



令和3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

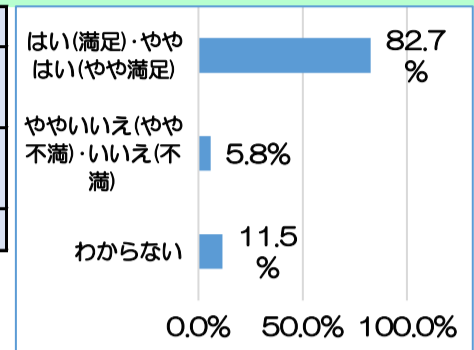
調査期間： 令和3年9月1日（水）～10月15日（金）

回答数： 54

回答率： 74%

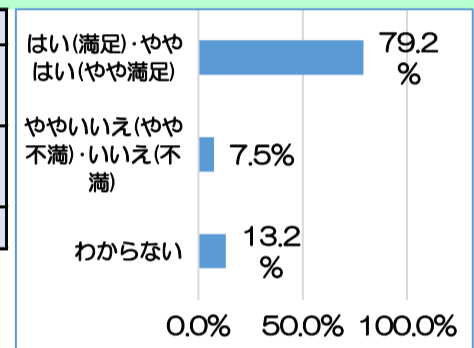
1.ホームの目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

	令和3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	25	82.7%	88.0%	84.8%	82.1%	85.3%	86.1%	-5.3%
ややはい(やや満足)	18							
ややいいえ(やや不満)	3	5.8%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%
いいえ(不満)	0							
わからない	6	11.5%	10.0%	15.2%	17.9%	14.7%	13.9%	1.5%



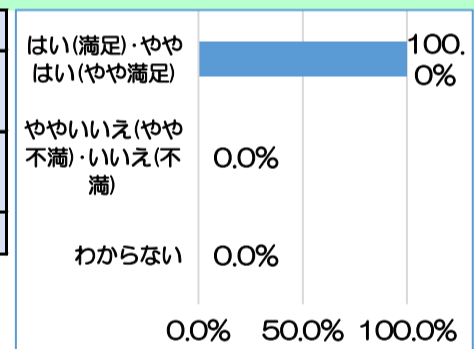
2.ホームのサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

	令和3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	23	79.2%	74.0%	91.2%	75.9%	78.4%	83.4%	5.2%
ややはい(やや満足)	19							
ややいいえ(やや不満)	3	7.5%	6.0%	5.9%	10.3%	16.2%	13.8%	1.5%
いいえ(不満)	1							
わからない	7	13.2%	20.0%	2.9%	13.8%	5.4%	2.8%	-6.8%



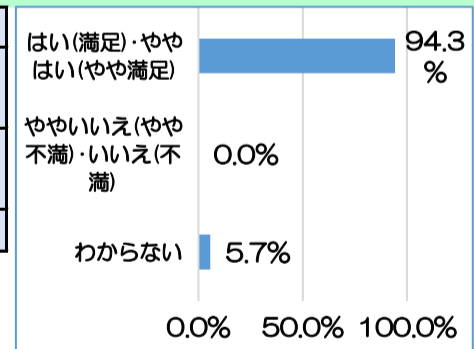
3.職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	42	100.0%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	0.0%
ややはい(やや満足)	11							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	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%	0.0%



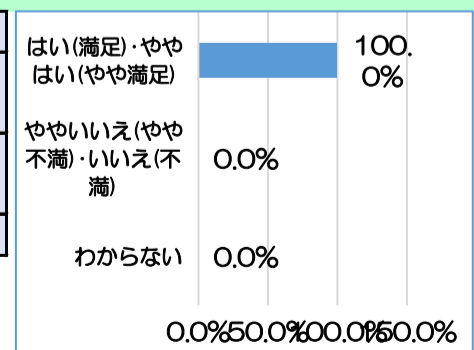
4.ホーム全体は、生活の場として清潔感や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	39	94.3%	100.0%	97.1%	96.6%	97.3%	91.7%	-5.7%
ややはい(やや満足)	11							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	2.9%	3.4%	2.7%	8.3%	0.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	3	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%



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	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	40	100.0%	90.0%	97.1%	92.9%	97.3%	94.4%	10.0%
ややはい(やや満足)	13							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	0	0.0%	10.0%	0.0%	7.1%	2.7%	5.6%	-10.0%

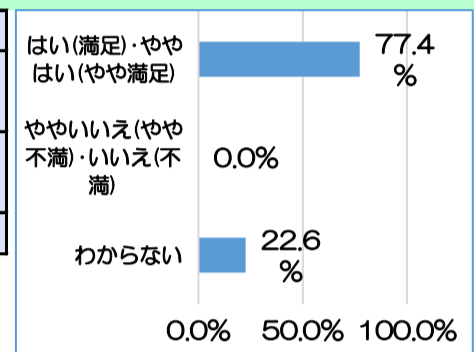


【質問1～5についてのご意見】

- ・ふと思ったことですが、事務室が玄関からよく見えて開放感がある様な気がします。(ガラス越しによく見える。)他の施設は扉1枚で閉塞感を感じることがありました。お伺いした時も、顔がよく見えるため対応もスムーズだと感じました。今後ともよろしくお願い致します。
- ・本人にとって顔見知りの利用者様がいて安心感もあり表情がとても穏やかでうれしい限りです。
- ・コロナの影響で面会ができず、ホームの様子や本人の様子がわかりませんが、施設サービス計画書などでだいたいの様子を把握しています。何かがあれば連絡していただけたらと思います。

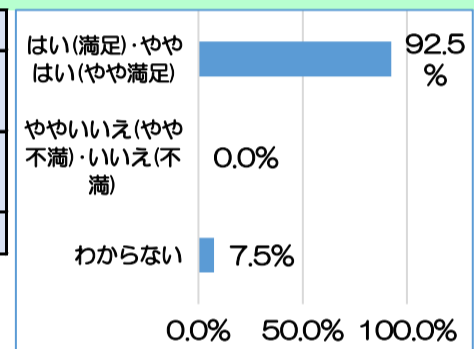
6.台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？

	令和3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	28	77.4%	66.0%	57.6%	53.6%	55.6%	58.3%	11.4%
ややはい(やや満足)	13							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	3.0%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	12	22.6%	34.0%	39.4%	42.9%	44.4%	41.7%	-11.4%



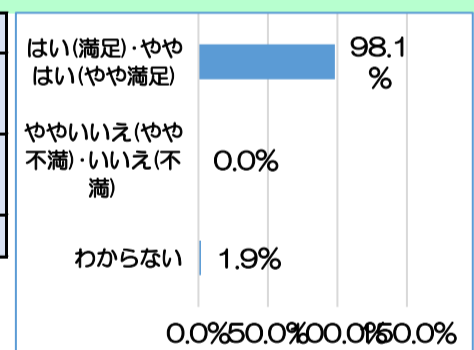
7.感染症の情報やその対策、ホーム全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？

	令和3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	35	92.5%	94.0%	93.9%	96.4%	91.9%	91.7%	-1.5%
ややはい(やや満足)	14							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.0%	6.1%	3.6%	8.1%	0.0%	-2.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	4	7.5%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	3.5%



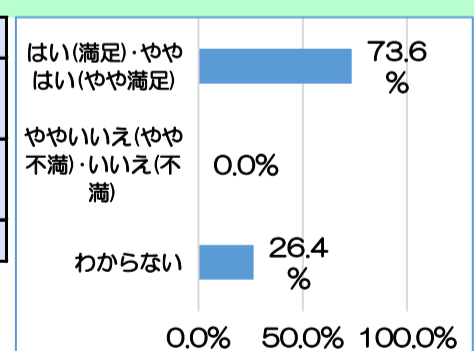
8.ご本人の日々の暮らしぶりや健康状態に変化があったときなどに、ご家族との連携をとりながら適切な対応がされていますか？

	令和3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	37	98.1%	88.0%	100.0%	96.4%	100.0%	97.2%	10.1%
ややはい(やや満足)	15							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.0%	0.0%	3.6%	0.0%	2.8%	-2.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	1	1.9%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-8.1%



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3年度	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	24	73.6%	77.6%	72.7%	64.3%	75.0%	66.7%	-4.0%
ややはい(やや満足)	15							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	3.0%	0.0%	2.8%	2.8%	0.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	14	26.4%	22.4%	24.2%	35.7%	22.2%	30.5%	4.0%

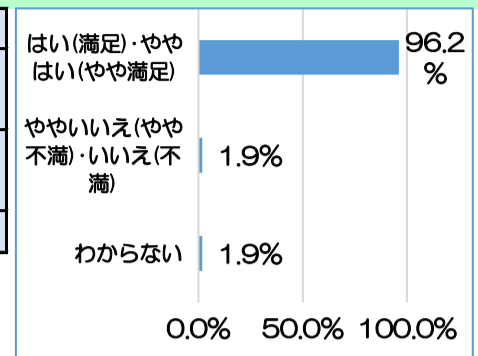


【質問6～9についてのご意見】

- ・コロナのため居住スペースに入ることができないので、施設内のことはよくわからないので質問6・9はわかりませんでした
- ・事務所に利用料金の納付にお邪魔すると他のフロアの職員さんかあいさつをいつもされる。とても感じがよい。
- ・自宅でもそうでしたが、排便をするとリハビリ内に手を入れる事が良くあり、爪を伸ばしていると爪内が汚染され手を洗うのに苦労していました。この間面会に行かせて頂いた時遠目ですが爪が黒くなっていたように思いました。お忙しいと思いますがこまめな爪切りをお願いしたいです。
- ・健康状態や介護の方針など連絡して頂き、安心しています。

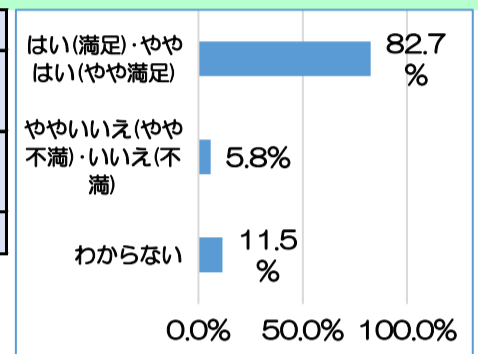
10.入居の際、ホームの理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	40	96.2%	98.0%	97.0%	64.3%	75.0%	66.7%	-1.8%
やはい(やや満足)	11							
やはいえ(やや不満)	1	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	2.8%	1.9%
いいえ(不満)	0							
わからない	1	1.9%	2.0%	3.0%	35.7%	22.2%	30.5%	-0.1%



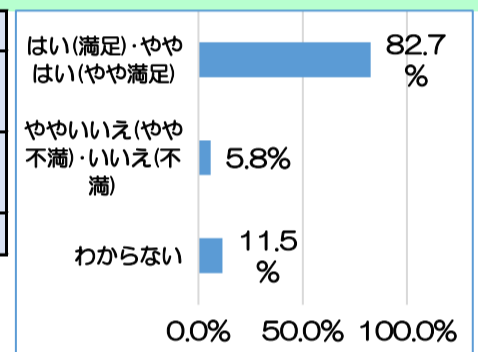
11.ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	30	86.8%	90.0%	87.9%	96.6%	83.8%	83.3%	-3.2%
やはい(やや満足)	16							
やはいえ(やや不満)	1	1.9%	2.0%	3.0%	3.4%	2.7%	5.6%	-0.1%
いいえ(不満)	0							
わからない	6	11.3%	8.0%	9.1%	0.0%	13.5%	11.1%	3.3%



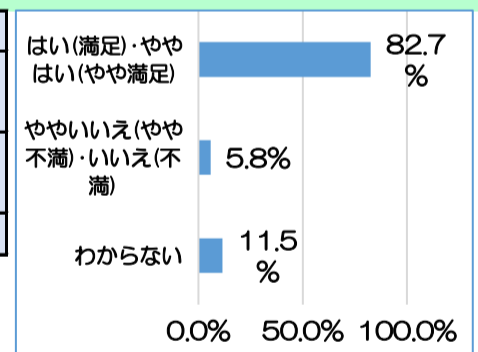
12.職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをされていると思いますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	35	94.3%	96.0%	93.9%	93.1%	97.3%	83.3%	-1.7%
やはい(やや満足)	15							
やはいえ(やや不満)	0	0.0%	2.0%	3.0%	6.9%	0.0%	8.4%	-2.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	3	5.7%	2.0%	3.0%	0.0%	2.7%	8.3%	3.7%



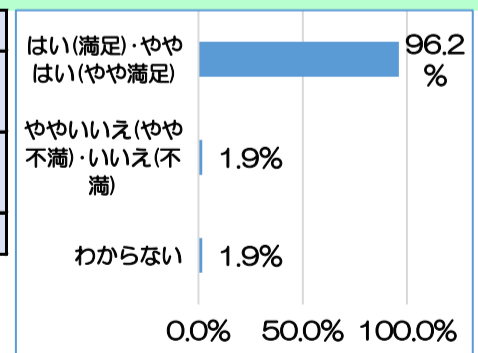
13.ご本人やご家族からの意見や苦情を述べやすい雰囲気や環境が整っていますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	29	88.5%	86.0%	81.8%	89.7%	83.8%	83.4%	2.5%
やはい(やや満足)	17							
やはいえ(やや不満)	0	0.0%	2.0%	9.1%	6.9%	2.7%	8.3%	-2.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	6	11.5%	12.0%	9.1%	3.4%	13.5%	8.3%	-0.5%



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3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	22	78.4%	83.3%	83.9%	85.7%	88.9%	80.6%	-4.9%
やはい(やや満足)	18							
やはいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	3.2%	3.6%	5.6%	8.3%	0.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	11	21.6%	16.7%	12.9%	10.7%	5.6%	11.1%	4.9%

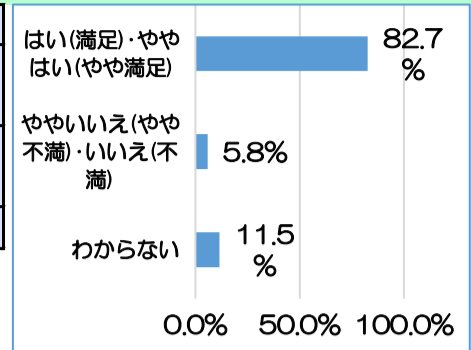


【質問10～14についてのご意見】

- ・ 認知症があるので本人がどう思っているのかよくわからないので、お答えしにくい部分もありますが、家族としては職員の方々に感謝しています。
- ・ 14.今まで意見や苦情を言ったことがないので「わからない」に○をしました。
- ・ 職員間で統一した対応及びケアができていないか明確にはわかりづらいところがあるかと思います。
- ・ 入所間もない為、またコロナの為、色々なことがわかりませんが施設サービス計画書で様子わかり安心しています

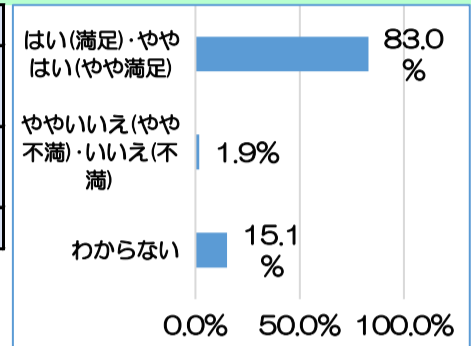
15.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	32	78.4%	70.0%	90.9%	80.0%	83.8%	83.3%	8.4%
ややはい(やや満足)	8							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.0%	3.0%	6.7%	2.7%	2.8%	-2.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	11	21.6%	28.0%	6.1%	13.3%	13.5%	13.9%	-6.4%



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？

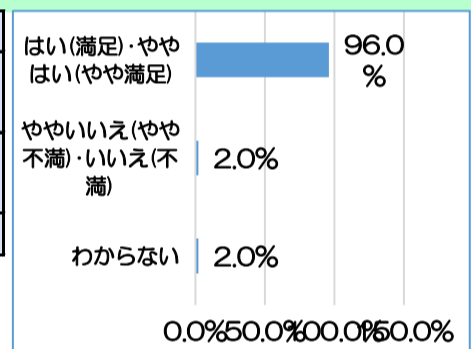
	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	35	83.0%	77.6%	87.5%	89.7%	91.7%	80.5%	5.4%
ややはい(やや満足)	9							
ややいいえ(やや不満)	0	1.9%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	2.8%	1.9%
いいえ(不満)	1							
わからない	8	15.1%	22.4%	12.5%	6.9%	8.3%	16.7%	-7.3%



17.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？

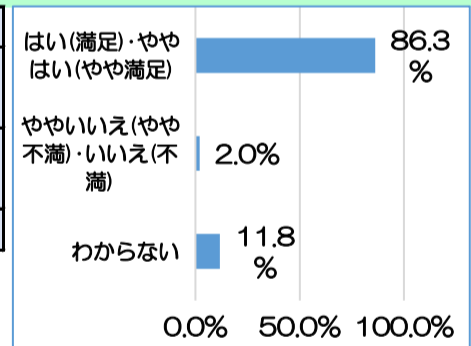
	令和3年度		R2
はい(満足)	37	96.0%	89.4%
ややはい(やや満足)	11		
ややいいえ(やや不満)	0	2.0%	0.0%
いいえ(不満)	1		
わからない	1	2.0%	10.6%

対前年度
6.6%
2.0%
-8.6%



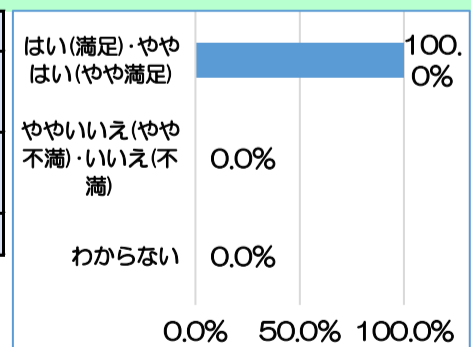
18.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	33	86.3%	94.1%	87.9%	89.7%	91.7%	86.1%	-7.8%
ややはい(やや満足)	11							
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	0.0%	3.0%	10.3%	2.8%	8.3%	2.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	6	11.8%	5.9%	9.1%	0.0%	5.6%	5.6%	5.9%



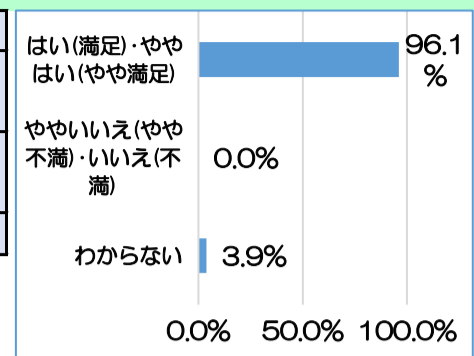
19.職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足されていますか？

	令和3年度		R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	40	100.0%	100.0%	97.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%
ややはい(やや満足)	11							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	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%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



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	H28	対前年度	
はい(満足)	34	96.1%	98.0%	93.9%	96.6%	97.3%	88.8%	-1.9%
ややはい(やや満足)	15							
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	5.6%	0.0%
いいえ(不満)	0							
わからない	2	3.9%	2.0%	6.1%	0.0%	2.7%	5.6%	1.9%



【質問15～19についてのご意見】

- ・ コロナの状況下、私の闘病中という事もあり、この1年程母の御見舞に訪れておりませんので、無記入にて処理をさせていただきました。
- ・ 食事内容について本人が満足していない様子である。
- ・ 事務所の職員さをは何かといつもお声かけして頂きます。施設内(各フロア)にみえる職員さんは少し笑顔が足りない様に感じます。
- ・ コロナなので良くわからないところがある。
- ・ コロナの為居室に入室できず、本人とも面会できず、色々なことがわかりません。母の状態が重度の上、お手をかけますが、よろしく願います。

【ホームのよい点・優れている点についてのご意見】

- ・ コロナでなかなか本人に会えないのが残念です。食事の献立なども分からないので残念です。
- ・ いつも明るく対応して頂き感謝しております。日々、安心してお世話をお任せできることを本当にありがたいと思っています。
- ・ とても良くしてくれ安心してまかせています。実家の母に「特養に入れる」事を話した時、昔のような少しイメージの悪い所を思っていたようですがスタッフさんがよくしてくれ、本人も笑顔でいる事をすると、今の特養はいいんだねと理解してくれました。
- ・ 入所して家族の精神的、肉体的な負担が軽減されたのはありがたい事です。感謝しています。
- ・ 職員の皆様には色々御世話を掛け感謝して居ます。有難う御座居ます。
- ・ 職員の方の対応、態度、とても良く感謝して居ります。
- ・ いつも親切にいただき、ありがとうございます。
- ・ 職員の皆さんはとても優しく、丁寧に対応して下さいます。
- ・ コロナの中、守っていただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 個人的に色々お世話をかけております。できましたら提出物(外部への)などもう少し早目にいただくと余裕があつて有難いのですが...嫁の手助けで無事、この度の申請書は間に合いました。ありがとうございます
- ・ 7月に脳梗塞になった時は、速やかに連絡をいただき、救急対応をしてもらいました。
- ・ ホームページに生活の様子、写真をのせていただきコロナで面会できないぶん、姿が見られてうれしいです。ありがとうございます。
- ・ 全てに良好だと思えます。
- ・ 接遇がよくいつも気持ちよく対応していただけています。
- ・ 利用者側の立場になってケアされてると思えます。
- ・ 食事はおいしいと喜んでいました。本人希望の"白髪染め"もわざわざ聞いて頂き、ありがとうございます。甘味(チョコなど)取りすぎないように管理してもらい感謝です。あまり面会には行けませんがよろしく願います
- ・ 職員さんの対応もよく、窓越し面会させてもらっています。廊下や皆さんがいっしょに居るロビーが広くて動きやすそうです。声かけも良くしてくださっているのか母の言葉が増えてきたように思えます。皆さんに良くしてもらっている事が面会するたびに感じられます。
- ・ 家族的で雰囲気が良い。職員さんの対応も優しい。
- ・ 現在、コロナ禍でイベント他が中止となっておりますが、収束後は今までの様に催し物など積極的に行つて欲しい。
- ・ 玄関から入室の際の注意事項や張り紙とても分かり易いですし、感染対策をしっかりとされているという安心感があります。職員の方々も笑顔が多くとても話し易く皆様に大変感謝申し上げますと共にグリーンホームさんを選んで本当に良かったと思っています。いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ 母が、重度のため、お風呂に入れて頂く時に寝たまま入浴できる機械浴、ロボットなどが一番良かった点です。今まで椅子に座ってシャワーでの入浴だったので、冬場は寒かったのでは...と心配していました(別の施設で)。お風呂に入れて頂いた後「はあ～」と満足気でしたよとお聞きしてうれしかったです。
- ・ 利用者一人ひとりの思いにより治ったケアをされている。状況に応じた柔軟な対応をしてくれる。

【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】

- ・ありません
- ・申し訳ないのですが、できましたら、散髪をお願いします。
- ・コロナ対応を十分に気をつけていただけたらと思います。(感染予防)本人が普段どんな過ごし方をしているか知りたいです。
- ・コロナの状況下であり、私自身が闘病中という事もあり、従来以上に母の様子をうかがい知る事が出来ず、ただ皆様に御願ひする事しかありません。どうかよろしく御願ひ致します。
- ・6月に入所したばかりなので、まだ分かりませんが今の所はありません。
- ・そろそろ面会や外出を許可してほしいです。
- ・衣類などの補充品は、大丈夫でしょうか？
- ・フロアでの職員配置がいつも少ない様に思います。
- ・早くあいたいです。
- ・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