

施設サービス利用満足度に関するアンケート調査 集計結果

調査期間 令和6年8月30日～令和6年9月25日

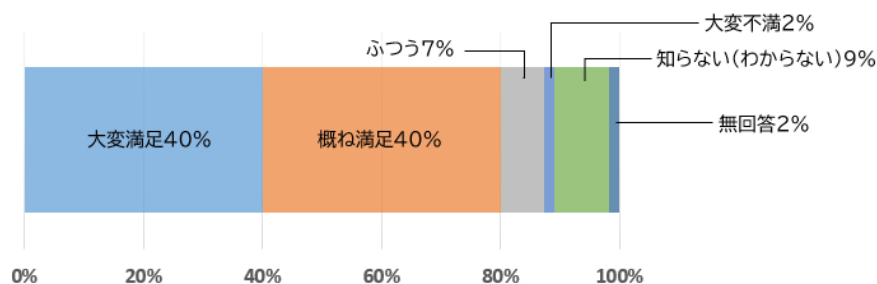
調査対象 入居施設ご利用者様のご家族様等（調査用紙配票数：102世帯）

1) あなたのご家族様等が入居されている施設はどちらですか？

施設種別	送付数	回答数
養護老人ホーム千寿荘	91	41
ケアハウス神島	11	10
無回答		4
合計	102	55

合計回答率 53.9%

2) 施設の雰囲気はどうか？



記述欄コメント

感染予防という事で出入りができていない。

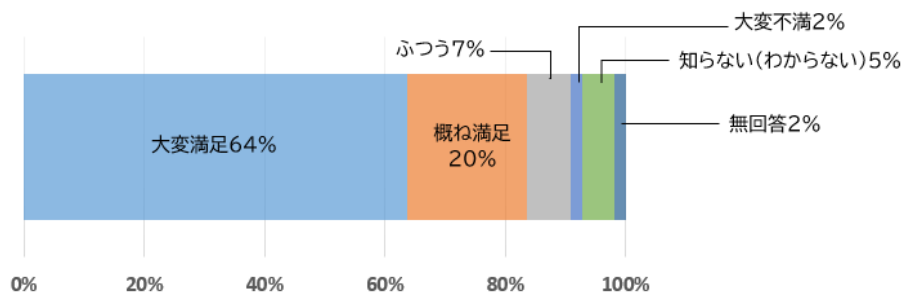
選択肢回答

知らない(わからない)

施設より

感染対策上のこととはいえ、皆様方には何かとご不便をお掛けいたしており、誠に申し訳なく存じます。

3) 職員は挨拶ができていますか？



記述欄コメント

ご本人が訴えている事が全てではないと思うが、本人としては大変不満だという事である。

荷物を届けた折、対応がよい

選択肢回答

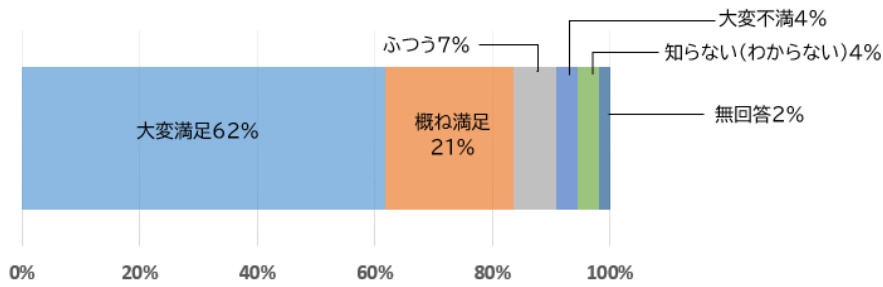
大変不満がある

大変満足している

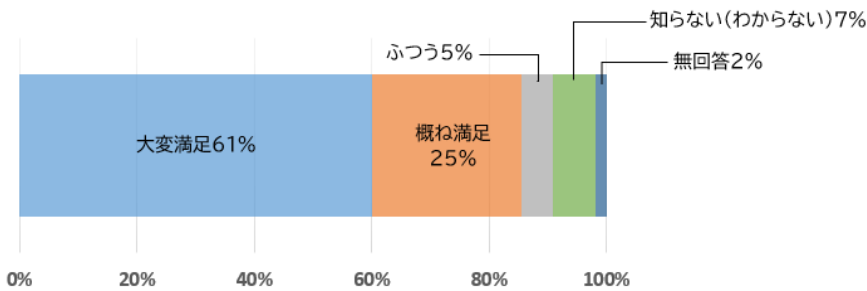
施設より

ご指摘くださり、ありがとうございます。どなたにも気持ち良く感じていただける接遇を目指し、一層努力してまいります。

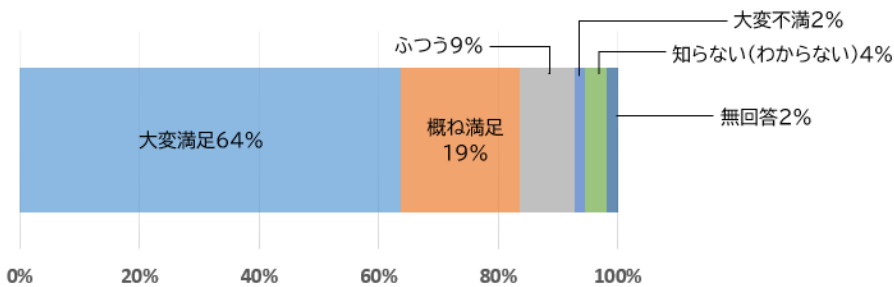
4) 職員は、適切な言葉遣いで対応していますか？



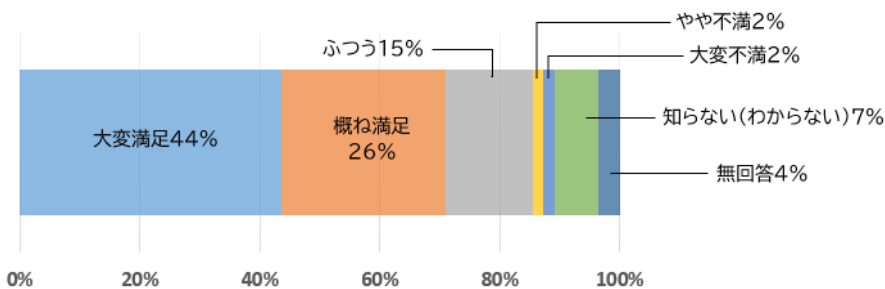
5) 職員の身だしなみは整っていますか？



6) 職員の電話の対応はいかがですか？



7) 施設に対して、利用に関する相談、または、感じたことの意見や苦情等が言いやすいですか？



記述欄コメント

親切にしているので、不満や苦情などはありません。
食事がおいしく、満足しているみたいです。

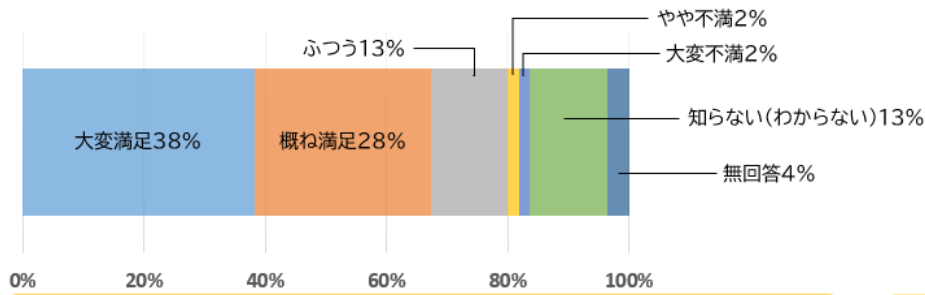
選択肢回答

無回答
大変満足している

施設より

ご回答くださり、ありがとうございます。ご満足いただけているとのことであり、何よりです。今後共、よろしくお願いいたします。

8) ご利用者様に関する状況等について、適宜、職員からの報告を受けていますか？



記述欄コメント

日常報告は特には無いです。

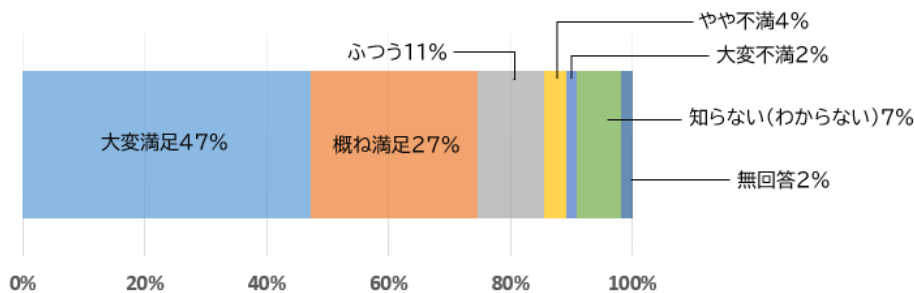
選択肢回答

知らない(わからない)

施設より

大切なご家族様の生活のご様子は、気になるものだと思います。
入居者様の変化や変調について必要なご報告を的確におこなうよう、一層心がけてまいります。

9) 新型コロナ等感染対策として施設がおこなう諸対応について、どう思われますか？



記述欄コメント

会うのに予約があるので前もって連絡がしにくい。足が遠のく。
家族であれば、面会等人数制限をしても、部屋に行くことができるようにして欲しい。面会室では、ゆっくり出来ない。
逢いたい時に逢わせてあげたいと思う。

選択肢回答

やや不満がある

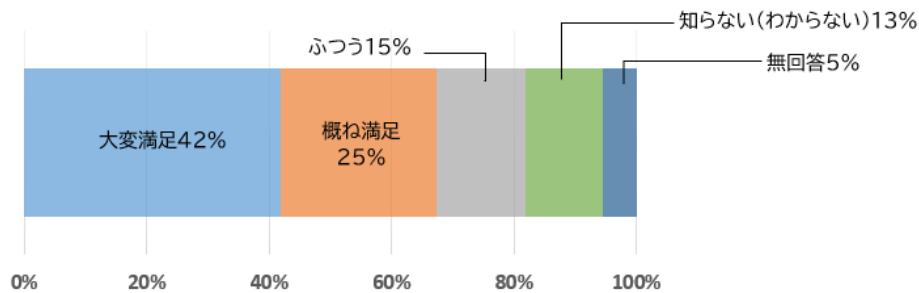
やや不満がある

ふつう

施設より

ご教示くださり、ありがとうございます。
感染対策上のこととはいえ、皆様にご不便をお掛けいたしておりますこと、誠に申し訳なく存じます。
皆様からのご意見を踏まえ、現状の面会方式について変更することが可能かどうか、今後、施設内での協議を進めてまいります。

10) 施設のサービス（介護保険サービスを含む）について詳細な説明を受け、その内容にご納得いただけていますか？



記述欄コメント

少し前から施設の様子は明るく良くなった気がします。

選択肢回答

概ね満足している

施設より

ありがとうございます。お褒めの言葉をいただき、大変光栄に存じます。

11) その他、施設に対するご意見・ご要望がありましたら、お聞かせください。

- * お世話をいただき、ありがとうございます。
こちらこそ、ありがとうございます。
- * 職員の皆様には大変良くして頂いて、とても感謝しています。今後共、兄の事宜しく願います。
ご回答くださり、ありがとうございます。今後共、どうぞよろしく願います。
- * いつもお世話になり、感謝しています。
こちらこそ、日頃より何かとご協力いただき、ありがとうございます。
- * 感謝しています。
励みになるお言葉をいただき、誠にありがとうございます。
- * (ご利用者様ご本人が)大動脈瘤であり、配慮に感謝です。コロナが流行しているので、大阪に連れて行くことができず、残念です。母の入所に際し、色々と配慮いただき感謝です。
ありがとうございます。
これからも、入居者様がお健やかに過ごしいただけるよう努めてまいります。
- * 施設内に入館できないため、分からない事が多い。(保佐人として)
当施設では感染対策上の理由のため、ご入居様との面会は1階に設けている特設面会場所でおこなっていただくようお願いしており、面会者様にお部屋の様子や生活環境をご覧いただくことが難しい状態にあります。
このため、各ホーム担当者等には、ご家族様等が面会にお越しの際には日常の様子等について出来る限りお伝えするよう指示しているところです。
皆様方には長らくご不便をおかけしておりますこと、誠に申し訳なく存じます。施設の対応やご入居者様のことで何かご不明な点などがございましたら、何なりとお問合せいただければと

存じますので、よろしくお願いいたします。

- * いつも良くして頂いてます事、感謝しております。もし可能であれば、毎月とは申しませんが、日々の状況や通院、金銭の出納等、半年に1回でも書面にて通知いただけましたら幸いです。今までこのようなアンケート調査をして頂ける機会もありませんでしたので、これだけでも有難く存じます。

ご要望、確かに承りました。

ご家族様によって定期的な報告をお望みでない方もいらっしゃいますので、施設としては皆様のご迷惑とならないよう、特に報告すべきことに絞ってご連絡を差し上げるようにしていただいております。

もしよろしければ、ご要望について個別にでも対応させていただきますので、ぜひともお気軽にお申し付けいただけますようお願い申し上げます。

何かと至らないところも多いかとは存じますが、今後共、よろしくお願いいたします。

- * いつもお世話になり、ありがとうございます。
こちらこそ、いつも何かとご協力いただき、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。これからは御迷惑をおかけすると思いますが、よろしくお願いいたします。
迷惑などは、とんでもありません。
こちらこそ、今後共どうぞよろしくお願いいたします。
- * 今後とも、よろしくお願いいたします。
ありがとうございます。こちらこそ、これからもご指導ご鞭撻のほどお願い申し上げます。
- * いつもお世話になり、ありがとうございます。
こちらこそ、いつも施設業務にご理解ご協力を賜わり、誠にありがとうございます。
- * 医療面についての対応を、できればもう少し細かくお願いしたい。
ご意見ご回答くださり、ありがとうございます。
元来、「介護施設」でない当施設には、医療・看護ニーズへの対応力に課題がありました。この課題への対応のひとつとして、今年度は、看護職員の配置人数を増員し対応力の強化を図りました。これにより、日常の健康管理などをより手厚く実施することができるようになり、また、退院後における入居継続の可能性を広げることにもつながっています。
利用者ニーズへの対応力を向上するためには、まだまだ工夫できる部分があると認識しています。これからは努力を重ねてまいりますので、今後共、どうぞよろしくお願いいたします。
- * いつも気をつけていただき、誠にありがとうございます。大変だとは思いますが、これからもよろしくお願いいたします。
温かい激励のお言葉、誠にありがとうございます。
- * 本人も満足しているし特にありません。
ご満足いただけておりますこと、大変嬉しく思います。皆様がたきの里で安心して生活していただけるよう、今後も心を込めて支援してまいります。
- * いつもお世話になり、ありがとうございます。感謝しています。

ありがとうございます。こちらこそ、平素より何かとご協力を賜り、感謝いたしております。

- * いつも兄がお世話になり、ありがとうございます。寄せていただく機会がなく、よくわからないので返答を控えさせていただきま。一度、面会に寄せていただきたいと思います。今後共、よろしくお願い致します。

ご回答くださり、ありがとうございます。

我々職員も心からお待ち申し上げております。

- * (ご利用者様のお名前)がお世話になって居り、ありがとうございます。コロナ前は3, 4回逢いに行きましたが、以降はコロナもあり、私も九十歳近くになって面会も行けなくなりました。代わりに妹が月に一度伺っており、その都度様子をきくことができ安心して居ます。わがままで勝手な弟ですが、どうぞよろしくお願い致します。

丁重なるご回答に、心から感謝申し上げます。

こちらこそ、ごきょうだい様が安心してお過ごしいただけるよう、これからも真心を込めたサービスを心がけてまいります。

ご家族の皆様方も、どうかご自愛いただき、ご壮健にお過ごしになられますようお祈り申し上げます。

- * いつも感謝しております。本当にありがとうございます。

こちらこそ、いつもありがとうございます。

- * 色々な問い合わせや面会予約など電話でしているが、スマホのLINEでやりとりできたら良いのと思う。

ご提案くださり、ありがとうございます。

面倒なお願いにもかかわらずご協力くださっておりますこと、誠に有難く存じます。

ご面会のことにつきまして、まずは、事前にご予約をいただく方式を継続すべきかどうかも含め、協議する予定にいたしております。

結果について、あらためて皆様にご報告させていただくようにいたしますので、よろしくお願いいたします。

- * 施設に行ったことも、職員さんに会ったこともないので、質問に答えることができません。あとはよろしくお願い致します。

ありがとうございます。これからも、皆様のご信頼にお応えできるよう努めてまいります。

- * 日々お世話になりありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。

いつもお世話になり、ありがとうございます。こちらこそ、今後も変わらぬご協力を賜りますようお願いいたします。

各選択肢の延べ回答数 (質問2~10)

選択肢	回答数	割合	
大変満足している	253	51%	100%
概ね満足している	130	26%	
ふつう	49	10%	
やや不満がある	4	1%	
大変不満がある	8	2%	
知らない(わからない)	38	8%	
無回答	13	3%	

