

特別養護老人ホーム楽生苑 満足度アンケート調査結果

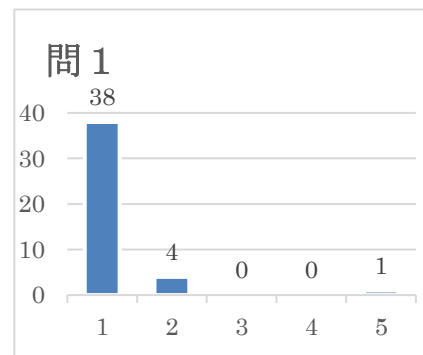
実施期間：令和7年7月12日～令和7年8月3日

回収率 72.9%：59名に配布し、43名の回答あり。

【集計結果】

問1. ご来苑時や電話での職員の対応や言葉遣いは適切だと思いますか。

	(回答率)
1 適切である	38名 (88.4%)
2 どちらかといえば適切である	4名 (6.8%)
3 あまり適切でない	0名 (0%)
4 適切でない	0名 (0%)
5 回答なし	1名 (1.7%)



※ご意見ご要望

○わからない事や聞きたいことがあれば電話して聞きますが、親切に教えてくれます。

●一度だけですが、面会時に食堂の方で、入所者様方が集まっておられたところから、入所様に対して、少しきつめな言葉掛けをされている言葉が聞こえてきました。気になりました。

【回答】このたびは、面会時に職員の言動についてご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただきましたような、入所者様への言葉遣いにつきましては、常に尊厳を尊重し、丁寧で穏やかな対応を心がけるところであり、今回のご意見は非常に重く受け止めています。全職員へ改めて接遇に関する指導や研修を行ってまいります。

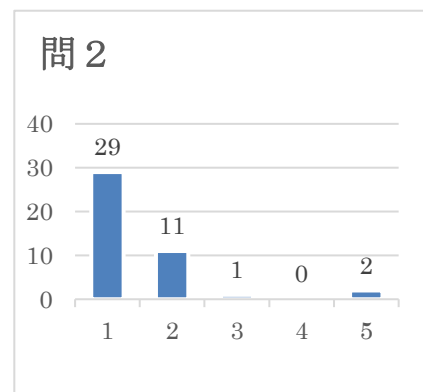
今後も、ご利用者様お一人おひとり、また、ご家族様が安心していただけるよう、職員の意識向上とサービスの質の向上に努めてまいります。

貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。

○すごくていねいで分かりやすいです。

問2. 施設サービス計画書（ケアプラン）を作成 する際は、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れてもらえ、必要に応じて相談する等意見を伝えられていますか。

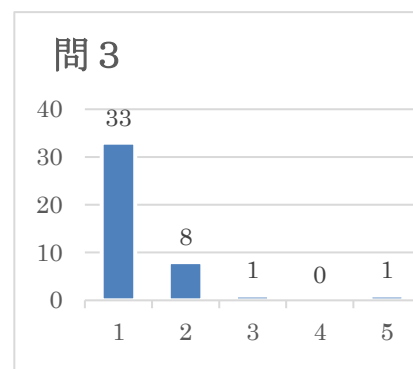
1 十分に聞き入れてもらえ、伝えている	29名 (67.4%)
2 どちらかといえば聞き入れてもらえ、伝えている	11名 (18.6%)
3 あまり聞き入れてもらえない	1名 (1.7%)
4 聞き入れてもらえない	0名 (0%)
5 回答なし	2名 (4.8%)



※ご意見ご要望

問 3. 疾病への対応や健康状態の説明、薬の管理等入所者の健康管理への配慮は適切だと思いますか。

1 適切である	33名 (76.7%)
2 どちらかといえば適切である	8名 (19%)
3 あまり適切でない	1名 (1.7%)
4 適切でない	0名 (0%)
5 回答なし	1名 (1.7%)

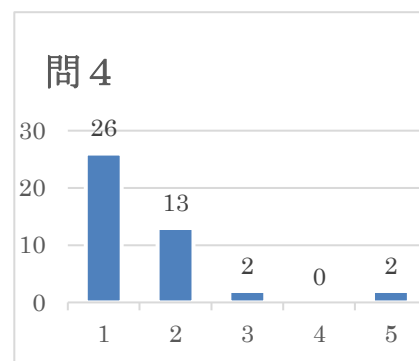


※ご意見ご要望

○素早い対応感謝しております。

問 4. 施設内での生活についてどう感じておられますか。

1 安心している	26名 (60.5%)
2 まあ安心している	13名 (31%)
3 やや不安である	2名 (4.8%)
4 非常に不安である	0名 (0%)
5 回答なし	2名 (4.8%)



※ご意見ご要望

○入所されている方も多く、スタッフの方もたくさんいるので、本人も安心して過ごしていると思います。

●お茶を飲む量を制限されると言っています。服やタオルがなくなって、知らない方が使っていたり、戻ってこなくなると言っています。

【回答】貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

まず、お茶（水分）の摂取量に関しましては、入所様それぞれの健康状態（むくみ、心疾患、腎機能低下など）に応じて医師の指示や看護職員判断のもと、水分量を調整いただく場合がございます。ただし、その際にご本人様やご家族様への共有、説明が不足していた可能性があり、申し訳ございません。今後は、制限など必要な場合には事前にしっかり説明させていただきます。

また、衣類などの紛失等につきましても、ご不便・ご不安をお掛けし、お詫び申し上げます。施設内での私物管理に関しては、日頃から注意を払っておりますが、混同や誤って他の入所者様に渡ってしまうケースが発生することがございます。今後は、名前の記入確認や職員間での物品管理の徹底を改めて指導し、再発防止に努めてまいります。

今回のご指摘を真摯に受け止め、より安心してご利用いただける施設づくりに努力してまいります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

●忙しいとは思いますが、もう少し会話していただけると嬉しいです。

【回答】貴重なご意見をありがとうございます。

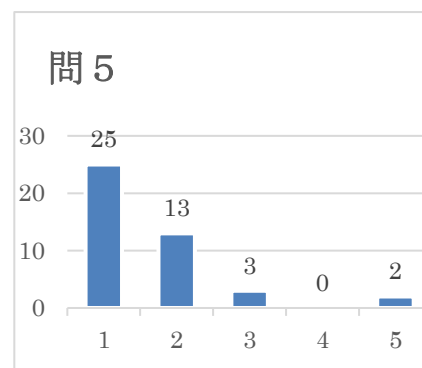
今回のご意見に対しては、職員一同、日々のケアに向き合う中で改めて大切にすべき視点であると感じております。業務の中で十分にお時間を取れない場面があることも事実ではございますが、入所者様とのコミュニケーションは、安心感や信頼関係を築く上で欠かせないものと考えております。

今後は、限られた時間の中でも「声掛けの質」や「関わり方の工夫」を見直し、入所者様お一人おひとりとの会話の時間を大切にしております。

○本人も安心して毎日を送っています。（やさしくしてもらっている）

問 5. 施設内の照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所等快適な生活を送れる環境になっていますか。

1 良い	25名 (58.1%)
2 どちらかといえば良い	13名 (31%)
3 あまり良くない	3名 (7.1%)
4 良くない	0名 (0%)
5 回答なし	2名 (4.8%)



※ご意見ご要望

○部屋も良い空間になっているし、装飾も季節感があっていいと思います。

●2階に行った時にすごい大きな声で話す方がいて、母の声が聞こえなかった。

【回答】面会時にご不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

入所者様の中には、加齢やご病気の影響で声の調整が難しい方もおられますが、フロア全体の環境づくりは職員の工夫と配慮で改善できる部分もあります。今後は、面会時の環境がより穏やかになるよう改善策など検討させていただきます。面会につきましては、1階面会室での面会も可能ですので、ご遠慮なくお申し付けください。

●部屋が暗いと感じる。時々、臭気がする。

●居室が暗い。

【回答】施設環境に関する貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

お部屋が暗く感じられるとのご指摘につきましては、照明設備やカーテンの使い方など、可能な範囲で調整を行い、より快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。

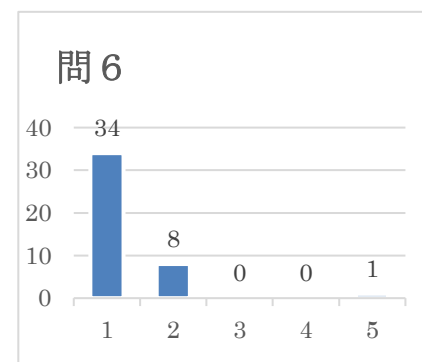
また、「臭気がする」との点につきましても、ご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。排せつケアや換気、消臭対策について職員間で再確認を行い、衛生管理の徹底を図ってまいります。

入所者様が快適にお過ごしいただけるよう、今後も環境整備に努めてまいります。

○食堂が明るくて、くつろげる雰囲気がありました。

問 6. 面会方法についてどう思われますか。

1 満足している	34名 (79.1%)
2 どちらかといえば満足している	8名 (19%)
3 どちらともいえない	0名 (0%)
4 満足していない	0名 (0%)
5 回答なし	1名 (1.7%)



※ご意見ご要望

●1階での面会は満足ですが、2階での面会については、近くで大きな声で話す方がいて、母の声が聞こえないので、話がしにくいです。

【回答】面会時の環境がより穏やかになるよう改善策など検討させていただきます。面会につきましては、1階面会室での面会も可能ですので、ご遠慮なくお申し付けください。

問 8. その他、ご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

○いつもありがとうございます。

●お茶飲むのは私もよく飲むので、問題なければ、飲ませていただきたいです。

【回答】 貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

お茶（水分）の摂取量に関しましては、入所様それぞれの健康状態（むくみ、心疾患、腎機能低下など）に応じて医師の指示や看護職員判断のもと、水分量を調整いただく場合がございます。

ただし、その際にご本人様やご家族様への共有、説明が不足していた可能性があり、申し

訳ございません。今後は、制限など必要な場合には事前にしっかり説明させていただきます。

○歳を重ねる度に、お手数をお掛けする事になるかと思いますが、宜しく御願い致します。

○入所してから規則正しい生活を送っている様で、面会に行く度に元気になっているので、大変安心して

います。

○いつもお世話になり、ありがとうございます。これからも、よろしくお願い致します。

○よろしくお願いいたします。

●洗濯物の取り違いや服がなくなったりしている。気をつけてほしい。

【回答】 衣類などの紛失等につきましても、ご不便・ご不安をお掛けし、お詫び申し上げます。施設内での私物管理に関しては、日頃から注意を払っておりますが、混同や誤って他の入所者様に渡ってしまうケースが発生することがございます。今後は、名前の記入確認や職員間での物品管理の徹底を改めて指導し、再発防止に努めてまいります。

今回のご指摘を真摯に受け止め、より安心してご利用いただける施設づくりに努力してまいります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

○本人、家族ともども安心してお世話になっていること、すごくうれしく思っています。毎日、大変だと思

いますが、よろしく

お願い

します。感謝

しています。ありがとうございます。

○日々、ありがとうございます。感謝です。

○いつもお世話になり、ありがとうございます。これからも、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。

●普段の生活状況を定期的に知ることが出来たら良いと思う。（以前、利用していたところでは、毎日の

状況をノートに書いて下さったので、良く分かった。）

【回答】 貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

普段の生活状況を知りたいというご要望につきましては、私たちにとってもご家族様との信頼関係を築く上で非常に大切な視点であると受け止めております。

当施設では現在、必要に応じてお電話や面会時に口頭で状況などお伝えしておりますが、今後はより定期的・継続的にご様子などをお伝えできるよう、ホームページの活用等情報共有方法につ

いて検討してまい

ります。

○4月より大変お世話になり、ありがとうございます。母も食事が美味しく、何の不自由もなく暮らせる

ので、もうこの

まま

で良い、ここに居たいと申しております。今後共、よろしく

お願い

いたします。

○いつも優しく対応いただき、ありがとうございます。

○引き続き、お世話の程、よろしくお願い致します。

○皆さん、にこやかに寄りそって下さり、いつもありがとうございます。

アンケートへのご協力ならびにたくさんの貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。今後も、より一層ご利用者やご家族の皆様に、楽しく安心してご利用頂けるよう、努めてまいります。
これからもお身体を大切に、末永いお付き合いの程どうぞ宜しくお願い申し上げます。

特別養護老人ホーム楽生苑職員一同