

令和6年度 特別養護老人ホーム新宮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7年2月時点で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 : 68.6% (配布数 : 70 回答数 : 48)

ご利用者本人	4
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	42
その他	2

ご利用者の性別

男性	11
女性	37

ご利用者の年齢

60歳代	1
70歳代	3
80歳代	20
90歳代	22
100歳代	2

サービスの利用期間

1年未満	16
1年以上3年未満	17
3年以上5年未満	7
5年以上10年未満	6
10年以上	1

①ショートステイを利用し始めたきっかけは何ですか

要介護状態	19
社会的な交流のため	9
介護者の介護疲れ	25
その他	6

- ・介護者の宿泊を伴う外出のため
- ・豊楽園がなくなった
- ・独居なので心配だから
- ・家にいない時面倒をみる人がいない為
- ・入浴
- ・介護者の手術のため
- ・介護者の夜勤の時の利用から始まり今は定期的利用

②送迎の方法や時間について、満足していますか

大変満足	9
満足	25
どちらともいえない	10
不満	1
大変不満	1

③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	9
満足	28
どちらともいえない	6
不満	0
大変不満	0

④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	8
満足	30
どちらともいえない	6
不満	1
大変不満	0

⑤サービスの質や技術、レ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	7
満足	31
どちらともいえない	8
不満	0
大変不満	0

⑥特にどのようなサービスや活動がお気に入りですか

食事	26
入浴	35
レクリエーション	18
体操・運動	10
手工芸	5
音楽・娯楽	13
その他	6

- ・洗濯たたみなどの手伝いをさせていただくことを喜んでおります
- ・利用者様との対応
- ・気が合う人との会話
- ・デイ利用時は手工芸等楽しみにしていた事もあった。

ショート中の活動については本人より特に楽しみなものはないとの回答。

- ・他者との交流

⑦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	4
満足	21
どちらともいえない	16
不満	0
大変不満	0

⑧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	27
どちらともいえない	4
不満	0
大変不満	0

⑨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	11
満足	28
どちらともいえない	4
不満	0
大変不満	0

⑩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	12
満足	27
どちらともいえない	4
不満	0
大変不満	0

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。

・月1回(3～4日間)の利用なので利用者さん同士の交流はなかなかむずかしいようですがスタッフの方々皆さんやさしいと本人はいやがることなく楽しんで利用させてもらってます。こちらの都合で朝早くの受け入れや夕方の迎えにも対応して下さるのでありがたいです。

- ・とても感謝しております。このまま長く続く事を祈ります。ありがとうございます。
- ・送迎の時間が変えられるとありがたい
- ・毎回本人が楽しみにしております。ありがとうございます。
- ・新宮園さんのショートステイを利用させていただけてとても助かっています。

最近では宿泊日数も増やしてくださり母も助かると喜んでます。

迷惑を掛ける事もあると思いますがよろしくお願い致します。

- ・預かっていただくだけでとてもありがたく思っています。ありがとうございます。

- ・スタッフの方々が親切でありがたいです。
- ・いつも大変助かっています。本当にありがとうございます。
- ・家族の用事や仕事が続く時に利用させてもらってます。送迎もお願いしたい所ですが仕事の時間上間に合わず家族の送迎となっています。月に1回4～5日の利用ですが母も一度も嫌がらず行ってくれますしどの職員の方も対応が良く家族共に嫌な思いをした事はありません。心から感謝しています。また忙しい中洗濯もして頂きありがたい事です。「新宮園のお風呂は広いしきれい」といつも話してくれる母はお風呂が大好きです。欲を言えば4～6日ショートしてもお風呂が1回きりなのでせめて2日位に増やして頂くと嬉しいですが職員の方の手が足りないと言われれば仕方がないのかなぁ～と思っています。
- ・スタッフさんの対応については大変満足しています。本当に親切にしてくださるので感謝しています。ありがとうございます。ただ時々事務的で怖い対応をされる人もみえて・・・。

それで⑧の回答は「どちらともいえない」としてしまいました。それ以外は満足しています。

- ・特に不満はないようです。
- ・新聞の写真に1回はのせて下さいませ。
- ・特に無いですが「ひだまり」に母が写ったことが無いです。
- ・家に帰って来て何したのかと聞きますが忘れていくことが多くなかなか話しをしませんがお迎えの方がみえると嬉しそうに出かけるので楽しんでいると思います。職員さんもとても気さくで感じが良く満足しています。今後ともどうぞよろしくお願いします。
- ・特にありません。今後も利用させていただきたいと思います。
- ・体力のなくなり認知症状も進んでいますが自宅では椅子にすわっていることが多いので体を動かすことを多く取り入れていただけたらうれしいです。（座ったままでの体操等）
- ・定期的に利用させていただきとても有難く思っています。これからもお願い致します。
- ・ショート利用時の送迎を利用したいと思う事もあるがいっぱいなのでと断られた事ある。1～2ヶ月前からの予約が必要だと言われあきらめた事あり。

車椅子乗車での生活なので足の体操を少しでも取り入れて頂けると有難い。
刺子等の手工芸等デイサービスの時の様にやって頂けると本人嬉しいと思う。

- ・本人はデイサービスの雰囲気のもりで入所しましたが体操も運動もないので不満そうです。毎回は無理でしょうか？体を動かしたい様子です。レクリエーションも他の方と楽しみたいそうです。家族は月1回でも預かっていただき有難い限りです。

- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。

ショートステイから帰宅すると「優しくしてもらった」とよく言ってます。

いつもショートステイ利用中も帰宅後も穏やかに過ごせるのはスタッフの皆様が優しく対応して下さるお陰です。認知症も少しずつ進みスタッフの皆様にはご迷惑お掛けしますがこれからもよろしくお願い致します。こちらの都合で急な対応も受けて下さり本当に感謝しています。

- ・特にありません。ありがとうございます。感謝しています。