

令和5年度 特別養護老人ホーム南風園 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

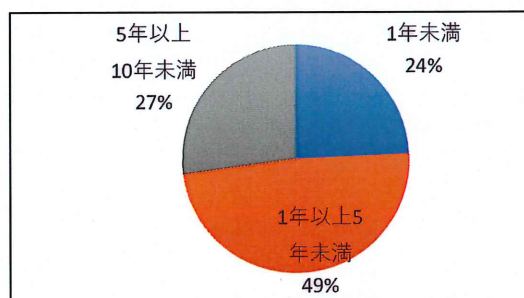
アンケート結果 回答率 : 72.9 % (配布数 : 96 回答数 : 70)

①ご回答者

ご利用者本人	2
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	53
その他	15

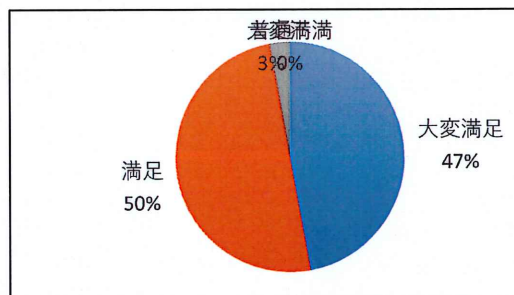
②サービスの利用期間

1年未満	17
1年以上5年未満	34
5年以上10年未満	19



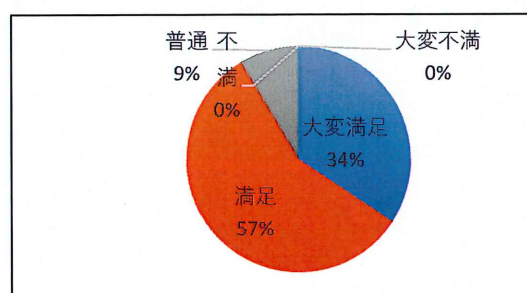
③施設利用、契約について、満足していますか

大変満足	33
満足	35
普通	2
不満	0
大変不満	0



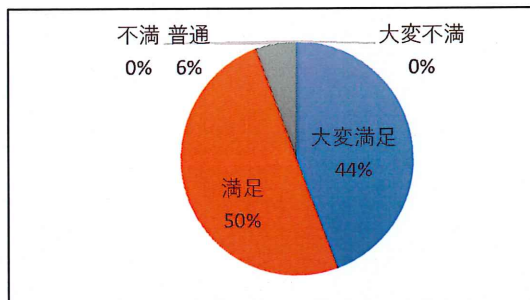
④居住環境や施設の設備について、満足していますか

大変満足	24
満足	40
普通	6
不満	0
大変不満	0



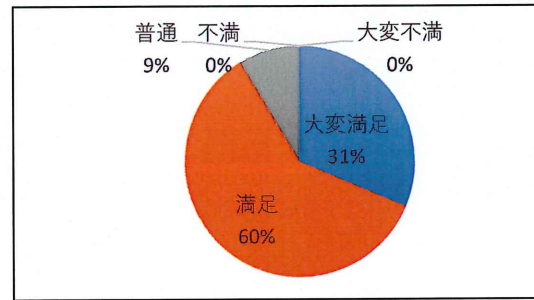
⑤何か相談や困りごとがあった時に、気軽に職員に相談できますか。また職員は迅速に対応していますか

大変満足	31
満足	35
普通	4
不満	0
大変不満	0



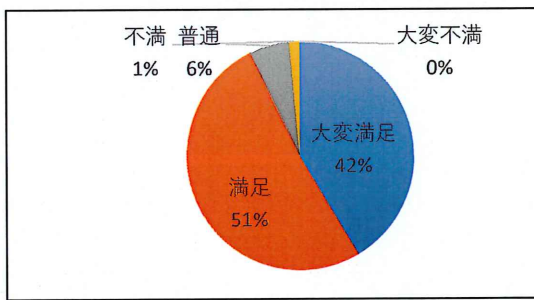
⑥ケアプラン作成時、見直しする際に相談や意見・要望が取り入れられていますか

大変満足	22
満足	42
普通	6
不満	0
大変不満	0



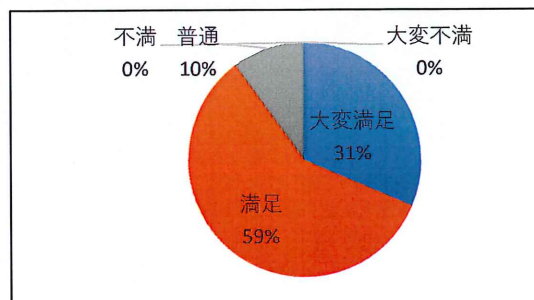
⑦健康状態の説明、薬の管理等、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか

大変満足	29
満足	36
普通	4
不満	1
大変不満	0



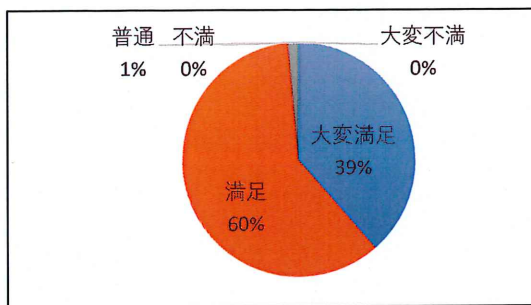
⑧施設での様子を、随時お伝えしていますが、満足していますか

大変満足	22
満足	41
普通	7
不満	0
大変不満	0



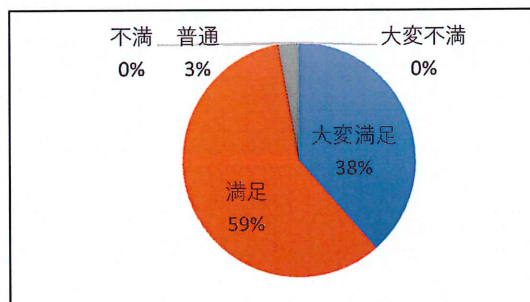
⑨スタッフの対応（接遇や身だしなみを含む）やサポートについて、満足していますか

大変満足	27
満足	42
普通	1
不満	0
大変不満	0



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	27
満足	41
普通	2
不満	0
大変不満	0



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がありますか

- ・ 緊急時は電話で、通常の事務連絡等はLINEやメールでもらいたい。
- ・ 同じ内容の事柄が、職員が変わって2度連絡が来たりすることがあった。
- ・ 体調不良時の様子や薬の事を電話で詳しく聞けてよかった。
- ・ 今まで通りで満足。
- ・ 公式LINEを作ってはどうか。

⑫現在のご面会方法について、どのように思いますか

- ・ 電話で予約ができ、充分に会うことができ満足。
- ・ 居室での面会希望。部屋の様子を知りたい。
- ・ 土日祝が面会ができうれしい。
- ・ 衣服、生活用品等自分で確認して交換などしたいのでお部屋に入りたい。
- ・ 一緒に飲食ができると嬉しい。（お茶とお菓子程度の物）
- ・ 居室での面会ができればいいが、コロナ禍ですのでやむを得ないと理解している。
- ・ 季節でいろんな流行があるので今のままの面会方法で仕方ないと思う。
- ・ 30分は短い。特に遠方からの場合。

- ・ 一度に面会できる人数を増やしてほしい。
- ・ 予約をしなければならないのが面倒に感じる。面会の予約状況を見られるといい。
- ・ 今まで通りでいい。

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

- ・ 担当の方と連絡が取りにくく、行き違いが多い。話を色々聞きたい。
- ・ 不足している物についての連絡は余裕をもって連絡をもらいたい。
- ・ 面談時の説明が丁寧だと感じる。気軽に質問できるので、わからない事もすぐ理解できる。直接スタッフの方とお話ができると安心感が増す。
- ・ 対応が良く嬉しく思う。お任せしてばかりで申し訳ない。
- ・ 行事の様子などを動画で見えるサービスがあると嬉しい。
- ・ 写真を送ってくださる時、日にちを入れてほしい。
- ・ 広報誌で家族がいなか探している。大勢の入居者がみえるので大変だと思いますが写真で様子をたくさん見えるようになると嬉しい。
- ・ 入所して1年がたつが、体重が10キロ以上減少した。健康状態を大変心配している。その日の体調の変化が激しく、職員の方に食事介助を100%お願いしたいと思うが・・・出来る限り温かく見守っていただけると嬉しい。
- ・ ハイカロリー、蛋白を食事に取り入れてほしい。
- ・ PTさんの活動状況を知りたい。1人に何分かかっているのか、頻度など。
- ・ 施設でのレントゲン撮影はいつ頃か、また結果通知は。
- ・ 面会の度に、体調（食欲、痛いところなど）や差し入れの食品（不向き、量）について教えていただきたい。
- ・ 新年食事会を楽しみにしている。
- ・ 病院から退院するとき、施設の車で送迎できないのか。
- ・ 家族も一緒に行事に参加したいと思う。
- ・ 面会の度に、身だしなみをしっかりしていただいていると感じる。

令和5年度 特別養護老人ホーム南風園 ショートステイご利用者、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●日時点で利用されている方、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 : 62.5 % (配布数 : 56 回答数 : 35)

①ご回答者

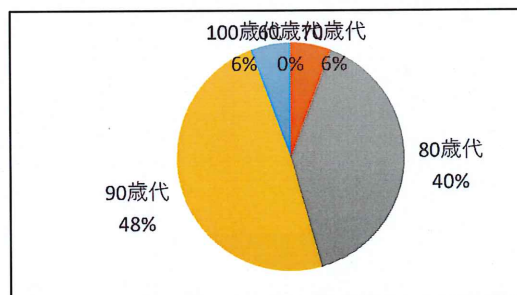
ご利用者本人	7
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	25
その他	3

②ご利用者の性別

男性	6
女性	29

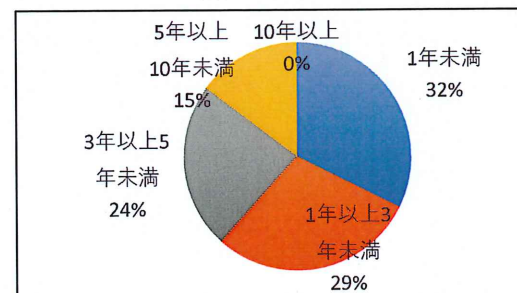
③ご利用者の年齢

60歳代	0
70歳代	2
80歳代	14
90歳代	17
100歳代	2



④サービスの利用期間

1年未満	11
1年以上3年未満	10
3年以上5年未満	8
5年以上10年未満	5
10年以上	0

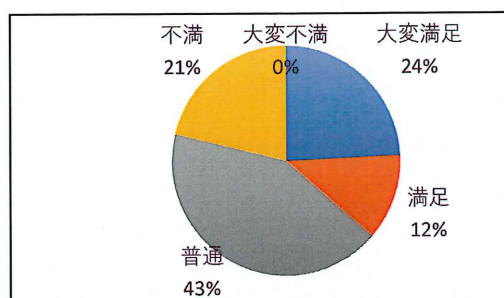


無回答1

⑤ショートステイを利用し始めたきっかけは何ですか

大変満足	8
満足	4
普通	14
不満	7
大変不満	0

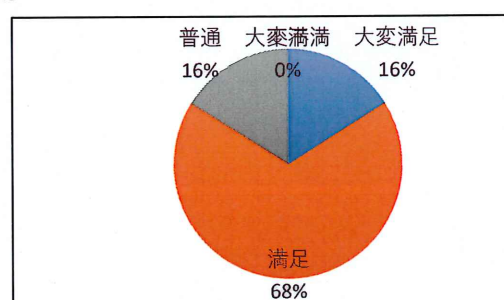
無回答2



⑥送迎の方法や時間について、満足していますか

大変満足	5
満足	21
普通	5
不満	0
大変不満	0

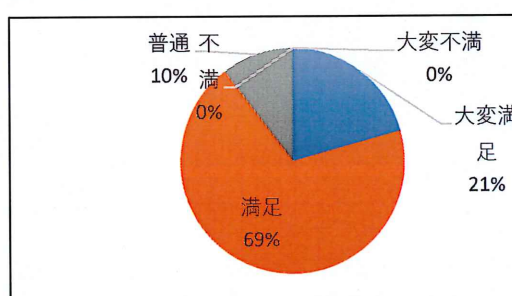
無回答4



⑦居住環境や施設の設備について、どの程度満足していますか

大変満足	6
満足	20
普通	3
不満	0
大変不満	0

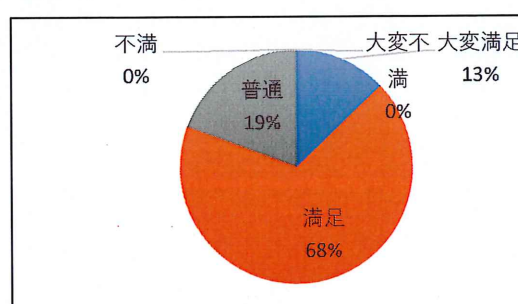
無回答6



⑧食事の味や量、おやつについて、満足していますか

大変満足	4
満足	21
普通	6
不満	0
大変不満	0

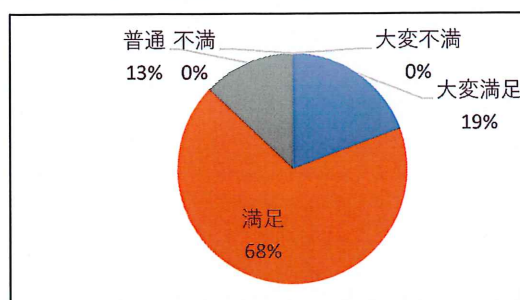
無回答4



⑨サービスの質や技術、リクリエーションなどについて、満足していますか

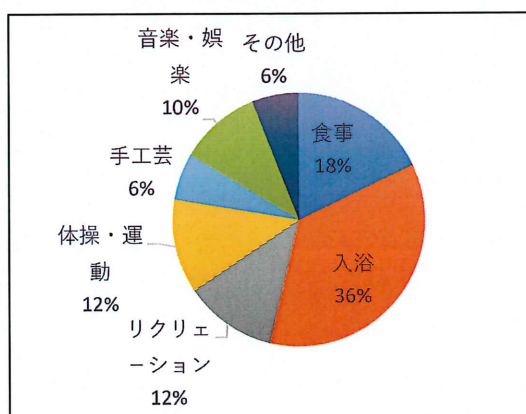
大変満足	6
満足	21
普通	4
不満	0
大変不満	0

無回答4



⑩特にどのようなサービスや活動がお気に入りですか（複数回答可）

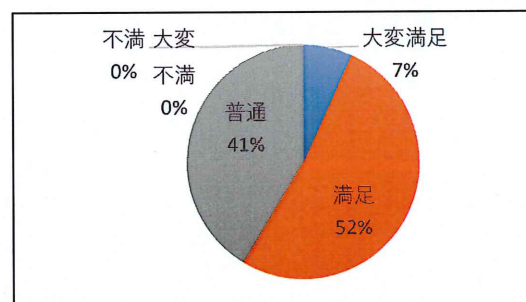
食事	12
入浴	24
リクリエーション	8
体操・運動	8
手工芸	4
音楽・娯楽	7
その他	4



⑪ご利用者同士の交流について、満足していますか

大変満足	2
満足	15
普通	12
不満	0
大変不満	0

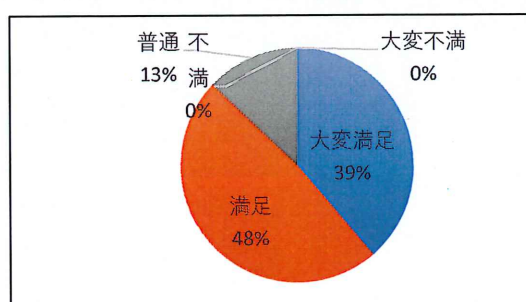
無回答6



⑫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	15
普通	4
不満	0
大変不満	0

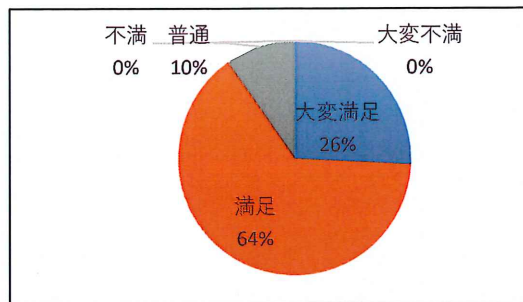
無回答4



⑬利用しているショートステイを総合的にみて、満足していますか

大変満足	8
満足	20
普通	3
不満	0
大変不満	0

無回答4



⑭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

- ・ 耳も遠く色々と迷惑かけますがお願いします。
- ・ ショートに預ける際、走ってきて「待っていたんやよ」と声をかけてくれる
- ・ 職員に救われている。帰ってくると泊まったことは忘れているが、いつも機嫌よく過ごせていて本当に感謝している。
- ・ いつもありがとうございます。ご迷惑をおかけっぱなしですが、今後も宜しくお願いします。
- ・ 認知症で家で1人にいることが大変。ショートステイで預かってもらえることに感謝です。
- ・ 家族が本人の症状をよく話して様子をみてほしいことを伝えるが、理解してもらえないことがあり辛かった。
- ・ 過度な回想法はしないでほしい。実家の兄が迎えにくると妄想がひどくなり大変。

ご協力ありがとうございました

令和5年度 特別養護老人ホーム南風園 デイサービスご利用者、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1日時点で利用されている方、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 : 78.2 % (配布数 : 87 回答数 : 68)

①ご回答者

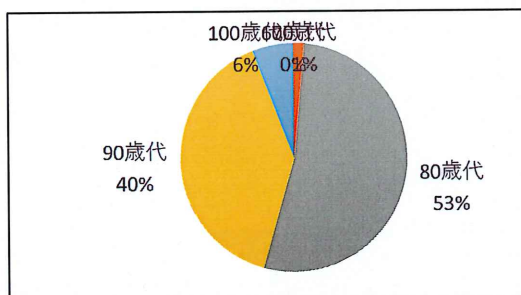
ご利用者本人	39
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	28
その他	1

②ご利用者の性別

男性	18
女性	50

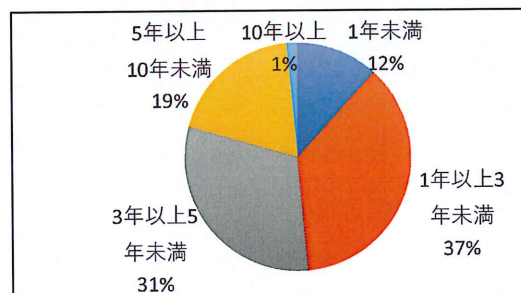
③ご利用者の年齢

60歳代	0
70歳代	1
80歳代	36
90歳代	27
100歳代	4



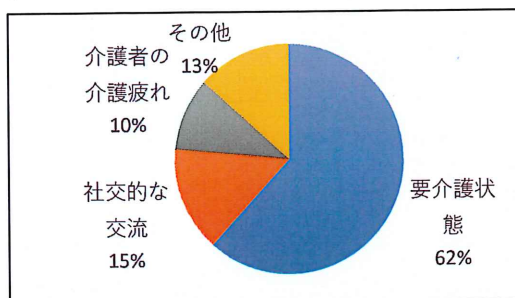
④サービスの利用期間

1年未満	8
1年以上3年未満	25
3年以上5年未満	21
5年以上10年未満	13
10年以上	1



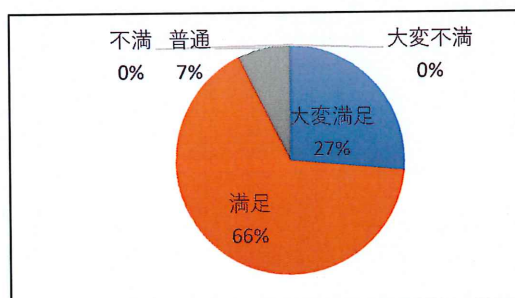
⑤デイサービスを利用し始めたきっかけは何ですか

要介護状態	42
社会的な交流	10
介護者の介護疲れ	7
その他	9



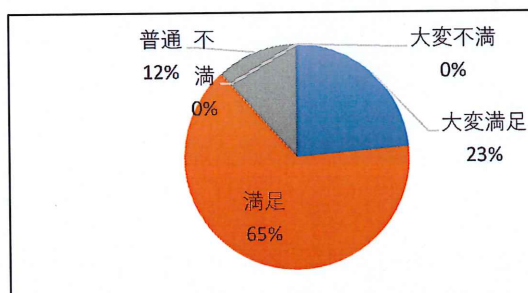
⑥送迎の方法や時間について、満足していますか

大変満足	18
満足	45
普通	5
不満	0
大変不満	0



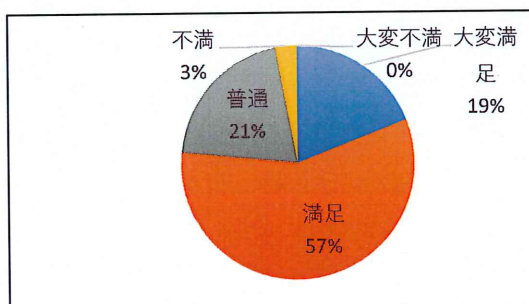
⑦入浴の方法や時間について、満足していますか

大変満足	16
満足	44
普通	8
不満	0
大変不満	0



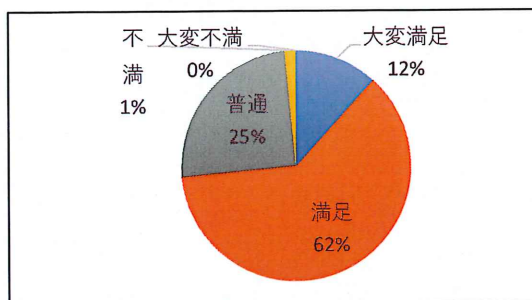
⑧食事の味や量、おやつについて、満足していますか

大変満足	13
満足	39
普通	14
不満	2
大変不満	0



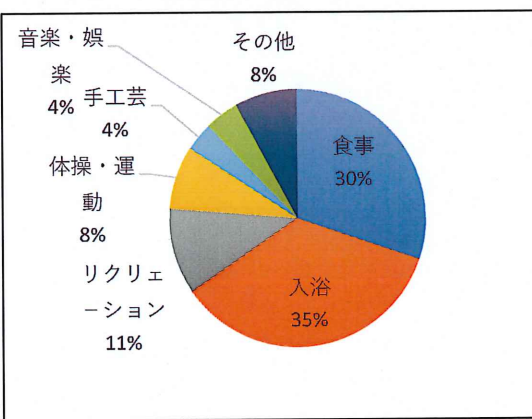
⑨サービスの質や技術、リクリエーションなどについて、満足していますか

大変満足	8
満足	42
普通	17
不満	1
大変不満	0



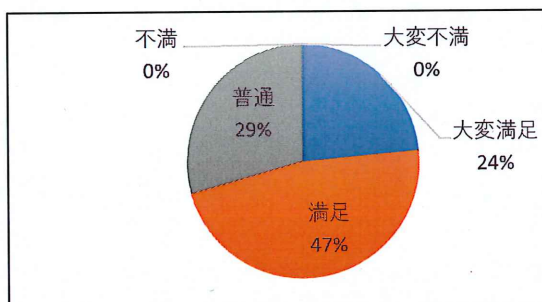
⑩特にどのようなサービスや活動がお気に入りですか（複数回答可）

食事	42
入浴	49
リクリエーション	15
体操・運動	11
手工芸	5
音楽・娯楽	6
その他	11



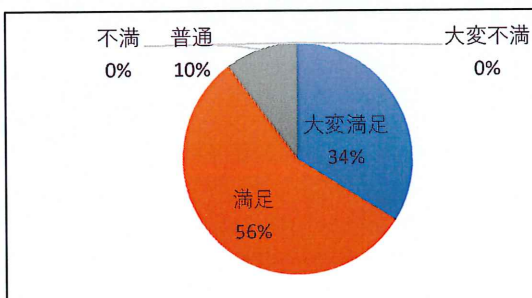
⑪ご利用者同士の交流について、満足していますか

大変満足	16
満足	32
普通	20
不満	0
大変不満	0



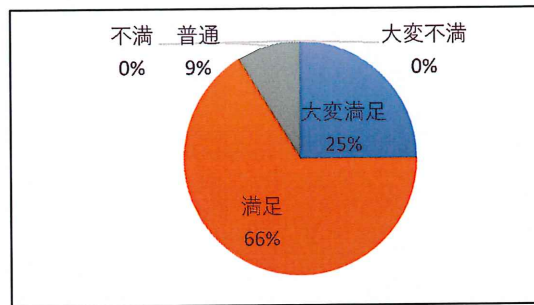
⑫スタッフの対応（接遇や身だしなみを含む）やサポートについて、満足していますか

大変満足	23
満足	38
普通	7
不満	0
大変不満	0



⑬利用しているデイサービスを総合的にみて、満足していますか

大変満足	17
満足	45
普通	6
不満	0
大変不満	0



⑭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

- ・ 脱衣場の外に髪の毛が落ちているのでゴミ箱があるといい
- ・ ショートが併用されていてありがたい 家族の休息時間ができる
- ・ 職員の声かけや対応が良い
- ・ 感染対策が厳しい。検査しなくても利用できるようにしてほしい
- ・ 音楽鑑賞や外出に参加させてほしい
- ・ 利用時間の生活内容を知りたい
- ・ 食事の大盛も少な目も同じ料金なのが納得できない

ご協力ありがとうございました