



2023年度 満足度調査 結果報告

特別養護老人ホームヴィラ稲荷山

アンケートへのご協力、ありがとうございました！
皆様から頂いたご意見は、すべて大切です。
今年も、全てのご意見に職員からお返事をさせて
いただきました。是非ご覧下さい。

ご入居者からいただいた施設に対するご意見と回答

ご入居者からのご意見	施設からの回答
① 職員の対応や言葉づかいは気持ちの良いものですか？	
リーダーさんは最高！患者の心になってやってくれる。とても良い人。	お褒めの言葉ありがとうございます。今後も居心地よく安心して過ごしていただけるよう職員一同サポート致しますので何かありましたら声かけをお願い致します。
良くしてもらってます	ありがとうございます。今後も安心して暮らしていただけるよう努めてまいります。
ショートステイから特養に入所したがショートステイの方はみなさん優しくかった。	ショートステイの職員へのお褒めの言葉ありがとうございます。特養の職員にも同じ言葉をかけていただけるように、努力していきたいと思ひます。
② 日々の介護について、あなたが必要なだけのお手伝いを受けられていますか？	
夜勤の職員がもう少し増えたらいい。話を聞いてもらいたい。	ご意見ありがとうございます。夜勤職員数は基準を満たしており、更に増やすことが難しい現状です。お困りごと等あれば遠慮せず職員に声かけいただければ幸いです。
自分で動けないのでちょっとしたことでもためられずに手伝って欲しい。	何かありましたらいつでも気軽にお声かけください。
「おいしいおにぎりして」と言ったらちゃんとしてくれる。皆身内みたいなもん。幸せです。	ありがとうございます。これからも家族の一員だと思って、何かありましたらいつでも気軽にお声かけください。
③ 健康管理について、健康診断の結果・体調変化時の対応や報告について、満足されていますか？	
受診結果の報告がないので教えて欲しい(血液データなど)	健康面にご不安なことがあれば看護職員にも相談しますので、お声かけをお願いします。体調等の些細な変化がないかも状態確認させていただき安心して過ごしていただけるよう職員一同サポートさせていただきます。
しんぼうしている間にしんどいのが治っているので忙しくしてはるので。	しんどい時は我慢せずお伝えください。
④ 自分が今できていることを1日も長く続けられるよう、日常活動機能の維持はできていますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽に職員にお声かけ下さい。
⑤ 困っているときに、職員(介護職・看護職・相談員等)に相談しやすい雰囲気ですか？	
職員の手がないので言いにくい	遠慮なさらずに、何なりとお声かけください。
職員によって言い安い人と言いにくい人はいます	どの職員においても安心してお声をかけていただけるよう努めてまいります。
⑥職員(介護職・看護職・相談員等)の説明は分かりやすいですか？	
説明してもらった事がない	お伝えすることがあった場合は不明点等のないようわかりやすく丁寧に説明と確認をさせていただきたく思っております。わかりにくいこと等ありましたらお気軽にお声かけください。
⑦ご自分やご家族の思いがケアや支援に反映されていますか？	
忙しくしているので(職員が)なかなか難しい	ケアプランをもとに支援をさせて頂いておりますが、ご満足頂いていないようで申し訳ございません。ご本人様の思いを再確認し、ケアに繋げさせていただきます。また、日常生活での細かな事等は、遠慮なさらず職員へお伝えください。
⑧ 施設の設備や環境は居心地の良いものでしょうか？	
食事が助かり満足しています。何も言う事ないです。全て満足です。	ご意見ありがとうございます。今後もより良い食事を提供できるように努めてまいります。

⑨施設に対してのご意見・ご要望されたことについて、改善されていると感じますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽に職員にお声かけ下さい。
⑩お気づきの点や施設に対するメッセージがあればお願いします。(上記の回答についての理由も差し支えなければ教えてください。) ※いま一番したいこと、してもらいたいことはありますか。	
面会時間30分は短いと思う。1時間くらいあったらいい。	ご意見ありがとうございます。 現状、コロナウイルスやインフルエンザなど感染状況を確認しながら制限を緩めている状況にあります。未だに収まらず感染者が増えている状況にもあるため、当面は30分以内の面会時間になりますことご理解いただけますようお願い致します。 少しでも通常の面会時間となるよう制限緩和に向けた協議も継続しますので変更がありましたらお伝えできるよう努めてまいります。
食事は薄味ですが満足しています。	ご意見ありがとうございます。薄すぎる等気になる味の料理がございましたら遠慮なく職員にお伝えください。
外出したい。歩けるようになって外出たい(墓参、いろんな所に行ってみたい)。リハビリができれば1日でも早く自分で歩けるようになりたい	外出に向けた企画を考えたいと思いますので、外出したい場所などを気軽に職員へお声かけください。 職員からも声かけしますので一緒に気分転換を図りましょう。
また自宅に外出したい。	外出に向けた企画を一緒に考えたいと思います。 職員からも声かけしますので一緒に気分転換を図りましょう。
食事は今でも不満あります(量が少ないなど)	ご満足いただける食事を提供できず申し訳ありません。 おかずの量に関しては栄養素などを考慮したうえで献立作成を行っているため早急に全体の量を増やすことは難しいですが、主食の量に関しては随時ご要望をお伺いさせていただきます。
入所当初は食事や入浴、職員の接遇に対してビックリしました(悪い意味で)	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ご指摘の内容に関しましては日々の職員への指導を行ない、快適な環境を提供出来るように努めさせていただきます。
外に出れる自由な時間がほしい。自宅に帰りたい。息がつまる。外に出たい。声はかけやすく、良い方ばかり雰囲気は良い	外出に向けた企画を一緒に考えたいと思いますので、外出したい場所などを気軽に職員へお声かけください。 職員からも声かけしますので一緒に気分転換を図りましょう。
食事、おかずがおいしくない。トンカツが硬すぎる。味が水臭い。炊きものの味うすい。	トンカツなど硬く食べにくい物の提供申し訳ありません。 原材料、調理工程の見直しを行い食べやすく提供できるよう努めます。 また、味付けに関しては塩分量などを考慮したうえで献立作成を行っております。すぐに全体を見直すことは難しいのですが、個別で醤油やソースのバックを付ける等の対応を検討させていただきますので職員にご相談ください。
世界一周したい。	世界一周は出来ないかもしれませんが、旅をした気持ちになれる行事など企画してみたいと思いますので、楽しみにお待ちください。
何かあったら言いますのでお願いします。お墓参りに行くときはまた付いて来て欲しい。(いつも安心して外出できます)	お気軽に職員へお声かけ下さい。 今後も安心して暮らしていただけるよう努めてまいります。
特にありません	何かありましたら気軽に職員へお声かけください。

貴重なご意見をありがとうございました。

貴重なご意見をありがとうございました。

今年度、ヴィラ稲荷山では、ご入居者・ご家族からの声に耳を傾け、ケアの質と入居者満足度の向上を目標に取り組んでまいりました。満足度調査の結果を真摯に受け止めまして、今後もご入居者・ご家族からのご意見を参考に細やかな配慮ができるよう取り組んでまいります。

貴重なご意見を賜り心から感謝申し上げます。今後とも何卒宜しくご意見申し上げます。

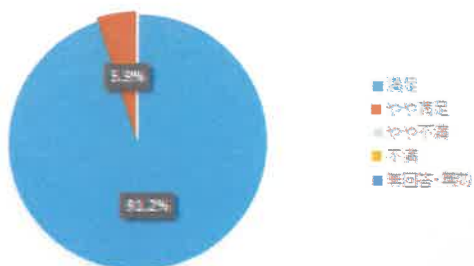


満足度調査 項目ごとの結果(利用者様)

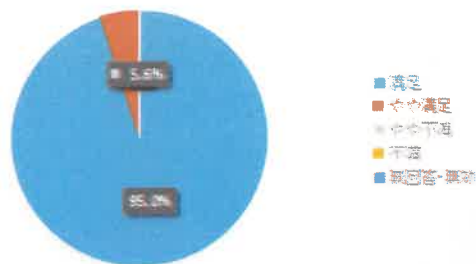
回収率:100%

満足度:95%

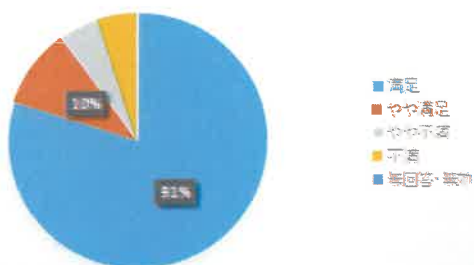
① 職員の対応・言葉づかい



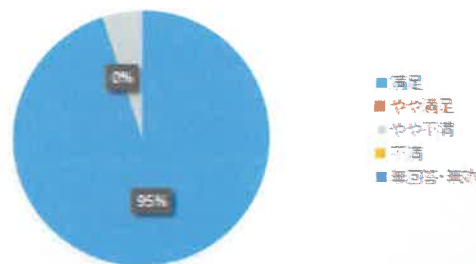
② 日々の介護



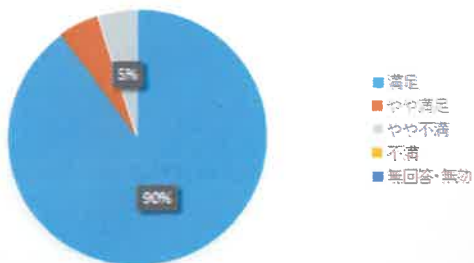
③ 健康管理



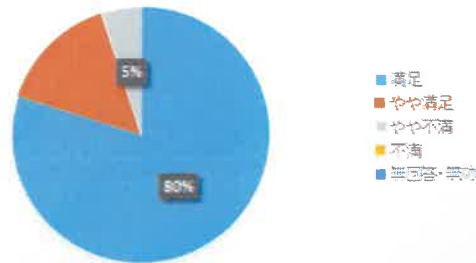
④ 日常生活機能面



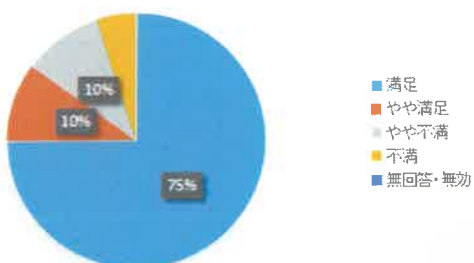
⑤ 困りごとの相談



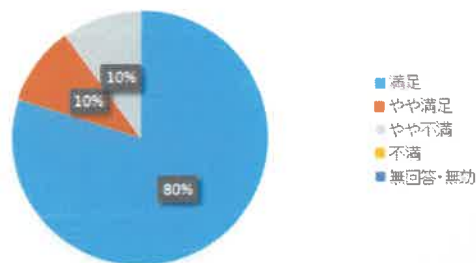
⑥ 説明



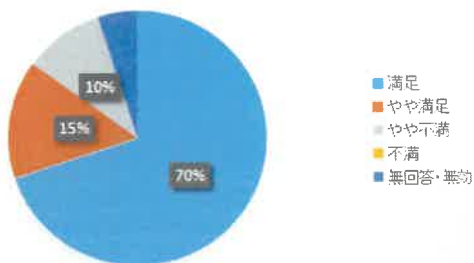
⑦ 反映



⑧ 設備・環境



⑨ ご意見ご要望の改善



ご家族からいただいた施設に対するご意見と回答

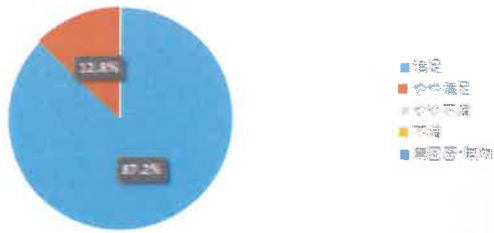
ご家族からのご意見	施設からの回答
① 職員の対応や言葉づかいは気持ちの良いものですか？	
以前施設から入院→退院した際、迎えに来て頂いた。施設バスの運転手様は大変よくして頂き感謝しております。家族が見ていないところでやさしく「おかえりなさい」と声をかけて下さっていました。自身の家族のように接して頂いており心打たれました。ありがとうございます。	ありがとうございます。 今後もお一人お一人の気持ちに寄り添った対応ができるよう、職員一同努めてまいります。
よく声掛けしていただき優しく接していただいととても感謝しています。これからもよろしく願います。	ありがとうございます。 お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
いつも親切に対応していただいて本当にありがとうございます。毎日心配しながら生活していた在宅と比べ家族みんなが安心してしています。これからもどうぞよろしく願います。	ありがとうございます。 今後も安心して居心地よく過ごして頂けるよう努めてまいります。 お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
② 居室やデイルーム内など、清潔で心地良い環境と感じますか？	
いつも安定した清潔さと適切な配慮で安心してしています。ありがとうございます。	ありがとうございます。 今後もご本人にとって快適に過ごして頂けるように努めてまいります。
③ 普段の様子や体調面について、職員(介護職・看護職・相談員等)は分かりやすく説明できていますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
④ 健康管理について、健康診断の結果・体調変化時の対応や報告について、満足されていますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
⑤ ご入居者が今できていることを1日も長く続けられるよう、日常生活機能の維持はできていると感じますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
⑥ 職員(介護職・看護職・相談員等)に相談しやすい雰囲気ですか？	
相談員の皆様には色々とお無理を申し上げているにもかかわらず快く対応いただき感謝しております。母も喜んで居ます。	ありがとうございます。 今後もご本人、ご家族に安心して頂けるような対応に努めてまいります。
相談事も積極的に話して居ますので今は満足しております。	ありがとうございます。 お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
⑦ ご入居者自身やご家族の思いが生活の中で反映されていますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
⑧ 面会時間や外出対応についてどのように感じられますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
⑨ 施設に対してご意見・ご要望されたことについて、改善されていますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
⑩ 施設の情報発信として、広報誌(稲荷山通信)やホームページを掲載しておりますが、情報源として利用されていますか？	
※ご意見はありませんでした。	お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。
⑪ お気づきの点やヴィラ稲荷山に対するメッセージがあればお願いします。(上記の回答についての理由も差し支えなければ教えてください。)	
お世話になりありがとうございます。今後とも宜しく願致します。	ありがとうございます。 お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。

<p>いつもありがとうございます。ショートステイから特養に移ってから不安もありましたが、笑顔が増えてきたと聞き、とても嬉しく思っています。これからもよろしくをお願いします。</p>	<p>ありがとうございます。 ご本人がより施設生活に馴染まれ、ご家族にとっても安心できる暮らしの場となるように努めてまいります。</p>
<p>安心して生活できる環境を提供していただき枕を高くして眠れることが出来、家族皆が喜んでます。こんな時間が長く続きますように今後共よろしくをお願いします。</p>	<p>ありがとうございます。 今後ともご本人にとって快適に過ごして頂けること、ご家族にも安心して頂けるような対応に努めてまいります。</p>
<p>いつも心のこもった看護をありがとうございます。何年も前に亡くなった父のことも覚えていて下さりなつかしい話をして下さる。何と愛情ある看護をして下さったのかとても嬉しく思いました。</p>	<p>ありがとうございます。 開設16年を迎えご家族様との関係も深くなりご夫婦でのご入居やご親戚、親子の方が入居されるケースも増えてきました。そんな中でそのご家族にまつわるエピソード等の思い出を共有出来る事も施設にとっては宝物の様に感じます。これからも末長くお願い致します。</p>
<p>全体的によくやっていたいただいていると思います。ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。 お気づきの点がありましたらお気軽にご連絡いただければ幸いです。</p>
<p>いつも有難うございます。今までお世話になった施設のなかで一番良いです。今後ともよろしくをお願いします</p>	<p>ありがとうございます。 今後ともご本人にとって快適に過ごして頂けること、ご家族にも安心して頂けるような対応に努めてまいります。</p>
<p>買い物バスを運行されているのであれば家族の面会用のバスの運行も考えてほしい。(坂道がきついので登るのが大変。ガレージが少ない、ディサービス迎いの車でいっぱいになる)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 内容を検討いたしました。職員体制上、面会バスの運行につきましては実施が難しい状況です。申し訳ございません。 (買い物バスにつきましては地元団体、行政機関との協働により、運行コースや回数を限定して実施しています。)駐車スペースがいっぱいの場合、施設車を動かすことを検討しますので事務所までお声かけください。</p>
<p>母の元気な姿を見てとてもうれしく思います。感謝しております。いつもありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。 今後ともご本人に安心して過ごして頂けるように努めてまいります。</p>
<p>いつもありがとうございます。コロナ以後も色々な病気が流行しています。職員の皆様お身体にはどうぞご自愛ください</p>	<p>ありがとうございます。 引き続き、感染予防対策に努めてまいります。</p>
<p>いつもきめ細やかな対応をして頂き感謝しています</p>	<p>ありがとうございます。 今後ともご本人に安心して過ごして頂けるように努めてまいります。</p>

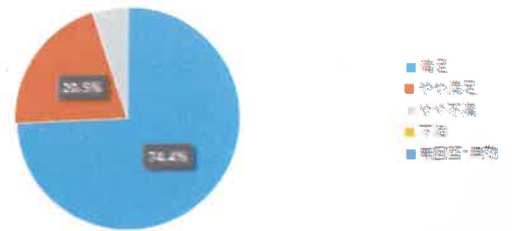


満足度調査 項目ごとの結果(ご家族) 回収率:32% 満足度:93.4%

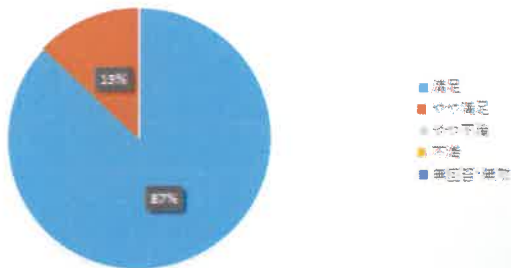
①職員の対応・言葉づかい



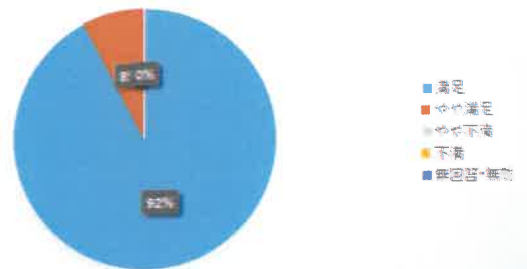
②環境



③説明



④健康管理



⑤日常生活機能の維持



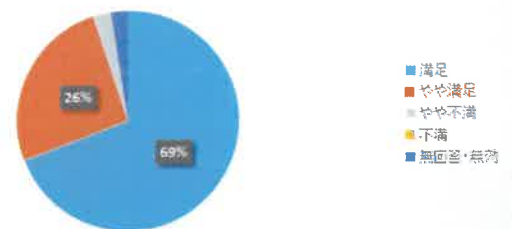
⑥相談事



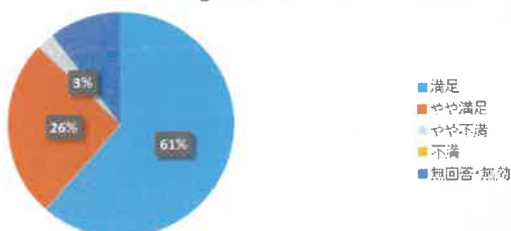
⑦反映



⑧面会・外出への対応



⑨意見要望からの改善



⑩施設の情報発信

