

### R3 CS得点表

#### 萩の風

施設の説明責任と情報取得について	92.50	点
職員の接遇について	93.49	点
入居者様・利用者様への対応・環境につ	89.17	点
施設利用満足度について	93.54	点
合計	368.70	点

#### 萩の風SS

施設の説明責任と情報取得について	88.45	点
職員の接遇について	95.00	点
入居者様・利用者様への対応・環境につ	87.65	点
施設利用満足度について	91.25	点
合計	362.35	点

#### 萩の風サテライト

施設の説明責任と情報取得について	88.51	点
職員の接遇について	88.06	点
入居者様・利用者様への対応・環境につ	87.15	点
利用満足度について	91.47	点
合計	355.19	点

#### サテライトSS

施設の説明責任と情報取得について	82.78	点
職員の接遇について	88.89	点
入居者様・利用者様への対応・環境につ	87.78	点
利用満足度について	89.44	点
合計	348.89	点

#### 萩の風DS

施設の説明責任と情報取得について	84.79	点
スタッフ(職員)の接遇について	88.54	点
入居者様・利用者様への対応・環境につ	83.59	点
施設利用満足度について	86.25	点
合計	343.17	点

#### 居宅

施設の説明責任と情報取得について	92.43	点
職員の接遇について	95.85	点
入居者様・利用者様への対応・環境につ	92.73	点
利用満足度について	94.67	点
合計	375.68	点

#### 就労

施設の説明責任と情報取得について	87.50	点
スタッフの接遇について	95.00	点
パートナーへの対応(サービス全般)につ	87.50	点
利用満足度について	87.50	点
合計	357.50	点

#### ヘルパー

施設の説明責任と情報取得について	87.09	点
スタッフの接遇について	93.64	点
パートナーへの対応(サービス全般)につ	88.52	点
利用満足度について	89.20	点
合計	358.45	点

特別養護老人ホーム萩の風  
ご家族アンケート(満足度調査)

回収 24 通

令和 3 年 月 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 入居前・入居後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		14	10	0	0
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		18	6	0	0
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		17	7	0	0
(4) 施設サービス計画はパートナー、ご家族の希望が配慮された計画と思われるか		18	6	0	0
(5) ご家族に対しスタッフからパートナーの生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか		17	7	0	0
コメント	いつも大変親せつしていねいに対応していただき感謝しております。/入所前の説明等わかりやすかったと思います。/なかなか面会に行けない時でも、日常の様子や変化などを電話にて連絡して頂いて、安心しておまかせできています。				
II スタッフの接遇について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) スタッフの身だしなみはいかがですか		15	9	0	0
(2) スタッフは気持ちの良い挨拶をしていますか		21	3	0	0
(3) スタッフの言葉遣いは丁寧ですか		19	5	0	0
(4) スタッフは相談などを含め話がしやすいですか		16	8	0	0
(5) スタッフの姿勢、態度は親切でしたか		17	6	0	0
コメント	スタッフさんの服装は、私服になっているようですが、施設の運営・目的・印象度のアップに上着だけでも制服を採用してみてもいい(例えばポロシャツ・開襟シャツなど)効果①外部からの来訪者などに、施設の規律・環境に好印象を与える②職種別に色分けするなどスタッフの自覚意欲の向上が期待。/心のこもった対応をいつもいただいています。/皆様、明るくハツラツとして気持ちが良いです。/日常的に母が過ごし易く心配をいただいていると思います。私や弟家族が伺った時に母が傾眠している時に無理に起こさなくても良い。/いつもお世話になっております。/いつも笑顔で対応が良いと思います。				
III パートナーへの対応・環境について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛生面等、快適な生活を送れる環境となっていますか		13	9	2	0
(2) 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われるか		12	11	1	0
(3) 施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか		14	10	0	0
(4) 健康管理を適切に行っていると思いますか		18	6	0	0
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われるか		14	10	0	0
コメント	母が喜ぶような行事を色々企画していただき感謝しています。母の生涯をまとめた本は読んでいて涙が出ました。すばらしい本をありがとうございました。/居室のタイルカーペットの汚れが若干気になります。/個々人の事を大切に考えてお世話していただいていると感謝しております。季節の行事等にも参加させていただき、満足しております。/大体良いと思います。/食事の味付けについては、本人の健康上の問題や好みもあり提供側に対する満足度にも相違があると思う。施設の方針に沿った対応をお願いします。				
IV 施設利用満足度について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 当施設は居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いますか		15	9	1	0
(2) 個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		14	10	0	0
(3) 施設や職員は、パートナーやご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		19	5	0	0
(4) この施設を選んでよかったと思いますか		22	2	0	0
(5) 総合的に当施設をご利用されての満足度はどれくらいですか		19	5	0	0
コメント	そなえ付け備品等の適時適切な交換と特に床とかトイレの清掃に重点を。/ネットを通して日頃の様子や体調などが分かるのはとてもよいと思います。記録するのは大変だと思いますが、これからもよろしく願いいたします。とても楽しみにしています。/穏やかに過ごせるようお願いいたします。/いつもありがとうございます。/私も、何年後には入所させて頂きたいくらいです。/スタッフの皆様の優しい笑顔に心が癒されます。萩の風を選んで本当に良かったといつも感謝しております。/大変良い環境の中で生活させていただいていると思います。今後ともよろしく願いいたします。				

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

昨年の夏に空調設備の不具合で、母が熱中症になりましたので、本格的に暑くなる前に点検確認お願い致します。/今後ともよろしくお願いいたします。/様々な学びのイベントにおいてコロナ感染が心配です。/よくしていただき感謝しています。ありがとうございます。/I・II・III・IVとも、面会時、ケアラボで、生活の様子や体調等の連絡を頂けるので、常に身近に感じ、とても安心しております。行事も、職員の皆様がたくさん工夫して下さい、感謝しております。/施設スタッフの方にお世話になって「感謝」の一言に尽きます。本当にありがとうございます。

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 入居前・入居後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		4	6	1	0
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		5	7	0	0
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		6	6	0	0
(4) 施設サービス計画はパートナー、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか		7	5	0	0
(5) ご家族に対しスタッフからパートナーの生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか		11	1	0	0
コメント	時間をかけて丁寧な説明があり理解しやすかった。/SNSで日々の報告はとても助かっており安心できます。/スタッフの皆様とてもありがとうございます。希望通りで安心致しております。/				
II スタッフの接遇について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) スタッフの身だしなみはいかがですか		8	4	0	0
(2) スタッフは気持ちの良い挨拶をしていますか		10	2	0	0
(3) スタッフの言葉遣いは丁寧ですか		10	2	0	0
(4) スタッフは相談などを含め話がしやすいですか		10	2	0	0
(5) スタッフの姿勢、態度は親切でしたか		10	2	0	0
コメント	常に明るい笑顔での対応に好感が持てます。/排便の声かけにスタッフの方々にご迷惑をおかけしておりますが…自宅では朝食後に必ず行かせていますので気にせず、何度も声かけよろしくお願いします。/皆様自分の家族のように接してくれています。/色々なお願い事など気持ち良くして頂いてありがとうございます。/				
III パートナーへの対応・環境について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛生面等、快適な生活を送れる環境となっていますか		7	5	0	0
(2) 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われませんか		6	5	0	0
(3) 施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか		4	4	0	0
(4) 健康管理を適切に行っていると思いませんか		6	2	0	0
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われませんか		8	5	0	0
コメント	皆さん、入居者の立場になっての対応に嬉しく思っています。/食事のみ不満です。/くつろげる場所や色々とお介助して頂いております。本人もゆっくりと利用できてるとのことです。				
IV 施設利用満足度について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 当施設は居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いませんか		7	5	0	0
(2) 個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		7	5	0	0
(3) 施設や職員は、パートナーやご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		8	4	0	0
(4) この施設を選んでよかったと思いませんか		10	2	0	0
(5) 総合的に当施設をご利用されての満足度はどれくらいですか		7	5	0	0
コメント	お忙しい様子で、お願いした事がなかなか伝わりづらいこともあります。/ケア状況のお知らせメールで家族はコミュニケーションが取れ、書き込みができて安心です。部屋にトイレがあるとのこと。排便も出ても忘れていたかも知れません。/ケアマネさんをはじめ、スタッフの皆さまとても良く対応して下さいました。/とても良く、安心してお願い利用できております。/				

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

洗濯等も丁寧にしていただき、返却になる衣服のしまい方もきちんとしており、安心して預けられる印象です。本人が安定せず、施設から出てしまうことがあるようですが、その都度対応していただいているようで、自宅ほどのあやうさは少ない気がします。送迎の連絡もしっかりしており、安心感があります。/全体的に、スタッフの皆さまはとても一生懸命に入居者に接して下さいているのがわかり安心感があります。毎日本当に有難うございます。/介護施設の利用を渋っていたのですが、度々、利用させて頂き、今では、本人も楽しみのようで、大変助かっております。いつもありがとうございます、今後ともよろしく願いいたします。/いつもありがとうございます。スタッフの皆様感謝しております。皆様日々生き生き笑顔絶やらず、過ごして下さってありがとうございます！good。/毎日、利用させて頂きまして本当にありがたく思っております。全部満足です。スタッフの皆様、ケアマネージャー様に感謝致しております。今後共どうか宜しくおねがいします。/特記事ありません。/					
---	--	--	--	--	--



・設問をお読み頂き、該当する評価に○または☑を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常に良い 80%以上	大体良い 50%~ 80%未満	あまり 良くない 20%~ 50%未満	悪い 20%未満
(1)	デイサービス利用に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか	10	11	3	0
(2)	具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか	11	12	0	1
(3)	重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか	12	10	2	0
(4)	サービス計画はご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われますか	13	10	0	1
(5)	スタッフから利用者ご本人の利用の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか	13	9	1	1
コメント	費用に関しては利用料請求書を見てもよく理解できません。/(5)利用状況は、連絡帳のみです。何か変化があれば連絡をして欲しいと思います。/毎月の請求書、3月頃より利用してたのに私に説明してくれたのは5月頃すぎさってから、説明し、印を書明はかかされました。/今回足のケガがありましたがいいろいろアドバイスをいただき本当に助かりました。/				
II スタッフ(職員)の接遇について		常に良い 80%以上	大体良い 50%~ 80%未満	あまり 良くない 20%~ 50%未満	悪い 20%未満
(1)	スタッフの身だしなみはいかがですか	13	9	2	0
(2)	スタッフは気持ちの良い挨拶をしていますか	17	7	0	0
(3)	スタッフの言葉遣いは丁寧ですか	15	8	1	0
(4)	スタッフは相談などを含め話がしやすいですか	14	6	4	0
(5)	スタッフの姿勢、態度は親切でしたか	14	9	1	0
コメント	相談等はよりスピーディーで適切でした。/マスクの着用の仕方、鼻がでている状態がありました。おわびに家にこられたのに上から目線でコロナワクチンを受けているので99%大丈夫と言われました。介護スタッフは先に受けていると思いますが利用者の接種も必須なのでしょうか？強く言われたので言葉つかい考えて欲しいです。/皆さん明るく母にも優しく接して下さりありがたく思います。/				
III パートナー(利用者)への対応・環境について		常に良い 80%以上	大体良い 50%~ 80%未満	あまり 良くない 20%~ 50%未満	悪い 20%未満
(1)	照明、騒音、装飾、くつろげる場所、衛星面等、快適な生活を送れる環境となっていますか	11	11	2	0
(2)	食事の味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていますか	10	11	2	0
(3)	施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか	10	9	3	0
(4)	利用者の健康管理を適切に行っていると思いますか	12	10	1	0
(5)	介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われますか	11	8	2	0
コメント	高齢につき冷房には弱いと又、冷たいと感じるそうです。行事は楽しみにしています。又、お菓子を買うのも楽しんでます。/(3)の場合、コロナ禍でもあるので外出は出来ないかわりに少しレクリエーションをふやして欲しい。/車の乗り降り時に足を少しいためた。/スマホばかりいじっていて、風呂に入る時や風呂上がりの時着がえ手伝ってもらっている時も等スマホいじっていてお願いしますと云うまでスマホ見て、ゲーム等見ているのか、声をかけるまでスマホいじっている。/食事の量がだいぶ少なくなってきたので本人の食べれる分の盛り付けだとありがたいです。/				
IV 施設利用満足度について		常に良い 80%以上	大体良い 50%~ 80%未満	あまり 良くない 20%~ 50%未満	悪い 20%未満
(1)	デイサービスは居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いますか	12	10	2	0
(2)	個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか	12	10	2	0
(3)	施設や職員は、パートナーやご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか	13	8	3	0
(4)	この施設を選んでよかったと思いますか	13	10	1	0
(5)	総合的に当施設をご利用されての満足度はどれぐらいですか	14	8	2	0
コメント	自分では痛い、かゆい等を言わないので連絡いただけるのは助かります。/他の施設を利用したことはありませんが満足しているようです。/いつもお世話になり感謝しております。だんだん大変になってきてますがよろしく願い致します。/私はマッサージと風呂が目的で施設に通わせて頂いていますがマッサージ〇〇さんが一人で休む時は、代わりの方がいなく、月に2回3回と休まれると残念です。お風呂の時温度、以前入った時はぬるく、下の方は水で上からお湯をたしても熱くならず下のせんぬいてからお湯をたさないと温まらず最近、お湯かけん聞くようになった。/現在週2回の利用ですが、希望の曜日で空きがあれば追加したいと思っております。(ケアマネさんにお話してみます)/				

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

最近特に曜日と日にちを忘れる様で話しても思いこんだら修正出来ない。皆さんにごめいわくをおかけしてすみません。宜しくお願ひ致します。/ショートステイの遅番のスタッフは1名では足りないと思います。(勝手に歩く人がいる場合。徘徊。)/特記事項はありません。常の大変、御世話様です。/大変良く指導・教育されていると思います。今後共に宜しくお願ひ致します。/いつも体の不自由な母が面倒をおかけしてありがとうございます。家で過ごすのとは違い、外での適度な緊張感もありデイから帰った日は頭がシャキ！としております。これからもよろしくお願ひ致します。

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
	(1) ケアマネの役割についての説明はわかりやすかったですか	48	16	0	0
	(2) ケアプラン作成についての料金説明を受けましたか	40	20	0	2
	(3) 重要事項説明書及び契約書の説明はわかりやすかったですか	40	22	2	0
	(4) ケアプランはご利用者、ご家族の希望が配慮された計画になっていますか	51	11	2	0
	(5) プライバシーに配慮されていますか	51	13	0	0
コメント	いつも敏速な対応をして頂き感謝しております。/よく対応している。/説明はわかりやすかったです。/ケアプラン作成に料金がかかるのを知らなかった。/毎回丁寧な説明をしてもらってます。ご苦労様です。/いつも適切なアドバイスや声かけありがとうございます。/利用者の立場を理解した上で説明され提案やアドバイスいただき安心感があります。				
II 職員の接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
	(1) 職員の身だしなみはいかがですか	55	10	0	0
	(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか	55	10	0	0
	(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか	56	9	0	0
	(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか	54	9	2	0
	(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか	54	10	1	0
コメント	毎回笑顔の送迎でお世話になっております。/管理職及びパートの方は満点ですが、一部職員の消極的態度が目立ちます。/話しやすいので色々言えています。/すべてが気持ちよく相談に乗って頂いております。ありがとうございます。/ケアマネジャーの〇〇さんにはいつも御世話になっております。気がねなく相談でき話がしやすいです。本人も喜んでレコードブックに通っています。スタッフの皆さん親切です。/やさしく接してくれ、親しみを感ずる対応です。訪問時の態度は良好です。				
III 利用者様への対応(サービス全般)について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
	(1) 介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上しましたか	42	12	1	0
	(2) ご本人の状態を把握して、サービスを調整していますか	45	14	1	0
	(3) デイやヘルパー等の他事業所との連携はとれていると思いますか	50	10	0	0
	(4) 利用者様ご本人の意向を大切にしていますか	51	12	0	0
	(5) 適切な知識のもと、提案をしていますか	49	13	0	0
コメント	家にいると横になっている時間が多くDS、SSでお世話になり気持ちよく過ごさせて頂いております。/本人が痛い、かゆい等一切言わないので、連絡をもらえるのは大変助かります。/本人は耳が遠くなっています。家族も困っているのですが、マスク越しに話をする事で、益々、会話が聞き取れない為、大きな声でのお話をお願いいたします。/概ね良いと感じています。/本人の意向で変えられない部分がある為(1)(2)の評価が3の理由)/デイサービスの職員さん笑顔がたえまませんので本人も色々相談しやすいようです。/いつでも安心してお願いできます。/専門的なアドバイスや悩み(娘の)により添って頂き心強く思っております。/本人の意思を尊重し病院や他の事業所等に即対応してくれて大変にありがたく感謝しています。				
IV 利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
	(1) 萩の風居宅は利用者様の普通の暮らしを支える事業所になっていると思いますか	49	12	1	0
	(2) 一方的にやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか	47	14	1	0
	(3) 利用者様ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれてますか	52	10	0	0
	(4) 萩の風居宅を選んでよかったと思いますか	48	12	0	0
	(5) 総合的に萩の風居宅をご利用されたの満足度はどれぐらいですか	46	13	0	0
コメント	利用したことがないのでわかりません。/毎日、準備をして待っている様です。行事やお菓子の買物も楽しみにしています。/本人の入院や退院が急に起こるのですが、いつも、早急に対応していただき、ありがとうございます。/ショートの際にイベントが多くなる事を希望します。/他の施設と比較しても一番良いと思います。/引き続き、今後共よろしく願います。/話しやすいので色々相談ができています。/いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしく願います。/満足しております。/とても安心して利用させてもらってます。ありがとうございます。/細やかなお心配にとっても感謝しております。ありがとうございます。介護生活は疲れれますが、お陰様でとても助かっています。今後共、どうぞ宜しくお願いいたします。皆様のご健康をお祈り致しております。/全体的に特にありません。/本人や家族の意見要望を尊重して、即対応してくれていますので満足しています。				

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

365日自分の都合だけでお世話することはとても不可能で萩の風のフレンドリーなスタッフの皆様のおかげで息抜きのできている毎日です。今後共よろしく願致します。/これからの介護の方向についてやサービス等の受け方等、いつもわかりやすくて確にお話ししていただいております。今後益々そういう機会が増えると思いますがその都度アドバイス等いただけたい。見にくい。/今回のアンケートの文字の大きさが小さいため家族に読んでもらったり手間がかかる。出来たら大きめの文字でお願いしたい。〇〇ケアマネジャーは時間厳守で対応も良いので有難い。今後も宜しくお願いします。/毎月の面談を通いまして、本人の希望を聞き取り対応して下さってます。また利用に伴う日程の調整等適切に対応して下さってます。感謝申し上げます。/担当の〇〇さんに大変良くして頂いております。問題が起きた時など随時適切に動いて頂き感謝しています。ありがとうございます。/担当の方は人柄も良く、きちんと説明などもしてくれます。これからは宜しくお願い致します。/月に3泊4日のショートですが、大変職員の皆様が親切に見守って下さっていると聞いております。本当にありがとうございます。感謝致しております。今後共ですが宜しくお願いいたします。/コロナ禍の中、健康面等いろいろ大変なところ、いつも通り、訪問して頂き、ありがとうございます。今後共よろしく願致します。/特になし。



萩の風サテライト  
ご家族アンケート(満足度調査)

回収 18 通

令和 3 年 月 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 入居前・入居後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		8	10	0	0
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		10	8	0	0
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		9	9	0	0
(4) 施設サービス計画はパートナー、ご家族の希望が配慮された計画と思われるか		10	8	0	0
(5) ご家族に対しスタッフからパートナーの生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか		11	6	0	0
コメント					
II スタッフの接遇について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) スタッフの身だしなみはいかがですか		8	10	0	0
(2) スタッフは気持ちの良い挨拶をしていますか		11	7	0	0
(3) スタッフの言葉遣いは丁寧ですか		10	7	1	0
(4) スタッフは相談などを含め話がしやすいですか		10	7	1	0
(5) スタッフの姿勢、態度は親切でしたか		10	8	0	0
コメント	1)いっしょうけん命世話をしていただいているので、動いている間に汚れがついたり、多少乱れたりするのは当然だと思います(不潔という意味では全くありません)/ケアコラボが非常に良いです。毎日の生活が良く分かる。/スタッフの変更が最近、多く感じられます。本人の経過をしっかりと把握できているのか心配なことも多々あります。頼られるスタッフになって欲しいです。/				
III パートナーへの対応・環境について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛生面等、快適な生活を送れる環境となっていますか		8	10	0	0
(2) 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われるか		7	8	1	0
(3) 施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか		8	8	0	0
(4) 健康管理を適切に行っていると思いますか		12	6	0	0
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われるか		8	10	0	0
コメント	食事に関しては、行事予定の所に簡単に良いのでこんだて表が欲しいです。食べた量は〇割と記されますが、メニューがわからないと…。土曜日だけの行事は参加しにくいです。/ (2)は内容が不明(実際の)				
IV 施設利用満足度について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1) 当施設は居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いますか		11	6	0	0
(2) 個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		11	6	0	0
(3) 施設や職員は、パートナーやご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		10	8	0	0
(4) この施設を選んでよかったと思いますか		14	4	0	0
(5) 総合的に当施設をご利用されての満足度はどれくらいですか		12	6	0	0
コメント	今の所別にありません。今後もよろしく願います。/コロナ等での配慮も多いと思いますが、日々、パートナーと家族に適して心づかいがみられます。/ (1)・(2)はパートナー本人				

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

大変お世話になって居ります。皆様には、感謝の気持ちでいっぱいです。今後共どうぞ宜しくお願い致します。/部屋等の清掃は何日おきに実施しているか?/このような状況で面会が出来ない施設も多いと聞きますが、たとえ短時間でも会いに行けることに感謝しております。色々行事も多く、ケアコラボの写真で祖母がいつも楽しそうに参加している姿を見て安心しています。スタッフの方々のコメントを拝見しても細やかな気配りが伝わってきます。本当にいつもありがとうございます。/コロナ禍の中、毎日お世話になり、有り難うございます。今後共、よろしく願い致します。/玄関での入力時にできないことが多い。スタッフがいて声がけできるがいないときは、そのまま入ってしまうこともあります。入力できない時や入力できない人のために紙で、記入できるようにしたら(基本はパソコンで良いです)。ex.ノートを置くとか(紙とポスト)/お世話になりましたありがとうございます。面会時パートナーの様子や状態等をちょっとおしえていただくとありがたいと思っています。いろいろお手数をおかけ致しますがどうぞよろしくお願い致します。/コロナ禍が終息して外出の行事が増えるといいです。(個人的に墓参に行きたいと思います。)/コロナ禍の中、皆様様の御身体を大切にされます様に願っております。/「ライフの学校」の基本的な理念が素晴らしいと思います。なかなかこのような施設はないと思います。ヤギが2匹で草を食べている姿に癒されました。

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1)	入居前・入居後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか	4	3	2	0
(2)	具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか	4	3	2	0
(3)	重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか	3	5	1	0
(4)	施設サービス計画はパートナー、ご家族の希望が配慮された計画と思われますか	5	3	1	0
(5)	ご家族に対しスタッフからパートナーの生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか	5	3	1	0
コメント	施設利用時の生活内容を記した項目文字があまりにも小さすぎて目が疲れて読む気を押さえてしまいます。/丁寧な説明をしていただき、わかりやすかったです。泊まりは少し心配だったのですが安心してお願いすることができました。				
II スタッフの接遇について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1)	スタッフの身だしなみはいかがですか	6	3	0	0
(2)	スタッフは気持ちの良い挨拶をしていますか	6	3	0	0
(3)	スタッフの言葉遣いは丁寧ですか	5	4	0	0
(4)	スタッフは相談などを含め話がしやすいですか	4	5	0	0
(5)	スタッフの姿勢、態度は親切でしたか	5	3	1	0
コメント	いつもおだやかで、感じよく接してくれています。/帰りの際にはどんな風に過ごしたか説明していただけるし、バインダーのコメントや写真で楽しそうな様子がわかり、ありがたいです。				
III パートナーへの対応・環境について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1)	照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛生面等、快適な生活を送れる環境となっていますか	5	4	0	0
(2)	食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われますか	4	3	1	0
(3)	施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか	5	3	0	0
(4)	健康管理を適切に行っていると思いますか	6	2	1	0
(5)	介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われますか	5	3	1	0
コメント	去年の夏祭りの花火とカラオケ等、楽しかったそうです。夜もシップを貼ってもらったり、本人の要望に対応していただきありがとうございます。/施設利用2回目くらいまでは本人に適した介助をしてくれますが慣れてくると利用者が要求したこと「わかった、わかった」といぶかしそうに言われるのがいやだと言っていました。/たてものはきれいだし静かだし、食事もどれもおいしいと話しています。/食事状況、行事などに関しては不明。/				
IV 施設利用満足度について		常に良い 80%以上	大体良い 50~80%未満	あまり良くない 20~50%未満	悪い 20%未満
(1)	当施設は居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いますか	6	3	0	0
(2)	個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか	5	4	0	0
(3)	施設や職員は、パートナーやご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか	5	4	0	0
(4)	この施設を選んでよかったと思いますか	5	4	0	0
(5)	総合的に当施設をご利用されての満足度はどれぐらいですか	5	4	0	0
コメント	お菓子作りや小物作り等、出来る所を少しでもする事によって、本人の喜びにつながっていると思います。いつもありがとうございます。/ミーティングがきちんとされてないのか？引きつぎがされてないのか？送迎時間(むかい)が伝えられた時間より30分もおくれているのでTELLしたところ送迎車の配車まちがえで今からむかうとの事。結局1時間遅れでした。こちらからTELLしなかったらどうなっていたのか説明不足でした。頭を下げればわかってもらえる態度は納得できません。/希望通り予約が取れると良いんだけどな〜な〜な〜ナァ〜♡/ケアマネージャーさんにごちろを紹介していただいて良かったです。/				

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

本人がとても気に入っていて、ケアマネージャーさんにも「あの温泉旅館はとっても良いわ」と話しています。ショートステイというより旅館に泊まって過ごしてくるという感覚のようです。だがしコーナーはおみやげを買ってくるという思いらしく、ご近所の人にさしあげたりしています。食事やおやつを作るのは楽しみらしく帰宅後は楽しそうにいろいろと話してくれます。これからもどうぞよろしくお願いいたします。/コロナワクチン接種対応ありがとうございました。/

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 訪問事業の役割についての説明は分かりやすかったですか		6	5	0	0
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		5	5	1	0
(3) 重要事項説明書及び契約書の説明は理解しやすかったですか		4	6	1	0
(4) 訪問介護計画書はパートナー、家族の希望が配慮された計画と思われませんか		7	4	0	0
(5) プライバシーに配慮されていますか		6	4	0	0
コメント					
II スタッフの接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) スタッフの身だしなみはいかがですか		10	2	0	0
(2) スタッフは気持ちの良い挨拶をしていますか		10	2	0	0
(3) スタッフの言葉遣いは丁寧ですか		9	2	1	0
(4) スタッフは相談などを含め話がしやすいですか		8	4	0	0
(5) スタッフの姿勢、態度は親切でしたか		8	3	0	0
コメント					
III パートナーへの対応(サービス全般)について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 介護保険のサービスを使ったことで、パートナーの生活は向上しましたか		6	5	0	0
(2) 訪問計画書に基づいたサービスが実施されていますか		7	5	0	0
(3) 担当ケアマネージャー様や他事業所との連携はとれていると思いませんか		6	4	1	0
(4) パートナーご本人の意向を大切にしていますか		8	4	0	0
(5) 適切な知識のもと、提案をしていますか		6	4	1	0
コメント					
IV 利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 萩の風ヘルパーステーションはパートナーの暮らしを支える事業所になっていると思いませんか		6	6	0	0
(2) 一方的にやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		6	5	0	0
(3) パートナーご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		8	3	1	0
(4) 萩の風ヘルパーステーションを選んでよかったと思いませんか		7	3	1	0
(5) 総合的に萩の風ヘルパーステーションをご利用されての満足度はどれぐらいですか		8	4	0	0
コメント	年齢的に若い方が、よいと思います。				

### その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

スタッフの皆様大変お世話になり有り難うございます。加齢と共に日常に動作が出来なくなり家事も出来ないことが多くなりました。今後共よろしくお願ひ致します。/日頃経営改善に努力されていることに心から敬服しております。今後共、よろしくお願ひいたします。/いつもお世話になっております。とても、助かっています。/計画書以外の仕事もたのんでもよろしいですか。料金かかってよいので、たのみたいと思っております。よろしくお願ひいたします。/3名のご担当者全員の方にすばらしいご対応をして頂き満足しています。



・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 事業所の説明責任と情報取得について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体かけている (大体良い) 50%~80%未満	あまりかけてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満
	(1) 事業所についての説明は分かりやすかったですか	6	4	0	0
	(2) 具体的な仕事内容に関する説明を受けましたか	3	6	1	0
	(3) 工賃に関する説明を受けましたか	6	4	0	0
	(4) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、わかりやすかったですか	5	5	0	0
	(5) 個別支援計画書はご本人、ご家族の希望や状態に合った計画と思われませんか	6	4	0	0
コメント					
II スタッフの待遇について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体かけている (大体良い) 50%~80%未満	あまりかけてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満
	(1) スタッフの身だしなみはいかがですか	8	2	0	0
	(2) スタッフは気持ちの良い挨拶をしていますか	9	1	0	0
	(3) スタッフの言葉遣いは丁寧ですか	9	1	0	0
	(4) スタッフは相談などを含め話がしやすいですか	6	4	0	0
	(5) スタッフの姿勢、態度は親切でしたか	8	2	0	0
コメント	スタッフの皆さんとても感じが良く対応してくださるのでありがたいです。				
III パートナーへの対応・環境について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体かけている (大体良い) 50%~80%未満	あまりかけてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満
	(1) 事業所は働きやすい環境となっていますか	6	4	0	0
	(2) ご本人に適した作業内容となっていますか	5	5	0	0
	(3) ご本人の意向を大切にしていますか	6	4	0	0
	(4) 体調の確認や相談対応を適切に行っていると思いますか	4	4	2	0
	(5) 個別に応じた作業の提供がされていると思われませんか	6	4	0	0
コメント	楽しい雰囲気作業をさせていただいています。				
IV 事業所利用満足度について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体かけている (大体良い) 50%~80%未満	あまりかけてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満
	(1) 事業所は居心地の良い場所と感じていますか	5	5	0	0
	(2) 個人や事業所のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか	6	4	0	0
	(3) ご本人の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか	4	5	1	0
	(4) この事業所を選んでよかったと思いますか	7	3	0	0
	(5) 総合的に当事業所をご利用されての満足度はどれぐらいですか	4	6	0	0
コメント	ついてればいいですが、個人の問題で難しいなと感じました。/いつもありがとうございます☺				

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

もう少し別の作業を増やしてほしい。(外でできる作業を増やしてほしい)