

## 令和5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

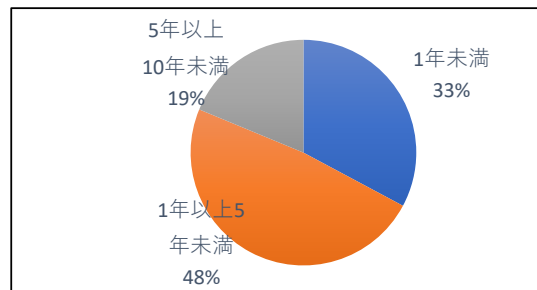
アンケート結果 回答率 : 66.0 % (配布数 : 100 回答数 : 66)

### ①ご回答者

ご利用者本人	3
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	49
その他	14

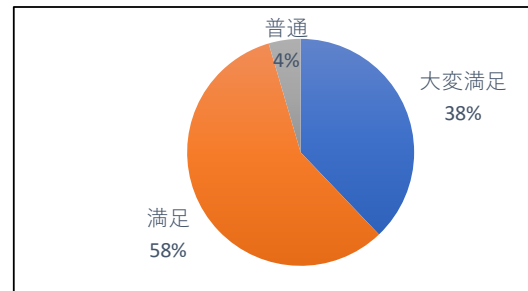
### ②サービスの利用期間

1年未満	21
1年以上5年未満	31
5年以上10年未満	12
未記入	2



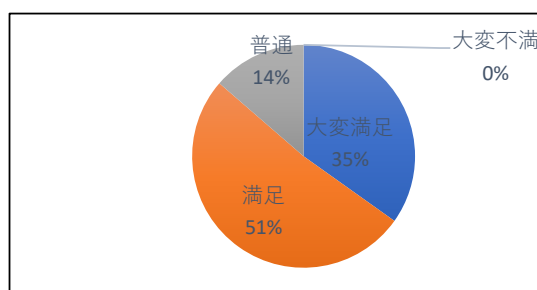
### ③施設利用、契約について、満足していますか

大変満足	25
満足	38
普通	3
不満	0
大変不満	0



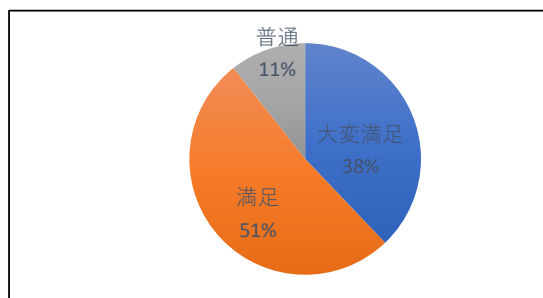
### ④居住環境や施設の設備について、満足していますか

大変満足	23
満足	34
普通	9
不満	0
大変不満	0



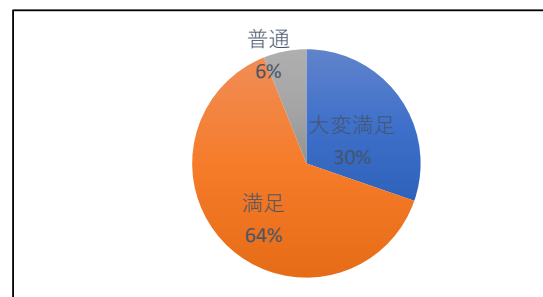
⑤何か相談や困りごとがあった時に、気軽に職員に相談できますか。また職員は迅速に対応していますか

大変満足	25
満足	34
普通	7
不満	0
大変不満	0



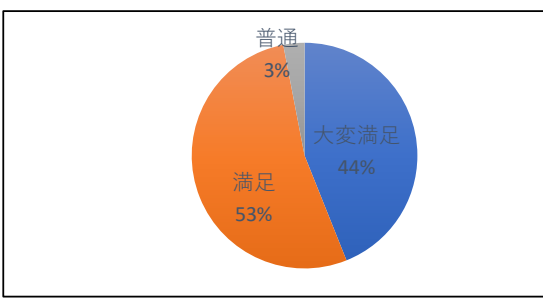
⑥ケアプラン作成時、見直しする際に相談や意見・要望が取り入れられていますか

大変満足	20
満足	42
普通	4
不満	0
大変不満	0



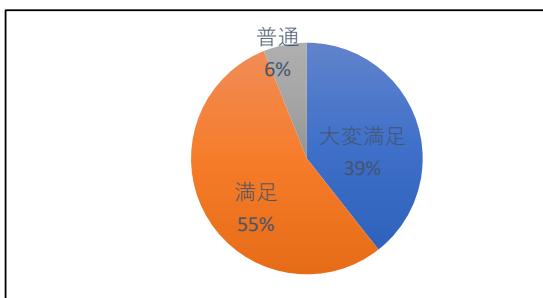
⑦健康状態の説明、薬の管理等、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか

大変満足	29
満足	35
普通	2
不満	0
大変不満	0



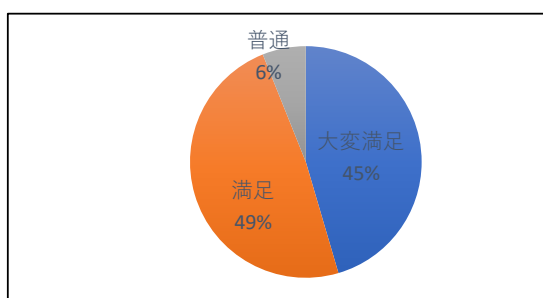
⑧施設での様子を、随時お伝えしていますが、満足していますか

大変満足	26
満足	36
普通	4
不満	0
大変不満	0



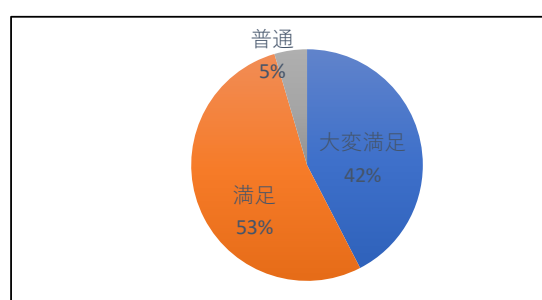
⑨スタッフの対応（接遇や身だしなみを含む）やサポートについて、満足していますか

大変満足	30
満足	32
普通	4
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	28
満足	35
普通	3
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はありますか

- ・何かあれば、電話等で早めに知らせて欲しい。
- ・電話等随時ご連絡いただき、感謝しています。メールや請求書送付時にメモを入れてお伝え頂いてもさらにいいかと思えます。
- ・電話が一番伝わりやすいと思います。いつも丁寧に教えて頂きありがとうございます。
- ・大変なお仕事ありがとうございます。
- ・LINE、メールでの連絡は大変便利です。
- ・急ぎでない場合、メール、LINEで伝えて頂けるのはありがたいです。
- ・お電話にて両親の様子を担当の方よりお知らせくださるのがありがたい。勤務時間中には電話に出られず昼間突然連絡されても鞆に片付けている電話には出られず、申し訳ない都合のよい曜日や時間帯などに合わせて連絡して頂けると嬉しい。
- ・3週間に1回の面会時々電話をつなげて下さる。
- ・電話連絡は午後5時まではいいと考えます。
- ・毎月連絡を頂き感謝いたしております。病状等連絡ありがとうございます。
- ・母の様子を分かりやすく教えて頂きありがとうございます。今のようなお知らせでいい

と思います。

- ・今まで通りで良いと思います。
- ・電話、メール、LINEどれも効果的だと思います。複数の手段があり、ありがたいです。
- ・本人がしっかりしているため、プライドもあり色々な面で園に迷惑かけています。申し訳ないです。
- ・安心してお任せしており要望などなし。
- ・LINEでの面会予約（効果的）
- ・とても分かりやすくいいと思います。
- ・長年思考されての現状でよいのではと思われます。
- ・特に問題ありません。スタッフの人が必要な物を教えてくれます。
- ・電話がかかってくると何かあったのかとびっくりしますが、質問も出来て（すぐに返事がしてもらえるので）ありがたいです。
- ・LINEを入れてもらうとすぐ対応できるかと思います。電話でもいいです。
- ・個人的にはもっとメールが活用できればいいと思う。
- ・今のままでいいと思います。
- ・メールを取り入れて頂いてとても助かっています。すぐに行ったり来たりできる距離ではない事、仕事をしている為、決まった時間に連絡させて頂くことが難しい為、自分の空いている時間にとりあえず送ることができる。
- ・スマホ（動画折込）
- ・今の所満足しております。

## ⑫現在のご面会方法について、どのように思いますか

- ・平日はAM11：00とPM15：00の2回でもいいと思いますが、土、日は面会の希望が多いと思うので、もう1.2回午前でも午後でもいいのであってもいいのかなと思います。コロナなどがあるので、今の対面方法でいいと思います。
- ・コロナ前に様に、指定時間内ならいつでも会える体制に戻って欲しい。
- ・インフルエンザなどの感染症が発生しているので仕方がないと思います。
- ・私の休みが不定休の為、今の方法だとなかなか面会ができません。時間が11：00と15：00なので、出来たら17：00以降に寝会時間があれば面会しやすいです。
- ・面会の時に一度部屋のほうにも入りたいと思いますが、如何なものでしょうか。
- ・コロナやインフルなどに配慮頂いており、大変ありがたいと思います。
- ・現在の方法で致し方無いのではないかな。もう少し状況はゆるでば部屋に入りたい。

- ・ コロナやインフルエンザ など予防のためには仕方ないと思う。
- ・ 現在のままで十分です。
- ・ 現状ではまだ難しいと思いますが、予約なしで（時間指定）会いたいときに会える  
といいと思います。
- ・ 両親ともお世話になっているが、昨年は「一度の面会で2人共に会うことはできない」  
との説明であったものが、今年に入りご配慮によって時間をずらす形で念願が叶った。  
高山市内に住んでいない為、県外であってもそう頻繁に面会には来れない為、大変有難  
かった。兄弟3人での面会においても話をするのは1人ずつというようにはしている  
が、できればみんなで談話できると思う。（コロナ、インフルエンザ等まだまだ  
ハードルは下げられないのもわかるが）  
（いまのままで）良いと思います。
- ・ 満足しています。（冬は本人が少しさむいかなと思いました。）
- ・ 非常にいいと思います。
- ・ なかなか面会がしていませんが、月1回のミックス朝りんご等持参する時、本人の状態  
など確認し安心しています。
- ・ 面会の制限（月の回数）なく会えるようになるといいと思います。
- ・ 月1回でパネル越しでは触れることも出来ず寂しいです。部屋の様子もみたいです。
- ・ 今現在はこれでいいと思います。
- ・ 月1回では知り合いが面会すると家族は出来ないのか？コロナなどの為仕方ないこと  
ですね。
- ・ 面会できるようになり嬉しいですが、コロナやインフルエンザなど感染のリスクが高い  
ものが流行することはとても怖いですが、一度もどんなところで生活をしているか  
見たことがないのは残念です。
- ・ 今の方法で良いと思います。
- ・ 現状維持で仕方ないと思う。
- ・ まる4年を経ていい加減コロナから解放されたい。独居老人とてできることが少なくなり  
5年前のように何時も気軽に訪問は出来んようになってきています。雪が消えると満  
90歳。末期老人そのものなので。  
（面会が）月に2回にはなりませんか。
- ・ 施設やスタッフの方々に大変な思いをかけています。今後もおまかせしますので、お願い  
します。
- ・ なかなか行けず申し訳ないのですが、予約方法等良いと思います。
- ・ 今の所は現状でよいのではないかと思います。

- ・ まだコロナが流行中なのではないですか。
- ・ コロナがまだ治まっていなので仕方ないと思います。
- ・ コロナが落ち着かない現状では仕方のない事。十分気をつけて頂いて有難い事とおもいます。
- ・ コロナの関係ではないかと思ひます。
- ・ 流行の病気のこともあるかと思ひますが、一日でも早く本人といつでも会えるようにして欲しいと思ひます。残された時を少しでも家族として持ちたいので、元気でいるうちに会いたいと思ひます。どうかよろしくお願ひします。自分達も体の調子悪い時は会わない様きをつけたいと思ひます。
- ・ できれば面会回数を増やしてほしい。(2週間に1度くらい) コミュニケーションができない場合身体に触れられるといいと思ひます。
- ・ 難しいとは思ひますが、もっとフリーに面会できるといいです。
- ・ 面会時の規制がもう少し緩和されてもいいのではないかと。会いに行っても手を握ることすら出来ないのはつらい。スタッフがずっと付き添いでそばにいと、話したいことも話辛い。
- ・ 現在の状況では、なかなか高山に帰るのが難しい(主人の介護の調整等)ですが、カンファレンスなどできるだけ参加させて頂きたいと思ひています。それに合わせて面会出来ればうれしいです。日程についてできるだけ早くわかると大変助かります。
- ・ 厳しさは感じる
- ・ もう少し会える日をふやしてほしい。もう少し面会時間帯を増やしてほしい。

**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**

- ・ いつもありがとうございます。感謝しかありません。
- ・ 介護して頂き本当に感謝しております。ご迷惑をおかけしますがよろしくお願ひ致します。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 十分です。
- ・ いつも本人に寄り添って介護して頂いていると感じ感謝しています。ありがとうございます。感染予防ということもあり、施設内に入れない為、どのような部屋にいるのか。どのような設備なのか?また見学できるようになるとありがたいです。
- ・ 介護できず両親をあずけてしまっている状況を申し訳なく思っており、施設の方々には本当に感謝しております。どうかこれからもお願ひします。
- ・ 通院する時に場合によって片道だけでも新宮園のバスを出して頂ければ有難いと思ひます。
- ・ 毎月の号報(うたていな)を拝見し状況を見ています。

- ・ いつもありがとうございます。母を大切に思っ下さり感謝しています。
- ・ 現状で満足しておりますので、特別に不満、意見はありません。これからもよろしく  
お願いします。
- ・ コロナやインフルエンザの為で仕方がない事ですが、どのような部屋で生活しているのか、  
皆さんとの生活場所見学できないのは残念です。
- ・ 広報誌ひだまりにたまに自分の親が載っていると、遠くにいる身内にも見せたくになります。  
ホームページのひだまりを更新していただけると嬉しいです。
- ・ 写真付きの年賀状もとてもうれしかったです。ありがとうございました。
- ・ 難しい質問ですね。プロの方にお任せします。すみません。
- ・ 気長に対応していただき、いつもありがとうございます。
- ・ 面倒を見ていただきありがとうございます。スタッフ様もお体を大事にしてくださいね。
- ・ ニュースペーパーひだまり楽しく読ませていただいています。施設長さんスタッフの方々の  
優しいご様子や入園者さんたちの生き生きとしたお顔を見ることができてありがたく  
思います。(今号の龍の貼り絵すごいです)これからもよろしくお願いします。
- ・ 面会の際に何回か部屋の移動がありましたが、その度どのような部屋を利用させて  
もらっているのか見てみたいです。
- ・ 弟家族も面会で母の様子を見て安心しています。これからもどうかよろしくお願いします。
- ・ コロナが長すぎて考えが浮かびません。
- ・ いつもありがとうございます。感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします
- ・ 家族とし手は「介護してもらっている」という負い目がある為、色々思うところが  
あったとしても言いづらいのが現状である。今回のように無記名であれば少しは言い易い。  
こうやってアンケートをとって家族の想いをくんでくださる事は大変ありがたい。
- ・ いつもありがとうございます。よろしくお願いします。
- ・ 現在、自宅の方で主人の介護もありますが、うまく介護保険を利用して行事とか参加  
できるものがあれば参加させていただきたいなと思っております。今後とも宜しくお願  
い致します。
- ・ 入所したばかりなのでわかりません。
- ・ 今まで通りで良いと思います。
- ・ わがママが出るかもしれませんが宜しくお願いします。
- ・ いつも良くして頂き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。

**ご協力ありがとうございました**

る

)













