

## 令和5年度 特別養護老人ホーム豊楽園ご利用者ご家族アンケート調査結果

調査目的 : 現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にし、サービスの質の向上を図る

対象 : 令和6年2月15日時点で入所されている方、ご家族

調査期間 : 令和6年2月16日～令和6年2月29日

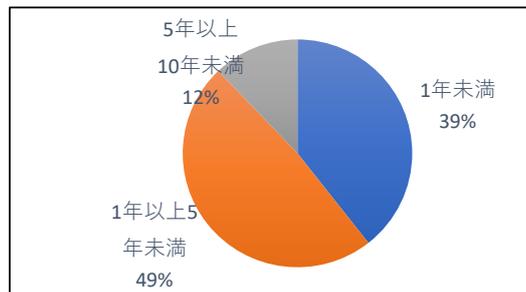
アンケート結果 回答率 : 66.0 % (配布数 : 50 回答数 : 33)

### ①ご回答者

ご利用者本人	
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	32
その他	1

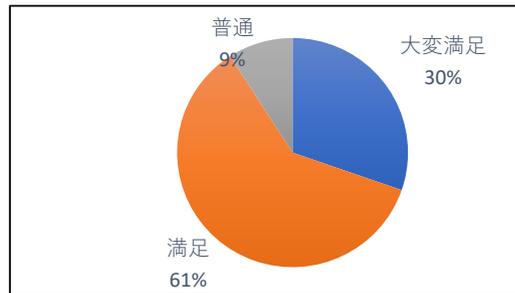
### ②サービスの利用期間

1年未満	13
1年以上5年未満	16
5年以上10年未満	4



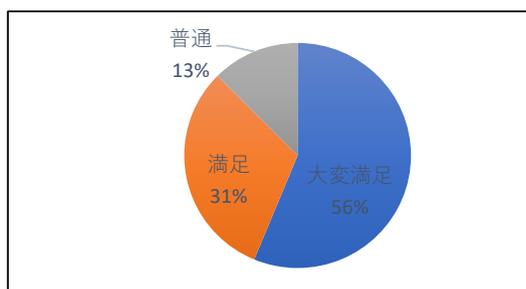
### ③施設利用、契約について、満足していますか

大変満足	10
満足	20
普通	3
不満	
大変不満	



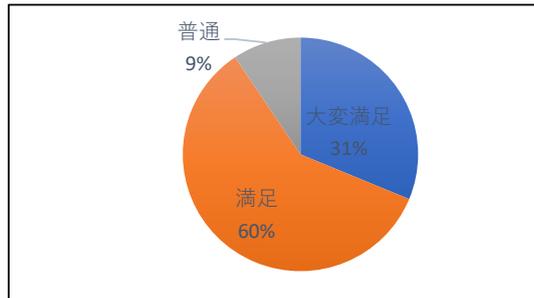
### ④居住環境や施設の設備について、満足していますか

大変満足	18
満足	10
普通	4
不満	
大変不満	
無回答 (入所間もない)	1



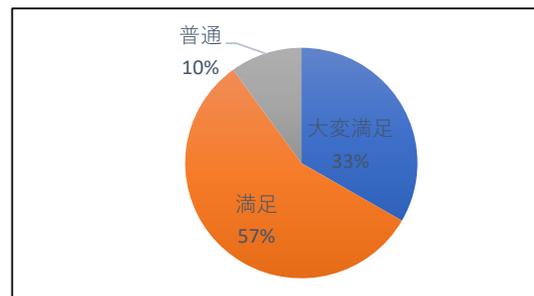
⑤何か相談や困りごとがあった時に、気軽に職員に相談できますか。また職員は迅速に対応していますか

大変満足	10
満足	19
普通	3
不満	
大変不満	
無回答	1



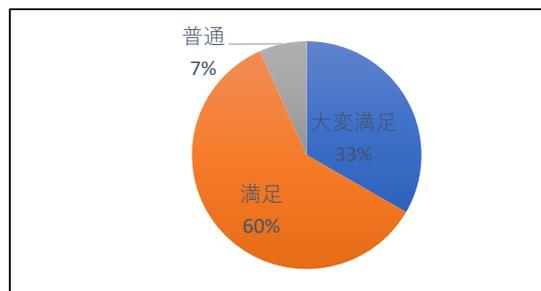
⑥ケアプラン作成時、見直しする際に相談や意見・要望が取り入れられていますか

大変満足	10
満足	17
普通	3
不満	
大変不満	
無回答	3



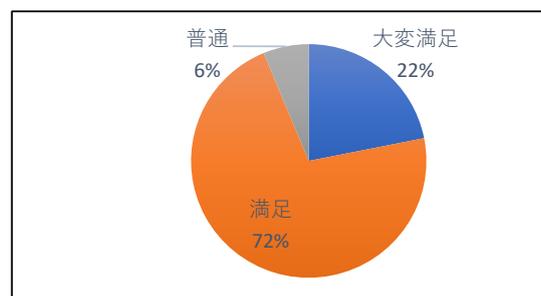
⑦健康状態の説明、薬の管理等、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか

大変満足	10
満足	18
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	3



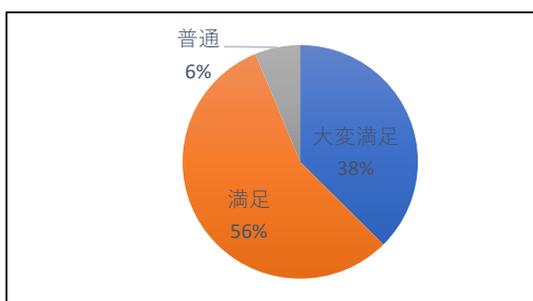
⑧施設での様子を、随時お伝えしていますが、満足していますか

大変満足	7
満足	23
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	1



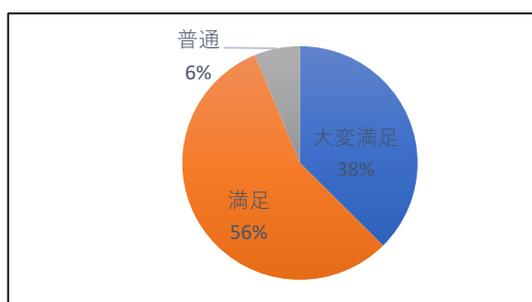
⑨スタッフの対応（接遇や身だしなみを含む）やサポートについて、満足していますか

大変満足	12
満足	18
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	1



⑩利用している施設サービスを総合的にみて、満足していますか

大変満足	12
満足	18
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	1



⑪ご家族とスタッフのコミュニケーション手段（電話、電子メールなど）について、効果的だと思うものや改善点はありますか

- ・電話に出れない事が多いのでメールだと大変助かります。
- ・Eメールやラインを活用した家族連絡も良いかと思われま。
- ・連絡の際は、職員の方が丁寧に優しく接して頂いていますので安心して頂いています。
- ・定期的に連絡を行って頂く職員さんの分かりやすい説明や報告に感謝しています。
- ・小さい出来事や様子の変化においても直ぐに連絡をして下さる対応が有難いです。
- ・定期的に連絡をして頂く職員さんからの報告に何時も感謝しています。有難う。
- ・不在時は、留守番電話にメッセージを残して頂く则有難いです。

⑫現在のご面会方法について、どのように思いますか

- ・本人の体調に合わせて面会を調整して頂いていますので安心して頂いています。
- ・感染対策上、現在の対応（規制等）には理解をしています。
- ・少しの時間でも面会出来る事がとても有難いです。
- ・面会者数の制限をもう少し緩和して頂けると有難いです。
- ・面会の緩和に向け色々配慮頂き感謝しています。
- ・予約を行って面会する対応はとても適切な対応だと思います。

- ・ 1日1組の面会は少ないと思います。状況が落ち着けば面会の緩和を願います。
- ・ 面会の際にもう少し担当の職員さんからお話を伺わさせて頂ければと思います。
- ・ 感染はとても心配なので、現在の面会対応のままで良いと思います。
- ・ 何時でも気軽に面会が出来る様になることを願います。
- ・ 面会時に使用する間仕切り(ビニールカーテン)は違和感を感じます。

**⑬今後のサービスの改善点やご希望される取り組み（行事や余暇活動等）、その他ご意見がございましたらお聞かせください**

- ・ 余暇の時間に音楽演奏会等ありましたら、ピアノ演奏や歌に参加させて頂ければと思います。
- ・ 現在行っている施設サービスに十分満足しています。このままで良いです。
- ・ 以前のように家族も参加出来る夏祭り等の行事が再開出来ることを願います。
- ・ 毎月、連絡を行って頂く担当の職員さんは、とても親身になって頂いています。また、きめ細かな対応や報告にも感謝しております。
- ・ 入所している居室がどんな間取りでどのような生活をしているのか見てみたいです。
- ・ 本人が生活しているお部屋の様子を直接見せて頂ければと思います。
- ・ 感染状況が落ち着けば、外出や外泊を検討して頂くとは難しいです。

**ご協力ありがとうございました**