはしいしかど、宣竹の甲に期待する?

- 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。
- ・ 皆様いつも二コニコと優しく接してくださっているので、今のままでいいと思います。
- やってもらうだけで感謝です。
- ・もう少し時間がほしい。買い物もしてもらいたい(同行・現地集合でもいい)。
- ・ 今は訪問ですが、デイを利用したくなるように、母と信頼関係を築いていってほしいです。
- 丁寧な対応をしてもらってます。
- 入浴介助を受けていますが、利用者宅での着替えをできたら控えてほしい。入浴用エプロンで済ますことはでき ・ ないでしょうか。
- ・ 利用料の引き落とし、信金も入れてほしいです。
- 時間内で終えられる様、迅速かつ丁寧な方・明るい方(ちょっと暗めの方が多いかな?)を希望します。大変さ・はよくわかりますが…。