



令和3年度 デイサービスセンター 鈴鹿グリーンホーム ご利用者・ご家族アンケート結果

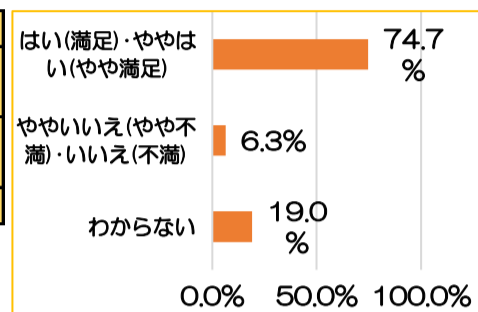
調査期間: 令和3年9月1日(水)～10月15日(金)

回答数:	ご利用者ご本人	20
	ご家族が代筆	11
	ご家族	52
	記載なし	0
	合計	83

回答率: **70.9%**

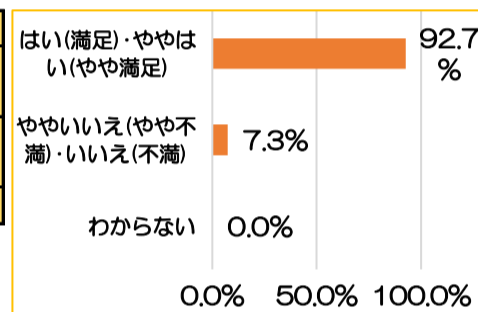
1.事業所の目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	33	74.7%	74.5%	66.2%	71.0%	68.8%	0.2%
ややはい(やや満足)	26						
ややいいえ(やや不満)	3	6.3%	3.2%	1.4%	2.1%	1.6%	3.1%
いいえ(不満)	2						
わからない	15	19.0%	22.3%	32.4%	26.9%	29.6%	-3.3%



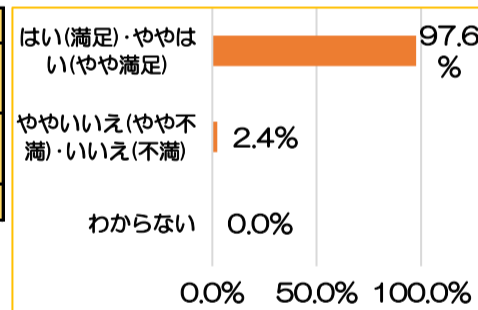
2.事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	39	92.7%	94.7%	92.1%	91.6%	98.6%	-2.0%
ややはい(やや満足)	37						
ややいいえ(やや不満)	6	7.3%	2.1%	2.6%	4.2%	0.0%	5.2%
いいえ(不満)	0						
わからない	0	0.0%	3.2%	5.3%	4.2%	1.4%	-3.2%



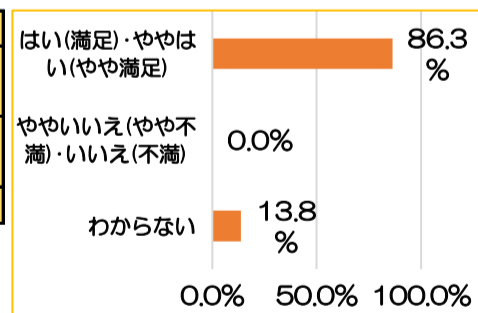
3.職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	67	97.6%	96.9%	98.7%	97.9%	94.4%	0.7%
ややはい(やや満足)	13						
ややいいえ(やや不満)	2	2.4%	1.0%	1.3%	2.1%	1.4%	1.4%
いいえ(不満)	0						
わからない	0	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	4.2%	-2.1%



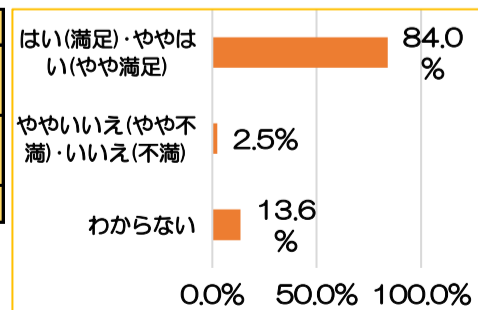
4.事業所全体は、生活の場として清潔度や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	46	86.3%	90.5%	87.2%	84.0%	88.4%	-4.3%
ややはい(やや満足)	23						
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	11	13.8%	9.5%	12.8%	16.0%	11.6%	4.3%



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？

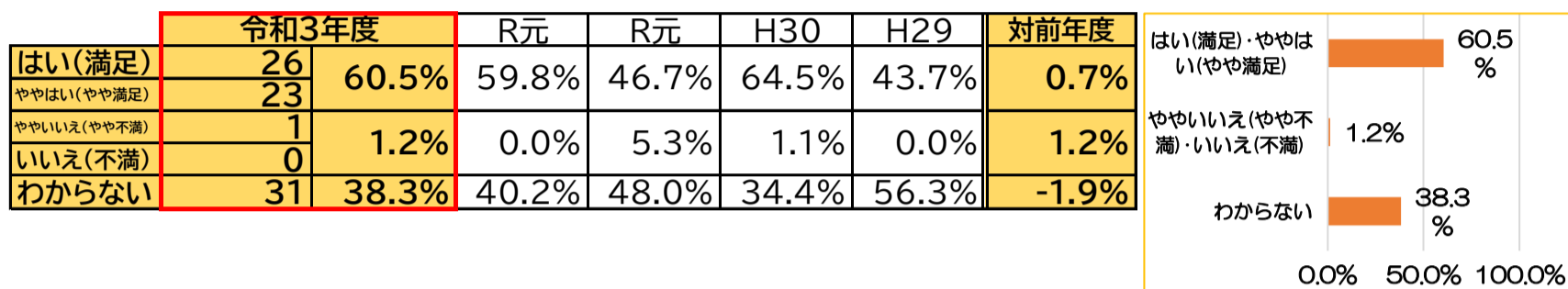
	令和3年度		R元	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	54	84.0%	94.7%	81.8%	86.2%	88.7%	-10.7%
ややはい(やや満足)	14						
ややいいえ(やや不満)	2	2.5%	0.0%	2.6%	0.0%	1.4%	2.5%
いいえ(不満)	0						
わからない	11	13.6%	5.3%	15.6%	13.8%	9.9%	8.3%



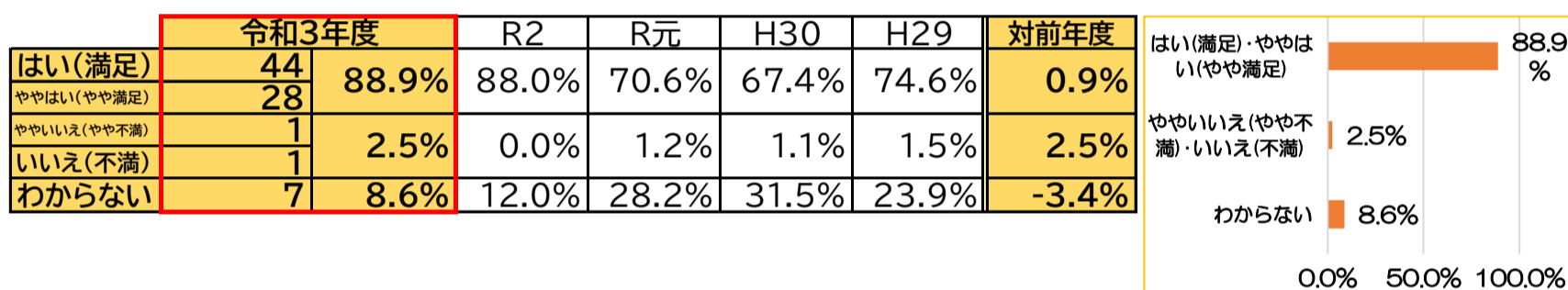
【質問1～5についてのご意見】

- ・ホームに行くことができると楽しいと言っています。
- ・ホームの理念などを知りたい
- ・本人が行くことが面倒になり、今日休むとか言うこともありますが、職員さんの明るい言葉かけに気持ちを切り替えてくれるので、助かっております。
- ・質問4は見えないので分かりませんが連絡ノートにその日の出来事など母の施設での様子も書いていただき、ありがたいと思いますし、よくわかりますので満足にしました
- ・コロナ禍で室内はすべて片付け処分されたが目の保養物まで無く潤いが消えた

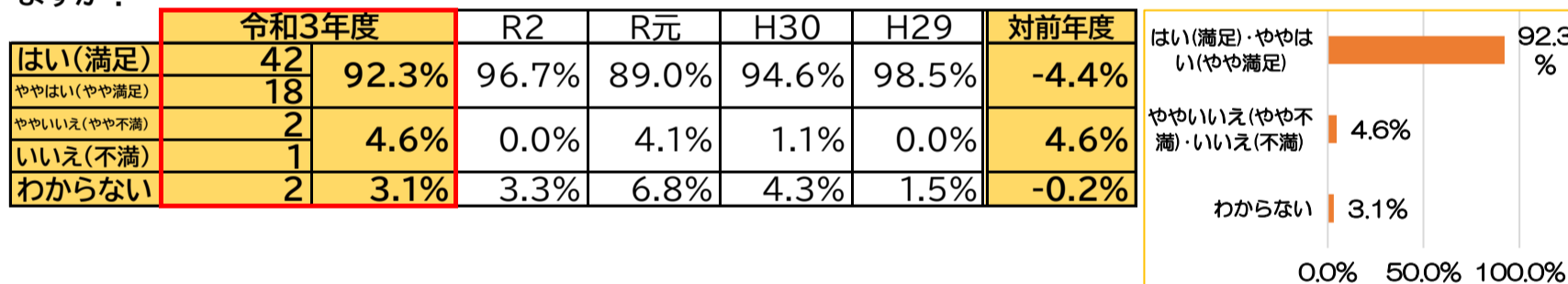
6. 台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？



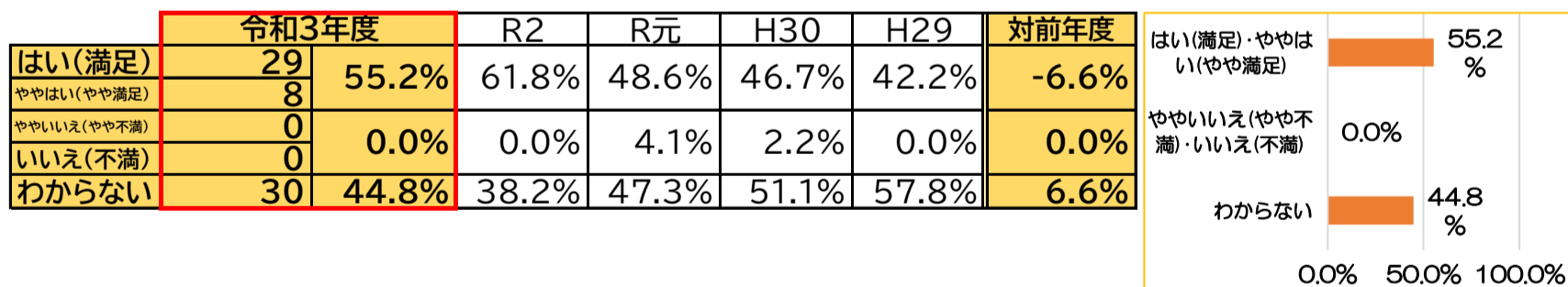
7. 感染症の情報やその対策、施設全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？



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？



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？

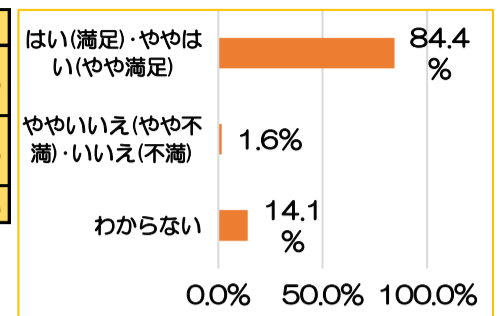


【質問6～9についてのご意見】

- ・昔ホームに行くのが嫌な日もあり、最近はホームに行くのが楽しんで喜んで行きます。
- ・感染対策感染症対策については今後も万全の体制でお願いします。
- ・毎回楽しみにし利用させていただいています。ご飯がおいしいと言っています。
- ・以前コロナが出た、です所以对策はなされるなされていると思います。
- ・緊急時の安全確保の体制、防犯対策等は現場を見ることなどができないため分かりません。(体制をきちんと整えてもらっているとは思っているのですが)

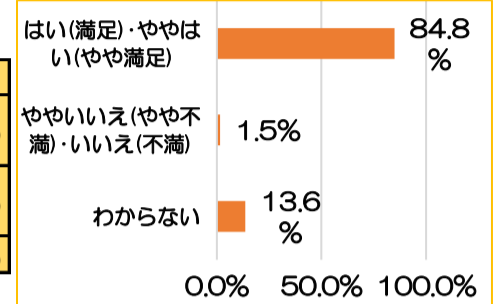
10. サービスを利用する際、事業所の理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	43	84.4%	95.6%	93.3%	92.4%	97.1%	-11.2%
ややはい(やや満足)	11						
ややいいえ(やや不満)	1	1.6%	1.1%	0.0%	2.2%	0.0%	0.5%
いいえ(不満)	0						
わからない	9	14.1%	3.3%	6.7%	5.4%	2.9%	10.8%



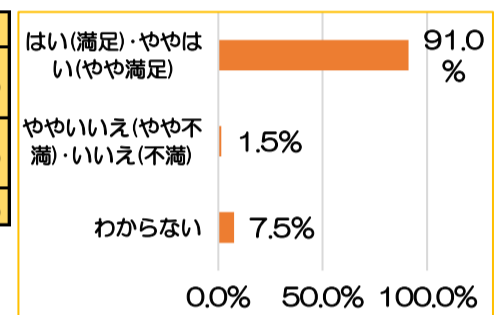
11. ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	35	84.8%	87.9%	84.3%	86.0%	88.5%	-3.1%
ややはい(やや満足)	21						
ややいいえ(やや不満)	0	1.5%	3.3%	3.6%	4.3%	14.0%	-1.8%
いいえ(不満)	1						
わからない	9	13.6%	8.8%	12.0%	9.7%	10.1%	4.8%



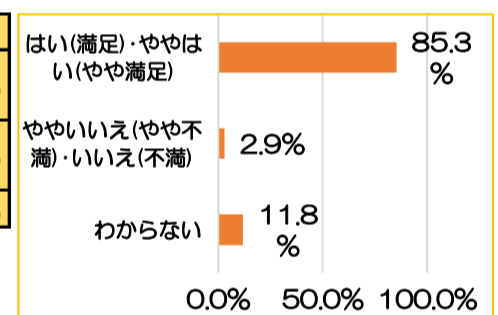
12. 職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	44	91.0%	97.8%	96.0%	93.6%	97.2%	-6.8%
ややはい(やや満足)	17						
ややいいえ(やや不満)	1	1.5%	1.1%	1.3%	1.1%	1.4%	0.4%
いいえ(不満)	0						
わからない	5	7.5%	1.1%	2.7%	5.3%	1.4%	6.4%



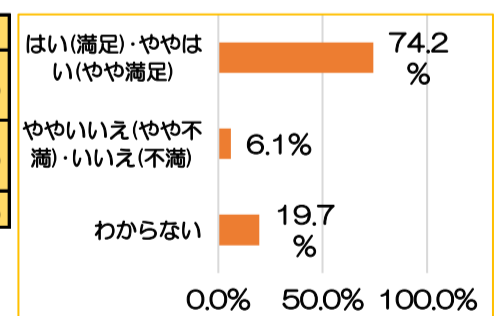
13. ご本人やご家族からの意見、苦情を述べやすい雰囲気や個別懇談などの環境が整っていますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	43	85.3%	89.4%	90.5%	86.2%	89.7%	-4.1%
ややはい(やや満足)	15						
ややいいえ(やや不満)	2	2.9%	1.1%	1.4%	1.1%	1.4%	1.8%
いいえ(不満)	0						
わからない	8	11.8%	9.6%	8.1%	12.7%	8.9%	2.2%



14. ご本人やご家族からの意見や苦情に対して、事業所から説明がありますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	38	74.2%	84.3%	73.9%	80.2%	79.5%	-10.1%
ややはい(やや満足)	11						
ややいいえ(やや不満)	3	6.1%	1.1%	2.9%	2.2%	2.9%	5.0%
いいえ(不満)	1						
わからない	13	19.7%	14.6%	23.2%	17.6%	17.6%	5.1%

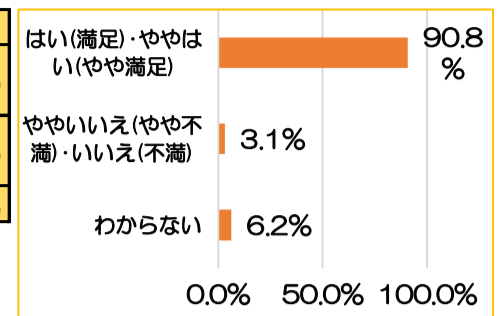


【質問10~14についてのご意見】

- ・ 送迎について両膝人工骨で可動域に制限があるに関わらず座席が狭い時がある(足の置く位置)
- ・ 一日中椅子に座っているのは辛い、横になれない、座席位置の変更も一手段か
- ・ 家族の思いや要望を丁寧に聞いていただき汲み取っていただけるよう努力していただけているのでとても感謝しています
- ・ 身体が不自由なことに対し職員の対応時の口の聞き方がきつい時がある。

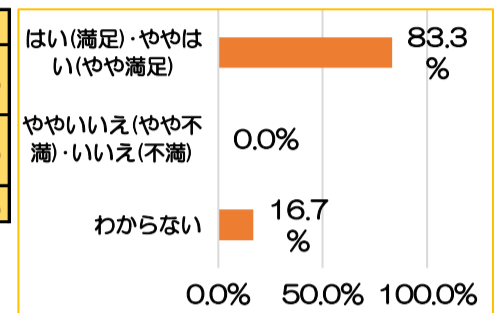
15.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	44	90.8%	90.1%	83.3%	90.5%	86.6%	0.7%
ややはい(やや満足)	15						
ややいいえ(やや不満)	1	3.1%	2.2%	4.2%	2.4%	1.5%	0.9%
いいえ(不満)	1						
わからない	4	6.2%	7.7%	12.5%	7.1%	11.9%	-1.5%



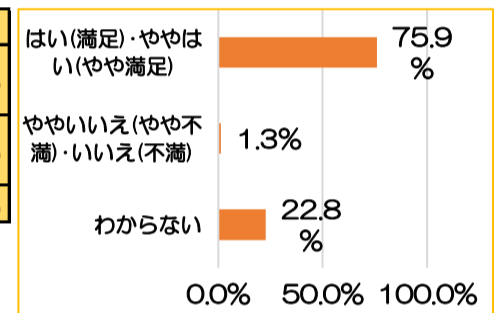
16.入浴や排せつ等のサービスの提供状況は満足していますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	42	83.3%	87.6%	83.3%	91.8%	88.4%	-4.3%
ややはい(やや満足)	13						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	1.1%	0.0%	2.3%	2.9%	-1.1%
いいえ(不満)	0						
わからない	11	16.7%	11.2%	16.7%	5.9%	8.7%	5.5%



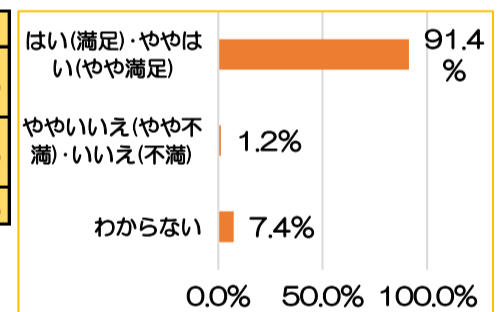
17.当事業所は介護業務の負担軽減や働き方の改善を目的として、介護機器や介護ロボットなどのテクノロジーを使用しています。このような新しい技術を使用した介護についてどのように感じられますか？

	令和3年度		対前年度			
はい(満足)	41	75.9%	75.9%			
ややはい(やや満足)	19					
ややいいえ(やや不満)	1	1.3%	1.3%			
いいえ(不満)	0					
わからない	18	22.8%	22.8%			



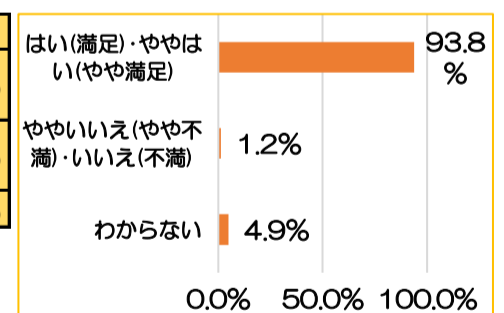
18.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	58	91.4%	91.6%	88.0%	88.9%	88.4%	-0.2%
ややはい(やや満足)	16						
ややいいえ(やや不満)	1	1.2%	1.1%	0.0%	3.3%	2.9%	0.1%
いいえ(不満)	0						
わからない	6	7.4%	7.4%	12.0%	7.8%	8.7%	0.0%



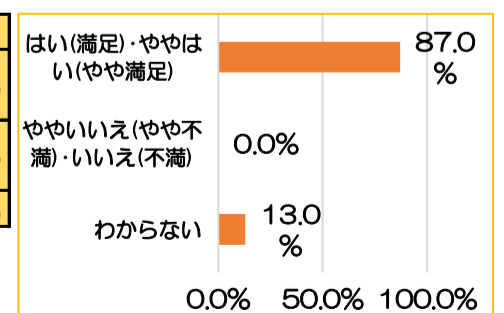
19.職員の接遇(言葉遣い、応対)や身だしなみに満足されていますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	68	93.8%	100.0%	94.8%	98.9%	97.1%	-6.2%
ややはい(やや満足)	8						
ややいいえ(やや不満)	0	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%
いいえ(不満)	1						
わからない	4	4.9%	0.0%	5.2%	1.1%	2.9%	4.9%



20.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3年度		R2	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	50	87.0%	97.9%	89.2%	94.6%	94.1%	-10.9%
ややはい(やや満足)	17						
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	10	13.0%	2.1%	10.8%	5.4%	5.9%	10.9%



【質問15～20についてのご意見】

- ・ 職員の方たちにはいつもお世話になりとても感謝しています。
- ・ 質問19、質問20に関しては独居のため送迎時家族に職員様と接する機会が少ないのであまりわからない
- ・ 介護は大変なので新しい技術を使った機器やロボットを取り入れて欲しい。そうすることで職員の仕事がへればより良いと思う
- ・ 各テーブルにティッシュ箱を置いて欲しい。くず物入れかごもおいてほしい。
- ・ 特になし
- ・ いつも気が短く、皆さんにも利用者さん達にも喧嘩したりとご迷惑をおかけいたしました。職員さんにも不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。いつも入浴時にも薬や手当てをお願いしていますが、きちんと気にかけていただき感謝しております。
- ・ 衛生面も考えられていると思いますが、シャワーの日があることが本人には張り合いがないようです。本人には説明してはいるのですが、やはり入浴がしたいようです。
- ・ 16 忙しいと思いますがリハビリパンツ下着が前後を反対でしたパット少し前に当たってください(男性)
- ・ (15)1日・15日の赤飯は不味い。他は概ね〇満足です(赤飯と聞こえはよいが糯米ではない)(16)トイレのシャワーが作動しない時がある
- ・ 質問20人はそれぞれなので分かりません。
- ・ 敬老の日にお祝い御膳を頂いて喜んで話をしてくれましたが多くて食べきれなかったとの事でした
- ・ 職員の方々の対応が良いので気持ちよくホームに通うことができる。リハビリのおかげで良い状態を保つことができている。
- ・ 職員さんがいつもニコニコ元気に対応してくれるのでとても好感が持てますし安心して朝送り出せます。
- ・ 1時入浴の回数が週2回となり、毎日入浴を希望している本人は残念がっていました

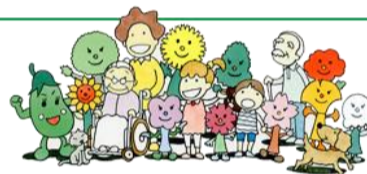
【事業所のよい点・優れている点についてのご意見】

- ・ スタッフの方たちが優しく接してくれるので感謝しています。ありがとうございます。近くにこのような施設があって助かっています。安心して仕事ができます。
- ・ ケアマネ様の最高の配慮に感じとります
- ・ 主人は気に入っているのできっと気が休まって皆様の対応に満足している様子です。
- ・ 職員の方々が大変親切に対応して下さる
- ・ 細かい心配り、感謝しています。
- ・ こちらの要望を割とうけ入れていただけるのでありがたいです
- ・ 研修にてネクストでの体験は良い。
- ・ 職員がやさしく利用者に接している
- ・ 特になし
- ・ 職員さんの態度は良好です。
- ・ 敏速な対応
- ・ いつも職員の方が明るく優しい言葉がけに気持ちが和み、本人もうれしそうに話して出かけてくれるのでありがたいです。
- ・ ホームにいったときの職員さんの対応が良いと思います
- ・ 職員の方々の対応がありがたいです。電話連絡した時も、気持ちよく、切らせてもらってます。
- ・ スタッフの皆さんが優しく接していただき元気に通わせてもらっています。いつもありがとうございます。
- ・ 送迎で拝見してますが職員の方々が感じのいい方ばかりでいいなあと思っています。
- ・ お風呂に入れてもらったときにいろいろ皮膚の状態を教えていただけるのでありがたいです。(コロナ予防、日常生活動作トレーニング)すごく本人も喜んでいきます。
- ・ 介護機器やロボットなどの先進技術を取り入れられているのはとても良いと思います。介護職の方の負担も軽減され働く環境が良くなっていくと思います。
- ・ 皆さん親切で優しい方たちばかりです。
- ・ よくしていただいています
- ・ グリーンホームは私にとって楽園です。何時までも続けてください。
- ・ いつも親切に対応していただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・ スタッフが明るく元気に利用者に接していること、連携方法などいろいろ勉強してチャレンジしていること。利用者の個性などよく知っている。全般的に他の施設より良い。

【事業所に改善してほしい点・気になる点についてのご意見】

- ・ 特になし
- ・ 自分でできる事は少しは誤甘やかさないで自分でするように言って欲しいです。
- ・ 送迎の時間がもう少し定まるとありがたい
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ 送迎の時間に関して順番があると思うのですが朝は早く帰りは最後の方で対応していただくとありがたいです
- ・ マスクの徹底をお願いします。
- ・ 早く特養に入れてください。本人より掃除、洗濯、おかずなど大変なので早くお願いしたいです。よろしく。よろしく。
- ・ 朝の玄関にて停滞対策
- ・ 今現在は利用にあたり満足しております。今後ともよろしくお願いいたします
- ・ コロナ対策だけは本当によろしくをお願いします
- ・ 朝の送迎時間の予定をもう少し短縮してほしい・せめて20本前後に待ち時間 現在平均30分以上です。一定できないのは理解しています(早い時5分遅い時30分位で待ち待ちです)
- ・ 体重測定をしていただいているようですが、できれば連絡帳ノートに書いていただけたらありがたいです。
- ・ できないことに気づいて手伝ってしてもらおうより、できるところを見つけて見守ってほしい。

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