

ヴィラージュ富士特養 満足度調査アンケート集計結果

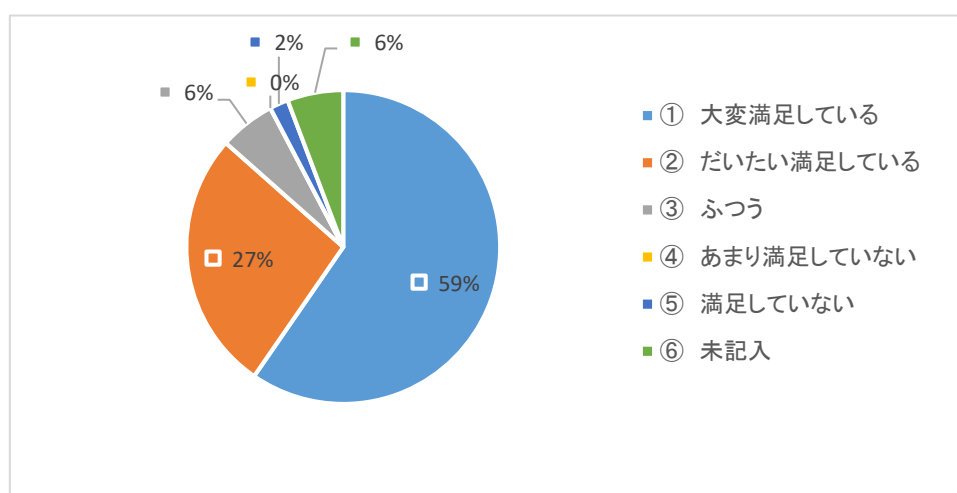
回答率 52/80

目的

アンケートを行うことにより、入居者様・家族様の声に耳を傾けるとともに、入居者様、家族様からいただいたご意見・ご要望を踏まえ、満足度の向上に努めてまいりたいと考えております。

1. 入居生活全体の満足度について

① 大変満足している	31
② だいたい満足している	14
③ ふつう	3
④ あまり満足していない	0
⑤ 満足していない	1
⑥ 未記入	3



回答の理由

- コロナ禍で大変な時も良くして頂いていると感じます。
- 1年以上施設の中に入っていないので普段の様子もわからないし、食事の様子も見えていないので回答できません。
- 全介助ですがやさしくして戴き本当に感謝しております
- 病気になって約11年。家で生活している時病気かわがままかわからず本当に大変な時があり今入居させて頂いている事がどんなにありがたいか私でなければわからない位感謝です。
- コロナ対策上入居生活について体感することができませんが、日頃のご連絡内容からご配慮頂いていることがわかります。
- きめ細かく、体調管理、口腔ケア、機能訓練などみて頂けているので安心して頂いています。お世話になります。
- 職員の皆様に大変お世話になりありがとうございます。コロナ禍にもありご負担が多いと思いますが、安全に暮らしており、家族も安心して過ごしております。

- 個別機能訓練計画書も定期的に頂き、短期目標、長期目標など分別しながら機能訓練をして頂き大変満足しております。入居者の事を第一に思い家族として扱って頂き施設全体がとても清潔で温かみを感じられます。
- 一人一人に注意して目が行き届いてケアしてくれている。
- コロナ禍、職員の皆様に御礼申し上げます。ガラス越し面会で母の顔を見て皆さまが大変良好にケアしてくれるのがわかります。
- 家族ではとてもお世話できない所をスタッフの方々が色々やって下さり頭が下がる思いであります。
- 入居内の生活状態を見ていないので回答できず。
- 高齢で反応も少ないなか、よく声をかけていただいてありがたく思っています。コロナ禍でなかなか面会できにくく家族の声かけも少ない中本当によく見ていただいています。ありがとうございます。
- ガラス越し面会の際、「みんなによくしてもらっている」という言葉が出る。
- 介護の助けを本人が困っている時にすぐにして頂いています。体調の変化にも気づいて頂きその都度対処されていますので満足しています。
- 面会の際の穏やかな様子で日常の丁寧な対応に思いを馳せることができます。電話でのご連絡にも感謝しています。
- 本人に面会するたびに”良くしてもらっている”と言います。有難いです。
- 本人が、皆さん良くしてくださると言っています。
- 本人の意向に合わせて細かくケアしていただける。些細な体調変化も細やかに対応してくださり、ありがたいです。
- 面会が出来ないので様子がわからない為。
- 今はコロナでイベント等は無いが祭り、敬老会、おやつ作り、そうめん流し等々数々のイベント、家族交流が有り楽しい思い出が有りました。早くコロナが終息し又、出来る事を願っています。
- 食事が一番たのしみにしているのに、色合いが非常に悪い、カラフルでない、量が少ない。
- すぐ電話していただいているので、何が起きているのか把握できること。
- 本人の健康状態に特に問題もなく、日々おだやかに過ごしている様子が面会で感じられます。顔色や表情もよく安心していられます。
- 個々の生活状況を良く見ていてくれる。
- 生活が忙しくて、母の面倒がみれないが自宅の近くにあり、何かあればすぐに行って面倒がみれるのが良い。
- 日常の様子を細かく教えて下さりありがたく思っております。
- とても良くして戴いているのは職員のみなさんのお話を伺っているとわかります。入居させて頂いて大変ありがたく思います。コロナなので仕方がないのですが自分の目で生活を見ることができないことがやはり残念かなと思います。
- 本人の希望や要望に対して親切に対応して下さい感謝です。今、コロナ感染の心配のある時に、皆様の熱心な努力によって感染から守られていることに感謝します。本人も本当に良い施設に入居できて良かったと常々言っています。今後もよろしくお世話の程よろしくお願いいたします。
- コロナ禍でこちらは何もできないで…本当にありがたく思っております。何から何までしていただいてありがとうございます。
- 新型コロナウイルス発生の為、時期が重なり、入居の際施設内には家族は入って居りませんので。本人の様子は折にふれ連絡をいただきありがたいです。
- 入居した時から比べると、体の機能が段々良くなって元気になって来てとてもありがたく感謝しています。
- 面会制限中のため入居生活の現状は分かりませんが、入室が可能であった頃の様子を見ている限りではとても満足です。ありがとうございます。

- コロナ禍で入所してから全ての事を担当の方にお任せしてしまっている状態で、現状の把握ができない中でも伯母とオンライン面会をするととても穏やかな表情で快適に過ごしている様子で、担当の方の対応の温かさを感じます。
- 本人の気持ちはわからないが、家族としては、本人の状態を連絡していただけるので安心感があります。車椅子の生活なのでゆったりとした生活空間はベストだと思います。
- 本人がスタッフの方と話ができたり、ピアノが弾けるので充実しているのではないかと思います。
- 入居者本人との話しは電話のみ。毎日の挨拶、家族の様子等の話、本人が欲しいものを言えばそちらへ届ける等。他本人が身体の痛みなどは施設の方々に言ってお世話になっている由、今コロナ禍にて接触なしにて、こんなものかと、私共は不自由な本人の世話を直接出来ないのも満足かな。
- 面会時、以前とさほど変わらない様子なので。

回 答

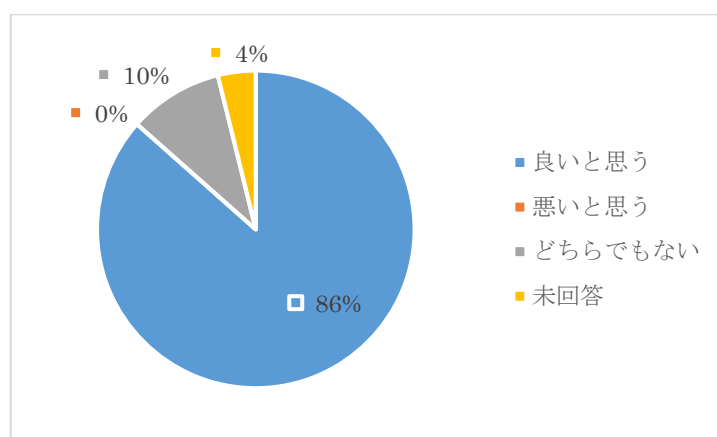
①②70%以上の評価をいただきました。

コロナ禍のため、入居者様の生活状況など見えない部分でのご意見をいただきました、ご不便おかけしております。もっと、入居者様の普段の様子がお伝えできるように、オンラインやホームページ、SNS、広報誌等の工夫を検討しております。

2. 施設全体について

①ユニットケアについて

良いと思う	45
悪いと思う	0
どちらでもない	5
未回答	2



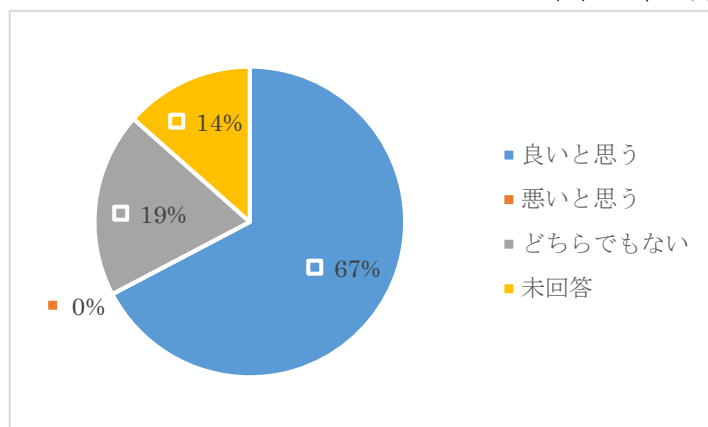
回答の理由

- 何かあればすぐ連絡を頂き助かります。
- 1年以上施設の中に入っていないので普段の様子もわからないし、食事の様子も見えていないので回答できません。
- 完全個室になると、一人でいる時間がながくなりやすくなり、刺激もなくなり、生活が単調になると思います。それに職員も介護するにもユニットケアになっていると総合的に見やすくなると思います。本人も楽しい時間が持てるでしょう。

- おいて頂いているだけでありがたいです。
- 機能訓練、口腔ケアなどの様子から、細かい配慮を感じます。変化があった時にご連絡頂き、ありがたいです。
- 人と人との接触があまり多いと神経も使うしスペースも狭くなりますが、適度な人数のユニットなので個々の生活リズムを守りながらも、誰かと触れ合うことができるのでとても良いとおもいました。
- プライベートを尊重して頂き、姉の気持ちを尊重して頂き静かに暮らせているかと思います。
- コロナ禍、職員の皆様に御礼申し上げます。ガラス越面会で母の顔を見て皆さまが大変良好にケアしてくれるのがわかります。
- 入居内の生活状態を見ていないので回答できず。
- 仲間がいる事が心の安定を保っていると思う。今はお部屋に伺えないが以前ユニットの仲間と話したり声を掛け合っている姿を見て大変よいと思いました。
- あたたかみがある。
- 交流する事ができて良いと思います。
- 皆さんと一緒に孤立せず良い刺激をいただいていると思います。
- サロン or 個人、どちらのスペースもあり本人が好きな様にできていると思います。
- 少人数で目が行き届くから。
- 一つの家族の様で良いと思う。
- まとまっているので職員さんの目が行き届くところ。
- 介護士さんの目も行き届きやすいと思います。
- 個人の生活が寂しくならないと思う。
- 個別に見てもらえれば、より手厚くみてもらう事が出来るのが良い。
- 人それぞれ程度は違うと思いますので、このシステムで宜しいと思います。
- 内部を見ていないので正直よくわかりません。申し訳ありません。
- 親しい人間関係が出来やすいと思います。
- 落ち着いた建物。
- 食事の時は皆さんと一緒に過ごせて一人になりたい時は自分の部屋に戻り人に気を使わないで良いと思います。
- 居室を出てリビングに仲間がいるということは安心感につながると思います。
- 少人数でのグループ生活なので、スタッフさんの目配り、気配りもし易いと思いますし、見知った人、決まった人の中で安心できるのではないかと思います。
- 自分の場所が確保でき、さらに、その中で他の人との交流の場を持てるので、認知症が進みづらいと思われる。
- 理学療法士、職員、技能訓練士、直々のケア、ありがたく思います。

②ユニット（〇丁目）の雰囲気について

良いと思う	35
悪いと思う	0
どちらでもない	10
未回答	7



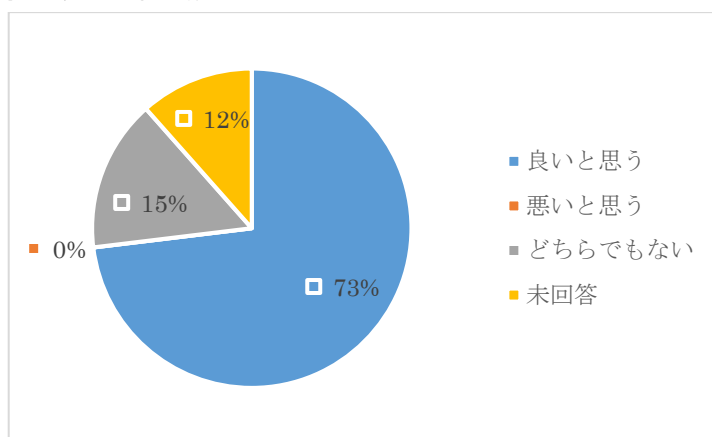
回答の理由

- 1年以上施設の中に入っていないので普段の様子もわからないし、食事の様子も見ていないので回答できません。
- 職員の皆様がとてもやさしく面倒をみてくれています。
- おいて頂いているだけでありがたいです。
- 現在の状況（コロナ禍）でユニットの雰囲気を知ることがない為。
- ユニットの中でも、仲良くお話し出来る方がいたり、職員の方々が一人一人の好みや個性を把握して下さいますので、日々穏やかに過ごしている様子が、とても良いと思います。
- 全個室型ユニットなので、とても本人は喜んでおりました。トイレもすぐ隣にあり雰囲気は今はわかりませんが前回はとても良かったかと思えます。
- 自宅の様な雰囲気。
- コロナ禍、職員の皆様に御礼申し上げます。ガラス越しで母の顔を見て皆さまが大変良好にケアしてくれるのがわかります。
- ずっと入室出来ませんのであまり良くはわかりません。以前に伺ったときはとても家庭的で良いと思えました。
- 入居内の生活状態を見ていないので回答できず。
- 仲間がいる事が心の安定を保っていると思う。今はお部屋に伺えないが以前ユニットの仲間と話したり声を掛け合っている姿を見て大変よいと思えました。
- 個人の病など体調が良くない時もあるので。
- 明るく温かく接しやすい雰囲気だったと懐かしく思い浮かべています。
- 面会（ここ一年程室内に入っていないので）していないのであまりわかりません。
- 以前に伺った時にとっても良いと思えました。
- 面会出来ていないため。
- 判断しかねる。
- 良いと思うが家族の交流が無いのでさみしいですね。
- 職員の方が親切。
- 一年以上前のイメージしかありませんが、リビングの照明のせいでしょうか少し暗く感じました。
- 地区の組合のような雰囲気が良い。
- 老人ホームという雰囲気を一変させ、町内に住んでいるというアットホームな気持ちになると思う。精神的にキツくないと思います。

- 内部を見ていないので正直よくわかりません。申し訳ありません。
- 気軽に声をかけていただいたりしてリラックス出来て良いと思います。
- 最近行った事がないのでわかりませんがいつも良い感じでした。
- 介護士の方々が皆おだやかで親切に面倒をみて頂けてとても良いと思います。
- 入室が制限される以前はユニットにお邪魔させていただいておりましたが、とても雰囲気良かったです。皆さん優しく声かけをしてくださり温かい雰囲気でした。
- オンライン面会での伯母の表情をみているととても良いのではないかと思います。
- 母の状態を見て対応して下さっているようです。
- まわりの入居者は全部女性なので刺激がないのではないかと思います。
- 今、コロナの影響で部屋の中を見ることが出来ないで雰囲気がわからないのが残念です。
- 本人は障害あり自由に広い範囲に行き来出来ないし施設内にて自分の部屋（家）があり、出れば”隣人”友人になってグループとしての生活も良いと思う。

③面会の対応について（窓越し面会、ベランダ面会、オンライン面会）

良いと思う	38
悪いと思う	0
どちらでもない	8
未回答	6



回答の理由

- 窓越し面会時入居者はマスクなしでもいいかなと思います。
- 一日も早くウイルスが終わり直接会える日が来る事を願っておりますが、現況では難しいので仕方ないです。その中でも窓越しであれば表情もわかるので少しは安心します。
- 時間の都合にして戴ききっちり時間を守って下さり有難く思います。
- そばにいて面会は会話がなくても通じると思っています。窓越しマイクは戸惑いますがコロナで仕方ないと思い、また適切な対応と思っております。あまり伺えないですが気にはかけております。
- 家では全く利用してなくて、母には申し訳ないと思っています。でもこのコロナの時期をのりきるまでは、面会に行ける状態の方でもこのような対応が良いと思います。
- 度々利用させていただいています。様子が分かりありがたいです。お世話掛けますがよろしくお願い致します。
- 色々な面会を心掛けて頂きありがとうございます。姉の場合ベランダ面会をさせて頂きましたが本人がこの様な面会に納得がいかなかった様で大泣きをされました。「なぜ？この部屋に来ないの？これは面会じゃあないよ～」と言って大泣きをして隠れてしまし当初は困らせました。後もうひと踏ん張りかと願って！コロナが明けたら姉との直接の面会を楽しみにしています。それまで姉の事よろしく願いたいし

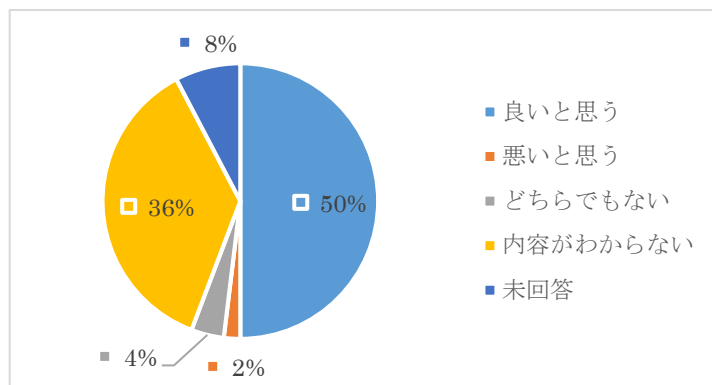
ます。

- 対面でしか面会していない。
- 職員の皆さまには丁寧に対応していただきます。たまにしか面会できませんが母も嬉しそうで有難いです。
- 早くコロナの心配をせずに近くに寄り添って会話が出来たらいいですが。
- コロナ禍では最善だと思う。
- コロナの中でも、声かけや顔を見る事ができありがたい。職員の方の大変さはよくわかりますが実施していただき嬉しく思います。
- お忙しい中感謝します。
- コロナ禍で大変な時に色々と本人の様子がわかりました。工夫して頂きありがとうございます。
- 日に日に認識反応が薄らいでいく中、ベランダ面会よりも窓越し面会の方が身近に感じられました。屋外でも良いので接触できる面会ができればと心待ちしています。
- 直接顔を見れるのでありがたいです。コロナ禍で職員さんのご負担は大変だと思います。私達家族は感謝しかありません。どうぞ皆さまご自愛ください。
- 大変ですが、顔や、体全体が見られ、話す事も出来るので良いと思います。ワクチン終了後は室内に入ると良いのですが。
- コロナ禍でご苦労されていると思います。色々な形での面会があつて良いと思います。
- 忙しい中面会の対応をしていただけるだけでありがたいと思いますが時間が少し短い気がします。
- 現社会状況の対応に合致している。
- 窓越し、ベランダの面会有難く思います。
- なかなか面会できないが、少しの時間でも顔を見て元気な姿を見る事ができる為、今後も続けて欲しい。LINEを使用しているので画像、写真を送ってくれるサービスがあればもっと良いと思う。(画像、写真は保存できるので)
- コロナだから仕方ないかなと思います。
- 今の状況の中では最善の方法をとっていただいていると思います。
- 今のコロナウイルスの状況下ではしかたない。
- コロナ禍の中で、出来るだけ寄り添う事が出来るので良いと思う。
- 認知症がかなり進行していると思われまので、姉と”一週間に一度ずつで大丈夫ね”と申ししておりました。会わないでいたことはより認知症が進むと認識しておりますので、月一回くらいで良いのではと思っております。
- 薄情だと捉えられてしまうと思いますが…まだ面会をしたことがないのでわかりません。申し訳ありません。なかなか時間が取れないのですが窓越し or ベランダ面会をしたいとそれは以前からずっと思っています。面会してなくて申し訳ありません。
- 面会の経験がないのでわかりません。
- 休みがないのでなかなかオンラインも時間があわず…すみません。
- 窓越し面会は本人の状態が良くわかって大変良いと思います。接するので。
- それぞれに思いがちがうので面会できる方法が色々あるのは良いと思います。いつもありがとうございます。安心して生活出来ます事本当に感謝申し上げます。
- オンライン面会でのそちらの画面のサイズが分かりませんが、丁寧に誘導してくださってありがたいと思えました。窓越し面会ではマスクも外してくださり、顔をしっかりと見る事ができて嬉しかったです。本当に大変な中ありがとうございます。早くコロナが収束し、対面できることを祈っております。

- オンライン面会を楽しくさせていただいています。
- 今の時代、窓越し面会はやむをえないが、元気な様子が見てとれるので安心します。
- 今は仕方がない。
- 窓越し面会の予約をお願いして会わなければ、本人は会いたい気持ちいっぱいの様。私が受付に「預けるものを持って行くね」と言えば車椅子で駐車場をずっと見ているみたいです。
- そばで、体の様子、顔色などよくわかるので満足です。

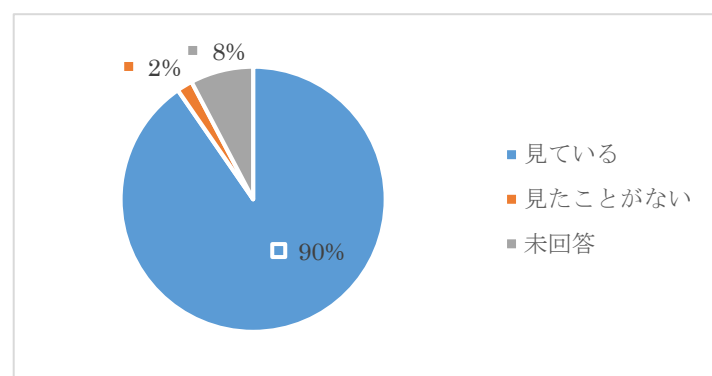
④食事の内容について

良いと思う	26
悪いと思う	1
どちらでもない	2
内容がわからない	19
未回答	4



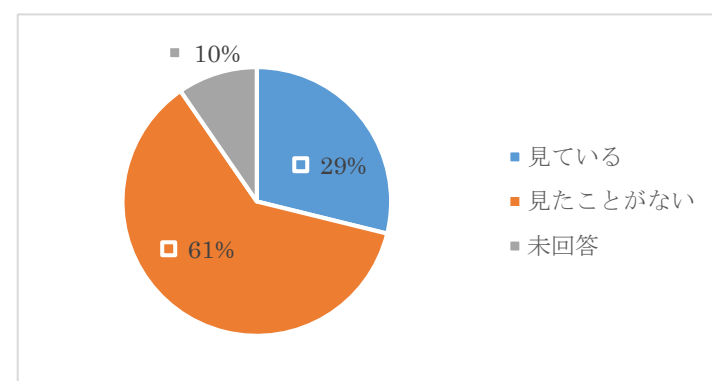
⑤広報誌「ヴィラージュ富士」について

見ている	47
見たことがない	1
未回答	4



⑥ホームページは

見ている	15
見たことがない	32
未回答	5



⑦ その他（何でもご自由にご記入ください）

- 職員さんは非常によくやってくれている事がよくわかります。

- 入れ歯を入れる事で健康状態を保持できたと思います。その際に食事の形態を工夫して下さった事を感謝しています。好きなフルーツを食べる事ができているようです。
- コロナ禍で難しいですね…。
- 家におります時から固い物は食べられませんでしたのでそちら様の判断にお任せ致します。
- 早く通常の面会が出来る様に願う。
- 建物や内装、家具など素敵だと思いますが、玄関入口ホールなど少し良さが生かされていないような気がします。やり方次第でホテルのロビーのようなオシャレ感を出せるのではないかと思うのですが…。ちょっともったいない気がします。
- 大変な中いつもお見守りいただき本当にありがとうございます。まだまだお手間をおかけしますがどうぞよろしくお願い致します。
- 早く通常に戻れたら良いですね。食事等も気を使う事が多くて大変そうです。
- 敬老の日の写真はとても有難く家族と一緒に居られるよう飾っています。
- 段々と食事の量が減っていますので（食べられない）一食分でなく半分の量を取り入れてほしいと思います。
- あずけっ放しで心苦しい。
- 満足な回答が出来ず残念です。
- コロナ前は一緒にイベントなどで食事を一緒に楽しみました。一日も早く又イベントができる様、おいしい食事がみんなで食せれる様楽しみにしています。
- いつもわがままな母に親切に接して頂いてありがたいと思っています。今後ともよろしくお願い致します。
- すべてお世話になり申し訳ないと思っております。

回 答

コロナ禍でユニットの雰囲気や、お部屋の状況が分からない件について

ユニットでの企画を実施しております。写真などを個別に見ていただけるような仕組みを検討しております。今しばらくお待ちください。

窓越し面会でのマスクの着用について

窓越し面会の際には、基本マスク着用でのご面会にご協力お願いいたします。理由としては、1階は不特定多数の人の出入りがあることと、マイクを使用していることとなります。

呼吸がしづらい、話しづらい場合など一時外させていただく場合もございます。世情に合わせて、対応を考慮してまいります。ご理解、ご協力の程お願いいたします。

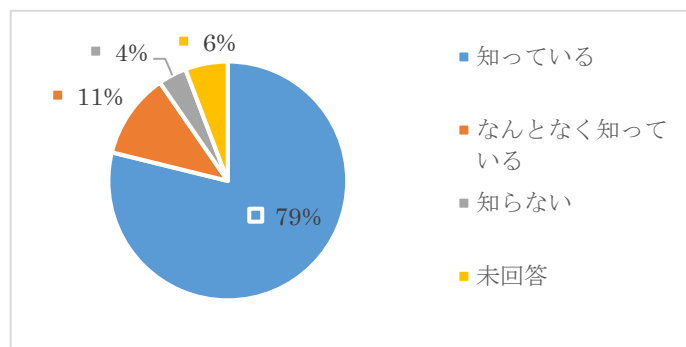
食事の内容について

月に1回、食事に関する会議を実施しております。施設職員と厨房業者が参加し、入居者様からのご意見や食べる状況を募り、食事内容の改善に努めております。ご家族様からの意見もいただけるように、日々の食事を見ていただくような工夫（SNS等の利用）を検討しております。

3. 施設サービス計画書について

- ①お一人お一人にサービス担当者会議を行い、施設サービス計画書を作成し、それに基づいてサービスが提供されていることを

知っている	41
なんとなく知っている	6
知らない	2
未回答	3

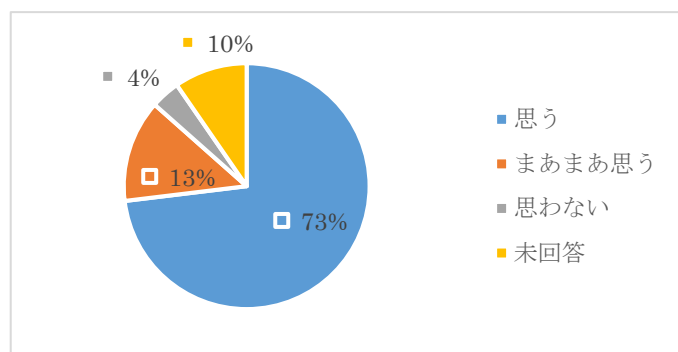


ご意見

- ・施設に入れないからわからない
- ・母の長女が対応してくれます。
- ・すみません知りません。

②施設サービス計画書の作成は入居者様やご家族様のご意向を取り入れて作成されていると思いますか

思う	38
まあまあ思う	7
思わない	2
未回答	5

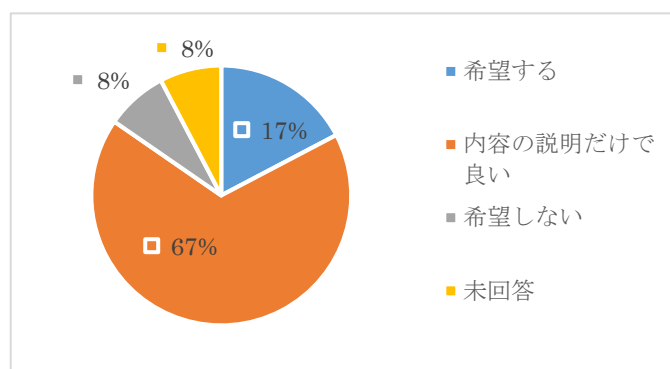


ご意見

- ・わからない。直接話が出来ていない
- ・わからない。

③サービス担当者会議への出席を希望されますか

希望する	9
内容の説明だけで良い	35
希望しない	4
未回答	4



ご意見

- ・今は内容の説明だけでよい
- ・コロナが落ち着き必要に応じて可能でしたらお話を伺いたいと思います。特に機能訓練の様子などお聞きできる機会があると幸いです。
- ・妹が出席させて頂いております。内容の説明を後日連絡がきて聞いております。

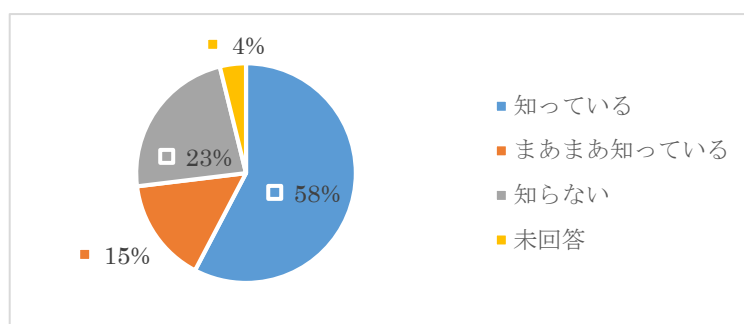
回 答

サービス担当者会議は、主に要介護認定更新時、状態の変化時に開催させていただいています。入居者様、家族様の意向に添ったサービス計画書をご提案できるよう、一層の努力を続けてまいります。

4 相談・苦情について

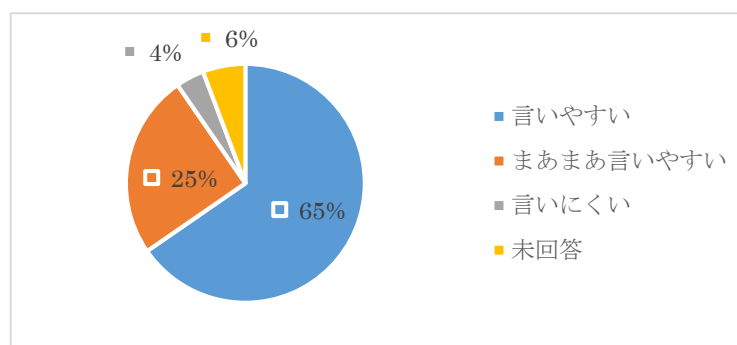
① 相談・苦情の受付窓口の存在を

知っている	30
まあまあ知っている	8
知らない	12
未回答	2



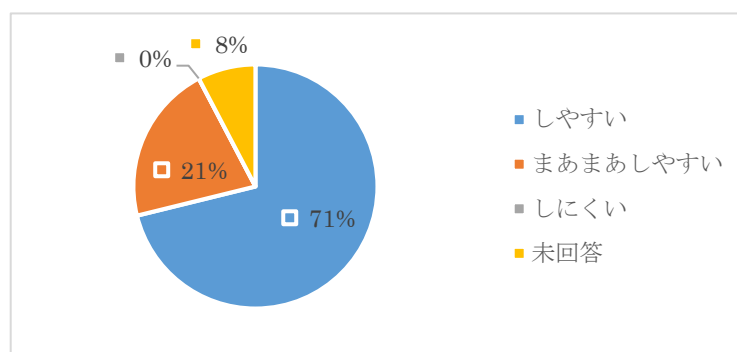
②相談・苦情を

言いやすい	34
まあまあ言いやすい	13
言いにくい	2
未回答	3



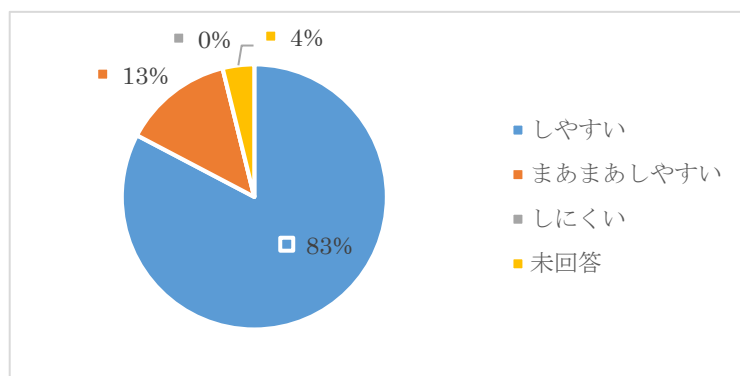
③生活全般についての相談を

しやすい	37
まあまあしやすい	11
しにくい	0
未回答	4



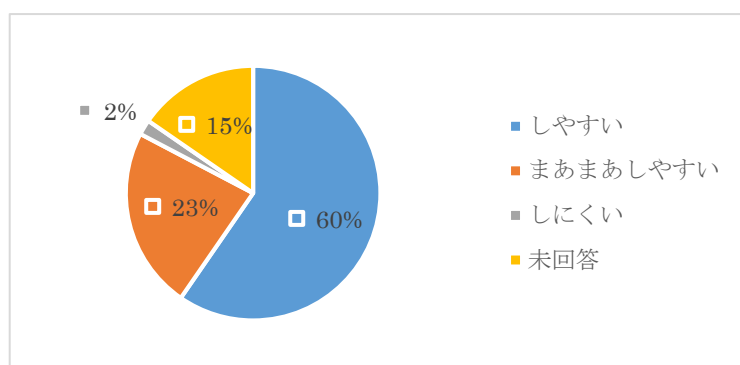
④病気・体調についての相談を

しやすい	43
まあまあしやすい	7
しにくい	0
未回答	2



⑤金銭管理についての相談を

しやすい	31
まあまあしやすい	12
しにくい	1
未回答	8



回 答

ヴィラージュ富士特養の苦情・相談の窓口は、
 介護支援専門員 渡井 勝之
 生活相談員 鈴木 奈奈重 となります。
 これからも、入居者様、家族様よりご意見を頂戴できましたら幸いと存じます。より話しやすい環境づくりに努めてまいります。

⑥その他

なんでも自由にご記入ください

- 受付でいつも気持ちよく対応してくださって、入居者家族として安心していられます。ありがとうございます。返信用の切手もいつも楽しくてお心使いが嬉しくて勉強になります。面会時の生き生きとしたツヤのいい顔を見ると、日々平穩無事にすごさせていただいていると思心から安心していきます。感謝しかありません。ありがとうございます。
- 御礼申し上げます。
- (設問③生活全般について相談をに対して) 訳がわからない。
- 日中の生活には問題は無いとのことですが夜中に作業時の音や、話し声が耳ざわりになり安眠出来ない時があります。又、隣の部屋の方の騒音も気になるので配慮して頂きたいとのこと。よろしく願います。

たします。

- 皆さん良い方です。
- いつも丁寧にお答え頂いてありがたく思っています。これからもよろしくお願い致します。
- 事ある毎にお電話いただいたり窓口にてお話しさせていただいたりの対応で日常を窺い知ることが出来ます。日々のお心尽くしありがとうございます。
- コロナ禍でなかなか思うように行かない中安心して預けられます。大変だとは思いますが宜しくお願い致します。
- 敬老会の時の写真大事にしています。又楽しそうな母の笑顔にホッとしています。
- 体調の変化等いつも連絡ももらっているので安心しております。
- 常に相談にはのっていただいている。
- 直接窓口で苦情など言った事はありませんが施設の方より転んでしまった！とか何かお知らせがある時に電話口で姉の様子を聞いたり、報告を丁寧にお話してくれてありがたく思っています。今後ともよろしくお願い致します。
- コロナ対策の中、職員の皆様の緊張やストレスなどいかばかりかと存じます。どうぞ、皆様の心身の状態も大事になさって下さいますようお願いいたします。
- 入居者本人が苦情を言うかも知れませんがそれは苦情でなくわがままと病気であり、私的には何もありませんしむしろ今の職員さんが異動してしまうことがないか不安です。
- 日頃から施設の職員の皆様には大変お世話になっています。とても親切に対応して下さい安心します。仕事とはいえ大変な介護だと思います。家族に寄り添って対応してくれているので感謝しております。
- コロナ禍で本当に大変だと思いますが宜しく願いします。
- （設問③生活全般について相談をと④病気・体調についての相談をに対して）皆さんお忙しいところなので、何かあれば連絡をいただければと思います、こちらから様子を聞くのが申し訳なく感じている。
- 本人の体調、様子を連絡いただき大変助かります。
- 担当スタッフが替わるのは、仕方がないかもしれませんが本人にとってはあまり良くないと思われます。なるべく交替のないようお願いいたします。今の認知状態の維持のためにも。
- 相談等、職員の皆様お忙しいご様子ですのでまあまあにさせて頂きました。しかし乍らお願いしたいことは言わせて頂いています。
- 相談、苦情の窓口はあるとは思いますが目にとまったことはない。

回 答

コロナ禍で、直接お会いできないため、家族様へは、より細かな報告・連絡・相談を心掛けております。今後、継続した対応に努めてまいります。