

令和6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7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7年2月16日～令和7年3月7日

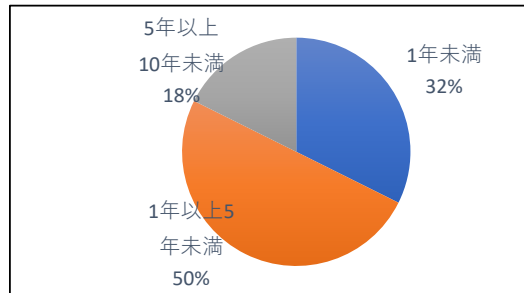
アンケート結果 回答率：68.0%（配布数：50 回答数：34）

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	2

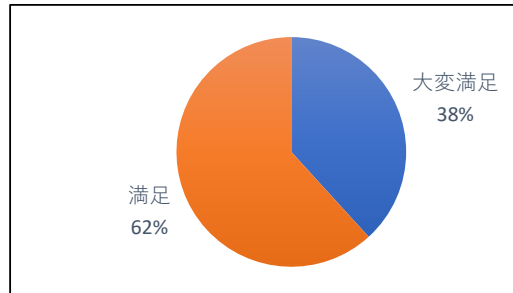
②サービスの利用期間

1年未満	11
1年以上5年未満	17
5年以上10年未満	6



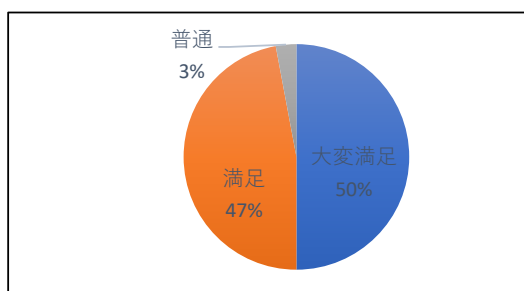
③施設利用、契約について、満足していますか

大変満足	13
満足	21
普通	
不満	
大変不満	



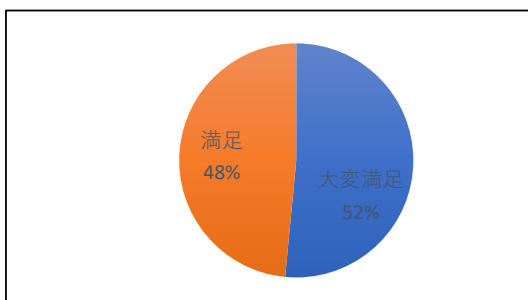
④居住環境や施設の設備について、満足していますか

大変満足	17
満足	16
普通	1
不満	
大変不満	
無回答（入所間もない）	



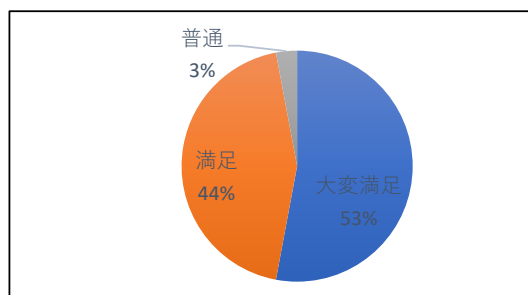
⑤何か相談や困りごとがあった時に、気軽に職員に相談できますか。また職員は迅速に対応していますか

大変満足	17
満足	16
普通	
不満	
大変不満	
無回答	1



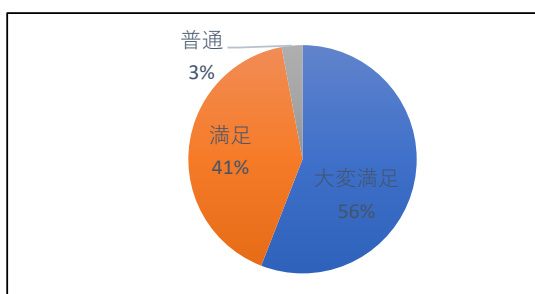
⑥ケアプラン作成時、見直しする際に相談や意見・要望が取り入れられていますか

大変満足	18
満足	15
普通	1
不満	
大変不満	
無回答	



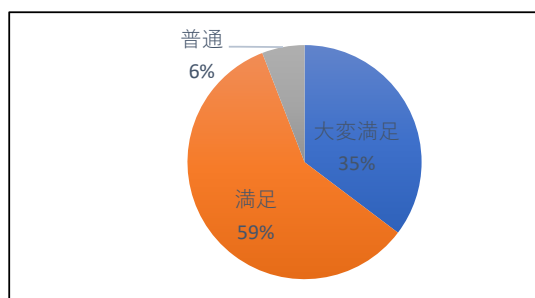
⑦健康状態の説明、薬の管理等、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか

大変満足	19
満足	14
普通	1
不満	
大変不満	
無回答	



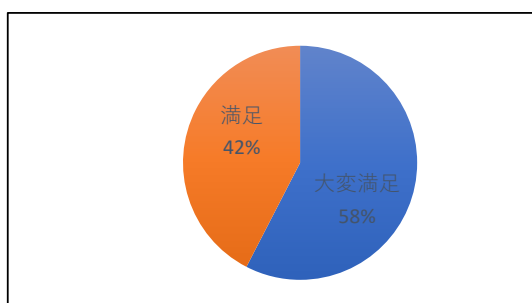
⑧施設での様子を、随時お伝えしていますが、満足していますか

大変満足	12
満足	20
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	



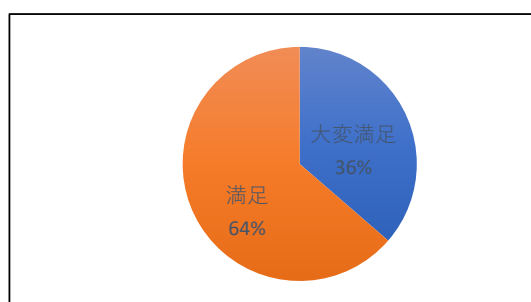
⑨スタッフの対応（接遇や身だしなみを含む）やサポートについて、満足していますか

大変満足	19
満足	14
普通	
不満	
大変不満	
無回答	1



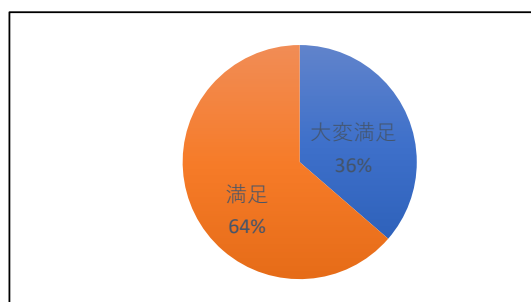
⑩契約時における重要事項の説明について、満足していますか

大変満足	12
満足	21
普通	
不満	
大変不満	
無回答	1



⑪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	19
満足	13
普通	
不満	
大変不満	
無回答	2



⑫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がありますか

- ・ちょっとしたことでも連絡をしてくれるので有難いと思っている。
 - ・以前の担当は毎月電話があったが、今はほとんど電話がなく不満がある。
 - ・電子メールで連絡をいただくと助かる。(昼間は仕事のため)
 - ・面会時に丁寧に説明してくれるため安心できる。
- 携帯電話での連絡のやり取りに不都合は感じていないが、電子メールやLINEでのコミュニケーションでも良いと感じる。履歴も残って後々の確認もできるため。
- ・仕事でスマホを持ってないので、メッセージを入れてもらえると助かります。

- ・ LINE導入済であれば、アカウントを教えてください。

・

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

- ・ ひなたぼっこ楽しみに拝読しています。行事予定等の年間スケジュールがほしい。
- ・ 今の取り組みで満足しています。

昭和の懐メロを施設内で聞けるような時間や場所を提供できることは可能か？家族との面会時でも良いが、できるか否か教えてください。

- ・ いつも温かい対応をしていただき有難く思っております。

月1回程度しか面会に行けませんが、会うたびに顔色も良く元気そうで嬉しく思っております。家に居る

- ・ ときより身体もきつくなり、車椅子も自分で動かせるようになってびっくりしました。本当に感謝しております。

面会でマスク着用がなくなることがあれば、一度お部屋を見せて頂けると嬉しく思います。大切にしてもらっていることは、面会に行く度に有難くおもっております。

- ・ 現状を続けて頂ければ言うことはありません。
- ・ 本人の要望をできる限り受け入れて下されば充分です。
- ・ 家族が参加できる行事があると良いです。

・

ご協力ありがとうございました