



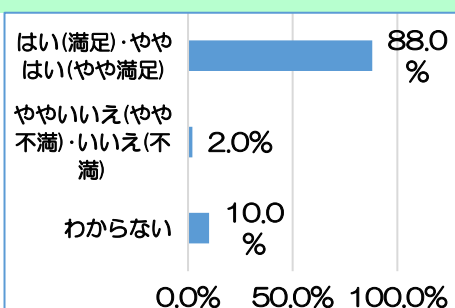
令和2年度 特別養護老人ホーム 鈴鹿グリーンホーム ご家族アンケート結果

調査期間： 令和2年 9月15日（火）～10月9日（金）

回答数： 51 回答率： 71%

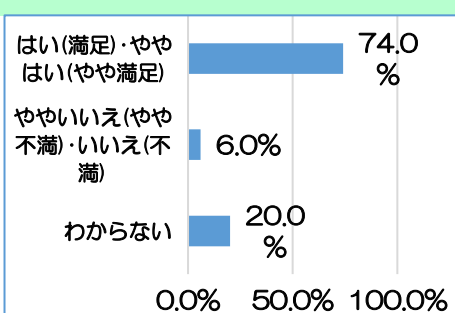
1.ホームの目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	34	88.0%	84.8%	82.1%	85.3%	86.1%	3.2%
ややはい(やや満足)	10						
ややいいえ(やや不満)	0	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
いいえ(不満)	1						
わからない	5	10.0%	15.2%	17.9%	14.7%	13.9%	-5.2%



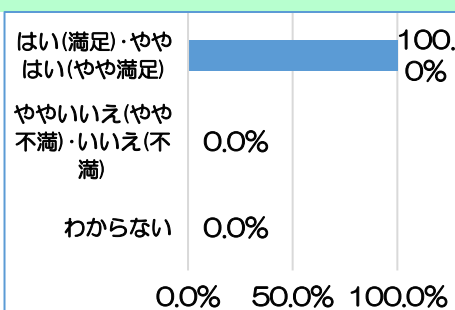
2.ホームのサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	24	74.0%	91.2%	75.9%	78.4%	83.4%	-17.2%
ややはい(やや満足)	13						
ややいいえ(やや不満)	2	6.0%	5.9%	10.3%	16.2%	13.8%	0.1%
いいえ(不満)	1						
わからない	10	20.0%	2.9%	13.8%	5.4%	2.8%	17.1%



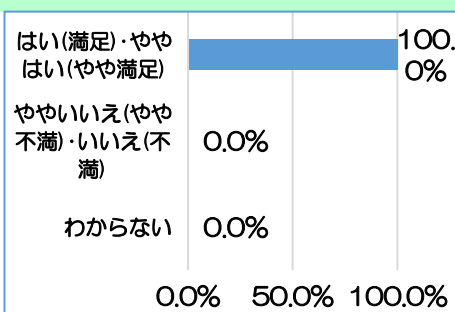
3.職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	42	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	0.0%
ややはい(やや満足)	9						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



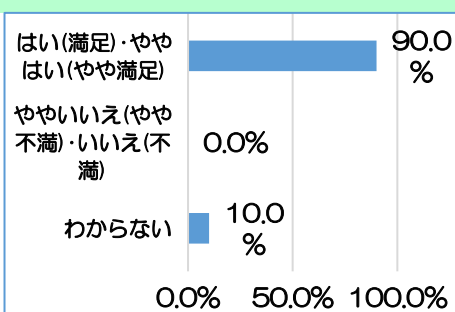
4.ホーム全体は、生活の場として清潔感や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	42	100.0%	97.1%	96.6%	97.3%	91.7%	2.9%
ややはい(やや満足)	9						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.9%	3.4%	2.7%	8.3%	-2.9%
いいえ(不満)	0						
わからない	0	0.0%	0.0%	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2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	39	90.0%	97.1%	92.9%	97.3%	94.4%	-7.1%
ややはい(やや満足)	6						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	-2.9%
いいえ(不満)	0						
わからない	5	10.0%	0.0%	7.1%	2.7%	5.6%	10.0%

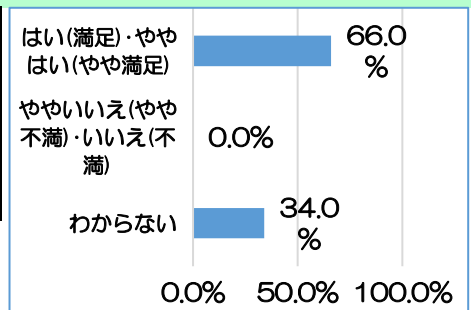


【質問1～5についてのご意見】

- ・ 質問2 年齢のせいかみたことはない。
- ・ 母は認知症の為、意思疎通ができない為、アンケートに答えられないところが有りますので宜しくお願いします。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 本人に何か変化等あった時は必ずご連絡いただきます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 妹の無理なお願いも聞いていただき、本人ともども喜んでおります。ありがとうございます。
- ・ 額に理念は見たことはありますが覚えていません。利用者様の思いを尊重されて対応してもらってると思います。
- ・ 質問2ですが、母は介護5で意思表示もない状態です。家族は10年近く介護士の方にお世話になって、普通の生活が送れています。感謝しています。
- ・ 特にありません。
- ・ 特にないです。

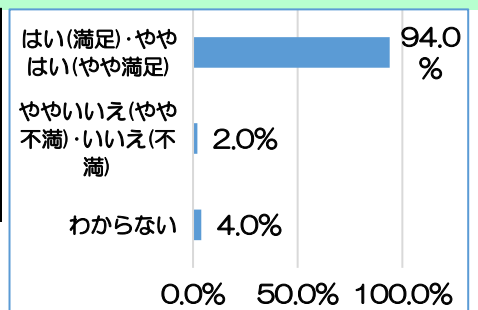
6.台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	21	66.0%	57.6%	53.6%	55.6%	58.3%	8.4%
ややはい(やや満足)	12						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	3.0%	3.6%	0.0%	0.0%	-3.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	17	34.0%	39.4%	42.9%	44.4%	41.7%	-5.4%



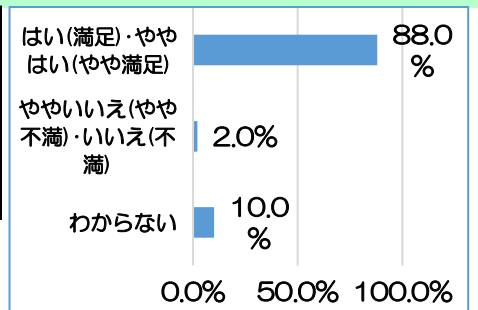
7.感染症の情報やその対策、ホーム全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	33	94.0%	93.9%	96.4%	91.9%	91.7%	0.1%
ややはい(やや満足)	14						
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	6.1%	3.6%	8.1%	0.0%	-4.1%
いいえ(不満)	0						
わからない	2	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	4.0%



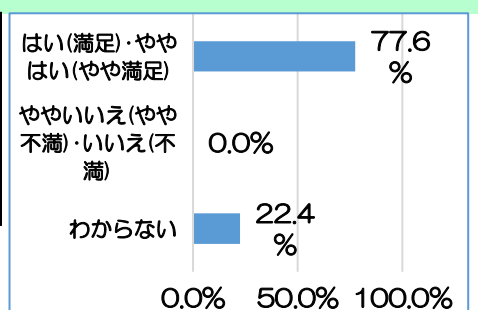
8.ご本人の日々の暮らしぶりや健康状態に変化があったときなどに、ご家族との連携をとりながら適切な対応がされていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	33	88.0%	100.0%	96.4%	100.0%	97.2%	-12.0%
ややはい(やや満足)	11						
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	0.0%	3.6%	0.0%	2.8%	2.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	5	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%



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2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	27	77.6%	72.7%	64.3%	75.0%	66.7%	4.9%
ややはい(やや満足)	11						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	3.0%	0.0%	2.8%	2.8%	-3.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	11	22.4%	24.2%	35.7%	22.2%	30.5%	-1.8%

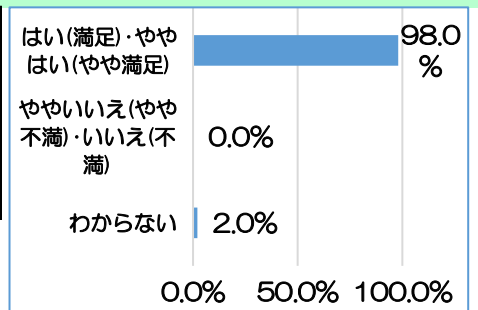


【質問6～9についてのご意見】

- ・質問6 わからないです。
- ・コロナ騒ぎで面会にいったないので、実際はわからないが正解かも、です。
- ・質問6、9 説明を聞いていないのでわからない。
- ・安全確保の体制、防犯対策等万全と思われませんが本人のその時の(緊急時に)心の状態、避難をどの様に対処出来るのが母の事を思うと少し心配です。
- ・6、7 そうあってほしい!!
- ・いつもお世話になってます。今このコロナで面会できなくさびしく思います。早く母に会える事楽しみにしています。
- ・職員の方がマスクをしていない。
- ・項目に対し知りえる情報手段が不明の為、解答に不確実性があります。ですが、入居者の体調不良の時の連絡をいただくのは助かっています。
- ・危険な場面になった経験がないのでよくわかりませんが、訓練等も行われているようで安心しています。

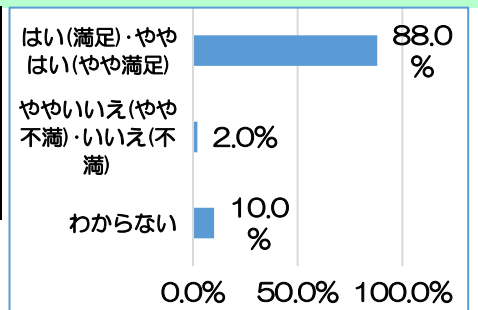
10.入居の際、ホームの理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	42	98.0%	97.0%	64.3%	75.0%	66.7%	1.0%
ややはいい(やや満足)	7						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	2.8%	0.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	1	2.0%	3.0%	35.7%	22.2%	30.5%	-1.0%



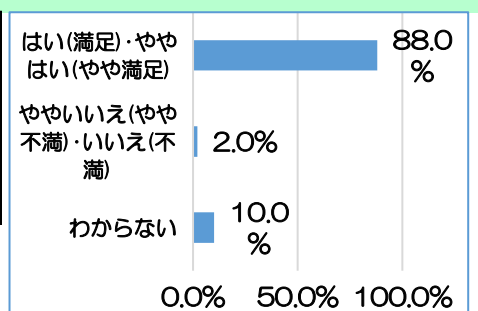
11.ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	35	90.0%	87.9%	96.6%	83.8%	83.3%	2.1%
ややはいい(やや満足)	10						
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	3.0%	3.4%	2.7%	5.6%	-1.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	4	8.0%	9.1%	0.0%	13.5%	11.1%	-1.1%



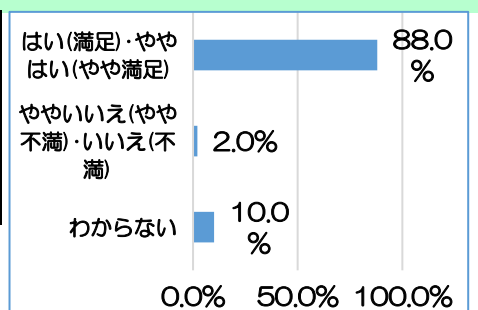
12.職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	39	96.0%	93.9%	93.1%	97.3%	83.3%	2.1%
ややはいい(やや満足)	9						
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	3.0%	6.9%	0.0%	8.4%	-1.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	1	2.0%	3.0%	0.0%	2.7%	8.3%	-1.0%



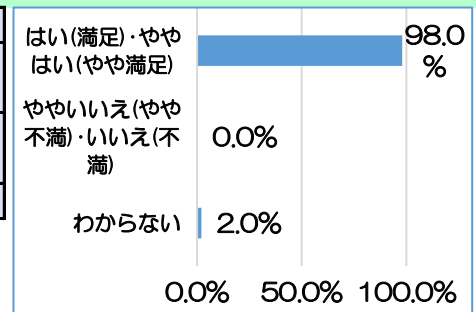
13.ご本人やご家族からの意見や苦情を述べやすい雰囲気や環境が整っていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	28	86.0%	81.8%	89.7%	83.8%	83.4%	4.2%
ややはいい(やや満足)	15						
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	9.1%	6.9%	2.7%	8.3%	-7.1%
いいえ(不満)	0						
わからない	6	12.0%	9.1%	3.4%	13.5%	8.3%	2.9%



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2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	31	83.3%	83.9%	85.7%	88.9%	80.6%	-0.6%
ややはい(やや満足)	9						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	3.2%	3.6%	5.6%	8.3%	-3.2%
いいえ(不満)	0						
わからない	8	16.7%	12.9%	10.7%	5.6%	11.1%	3.8%

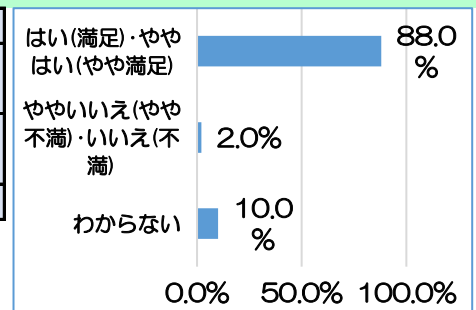


【質問10~14についてのご意見】

- ・今の所、見あたりません。
- ・質問10、13 わからない。
- ・質問13、14 いままで苦情は出していない。
- ・職員さんも一生懸命されてると思います。アットホームな感じでいいと思います。
- ・質問14 苦情などないのでわからない。
- ・コロナのせいで会うことができませんが、いつまで続くか心配です。

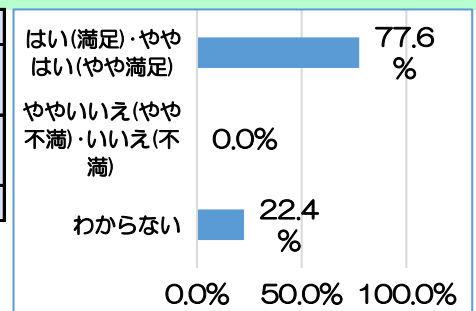
15.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	28	70.0%	90.9%	80.0%	83.8%	83.3%	-20.9%
ややはい(やや満足)	7						
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	3.0%	6.7%	2.7%	2.8%	-1.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	14	28.0%	6.1%	13.3%	13.5%	13.9%	21.9%



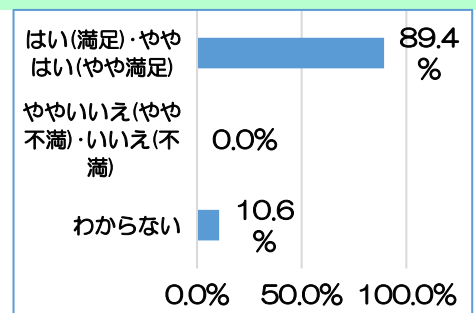
16-①.入浴や排せつ等のサービスの提供状況は満足していますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	31	77.6%	87.5%	89.7%	91.7%	80.5%	-9.9%
ややはい(やや満足)	7						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	2.8%	0.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	11	22.4%	12.5%	6.9%	8.3%	16.7%	9.9%



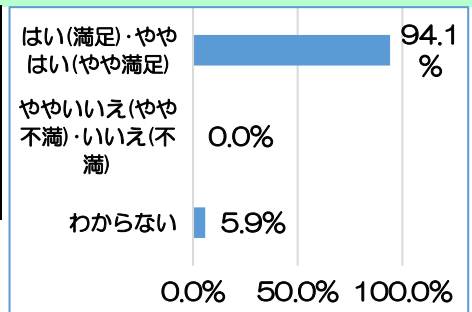
16-②.当ホームは介護業務の負担軽減や働き方の改善を目的として、介護機器や介護ロボットなどのテクノロジーを使用しています。このような新しい技術を使用した介護についてどのように感じられますか？

	令和2年度
はい(満足)	33
ややはい(やや満足)	9
ややいいえ(やや不満)	0
いいえ(不満)	0
わからない	5



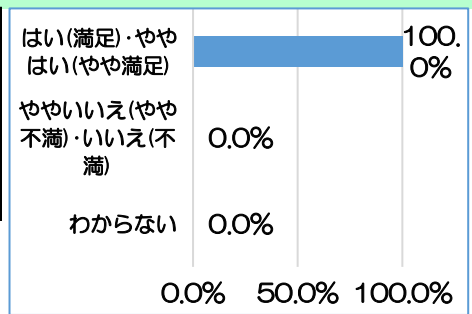
17.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	34	94.1%	87.9%	89.7%	91.7%	86.1%	6.2%
ややはい(やや満足)	14						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	3.0%	10.3%	2.8%	8.3%	-3.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	3	5.9%	9.1%	0.0%	5.6%	5.6%	-3.2%



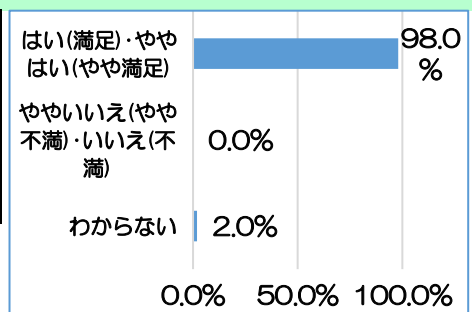
18.職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足されていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	41	100.0%	97.0%	100.0%	100.0%	100.0%	3.0%
ややはい(やや満足)	10						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	0	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-3.0%



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2年度	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	37	98.0%	93.9%	96.6%	97.3%	88.8%	4.1%
ややはい(やや満足)	13						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	5.6%	0.0%
いいえ(不満)	0						
わからない	1	2.0%	6.1%	0.0%	2.7%	5.6%	-4.1%



【質問15～19についてのご意見】

- ・ 介護機器や介護ロボットに関して直接見た事がないので機会があれば見てみたいです。
- ・ 特にありません。
- ・ 質問15、16 わからない。
- ・ 職員の方々によくして頂き有難うございます。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・ とても気持ちよく接して頂いてます。
- ・ 質問15、16、日中訪問していないのでわからない。質問16-② 本人が負担と感じなければよいと思う。
- ・ 家にいる時は一日にコーヒーを朝と昼、飲んでいましたが、コーヒーは出して頂いているのでしょうか？
- ・ 16-② とてもいい事だと思っています。
- ・ 16-② いいと思います。
- ・ 16-② 有効活用してほしいです。
- ・ 質問15、16は日頃みていないので、おまかせしているので安心してます。
- ・ 最近の状況としては、入室もままならない時でも有るので、室内がどのようになっているのかも知りえないので記入にあたり、不確実な解答になっています。ですが、いえるのは職員の皆様は御世話になりますと感謝の気持ちと依頼するのが最善ではと思うかぎりです。
- ・ 良くお世話していただいていると思います。
- ・ 職員さんの人間関係はいいように思います。でもわからない所もありますが長～く勤められている方が多いのでよいのではないかな？食事は利用者様の声や、職員さんの声を聞いておいしくして頂けたらと思います。
- ・ 職員の方々負担軽減、働き方の改善にテクノロジーの使用は、おおいに賛成です。どうかお身体を壊さないで下さい。

- ・ 食事の件、お電話いただきありがとうございます。何かありましたら、また連絡をお願いします。皆様宜しくをお願いします。

【ホームのよい点・優れている点についてのご意見】

- ・ 転倒やケガをした時の連絡もすぐに対応して下さり安心しています。
- ・ 職員の方が皆、非常に親切。遠方に居住のため不便をかけることも多いが、親身になって手助けして下さり感謝している。コロナ禍でもとても工夫、努力していると思う。
- ・ まだ一度しか面会に行っていないので、余り良くわかりません。
- ・ ケアマネによくして頂きありがとうございます。
- ・ 食事面、衛生面とも良くしてもらっています。
- ・ 居室もきれいだし、清潔感があって有りがたいです。
- ・ 職員さんの対応がいつもいいです。お世話になります。よろしくお願い致します。
- ・ 本当にとっても良くしていただいていると感謝しています。
- ・ 本人の言動に対し介護職員の方々が無理強いされず、ごくごく自然に接して下さっていることに感謝しております。
- ・ いつもお伺いさせていただいた時は、職員の皆様は対応が良いと感じております。いつもお世話をおかけしありがとうございます。
- ・ コロナ感染が収束しない中、ホームの玄関中にてうがい、手洗い、手指消毒などの設備が取りつけてあり、対策に力を入れられているのが感じられます。
- ・ 今後も続けてお願い致します。
- ・ 職員さんの対応が良く、親切だと思います。利用者様の気持ちを考えて、又家族の思いを理解していただいていると思います。上司がいい方だからと思っています。
- ・ 母を入所させて良かったと思っています。
- ・ いつも明るく接していただき感謝して居ます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 食事が良い。
- ・ (コロナであまり行けていないのですが)そうじもきちんとされていて、清潔が保たれていると思います。玄関の手洗い場もキレイです。
- ・ 職員の皆様の入所者への対応が気持ちいいです。
- ・ 職員の方々には、とても良くして頂き、感謝しかありません。いつもありがとうございます。
- ・ (窓越し)面会を希望すると、忙しい中丁寧に対応していただきありがとうございます。

【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】

- ・ 改善してほしい所はありません。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 以前、ショートステイ、デイサービスの時、何か手作りしていたことがありました。暇つぶしがあればいいなと思いましたが、今は行動する気力失ったかもしれませんね。しない方が安全かもしれませんね。
- ・ いつもありがとうございます。今のコロナの状況では仕方ないとは思いますが、短い時間でも良いので面会できる様に考えて頂きたいです。
- ・ ショートステイのときみたいにケアマネから生活状況をおしえてほしい。
- ・ 天気の良い日に10~15分でも外に出してあげてほしい。
- ・ オンラインでの面会なども可能ですが、時間帯だったりできないのが現状です。月に1回でも本人の様子を知らせていただけたらと思います。
- ・ 鈴鹿グリーンホームのホームページを見せていただきました。コロナの時代になり、玄関にサーマルカメラの設置を拝見しました。びっくりしました。それから、ふと思いついたのですが、家族が入居者(本人)の近況を知るために、ログインパスワード等から、ホームページを通じて、知ることができないか?と思いましたが、予算的・個人情報等あるかと思いますが。
- ・ 特養に入る方もリハビリなど行ってほしい。今の特養は昔とちがって元気な方もいると思います。そんな方も元気で過ごせるようにリハビリや、訪問マッサージを医療保険で利用したい。

- 早く面会が出来るようにと願ってます。物忘れが進まないか心配してます。
- 本当によくやってくれてます。感謝してます。
- 体調の変化など電話で連絡してくれるのはありがたいですが、仕事等で出れないことがあるので一報はLINEやSNS等でしてもらえたら、あせる事なくなると思う。
- 特に有りません。
- わからない。

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