

# 2021年度ビハーラの里 満足度調査結果報告書

## 1. 調査の目的

当施設に対する入居者様・ご家族様からの評価を受け止め、さらなるサービス改善・向上に反映させるため。

## 2. 調査方法

対象：当施設入居者様及びそのご家族様

期間：2021年7月～8月

郵送・手渡しでアンケート用紙を配布し、記入していただきました。

また、用紙に記載されたQRコードを通してWEBからも回答できるように致しました。

## 3. アンケート回収率

### ○入居者様

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	平均
対象人数	45	44	42	46	49	50	50	46
回収数	45	44	42	46	49	49	44	45
回収率	100%	100%	100%	100%	100%	98.0%	88.0%	98.0%

### ○ご家族様

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	平均
対象人数	45	50	40	46	47	46	45	45
回収数	20	21	28	26	30	27	24	25
回収率	44.4%	42.0%	70.0%	56.5%	63.8%	58.7%	53.3%	55.5%

## 4. 実際のアンケート

### 2021年度ビハラの里利用者様満足度調査票

平素は格別のご高配を賜わり厚くお礼申し上げます。

さて、当法人におきまして今後更なる介護サービスの向上を図るためにアンケート調査へのご協力をお願いいたします。所要時間は約3分となっております。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。

当てはまるものに○をつけてください。

性別	男性	女性			
年齢	60代	70代	80代	90代	それ以上

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)

1. ビハラの里の職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
2. ビハラの里の職員は皆様に対して、丁寧な言葉使いで話をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
3. ビハラの里の職員は皆様に対して、やさしい又は柔らかな表情・態度で対応していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
4. 居室をはじめ、皆様の目についたところの整理整頓はなされていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				


このような結果となりました。

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)				
5. 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
6. 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
【自由記載欄】				
・その他お気づきの点、今後の期待、要望等ありましたらご記入ください。				
ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。 ( )				

ご協力ありがとうございました。

## 2021年度ビハラの里利用者様満足度調査票(ご家族様用)

平素は格別のご高配を賜わり厚くお礼申し上げます。

さて、当法人におきまして今後更なる介護サービスの向上を図るためにアンケート調査へのご協力をお願いいたします。所要時間は約3分となっております。WEBからも回答いただけます。右のコードを読み取ってください。また、コロナ禍での施設へのご意見もお聞かせいただき、今後の参考にさせていただければ幸いです。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。  
当てはまるものに○をつけてください。

性別	男性	女性			
年齢	10代	20代	30代	40代	50代
	60代	70代	80代	90代	それ以上

次に利用者様との面会頻度についてお伺いします。  
当てはまるものに○をつけてください。

月に1回	3ヶ月に1回	半年に1回	年に1回	ほとんどなし
------	--------	-------	------	--------

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)	
1. 施設からの連絡についてご意見をお聞かせください。	
(ア) 入居者様の状態について定期的な連絡が届いていますか。	はい      いいえ
(イ) 頻度は適切だと思いますか。	多すぎる   適切だと思う   少なすぎる   わからない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】	
(ウ) 内容は適切だと思いますか。	とてもそう思う   そう思う   あまりそう思わない   そう思わない   わからない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】	
(エ) その他、施設からの連絡についてご意見ご要望がありましたらお聞かせください。	

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)					
2. 感染症予防対策についてご意見をお聞かせください。					
(ア) WEB(zoom)での面会が可能です。WEB(zoom)での面会を希望されますか。	はい	いいえ			
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】					
(イ) 入居者様の体調管理として毎日2回の体温測定を行っています。体調管理は適切だと思いますか。	とても そう思う	そう 思う	あまりそう 思わない	そう 思わない	わか らない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】					
(ウ) その他、感染症予防対策についてご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。					
3. 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満	わか らない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】					
4. 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満	わか らない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】					
5. 以上の質問項目の他に、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。					
ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。( )					

ご協力ありがとうございました。

## 調査結果

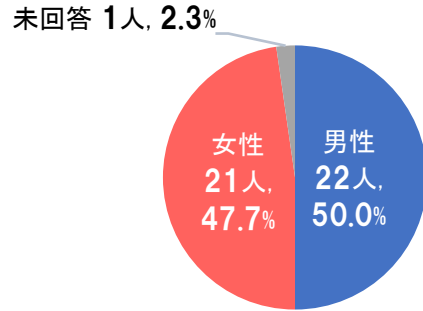
- 男女比
  - 年齢層
  - 面会頻度
  - 各設問に対する回答結果
  - 男女別・年齢別のクロス集計
- ※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。
- ご意見・ご要望回答

## 5. 満足度調査アンケート結果

### ○男女比(入居者様)

ビハーラの里満足度調査  
回答者様(入居者様)の  
男女比(N=44)

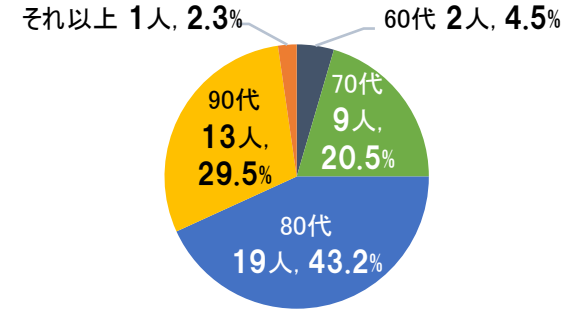
- 男性
- 女性
- 未回答



### ○年齢層(入居者様)

ビハーラの里満足度調査  
回答者様(入居者様)の  
年齢層(N=44)

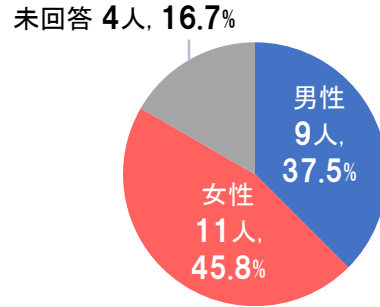
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代
- それ以上



### ○男女比(ご家族様)

ビハーラの里満足度調査  
回答者様(ご家族様)の  
男女比(N=24)

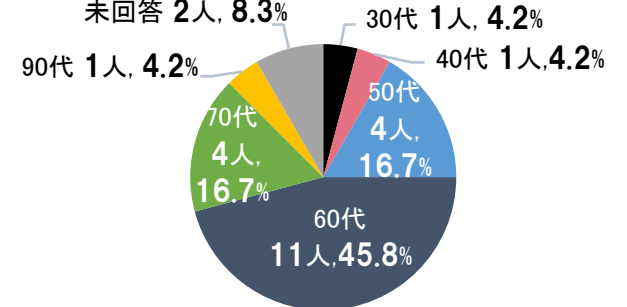
- 男性
- 女性
- 未回答



### ○年齢層(ご家族様)

ビハーラの里満足度調査  
回答者様(ご家族様)の  
年齢層(N=24)

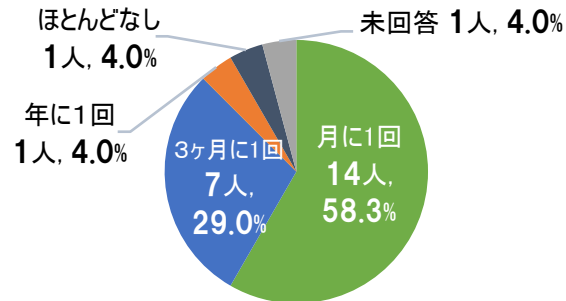
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 90代
- 未回答



### ○面会頻度(ご家族様)

ビハーラの里満足度調査  
回答者様の入居者様との  
面会頻度(N=24)

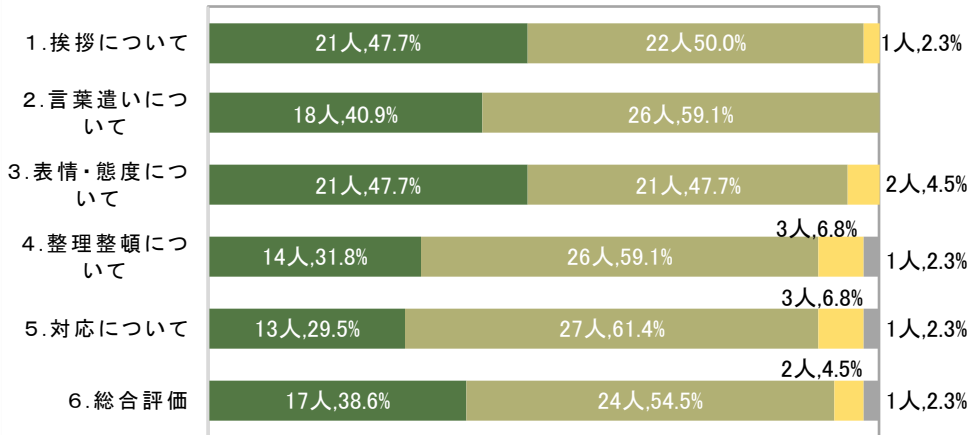
- 月に1回
- 3ヶ月に1回
- 半年に1回
- 年に1回
- ほとんどなし
- 未回答



## ○設問1～6に対する回答結果(入居者様)

ビハーラの里 入居者様 44名対象

■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

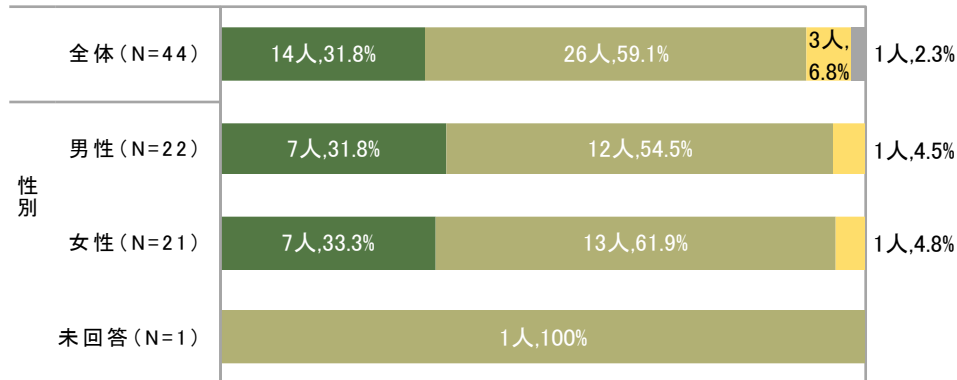


## ○整理整頓について 男女別のクロス集計(入居者様)

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。

設問4 居室をはじめ、皆様の目についたところの整理整頓はなされていますか

■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

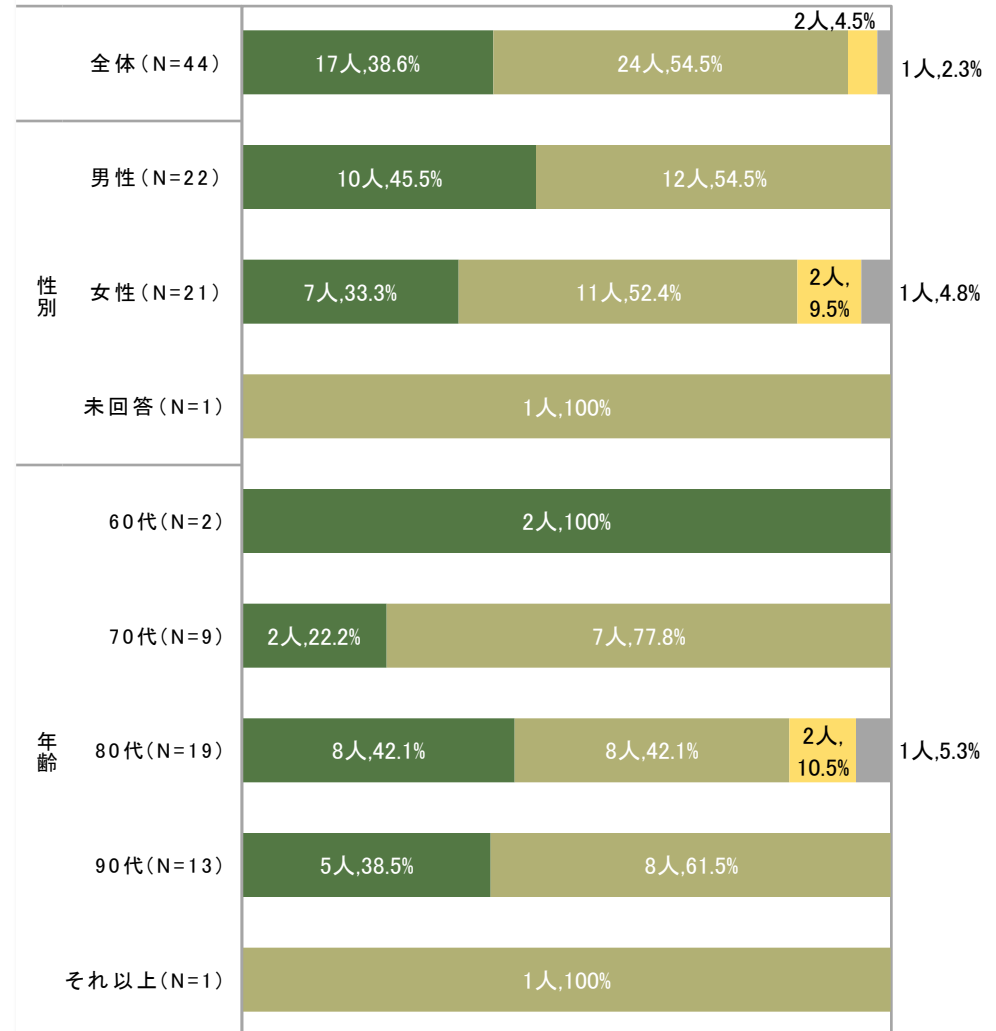


## ○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計(入居者様)

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。

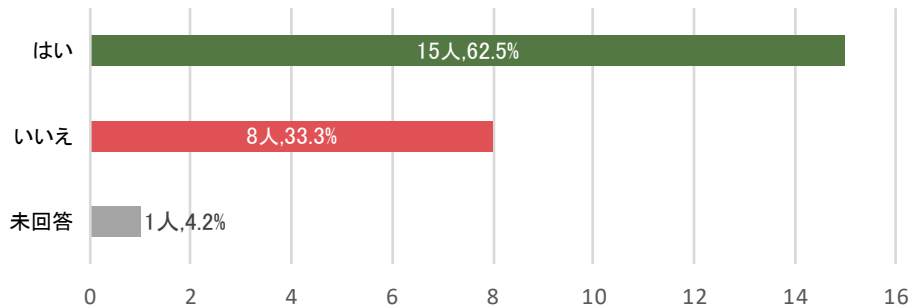
設問6 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか

■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

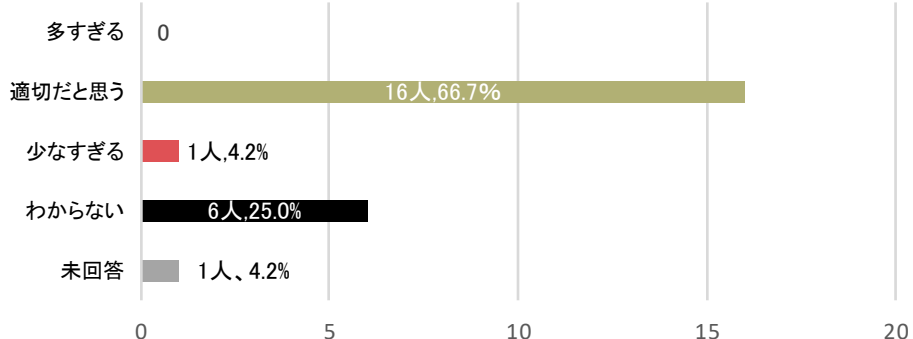


## ○施設からの連絡について(ご家族様)

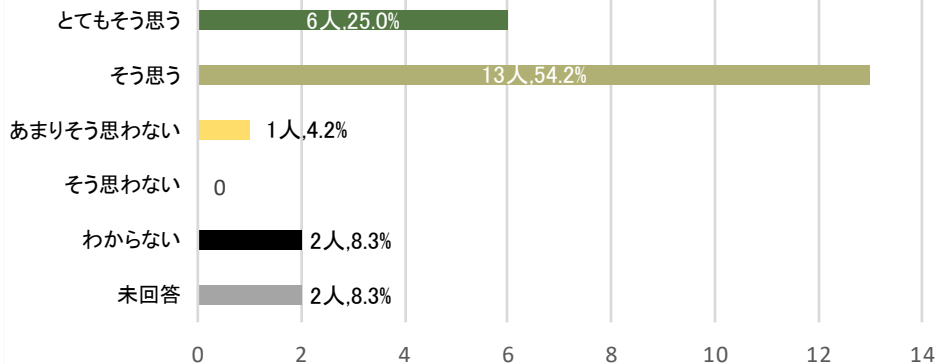
(ア) 定期的な連絡が届いていますか



(イ) 頻度は適切だと思いますか

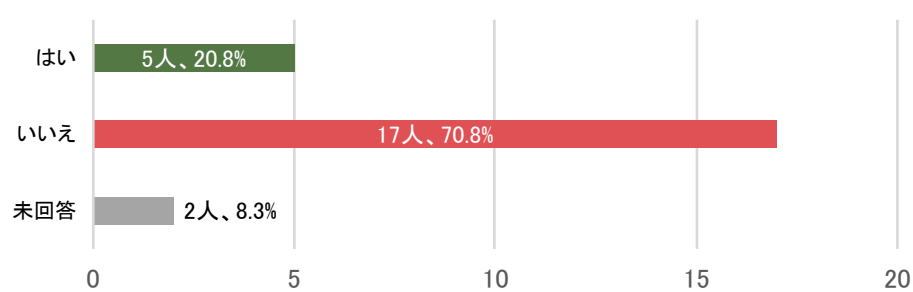


(ウ) 内容は適切だと思いますか

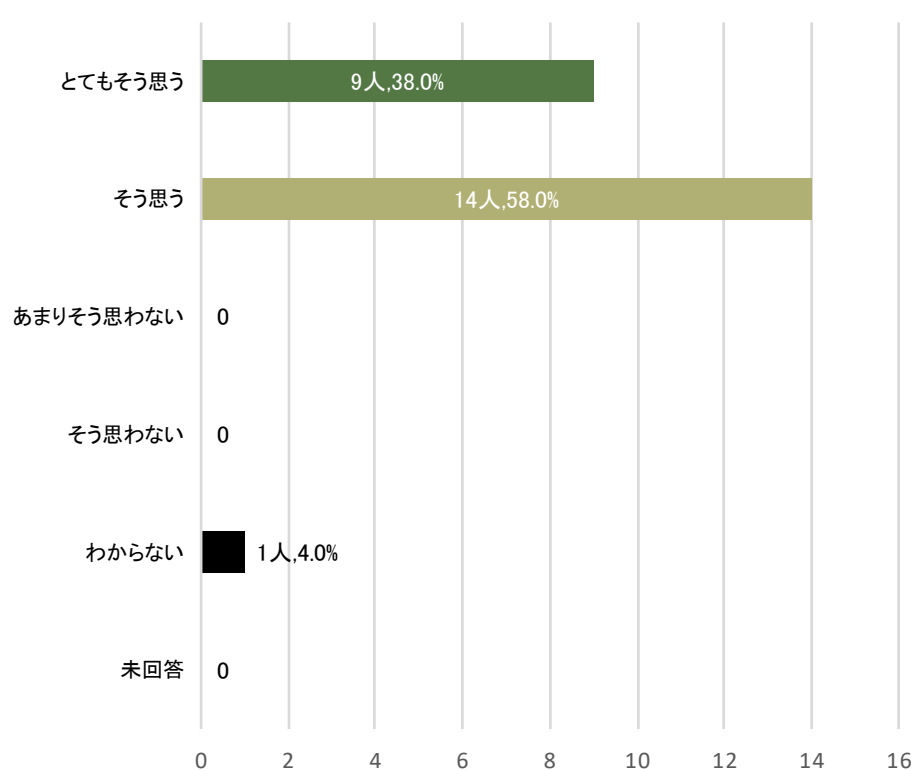


## ○感染症予防対策について(ご家族様)

(ア) WEB(zoom)での面会を希望されますか



(イ) 体調管理は適切だと思いますか

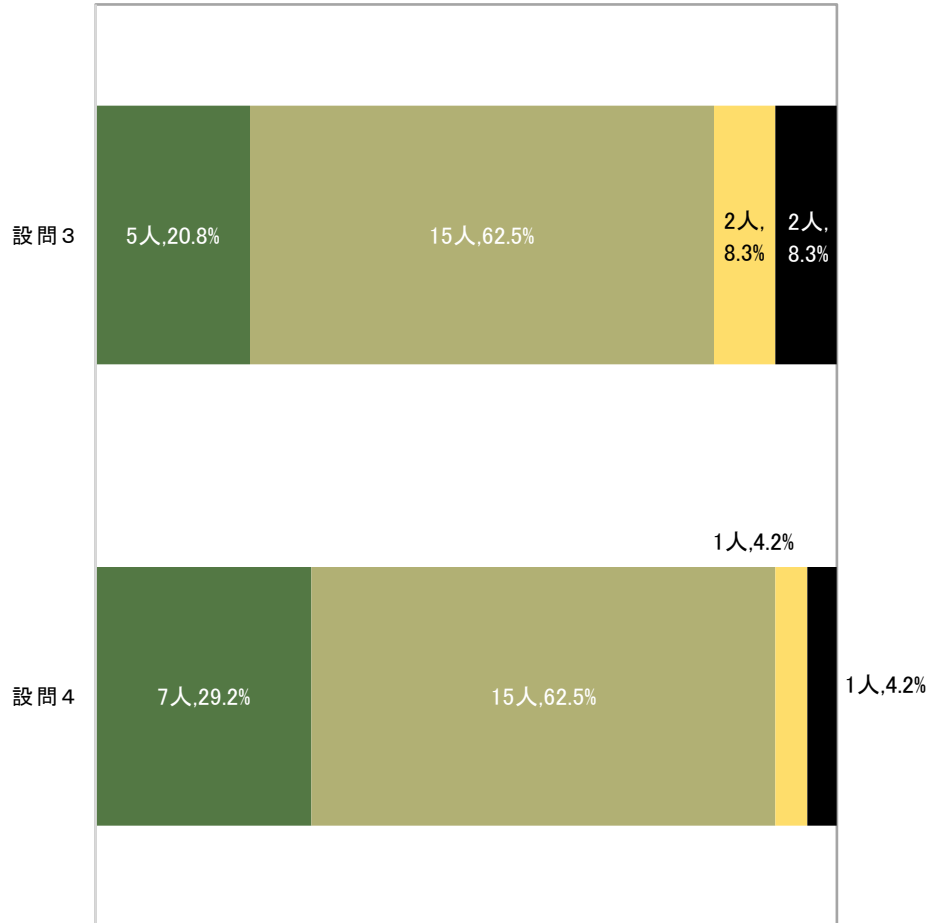


○設問3 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか  
(ご家族様)

○設問4 総合評価として施設全体に対して満足されていますか  
(ご家族様)

ご意見をお聞かせください

■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■未回答

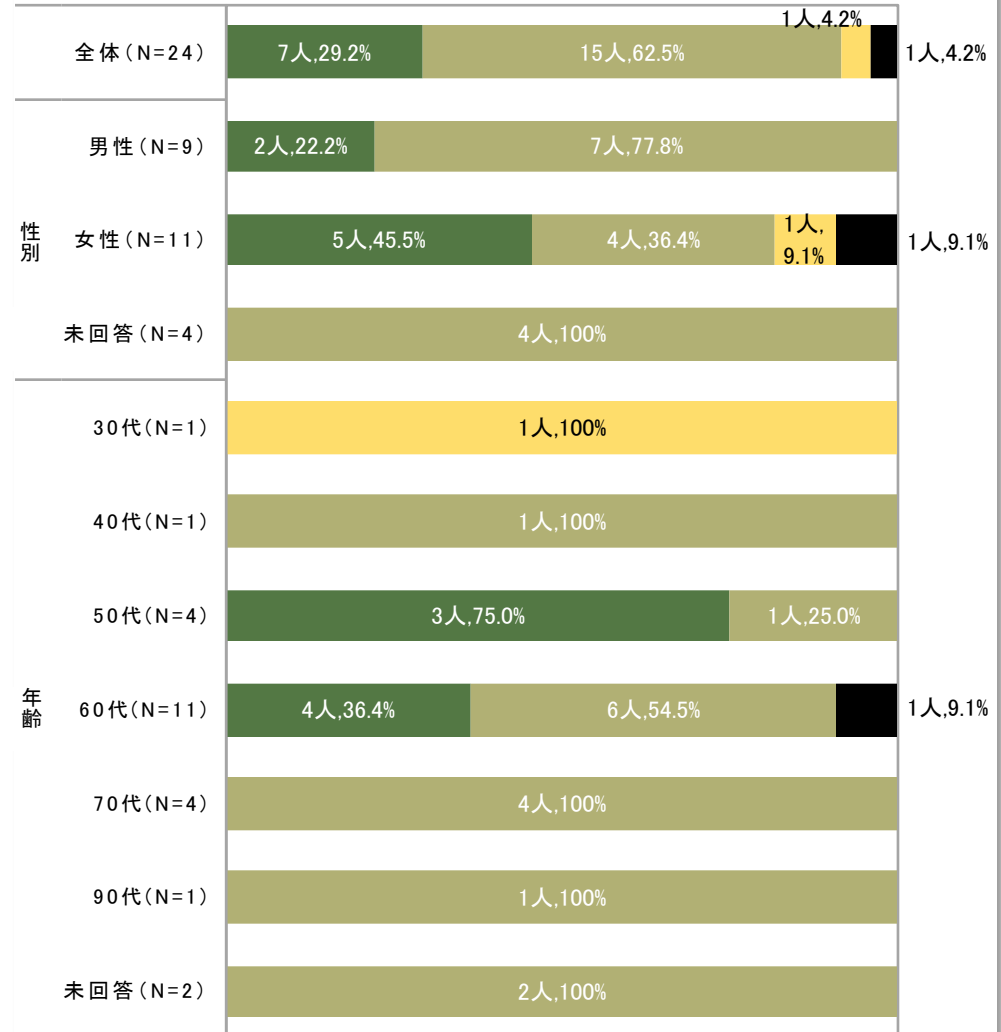


○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計(ご家族様)

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。

設問4 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか

■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■未回答





6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハーウの里(入居者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
1	職員は笑顔で自分から挨拶していますか	女性	80代	大変満足	いつでもどこで出会ってもニコニコしている。	法人基本方針である挨拶の徹底を職員全員が遵守するよう、年頭の理事長からの方針説明をはじめ、新人研修・グループ内研修の実施、全体会での唱和を行っています。また、外部研修を受講した職員から伝達講習を受けることで、施設内での接遇スキルの向上を行っています。大変満足・満足が98%あり、今後も入居者様に満足していただける挨拶を心がけます。「時々そうじゃない日もあります」「しかたなさそう」とのご意見もあり、基本方針の徹底を行います。
		男性	90代	大変満足	親切に話をかけて下さり、体に自分で塗られない箇所に薬を塗っていただき感謝の毎日です。	
		男性	80代	大変満足	やさしくて、しんせつだから。	
		男性	70代	大変満足	親切。ありがとう。	
		男性	80代	大変満足	していると思う。	
		女性	90代	大変満足	みなさん、やさしく気持ちよくしてくれます。	
		女性	80代	大変満足	主人がお世話になったから。	
		女性	90代	満足	職員さんの笑顔で元気が出る。	
		女性	80代	満足	笑顔とはいわないけれど、その人によりけり。	
		男性	60代	満足	やさしい声でせつしてくれるから。	
		女性	80代	満足	いつも笑顔で先に挨拶して下さいます。	
		女性	80代	満足	時々そうじゃない日もあります。	
未記入	70代	やや不満	しかたなさそう。			
2	職員は丁寧な言葉使いで話をしていますか	女性	80代	大変満足	聞いた事には嫌な顔をしない。	法人基本方針である丁寧語の徹底を職員全員が遵守するよう、年頭の理事長からの方針説明をはじめ、新人研修・グループ内研修の実施、全体会での唱和を行っています。また、外部研修を受講した職員から伝達講習を受けることで、施設内での接遇スキルの向上を行っています。大変満足・満足が100%あり、今後も丁寧語の徹底を心がけます。
		男性	90代	大変満足	毎日笑顔で接していただいています。	
		男性	70代	大変満足	えがお。ありがとう。	
		男性	80代	大変満足	していると思う。	
		女性	90代	大変満足	良い人ばかりで、年とった私にやさしくしてくれます。	
		未記入	70代	満足	まあまあ。	
		女性	90代	満足	不愉快に思った事がないから。	
		女性	80代	満足	私もなれたし、こういう物かと思っております。	
		男性	80代	満足	明るくて、しんせつだから。	
		男性	60代	満足	やさしい発音で対応してくれるから。	
		女性	80代	満足	丁寧な言葉使いを常にしていってらっしゃいます。	
		女性	90代	満足	早口の時もたまにありますが…。	
女性	80代	満足	でもそれってなお親しみやすいのでは？			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハラの里(入居者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
3	職員は やさしい又は柔和 な表情・態度で 対応していますか	男性	90代	大変満足	心をこめて接していただいています。感謝しております。	法人基本方針である丁寧な表情・態度の徹底を職員全員が遵守するよう、年頭の理事長からの方針説明をはじめ、新人研修・グループ内研修の実施、全体会での唱和を行っています。また、外部研修を受講した職員から伝達講習を受けることで、施設内での接遇スキルの向上を行っています。 大変満足・満足が95%あり、今後も丁寧な表情・態度で入居者様への対応を心がけます。「そっちではいいと思っているようです」とのご意見もあり、自己満足に終わることなく、基本方針の徹底を行っています。
		男性	70代	大変満足	ちいさい事に気を付く所。	
		男性	80代	大変満足	していると思う。	
		男性	70代	大変満足	言葉がきれい。	
		女性	90代	大変満足	本当に私まんぞくしています。	
		女性	80代	満足	今のところふまははありません。	
		女性	90代	満足	心が和む。	
		女性	80代	満足	耳の聞こえない人もおりますから。	
		男性	60代	満足	いつもやさしく対応してくれている。	
		女性	80代	満足	忙しいなかでも、ていねいに対応してくださいます。	
		未記入	80代	やや不満	そっちではいいと思っているようです。	
4	居室をはじめ 目の付いたところの 整理整頓は なされていますか	男性	90代	大変満足	平素きれいに明るく生活させていただいています。	大変満足・満足が89%あり。今後も施設内の整理整頓に心がけます。 網戸の動きが悪いとのご意見があり、早急に対応いたしました。また、施設周囲の草刈りも実施いたしました。今後、定期的な草刈りを計画いたします。 居室の窓ガラスの掃除は入居者が管理することになっていますが新型コロナ感染対策のため、ご家族の入室も制限させていただいています。不都合な点がありますたら職員までご相談ください。
		男性	70代	大変満足	ブザーですぐかけつけてくれる。	
		女性	80代	大変満足	そう思う。	
		未記入	70代	満足	自分ではがんばったです。	
		女性	80代	満足	なれとは、やはり淋しい時もあります。	
		男性	60代	満足	便所そうじはいつもたいへんですね。	
		女性	80代	満足	特にいやだなあと感じたことはありません。	
		女性	80代	満足	なされています。	
		女性	80代	やや不満	ヘルパーさんに窓のガラス拭をお願いしたら「できない」と言われた。どうすれば良いか分からない。	
		女性	80代	やや不満	網戸を楽にしてほしい。	
		男性	70代	やや不満	まわりの草刈りした方が良くと思います。	
		男性	70代	やや不満	いろいろあってむずかしい。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハーラの里(入居者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
5	苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか	男性	70代	大変満足	昨年2度ほど相談にのってもらった。	大変満足・満足が91%あり、今後も適な対応を心がけます。 「いやみしたい」「嫌な顔をして見ている」「自由が利かない」とのご意見もあり、丁寧な対応を徹底いたします。 新型コロナ感染対策のため、入居者様には不自由な点もあると思いますが、施設内感染を防止するため、ご理解とご協力をお願いいたします。
		男性	90代	大変満足	毎日親切にいただき、心から感謝しております。ありがとうございます。	
		男性	70代	大変満足	すみやかに苦情にのってくれます。	
		男性	80代	大変満足	適切に対応されている。	
		女性	80代	大変満足	苦情と思った事なし。	
		女性	80代	満足	すぐに対応して下さいます。	
		女性	90代	満足	苦情はない。	
		未記入	70代	やや不満	いやみしたい。	
		女性	70代	やや不満	嫌な顔をして見ている。	
女性	80代	やや不満	自由がきかない。			
6	総合評価として、施設全体に対して満足されていますか	女性	80代	大変満足	言う事ない。良くしてくれる。	大変満足・満足が93%あり、今後も入居者様に満足していただける施設サービスの提供を心がけます。 「人の話を聞いてくれない」「自由が利かない」とのご意見もあり、丁寧な対応を徹底いたします。 新型コロナ感染対策のため、入居者様には不自由な点もあると思いますが、施設内感染を防止するため、ご理解とご協力をお願いいたします。
		女性	90代	大変満足	言うことありません。	
		男性	90代	大変満足	笑顔で接していただき、毎日背中に薬を塗っていただき心から感謝しております。	
		男性	70代	大変満足	長く居させて下さい。	
		男性	80代	大変満足	安全・安心に過ごさせていただいています。	
		女性	90代	大変満足	好きほうだいにしとるけど、大変満足しとる。	
		未記入	70代	満足	わかさがない。	
		女性	90代	満足	他の施設体験した事が無いから。	
		女性	80代	満足	特別不満だと感じた事はない。	
		女性	80代	やや不満	人の話をきいてくれない。	
		女性	80代	やや不満	自由がきかない。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハーラの里(入居者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
7	自由記載	男性	90代		書道。ぬる絵。頭の体操。などに参加しておりますが、外は寝てばかり。夜中なかなか寝れません。明け方に寝つき、朝食におくれご迷惑をおかけしています。 ・2時間ぐらいにオシッコに行きます。寝つかれないことに関連しております。どうしたら良いでしょうか。 ・水曜日にねねの会、向田港近くにあるそうですが行きたいです。どうしたら。	夜間御不眠や、頻尿など、体調に不安がある場合は職員までご相談ください。主治医やご家族様に連絡し対応いたします。さらファミリークリニックへは定時送迎のサービスをご利用することができます。 地域行事等への送迎は行っておりませんが、地域との交流の機会として検討いたします。現在、施設内感染防止のため外出等も制限させていただいています。ご協力をお願いいたします。
		女性	70代		いつも感謝しています。	ありがとうございます。今後も入居者様に満足していただけるようサービスの向上に努めます。
		男性	90代		これからもよろしく願い致します。	
		男性	70代		一部利用者が事務所へ自由に入出入りし、他の利用者の事、自分に関係のない事を話す事、よく見られます。 本来事務所へは入るべき所でなく、用事あれば受け付けカウンターなり食堂でも充分用をすませる事可能です。 事務所には重要書類プライバシー関係等あり、今後の対応を考えて下さい。 ただし入室される人の理解度は分かりませんが？	事務所内への入居者様の入室は原則禁止としております。今後は、入居者様からの相談等は相談室などで行うようにいたします。
		男性	70代		特にないが、カラオケを早く再開してほしい。	新型コロナ感染状況などを考慮し、再開いたします。
		男性	80代		今後も頑張ってください。	ありがとうございます。今後も入居者様に満足していただけるようサービスの向上に努めます。
		女性	80代		満足しているので、このままで良い。	
		女性	80代		体操だけでなく、何か他の行事が出来れば良いと思うけど。	習字や頭の体操などの行事を行っていますので、ぜひ参加をお願いいたします。また、新型コロナ感染状況を考慮し集団でできる行事を企画いたします。

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハーラの里(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
1	イ 施設からの 連絡について 頻度は適切だと思 いますか	男性	40代	適切だと思う	何かあったらすぐに連絡がくるし、皆さん丁寧に親切に対応していただけているので全く問題なしです。	入居者様の体調変化時などに連絡をしています。その他、相談員より電話などで入居者様の日常の様子を定期的な連絡を希望される場合は、職員までご連絡ください。また、年に4回ビハーラ新聞を発行しています。日頃の入居者様の様子を家族様に知っていただくように、ビハーラ新聞の発行回数を見直しを検討いたします。
		男性	60代	適切だと思う	面会時に何かあれば情報提供していただいています。	
		女性	60代	適切だと思う	内容により。そこまで連絡しなくてもいいのと思うこともあるが。基本は本人にまかせたい。	
		女性	60代	適切だと思う	面会に行けなくても電話で報告していただけるのですごく助かっています。	
		男性	60代	適切だと思う	連絡必要時に必要な連絡が届きます。	
		女性	50代	適切だと思う	多少の事は、施設で対応して下さり、緊急時や必要性がある時だけ連絡を頂きます。	
		女性	50代	適切だと思う	1か月毎に必要な経費のお知らせがちゃんとくるし、通信がある時には同封されているため。	
		女性	60代	適切だと思う	情勢、状態に応じて連絡がある。	
		男性	60代	少なすぎる	何かがあったら連絡があります。	
		男性	60代	わからない	お元気な時は何か要望がある時だけ連絡があります。	
1	ウ 施設からの 連絡について 内容は適切だと思 いますか	男性	60代	とてもそう思う	よく職員の方は1人1人面倒を見てくれていると思います。	連絡の内容について肯定的なご意見が多くありました。今後も入居者様の様子を家族様に分かりやすく連絡するよう、今後も心がけます。
		女性	50代	とてもそう思う	事実とスタッフさんの対応して下さった内容、そして結論。簡潔で、家族への配慮も感じます。	
		男性	60代	そう思う	細かい点まで配慮していただいています。	
		女性	50代	そう思う	たくさんあっても目を通しきれないため。	
		女性	60代	そう思う	きちんとした連絡である。	
		男性	60代	わからない	コロナワクチン接種の連絡は来たが、これは不定期的な連絡だと感じる。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハーラの里(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
1	I その他、施設からの連絡についてご意見・ご要望がありましたらお聞かせください	女性	50代		お世話になります。何か問い合わせなどした時には適切に対応していただいております。	施設から電話があると「何かあったのでは」と心配になるとのご意見がありました。体調不良時以外は、本人の体調に問題がないことを最初に説明し、家族様が不要な心配をされないよう改善いたします。
		男性	60代		利用者として月に1回の面会を行っているため、この折に連絡事項があれば聞かせてもらっている。 今の所『聞かせてもらう』事はなくて、こっちから聞く事になるが、これで(今のままで)十分と感じている。	
		女性	50代		電話をいただくと、正直ドキッとします。何かあったのでは…と思います。本題の前に「～さんは元気です」とまず仰って頂ければありがたいです。そうして頂くと心が落ち着きます。(身体の状態が悪くなった時は別ですが)	
		女性	50代		特になし。体調に関する時なども家に連絡していただくこともあり、ありがとうございます。	
		男性	60代		入院時に連絡をいただきますが、仕事からすぐに病院に行けず申し訳なく思っております。	
2	ア 感染症予防対策についてZOOMでの面会が可能で希望されますか	男性	60代	はい	webカメラは持っていないが、会場が映るならマイクとスピーカーで十分会話できる。	感染症流行状況により面会制限が、今以上に厳しくなることがあるかもしれません。また、遠方の家族様にも、顔を見ながら入居者様の様子を見ていただきたいと考えています。現在、ZOOMによる面会が可能になっていますので希望の際は、職員までご連絡ください。
		男性	40代	いいえ	そこまでの程、遠距離ではないから。	
		男性	60代	いいえ	玄関先でもできる限りは面会したい。 コロナ禍が進み直接面会できない状況になればWEBも致し方ないですが。	
		女性	50代	いいえ	zoomを使用できないため。	
		男性	60代	いいえ	玄関先での面会が可能である為	
		女性	60代	いいえ	今の段階では会いに行けるのでいいと思います。	
		女性	60代	いいえ	機械は少しにがてです。近いので直接行けるので特に希望しません。	
		女性	50代	いいえ	近くに住んでいる為。	
		女性	50代	いいえ	本人、まだ自分で電話をすることができるし、会いに行くこともできるため。	
		女性	60代	いいえ	マスクで玄関で短時間話している。	
男性	60代	未回答	WEBの意味がわかりませんので回答できません。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハーウの里(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
2	イ 感染症予防対策 について 毎日2回の体温測 定を行っています 体調管理は適切 だと思いますか	男性	60代	とてもそう思う	毎日2回で十分と思います。	感染対策について肯定的な意見が多くありました。「職員、入居者様が感染しない」「万が一、感染者が出ても広げない」ことを目的に、施設内消毒や換気、体調管理などの対策を行っています。
		女性	50代	とてもそう思う	十分だと思います。	
		男性	40代	そう思う	体調を気にかけてくれる機会が日に2回もあるのがとても嬉しいです。	
		男性	60代	そう思う	高齢者のため毎日の検温は必要。	
		女性	50代	そう思う	2回ではあるが、微熱があった時などは、追加でまた測定してもらっているため。	
		女性	60代	そう思う	2回もしていただいている。	
		男性	60代	わからない	日に2回も測る必要があるのか？と思うが(2日に1回程度でいいのでは)よくわからない。	
2	ウ その他、 感染症予防対策 についてご意見・ ご要望が ありましたら お聞かせください	男性	60代		引き続き、入居者の体調管理をお願いいたします。	職員が入居者様の部屋へ入る時は入居者様の了解をもらった場合のみですので押し入れの中の状況を確認することは困難です。個別に声掛けすることは可能ですので、ご希望の際は職員までお知らせください。
		男性	60代		コロナ感染予防対策としては十分出来ていると思います。スタッフの気持ちもいつも気を付けていてくれていると感じています。	
		女性	50代		面会制限前に、部屋の押し入れに使用済みマスクがたまっていました。もったいなくて捨てられないのだと思います。捨てるように言ったのですが、お声掛けをして頂ければありがたいです。現在はわかりませんが。	
		女性	50代		特になし。長引く中、いろいろな対策ありがとうございます。	
		男性	60代		よくわかりませんが、3密の徹底を続けること。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハーラの里(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
3	苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか	男性	60代	大変満足	スタッフの方と会話している中で、不適切と感じた事はなかった。	苦情・相談に対する要望について肯定的な意見が多くありました。今後も、苦情・相談に対し誠意をもって対応するよう心がけます。
		女性	50代	大変満足	的確に答えてくれます。	
		女性	50代	大変満足	心配なことを告げた時にも、いつもこころよく対応して下さるため。	
		女性	60代	満足	適切な回答がいただいている。	
		男性	40代	満足	相談した事案について解決に向けて一緒に考えて頂けているのがとても心強いです。	
		男性	60代	満足	適切に対応していただいています。	
		男性	60代	わからない	よくやってくれていると思います。応対も親切です。	
4	総合評価として、施設全体に対して満足されていますか	女性	60代	大変満足	いつ行っても職員の皆様の対応がとても良いです。それにまさるものはないと思います。	総合評価として、肯定的な意見が多くありました。今後も家族様に満足していただける施設サービスの提供を心がけます。
		男性	60代	大変満足	スタッフのみなさん、毎日毎日ありがとうございます。大変満足しています。	
		女性	50代	大変満足	移動販売もあり、大事にさせていただいて、満足です。	
		女性	50代	大変満足	いつも面会時には丁寧に対応していただいているし、利用者本人も満足しているため。	
		女性	60代	満足	違和感を感じた事がない。	
		男性	60代	満足	コロナ禍で居室の状況等が分かりませんのでお気付きのことがあればお知らせください。	



6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
 ビハラの里(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
5	その他、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください	女性	60代		入居からまだそんなに経っていないので、わからないところが多々あります。 本人はいろいろ話はしてくれますが、難しいのは年齢にかかわらず人間関係だと思います。 特に入居者の皆さんともそうですが、職員さんとの関係がいちばん何かと影響にくるかと思います。	入居間もない時期は、施設の生活に心配されることも多いと思います。入居間もない入居者様には意識して声掛けするなどの対応を心がけます。
		女性	60代		いつも本当によくしていただいております。 何かあれば必ず電話報告もいただき、ありがとうございます。 ワガママな親ですが、これからもよろしく願い致します。	ありがとうございます。今後もご家族様に満足していただけるようサービスの向上に努めます。
		男性	60代		今は利用者の部屋に入室する事が出来ませんが、コロナが終わったら入室する事が出来るようにして欲しい。5分でも10分でもいい。	新型コロナ感染状況を確認し、入室の可否を判断いたします。家族様にはご協力をお願いいたします。
		女性	50代		面会に行く時「ありがとうございます」という声が返ってくるが、こちらこそいつも本当にありがとうございます。 これからもよろしく願い致します。	ありがとうございます。今後もご家族様に満足していただけるようサービスの向上に努めます。
		男性	60代		これからもいろいろなことを企画して(マンネリ化しないよう)利用者みなさんが退屈しないような時間を創っていただきたいと思います。 ラジオ体操だけでも毎日よいと思います。(既にしているようであればいいのですが) 中々大変かもしれませんが、個人個人の趣味を生かす作業手伝いとか、大きな聲を出すことや、天気の良い日は外に出て背伸びして散策するとか？	ラジオ体操は毎日行っています。感染対策のため、カラオケや集団でのレクリエーション活動は中止していますが、習字や塗り絵、頭の体操などを行っています。