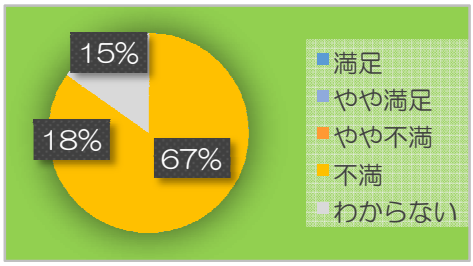
社会福祉法人 鈴鹿福祉会

令和元年度　特別養護老人ホーム　鈴鹿グリーンホーム
ご家族アンケート結果

調査期間： 令和元年 9月20日（金）～10月15日（火）
回答数： 34　回答率： 69%

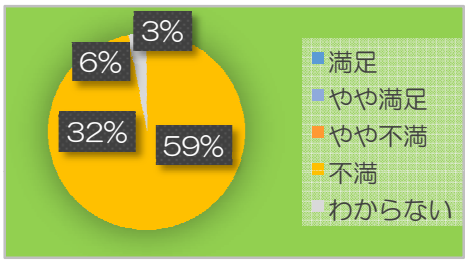
1.ホームの目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	22	84.8%	82.1%	85.3%	86.1%
やや満足	6				
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0				
わからない	5	15.2%	17.9%	14.7%	13.9%



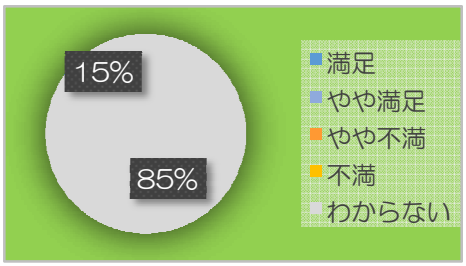
2.ホームのサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	20	91.2%	75.9%	78.4%	83.4%
やや満足	11				
やや不満	2	5.9%	10.3%	16.2%	13.8%
不満	0				
わからない	1	2.9%	13.8%	5.4%	2.8%



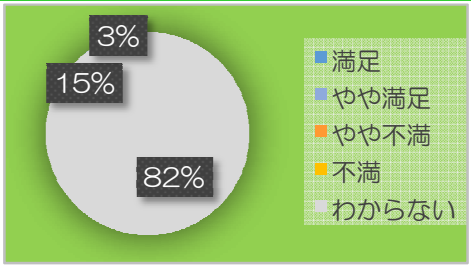
3.職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	29	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%
やや満足	5				
やや不満	0	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%
不満	0				
わからない	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



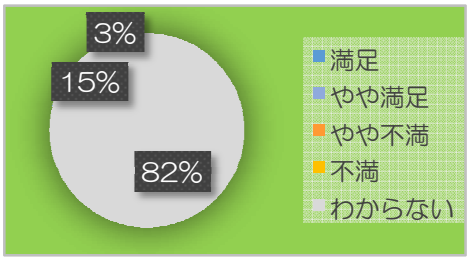
4.ホーム全体は、生活の場として清潔感や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	28	97.1%	96.6%	97.3%	91.7%
やや満足	5				
やや不満	1	2.9%	3.4%	2.7%	8.3%
不満	0				
わからない	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



5.ご本人やご家族の個人情報やプライバシーは適切に保護されていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	28	97.1%	92.9%	97.3%	94.4%
やや満足	5				
やや不満	1	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0				
わからない	0	0.0%	7.1%	2.7%	5.6%

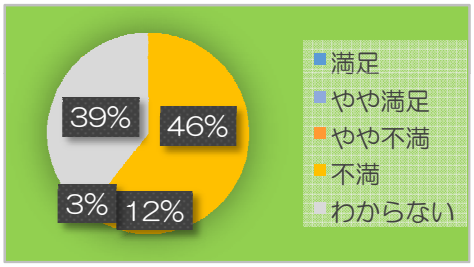


【質問1～5についてのご意見】

・職員の方々によくしてもらい、感謝しております。ありがとうございます。
・感謝しております。ありがとうございます。
・在宅当時を思い出すと介護していた時のせつなさ、つらさから少々でも解放された心の安らぎが得られた事に感じ入るものがあります。
・母を訪問するといつも生き生きした顔をしているので、とても嬉しく、安心して家に帰れます。ありがとうございます。いつもたいへんだと思いますが、宜しくお願い致します。

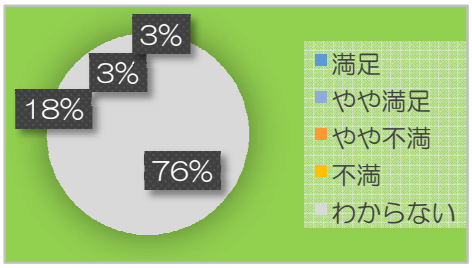
6.台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	15	57.6%	53.6%	55.6%	58.3%
やや満足	4				
やや不満	1	3.0%	3.6%	0.0%	0.0%
不満	0				
わからない	13	39.4%	42.9%	44.4%	41.7%



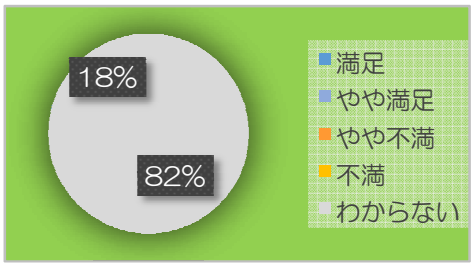
7.感染症の情報やその対策、ホーム全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	25	93.9%	96.4%	91.9%	91.7%
やや満足	6				
やや不満	1	6.1%	3.6%	8.1%	0.0%
不満	1				
わからない	0	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%



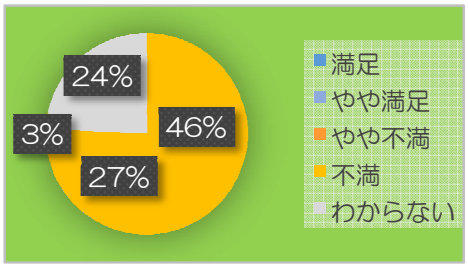
8.ご本人の日々の暮らしぶりや健康状態に変化があったときなどに、ご家族との連携をとりながら適切な対応がされていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	27	100.0%	96.4%	100.0%	97.2%
やや満足	6				
やや不満	0	0.0%	3.6%	0.0%	2.8%
不満	0				
わからない	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



9.外部からの侵入などに対して防犯対策がなされていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	15	72.7%	64.3%	75.0%	66.7%
やや満足	9				
やや不満	1	3.0%	0.0%	2.8%	2.8%
不満	0				
わからない	8	24.2%	35.7%	22.2%	30.5%

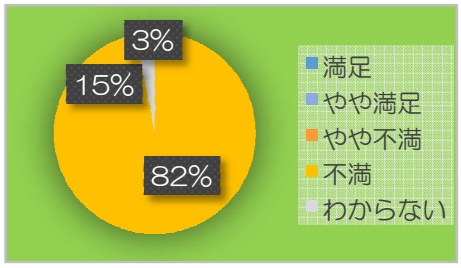


【質問6～9についてのご意見】

・台風、地震などの災害が迫っている今日、避難訓練などは行っておられますか？
・防災、防火訓練、避難訓練等、見学したい。連絡頂ければありがたいです。
・何かあった時等、よく電話を頂き、健康状態など説明していただきありがたく思っています。
・いつも施設がきれいにしてもらってあり、季節の花がいつも生けてあって細かい所までの気遣いに感謝です。

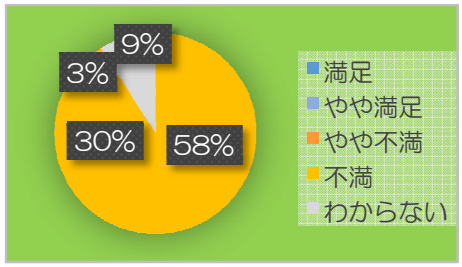
10.入居の際、ホームの理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	27	97.0%	64.3%	75.0%	66.7%
やや満足	5				
やや不満	0	0.0%	0.0%	2.8%	2.8%
不満	0				
わからない	1	3.0%	35.7%	22.2%	30.5%



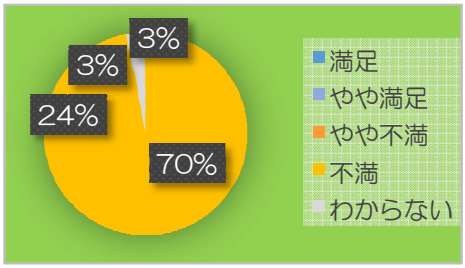
11.ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	19	87.9%	96.6%	83.8%	83.3%
やや満足	10				
やや不満	1	3.0%	3.4%	2.7%	5.6%
不満	0				
わからない	3	9.1%	0.0%	13.5%	11.1%



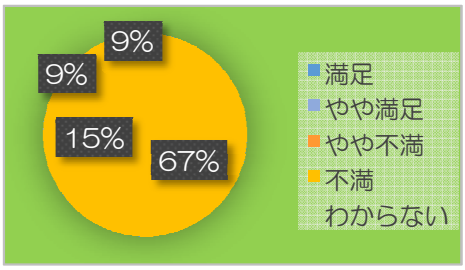
12.職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	23	93.9%	93.1%	97.3%	83.3%
やや満足	8				
やや不満	1	3.0%	6.9%	0.0%	8.4%
不満	0				
わからない	1	3.0%	0.0%	2.7%	8.3%



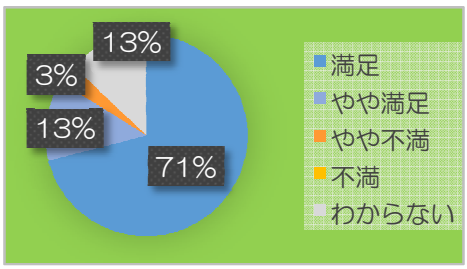
13.ご本人やご家族からの意見や苦情を述べやすい雰囲気や環境が整っていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	22	81.8%	89.7%	83.8%	83.4%
やや満足	5				
やや不満	3	9.1%	6.9%	2.7%	8.3%
不満	0				
わからない	3	9.1%	3.4%	13.5%	8.3%



14.ご本人やご家族からの意見や苦情に対して、ホームから説明がありますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	22	83.9%	85.7%	88.9%	80.6%
やや満足	4				
やや不満	1	3.2%	3.6%	5.6%	8.3%
不満	0				
わからない	4	12.9%	10.7%	5.6%	11.1%

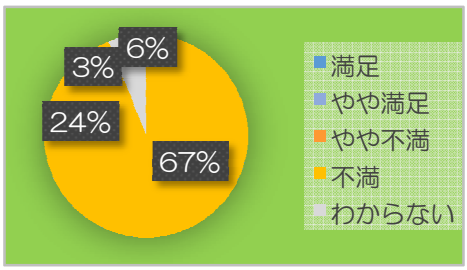


【質問10～14についてのご意見】

・今後ともよろしくお願いいたします。
・交代で勤務していただいているのでいたしかたないですし、経験年数も差異があるので、いたしかたない思う事が多々あります。その点は連絡網で補っていただけると助かります。連携をとっていただいて対応の一律化につとめていただけたらと思います。

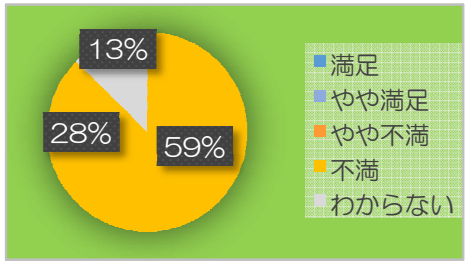
15.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	22	90.9%	80.0%	83.8%	83.3%
やや満足	8				
やや不満	1	3.0%	6.7%	2.7%	2.8%
不満	0				
わからない	2	6.1%	13.3%	13.5%	13.9%



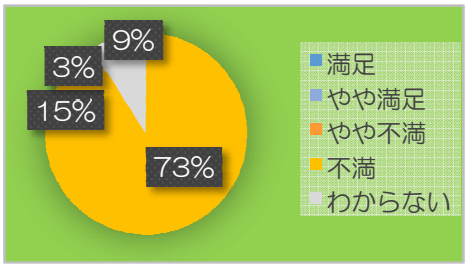
16.入浴や排せつ等のサービスの提供状況は満足していますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	19	87.5%	89.7%	91.7%	80.5%
やや満足	9				
やや不満	0	0.0%	3.4%	0.0%	2.8%
不満	0				
わからない	4	12.5%	6.9%	8.3%	16.7%



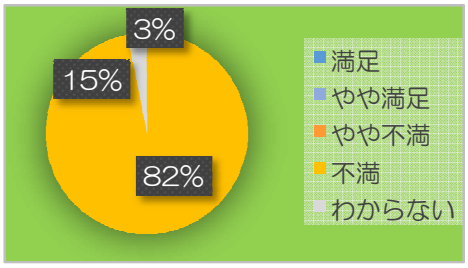
17.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	24	87.9%	89.7%	91.7%	86.1%
やや満足	5				
やや不満	1	3.0%	10.3%	2.8%	8.3%
不満	0				
わからない	3	9.1%	0.0%	5.6%	5.6%



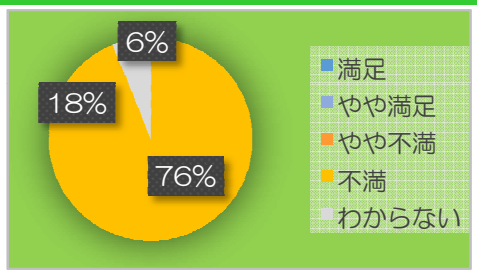
18.職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足されていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	27	97.0%	100.0%	100.0%	100.0%
やや満足	5				
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0				
わからない	1	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%



19.ご家族から見て職員は生き生きと働いているように見えますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度	H28年度
満足	25	93.9%	96.6%	97.3%	88.8%
やや満足	6				
やや不満	0	0.0%	3.4%	0.0%	5.6%
不満	0				
わからない	2	6.1%	0.0%	2.7%	5.6%



【質問15～19についてのご意見】

・自分で何もできない状態ですので、職員の皆さんに親切にして頂いているようです。
・がんばっていただき、ありがとうございます。
・限られた短い時間での状況でもありますので、本質をみきわめるところまで観察しきれません。ですが、職員の方々の総合的努力によって、家族の者は心も体も助けられているのは事実だと思っています。
・職員の接遇が大変良く、教育が徹底されていると思います。
・本人、その家族に対し、職員の方々が親切丁寧に接して下さり、とてもありがたいことです。

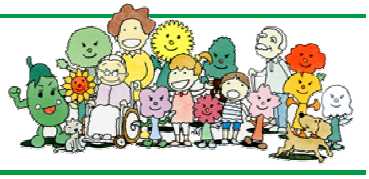
【ホームのよい点・優れている点についてのご意見】

・良くしていただいています。
・職員の方々がやさしくてとてもうれしいです。
・気軽さがあり、いつでもとけこまさせていただける安心感があります。
・何でも職員の方に聞いたり、教えてもらえるので、助かっております。季節(行事)ごとに色々と考えてくださり、ありがとうございます。家ではできないことです。感謝です。
・風邪予防、感染症予防に玄関先でうがい、手洗いスペースが設けられており、大変予防管理されていると思います。今後も続けて行って下さい。
・室内の環境も清潔で美しく、気持ちも良いです。毎週音楽会など開いて下さり、楽しまさせて頂いていると思います。本人の体調の変化等、すぐご連絡下さります。
・何時も暖かい言葉を掛けて戴き、心のこもった世話をして戴き感謝して居ます。
・介護士の方々が皆、無反応な母にていねいに声かけ、介護していただき、感謝しております。
・入居者に寄り添った対応をして頂いており、感謝しています。
・健康状態、書類手続等について、その都度ご連絡いただき大変感謝しております。
・施設全体が清潔感あり素晴らしい環境だと思います。
・なにかあった時にすぐに連絡していただく。

【ホームに改善してほしい点・気になる点についてのご意見】

・このままでいいと思っています。
・無理なお願いかもしれませんし、家族のやるべき事なのかもしれませんが、各自の部屋のおそうじをもう少しお願い出来たらと思います。
・最近、おしっこの匂いが気になるのですが、布オムツに変えたからでしょうか？今までどおりではダメなんですか？
・帰る際、門から右折する時、見通しが良くない為、もう少し改善が望ましい。
・特にありません。

私たちは、地域に信頼されるべき
存在であり続けます



鈴鹿グリーンホーム 公式ホームページ QRコード