

令和6年度 特別養護老人ホーム新宮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月時点で入所・利用されている方またはご家族

調査期間 : 令和7年2月18日～令和7年3月7日

アンケート結果 回答率 63.3% (配布数: 98 回答数: 62)

ご利用者本人	1
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	52
その他	9

サービスの利用期間

1年未満	18
1年以上5年未満	31
5年以上	12

①施設利用・契約の説明について、満足していますか

大変満足	22
満足	37
どちらともいえない	2
不満	0
大変不満	0

②居住環境や施設の整備について、満足していますか

大変満足	22
満足	35
どちらともいえない	4
不満	1
大変不満	0

③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。または職員は迅速に対応していますか

大変満足	28
満足	28
どちらともいえない	6
不満	0
大変不満	0

④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	23
満足	36
どちらともいえない	2
不満	0
大変不満	0

⑤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	27
満足	32
どちらともいえない	2
不満	0
大変不満	0

⑥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	26
満足	32
どちらともいえない	3
不満	0
大変不満	0

⑦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	30
満足	29
どちらともいえない	3
不満	0
大変不満	0

⑧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	22
満足	36
どちらともいえない	4
不満	0
大変不満	0

⑨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	24
満足	32
どちらともいえない	1
不満	0
大変不満	0

⑩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

- ・電話になかなか出られないことがあるので電子メールなどの連絡は大変ありがたいです。
- ・変わったことがあった時随時連絡をくださるので安心していきます。

現在のままでいいと思います。

- ・住んでいる所が遠い為メールでやり取り出来る事がとても助かっています。

返信もすぐに頂けますし

- ・今まで通りでよいです
 - ・電話は手軽で良いのですが、お忙しい所を手間をおかけしていないか気になる事もあります。
- 電子メールは今だ活用できてないです。

- ・最近ラインでのやりとりも出来大変ありがたいです。本人の状態もよくわかります。
- ・今まで通りでいいと思います。
- ・先日のさくら棟のお知らせなどLINEなら切手代もいらぬし早く告知できていいと思います。
- ・いつもありがとうございます。今まで通りでよろしくお願いします。
- ・定期的に電話連絡をいただくので安心していきます。
- ・LINEのお知らせはとても良い事でありがたく思います。
- ・面会時間を予約しなくても行けるのが有難い。
- ・今回2/13ラインにて感染防止の為面会なしという連絡来ましたがインフル・コロナ・その他具体的には知らせて頂けないものなのですか。

4)ケアプラン作成時に～要望が取り入れられていますかは、分からない。

5)入所者の健康状態への配慮～は、見てない為分かりません。

6)施設での様子、随時お伝え～は、聞いていません。伝わっていません。

- ・HitomeQコネクで頻繁に連絡頂き感謝しております。細かい点不明なところはこちらから問い合わせをする方法が一番だと考えております。お忙しい中よろしく申し上げます。

- ・今で充分だと思います。
- ・新宮園へのメール・ラインが受けつけられる様にして頂けるとありがたい。

電話だと時間にも限りがあるので

⑪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。

・いつもありがとうございます。私が仕事も出来、通常の生活を送れているのも新宮園のみなさんのおかげだと思っています。母に手をやいてみえるのではないかと思います。よろしくお願いします。なるべく面会にも行けるようにしたいと思います。

・私たちが気がつかない細かい所まで気を配っていただき、本人もとてもおだやかにすごせていることをとてもありがたく思っています。

・コロナ、インフルエンザ等が治ったら家族も一緒に行事など参加できたらいいと思います。

・家族も参加出来る行事がある場合、早目にお知らせ頂けると助かります。

そんな行事が早く出来るようになるといいですね。

・いつもありがとうございます。

なかなか面会に行けませんが行った時の本人の顔を見るとなんとなく様子が察する事ができます。

御厄介をおかけしますが、今後ともよろしくお願い致します。

・利用者の対応、管理とたいへんなお仕事の中行事等の取り組みはこれからのシーズンであれば「ひなまつり」の飾り付けなどスペースも広くとってあってわかりやすいと思いますしありがたいと思います。家族もお手伝いすべきだと思います。頭の下がる思いです。

・特に望みは浮かびません。いつもありがとうございます。

・午後の面会時、ちょうどおやつの時間になり、おやつを食べる姿を見ました。

いつもは見られない生活の一部を見ることができてとても嬉しかったです。

普段の様子が見られることはなかなかないのでそんな機会があると嬉しいです。

・お世話になっています。今後ともよろしくお願いします。

・いつもありがとうございます。面会がお部屋で対面で行えるようになりよかったです。

入居の部屋の様子や本人がそこでどのように暮らしているのかが判り有難いです。

私が遠方に住んでいるため気がかりでした。今後ともどうかお願い致します。

・母の事を大切に思ってください、ありがとうございます。

心地よく過ごせる方法をいろいろ考えてもらい感謝しています。

今後も引き続きよろしく申し上げます。

・毎日大変お世話になりありがとうございます。お陰様で心配もなくただ感謝のみです。

・いつもありがとうございます

・私は大正琴が少しできますがこれを持参して御施設で何カ所(4カ所)くらいで演奏・利用者様に唄ってもらったことがあります。この時歌を終えてみ佛の教えの話も聞いてもらいました。

自慢になります。私は二十余年毎月お寺参りを続けその度毎に坊様の説教を聴きます。

そんな訳で柄にもないと思われるかも知れませんが私が好きでやっていること故お許しいただきたいです。

いま1つとして他人様の前へ出ることは少し緊張するのが私のポケ防止に役立つと感じ飛騨各地の施設へ数十回(20箇所以上)伺って参りました。

コロナで中止になっているますが出来たら(落ち着いたら)また使って下されば幸いです。

- ・居室から外の眺めが機械しか見えなので自然の景色が見える部屋だと嬉しい。

面会で会う都度ひざ掛けや服に抜けた髪の毛が付着したままなので、衛生面に気を配って頂きたい。

暖かくなったら散歩(外出)等外の空気に触れる回数が多いと良いと思う。

入所時「看取りはお願いしない」との申し出で入所したが3カ月～6カ月経過位で

その見直し「看取りにする」ができる様な契約になれば有難い。

個人的ですが、入所者本人の身体機能が家に居る時より改善されて来た事にとっても感謝しています。

有難うございます。

- ・今のところ特にありません。元気でいられるように介護して下さい感謝しております。

ケアマネージャーとの連絡が気楽におこなえると良いとは思っています。よろしく申し上げます。

- ・面会時間が10：00～11：00と14：00～16：00となっており、隔週をきかせてもらいたい。

例9：00～20：00までとか

- ・今後も施設におまかせします。

- ・面会時、飲食できるといいですね