

ご利用満足度アンケートの実施結果について

社会福祉法人上越頸城福祉会
しおさいの里等複合施設

1. 実施期間 平成28年1月27日～平成28年2月29日
2. 調査対象 平成28年1月1日現在、当施設サービスを利用するご利用者（ご家族）様に対しアンケート調査を行った。
(対象者の内訳)

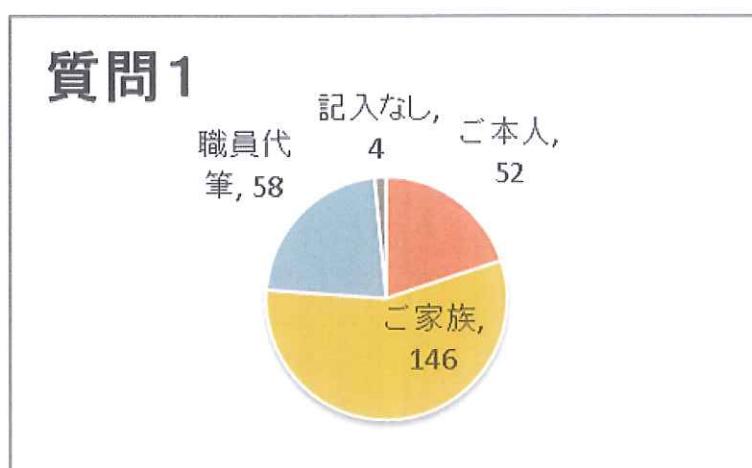
	配布数
しおさいの里入所（ご利用者）	102
しおさいの里入所（ご家族）	102
さいはま園入所（ご利用者）	20
さいはま園入所（ご家族）	20
さいはま園短期入所（ご利用者・ご家族）	12
通所介護、短期入所、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター（ご利用者・ご家族）	217
合計	473

3. 調査方法 別紙アンケート用紙に記入し、返信用封筒にて返送、もしくは回収箱（正面玄関ロビーに設置）にて回収を行った。
ご利用者（しおさいの里入所、さいはま園入所）においては、必要に応じて職員からの代筆や聞き取りを行った。
4. 回答数 260通（回収率 55%）

5. 回答結果

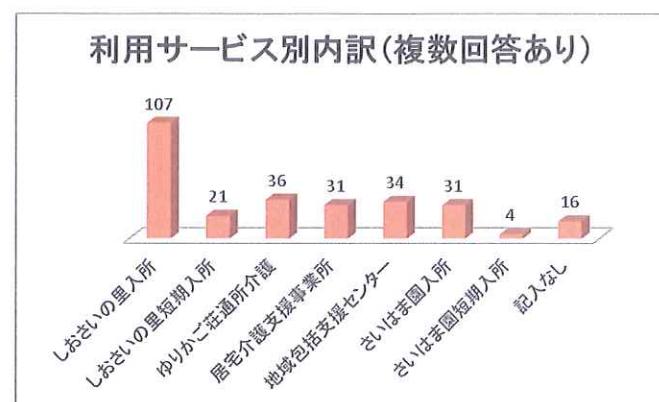
質問1) アンケートの回答者について

- ご利用者ご本人（52）
- ご家族（146）
- 職員代筆（58）
- 記入なし（4）



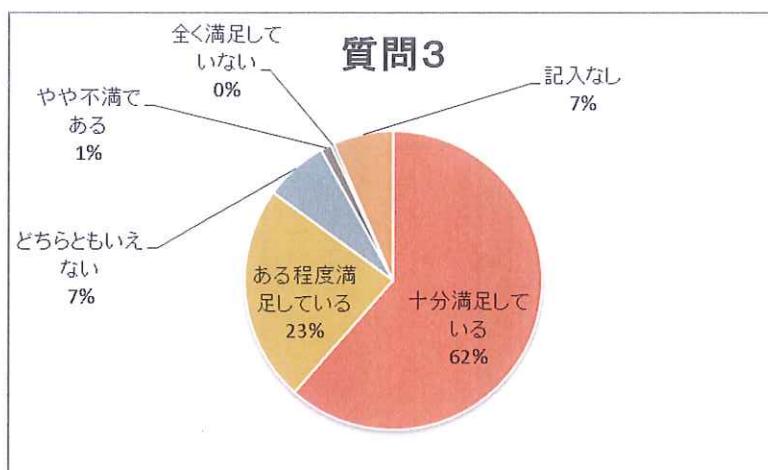
質問2) 現在、利用しているサービスについて（複数回答あり）

- ・しおさいの里入所（107）
- ・しおさいの里短期入所（21）
- ・ゆりかご荘通所介護（36）
- ・居宅介護支援事業所（31）
- ・地域包括支援センター（34）
- ・さいはま園入所（31）
- ・さいはま園短期入所（4）
- ・記入なし（16）



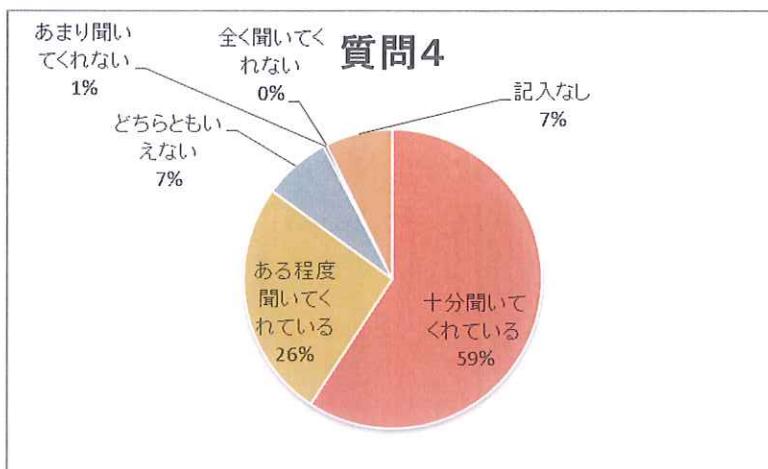
質問3) 職員の応接態度（挨拶や言葉使い、身だしなみ、説明のわかりやすさや適切さ）について、どの程度満足していますか。

- ・十分満足している（160）
- ・ある程度満足している（61）
- ・どちらともいえない（18）
- ・やや不満である（3）
- ・全く満足していない（1）
- ・記入なし（17）



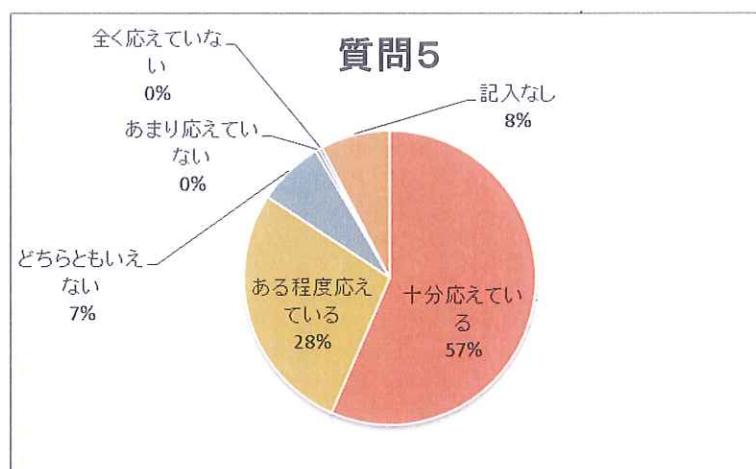
質問4) 職員は、あなたの困っていることや不安なこと、望んでいることと等、話を良く聞いていますか。

- ・十分聞いてくれている（154）
- ・ある程度聞いてくれている（67）
- ・どちらともいえない（19）
- ・あまり聞いてくれない（1）
- ・全く聞いてくれない（0）
- ・記入なし（19）



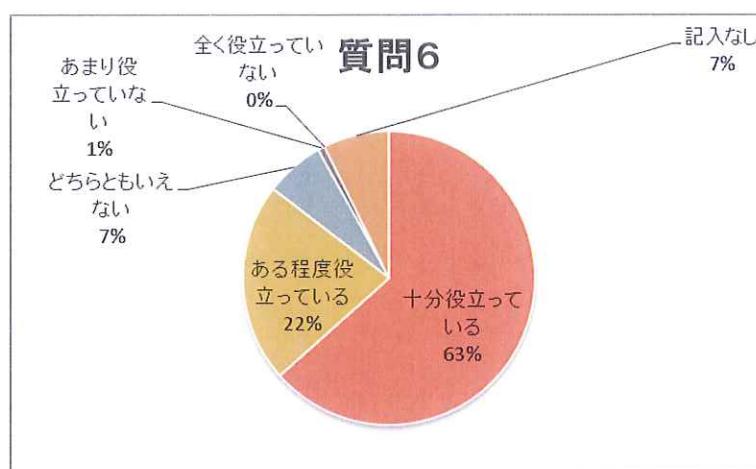
質問5) 現在ご利用のサービスは、あなたの個人的な意向・要望にどの程度応えていますか。

- ・十分応えている (147)
- ・ある程度応えている (72)
- ・どちらともいえない (19)
- ・あまり応えていない (1)
- ・全く応えていない (1)
- ・記入なし (20)



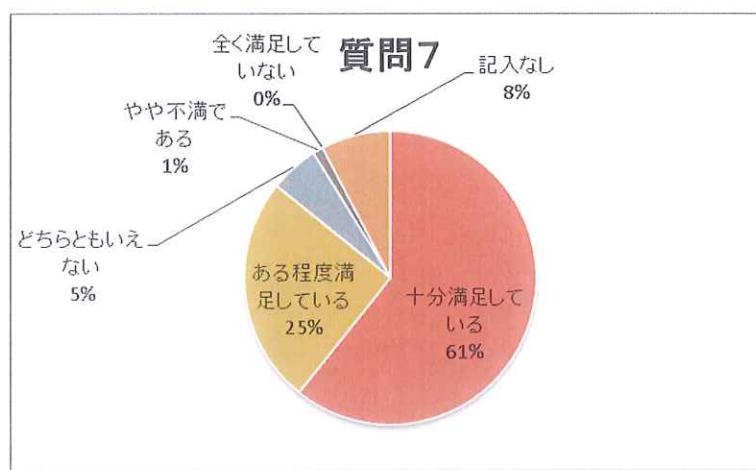
質問6) 当サービスを利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていますか。

- ・十分役立っている (165)
- ・ある程度役立っている (57)
- ・どちらともいえない (17)
- ・あまり役立っていない (2)
- ・全く役立っていない (0)
- ・記入なし (19)



質問7) 当サービスをご利用になって、全体的にどの程度、満足していますか。

- ・十分満足している (158)
- ・ある程度満足している (65)
- ・どちらともいえない (14)
- ・やや不満である (3)
- ・全く満足していない (0)
- ・記入なし (20)



6. 前年度との結果比較

質問3) 職員の応接態度

評価基準	27年度	26年度	増減	特記事項
十分満足している	62%	64%	-2	
ある程度満足している	23%	23%	0	
どちらともいえない	7%	6%	1	
やや不満である	1%	2%	-1	
全く満足していない	0%	0%	0	・「十分満足している」と回答した方の割合が2%減少しました。
記入なし	7%	5%	2	・「やや不満である」と回答した方の割合が1%減少しました。

質問4) 職員の傾聴姿勢

評価基準	27年度	26年度	増減	特記事項
十分聞いてくれている	59%	データなし	—	・26年度のデータが存在しないため比較はできませんが、8割以上の方が概ね「話を聞いてくれている」と回答されました。
ある程度聞いてくれている	26%		—	
どちらともいえない	7%		—	
あまり聞いてくれない	1%		—	
全く聞いてくれない	0%		—	
記入なし	7%		—	

質問5) 個別的な意向や要望への対応

評価基準	27年度	26年度	増減	特記事項
十分応えている	57%	57%	0	
ある程度応えている	28%	25%	3	・「ある程度応えている」と回答した方の割合が3%増加しました。
どちらともいえない	7%	6%	1	・「あまり応えていない」と回答した方の割合が5%減少しました
あまり応えていない	0%	5%	-5	(回答者なし)。
全く応えていない	0%	0%	0	
記入なし	8%	7%	1	

質問6) 豊かな生活への貢献度

評価基準	27年度	26年度	増減	特記事項
十分役立っている	63%	57%	6	
ある程度役立っている	22%	26%	-4	・「十分役立っている」と回答した方の割合が6%増加しました。
どちらともいえない	7%	8%	-1	・「あまり役立っていない」と回答した方の割合が2%減少しました。
あまり役立っていない	1%	3%	-2	
全く役立っていない	0%	0%	0	
記入なし	7%	6%	1	

質問7) 全体的な満足度

評価基準	27年度	26年度	増減	特記事項
十分満足している	61%	56%	5	・「十分満足している」と回答した方の割合が5%増加しました。
ある程度満足している	25%	29%	-4	・「全く満足していない」と回答した方の割合が2%減少しました(回答者なし)。
どちらともいえない	5%	6%	-1	
やや不満である	1%	1%	0	
全く満足していない	0%	2%	-2	
記入なし	8%	6%	2	

質問8)ご利用のサービスについて、一番気に入っていることはどんなことですか。

No.	回答者	地域 支 援 包 括	居 宅 介 護	通 所 短 期	特 養 入 所	障 害 入 所	障 害 短 期	回答(ほぼ原文のまま記載)
1	ご家族		<input type="radio"/>					・(本人の言葉ですが)少人数で短時間なのであまり疲れない。種々変化のある内容で楽しいです。
2	ご家族				<input type="radio"/>			・あいさつ等
3	ご家族		<input type="radio"/>					・朝、必ず名前を言って声をかけて下さいます。「さあ、いってこようね」って、本人はちょっと気がむかない朝ですが、元気に行きます。夕、やっぱり名前を言って下さり、またねって。やさしく笑顔で声かけ下さってありがとうございます。
4	ご利用者	<input type="radio"/>						・朝夕の送迎時の運転車の親切が有難い。
5	ご家族		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				・足腰が弱いので、荷物等に気をつかっていただいている。ありがとうございます。
6	ご家族				<input type="radio"/>			・安心して全ておまかせできるところ。
7	ご家族		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				・家でも入浴しているが、髪や体を洗わない(洗えない部分もあり)ので、入浴サービスは有難いです。・昼食のメニューが豊富で美味しいそうです(本人もおいしいと言っております)。・お昼寝やマッサージを喜んでおります。
8	ご家族				<input type="radio"/>			・家の方にも帰ってこれないので職員の方々が、本当に親切に見て頂いて感謝しています。
9	ご家族				<input type="radio"/>			・いつ面会にいっても、きれいにしてくれてもらっている事。
10	ご家族		<input type="radio"/>					・いつもお世話さまです。親身にお話を聞いて頂いています。また、対応も速やかで感謝致しております。
11	ご家族				<input type="radio"/>			・いつもこまやかな、やさしい心使いで、見守っていただきありがとうございます。私たちが思いつかないような体を保護する品々を、お忙しいのにもかかわらず用意していただきありがとうございます。
12	ご家族				<input type="radio"/>			・いつもていねいに見ていただいている。・職員の方々と話がしやすい。
13	ご利用者		<input type="radio"/>					・色々と頭を使ったり体を使ったりするのが1番楽しい。介護の人も一生懸命です。
14	ご家族				<input type="radio"/>			・いろんな事にすぐに対応していただき、すぐに電話連絡等をいただけること。大変ありがとうございます。
15	ご利用者	<input type="radio"/>						・送り迎え。
16	ご家族		<input type="radio"/>					・送り迎え時の職員の気遣いがすごく良い所。
17	ご家族		<input type="radio"/>					・送り迎え時の職員さんの対応等が良いので、とても気に入っています。
18	ご家族	<input type="radio"/>						・お風呂
19	ご家族		<input type="radio"/>					・お風呂
20	ご家族		<input type="radio"/>					・お風呂に入れてもらえる。
21	ご家族		<input type="radio"/>					・お風呂にゆっくり入られること
22	ご家族	<input type="radio"/>						・お風呂の利用が一番ありがたいと思っています。
23	職員代筆				<input type="radio"/>			・おやつが出ること。
24	ご家族				<input type="radio"/>			・介護スタッフのチームワーク、連携により、家族が面倒みれない所を全部していただき、感謝しています。家族が安心して仕事が出来ているのもスタッフ一同様が温かい気持ちで前向きにやっていることです。(細かい所にも気配りしていてすごいです。)
25	職員代筆				<input type="radio"/>			・外出できること
26	職員代筆				<input type="radio"/>			・外出や外泊できること。
27	ご家族				<input type="radio"/>			・買い物に行って頂けることです。(本人の希望通りに)
28	利用者		<input type="radio"/>					・会話
29	ご家族				<input type="radio"/>			・風通しが良くて明るい所。
30	ご家族				<input type="radio"/>			・家族に負担をかけず対応してもらっている。
31	ご家族				<input type="radio"/>			・家族への呼び出しが無いので、大変助かっています。・家族としても安心して職員様に任せられます。
32	職員代筆				<input type="radio"/>			・観音様参り
33	ご家族		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				・季節のさまざまな行事等、とても楽しませてもらっているようです。
34	ご利用者	<input type="radio"/>						・気の弱っている者に親切に説明して安心しています。特に〇〇さんには、今後とも御指導お願いします。
35	ご利用者							・気分が明るくなる。
36	ご家族			<input type="radio"/>				・急なお願いでも出来るかぎり対応してもらっています。
37	ご家族			<input type="radio"/>				・ケアマネさんを始めとして、皆さん親切で大変満足しています。
38	ご家族				<input type="radio"/>			・敬老会
39	ご利用者	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					・玄関から玄関までの送迎が一番良いです。
40	ご家族	<input type="radio"/>						・現在も〇〇で訪問入浴してもらっています。本人も十分満足しています。
41	職員代筆				<input type="radio"/>			・コーヒーがのめる所
42	ご家族				<input type="radio"/>			・個室
43	ご利用者		<input type="radio"/>					・午前は脳トレ、午後は筋トレ

No.	回答者	地域包 括支援	居宅介 護支援期 間	通所短 期	特養入 所	特養入 所	障害入 所	障害短 期	回答(ほぼ原文のまま記載)
44	職員代筆								・ご飯がおいしい。
45	ご家族				○				・細かい所までみていただいていること。
46	ご利用者	○							・細かいところを教えてくれるし、よく話をきいてくれるし、訪問してくれる。
47	ご利用者	○							・こまつた事やサービス利用所内で起きている問題に対してアドバイスや適地な対処をしていると思われる。
48	ご家族	○							・困った事や不安な事に対して、すぐに対応していただけたことです。
49	ご利用者	○							・困っている時、良く話を聞いて下さった事。又は親切にして下さる事でしょうか。
50	ご利用者				○				・サービスが良いこと
51	職員代筆				○				・時間通りに過ごせる・食事がおいしい。特に野菜料理
52	ご家族				○				・施設でお世話になっている介護員の皆さんかいつも明るく接してくださいがたい。
53	ご家族				○				・施設内がきれいです。・あいさつもていねいにして下さいます。
54	ご家族				○				・質問3)職員様の応接態度
55	ご家族	○	○	○					・自分に合った食事を提供して頂いています。・送迎の時、親切にして頂いています。・お風呂上がり、薬等塗って頂き、又、体全体チェックして頂き有難いです。
56	ご家族				○				・自分の家に居るより大事に見てもらっている事。
57	ご家族		○	○					・自分の時間を持て、又本人にとつても家の生活より多勢の人の中に入つて話したり、又職員の方に優しくしてもらって、本人が喜んでいます。又、理髪のサービスも受けられるようになって助かっています。本当に助かっています。
58	ご家族	○		○					・充実した計画とそれに沿つた実行。
59	ご家族				○				・職員各位によく接してもらって喜んで通所しています。
60	ご家族			○					・職員様の利用者に対するさまざまなお姿勢に、大変感謝しております。何時も親切、丁寧に対応して頂き感謝申し上げます。今後とも宜しくお願ひ致します。
61	ご家族				○				・職員さんが皆さん、よく世話をして下さっている。
62	ご利用者		○						・職員さんのやさしく親切なところが一番大好きです。・何時も食事がおいしく頂ける事が一番大好きです。
63	職員代筆				○				・職員とのおしゃべりが楽しいこと。
64	ご家族				○				・職員の応接態度あいさつがキチンと出来ている。
65	ご家族				○				・職員の応接態度が良い。・利用者の要望をよく聞いて対応してくださる。
66	ご家族	○	○	○					・職員の方が親切である。
67	ご家族	○	○						・職員の方の利用者への対応
68	ご家族				○				・職員の丁寧な対応。・個々に合つたモノを…と工夫しているところ。
69	ご家族	○							・職員一人一人の対応が良い。
70	ご利用者	○		○					・食事
71	ご利用者		○						・食事
72	ご家族			○					・食事は充分に満足しています。・現状で満足です。今後も引き続き変わりなく、指導、見守り方々、よろしくお願ひします。
73	ご利用者		○						・しんせつ、ていねい。
74	ご家族	○							・親切で良く面倒を見て頂いていること。
75	ご家族				○				・親切な対応
76	ご家族				○				・親切に対応してくれる。
77	ご家族				○				・心配なし
78	職員代筆				○				・スキルギャラリーができていること。
79	ご家族				○				・すべて気に入っている。とてもよくしていただいている。
80	ご家族				○				・清掃がいきとどいていること。
81	ご利用者	○							・そうじをしていただき気持ちよく生活が出来ありがたいです。・ヘルパーさんもよい方で来ていたらするのが楽しみです。
82	ご利用者	○							・対応が早いところです。
83	ご家族								・たいそう
84	ご家族				○				・体調に変化がある時など、連絡を頂けてありがとうございます。安心しています。
85	ご家族				○	○			・大変だいじにしていただきかんしゃしています。
86	ご利用者	○							・体力にあったサービスでありがたく思っています。
87	ご家族				○				・担当ケアマネとの連携が良く、きめ細かな対応をして頂いていることが一番ありがとうございます。
88	ご利用者	○							・地域包括の担当者の経験豊かな指導ときめ細やかな配慮、感謝しています。
89									・通院時、介護車にて職員の方が一緒に送迎して戴いている事。・挨拶が良いです。・面会時、椅子を用意してくれる。
90	ご家族		○						・月1回、ケアマネジャーさんに来ていただいて様子をみてもらい、家族が気づかない事を見ていただけるので助かります。
91	ご家族	○							・常に笑顔で接していただきありがとうございます。

No.	回答者	地域包 括	居宅支 援	通所介 護	特養短 期	特養入 所	障害入 所	障害短 期	回答(ほぼ原文のまま記載)
92	ご家族				○				・常に言葉をかけて下さっているのに感心します。本人共々穏やかな気持ちにさせて頂いています。
93	ご家族			○					・デイサービスでよくして頂き、都合が悪い時、いつでも利用させてもらい、ほんとうにありがたいと思っています。これからもよろしくお願ひ致します。
94	ご利用者	○							・電話等で答えを頂けるので満足しています。
95	ご家族		○						・トイレ近いのでそのつどよくしていただいてよろこんでいます。・酸素しているのでお願いします。
96	ご利用者	○							・友達と話をする時が一番たのしい。・まちがい探しが楽しい。
97	ご家族		○	○					・どんな些細な事でもきちんと対応していただける事、感謝しています。
98	ご家族		○						・どんな話でも聞いてくれる。日常のささいな事にも耳を傾けてくれる。
99	ご家族				○				・長い事、入所していますが、1年に数回しか行かれなく気になる時もありますが、毎月の一言の言葉で、母の顔が見える様でうれしく思っています。家では、介護4の主人もいて、母の事を世話してあげれず、母にすまないな~と思ったりしていましたが、今まが一番かな?と私勝手ですが思ってしまう所(心)をうみて下さっています。(歩くところが、うれしいです)
100	ご家族			○					・なじみのある地域の中にあるので本人共に安心感がある。・帰宅時間が5時頃なのでありがたい。
101	ご利用者	○							・何より送迎していただけるのがありがたいです。
102	ご家族				○				・入居者への色々な事態への対応が良いと思います。
103	ご家族		○						・入居者を大切にして下さることです。時々しか面会しなくても家族をせめないことは、本当に助かります。(同居家族はいないので)
104	ご家族				○				・入所させて頂いて大変私共は感謝しています(本人も一応満足では)。私共家族は近くにおりませんので何かと連絡もとれずいつもホームのご担当に無理言ってやって頂いていますが、ご担当の皆様に深く感謝しています。本人は一寸わがままですが、今後共何分よろしくお願ひします。
105	ご家族				○				・入所者個人のニーズに対応されています。
106	ご家族		○						・入浴
107	職員代筆				○				・入浴、理髪、食事というか全てに満足している。
108	ご家族								・入浴の際には痒いところへ手が届くよう気遣っていただき感謝の気持ちで一杯だと言っています。・室内の病気に適したリハビリを実施していただいており、家族としても喜んであります。・3時のおやつがおいしいので楽しみの一つのようです。
109	ご家族				○				・年間の行事が充実していて楽しめること。・安心して利用者をお任せできること。介護士さんははじめ、ケアマネジャー、他スタッフの皆様にはいつも感謝!です。ありがとうございます。
110	ご利用者	○							・脳トレ、体操が出来る事です。
111	ご利用者	○							・話を聞いて下さる。
112	ご利用者	○							・話を聞いてくれるし、急な用件でも親切に答えてくれます。
113	職員代筆				○				・比較的、外出・散歩等を自由にさせてもらえる。
114	ご家族				○				・病院の送迎、入院の手続きなど、スタッフの方にたいへんお世話になりました。ありがとうございました。
115	ご家族				○				・費用があまりかかりないと、一日中お世話をしていただける事です。感謝しています。
116	ご家族		○						・風呂に入れる(大きい)
117	ご利用者	○							・風呂のサービスは2階より良い。
118	ご利用者	○							・ベッドを申し込みました所、早急に応じて頂き大変に有難かったです。
119	ご利用者	○							・歩行器
120	ご利用者								・歩行器をお借りしてとても役に立っています。買い物や友達のところへ行くのに利用させていただいている。ありがとうございます。
121	ご家族				○				・歩行訓練、マッサージを行っていただける事。
122	ご家族	○	○						・本人が朝起きて、着替えをして出掛けるという事は、気に入っていることだと思います。
123	ご家族			○					・本人がよごした物を洗濯して頂くのが本当に助かります。これからも宜しくお願ひ致します。
124	ご家族				○				・本人と家族の意向を大切してくれる。
125	ご家族				○				・本人に逢わせてケアしていただいていること。
126	ご家族				○				・本人の気持ちを十分尊重し、配慮して下さること。・園外への色々な催し物に参加させていただき、気分転換等、心身共に配慮して頂いていること。・来園した際に職員の方が必ず声をかけてくださること。
127	ご家族				○				・本人の状態を観察していただき、状態に合わせて生活をさせて下さっている。・自宅への送迎時間について、家族の都合に合わせていただきありがとうございます。・職員皆さんからあいさつをしていただないので、気持ちがいいです。・衣類の販売日で、母の気に入ったものを購入でき、ありがとうございました。

No.	回答者	地域支援 包括	居宅介護 支援	通所介護 支援	特養短期 入所	特養入所 支援	障害短期 入所	障害短期 支援	回答(ほぼ原文のまま記載)
128	ご家族				○				・本人の体調にあわせて、介護をして下さっている所など、感謝しております。
129	ご家族					○			・本人の話をよく聞いてもらえること。
130	ご家族					○			・本人は家族がないため私達姉弟にたよっているわけですが、私達も家庭があるため具合が悪くなってしまってもすぐ病院へ連れて行くわけには行けません。そちらではすぐ対応して下さるので、とても有難く感謝の気持ちで一杯です。
131	ご家族					○			・毎月利用明細と一緒に送られてくる会報に担当者さんから一言そえられている事で、あまり様子を見に行けなくとも母の様子がわかる事がうれしい。・体調が悪い時は連絡をいただけて安心。
132	ご家族			○					・皆さん、親切に接してくれているとよろこんでいます。
133	ご家族			○					・皆さんの笑顔、あいさつ。
134	ご利用者	○							・皆で声を合わせ1, 2, 34リハビリ体操をしている事。
135	ご利用者	○							・みんな満足しています。
136	ご家族				○				・面会に行けない状況で申し訳なく思っています。十分な情報提供をしていただき助かっております。
137	ご家族				○				・面会に行った時、いつも明るく、親切に対応していただきほんとうに感謝しています。病気になった時も、ほんとうに親身になって対応していただきありがとうございました。私共が安心して暮らしていくのも、皆様のおかげだと感謝しています。
138	ご家族					○			・面会に行って帰る時、感謝の気持ちでいっぱいになって帰れることです。いつもきめ細かい介護をして頂けているので安心して有りがたく思っています。過去に別の所で心配で胸がつぶれる様な思いで帰宅したこともあります。今は私まで幸せです。
139	ご家族					○			・物言わぬ利用者を365日完璧に介護する事は容易な事ではありません。特におむつの交換が行き届いているのに感謝申し上げます。
140	ご家族					○			・料金が安いこと→年金内で支払いができる事。・病気の際の心配がないこと。・身の回りのこと、全てに配慮されていて、心配する事がほとんどないこと。
141	ご家族			○					・利用し不在の時、本人の行動を気にしているくて良いのでストレスの軽減になってます。散歩にも付き添ってもらっています。ありがとうございます。
142	ご家族	○							・利用者本人の要望を取り入れながら、ケアプランを立てて頂いている所。
143	ご家族	○							・わからない事を教えてもらったり、いろいろ相談にのってもらえる事。
144	ご利用者								・私の悩み事、身体の具合、お話させて頂きますと、てきかくにお話して下さるので、1ヶ月に一度いらして下さるのを心待ちしております。ありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。

質問9)ご利用のサービスについて、一番気に入っていただけなかったことはどんなことですか。

No.	回答者	地域 包括	居宅 支援	通所 介護	特養 短期	特養 入所	障害 入所	障害 短期	回答(ほぼ原文のまま記載)
1	ご家族		<input checked="" type="radio"/>						・着替えのシャツを2枚着て帰ってきた事があった。確認をお願いしたい。
2	ご家族					<input checked="" type="radio"/>			・気に入らないことではないのですが、WiFiの電波が大渋地区まで伸びるのが待ち遠しいです。
3	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・気に入らないというわけではありませんが、お風呂はデイサービスの方が入りやすいと申しております(構造的な面でしょうか? 利用者の声です)。
4	ご家族		<input checked="" type="radio"/>						・急にケアマネージャーさんと連絡が取りたい時に連絡が取れない事がたまにあります。(日曜日か祝日だったかな?)
5	ご家族					<input checked="" type="radio"/>			・車イスで母は体を支える時あぶない時がたたあるのに、シートベルトの様な物をしてほしいと申し出ましたが、虐待になると言って駄目でした。今まで2度、車イスから落ちました。1度目は顔を打って前歯を折り、青あざになり、2度目は額にたんこぶをつくりました。寝返りもうてなく体もだんだん力がなくなっているのに、できたら考えてほしいです。
6	ご家族					<input checked="" type="radio"/>			・個室の床やタンスの汚れ、整理整頓。
7	職員代筆					<input checked="" type="radio"/>			・ご飯がおいしくない。
8	ご利用者		<input checked="" type="radio"/>						・宿題
9	ご家族					<input checked="" type="radio"/>			・ショートステイの日の設定。帰りの時間の希望。
10	職員代筆								・食事が美味しい。
11	ご家族		<input checked="" type="radio"/>						・担当者が変わった時、どなたか、1度だけ安価なものを購入された金額を請求されました。すみません。お世話になっています。連絡つけにくかったのでしょうか。
12	職員代筆				<input checked="" type="radio"/>				・トイレを待たせることがある
13									・戸がききにくいとき
14	ご家族		<input checked="" type="radio"/>						・特にありません。今以上のサービス向上に努めて下さい。
15	ご家族			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				・特にありませんが、ショートステイ利用時、3ヶ月前位に申し込まないと受けてもらえないのが残念です。他施設では慣れないでの、不安もあるし、手続きなどが繁雑だったりついでつい、断念してしまいます。
16	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・入浴時、頭を洗う時のシャワーが強すぎて耳に入りやすい。
17	職員代筆					<input checked="" type="radio"/>			・人(外部)とのふれ合いの機会が少ない。(話し相手など、人とのつながりを持ちたい)・将棋仲間が欲しい。
18	ご家族								・風呂の件
19	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・別にないが、デイサービスの回数を一回を二回にして欲しいと思っていますが、実現しません。
20	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・部屋のタンスの上がほこり等で汚い。・車いすが汚い。
21	ご家族					<input checked="" type="radio"/>			・ほんとうに気にいらないところなどございません。いろいろな行事をたくさん計画していただき、ほんとうに感謝していますが、参加できないで、おまかせばかりしていまして申し訳なく、反省しています。
22	ご家族			<input checked="" type="radio"/>					・本人は体操の時間が短いと言っていますが職員の皆様方は散歩にも付き添って頂いているので今で十分です。
23	ご家族		<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					・皆さんお忙しい中、一生懸命やっていただいて、でもあまりバカでいねいになさらなくてもいいですよ。
24	ご利用者		<input checked="" type="radio"/>						・皆さんと色々なお話をしたり、頭を使ったりするのが1番楽しいです。
25	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・面会時、利用者の部屋まで迎えに行行った折、ベッド周囲のテーブル、整理タンス上の綿埃がすごかった。寝たり起きたりの毎日で、状況的には理解出来るものの、清掃面でも少し配慮して頂きたい。
26	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>					・もっと自由行動をさせてほしい。
27	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・要介護5～4になった事はちょっと気になりますが、これは行政のやる事との説明を受けていましたので…。1年は我慢しましょう。
28	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						・要支援1から支援2(昨年8月から)になったら、介護料や介護補助器具等サービスが全然かわらないのに料金2倍とは…
29	ご家族			<input checked="" type="radio"/>					・利用がまだ浅く、特にありません。
30	ご家族		<input checked="" type="radio"/>						・連絡がとれない事がある。
31	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・若い職員(20代?)の態度が気になる(あいさつがない、笑顔がない…というか仏頂面)。
32	ご家族	<input checked="" type="radio"/>							・わからない。
33	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・私共家族ではありません。いつも親切にやって頂いています。
34	ご利用者								そういうことは一度もございません。
35	職員代筆				<input checked="" type="radio"/>				・ないのにしてくんない。

質問10)その他ご意見・ご要望等について、ご自由にお聞かせください。

No.	回答者	地域包括支援	居宅介護	通所介護	特養短期	特養入所	障害入所	障害短期	回答(ほぼ原文のまま記載)
1	職員代筆				<input checked="" type="radio"/>				・〇〇よりマシです。
2	職員代筆				<input checked="" type="radio"/>				・いうことない。困っていることは家に帰れないことです。
3	ご家族		<input checked="" type="radio"/>						・家から着ていった物を、又帰る時もそのようにしてほしい。例えば下着など！
4	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・いつもありがとうございます。
5	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・いつもありがとうございます。本人が充実した日々が送れれば特にありません。
6	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・いつもお世話成って有りがとうございます。今後も宜しくお願ひ致します。
7	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・いつもお世話に成って有りがとうございます。今後も宜しくお願ひ致します。
8	ご家族					<input checked="" type="radio"/>			・いつもお世話になっております。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
9	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・いつもお世話になっております。急変時の対応もていねいにして下さり、又利用延長等の対応もていねいにして下さり(常に利用できるとは限りませんが)、充分に満足しております。時節柄職員の皆様もお身体大変にして下さい。
10	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・いつもお世話になりまして誠にありがとうございます。感謝しております。今後共よろしくお願ひ致します。
11	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・今のところ十分に思っています。
12	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・今の所十分満足しております。
13	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・今の所何もありませんが、これからお世話になる事が多くなればあるかもしれません。宜しくお願ひ致します。
14	職員代筆				<input checked="" type="radio"/>				・今まで良いよ。
15	ご利用者								・今は自分の身の回りの事を出来るだけやっておりますが、いずれはそれも出来なくなり、いつかは皆様のお世話になる時が来ると思います。その時は宜しくお願ひいたします。
16	職員代筆				<input checked="" type="radio"/>				・うちのことが心配で全く考えることができない。
17	職員代筆								・美味しい物が食べたい。
18	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>					・お金の問題。もっと前がりできる様にしてもらいたい。
19	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・お邪魔する度にテキパキとプロならではの仕事ぶり！！仕事として割り切ってる方！その中にも心配りが感じられる方…色々見えます。たくさんの入居者の世話は本当に大変でしょうが、今後共宜しくお願ひします。
20	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・おまかせばかりしていまして、ほんとうに恐縮しております。お世話になるばかりですが、今後共よろしくお願ひいたします。
21	ご家族	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						・介護のお仕事大変だと思います。いつもありがとうございます。
22	ご家族	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					・家族の都合で、急にショートをお願いする事があるかもしれません。そんな時、宜しくお願ひ致します。
23	ご利用者				<input checked="" type="radio"/>				・観桜会に連れて行ってもらって、食べたい物を食べようと好きな物を買ってこようとあるき始めたら、お昼のべんとうのお金を使いすぎないようにといや～な声がきこえました。今思うと今日の音何が足りないとお金がたりません。おこづかい値上げしてください。
24	ご家族	<input checked="" type="radio"/>							・機能訓練で時々、つらい時があるようだ。
25	ご家族	<input checked="" type="radio"/>							・休日・夜間も連絡がとれるようにしてほしい。
26	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・近況報告の電話をしてくれるので、うれしく思います。これからもよろしくお願ひ致します。
27	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・筋トレのお陰で少しですが歩ける様になりありがたいです。外出ができなかった者にとって感謝しています。・休んだ日のプリントいただければありがたいですが、席替えにより新しいグループで楽しみになりました。
28	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・車イスに座りながらの軽い体操をさせて欲しい。・日常の生活にゲームもとり入れて、メリハリのある毎日を。・利用者の「ささやかな」お願いにも、しっかり耳を傾けてあげて！
29	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・ケアマネさんを付けて下さい。
30	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・現在のままで私達は十分満足しています。おかげでばあさんが長生き(健康で)していることに感謝しています。…檀家一同。・ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひいたします。
31	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・現在を続けてほしい。
32	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・今年、90になり、自分の事どれくらい解っているのかな?トイレ等は、家では多分、歩く事はないと思いますが、「歩いてもらっていますよ！」の言葉には、とってもうれしく思います。たまにしか会いに行ってあげられない所を、カバーしていただきありがとうございます。
33	職員代筆				<input checked="" type="radio"/>				・ご飯をおしゃしくして欲しい。
34	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・こまったことあつたらお願ひします。

No.	回答者	地域包摂支援	居宅介護支援	通所短期入所	特養短期入所	障害入所	障害短期	回答(ほぼ原文のまま記載)
35	ご家族					○		・これからも宜しくお願ひ致します。面会の回数や行事への参加が少なくて申し訳ありません。
36	ご家族	○	○					・これからもよろしくお願ひします。
37	ご利用者							・今後共分よりお願い申し上げます。いらしていただくのを心待ちしています。一人の生活ですので。ヘルパーさんのいらして下さる日はうれしくて~。お待ちしています。
38	ご家族				○			・今後共よろしくお願ひ致します。家族の者としては、逆に他の入所者とのコミュニケーションで、めいわくがあるのではと、心配しています。(サービス面は良いです)。
39	ご家族				○			・今後もよろしくお願ひします。
40	ご家族				○			・仕事とはいえ中々できることではないのに、本当にありがとうございます。
41	ご家族	○						・仕事に行っているので留守にします。家の火の始末、戸締まりまで気配りして頂き、本当に感謝致します。
42	ご家族				○			・施設内のいろいろな器具等がだいぶ古くなっている様に見えます。事故のない様にお願いします。
43	ご利用者	○						・自分の体が丈夫なら一番楽しいけれど、あまり丈夫でないのが残念です。
44	職員代筆			○				・自由に過ごすことができて満足しています。
45	ご家族				○			・上記質問9)の事だけで特にありません。
46	職員代筆				○			・ショートステイ利用中でも、外出等自由に出来るとうれしい。
47	ご家族	○	○					・ショートステイをいつも希望通りとつていただいてありがとうございます。デイサービスとショートステイのおかげで助かっています。
48	職員代筆			○				・職員が少なくて大変そうなため、職員の様子を見ながらお願いを頼んでいる。
49	ご家族	○	○					・職員さんがいつもやさしく対応してくださり、楽しく通わせていただいております。ありがとうございます。
50	利用者	○						・職員の方は全員気の良い人で満足しています。
51	ご家族				○			・職員を増やすべく家族が安心して預けられるように努力していただきたいです。
52	ご家族				○			・食事(クスリも含め)、トイレ、入浴、洗濯…生活の全てをお世話頂き、とても有りがたく思っています。6人家族の家事で精一杯の私は、たまに面会に行く程度ですが、これからも宜しくお願ひします。
53	ご家族	○						・食事後の入歯の清掃をお願いしたい。
54	職員代筆				○			・食事が楽しい。今後ともおいしい食事を！
55	ご利用者							・水曜教室
56	ご家族				○			・スタッフのみなさんへ、今年もよろしくお願ひ致します。
57	ご家族							・送迎の都度、職員の方に接していますが、何方も気さくで心優しい方達なので、家族としても安心してお願い出来ることを喜んでおります。感謝です。
58	ご家族			○				・掃除をしている方があいさつをしない。(他の施設ではあいさつをしています。)
59	ご家族				○			・大変お世話になっております。感謝申し上げます。今後ともよろしくお願ひいたします。
60	ご利用者	○						・大変でしうけれど頑張って下さい。有り難うございます。
61	職員代筆				○			・大変なお仕事をされ、大変ありがとうございます。
62	ご利用者	○						・当施設ではないと思いますが、差別用語をゲーム等において使う職員がたまに見受けられます。例えば、非国民とかアカ、そして「ヨツ」といったたぐいの言葉は聞いた人に不快な思いをさせるので使わないよう指導して下さい。
63	ご家族		○					・年も年なので、1日も長く利用させていただきたいと思います。・感謝しております。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
64	職員代筆				○			・中庭の手入れをして欲しい。(例えばケヤキの下に枝やゴミがおちている)・園周辺のアスファルトがひび割れ、デコボコが多い。
65	職員代筆							・何もない。回答したくない。
66	ご家族				○			・何年もの間、大変御世話になり、心より感謝しています。今後共宜しくお願ひ致します。(○○)
67	ご家族				○			・何曜日でも面会ができるのでとても助かっています。・1日1回でもいいのですが、歯みがき後の仕上げをしていただいたら嬉しいです。自分ではぜんぜんみがけていません。
68	ご家族				○	○		・何々顔が出せなくてめいわくかけています。職員にかんしゃしても、ものたりなく思っています。今後ともよろしくお願ひ致します。
69	ご家族				○			・入所してお世話になっている本人は、多少の愚痴も言うことがあります、私共は本人に対していつも言うことは、「お前はこのホームを出されたら家もなし、行く所がないよ。だから、ご担当の人の言うことをよく聞いて楽しく元気でやれ」と私はいつも言っております。よろしくお願ひします。
70	ご家族		○					・人様に迷惑をかけないかしら?
71	ご家族				○			・部屋のタンスの上のほこりが気になる時があります(清掃はどんなペースかわからなくてすみません)。・玄関のスリッパが気になります。

No.	回答者	地域支援 包括	居宅介護 支援	通所介護 支援	特養短期 入所	特養入所 短期	障害入所 短期	障害短期	回答(ほぼ原文のまま記載)
72	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・本当に感謝致しております。
73	ご家族			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				・本人は利用するのを楽しみにしており、家族も少し息抜きも出来、元気でいてくれる のが何よりも有難いです。
74	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・毎月のたより?にひとことがたいへんうれしいと、他の家族が言っています。
75	ご家族				<input checked="" type="radio"/>				・満足しています。
76	ご利用者		<input checked="" type="radio"/>						・満足している。
77	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>							・皆さんと顔を合わせて会話が出来る事が楽しみです。
78	ご家族					<input checked="" type="radio"/>			・面会者のトイレ利用が不便なこと。・夏祭り行事は、天候のことを考えると、秋祭りに してはどうか。・家族の外の利用者の情報が聞けないこと。
79	ご家族			<input checked="" type="radio"/>					・よろしくお願ひします。
80	ご家族								・リクレーション
81	ご利用者	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						・私は今の所、1週間に1回ですが、膝の悪い私ですが毎回楽しみです。