

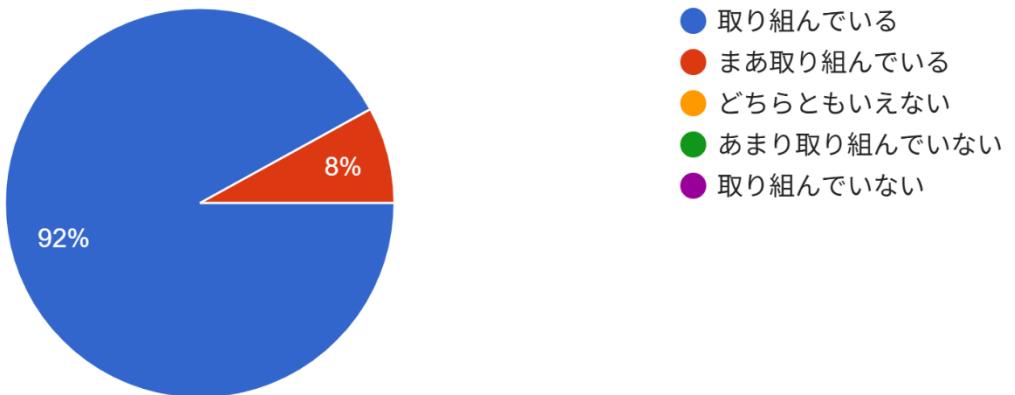
令和7年度 満足度調査アンケート 結果報告

アンケート配布（特養：28家族 ショートステイ：6家族）

回答数（25件） 回収率（73.5%）

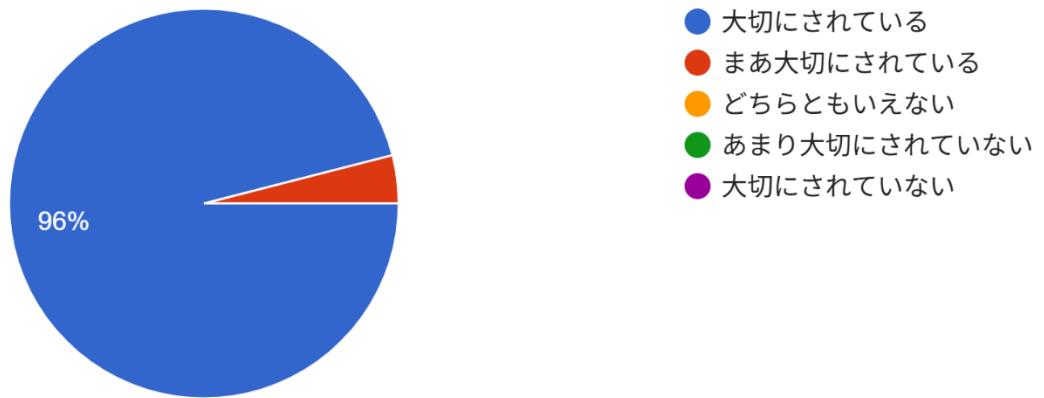
特別養護老人ホーム めざめ
ショートステイ めざめ
満足度向上委員会

1) 当施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？



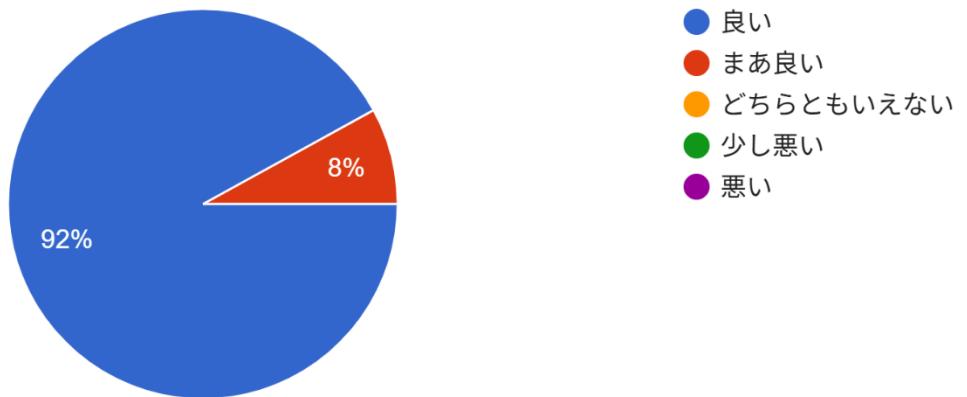
- 普段から本人への豊富な声掛けや、希望を酌み取るお尋ねをよくして下さっている。本人の笑顔や発話が増えている。
- 体調管理を良くやっていると思う。
- 昨年から食事を取らなくなり心配していましたが、痰の吸引など良くして頂きました。誤嚥にもならず良かったです 今年は、諦めずに口から摂取出来るよう試して下さいました。
- こちらに移ってから母の顔が穏やかになった。
- できる範囲での活動をしてもらっていると思う。
- 季節ごとのイベントなど利用者が楽しく過ごせるように考えて下さっています。
- スタッフさんを見てて、話しを聞いてそう思います。
- 清潔にしていただき、いつも見守ってもらい、つつがなく過ごせる毎日、本人も十分満足している事と思います。
- 吸引なども対応しているから。
- 一人一人の容態にそって看護し、生活が単調にならないように配慮されている。
- 本人の希望を取り入れてくれている。リハビリの時間の変更や強化、本人の気持ちを聞き入れてくれている。
- 手間のかかる痰の吸引など、気にかけて対応していただいている。
- 忙しい中イベントの企画などで楽しませていただいている。
- イベントなどを企画して、施設内での生活に変化と楽しみを感じることができるように、工夫していると思います。
- スタッフの皆様がいつも笑顔で取り組んでいらっしゃる。

2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか？



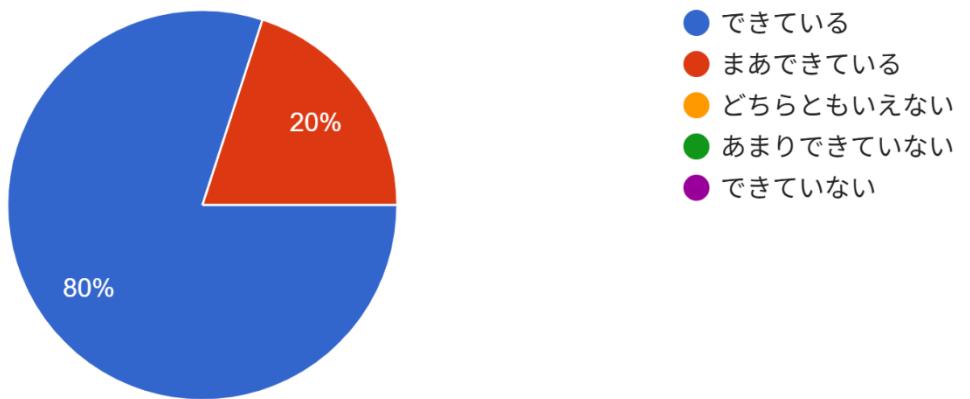
- 良く声かけをもらっている。
- 体重も増え、顔色もいいです。
- 細かい事でも連絡を入れてもらっているので。
- お部屋や着ている洋服、本人もいつも清潔にしていただいている。
- 母本人が皆さん優しく良くしてもらっていると話してくれます。
- いつも体調に気を配っていただき、摂食にも大変お手を煩わせるようになりましたが、諸々のお心遣いに感謝しております。
- 良く見てくれている。
- 声掛けなど適切で本人も安心している。
- 個別対応をしてもらっている。
- 福助企画の実現に向けて様々、対応を考えていただいている。
- 皆さんによく声をかけていただくと本人も喜んでいます。
- よく声を掛けてくれているように思います。面会に行くと、日々の様子を話してくれます。
- 母はいつもスタッフの皆さんから 良くしてもらってると言っています。

3) 面会等でお会いしたときや電話での職員の対応はいかがですか？



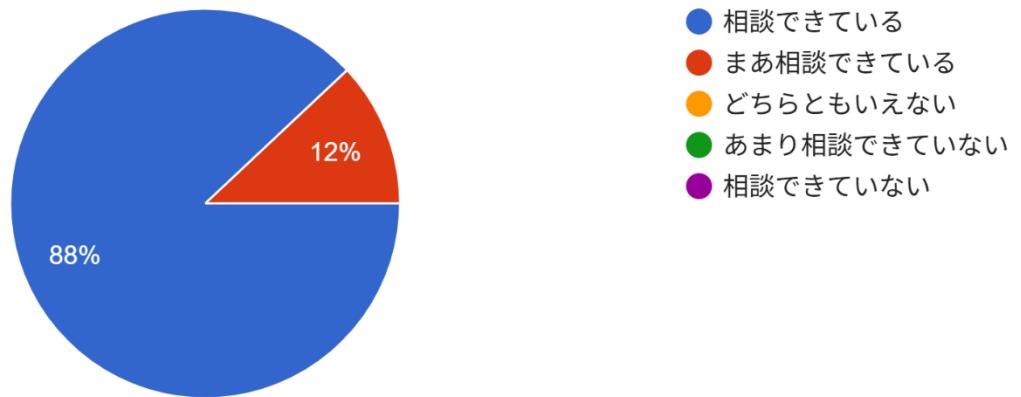
- 丁寧に対応していただいている。
- 嫌な気持ちになる事が無い。
- 単に挨拶だけではなく近況も伝えて下さる。
- 笑顔で応対していただける。
- 対応が丁寧だと思う。
- 皆さんとても明るく何でも話しやすいです。
- 皆さん明るくて、良い感じです。
- お忙しい中、いつもていねいに対応して下さりありがとうございます。
- みんな良くしてくれています。感謝しています。
- 明るく適切な様子を伝えて下さる。
- にこやかに対応してもらっている。
- 事務方の対応は素晴らしいです。スタッフの心遣いが有り難い。
- 電話の対応は何も問題なく、また面会の際は近況の報告をしていただくなど助かっている。
- いつも気持ち良く対応していただいています。
- 携帯の使い方が分からぬで尋ねた時、親身になって考えてくださいました。

4) 面会の時に対応した職員は、入居者様の日頃の様子等をお伝えできていますか？



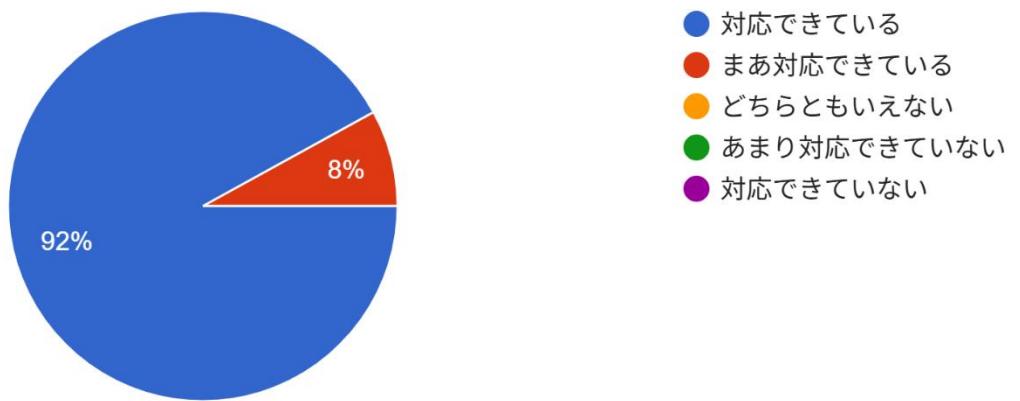
- 何かあれば報告して頂いている。
- 面会までの様子がわかる。
- こちらから伺わなくとも教えてくださる。
- 普段の様子がよくわかる。
- 細かく伝えてもらっていると思う。
- 面会の時だけではわからない事を教えて下さるので、母のそういう面があるんだなど知る事が多いです。
- 毎回出来るわけではありませんが、大事な話は丁寧に伝えて下さっています。
- ほぼ寝たきりの様になりましたが、毎日変わりなく過ごせることをありがとうございます。面会時にはスタッフの方に日常の様子をお聞きし安心しています。
- 何時も話してくれている。
- 毎回お話し。
- その都度連絡してもらっている。
- どの職員さんもよくお話しして下さいます。
- 先に回答したように、よくお話ししてくれている。

5) ご相談や困りごとがあった時に、気軽に当施設の職員に相談できていますか？



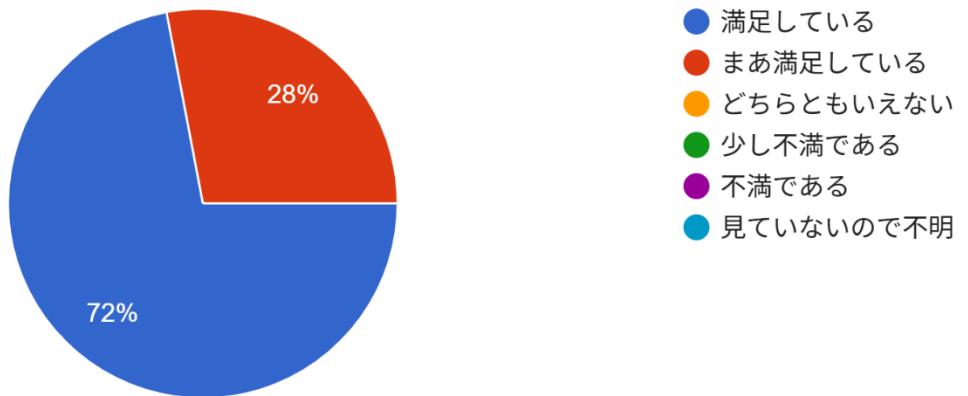
- ・ 親切に対応していただけるため。
- ・ 気になる事は直ぐ言えている。
- ・ どの方にもお願ひしやすいので、面会に行った時にお仕事されている方にすぐに話す事ができます。
- ・ 相談しやすく、対応も早いです。
- ・ おやつの食べ具合など、気安くお尋ね出来ております。
- ・ 困った時はすぐに対応してくれています。
- ・ 疑問に思ったことは話している。
- ・ 坂口さん、島田さん、ありがとうございます。施設長の指導の賜物だと思います。
- ・ 以前に母のことをご相談した時にすぐに話し合って下さった。
- ・ 面会の時声をかけたら、きちんと対応してくれました。

6) 当施設及び施設の職員は、ご本人やご家族のご要望に対して迅速に対応できていますか？



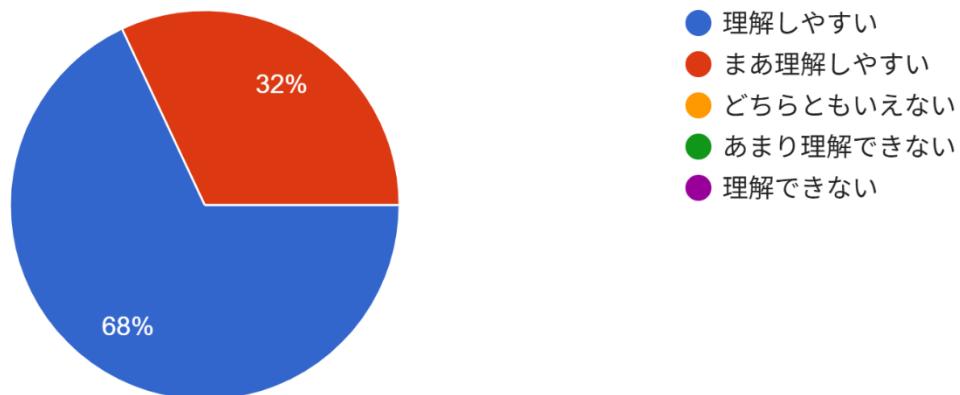
- いつも迅速な対応。
- 1番気になっている目ヤニも最近は少し減っている。
- 相談事があるとお話し合いをしてすぐにお返事をくれます。
- パッ！サッ！と良くしていただいている。
- 家族の知らない事柄も多々発生しているかと思いますが、その都度迅速に対処対応していただいている様で、ありがとうございます。
- 対応してもらっていると思っている。
- 何かあれば連絡があります。
- お忙しい中、よく対応して下さっていると思います。
- 必要な事はすぐ電話でお知らせがありました。

7) 施設内の清潔さはいかがですか？



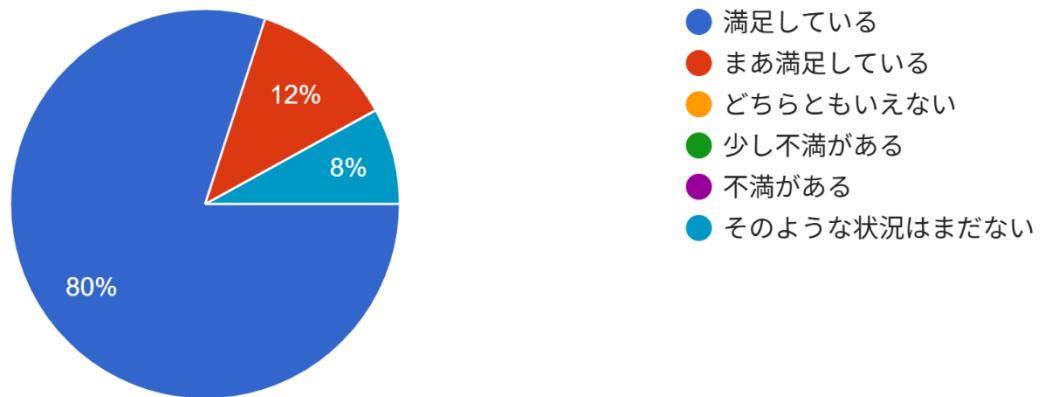
- ・ きれいにして下さっている。
- ・ 面会時真面目に掃除している姿を見かける。
- ・ お掃除がよく行き届いていると思います。
- ・ 入室時に感じています。窓を開けて空気の入れ替えもお願いします。
⇒ご不便おかげしお詫び申し上げます。施設フロアや居室の換気につきましては、シーツやオムツ交換、お食事の時間帯など毎日定期的に行っております。気になる点がございましたら職員へお声掛けください。
- ・ スリッパの履き替えの場所に少し戸惑います。
⇒ご不便おかげしお詫び申し上げます。分かりやすくお示しできる様、環境改善に努めさせていただきます。
- ・ 気にならない。
- ・ 部屋の隅々まで綺麗になっている。
- ・ コロナが心配な頃は、面会の際の手洗いが必要だったが、今は手洗いしなくとも居室に入れる。手洗いはしてもらった方がいいとは思う。
⇒ご不便おかげしお詫び申し上げます。手洗いにつきましては現在も継続させていただいております。今後は分かりやすく表示しご案内させていただきたいと思います。面会に来られた際は感染防止のため手洗いしていただきますよう、よろしくお願ひいたします。
- ・ いつも掃除が行き届いていてとても綺麗です。
- ・ 時々面会の時にコロコロやクイックルで掃除をしています。

8) ご本人へのサービス提供に関する各種ケア計画書（サービス計画書、褥瘡ケア計画書、個別機能訓練計画書、栄養ケア計画書等）は理解しやすいですか？



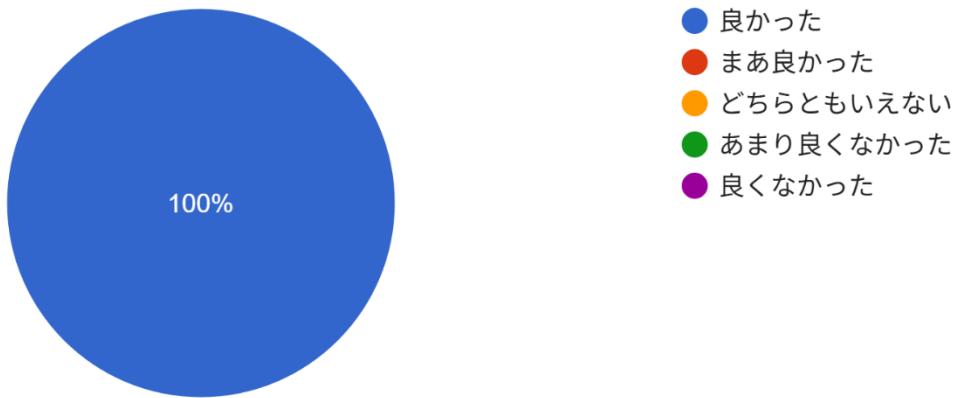
- 時々字が小さいと感じることがある。
⇒ご不便おかげしお詫び申し上げます。計画書の書式によっては文字が小さくなってしまうことがございます。印刷のサイズを変更出来ますので、読み辛い場合はお気軽にお知らせください。
- きれいにまとめて下さり見やすいと思います。
- 形式としては普通だと思います。
- 前回と比べ、状態の変化が良く分かれます。
- 難しいと感じる時がある。
⇒ご不便おかげしお詫び申し上げます。各種計画書の内容について分かりにくい点がございましたら、職員へ直接お声掛けください。担当よりご説明させていただきます。
- わかりやすい。
- きちんと説明してくださいます。
- 特に分からないところはありません。

9) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？



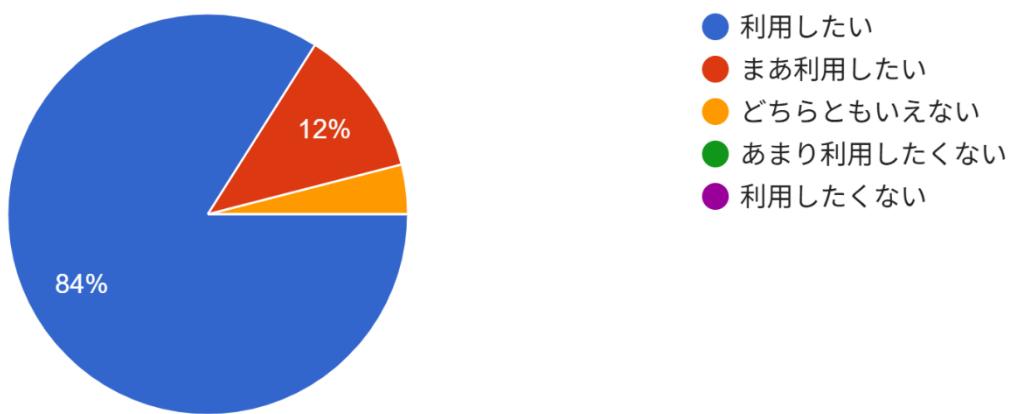
- 迅速に連絡していただいた。
- 細かい部分も報告が有る。
- すぐに連絡いただいていると思う。
- コロナや捻挫をした時丁寧に対応して頂きました。
- 心身になってくださるので有難いです。
- 発熱や酸素吸入に病状の危険度が分からず不安になることもありましたが、いつも十分な手当てをしていただき感謝しております。
- 連絡してもらっているのでわかる。
- 退院後から2カ月で気力も体力も回復した。
- 細かなことでも連絡がある。
- 看護師の方から迅速に電話連絡をいただく。
- すぐに病院で対応してもらえて本当に助かります。
- すぐに電話でお知らせがありました。

10) ご家族様から見て当施設を利用して良かったと思いますか？



- 大事にしていただけているから。
- 自宅より近く開所当初からお世話になっているので安心感が有る。
- 病院と連携されているので安心できる。
- 地理的にとても便利な場所にある事とスタッフの方が皆さん優しくて明るいので、入所できて良かったと思います。
- 利用させていただき、感謝しております。
- 年月を重ね、種々の病にかかり家族には対応困難な容態になっていく中、連携病院も家からも近いところに入所出来たことは何より幸いでした。家族も安心して暮らしております。
- よくケアしてくれているから。
- 良くしてもらっていると思う。
- 本人の希望を叶えてくれている。
- 母も喜んでいると思います。
- 病院との連携の良さ。病院に行かなくても診察が出来る。
- いろいろな点で長崎市でベストな施設です。
- 面会に行きやすい。部屋が明るくて綺麗。身体や肌のケア、会話の穏やかさなど、気持ち良く生活しているように見えます。

11) ご家族様自身に介護が必要になったと仮定した場合、この施設を利用したいと思いますか？



- きめ細かい介護。明るい雰囲気。
- 自宅より近い。
- 職員さんの対応が良いから。
- 安心感があるから。
- 全室個室でトイレ洗面台もあり、スタッフの方も優しく、井上病院にも対応して頂けるのでぜひ利用したいです。
- （仮定したくないのでどちらともいえないとしています...ゴメンナサイ）こちらの施設はとってもいいと思います。ただ改めて介護を必要としない身体づくりの重要性を学んでおります。ですが、要介護になっても、もし能力が残っていたら、長い間続けた家事や身の回りのことを不十分ながらも楽しんでいけたらと今は思っています。
- 皆さんのが良くしてくださるから。
- 安心して預けられる。
- ホーム内での事はわからないが、いつも良くしてもらっているので。
- 是非、利用したい。
- 介護の対応の良さ、看護師が常駐している点。
- 場所がとても良いので家族が来やすいと思う。
- 交通の便利がいい。フロアが明るい雰囲気。

12) 当施設のホームページについてご感想やご要望等がございましたらご記入ください。

- 見ていないので今度見てみます。
- わかりやすく、明るくていい感じです。
- 見たことない。
- 見たことがないので何も言えない。
- ホームページは見ていません。

13) 毎月お送りしているニュースレターに関してご感想やご要望がございましたらご記入ください。

- 写真を載せてくれているので様子が見えてとても良いです。
- 写真ものせて頂き、楽しみにしている。
- 元気そうな写真を見ると安心する。
- 每月楽しみにしています遠方にいる家族にも生活の様子がわかり感謝です。ありがとうございます。
- いつもメッセージ付きありがとうございます。
- 一人一人写真も撮って、丁寧に作って頂いているので、ファイルにまとめています。今まで良いと思います。
- 每月楽しみにします。遠方の家族にも見せることが出来あります。感謝致します。
- ただただ感謝しております。日々をどう過ごしているのか、どんなことを楽しめているのか、写真付きなので面会では分からぬ様子に癒されます。
- 楽しみにしており大切に保管しています。年月とともに老いていくのがはっきりわかり、でも穏やかに老いていっている姿は、老い先のお手本に思えます。時々、行事で元気にはしゃいでいる感じに「おっ」と驚きます。
- 写真入りで施設での生活の様子がよくわかるのでとても良いと思います。
- 楽しくみています。
- 毎回、コメントがあり、感謝しています。
- 本人の様子が目で見ることが出来ているので良いと思う。
- 写真やコメントを毎回楽しみにしています。
- 写真や職員さんからのひとことで、母の状態が良く分かります。
- 嬉しく楽しみにしています。
- 写真とコメントがあり、面会では見られない楽しそうな様子が見られて、嬉しいです。

14) 面会・外出についてご意見・ご要望等がございましたらご記入ください。

- 電話予約無しでいつでも気軽に寄れるようになるといいなと思います。
⇒面会予約につきましては、皆様へご不便、お手数おかけしております。新型コロナ感染症については完全な終息には至っていないと考えており当面面会の予約制は継続させていただきたいと思います。皆様のご理解ご協力をお願い申し上げます。
- コロナなど感染が心配だと思いますが早く外出が自由になると嬉しいです。
⇒外出制限期間中は皆様にご不便おかけしお詫び申し上げます。外出の制限につきましては新型コロナ感染症やインフルエンザの流行状況を判断した上で決定させていただいております。皆様のご理解、ご協力をお願い申し上げます。
- 面会日と時間の事前報告がちょっと不便を感じます。コロナ等も随分落ち着いたので、外出についてはもう少し規制を緩めて欲しい。
⇒面会予約につきましては上段の回答をご参照ください。
- 家族をどのくらい認識出来ているのか分かりませんが、スタッフの方の呼びかけには応じているとのことをお聞きすると嬉しくなります。
- あまり長い時間は無理だと思いますが、少しの時間外の景色や街の様子を見せてあげたいと思います。
⇒外出の制限につきましては上段の回答をご参照ください。
- 都度メールが届くので助かります。
- 室内で飲食をしたいです。外食が楽しかったです。
⇒飲食の制限につきましては皆様にご不便おかしております。今後も新型コロナ感染症やインフルエンザの流行が予想される状況であり、他の利用者様への感染の影響が考えられるため制限させていただいております。自室ではなくフロアであればご家族が同席されている場合でも利用者様のみご飲食いただけます。皆様のご理解、ご協力をお願い申し上げます。
- 外出が解禁になる日を、母も家族も 心待ちにしております。
⇒外出の制限につきましては上段の回答をご参照ください。

15) その他、当施設へのご意見・ご要望等がございましたらお聞かせください。

- いつも母を手厚くお世話頂きありがとうございます。心より感謝申し上げます。今後ともよろしくお願ひいたします。
- 感謝しています。
- 年に一度の「夢を叶えましょう」や「茶碗むし」の出前等、他の施設では聞いたことがない企画には特に心より感謝しております。これからも、宜しくお願ひ申し上げます。ありがとうございます。
- 福助企画で自宅にお連れ下さり有難うございました。めざめでの生活も4年となり、かつての住まいの記憶は薄らいでいるようですが、家族にとっては本人の部屋に本人が要る姿は、ほっとする嬉しい日でした。お世話をおかげいたしました。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました