

令和7年度ご家族アンケート結果

配布期間 R8年4月

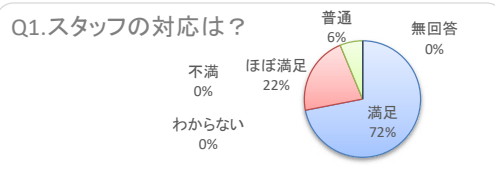
配布枚数 44

回答枚数 32

回収率 72.7%

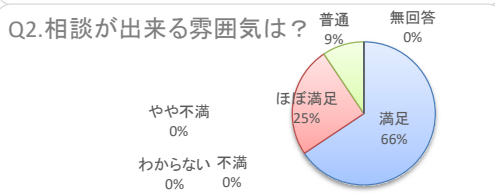
Q1. 連絡又は訪問された際のスタッフの対応に満足されていますか？

項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	わからない	無回答	合計
回答数	23	7	2	0	0	0	0	32
比率	71.9%	21.9%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	



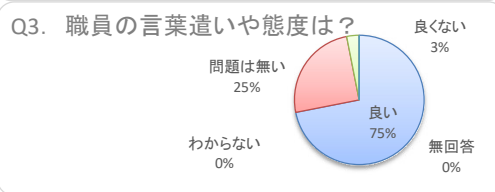
Q2. 気軽にスタッフに相談が出来る雰囲気ですか？

項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	わからない	無回答	合計
回答数	21	8	3	0	0	0	0	32
比率	65.6%	25.0%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	



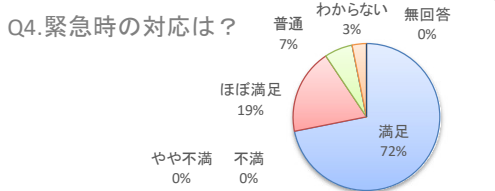
Q3. 職員の言葉遣いや態度、身なりをどう感じられますか？

項目	良い	問題は無い	良くない	わからない		無回答	合計
回答数	23	8	1	0		0	32
比率	71.9%	25.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	



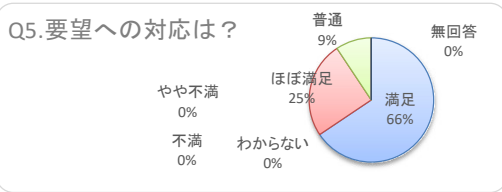
Q4. 急変による病院への受診や入院、事故発生時の対応について

項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	わからない	無回答	合計
回答数	23	6	2	0	0	1	0	32
比率	71.9%	18.8%	6.3%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%	



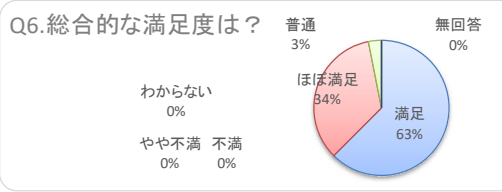
Q5. 意見や要望に対して、施設は誠意のある対応をしていますか？

項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	わからない	無回答	合計
回答数	21	8	3	0	0	0	0	32
比率	65.6%	25.0%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	



Q6. 総合的に施設サービス全般について満足されていますか？

項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	わからない	無回答	合計
回答数	20	11	1	0	0	0	0	32
比率	62.5%	34.4%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	



ご家族様からの当施設のサービス内容や職員対応、設備等に関して、ご意見またはご要望

- ・小口現金預入について
現行では現金を預入れて預かり証発行となっていますが、施設利用料と同様な口座引落方法に変更して欲しい。検討願います。
- ・利用者の氏名、フリガナの記載について誤記入が散見されます。（預り証、医療機関領収書等） 今後はミスの無き様改善をお願いします。
- ・QRコード回答アプリで（ご意見欄）の記入について改行が不可なので非常に記入しにくい！（使いにくい）
- ・特にありません。よろしくお願いします。
- ・足が悪くなってきており歩行が遅くなっている感じがしますので歩く習慣が必要かなと思います。
- ・いつもお世話になってます。面会時の母の様子を見て安心しております。
小口現金のことで質問します。
毎月、残高がどれくらいになっているか心配です。
1万円未満での入金ということですが、残高確認を問い合わせします。残高確認が出来る資料配付、もしくは口座引き落としなど対応可能でしょうか？
検討、よろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。引き続きよろしくお願いいたします。
- ・施設で生活することにより、生活リズムも整って元気に過ごせており安心してあります。
- ・いつも大変お世話になっております。
最近体調を崩す事が増えてきている○ですが、職員の皆様の献身的なケアには姉も私も大変感謝しております。
これからもよろしくお願い致します。
- ・特になしです。
- ・面接は面談室だが本人のいる部屋やベッドでの様子を見たいとかねがね思っています。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。感謝しております。
介護認定が変更した時はお知らせいただければと思います。
- ・いつも丁寧なご対応いただき感謝申し上げます。これからもお世話になりますようしくお願いします。スタッフの皆様も無理なさらずご自愛下さい。ありがとうございます。
- ・面会時に普段の様子（今までと変わったことや懸念点など）を教えてくださいたいです。
- ・いつも丁寧な対応をしていただき感謝しています。今後も引き続きお願いします。
- ・いつもあたたかく接していただいているようで安心してあります。
ありがとうございます。
今後ともよろしくお願いします。
春になって散歩が気持ち良くなってきました、できれば外への機会が増えると楽しく過ごす時間がふえると思います。職員の方々には負担なことと思いますが、ご一考いただけるとありがたいです。
- ・殆どのスタッフの方は良い感じの対応をして下さるのですが、1~2名コミュニケーションを図るのが難しい方がいます。
愛想もなく、つっけんどうな感じで。（最近お会いしていませんが）利用者のへの対応は大丈夫かと心配しています。
- ・いつもお世話になり、誠にありがとうございます。
引き続き、今後とも宜しくお願い致します。

※利用者様のお名前や性別が分かる表現、人物が特定される表現は全て〇〇とさせて頂いています。

当施設のサービス内容や職員対応、設備等に関して、ご意見またはご要望へのご回答

・小口現金の預け入れについては家族様のご負担等の軽減を図れるよう、他の方法を検討中です。いましばらくお待ちください。

・領収書のお名前やフリガナの誤記載については速やかに対応いたします。また、今後同様のことが無いよう徹底いたします。

・QRコード回答について「改行ができない」とのご意見を頂戴しました。設定を確認いたしましたが、改行のできない入力形式になっておりました。申し訳ありません。次回より改行可能な回答様式に設定させていただきます。

・下肢筋力の低下がみられる対象者様には医師の指示のもと歩行訓練を実施し、下肢筋力の低下予防を図っております。

・小口現金につきましては、行政より1万円を超える金額を預からないよう指導を受けております。ご家族様にはご負担をおかけしておりますが、ご理解、ご了承をお願いいたします。

小口現金は3ヶ月ごとに収支報告書を家族様にお渡ししております。ご面会の際やお電話などで残高等をご確認頂ければ幸いです。

現在、小口現金の預け入れ方法につきましては、ご家族様にご負担をお掛けしない方法を検討中です。いましばらくお待ちください。

・要介護認定更新結果を家族様へご報告ができておらず誠に申し訳ございませんでした。

このようなミスを防ぐため、今後、全ての家族様に書面等にて連絡いたします。

・散歩や外出行事につきましては積極的に実施して参ります。今後、少しでも多くの利用者様に参加して頂きたいと考えております。

・当施設は、認知症重度の方が利用されるという性質上、開設時以来、夜間にご利用者様のお部屋でお過ごし頂き、日中は2階フロアにて活動的に過ごして頂くというケアの方法を実施しております。

2階フロアでのご面会ではゆっくりと面談・会話が難しいこと、また、何かあった時に職員が近くにいない状態となるのを防ぐため、各居室ではなく、相談室で落ち着いて面談して頂く形を取っております。

居室を見たいというお申し出があればご覧頂くことは可能ですので、その旨お伝え頂ければ対応させていただきます。

・スタッフの対応について、温かい励ましと共にご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

ご記載の件に関しましては、ご家族様とお話する際に緊張していたり、経験不足などから対応の際に戸惑いがあった可能性がございます。現場での経験を重ね、次第にスムーズな対応が身に付いてくるものと考えており、長い目で見て頂ければ幸いです。

ご利用者対応につきましては、主任・介護支援専門員・看護師・経験を積んだ介護職員を基準以上に配置しており、ご利用者様への関わり方にはじゅうぶんな配慮と指導を行っておりますので、ご安心いただければと思います。

特別養護老人ホーム第2愛港園
施設長 梅川 健司