

第 14 回 利用者満足度アンケート及び家族満足度 アンケート結果報告書

目次

利用者満足度アンケート 概要	1 ページ
〃 集計結果	4 ページ
〃 結果分析	14 ページ
家族満足度アンケート 概要	16 ページ
〃 集計結果	18 ページ
〃 結果分析	29 ページ
利用者満足度アンケート及び家族満足度アンケート項目一覧	31 ページ

社会福祉法人みなと寮

特別養護老人ホームみなと弘済園

令和 7 年 4 月 1 日

特別養護老人ホームみなと弘済園 第 1 4 回利用者満足度アンケート概要

1. はじめに

平成 2 3 年 4 月より大阪市から指定管理者として 1 1 年間、令和 4 年 4 月に当法人の運営へと変わり、併せて 1 4 年間、この施設とともに利用者サービスの質の向上に向けて様々な取り組みを行ってきました。

つきましては、その試みにご利用者のみなさまにどのように受け止めていただいているのか今年度もアンケート調査を行いました。アンケートの結果は次年度以降の施設運営の参考としたいと思います。

2. アンケートの実施目的

特別養護老人ホームみなと弘済園のご利用者にはアンケート調査を行い、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、質の高いサービスを目指して、更なる資質向上を図ります。

3. アンケート調査対象

令和 7 年 2 月 1 日時点で、特別養護老人ホームみなと弘済園に入居されている方全員。

※入院中の方は除いています。

4. アンケート実施期間

令和 7 年 2 月 1 3 日～令和 7 年 2 月 2 8 日

5. 実施方法

生活支援員（介護職員）が全ご利用者を訪問し、アンケート調査の主旨を説明した上でアンケートへの回答意思があるかどうかを確認しました。回答の意思がある方については、自筆回答を行うか代筆回答を行うか選んでいただきました。

当該ユニットの職員が聞き取りを行うとご利用者の方が本音を伝えづらいと思われることから、当該ユニット以外のご利用者を受け持って調査を行いました。

6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答していただく。
- ・回収の際に個人が特定されないよう注意する。
- ・回答は集計・分析し、結果を公表する。
- ・集計の際に個人（ご利用者・ご家族など）が特定されかねない記述があった場合、特定され得ると考えられる記述を削除、もしくは編集して公表する。

7. 利用者アンケート実施の際の内部規定について

※ご利用者の方に本音でアンケートにお答えいただけるよう、以下のような実施ルールを作成いたしました。

◆ご利用者の方への説明

アンケート前にご利用者の方へ以下の 5 点を説明の上、アンケートに回答する意思があるかどうかの確認をとる。

- ①このアンケートは現状を調査しサービスの質の改善につなげるために行います。
- ②無記名で回答していただくため、回答者が特定されることはありません。
- ③回答は集計・分析し、結果を公表します。
- ④自由記述の欄も公表となりますが、個人が特定されかねない文章は編集し、個人が特定されないよう配慮を行います。
- ⑤アンケートへ回答したこと、またその内容によって不利益を被ることは一切ありません。

◆ご利用者に回答の意思がある場合、自筆記載 (一人きりの場所で回答を記入する) か、代理記載 (職員が聞き取りを行い代筆する) か、回答方法を選んでいただく。

◆ご利用者に回答の意思がない場合、意思表示が困難な場合、意思表示を読み取るのが限りなく困難な場合は無回答 (無効) とする。

◆アンケートの実施手順 (自筆回答のご利用者)

ご利用者へアンケート用紙と封筒、筆記用具、糊を渡し、アンケートへの記載が終わった頃に回収へ伺う旨を伝える。アンケートは封筒に入れてご利用者の手で封をしていただいた状態で受け取る。受け取ったアンケートは事務所の回収箱へ入れる。

◆アンケートの実施手順 (代理記載のご利用者)

代理記載する職員の職種・氏名を伝える。

1 問ずつ質問文を読み上げ、回答を代筆する。その際、アンケート用紙に書かれている文章以外は極力話さず、特定の回答への誘導が疑われるような会話は行わない。

質問に対して選択肢への明確な意思表示がない場合は、「無回答」と記入する。

回答の終わったアンケート用紙は封筒に入れて封をし、事務所の回収箱へ入れる。

◆職員の守秘義務

調査者はご利用者のアンケート内容はもちろんのこと、アンケートに回答したかどうかについても他言してはならない。また、調査者以外の職員はご利用者へ、アンケートに回答したかどうか若しくはその内容について尋ねてはならない。

以上の内容を調査者に周知し、調査者によって聞き取り方法に差がないように徹底いたしました。

8. 配布・回収状況

配布数	231
回収数	231
無効回収数	83
有効回収数	148
有効回収率	64.1 %

調査者が配布及び回収を行ったため、配布数と回収数が同数となっています。ただし、回収数の中に全項目無回答(無効)のアンケートが多数含まれていたため、有効回収率は 64.1 %となりました。

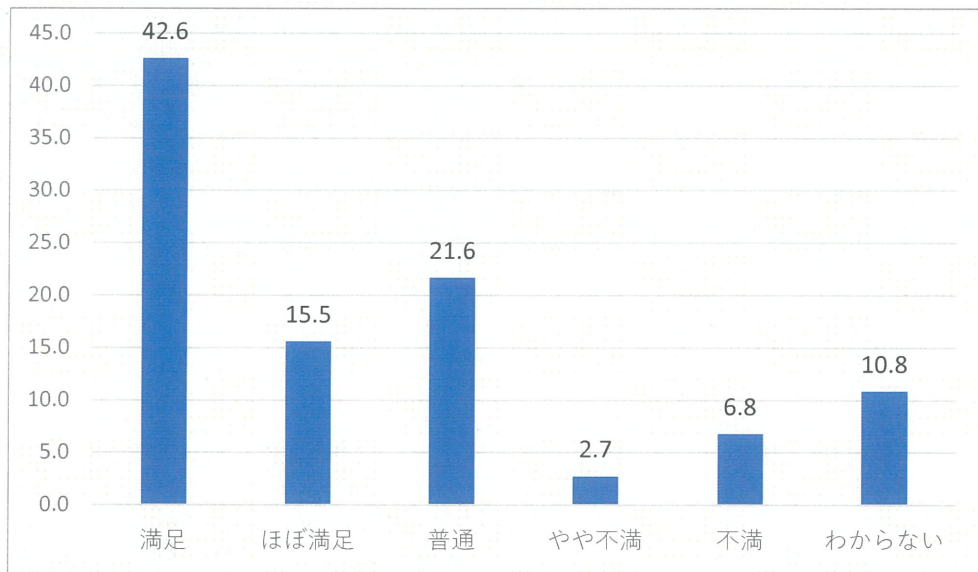
9. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・アンケート集計結果を数値とグラフにて表示しました。
- ・選択肢ごとにパーセンテージを出していますが、無記入のもの(無回答)の票数に関しては無効とみなし、パーセンテージに含んでおりません。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

9. 令和6年度 利用者満足度アンケート 集計結果

Q1.今住んでいるお部屋や建物の住み心地はいかがですか？

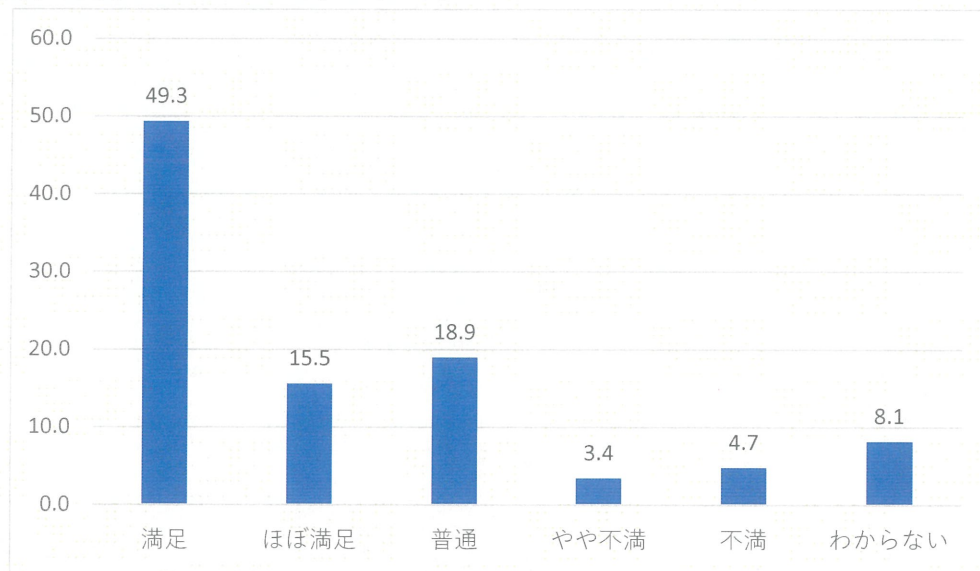
（お部屋の明るさや騒音、室温や臭いなどについて）



1	せまい
2	ナースコールが不具合な時ある
3	夜中に歌う人がいる。
4	臭い
5	日当たりがいい。
6	寒いのが一番嫌 寒さで起きてしまう 汚いから自分で掃除してる 前は夜中ずっと大声出す人してうるさかったけど今は出ていってくれた
7	せまい
8	部屋の前にオムツ台車を置いていることがあって、匂いが気になる。
9	寒すぎる
10	同じ部屋にうるさい人がいます。
11	寒い
12	他の人のオムツ交換の時臭い
13	寒い 天井から風が吹いている
14	くらべる対象がない
15	寒い
16	せまいから
17	同室者の方が良い方で良い
18	悪い。みんな不満
19	気に入らん。自由がきかん。
20	部屋が寒い
21	早朝の風が冷たい（冷気が入る） 朝日が窓に当たるのが嬉しい

- 22 室温はもう少し高くしてほしい。シーツの交換、ゴミの処理は満足しています。
- 23 同じへやの利用者がうるさい

Q2.毎日の食事についてはどうですか？



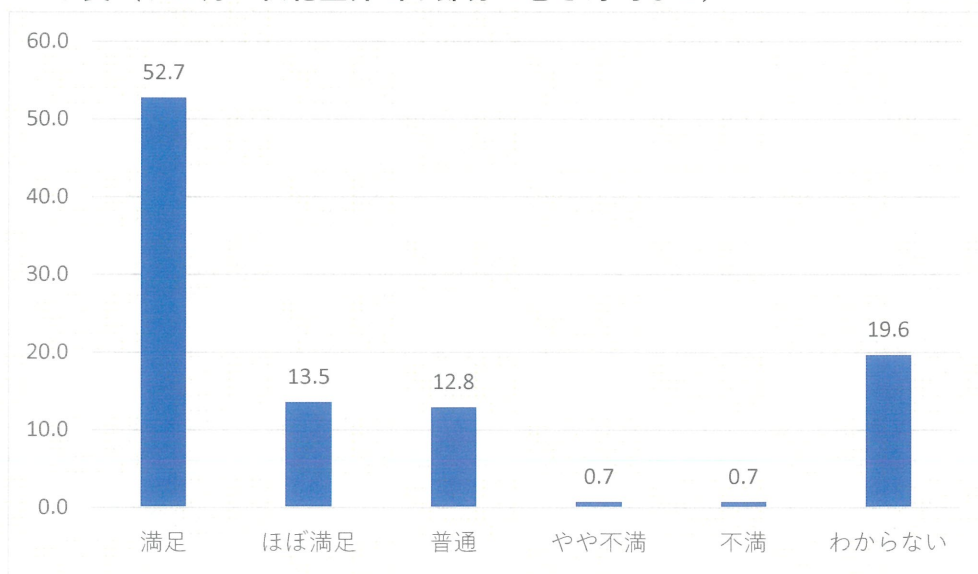
- 1 和風、洋風ごちゃ混ぜ 一緒くたに炊いて汁気が多いオカズが多い ポテトサラダ、卵サラダは美味しいそれはここで一番最高 それは毎日でもいい 魚はしっぽが多い90%は尻尾 魚屋で尻尾ばかり売ってるのかと思う
- 2 自分の好きなものしか食べないから 高齢だから好きなものだけでok
- 3 ここの食事おいしいわ 朝はパンがいい
- 4 毎日パンがいいです。
- 5 量が少ない
- 6 お刺身美味しい
- 7 まずくはないがおいしくもない。変化がなく毎日同じようなおかずで飽きてきた。希望は1日2食がいい。
- 8 少ないけど満足
- 9 相対的に少ない 味付けはまあまあ
- 10 同じようなものばかり。
- 11 前から比べては良くなってきた
- 12 薄味の時がある オムライス食べたい たこ焼きお好み焼き食べたい
- 13 味付けが悪い。調味料の使い方が下手。
- 14 お味噌汁におだしつかってない 主菜と副菜と同じような味付けが時々ある 古い野菜を使ってる気がする すじすじの野菜 お肉がバサバサ
- 15 同じような物ばかり。
- 16 良い時と悪い時がある
- 17 まあ食べられる 食べられるおかずが少ない
- 18 ご飯の質が下がった
- 19 卵豆腐が美味しい おかゆが美味しい
- 20 食べず嫌い 小食
- 21 お寿司とか特別な食事がもう少し増えて欲しい

22	美味しい 糖尿病やけどおやつもうちょっと食べたい
23	そりゃ美味しくないよね
24	お寿司出て嬉しかった
25	ゼリーじゃなくて普通のおかずが食べたい
26	うどんをもっと食べたい
27	お寿司とか食べたい。
28	歯ごたえのあるものが欲しいです。
29	鍋が食べたい。朝はたまにごはんになるけどパンのほうがいい。
30	すこしにおい気になります
31	美味しいけどちょっと量が多い
32	食事の量が少ない
33	めんるいふやしてほしい
34	少ない
35	ごはんはまずい
36	かやくご飯食べたい。量増やして。
37	食えるだけ満足
38	肉、魚もっと食べたい
39	時間・予算等を考えるとありがたい。味は個人の好みだから仕方ないと思う！！
40	おいしくいただいています。カレーが好物なので毎日でも、カレーがほしい。
41	食事が固いものもある
42	おいしくたべています 朝のパンがおいしいからもっと食べたい

Q3.特別献立や食事イベントについてはどうですか？

(まぐろの解体ショー・デザートバイキング・イベント食など)

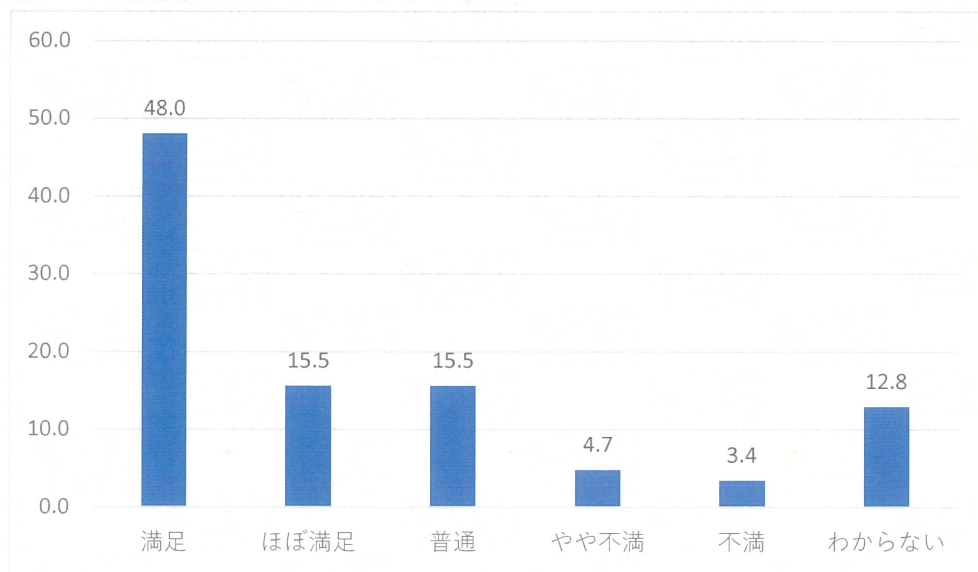
※イベント食 (お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など)



1 お好み焼き、餃子、コロッケ、カレーが食べたい。

- 2 マグロの解体ショーがグロテスク いつも目を逸らす
- 3 もっと増やして欲しい
- 4 糖尿病あるから甘いもの食べられへん
- 5 お寿司おいしかった
- 6 もっとお寿司が食べたいです。
- 7 イベント食が良い。解体ショーなど知らない
- 8 マグロのなかなか。お正月も
- 9 おつくりが好き
- 10 お寿司食べたい。
- 11 楽しみです
- 12 まぐろの解体ショーは良かった。始めて生のショーを見ました。
- 13 うな丼も食べてみたい
- 14 ケーキはおいしい

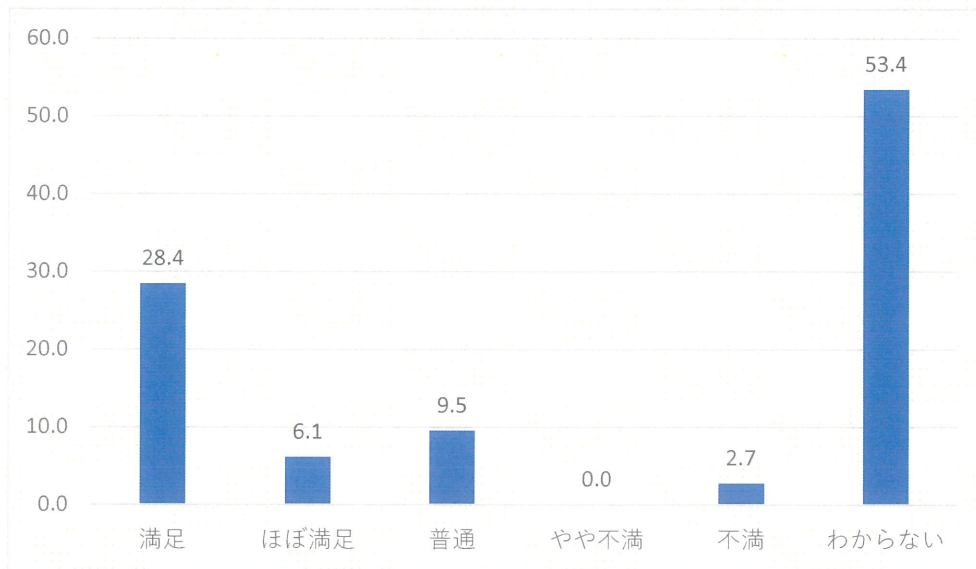
Q4.施設でのお風呂についてはいかがですか？



- 1 寒い 脱衣所から浴室 お湯もぬるい
- 2 丸い入れ物の中で見られてる感じがする
- 3 お風呂の曜日を確定してほしい。
- 4 シャワーだけの時ある
- 5 便が出てつかれない時もあるがしょうがない
- 6 ゆっくり浸かりたい せわしない
- 7 お風呂がもともと嫌いです。
- 8 もっと入りたい。
- 9 便がでてるとつかれない ゆっくり入りたい
- 10 自分のこだわりがある。
- 11 もう少しゆっくり入れたら嬉しい

12	せまい 入浴剤入れて欲しい
13	順番遅い時がある
14	お風呂が苦手なのであまり入りたくない
15	ここのお風呂入ったことない
16	ちゃんと入れてくれはる
17	シャワーだけの時ある
18	ここのお風呂入ったことないけど入りたくない
19	親切に入れてくれる 一週間に2回入れてくれるけどお風呂嫌いやから1回でいいと思う。オムツして失禁して痒い人と代わってあげたい
20	浸からしてくれはるからええわ
21	曜日が変わる時ある 用意してない時は困る
22	寒いからあまり行きたくない。
23	時間短い
24	もっと入りたい
25	同性介助にして欲しい
26	お風呂は好きで楽しみ
27	もっと大きな風呂に入りたい。
28	もっと入りたい
29	職員さんによって対応が安心できる時とそうでない時とある。拭くのが不十分なままなことがある、足先とか。
30	広すぎて冬場は寒い。（時間等の関係もあり）
31	一人づつ、風呂に入れる装置はすばらしい。初めてこんな装置があると感じました。

Q5.施設でのクラブ活動（書道・手芸・絵画・生け花クラブなど）についてはいかがですか？

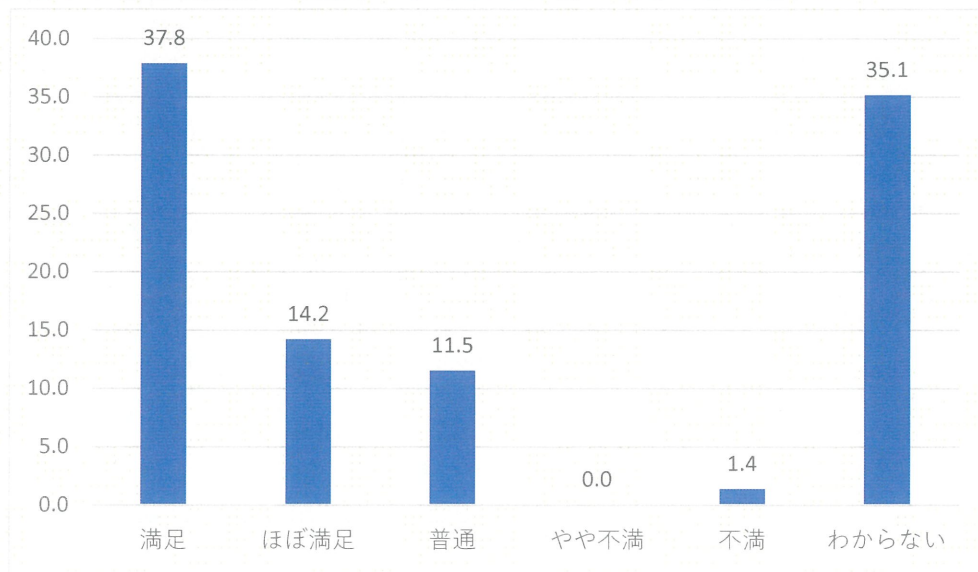


1	行きたいけど体調の都合でいけない。
2	したいことできてる
3	もっと誘って欲しい
4	みんなで集まって面白い

5	種類と回数を増やして欲しい
6	出来ないことは断ってる カラオケが1番気休まる その時が1番幸せ
7	回数がもっと多いと楽しいです
8	カラオケがもっとしたい
9	書道、手芸、生花、本当に満足しております。いつも気持ちがなごみます。ありがとうございます。
10	あまり参加してない
11	楽しみです。
12	今クラブ活動をしていない。ぜひ絵画クラブにはいりたい。
13	クラブは行きたくない。

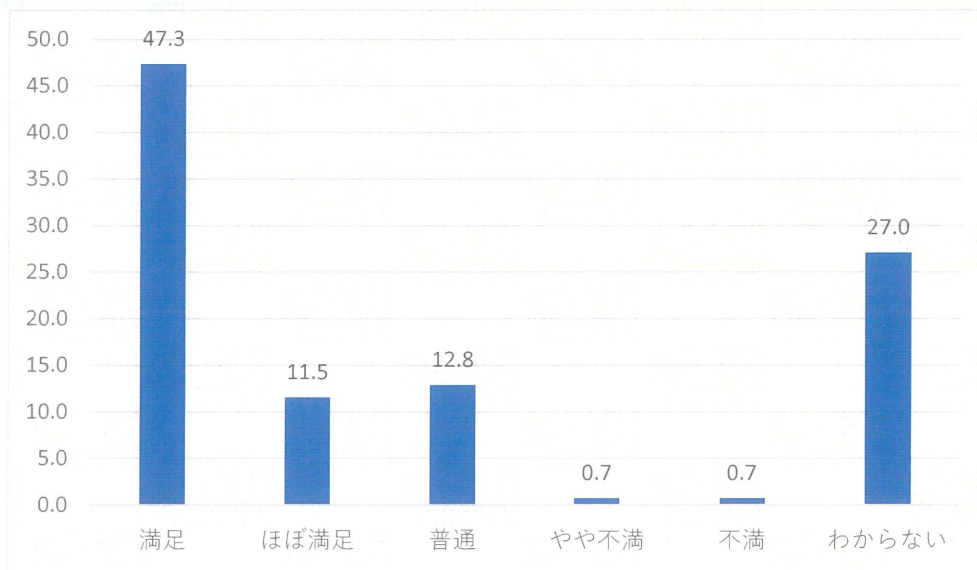
Q6.施設行事についてはいかがですか？

(七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)



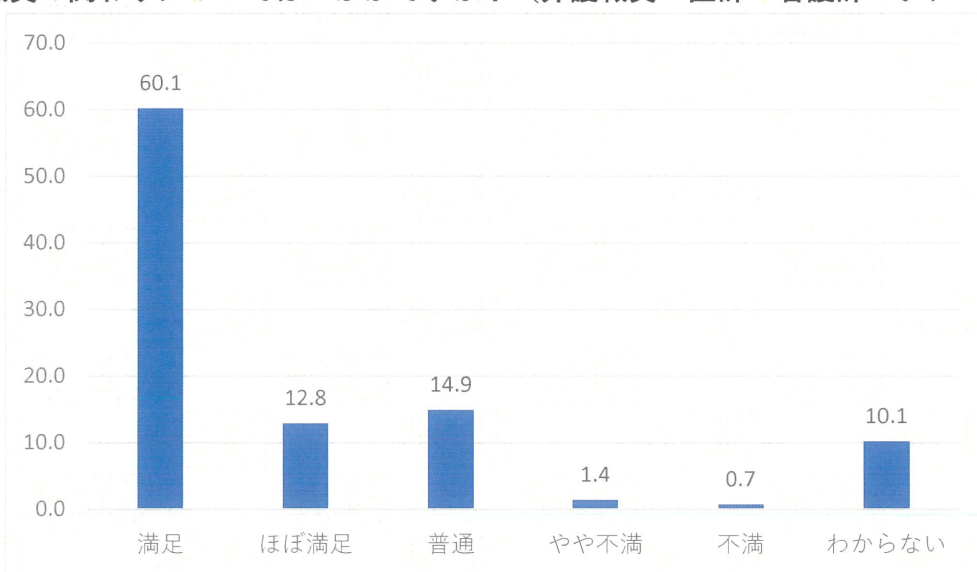
1	もちつきで餅もっと食べさせて欲しい
2	餅つきのもちをもっと普通のにしてほしい
3	お酒飲み会やってほしい
4	覚えていない。
5	忘れました。
6	もう少し盛り上げて楽しくして欲しい もう少し増やして欲しい
7	人が多くいたらしんどいからあまり行きたくない
8	秋祭り。それ以外の行事は聞いたことない
9	秋祭り、クリスマス会よかった
10	ポスターとかわかりやすくして欲しい。

Q7.面会についてはいかがですか？



- | | |
|---|--|
| 1 | 制限がないからいい |
| 2 | 無理言うても皆東京なのでそんなに会えない |
| 3 | 面会来てくれない |
| 4 | もっと娘と孫に会いに来て欲しい |
| 5 | 来てもらうのが申し訳ない 妹も身体もしんどいのに |
| 6 | 娘2人いてるけど義理の親のところも行かなあかんし、自分は後回しでいいと伝えてる。来て欲しいというのは申し訳ない。 |
| 7 | もう少し来て欲しい。施設から声掛けして欲しい |
| 8 | 面会がないため |
| 9 | 孫が最近来てくれない、さみしい。 |

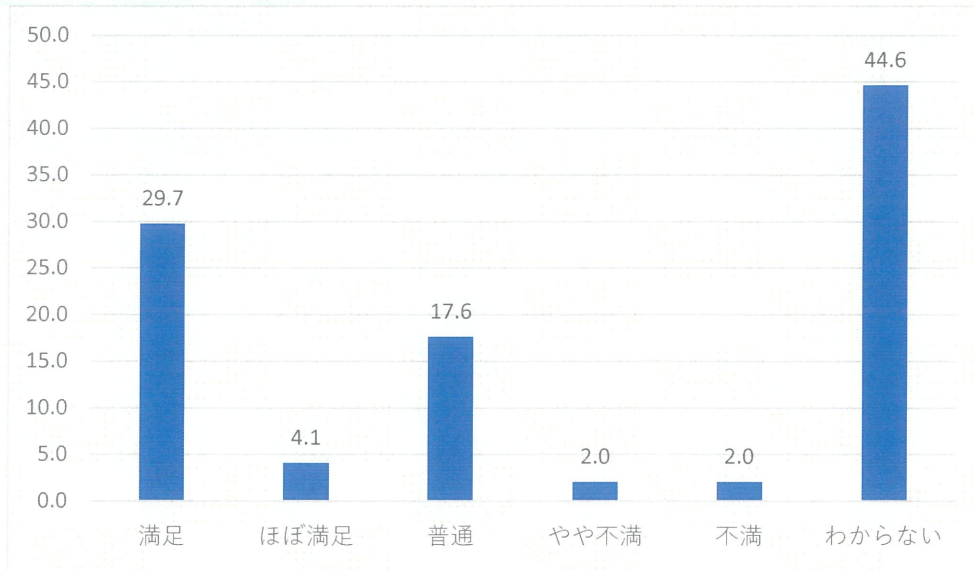
Q8.職員の関わりについてはいかがですか？（介護職員・医師・看護師・ケアマネなど）



- | | |
|---|------------------------|
| 1 | 職員同士の仲の悪さが、人によってはあります。 |
| 2 | もう少し患者の言うことを聞いて欲しい |

3	一生懸命やって頂いている。
4	皆さん優しい
5	ちゃんとしてくれます。
6	みんな優しくしてくれる。
7	ケアマネジャーが休みの時に話したいことあるけどつかまらない ケアマネジャーが忙しそうで話したいけどしょうがない
8	誰に言うたらいいかわからない時がある。
9	寝るのがちょっと早い時ある 起きときたい時ある
10	優しい
11	自分がそんなにお世話になることがないからわからない
12	ケアマネジャーにもっと話聞いて欲しい
13	この女の人には特に優しい これ以上言うたらバチ当たる
14	皆さんよくしてくださってます。
15	お父さんが民生委員してたからケアマネジャーの苦勞わかる ケアマネジャー来たら嫌や何やかんや 聞いてくれるから、私は何もないのに 介護職員の名前はちょっとしか覚えてないけど皆よくしてくれる優しい
16	みなさん優しいです
17	職員とは話しやすい。
18	男の人が優しいから好き
19	いつも良くしてもらい感謝している。
20	優しい...みんな良い人。怖い人もおらず
21	みんな優しい、満足です。
22	みんな優しい
23	すごくいい人
24	満足
25	嫌いな人もおらず、言うことない。
26	誰に何を言っていていいかわからない。職種の区別がわかりづらい。
27	いつもありがとうございます
28	人によって違うが良いと思う人もいる
29	ほしいと話したら出してしてくれる。やさしい。

Q9.機能訓練（集団体操や個別リハビリ）についてはいかがですか？



- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | 毎身体操やってほしい |
| 2 | 最近リハビリしてくれへん |
| 3 | もっと出来たらいいのに |
| 4 | もう少し増やしてほしい |
| 5 | もっと回数増やして欲しい |
| 6 | リハビリ何もしてないやん 体操かいな、もっと増やして欲しい |
| 7 | 機能訓練あること知らない |
| 8 | ご飯の量少ない、お腹すく。 |
| 9 | 覚えてない |

これまでの質問以外でも、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

- | | |
|----|--|
| 1 | 極楽です 上げ膳据え膳で何も不自由ないです |
| 2 | このままここで暮らしたいです。 |
| 3 | もう少し患者を大切にしてください |
| 4 | 食事の量が少ないので多くしてほしい。 |
| 5 | 不服はありません |
| 6 | 職員みなよくしてくださってる。 |
| 7 | 充分です。 |
| 8 | ここの職員はみんな優しい 不満はないです |
| 9 | 前同室やった人を助けるために部屋入ってたら、他の部屋の入らないでと言われてしまって堅苦しかった。ルールは守らないとあかんね。 |
| 10 | お寿司やおはぎとかもっと食べたい。 |
| 11 | 毎日が幸せです。 |
| 12 | もっと寿司食べたい。 |
| 13 | ブザーを押してから部屋に来る迄が長い時あり。ブザーを鳴らしたら、先ず状態を確認しに来て欲しい。 |

- | | |
|----|---|
| 14 | リハビリをしっかりと、1日でも早く歩きたいです。よろしくお願いします。 |
| 15 | 今まで通りで |
| 16 | 何もない、今のままでいい。 |
| 17 | みんないい人。今のままでいい。 |
| 18 | お魚が好きやからもっと食べたい |
| 19 | 肉が食べたい |
| 20 | 果物時々出してほしい |
| 21 | リーダーの選出法に？ ①セクハラと云える行動の人がリーダー？ ②夜勤で電燈で窓・カーテンや天井まで光を当てて、ふり回してまるで楽しんで居る様な人がいたり、ノックをして入る人も居る。③あずけたつもりの物が返って来ない事もある。 弱い立場の入居者はどうするかと考え中…。 |

10. 利用者満足度アンケート 集計結果分析

(Q1)

今住んでいるお部屋や建物の住み心地については、58.1%の方が「満足」「ほぼ満足」とご回答頂きました。昨年に比べ10%程満足度が下がった形となりました。コメントでは部屋が寒いと言った意見が多く聞かれました。通気口からの換気のため風が寒く感じられたのかもしれませんが。空調設備はフロアの方で一括管理させて頂いており、適切な室温に保てるよう配慮しておりますが、頂いたご意見にお答えできるよう、環境面の配慮にも努めて参りたいと思います。

(Q2～Q3)

毎日の食事については64.8%の方に、特別献立や食事イベントについては66.2%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。食事に関するアンケートについても前年と比べ、8～9%程満足度が下がる結果となりました。食事は生活の中で大きなウェイトを占める重要なカテゴリであると考えます。頂いたご意見や、食事に関するリクエストに対して少しでも応えることが出来るよう、給食業者と連携を図って取り組んでいきたいと考えます。

(Q4)

入浴については63.5%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。コメントでは、「もっとゆっくり入りたい」「もう少し入浴回数が増えれば…」との意見を頂きました。現状から回数を増やすことはなかなか難しい問題ではありますが、もう少しゆっくりと入って頂き、入浴の満足度を高めることが出来るように努めていきたいと思います。

(Q5)

クラブ活動については、53.4%の方が「わからない」と回答されました。書道や手芸、生け花などのクラブは参加できる方が限定的であるため、このような結果に至ったのではないかと考えます。施設としてはクラブ活動とは別に、フロア毎で開催する個別のレクリエーションの充実にも力を入れていきたいと考えています。

(Q6)

施設の行事については、52%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。季節毎に楽しんで頂ける行事を今後も提供していけるよう取り組んで行きたいと考えます。

(Q7)

面会については、令和6年8月よりご案内している通り、制限を解除し対応しております。ご家族様との大切な時間を過ごして頂けたらと考えております。

(Q8)

職員の関わりについては、72.9%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。介護の基本的な部分はやさしさや丁寧さであると考えております。今回の結果に決して満足することなく、改めてお一人お一人との向かい合い方を見つめ直し、介護士としての技術や知識の部分はもちろん、心を込めた関わりができるよう努めていきたいと思っております。

(Q9)

施設の機能訓練に関しては、「もっと出来たらいいのに」「回数を増やして欲しい」「毎日体操やってほしい」等の意見を頂きました。また「わからない」と回答された方も44.6%おられました。施設の特性上、専門的なりハビリに特化したサービスの提供は難しいのですが、意欲を持っておられる方に対して、生活の中で行えるリハビリ（ベッドから起きて過ごすことや、できる限り介助者の力を借りずに立ち上がることなど）等を通して、充足感につなげることが出来るよう、機能訓練士と連携して対応して行きたいと考えます。

(施設に対してのご意見、ご要望など)

今回のアンケートも、身体状態や認知症の症状によって事前に調査対象者を絞り込むことは公平性を欠いてしまうのではないかと考え、ご利用者の方の人権を尊重するという観点から、入所されているご利用者の方全員を対象として実施しております。そのため回答があった設問は、回答者の判断能力にかかわらず回答ありとみなし集計に加えています。

またご家族様へのアンケートと同様に、項目毎に自由記述欄を設け、できるだけご利用者様の意見を反映できるようにしています。頂いたご意見は全職種全員で共有し、これからのサービス向上につなげて行きたいと考えております。

私たち社会福祉法人みなと寮は、この施設を平成23年4月より指定管理者として、また令和4年4月からは民間移管先法人として通算して14年間取り組んで参りました。今後も更に利用者の方お一人おひとりの生活の質を高めることができるよう努力して参りたいと思っております。アンケートにご協力下さり、感謝申し上げます。

特別養護老人ホームみなと弘済園 第 1 4 回家族満足度アンケート概要

1. はじめに

コロナ禍以降、長らくの間、施設の感染対策として面会や外出などに制限を設けさせて頂いておりましたが、昨年 8 月よりその制限も解除し、以前のようにご家族様が面会に来られる日常が戻りつつあると実感しております。今回のアンケートはここ数年実施してきた面会等の制限がある中での結果とは一線を画するものであると考えております。ご家族様から頂いた大変貴重なご意見は、今後の施設運営の中で活かしていきたいと思っております。

2. アンケートの実施目的

特別養護老人ホームみなと弘済園をご利用されている方のご家族にアンケート調査を行い、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、質の高いサービスを目指して更なる資質向上を図ります。

3. アンケート調査対象

令和 7 年 2 月 1 日時点で、特別養護老人ホームみなと弘済園をご利用されている方のご家族。

※ご利用者お 1 人につき 1 世帯、主介護者の方に送付しています。

※身寄りのない方につきましてはどなたにも送付していません。

4. アンケート実施期間

令和 7 年 2 月 1 3 日～令和 7 年 2 月 2 8 日

5. 実施方法

アンケート用紙と返信用封筒を郵送し、アンケートに回答の上、返信用封筒にて返送していただきました。またグーグルフォームを用いた回答方法も用意致しました。

6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答・返送・送信していただく。
 - ・回答は集計・分析し、結果を公表する。
 - ・集計の際に個人（ご利用者・ご家族など）が特定されかねない記述があった場合、特定され得ると考えられる記述を削除、もしくは編集して公表する。
- ※ご家族が来所された際にアンケートを持参され職員が受け取った場合は、中身には目を通さずにアンケート回収ボックスに入れ、回答者を特定できないようにしました。

7. 配布・回収状況

配布数	244
回収数	175
回収率	71.7 %

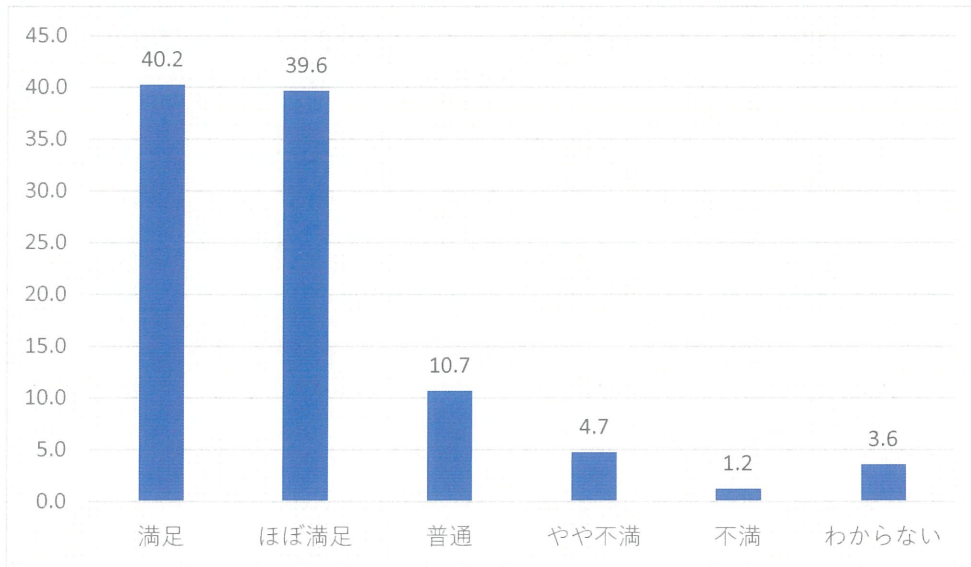
配布したアンケートは 244 通、内、返信・返送されたアンケートは 175 通で、回収率は、71.7 %でした。

8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・アンケート集計結果を数値とグラフにて表示しました。
- ・選択肢（1 満足～6 わからない）ごとにパーセンテージを出しています。
- ・未記入の項目は「6 わからない」として数に入れて集計しました。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

8. 令和6年度 家族満足度アンケート 集計結果

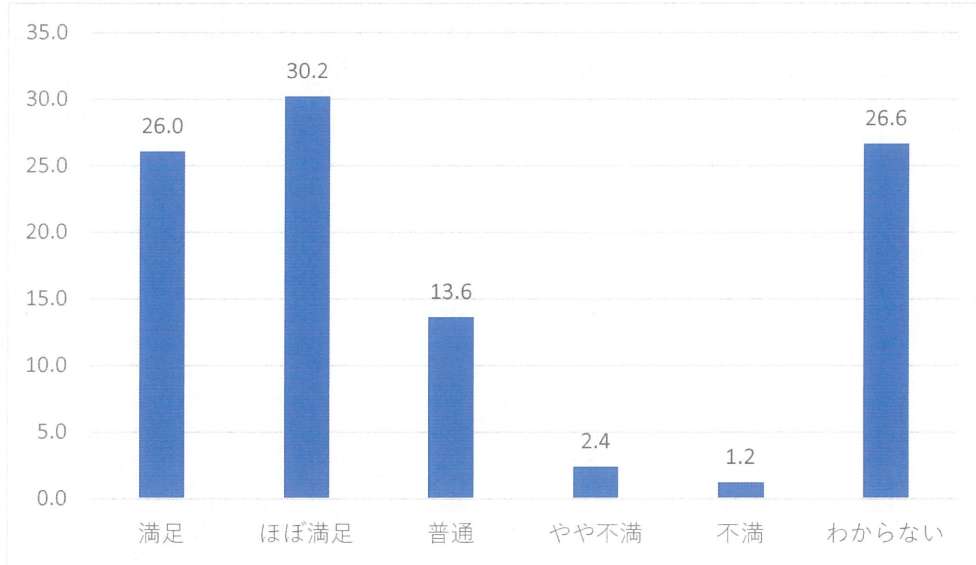
Q1.施設の住環境についてはいかがですか？（照明や装飾、室温や環境などについて）



- 1 明るくて、介護士さんも親切で丁寧でやさしくて大満足してます。
- 2 ロビーの季節ごとの飾り付けにはいつも素晴らしく、楽しませて頂いております。
- 3 転倒防止や部屋に絨毯など転倒時の衝撃和らげる絨毯などほしい。
- 4 お部屋の照明を日中、在宅の時にもう少し明るくしていただけるともっと有り難いです。ただ他の方もいらっしゃるから物理的に困難かもしれません。ただの希望です 🐼
- 5 尿臭がすることがある
- 6 パーテーションが出来て、本人は過ごしやすそうです
- 7 古い施設なのに清潔感があって満足してます。
- 8 職員さんの呼び出しベルが届かないところに固定していたことがありました。ベルは届く位置にお願いします
- 9 パーテーションを付けていただいたおかげでプライベート空間ができましたね。
- 10 建物設備が老朽化している。
- 11 食堂の照明が暗く感じられる
- 12 トイレや床の汚れが気になります。
- 13 部屋が汚い
- 14 廊下側の部屋（4人部屋）が少し暗い。
- 15 近年の暑さ寒さにも快適に温度調節していただけて有り難いです。
- 16 体感差は個人差もありそうですが、室温はもう少し高いほうが良いかと思います。
- 17 掃除が気になります
- 18 昼の間は空が見れる様にしてほしい。カーテンを開けてほしい。
- 19 但し夜間等の状態は不明ですので時々報告があればと思います。
- 20 ベッドサイドテーブルが古いのでは。何とかしてほしい。
- 21 照明等節電は必要だと感じています。許容の範囲だと思います。
- 22 個室にまだ入った事が無いので、2 にしました。

- | | |
|----|--|
| 23 | 日当たりの良い日は、冬でも暑いときがありました。 |
| 24 | トイレの水が流れにくい |
| 25 | 部屋のトイレが汚れていることが時々あったので見兼ねてトイレの掃除をしたことがありました。 |

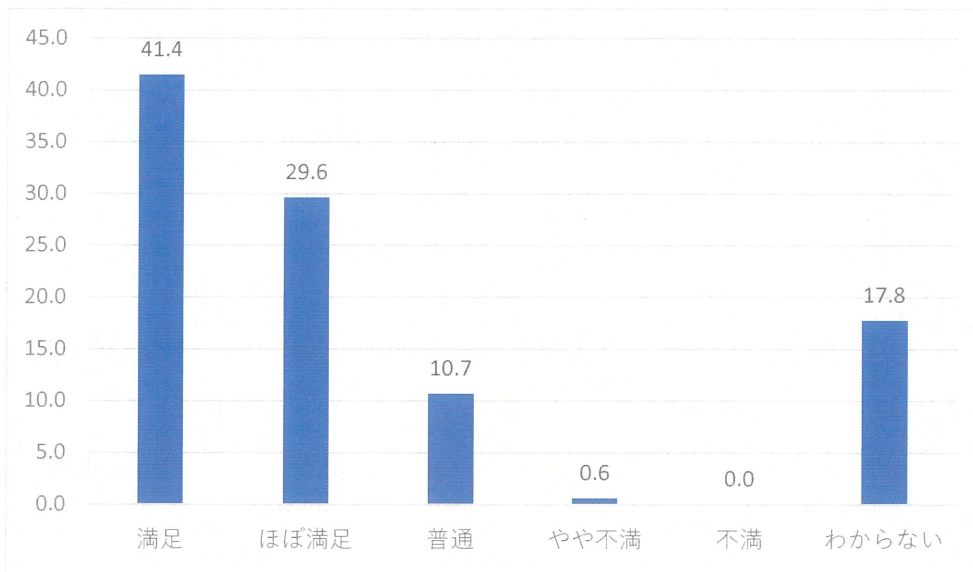
Q2.施設の食事の内容についてはいかがですか？（日常のメニュー・特別献立など）



- | | |
|----|---|
| 1 | 食事の内容や量がわからないので、知る機会があると嬉しい |
| 2 | 毎日ごはんが美味しいと父も楽しみにしています。 |
| 3 | 美味しいか聞いてみたらうなづいていた |
| 4 | とても美味しくいただいています。感謝しています。 |
| 5 | 献立を見たことないので |
| 6 | 食事に時間を要するようになっているので、温かいモノは可能な範囲で保温できるような工夫があれば尚良いのではと感じます。 |
| 7 | まだ、確認していないので |
| 8 | 義母の状態に合わせて、食事を調整していただいております。。 |
| 9 | 本人が美味しくないと云ってる |
| 10 | HPでの画像メニュー内容はとてもバラエティにとんでいて素晴らしいと思いますが実際のミキサー食だと毎回 白（おかゆ）＋茶、緑、橙の3色（4色）そばろの様で何のメニューを食べているのかわかっているのか（そんな事は気にならないのか）疑問に感じます。 |
| 11 | まだ入所したばかりでわかりません |
| 12 | 食少ない少ない |
| 13 | 味はわからないですが、美味しそうです。 |
| 14 | 見る機会がありません |
| 15 | 行事により特別献立など季節感があって良いと思う。 |
| 16 | 見た事がないのでわかりません |
| 17 | 離れていても、今日は何をたべているのかなと思いながら毎日、HPに掲載してもらっている昼食メニューを見るのが楽しみです。 |
| 18 | 本人が美味しいと言っていました |
| 19 | 利用者に応じて道具（はし・スプーン）に配慮していただいていると思います。 |

- | | |
|----|--|
| 20 | 実際に見たり食べたりしたことがないのでわからない。 |
| 21 | 全て見ている訳ではないので、2 にしました。 |
| 22 | 利用者本人は、今よりもう少しおいしく豪勢にしてほしいと思っているようですが、そうすると経費も上がるので今位で仕方ないのかなとも思っています。 |
| 23 | 量が少ない |

**Q3.施設の行事（七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど）
についてはいかがですか？**

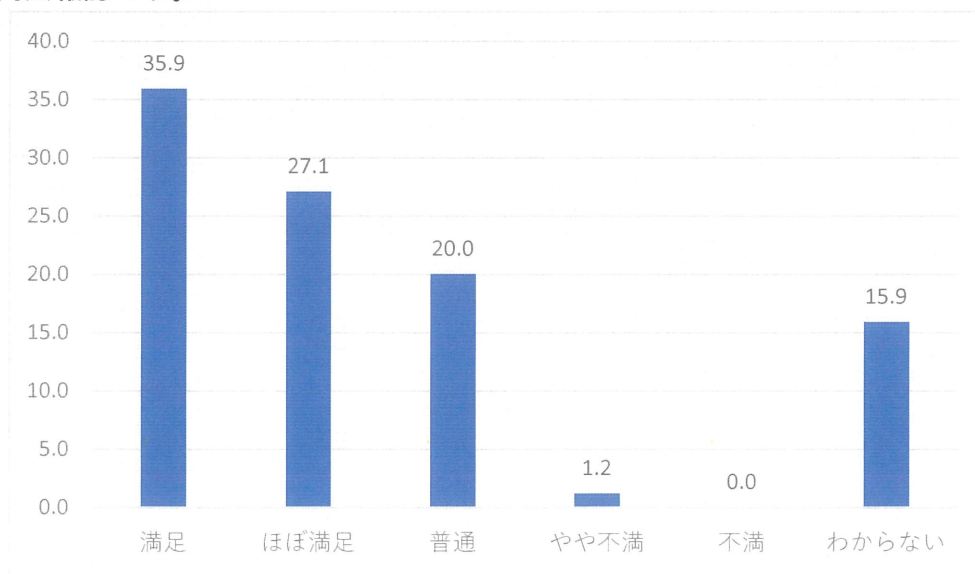


- | | |
|----|--|
| 1 | 行事があることで季節を感じることもできてありがたいです。 |
| 2 | 家族みんなで参加が出来、スタッフのみなさんのお気持ちが伝わりいつも楽しませて頂いております。 |
| 3 | 餅つきやお茶会などにお誘いいただき、喜んでいました。 |
| 4 | 参加したことないので |
| 5 | 毎日暇だって言ってるから有難いです。 |
| 6 | 秋祭りはとても楽しく、本人も喜んでいました。 |
| 7 | 行事が行われた後、母から「楽しかった!」との話を聞くと、こちらも嬉しくなります。お忙しいなか、本当にありがとうございます。 |
| 8 | 職員の方のご対応にはいつも感謝しております。秋祭に参加した所、ボランティアのご年配の方にしつこく当方がボランティア参加をしていない事をなじられました。私だけではなく母にもそのような言動がありました。こちらは他にも介護をして、毎日辛い気持ちで過ごしている為、イベントに関わるのが怖くなりました。ほとんどのボランティアさんは親切でしたが、ご年配の方には飲み物を母の為に並んでもほとんど無視をされ、母も楽しそうではありませんでした。ただただ残念です。 |
| 9 | 秋祭りに参加できてよかった |
| 10 | 楽しいと言ってる |
| 11 | 各行事は、全身体験できるのでしょうか |
| 12 | 本人に訊いても覚えていない |
| 13 | 本人はそういったイベント事はあまり好きではない様ですが ひきこもらずに季節の節目や日常とは違うイベントを体感させていただけるのは家族としては有難いです。 |
| 14 | いろんなイベントをされていて楽しみの少ない入所者は、変化がありいいと思う。 |
| 15 | 本人も楽しみにしているようで、その時の様子を聞き嬉しいです。 |

16	職員の方々の準備等、ご苦労様です。
17	秋まつり楽しめました。職員の方々、ボランティアの方々有難うございました。
18	昨年のクリスマス会は顔も出してあげられず残念だった。
19	(秋祭りに満足のチェックあり)
20	秋祭りは家族が参加でき楽しかったです。
21	秋祭りで日ごろソフト食、ミキサー食を食べている入居者さんにも 楽しんで食べてもらえるものがプリン以外にももう少しあるといいなと思いました。
22	秋祭り以外の事はわからないが、参加した秋祭りの行事、運営には満足している。
23	行事があると、遠方の親戚にも来てもらいやすい。
24	施設の行事がある時、こちらの予定が前からあり残念ながら参加出来ていないので...

Q4.施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などを通して、情報公開や情報開示に取り組んでいます。それについてはいかがでしょうか？

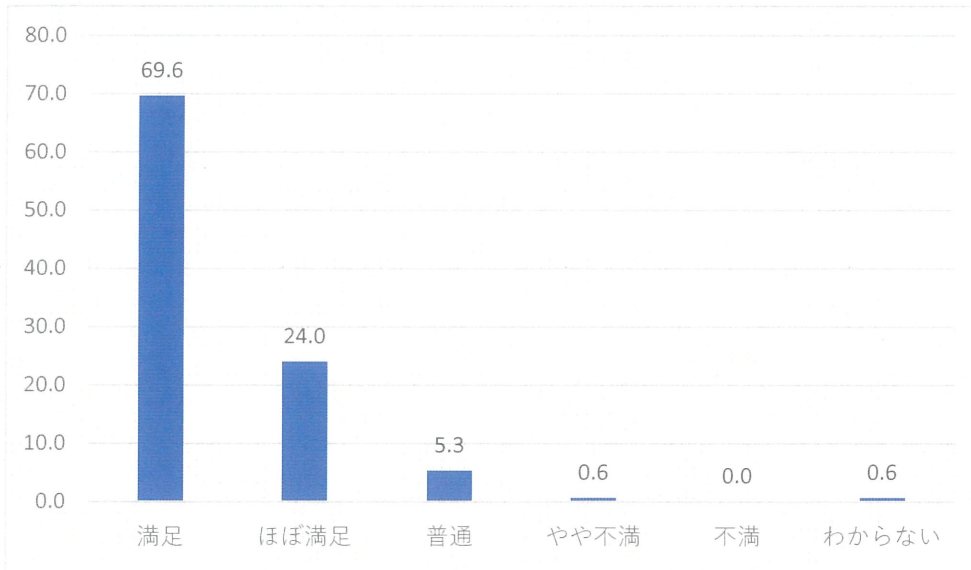
※『にこにこ便り』は、1階エレベーター横に掲示させていただいているほか、ご希望されるご利用者様にお渡ししており、また施設のホームページでも公開している施設内広報誌です。



1	先日母を一階に連れていき、ピアノが勝手に弾いてはる。段飾りのお雛様をみて、とても嬉しかったようです。1月の誕生日だから写真に写っていて、喜んでました(笑)
2	時々、にこにこ頼りのHPアップが遅い時がありました。
3	毎月、母と一緒に「写真に写ってるかな？」と、ウォーリーを探せ！ならぬ、母を探せ！を楽しんでいます(笑)
4	ホームページで見れている
5	知らなかった
6	昨年のアンケートでそういったモノがある事を知り、それからは見させてもらう様にしています。本人の日常の様子が知れるので有難いです。
7	お忙しい中ご苦労様です。
8	知らなかった
9	写真のっていると嬉しいです
10	まちまち「にこにこ便り」も見てみます。

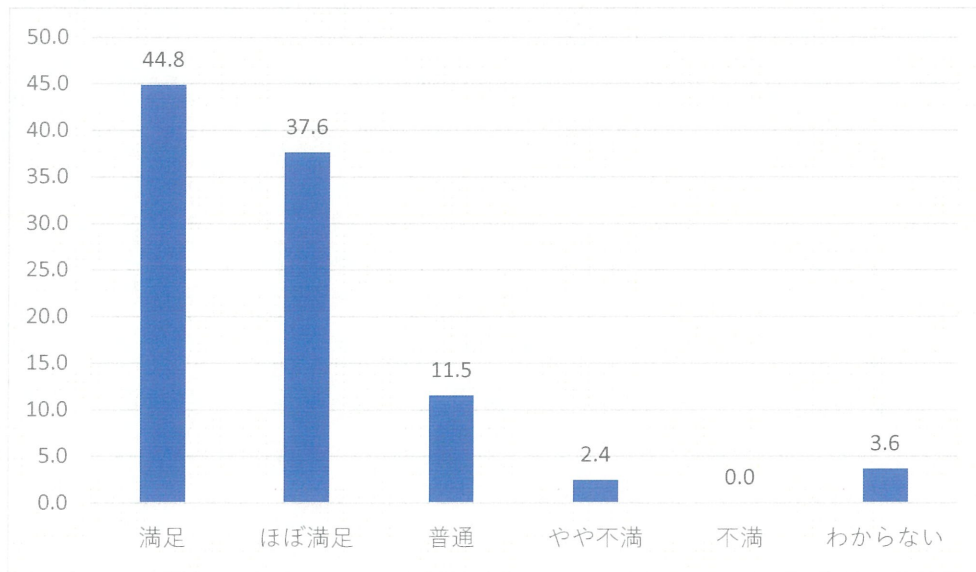
- | | |
|----|---|
| 11 | 見た事がなかった。 |
| 12 | 行事の様子はカラーでとても良く伝わります。各フロアーの様子ページでは掲載可の入居者さんについては、ベッドで寝ている方も含め、まんべんなくのせてもらえるとうれしいです。 |
| 13 | 部屋内で「にこにこ便り」は、昨年より見た記憶がない。 |

Q5.みなと弘済園に連絡または訪問された際の職員の対応（言葉遣いや服装なども含めて）についてはいかがですか？



- | | |
|----|---|
| 1 | 皆さんとても親切で丁寧に対応されてます |
| 2 | 職員さん、介護士さん、みなさんとても丁寧で優しく感謝でいっぱいです。 |
| 3 | 1人、お名前は忘れましたが、受付の女性でトンチンカンな人がいました。こちらの説明がなかなかわかっていただけず、困ったことがありました。 |
| 4 | ケアマネさんはじめ、職員、スタッフの方々がいつも笑顔でしっかり話を聞いて下さり感謝しかありません。 |
| 5 | みんな優しい お礼を言ってくれる |
| 6 | 職員の方々のお声掛けが、有り難いです。いつもお世話になり感謝しております。 |
| 7 | 担当者さんはじめいつもありがとうございます。 |
| 8 | いつもお忙しいなか、丁寧な対応ありがとうございます。 |
| 9 | 挨拶をきちんとして頂いている |
| 10 | いつも丁寧に対応して頂いてます。 |
| 11 | とても親切にして下さいます。ありがとうございます。 |
| 12 | 1階から職員のあいさつがない |
| 13 | 皆さん親切で感謝。明るく相札して下さいます。 |
| 14 | 職員さんの連携がなかった時がありました。 |
| 15 | いつもていねいな挨拶ありがとうございます。 |
| 16 | いつも丁寧に接して頂いています。 |
| 17 | 皆様 優しく対応して下さいます。 |
| 18 | じむしょの方もフロアの方もとても気配りができていて、素晴らしいです。 |

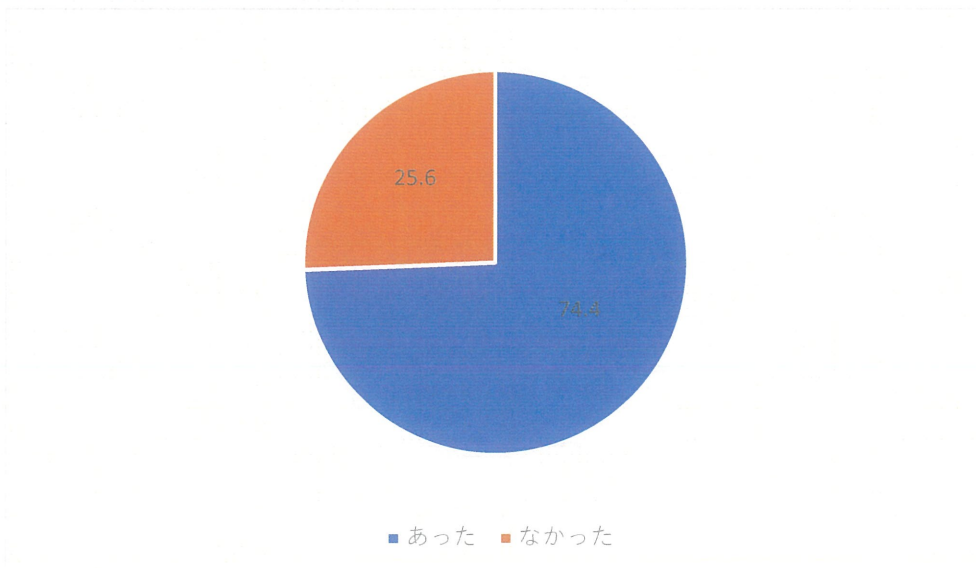
Q6.ケアプラン（施設サービス計画書）はご利用者様・ご家族様の意向が反映された適切な内容となっていますか？



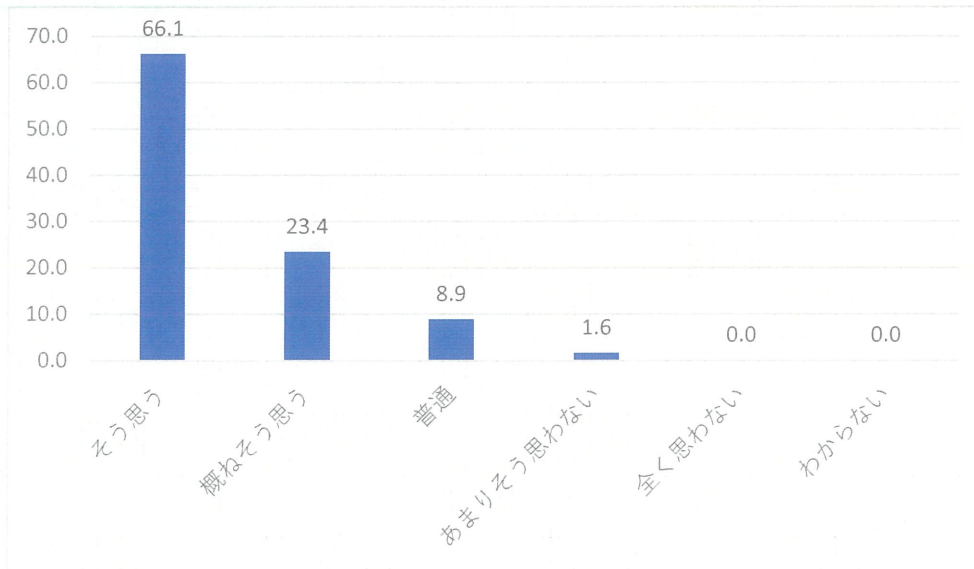
- | | |
|---|---|
| 1 | 出来れば歩行リハビリも定期的の実施して頂ければ |
| 2 | はい。とても満足しております。 |
| 3 | 施設サービス計画書を見たことがないような |
| 4 | お任せしているので、余り気になさることはないと感じます。 |
| 5 | クラブ活動に参加しているか分かりにくい |
| 6 | 安心しています。 |
| 7 | ケアプランはずっと同じでほぼ変更なし |
| 8 | 意見や要望を記載するとすぐに対応してくれるが、その後の動向（入居者）への対応もう少し。 |
| 9 | 服・車椅子等 面会に行ってもいつも汚れてる。 |

Q7.急な病気や事故等の緊急時の対応についてお伺いします。

急な病気や事故などの対応がこれまでに、



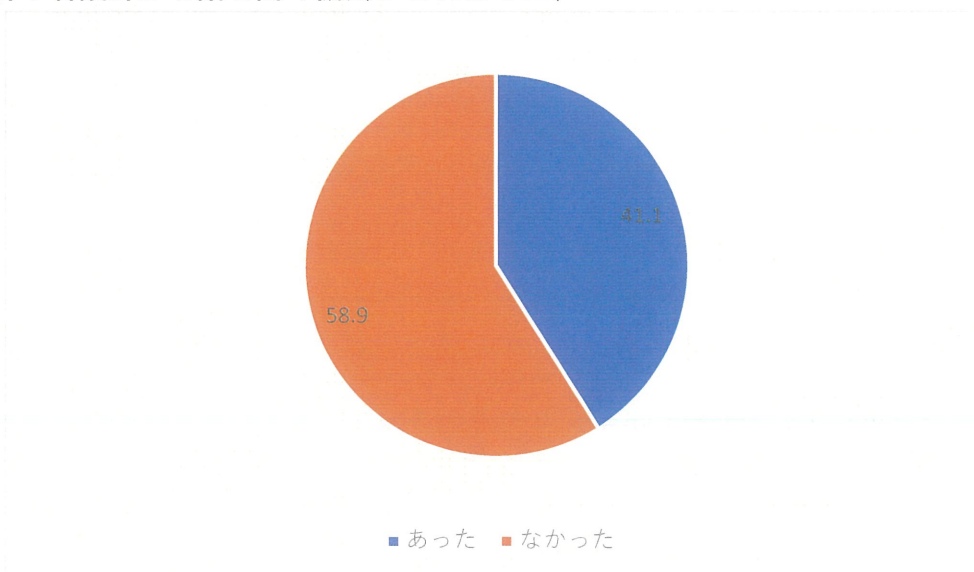
Q8.急な病気や事故等の緊急時の対応について、施設の対応は迅速かつ適切でしたか？



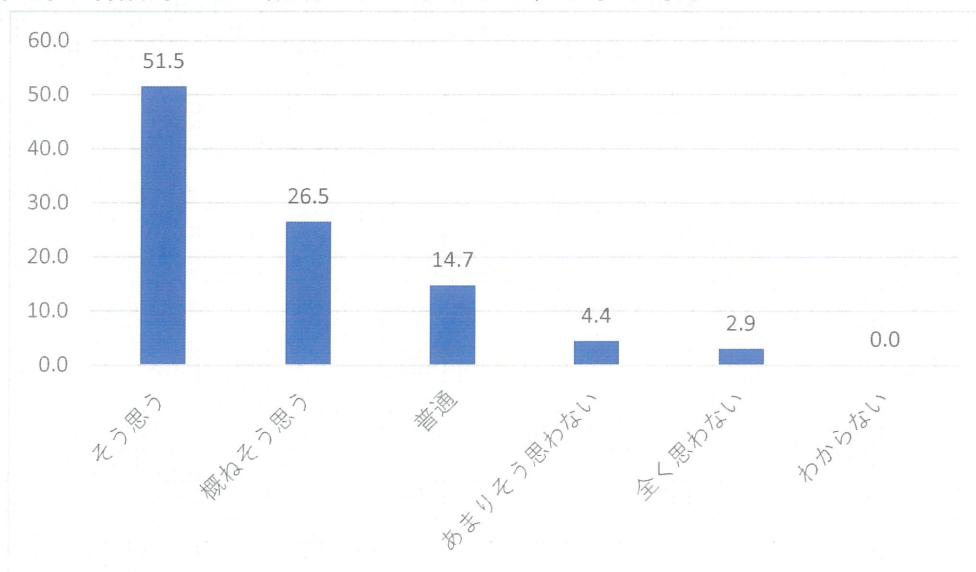
- 1 病院にすぐ連れて行ってくれた 連絡も詳細を教えてもらえた
- 2 朝8時頃だったと思います。たまたま私の仕事が休みだったので、母が、手足に力が入らなくて、たぶん脳梗塞では?と。すぐに何い病院に連れていき、回復できたことが、母が1番嬉しかったようです。
- 3 風邪、間違っ紙粘土を食べてしまった時、職員さんがすぐ気づいてくれた。
- 4 報告が経過を観察してから後日になったことがありました。直後に報告だけでもしてほしいです
- 5 足の怪我でしたが、はやく対応して頂きました
- 6 病院へすぐに連れて下さいました。本人も家族より職員さんに頼っているようです。
- 7 その場に居合わせていませんので、よくわかりません。後日ご報告頂きました。
- 8 連絡が遅かった
- 9 すぐにTelで連絡してくれてありがとうございます

Q9.施設の医療・看護体制についてお伺いします。

医師や看護師から話を聞く機会がこれまでに、

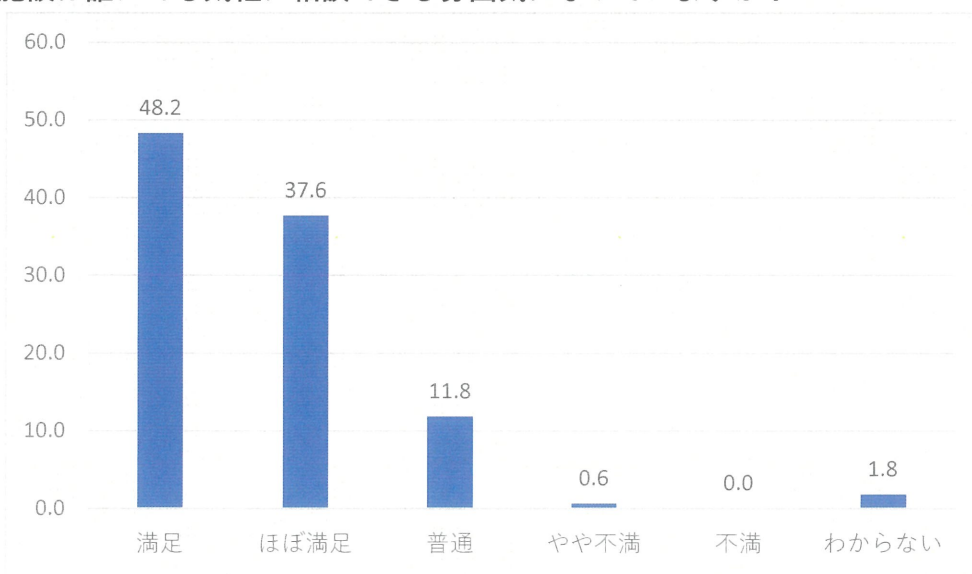


Q10.医師や看護師からの説明はわかりやすく、丁寧な対応でしたか？



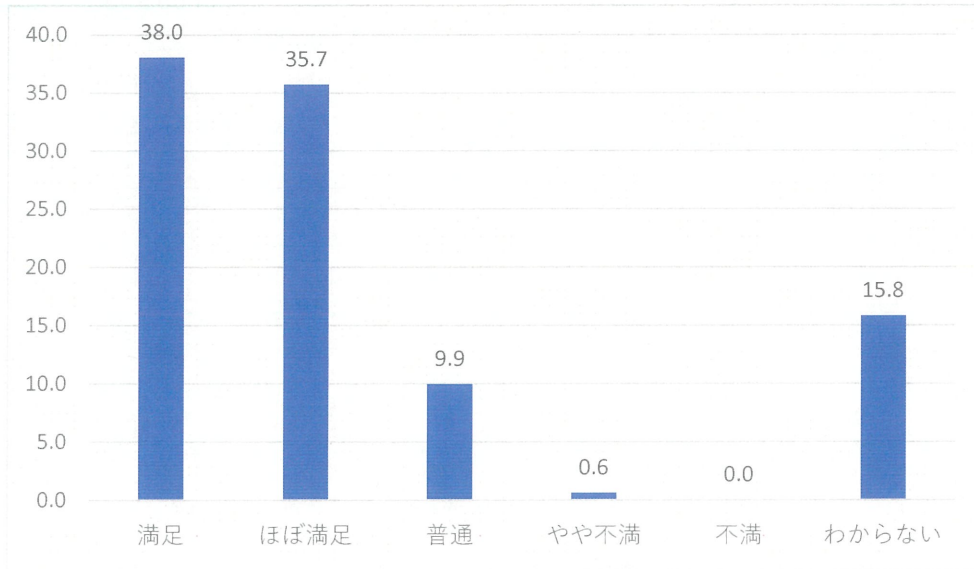
- 1 看護師さんや栄養士さんから話し掛けて下さり、分からない事や心配な事を丁寧に聞いて下さいます。
- 2 とても適切で親切に私たちの分からない事を説明していただき、安心させていただきました。
- 3 先生が年配で、説明がわかりづらかった
- 4 以前担当だった医師が全く人の話を聞かない。ただのおしつけばかりのことを言って大変気分が悪く変更してもらった。

Q11.施設は誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？



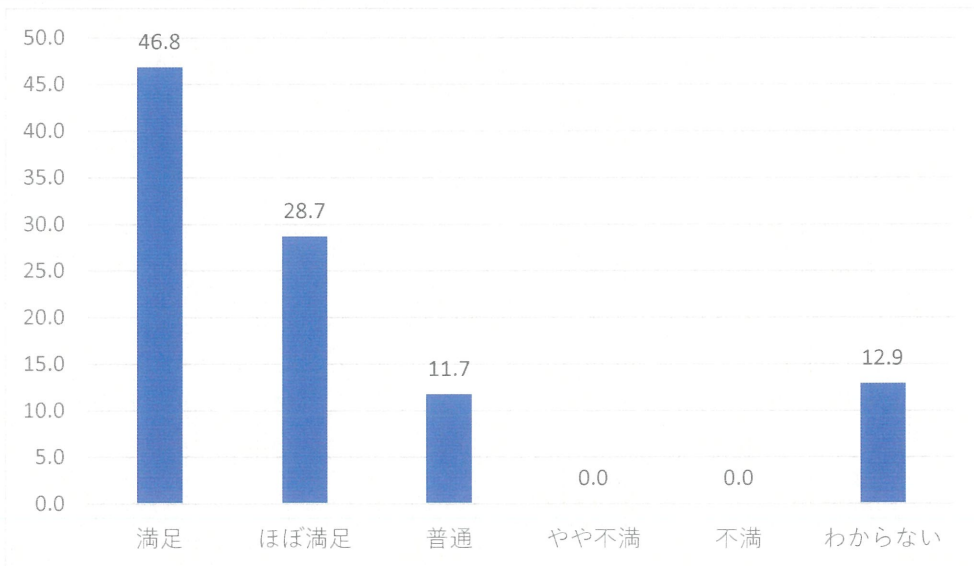
- 1 ケアマネさんや職員、スタッフの方々がいつも笑顔で気さくに話して頂けるので安心して相談する事が出来ております。
- 2 はい。わからないことがあれば、どなたにでも伺える雰囲気です
- 3 いつも親切なご対応で感謝申し上げます。
- 4 介護士の方に 日頃の状況を聞いたりしている
- 5 事務所では出来ませんが、生活させてもらってる階では皆さんお忙しそうで、お声をかけにくいです。
- 6 お忙しそう

Q12.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？



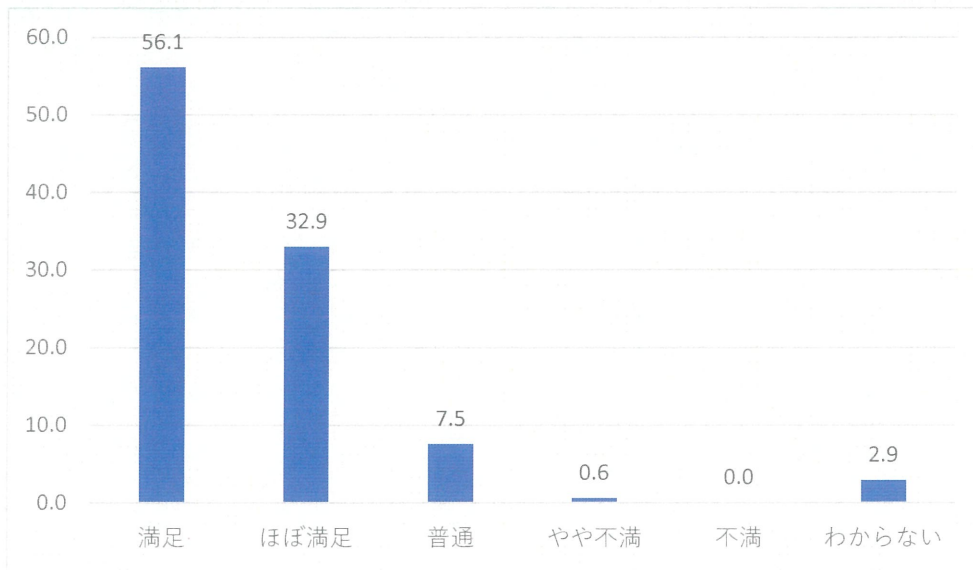
- 1 今まで意見や苦情は、ありません。感謝ばかりです。
- 2 意見や苦情をお伝えした事がないので分かりません。
- 3 特にこれまでありませんでしたので
- 4 意見や苦情を訴えたことはありませんが、いつも真摯に対応してくださるので、安心していきます。
- 5 まだ苦情はありません。
- 6 担当の職員さんが親身になって対応して下さいます。
- 7 苦情などないので
- 8 担当が不在の時でも、だれに聞いても情報が共有できるようにしてほしい。
- 9 意見や苦情を言ったことがない

Q13.個人情報の取り扱いについてはいかがですか？



- 1 何も問題ありません。
- 2 その後の処理が不明のため

Q14.施設での面会や、外出についてはいかがですか？



- 1 まだ面会や外出に制限のある施設が多い中、自由にさせて頂き助かっています。本人も喜んでい
- 2 コロナで中々会えない施設が多い中、毎日面会出来る事にとても感謝しております。
- 3 ただ本人が出たがらない
- 4 施設での面会は全く問題はありません。季節が良くなれば一度位外出を考えています。その時は宜し
- 5 大部屋であるのに面会時間は10時から19時と長く選択肢が多いと感じます。
- 6 面会の予約しないでいつでも会える。
- 7 最近、また、インフルエンザとかコロナとかが流行っていたりするのに、手を洗わずに面会に行か
- 8 ほぼ そちらへ伺った事がないので。すみません
- 9 土日祝の昼食前という人手の少ない忙しい時間帯での面会が多いので介護士さんにお声掛けするのは
- 10 申し訳ないので家族使用してもいい丸椅子の場所等おしえていただけると有難いです。立ったままだ
- 11 と車椅子の本人を見下ろすので、しゃがむ事になるのですがその姿勢はこちらがかなりつらいので、
- 12 (気にして用意してくださる介護士さん多いと思いますが) ただでさえ気分のムラ好不調の波が
- 13 激しい人間なのでご迷惑をおかけししていると思いますがいづ面会に行っても身だしなみも含めきち

上記の項目以外にも、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

- 1 あらゆる面でよくしていただき、申しぶんないです。ありがとうございます。
- 2 いつも本当にありがとうございます。
- 3 いつもありがとうございます

- 4 いろいろと母に、優しく接していただき感謝いたしております。母もととても喜んでおります。ただ歳を重ねるごとにわがママが出てくると思います。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
- 5 今後とも親父のことを宜しく願ひします。
- 6 行事にできるだけ参加できるよう、当日の本人への声かけをお願いいたします。
- 7 いつもありがとうございます。
- 8 とても満足しています。これからも続けていただきたいです。
- 9 ピラティスなど高齢者でも座りながらも寝転びながらも気軽に身体を動かせる器材があれば喜ぶだろうなと思います。
- 10 いつもお世話になりありがとうございます。便をした時、お湯で拭くなどはしていないのでしょうか？替えていただいた時に、においが取れていなかったの。
- 11 いつもお世話になりありがとうございます。
- 12 車椅子の足置き場がひとつしか無いのはなぜ？
- 13 いつもお世話になりありがとうございます これからも行事や面会を楽しみにしています 怪我や感染症等の病気がない事を願ひます 職員の皆様のご健康をお祈りし これからもよろしくお願いいたしします
- 14 問題行動の時も、ていねいに対応して頂き 感謝しております。
- 15 なにかありましたらいつでも連絡下さい。父がより良く暮らせてくれたらというのが願ひです。
- 16 大変親切に対応していただき感謝しております。
- 17 日々感謝申し上げます。今後ともよろしくお願い致します。
- 18 忙しいとは思いますが、もう少し清潔な環境をお願いしたいです。面会時など掃除されているのか気になります
- 19 特にありません。これからも施設の発展に頑張って下さい。
- 20 行事等が終了した掲示物がそのままなのが気になります。お忙しいとは思いますが、出来るだけ速やかに撤収してはいかがでしょうか？
- 21 忙しいなか良くやってくれてると思います
- 22 近々の様子は、ケアマネジャーの方から伺えていますので安心してあります。寒い中どうぞ皆様御自愛下さい。
- 23 換気・空気清浄がもう少しできればと思いました。
- 24 いつもお世話になっております。面会に行くと、スタッフさんが本人の様子を詳細に話して下さいます。今後もよろしくお願い致します。
- 25 昨年以降スタッフの方、全般に人員が少なく感じますが、気の所為 思い過ごしでしょうか。大変ですが対応お願いします。
- 26 いつも丁寧に対応してくださり、ありがとう御座います。これからも安心して暮らせるよう どうぞ宜しく願ひ致します。
- 27 特にありません。
- 28 いつもお世話になり誠にありがとうございます。感謝致しております。
- 29 毎日大勢の人のお世話をしていただき誠に頭の下がる思いでいっぱいです。これからも急な病気や事故等の時には第一に考えて対応していただけたら本当に助かります。宜しく願ひ致します。
- 30 あまり面会に行きませんが、変わった事があれば連絡頂き安心しておまかせでき本当に感謝しております。

9. 集計結果分析

(Q1)

住環境については「満足」「ほぼ満足」と合わせて79.8%の方に評価を頂きました。ただしコメントでは、清掃に関する事や照明、においに関してのご指摘を頂きました。皆様に気持ちよく過ごして頂くためにも、環境面への取り組みにつなげていきたいと考えております。

(Q2)

施設の食事に関しては、「満足」「ほぼ満足」と合わせて56.2%の方に評価を頂きましたが、反面26.6%の方が「わからない」と回答されていました。施設の食事に関しては、フロアに献立を掲載しているほか、施設のホームページでも取り上げています。コロナ禍以前は家族様に対して試食会も開催していましたので、もう少し実感してもらえる機会を設けていく必要があると考えております。

(Q3)

施設の行事については、「満足」「ほぼ満足」と合わせて71.0%の方に評価を頂きました。令和6年度の秋祭りは、コロナ禍以降中止していた家族様の参加も募り実施させて頂きました。コメントの中で、ボランティアへの参加協力に関するご意見を頂きました。施設としましては、家族様に対してボランティア活動を強要するものではないと考えております。季節毎の施設行事が利用者様にとって楽しみとなるよう、そこに家族様が一緒に参加できる行事運営に取り組んで行けたらと考えております。

(Q4)

施設の情報公開に関する取り組みについては、満足「ほぼ満足」と合わせて63.0%の方に評価を頂きました。法人の理念や基本方針にある、『積極的な情報公開』『透明性のある運営』について、今後も取り組んで行きたいと考えております。

(Q5～Q6)

みなと弘済園に連絡または訪問された際の職員の対応（言葉遣いや服装なども含めて）については、93.6%の方に、ケアプランについては82.4%の方に、それぞれ「満足」「ほぼ満足」と合わせた評価を頂きました。今後も職員の対応は明るく笑顔で、丁寧な対応を心がけていきます。またケアプランについても、わかりやすくお伝えしていけるよう取り組んで参ります。

(Q7～Q8)

急な病気や事故等の緊急時の対応については、74.4%の方が「あった」と回答し、25.6%の方が「なかった」と回答されました。「あった」と回答があった方に、施設の対応が迅速かつ適切であったかとの問いには、89.5%の方が「そう思う」「概ねそう思う」との回答を頂きました。今後も施設

としましては、利用者様に何か変化があった場合は速やかに家族様への連絡を行い、医療面と連携し対応して行きたいと考えております。

(Q9～Q10)

施設の医師や看護師から話を聞く機会があったかとの問いに関しては、41.1%の方が「あった」、58.9%の方が「なかった」と回答されました。「あった」と回答があった方に、医師や看護師からの説明がわかりやすく、丁寧であったかとの問いに関しては、78.0%の方が、「そう思う」「概ねそう思う」との回答を頂きました。

ご家族様からの自由記述では、「説明が分かりづらかった」や「医師が話を聞かず、押しつけばかりだった」との意見も頂きました。ご家族様に対して、丁寧にわかりやすくお伝えできるよう、みなと弘済園診療所として取り組んで参ります。

(Q11～Q13)

施設は誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？との問いに関しては、85.8%の方に、意見や苦情に対して、施設側が誠意ある対応をしているかとの問いに関しては、73.7%の方に、個人情報取り扱いに付いては、75.5%の方に、それぞれ「満足」「ほぼ満足」を合わせた回答を頂きました。

(Q14)

面会に関しては89%の方に「満足」「ほぼ満足」を合わせた回答を頂きました。令和6年8月までは、新型コロナウイルス感染症対策として面会や外出などに制限を設けさせて頂き、利用者様、家族様には大変ご不便ご心配をおかけしました。感染症対策は一定の制限を解除しながらも、今後も続いていく施設の課題であります。利用者様家族様にとって足を運びやすい、開かれた施設づくりに今後も取り組んで行きたいと考えます。

(施設に対してのご意見、ご要望など)

たくさんのご意見、ご要望などお届け頂きまして、本当にありがとうございます。あたたかいご意見は今後の仕事の励みとして、頂いた貴重なご助言に関しては、施設全体で共有し、よりよいサービスが届けられるよう取り組んで行きたいと考えております。

まだまだ至らない点が多いかと思いますが、何卒今後もよろしくお願い致します。

アンケート調査へのご協力をお願い

社会福祉法人みなと寮
特別養護老人ホームみなと弘済園

特別養護老人ホームみなと弘済園をご利用されている皆さまへ、施設サービスの満足度についてお伺いいたします。皆さまのご意見を伺うことで、より良いサービスを提供できるよう改善に努めていきたいと考えています。

このアンケートは無記名でお答えいただけます。アンケートに答えたことにより不利益を被ることは一切ありませんので、率直なご意見をお聞かせくださいますようお願いいたします。

Q1.今住んでいるお部屋や建物の住み心地はいかがですか？

(お部屋の明るさや騒音、室温や臭いなどについて)

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q2.毎日の食事についてはどうですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q3.特別献立や食事イベントについてはどうですか？（まぐろの解体ショー・デザートバイキング・イベント食など）

※イベント食（お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など）

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q4.施設でのお風呂についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q5.施設でのクラブ活動（書道・手芸・絵画・生け花クラブなど）についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q6.施設行事についてはいかがですか？（七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど）

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない
(自由記述)

Q7.面会についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない
(自由記述)

Q8.職員の関わりについてはいかがですか？（介護職員・医師・看護師・ケアマネなど）

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない
(自由記述)

Q9.機能訓練（集団体操や個別リハビリ）についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない
(自由記述)

Q10.これまでの質問以外でも、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

自由記述)

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

アンケート調査へのご協力をお願い

社会福祉法人みなと寮

特別養護老人ホーム みなと弘済園

特別養護老人ホームみなと弘済園のご利用者様、ご家族様へ施設サービスの満足度について伺いたします。皆様のご意見を伺うことで、今後より良いサービスを提供できるよう改善に努めていきたいと考えています。

アンケートの結果は公表し、今後の施設運営の参考にさせていただきますので、率直なご意見をお聞かせくださいますようお願いいたします。

アンケートには無記名でお答えください。回収の際にも回答者が特定されないよう配慮を行い、統計的に集計・分析をいたします。自由記述欄も公表の対象となりますが、個人が特定されかねない記述は編集させていただきます。また、宣伝行為や誹謗中傷、事実の歪曲など、問題がある場合については、公表を控えさせていただきます。

★アンケートの回答につきまして

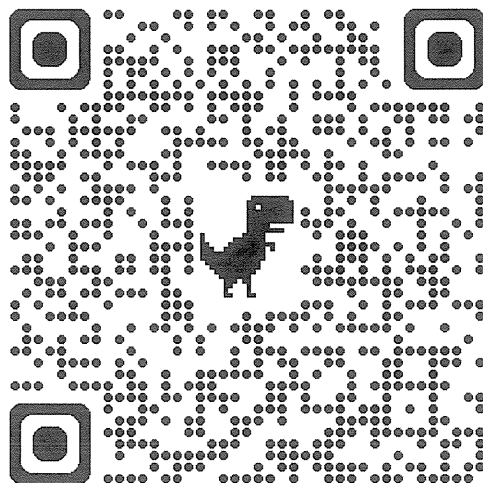
①書面での回答、もしくは、

②グーグルフォームを用いた回答も準備しております。

スマートフォンなどからご利用なさる場合は、下記のQRコードを読み取ってご回答ください。

※回答は①②いずれかひとつの方法で実施して頂きますよう、お願い申し上げます。

QRコード



次の項目につきまして、該当するところに○印をつけてください。

Q1.施設の住環境についてはいかがですか？（照明や装飾、室温や環境などについて）

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

（自由記述）

Q2.施設の食事の内容についてはいかがですか？（日常のメニュー・特別献立など）

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

（自由記述）

Q3.施設の行事（七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど）についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

（自由記述）

Q4.施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などを通して、情報公開や情報開示に取り組んでいます。それについてはいかがでしょう？

※『にこにこ便り』は、1階エレベーター横に掲示させていただいているほか、ご希望されるご利用者様にお渡ししており、また施設のホームページでも公開している施設内広報誌です。

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

（自由記述）

Q5.みなと弘済園に連絡または訪問された際の職員の対応（言葉遣いや服装なども含めて）についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

（自由記述）

Q6.ケアプラン（施設サービス計画書）はご利用者様・ご家族様の意向が反映された適切な内容となっていますか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

（自由記述）

Q7.急な病気や事故等の緊急時の対応についてお伺いします。

急な病気や事故などの対応がこれまでに、

- 1.あった 2.なかった

★1とお答えになった方はQ8の質問へお進みください。

★2とお答えになった方はQ9の質問へお進みください。

Q8.（Q7にて、1とお答えになった方に伺います）

急な病気や事故等の緊急時の対応について、施設の対応は迅速かつ適切でしたか？

- 1.そう思う 2.概ねそう思う 3.普通 4.あまりそう思わない 5.全く思わない

（自由記述）

Q9.施設の医療・看護体制についてお伺いします。

医師や看護師から話を聞く機会がこれまでに、

- 1.あった 2.なかった

★1とお答えになった方はQ10の質問へお進みください。

★2とお答えになった方はQ11の質問へお進みください。

Q10.（Q9にて、1とお答えになった方に伺います）

医師や看護師からの説明はわかりやすく、丁寧な対応でしたか？

- 1.そう思う 2.概ねそう思う 3.普通 4.あまりそう思わない 5.全く思わない

（自由記述）

Q11.施設は誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q12.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q13.個人情報の取り扱いについてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

Q14.施設での面会や、外出についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

上記の項目以外にも、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

・アンケート用紙は、同封の返信用封筒に入れて、令和7年2月28日(金)必着で投函してくださいようお願いいたします。

・ご回答頂きましたアンケートの集計結果につきましては、次回の家族会総会でご報告いたします。

※感染症等の影響により家族会総会の開催が困難な場合は、集計結果をご家族様宅へご郵送させていただきます。