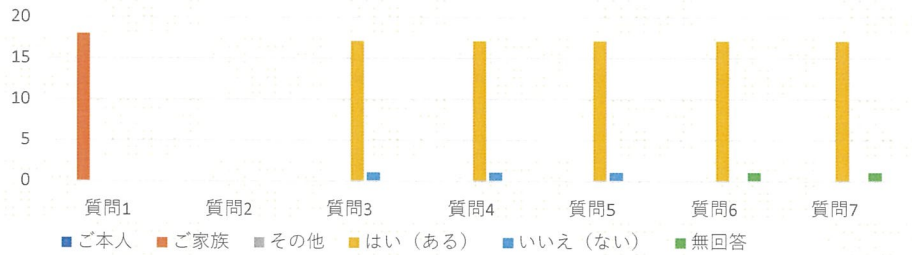


## 2023年度 特養 ききょう通り アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族にご協力いただきアンケートを実施させていただきました。この度はその結果についてご報告させていただきます。ご回答いただきましたご利用者・ご家族には改めて御礼申し上げますとともに、今後も何卒宜しくお願い致します。

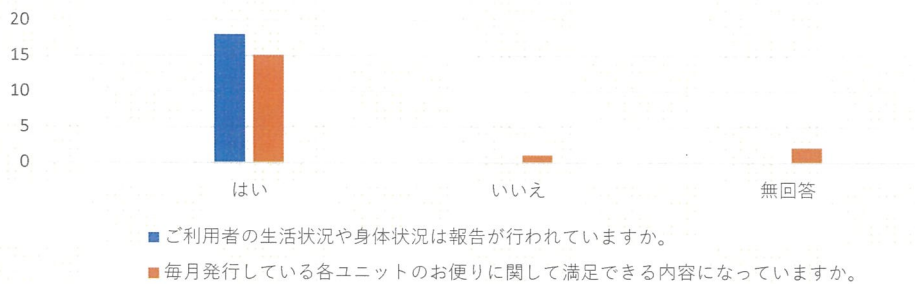
アンケート集計（共通）



	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7
ご本人	0						
ご家族	18						
その他	0						
はい (ある)			17	17	17	17	17
いいえ (ない)			1	1	1	0	0
無回答			0	0	0	1	1

### アンケート内容

- 質問1： 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？
- 質問2： 岩戸ホーム以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？
- 質問3： 岩戸ホームのスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？
- 質問4： 岩戸ホームスタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われませんか？
- 質問5： 岩戸ホームスタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？
- 質問6： 岩戸ホームのスタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？
- 質問7： 岩戸ホームのサービスは満足できるものになっていますか？
- 質問8： （独自設問）今後の生活についてどのような生活を希望されますか。



	はい	いいえ	無回答
ご利用者の生活状況や身体状況は報告が行われていますか。	18	0	0
毎月発行している各ユニットのお便りに関して満足できる内容になっていますか。	15	1	2

アンケート配布数	アンケート返答数	返答率
20	18	90.0%

(自由記述) ご意見やご要望などお聞かせください

※主なご意見を抜粋しています。

- ・フロア便りの写真をもう少し大きく出来ないか。
- ・面会もあり、支払いの際に親戚を連れて行っていたが、親戚も居た為金額は言わないで欲しかった。
- ・部屋の中の生活が分からないので、動画などで見せて欲しい。
- ・入所して日が浅い為、詳しくは分からないが大変良くして頂いている。
- ・入所時の要望が職員間で共有出来ていない部分もあるので密に連絡をお願いしたい。
- ・フロア便りに写真が載っていない事がある。全員乗せた方が良いのでは。
- ・土曜日の面会は無理か。
- ・花火の際には大変お世話になった。来年もお願いしたい。
- ・いつも丁寧に対応頂いて感謝している。
- ・大変な仕事で、若い方にも丁寧にして頂き、頭の下がる思い。感謝しています。
- ・写真や面会時の母の表情からも穏やかな日々を過ごしていると思う。スタッフの皆様に感謝している。
- ・親切、丁寧に対応して頂き、有難い。

☆事業所からの回答

- ・フロア便りについて、貴重なご意見ありがとうございます。さきょう通りとしては沢山のご利用者を便りに載せさせて頂きたいとの思いもありますが、ご意見の通り、写真のサイズ、レイアウトなどを再検討させて頂きたいと思っております。同時に「全員載せた方が良いのでは」とのご意見を頂いておりましたが、「広報誌に掲載しない」をご希望されるご家族、ご利用者もおられる為、ご利用者全員を掲載させて頂くことは難しい面があります。
- ・動画についてですが、生活空間は他のご利用者もおられますので、個人情報の観点からも対応は困難ですが、居室内であればご希望に添える面があるかと思っておりますので、ご依頼含め、検討させて頂きます。
- ・職員間の情報共有についてご指摘ありがとうございます。ご利用者の最新の状態、状況を情報共有することに意識が向きがちではありますので、ご指摘の通り、ご入所頂いた際の情報を密に共有していければと思います。
- ・土曜日の面会について、他のご家族様からも問い合わせを頂いておりますが、土曜日の職員の人員配置（少ない）で入浴等のサービスを提供させて頂いており、職員の配置上難しい状況ですが、ご要望を頂いておりますので、対応することが出来ないか検討は続けさせて頂きます。※日曜日は入浴サービスが無い為、人員にゆとりがある状況です。

2023年度 岩戸ホーム 居宅介護支援事業所 アンケート概要

調査期間：2023年10月1日～10月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いているご利用者ご家族

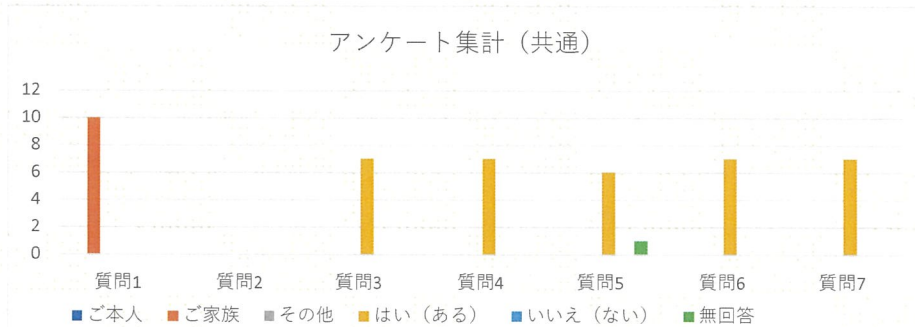
調査方法：アンケート用紙の郵送による配布・回収

調査担当者：岩戸ホーム 介護老人福祉施設 原栄子・大石康裕

調査責任者：岩戸ホーム 施設長 達脇 博人

## 2023年度 特養 さくら通り アンケート結果のご報告

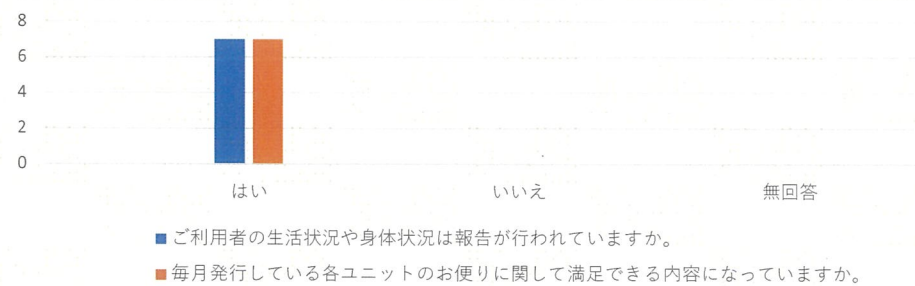
当事業所では、ご利用者・ご家族にご協力いただきアンケートを実施させていただきました。この度はその結果についてご報告させていただきます。ご回答いただきましたご利用者・ご家族には改めて御礼申し上げますとともに、今後も何卒宜しくお願い致します。



	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7
ご本人	0						
ご家族	10						
その他	0						
はい(ある)			7	7	6	7	7
いいえ(ない)			0	0	0	0	0
無回答			0	0	1	0	0

### アンケート内容

- 質問1： 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？
- 質問2： 岩戸ホーム以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？
- 質問3： 岩戸ホームのスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？
- 質問4： 岩戸ホームスタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思いますか？
- 質問5： 岩戸ホームスタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？
- 質問6： 岩戸ホームのスタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？
- 質問7： 岩戸ホームのサービスは満足できるものになっていますか？
- 質問8： （独自設問）今後の生活についてどのような生活を希望されますか。



	はい	いいえ	無回答
ご利用者の生活状況や身体状況は報告が行われていますか。	7	0	0
毎月発行している各ユニットのお便りに関して満足できる内容になっていますか。	7	0	0

アンケート配布数	アンケート返答数	返答率
10	7	70.0%

(自由記述) ご意見やご要望などお聞かせください

※主なご意見を抜粋しています。

- ・職員の親切な声掛けで、以前より笑顔が多くなった。会話もして頂いてるようで嬉しいです。足も動かしているようで有難いです。
- ・出来るだけ多く話しかけて頂くと嬉しいです。
- ・さくら便りで施設内の様子がよく分かり、季節の行事で楽しみもあり、良くして頂いている事にとっても感謝しています。

☆事業所からの回答

アンケートのご協力ありがとうございました。

- ・ご利用者との日々の会話は、非常に大切な事と捉えております。今後も、ご利用者との関わり方についてはスタッフ一同、最重要視し、良好な関係を継続できればと考えております
  - ・さくら便りについては、お一人おひとりの表情やその時の様子が伝えられるよう作成させて頂いております。アンケートでもありましたように、ご家族様に見て頂き満足いただけている事にスタッフ一同大変嬉しく思います。ありがとうございます。
- 今後も、ご利用者、ご家族様に安心していただけるよう、スタッフ一同、努めてまいります。

2023年度 岩戸ホーム 居宅介護支援事業所 アンケート概要

調査期間：2023年10月1日～10月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いているご利用者ご家族

調査方法：アンケート用紙の郵送による配布・回収

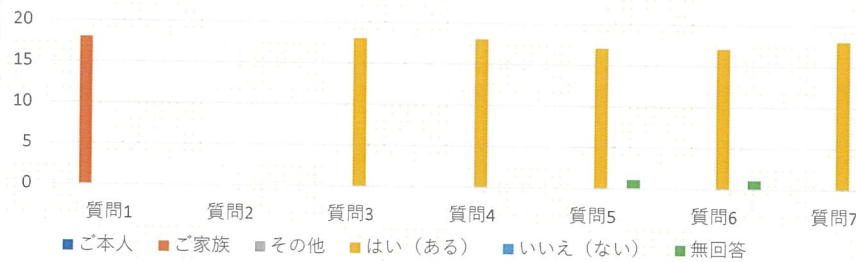
調査担当者：岩戸ホーム 介護老人福祉施設 原栄子・大石康裕

調査責任者：岩戸ホーム 施設長 達脇 博人

## 2023年度 特養 ひまわり通り アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族にご協力いただきアンケートを実施させていただきました。この度はその結果についてご報告させていただきます。ご回答いただきましたご利用者・ご家族には改めて御礼申し上げるとともに、今後も何卒宜しくお願い致します。

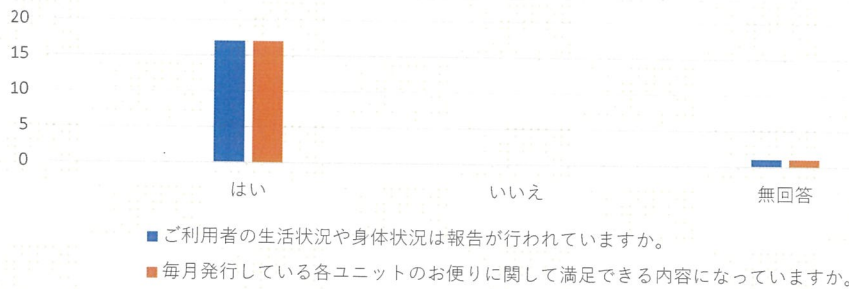
アンケート集計（共通）



	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7
ご本人	0						
ご家族	18						
その他	0						
はい (ある)			18	18	17	17	18
いいえ (ない)			0	0	0	0	0
無回答			0	0	1	1	0

### アンケート内容

- 質問 1： 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？  
 質問 2： 岩戸ホーム以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？  
 質問 3： 岩戸ホームのスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？  
 質問 4： 岩戸ホームスタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われますか？  
 質問 5： 岩戸ホームスタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧にに対応できていますか？  
 質問 6： 岩戸ホームのスタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？  
 質問 7： 岩戸ホームのサービスは満足できるものになっていますか？  
 質問 8： （独自設問）今後の生活についてどのような生活を希望されますか。



	はい	いいえ	無回答
ご利用者の生活状況や身体状況は報告が行われていますか。	17	0	1
毎月発行している各ユニットのお便りに関して満足できる内容になっていますか。	17	0	1

アンケート配布数	アンケート返答数	返答率
19	18	94.7%

(自由記述) ご意見やご要望などお聞かせください

※主なご意見を抜粋しています。

- ・面会枠がすぐに埋まります。早く部屋で会えるようになると良いですね。
- ・今後ご利用者に寄り添うか顎サービスを宜しく願います。
- ・サービスの質に満足しております。
- ・毎月健康状態を知らせて頂き、満足しています。なかなか面会に行けないのでありがたいです。
- ・入所時に夏服を持参しましたが、夏の間ずっと長袖を着ていたようですが衣替えは無いのでしょうか？
- ・冬用の厚着は持参した方が良いか悩んでおります。
- ・ユニット便りの写真で楽しく過ごしている様子が見られて、感謝しています。
- ・施設の方はどなたも感じが良いです。
- ・面会の時に本人の状態など教えて頂き、安心してお任せしています。
- ・面会で本人の顔を見るだけで嬉しく思います。

☆事業所からの回答

- ・入所時に夏服を持参しましたが、夏の間ずっと長袖を着ていたようですが衣替えは無いのでしょうか？
  - ➡ご本人に確認しながら衣類の調整をさせていただいています。熱中症予防の為、エアコンを使用していますが、寒いと言われる方が多い傾向です。そのため夏でも長袖、もしくはカーディガンを着ていただくことが多くなっています。暑いと訴えられた際は半袖を着ていただきようにしています。
  - 衣替えは春に衣替えをスタッフがさせていただいています。
  - ・冬用の厚着は持参した方が良いか悩んでおります。
  - ➡冬に外気浴に出ることはほとんどありませんが、行事で外に出る場合もあります。ご持参いただけるとそういった際にも安心です。よろしく願います。
- 面会についてご迷惑をおかけしています。施設で随時検討させていただきます。  
引き続き、ご利用者の様子が出る限り、伝わるようにしていきたいと思えます。

2023年度 岩戸ホーム 居宅介護支援事業所 アンケート概要

調査期間：2023年10月1日～10月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いているご利用者ご家族

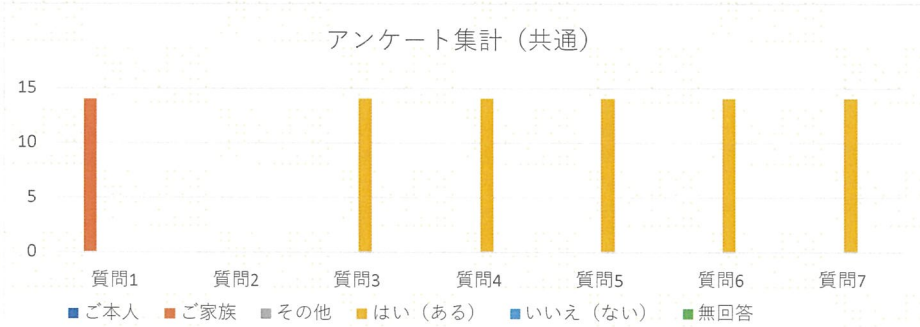
調査方法：アンケート用紙の郵送による配布・回収

調査担当者：岩戸ホーム 介護老人福祉施設 原栄子・大石康裕

調査責任者：岩戸ホーム 施設長 達脇 博人

## 2023年度 特養 コスモス通り アンケート結果のご報告

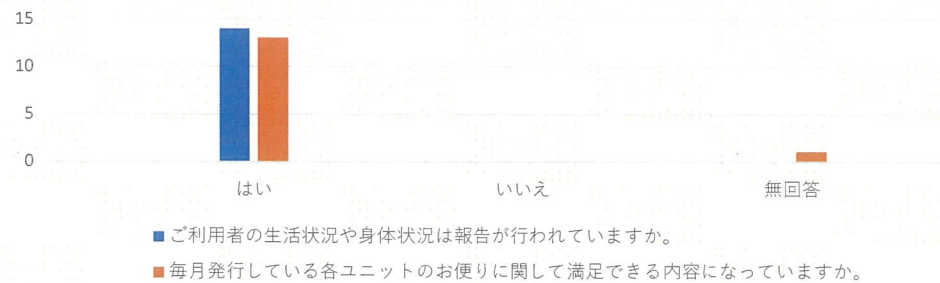
当事業所では、ご利用者・ご家族にご協力いただきアンケートを実施させていただきました。この度はその結果についてご報告させていただきます。ご回答いただきましたご利用者・ご家族には改めて御礼申し上げますとともに、今後も何卒宜しくお願い致します。



	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7
ご本人	0						
ご家族	14						
その他	0						
はい(ある)			14	14	14	14	14
いいえ(ない)			0	0	0	0	0
無回答			0	0	0	0	0

### アンケート内容

- 質問 1： 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？
- 質問 2： 岩戸ホーム以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？
- 質問 3： 岩戸ホームのスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？
- 質問 4： 岩戸ホームスタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われますか？
- 質問 5： 岩戸ホームスタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？
- 質問 6： 岩戸ホームのスタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？
- 質問 7： 岩戸ホームのサービスは満足できるものになっていますか？
- 質問 8： （独自設問）今後の生活についてどのような生活を希望されますか。



	はい	いいえ	無回答
ご利用者の生活状況や身体状況は報告が行われていますか。	14	0	0
毎月発行している各ユニットのお便りに関して満足できる内容になっていますか。	13	0	1

アンケート配布数	アンケート返答数	返答率
17	14	82.4%

(自由記述) ご意見やご要望などお聞かせください

※主なご意見を抜粋しています。

- ・面会に行く元気そうな顔をしているので安心してしています。スタッフの方の対応も優しいので感謝しております。
- ・いつもお世話になっております。面会も思うように行ってやれずお世話になりっぱなしです。たまに会っても私の顔も忘れたようでさびしい限りです。出来るだけ行きたいと思っていますのでよろしくお願い致します。娘夫婦も行くと思います。おかしな点があれば注意してやって下さい。
- ・毎月のお便りは生活の様子がわかるので楽しみにしています。出来れば小さくてもよいので毎月全員写真が載るとうれしいです。
- ・本人が満足していれば何もいうことはありません。おいしいものを食べさせてやって下さい。楽しく暮らしていけるようによろしくお願い致します。お世話になります。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・色々お世話になりありがとうございます。お世話になりますがよろしくお願い致します。
- ・おかげ様で元気にすごしている様子で安心してしております。ホームの方々の手厚いお世話のおかげと感謝しております。

☆事業所からの回答

- ・いつもお世話になっております。たくさんのご回答、貴重なご意見ご感想ありがとうございます。
- ・お便りの全員写真についてですが、個人情報保護の観点からもご利用者全員を写真にお載せすることは難しくなっております。これからもご利用者の生活の様子や、イベントなどをお伝えできるようなお便りを作成していきたいと思っております。
- ・これからもご利用者に安心安全に楽しく生活していただけるよう努めて参ります。ご協力をお願いすることもあるかと思いますがよろしくお願い致します。

2023年度 岩戸ホーム 居宅介護支援事業所 アンケート概要

調査期間：2023年10月1日～10月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いているご利用者ご家族

調査方法：アンケート用紙の郵送による配布・回収

調査担当者：岩戸ホーム 介護老人福祉施設 原栄子・大石康裕

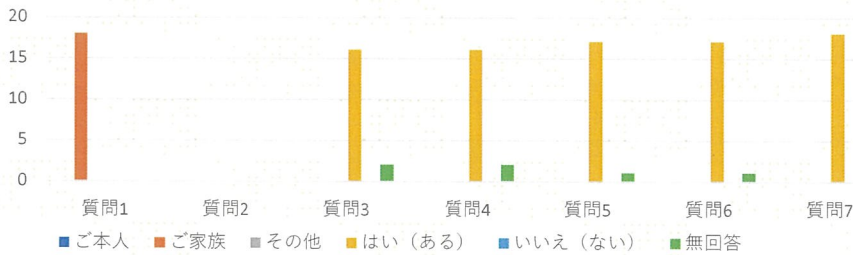
調査責任者：岩戸ホーム 施設長 達脇 博人



### 2023年度 特養 すいせん通り アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族にご協力いただきアンケートを実施させて頂きました。この度はその結果についてご報告させていただきます。ご回答いただきましたご利用者・ご家族には改めて御礼申し上げますとともに、今後も何卒宜しくお願い致します。

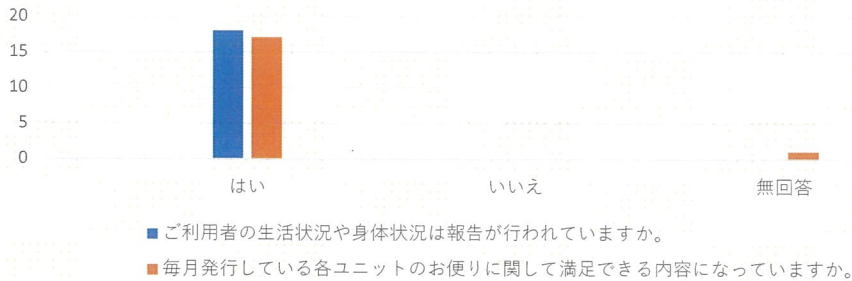
アンケート集計（共通）



	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7
ご本人	0						
ご家族	18						
その他	0						
はい (ある)			16	16	17	17	18
いいえ (ない)			0	0	0	0	0
無回答			2	2	1	1	0

#### アンケート内容

- 質問 1： 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？
- 質問 2： 岩戸ホーム以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？
- 質問 3： 岩戸ホームのスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？
- 質問 4： 岩戸ホームスタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われませんか？
- 質問 5： 岩戸ホームスタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？
- 質問 6： 岩戸ホームのスタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？
- 質問 7： 岩戸ホームのサービスは満足できるものになっていますか？
- 質問 8： （独自設問）今後の生活についてどのような生活を希望されますか。



	はい	いいえ	無回答
ご利用者の生活状況や身体状況は報告が行われていますか。	18	0	0
毎月発行している各ユニットのお便りに関して満足できる内容になっていますか。	17	0	1

アンケート配布数	アンケート返答数	返答率
20	18	90.0%

(自由記述) ご意見やご要望などお聞かせください

※主なご意見を抜粋しています。

- ・色々な行事があり、本当に大変なお仕事だと感謝しています。一人で見る事が今となっては出来ませんが入所させて頂き本当にありがとうございます。お礼を申し上げます。お世話になります。よろしくお願いします。
- ・岩戸にお世話になってからまだ浅く十分にお世話をして頂いていると思いますが、居室に入った事もなく様子が十分にわからないのが現状です。良くして頂いてありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。面会の予約申し込みの件で、以前1カ月以上先に親族が日曜日の予約をしていた時、それまでに平日で1回でも会っておきたいとお願いをしたら、日曜日の予約がある方は、その日が予約が空いているが無理なんですとのことでした。遠方に住んでいるのでなかなか面会には行けませんが、それぞれ1回でも会いに行きたいと思っています。その時の対応は少し納得いくものではありませんでした。本当に必要なルールなのかご検討願いたいです。
- ・1日でも早く外出や外泊ができることを願っております。せめて喫茶でコーヒーと一緒に飲めることが出来たらうれしいです。
- ・いつも本当にお世話になっております。お便りに笑顔で写っている姿をみてホッとしています。
- ・面会の時の母の顔がにこやかでとても良くして頂いているんだなと感じています。また忙しい中写真を選んでファイルにして頂いたり嬉しく思っています。

☆事業所からの回答

アンケートのご協力ありがとうございました。  
面会に関する、ご意見を頂きました。ご家族の皆様には面会時のルールで日々ご迷惑をおかけしています。  
面会のルールに関しては、毎月の感染症委員会の中で検討を行っております。ご利用者様の感染対策を第一に検討を行っております。面会や外出の条件に関しては、少しずつではありますが緩和しています。今回頂きましたご意見をもとに、面会や外出の条件についても検討して参ります。今後ともスタッフ一同精進して参りますのでよろしくお願い致します。

2023年度 岩戸ホーム 居宅介護支援事業所 アンケート概要

調査期間：2023年10月1日～10月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いているご利用者ご家族

調査方法：アンケート用紙の郵送による配布・回収

調査担当者：岩戸ホーム 介護老人福祉施設 原栄子・大石康裕

調査責任者：岩戸ホーム 施設長 達脇 博人