

## 令和7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8年2月15日時点で入所されている方のご家族

調査期間 : 令和8年2月16日～令和8年3月7日

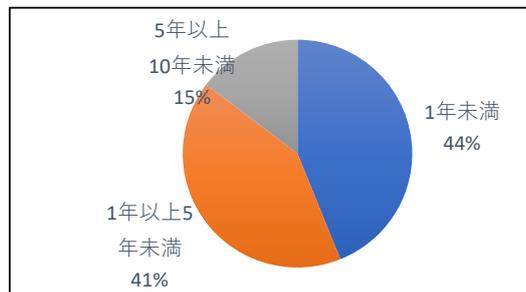
アンケート結果 回答率: **83.7%** (配布数: **49** 回答数: **41**)

### ①ご回答者

ご利用者本人	6
ご家族がご利用者本人の気持ちを推察	33
その他	2

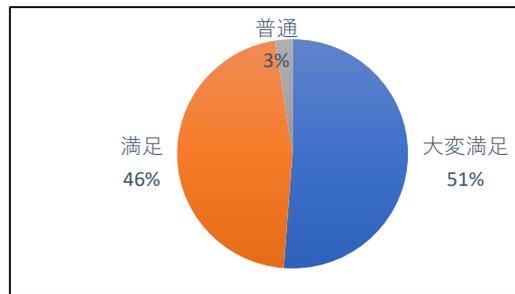
### ②サービスの利用期間

1年未満	18
1年以上5年未満	17
5年以上10年未満	6



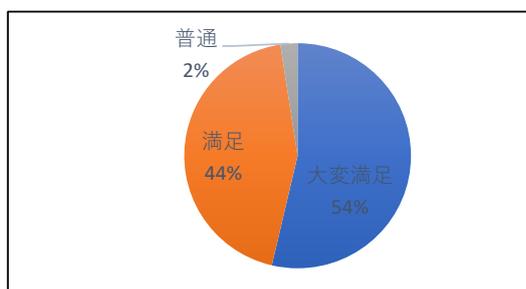
### ③居住環境や施設の設備について、満足していますか

大変満足	21
満足	19
普通	1
不満	
大変不満	



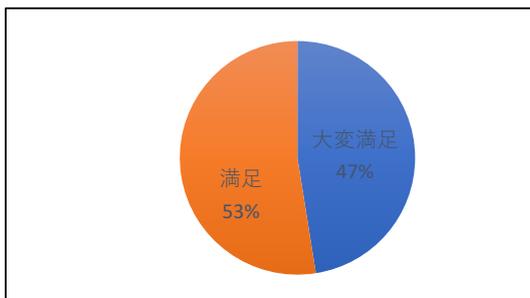
### ④何か相談や困りごとがあった時に、気軽に職員に相談できますか。また職員は迅速に対応していますか

大変満足	22
満足	18
普通	1
不満	
大変不満	
無回答 (入所間もない)	



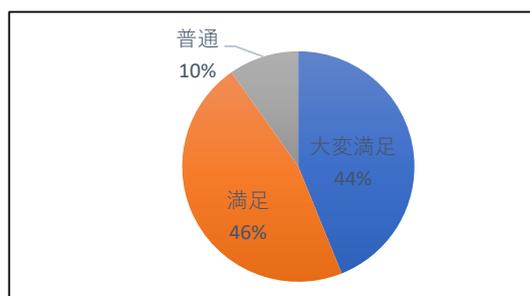
⑤ケアプラン作成時、見直しする際に相談や意見・要望が取り入れられていますか

大変満足	19
満足	21
普通	
不満	
大変不満	
無回答	1



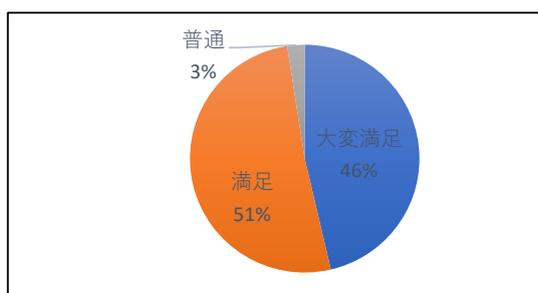
⑥健康状態の説明、薬の管理等、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか

大変満足	18
満足	19
普通	4
不満	
大変不満	
無回答	



⑦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

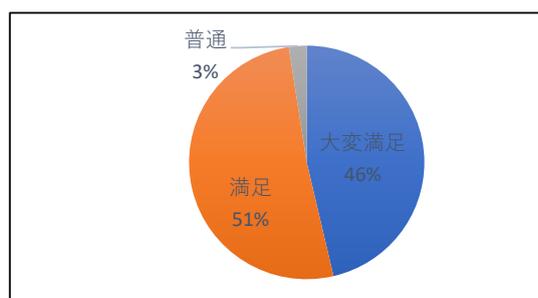
大変満足	19
満足	21
普通	1
不満	
大変不満	
無回答	



施設利用、契約について、満足していますか

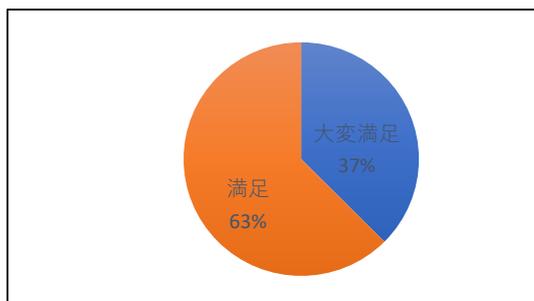
⑧スタッフの対応（接遇や身だしなみを含む）やサポートについて、満足していますか

大変満足	19
満足	21
普通	1
不満	
大変不満	
無回答	



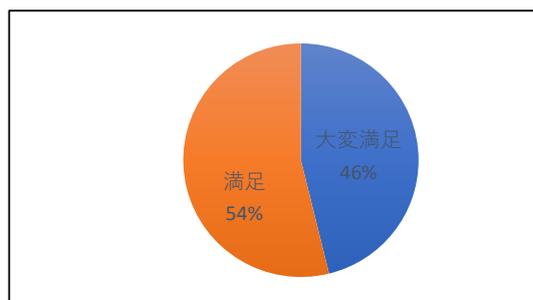
⑨契約時における重要事項の説明について、満足していますか

大変満足	15
満足	25
普通	
不満	
大変不満	
無回答	1



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	18
満足	21
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はありますか

- ・ 電話だと途中ですぐに出れない時がある。メールでのやりとりが効果的と思う。
- ・ 何かあればすぐに電話してもらえるので有難い。
- ・ 電話での連絡のままで良い。その場で質問できることや、声の感じから温かみや優しさが感じられるところがいいと思っている。
- ・ 些細なことまで連絡してもらい本当に感謝。
- ・ 「皆いい人達ばかりであ～嬉しいよ」と言っている義母の意見に同意。
- ・ スタッフの皆さんのコミュニケーションは今のままで大変満足です。
- ・ 行事のお知らせについて、2人の息子両方に知らせてもらえる则有難いです。
- ・ LINEでのコミュニケーションが良いと思います。
- ・ 義母は認知症もだいぶ進んでいるようですが、電話で近況報告等があり有難く思っている。
- ・ 今のところ不便な点はありません。連絡も分かりやすく有難いです。
- ・ 電話に出れないときは、留守電に入れていただけると有難いです。
- ・ 緊急時は会社に連絡してもらっても大丈夫です。

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

- ・ 家族が参加できる行事が増えてきて嬉しい。
  - ・ 豊楽園スタッフの皆さんに感謝している。
  - ・ 年に数回、衣類のチェック等のために部屋に入れていただきたい。
  - ・ 「ひなたぼっこ(豊楽園広報)」を拝見し、色んな行事をしてもらって嬉しく思います。
  - ・ 大変良くしていただいており安心しております。
  - ・ 本人も穏やかに過ごせており嬉しく思っております。今まで通りお願い致します。
  - ・ 去年はマルシェを計画して下さいととても嬉しかったです。
  - ・ 家で世話をしようと思ったら絶対無理で、豊楽園でお世話してもらい感謝している。
  - ・ 職員の皆さんには感謝しかない。
  - ・ 本人のわがまま(要望等)を聞ける範囲で受入れてもらい本人も家族も喜んでいる。
  - ・ 今回(日赤受診)の場合、色々とお世話をかけたが、もう少し早く連絡が欲しかった。
  - ・ 本人の身体具合(皮膚疾患)をみて辛かったと思うと可哀想でなりませんでした。
  - ・ ネット上でも行事や普段の姿が年に数回でも観れたら嬉しいと思っている。
- ・ 家族ふれあいデーが良かった。いつもは会えない他の方の介護者やスタッフと話ができ  
て楽しかった。介護者同志が親睦できる時間があるとより嬉しく思う。

ご協力ありがとうございました