



令和4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

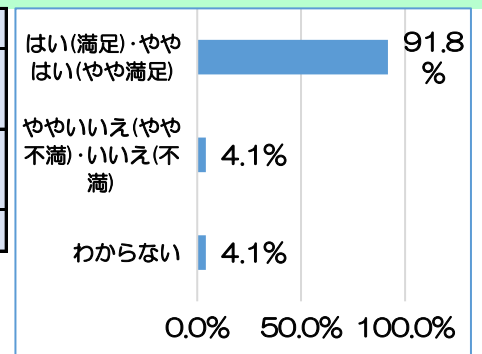
調査期間： 令和4年6月1日（水）～7月29日（金）

回答数： 49

回答率： 65%

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？

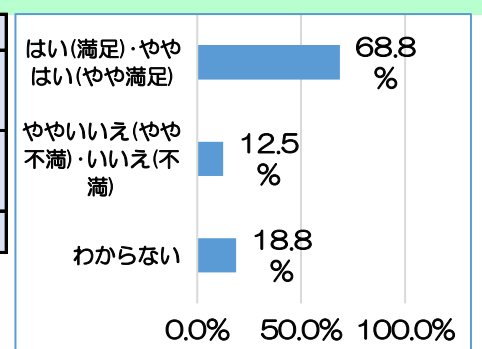
	令和4年度		R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	20	91.8%	82.7%	88.0%	84.8%	82.1%	85.3%	86.1%	9.1%
ややはい(やや満足)	25								
ややいいえ(やや不満)	1	4.1%	5.8%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-1.7%
いいえ(不満)	1								
わからない	2	4.1%	11.5%	10.0%	15.2%	17.9%	14.7%	13.9%	-7.4%



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？

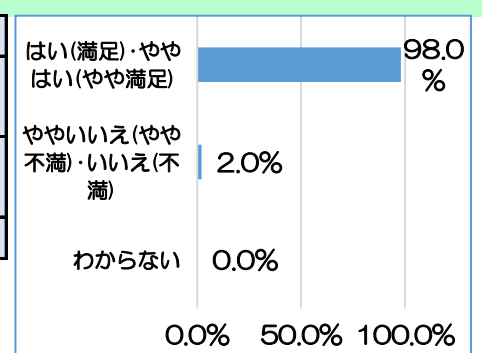
	令和4年度		R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	17	68.8%	79.2%	74.0%	91.2%	75.9%	78.4%	83.4%	-10.5%
ややはい(やや満足)	16								
ややいいえ(やや不満)	6	12.5%	7.5%	6.0%	5.9%	10.3%	16.2%	13.8%	5.0%
いいえ(不満)	0								
わからない	9	18.8%	13.2%	20.0%	2.9%	13.8%	5.4%	2.8%	5.6%

無回答 1



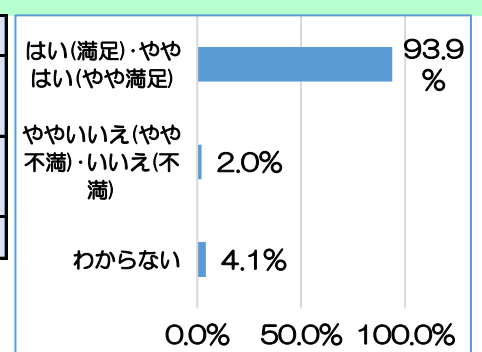
3.職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和4年度		R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	30	98.0%	100.0%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	-2.0%
ややはい(やや満足)	18								
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	2.0%
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%	0.0%



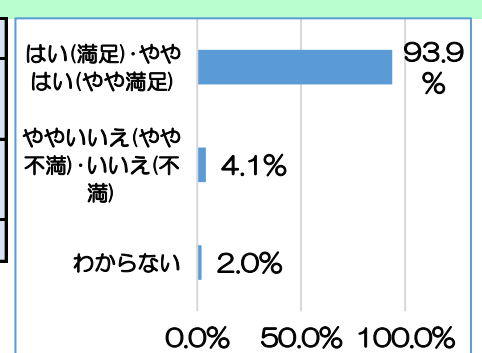
4.ホーム全体は、生活の場として清潔感や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和4年度		R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	24	93.9%	94.3%	100.0%	97.1%	96.6%	97.3%	91.7%	-0.4%
ややはい(やや満足)	22								
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	0.0%	0.0%	2.9%	3.4%	2.7%	8.3%	2.0%
いいえ(不満)	0								
わからない	2	4.1%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-1.6%



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4年度		R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	26	93.9%	100.0%	90.0%	97.1%	92.9%	97.3%	94.4%	-6.1%
ややはい(やや満足)	20								
ややいいえ(やや不満)	1	4.1%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	4.1%
いいえ(不満)	1								
わからない	1	2.0%	0.0%	10.0%	0.0%	7.1%	2.7%	5.6%	2.0%

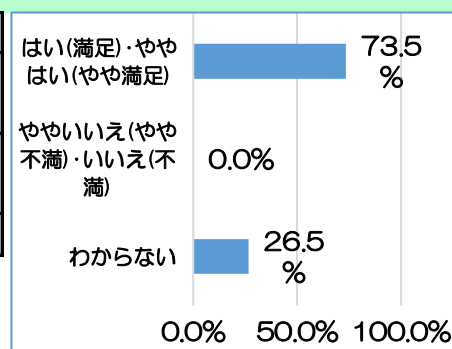


【質問1～5についてのご意見】

- ・コロナ対策で面会できず、なかなか姿が見られず残念です。
- ・入居して間もないので生き生きとした表情はまだ確認していないのでよくわからない。
- ・利用者本人が重症のため、質問②に関しては不明。ベッドから落ちた時にTELにて報告はいただき、「見守ります」との言葉は聞きましたが、途中経過は聞いていません。その点もう少しフォローが欲しい気がしました。
- ・コロナで面会が制限されて会いに行けない。会えても数分で本人の生き生きとした表情が引き出される程の時間がない。
- ・質問④に関して・・・窓越し面会ではありますが、見た感じ洋服が食べこぼしで汚れているのが気になる。
- ・職員の方々を信頼しています（すべての項目において）。

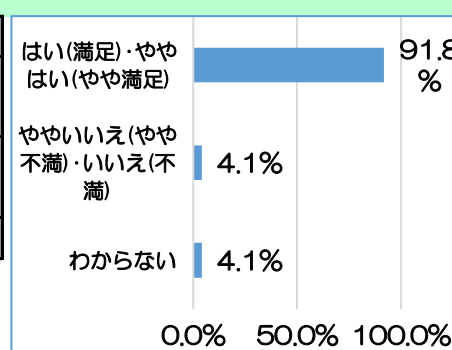
6.台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	14	77.4%	66.0%	57.6%	53.6%	55.6%	58.3%	-3.9%
ややはい(やや満足)	22	73.5%						
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	0.0%						
わからない	13	26.5%	22.6%	34.0%	39.4%	42.9%	41.7%	3.9%



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？

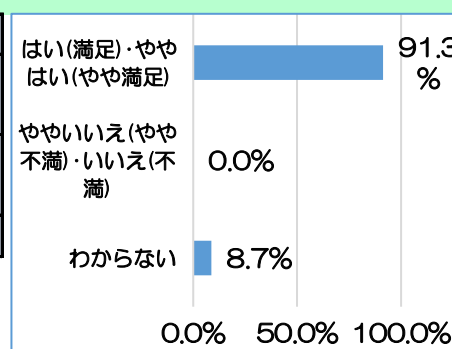
	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	28	92.5%	94.0%	93.9%	96.4%	91.9%	91.7%	-0.7%
ややはい(やや満足)	17	91.8%						
ややいいえ(やや不満)	2	4.1%	0.0%	2.0%	6.1%	3.6%	8.1%	4.1%
いいえ(不満)	0	0.0%						
わからない	2	4.1%	7.5%	4.0%	0.0%	0.0%	8.3%	-3.4%



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4年度	R1	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	27	98.1%	88.0%	100.0%	96.4%	100.0%	97.2%	-6.8%
ややはい(やや満足)	15	91.3%						
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.0%	0.0%	3.6%	0.0%	2.8%	0.0%
いいえ(不満)	0	0.0%						
わからない	4	8.7%	1.9%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.8%

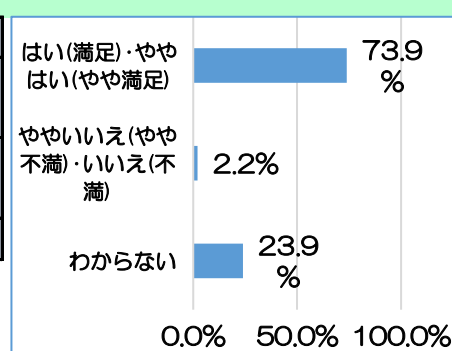
未回答 3



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4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	21	73.6%	77.6%	72.7%	64.3%	75.0%	66.7%	0.3%
ややはい(やや満足)	13	73.9%						
ややいいえ(やや不満)	1	2.2%	0.0%	0.0%	3.0%	0.0%	2.8%	2.2%
いいえ(不満)	0	0.0%						
わからない	11	23.9%	26.4%	22.4%	24.2%	35.7%	30.5%	-2.5%

無回答 3

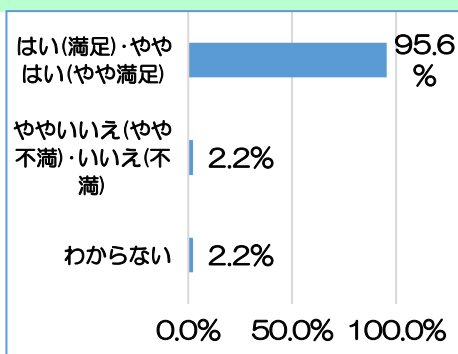


【質問6～9についてのご意見】

- ・その都度の臨機応変に対応していただけることに期待している。
- ・日頃より現地を見学させていただいたり、対応の仕方を聞いているわけではありませんので知らないのが今の状況です。
- ・コロナ禍になって内部のことがよくわかりません。
- ・防災・防犯については実際に大きな被害について経験していないのでわかりません。

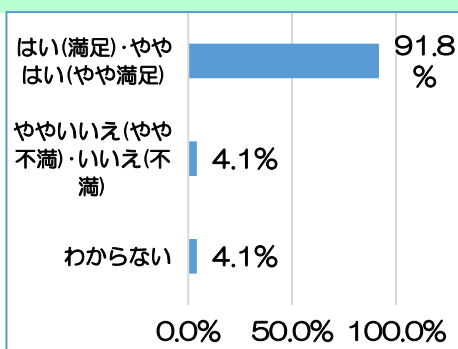
10.入居の際、ホームの理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	27	95.6%	96.2%	98.0%	97.0%	64.3%	75.0%	66.7%	-0.6%
ややはい(やや満足)	16								
ややいいえ(やや不満)	1	2.2%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	2.8%	0.3%
いいえ(不満)	0								
わからない	1	2.2%	1.9%	2.0%	3.0%	35.7%	22.2%	30.5%	0.3%
無回答	4								



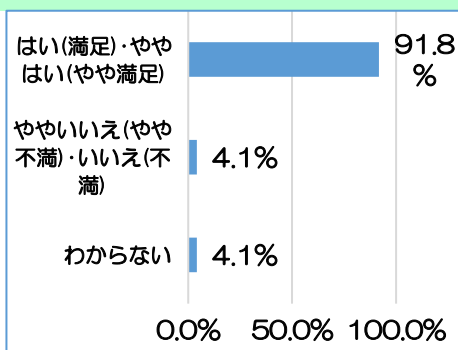
11.ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	24	87.0%	86.8%	90.0%	87.9%	96.6%	83.8%	83.3%	0.2%
ややはい(やや満足)	16								
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	1.9%	2.0%	3.0%	3.4%	2.7%	5.6%	-1.9%
いいえ(不満)	0								
わからない	6	13.0%	11.3%	8.0%	9.1%	0.0%	13.5%	11.1%	1.7%
無回答	3								



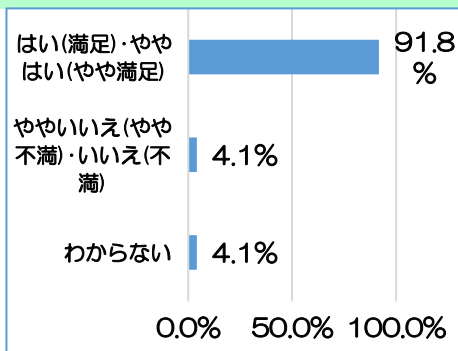
12.職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	25	91.3%	94.3%	96.0%	93.9%	93.1%	97.3%	83.3%	-3.0%
ややはい(やや満足)	17								
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	2.0%	3.0%	6.9%	0.0%	8.4%	0.0%
いいえ(不満)	0								
わからない	4	8.7%	5.7%	2.0%	3.0%	0.0%	2.7%	8.3%	3.0%
無回答	3								



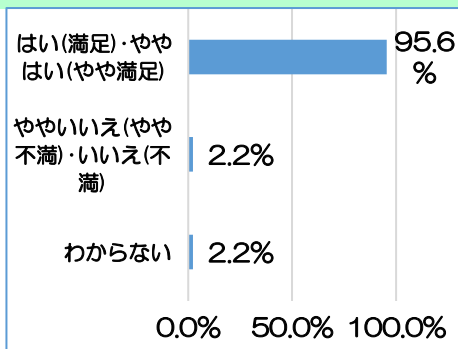
13.ご本人やご家族からの意見や苦情を述べやすい雰囲気や環境が整っていますか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	19	84.8%	88.5%	86.0%	81.8%	89.7%	83.8%	83.4%	-3.7%
ややはい(やや満足)	20								
ややいいえ(やや不満)	3	6.5%	0.0%	2.0%	9.1%	6.9%	2.7%	8.3%	6.5%
いいえ(不満)	0								
わからない	4	8.7%	11.5%	12.0%	9.1%	3.4%	13.5%	8.3%	-2.8%
無回答	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4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	18	82.6%	78.4%	83.3%	83.9%	85.7%	88.9%	80.6%	4.2%
ややはい(やや満足)	20								
ややいいえ(やや不満)	1	2.2%	0.0%	0.0%	3.2%	3.6%	5.6%	8.3%	2.2%
いいえ(不満)	0								
わからない	7	15.2%	21.6%	16.7%	12.9%	10.7%	5.6%	11.1%	-6.4%
無回答	3								

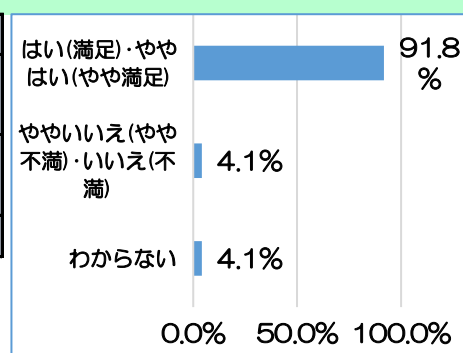


【質問10~14についてのご意見】

・ いいと思います。
 ・ ⑬⑭について、本人はわかりませんが、家族からはやや満足です。
 ・ コロナ禍で仕方がないと要望が出しづらいことがあります。
 ・ 現在のようなコロナの状況では、要望があっても実現率が低いのではと思われますし家族の者も以前のようなフォローには行けません。

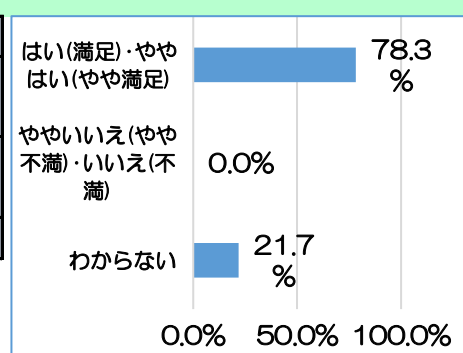
15.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	23	76.1%	78.4%	70.0%	90.9%	80.0%	83.8%	83.3%	-2.3%
ややはい(やや満足)	12								
ややいいえ(やや不満)	1	2.2%	0.0%	2.0%	3.0%	6.7%	2.7%	2.8%	2.2%
いいえ(不満)	0								
わからない	10	21.7%	21.6%	28.0%	6.1%	13.3%	13.5%	13.9%	0.1%
無回答	3								



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？

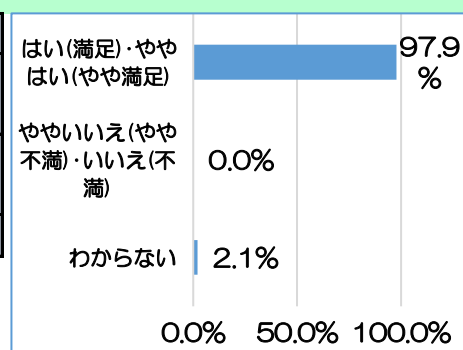
	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	25	78.3%	83.0%	77.6%	87.5%	89.7%	91.7%	80.5%	-4.7%
ややはい(やや満足)	11								
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	2.8%	-1.9%
いいえ(不満)	0								
わからない	10	21.7%	15.1%	22.4%	12.5%	6.9%	8.3%	16.7%	6.6%
無回答	3								



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？

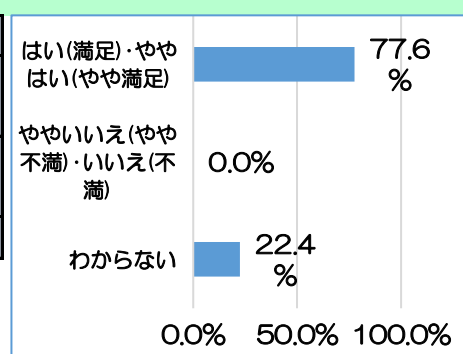
	令和4年度	R3	R2
はい(満足)	30	97.9%	96.0%
ややはい(やや満足)	16		
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.0%
いいえ(不満)	0		
わからない	1	2.1%	10.6%
無回答	2		

対前年度
1.9%
-2.0%
0.1%



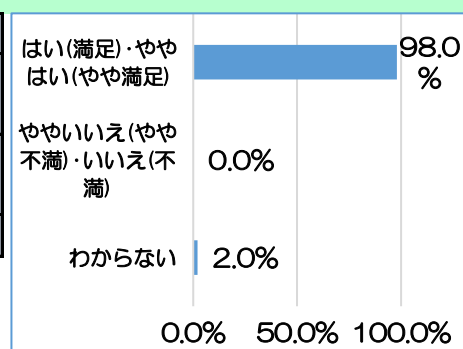
18.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	18	77.6%	86.3%	94.1%	87.9%	89.7%	91.7%	86.1%	-8.7%
ややはい(やや満足)	20								
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	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	11	22.4%	11.8%	5.9%	9.1%	0.0%	5.6%	5.6%	10.6%



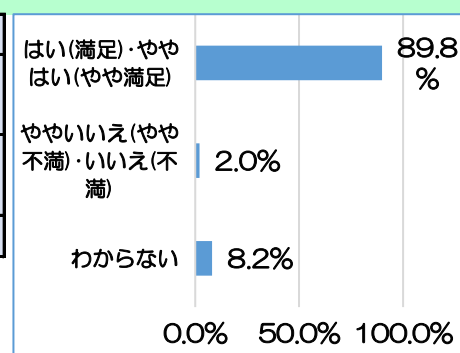
19.職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足されていますか？

	令和4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度	
はい(満足)	32	98.0%	100.0%	100.0%	97.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-2.0%
ややはい(やや満足)	16								
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	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	1	2.0%	0.0%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%



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4年度	R3	R2	R元	H30	H29	H28	対前年度
はい(満足)	24	96.1%	98.0%	93.9%	96.6%	97.3%	88.8%	-6.3%
ややはい(やや満足)	20	89.8%						
ややいいえ(やや不満)	1	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	2.0%
いいえ(不満)	0						5.6%	
わからない	4	8.2%	3.9%	2.0%	6.1%	0.0%	2.7%	4.3%



【質問15～20についてのご意見】

- ・面会できず、ホームに入ることもないのでわからないことが多いです。一度も本人居室やユニットに入ったことがないのでわかりません。
- ・質問⑭については、介護者の負担軽減に必要だと思いますし、人も見守りつつ器具を使用されていると確信しています。信頼の上に成り立っています。以前のようにお見舞いに行っていないため、母がいるスペースでの状況が全くわかりません。
- ・職員の方皆さん親切で、やさしく、言葉使いもていねいで嬉しく思います。昨年入居し、コロナで入室をしていなくて施設内のことはわかりません。必要なことは職員の方と電話連絡で満足しています。
- ・介護は大変な仕事です。職員さんの負担軽減に新しい技術の使用を増やしていくべきだと思います。

【ホームのよい点・優れている点についてのご意見】

- ・ホーム全体が清潔で良いと思います。
- ・職員の方がとても丁寧で優しく接していて下さりありがたいです。ホームページでの写真で様子を知ることができうれしいです。
- ・コロナ禍での入居のため、玄関先までしか立ち入れないので中のことはわかりません。本人の認知症も進んでしまったので、本人に質問してもわからないので何とも回答しようがないことばかりです。
- ・ハイテク利用の業務は時短になりその分利用者にかかわる時間が増えて良いことだと思う。
- ・コロナが発症してから3年、様々なことを経験させていただきました。当初施設内にてクラスターが発生した折は、母の見舞いに行ったという行動の有無にかかわらず家族の者が入所しているという事実だけで一定期間主人が勤務先から出勤禁止を言い渡されたこともありました。それに最大のことは私が悪性リンパ腫になり2年あまり。現在も継続中ですが病院にて闘病生活をしています。それに主治医からワクチン接種を止められているため現在も接種を受けていません。母のことが気になっていても行くに行けないのが現実です。ただ言うのは施設に入所しているので守られているという感謝の気持ちです。私としても本当に安心しています。主人にもこれ以上負担をかけさせるわけにもいきません。ギリギリのところまで頑張ってもらっていますし、共倒れの危険性も発生してしまいます。ただただよろしくお願ひしますと言うのみです。事務の方々には手紙で依頼をかけたことがあります(提出書類のことで)、母のフロアの職員さんとは交流がなく状況がわからないのが今の私の立場です。
- ・入所して間がないので、またコロナ禍でホームを訪問するのも「どうかな」と思い悩みながらです。電話での対応や窓越し面会などでは親切に対応していただいています。訪問では「わからない」が多くなっていますが、入所期間がまだ短いからです。
- ・感染対策などが徹底されている。
- ・コロナ感染が収束したら以前のようなイベントなどを再開していただき参加させてもらいたい。
- ・大変お世話になっております。感謝です。
- ・本人⇒食事に満足。良い環境に生活が置かれている。
- ・他ホームでもお世話になったことがありますが、グリーンホームは素晴らしい対応をいただいています。もっと早くお世話になりたかったです。
- ・職員の方々の接し方が明るく、親切で、わかりやすい説明が受けられるのでありがたいです。
- ・いつ面会にお邪魔しても職員の皆様は丁寧に対応してくださっております。
- ・コロナで面会できない時節柄、電話で健康状態などを知らせていただきうれしく思います。
- ・職員全体の接遇がよく気持ちよく接していただいています。
- ・皆さん親切でやさしいです。
- ・計画書等母の様子がわかるのでありがたいです。またホームページもよく見させていただいています。ユニットでの様子や母の写真など安心できます。音楽鑑賞や色塗り、歩行訓練などいろいろありがとうございます。
- ・昨年入居し、コロナで入室をしていなくて施設内のことはわかりません。必要なことは職員の方と電話連絡で満足しています。
- ・自宅が近いので良い。
- ・日頃本人に対し何かあった場合、連絡をいただき対応いただいています。大変感謝しております。
- ・職員の方々の対応が大変親切である。介護に対する姿勢が丁寧で家族も信頼できる。相談員様の対応にいつも感謝しております。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】

- ・コロナが落ち着いてきたら面会や外出もできるように考えていただくと嬉しいです。
- ・トラブルが起こった時、連絡をいただくのはホッとします。今の状況下では見舞、状況把握に行くにも制限があります。途中経過、正常に戻った有無を教えてくださいとそれ以上に安心します。
- ・コロナ禍入居（特）部屋を見たことなく答えにくい質問多。部屋の中を動画とかで知りたかった。日々生活も不明。
- ・防災訓練の様子を見学したいと思います。（コロナ禍で無理と思いますが収束後でも）
- ・料金の支払いについて郵便局でも引き落としできるようにしてください。玄関にいつも大きな選挙ポスターが貼ってるのが気になります。
- ・コロナが収束したら早く面会できるようにしてほしい。
- ・新しいタオルを持ってきてほしいという連絡が夜の8時過ぎに携帯にあり、もちろんすぐにとということではなかったのですが、やはり高齢の親を入所させているので何かあったのか・・・とドキッとするので事務的な連絡は明るいうちにお願いしたい。
- ・年金額が少ないので年金（本人の）額内で支払いができるとうい。
- ・いつもお世話をいただきありがとうございます。
- ・コロナ禍の中、日々の本人の様子がわからない。
- ・特になし。
- ・ホームが大きくなってきていますが職員さんの補充や負担は大丈夫ですか？

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