

# 令和5年度 弘前特別養護老人ホーム 「満足度調査アンケート」結果報告

\* 実施期間 令和5年6月5日～約1ヶ月間  
\* 調査対象 66名 / 回答数43名 (回収率 65.2%)

問1. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。



問2. 施設サービス計画書(ケアプラン)はわかりやすいですか。



問3. 利用料金(費用負担の変更、加算等)についての説明はわかりやすいですか。



問4. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。



問5. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。



問6. 面会方法(面会室にて予約制)については、どう思われますか。



問7. 広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか。



問8. 当施設を利用してよかったと思いますか。



## 【 ご家族様からのご意見・ご要望等 】

- なかなか会いにいけないですが、こん度のたなばた会を楽しみにしています。  
⇒七夕会を楽しんでいただけると嬉しいです
- 特にないです。  
⇒何かございましたらお気軽にお声がけください
- 催し物は、土・日にしてほしいです  
⇒職員人員配置等を踏まえ、今後要検討いたします
- 面会についてですが、県外親族の人も面会室で出来る様要望します  
⇒帰省後3～4日経過、若しくは抗原検査陰性確認により要検討いたします
- 現在の面会方法ですと、時間に拘束されますので出来るだけ早く自由に面会出来る様になって欲しい。  
⇒感染状況が不透明なので、今後も現状での対応にてご理解願います  
コロナ関連のお知らせに関しましては、当法人ホームページから法人全体の情報をお伝えしておりますのでご覧下さい

ホームページ：<http://tsugarufujimikai.com>



- 寝たきりなので大変手がかかっていると思っております。  
今後共宜しくお世話下さい
- 大変お世話になっております。賢明に介護に取り組んでいるみなさんに感謝します。本人には安心安全な暮らしのもとにゆったりとした気持ちで長生きしてほしい。これからもよろしくおねがいします。
- 母をよろしくお願ひします。来年100才です。
- お世話になります。なかなか会いにいけませんがよろしくお願ひします。
- いつもやさしい対応ありがとうございます。  
これからもよろしくお願ひします。
- 本人も満足しているみたいです。  
ありがたいと思っております。よろしくお願ひ致します。
- いつも大変ありがたく思っております。今後とも、どうぞよろしくお願ひいたします。
- 不満など全くありません。コロナやインフル等予防接種もお世話いただき感謝しております。今後ともよろしくお願ひします。
- 今後ともよろしくお願ひします。  
⇒こちらこそ宜しくお願ひ致します。心を込めてお世話させていただきます  
今後ともご入所者様やご家族様が安心して生活ができるよう精進いたします

- しののめ園で、元気を取り戻して過ごしている母の姿をみて、改めて介護されている方々に感謝申し上げます。
- コロナ感染は落ちつきませんが、スタッフの皆様には御苦勞おかけしております。ありがとうございます。
- 毎日毎日ありがとうございます。宜しくお願い致します。
- 何かあった時とか、すぐ電話確認してくれるのでとてもありがたいです。
- 急な入所希望に対して、すばやく対応していただきました。  
いろいろな説明も大変わかりやすかったです。入所当日もとてもスムーズに行きまして、感謝しております。
- 全部OK
- 毎日、御苦勞、お世話おかけしております  
受けいれていただき、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。病院の通院や介護認定の手続き、衣料品の買物等していただけて、大変ありがたいです。今後とも職員の皆様の御健康と職場環境が充実されて職務にあたれますようお願いしております。
- 特養に入れて良かったと思っています  
⇒温かいお言葉ありがとうございます  
感謝や労いのお言葉やお気持ちは職員の励みになります  
今後もサービス向上に努めて参ります

### アンケートを終えて

この度は、貴重なご意見をいただき心より感謝申し上げます。

行き届かなかった点、改めなければならない点について考える良い機会をいただきました。これからも、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。

新型コロナウイルス感染症の収束に関しましては、世界的にも不透明な現状です。施設としても、地域の感染状況を踏まえ対処して参りたいと思います。

ご利用者様にもご不便をおかけすることもございますが、引き続きご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

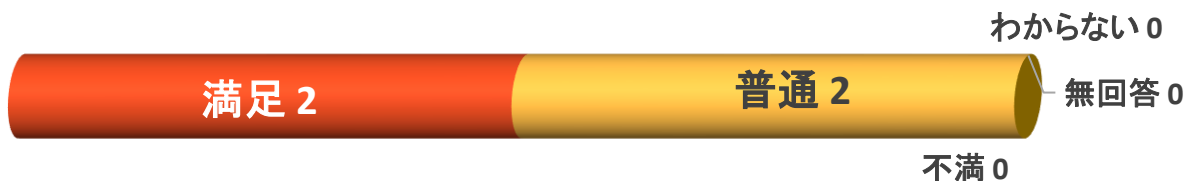
# 令和5年度 弘前特別養護老人ホーム ショートステイ広知苑 「満足度調査アンケート」結果報告

\* 実施期間 令和5年6月5日～約1ヶ月間  
\* 調査対象 9名 / 回答数4名 (回収率 44.4%)

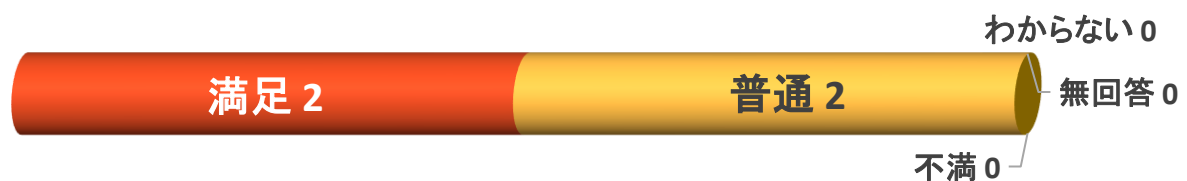
問1. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。



問2. 施設サービス計画書(ケアプラン)はわかりやすいですか。



問3. 利用料金(費用負担の変更、加算等)についての説明はわかりやすいですか。



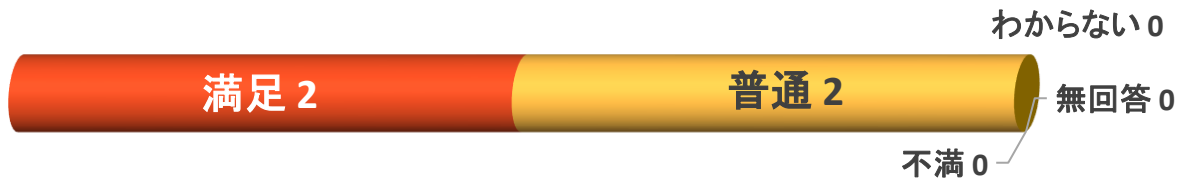
問4. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。



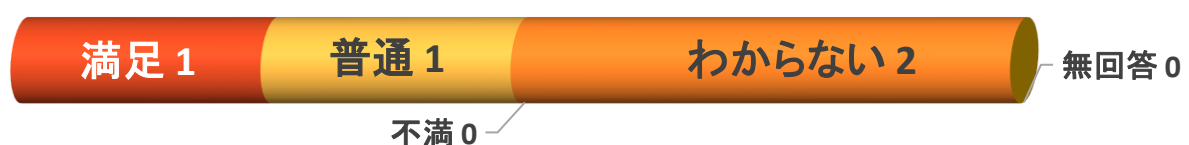
問5. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。



問6. 面会方法(面会室にて予約制)については、どう思われますか。



問7. 広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか。



問8. 当施設を利用してよかったと思いますか。



## 【 ご家族様からのご意見・ご要望等 】

- いつもお世話になっております。温かく接して頂きありがとうございます。  
今後とも又宜しくお願い致します。  
⇒こちらこそよろしくお願い致します。
- 不足しているもの、交換が必要な物教えてもらえたらいいです。  
⇒はい。何かありましたら電話連絡させていただきます。よろしくお願い致します。

### アンケートを終えて

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケートにご協力いただき、  
また貴重なご意見もいただき誠にありがとうございました。

まだまだ至らぬものと思いますが、貴重なご意見を基としサービスの  
資質向上に取り組み、感謝やお褒めの言葉を励みに満足のいただける  
サービスを目指し努めて参ります。

～ご連絡事項～

コロナ関連のお知らせに関しましては、当法人ホームページから法人全体の  
情報をお伝えしておりますのでご覧下さい。

ホームページ：<http://tsugarufujimikai.com>



## デイサービスセンター均幸苑 アンケート調査結果

調査機関…弘前特別養護老人ホーム 接遇向上委員会

対象者…デイサービスセンター均幸苑のご利用者または、そのご家族

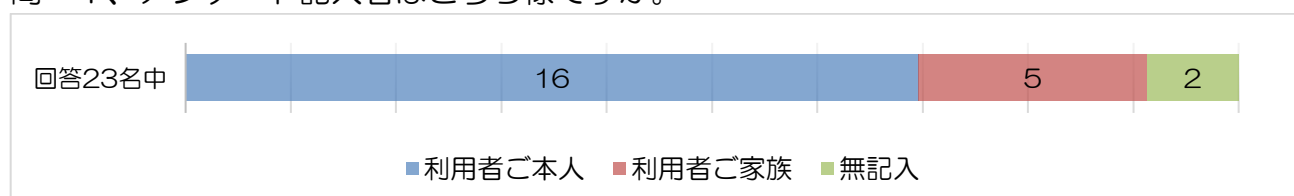
回収率…23/27名(85.2%)

調査期間…令和5年6月1日配布開始、6月30日しめきり(アンケート用紙記入)

【 】内はその問いに対して頂いたご意見です。

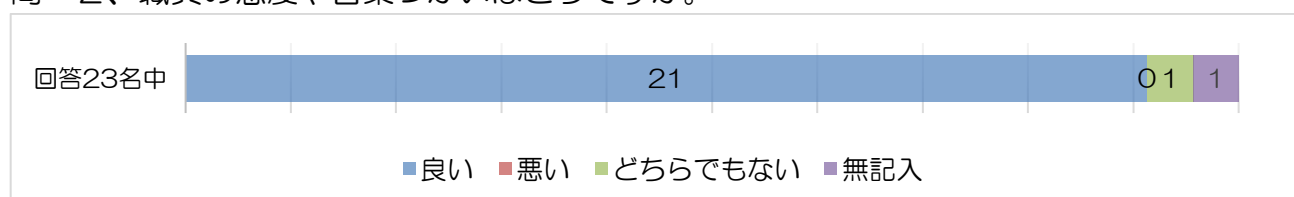
※青字は、調査結果に対する事業所からの返答です。

問 1、アンケート記入者はどちら様ですか。



※アンケートへのご協力ありがとうございました。

問 2、職員の態度や言葉づかいはどうですか。



【とても良いです。】

【女性の方は特にありがたいです。】

【声がおおきい人がいる】

※大きい声を出して、不快な思いをさせてしまったことを、お詫びいたします。

職員間の仕事上の話かもしれませんが、ご利用者様がそばにいることを忘れず、以後このようなことがないように、職員に注意致します。

問 3、相談や依頼ごとに対して、職員は頼りになりますか。



【頼りになります。】

※頼りにならないとの回答が1件あり残念ですが、出来る限り皆様のご要望に応えられるよう努めて参りますので、遠慮せずご相談下さい。

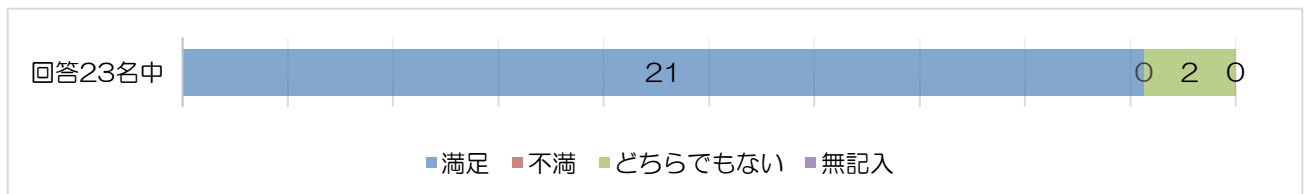
問 4、介護サービス計画書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすいですか。



【とても分かりやすいです。】

※書類だけだと分かりにくいと思いますので、これからも簡潔明瞭なご説明を心掛けます。

問 5、送迎時の対応はどうですか。



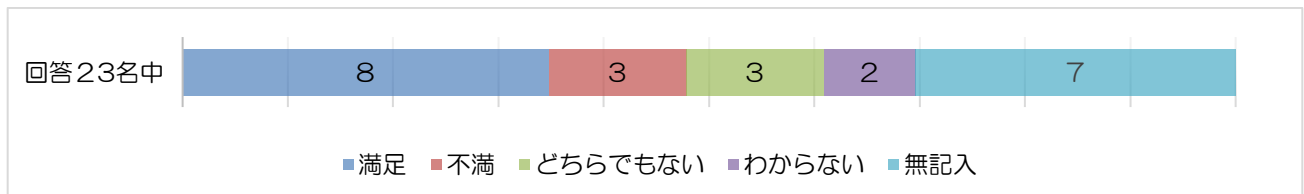
【満足です。】

※これからもご利用者様ならびにご家族様に、安心して任せて頂ける送迎を心掛けます。

問 6、入浴援助などの対応はどうですか。



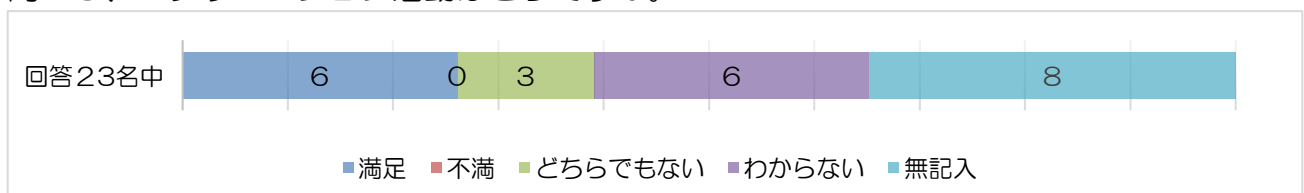
問 7、食事には満足していますか。



※わからない・無記入は、ご家族が回答された場合や、総合事業のご利用者様かと存じます。

※不満が3件、どちらでもないが3件あります。こちらに関しては重く受け止め、給食会議等で改善策などを話し合っていきたいと思えます。

問 8、レクリエーション活動はどうですか。



※わからない・無記入は、ご家族が回答された場合や、総合事業のご利用者様かと存じます。

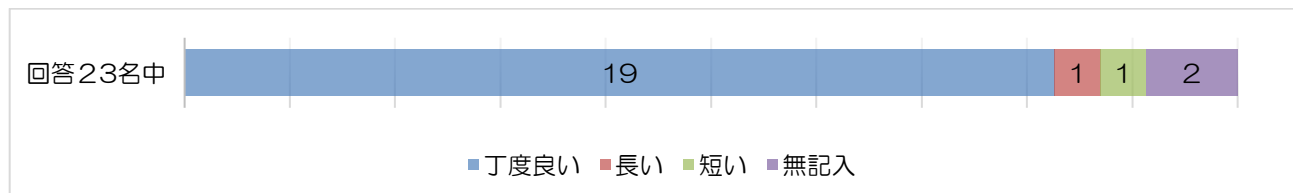
※レクリエーションは書籍やインターネット等で検索して新しいことも取り入れてはいるのですが、もっと皆さんに満足頂けるように努めて参ります。

問 9、デイサービスのご利用は、心身の衰えを防ぐ上で、役立っていると思いますか。



※これからも皆様のお役に立てるよう、努めて参ります。

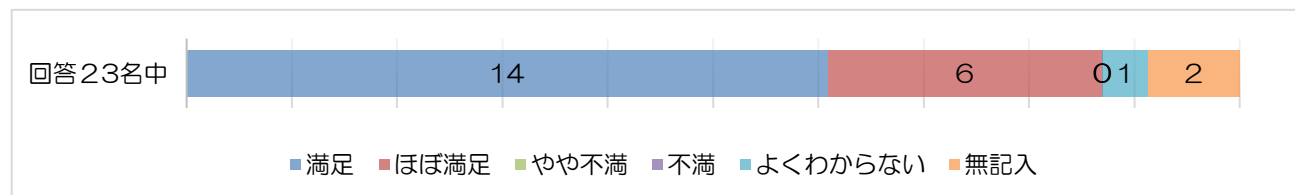
問10、提供時間はどうですか。



【もう少し長くてもよい。】

※職員数や勤務時間上、これ以上提供時間を長くすることは出来かねますので、ご了承願います。

問11、コロナウイルスの感染対策として、現在の事業所対応と、ご利用者様にお願いしていることについて、お答えください。



※現在コロナウイルス感染は、職員、ご入所者ともに確認されておりませんが、第9波も懸念されておりますので、気を引き締めて感染防止に努めて参ります。

その他、ご要望などございましたら、ご記入下さい。

【満足です。】

【職員の皆さん明るいあいさついつもありがとう。】

【私は本当にありがたいと思っています。感謝しています。】

【特にございません。ありがとうございます。】

※ありがたいお言葉感謝致します。今後とも均幸苑を宜しくお願い致します。

【契約時にお願いしたことが、忘れられている周知徹底されていない。】

※周知徹底するよう努めたいと思いますので、恐れ入りますが、その旨再度お話頂きたいと思ひます。宜しくお願い致します。

最後に、このたびはアンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。

今回の調査結果を真摯に受け止め、今後のサービス向上に役立てていきますので、今後ともデイサービスセンター均幸苑を、宜しくお願い申し上げます。

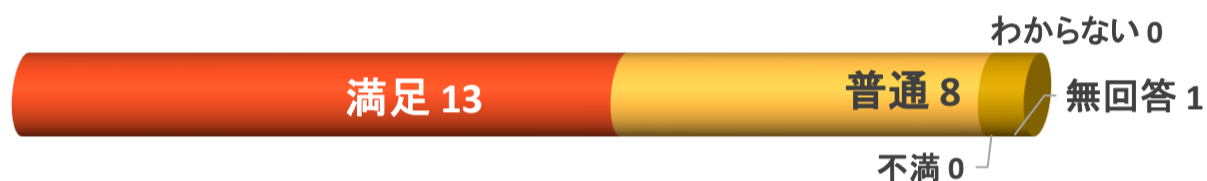
# 令和5年度 弘前特別養護老人ホーム ヘルパー事業 静風苑 「満足度調査アンケート」結果報告

\* 実施期間 令和5年6月5日～約1ヶ月間  
\* 調査対象 23名 / 回答数 22名 (回収率 95.7%)

問1. 職員の接遇(言葉遣い、対応)や身だしなみに満足されていますか。



問2. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。



問3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。



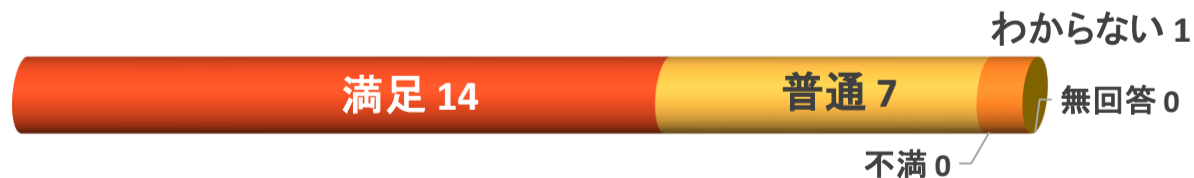
問4. サービス内容について満足されていますか。



問5. ご本人の状態把握した上で適切なサービスを提供していると思いますか。



問6. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。



問7. 当事業所のサービスを利用してよかったと思いますか。



## 【 ご利用者様からのご意見・ご要望等 】

- 何んも特にない
- 今、特になく、何かあれば電話します。
- 他の事業所を利用した事がないので比べようがない  
⇒何かございましたらお気軽にお声がけください。
- いつも、ありがとうございます
- いつも有難うございます
- 満足です。何かあれば口で伝えます。
- 皆さん良い人達ばかりなので助かっております。ありがとうございます。
- いつもお世話になって居ります。 今後もよろしく願います。
- 満足  
⇒温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
- 3名のヘルパーさんがかわるがわるこられますが、特に問題はありませんが、気づかい等の濃淡はあります。元気つけてくれる方が心強く思います。  
よろしくお願い致します。  
⇒3名とも、気づかいのある対応を心がけて努めて参ります。
- おそうじはもうちょっと、すみずみまで奥の方までやってもらいたいです。  
私、腰がいたくても重い物、高い所出来ないけどよく気がついてやってくれます。  
⇒今一度サービス内容を再確認し、丁寧な掃除を行っていきます。  
今後もお気づきの点がございましたら、お申し付けください。

### アンケートを終えて

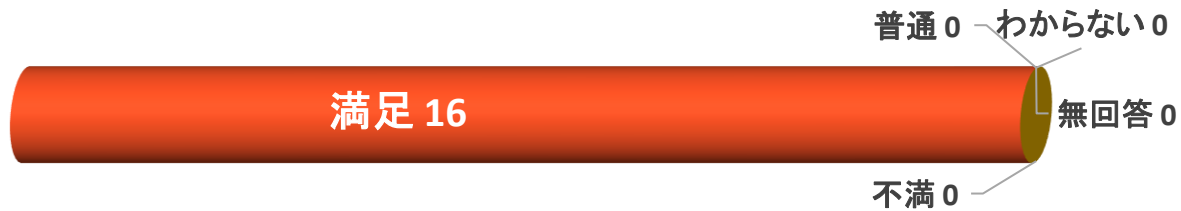
この度は、ご多忙にもかかわらずアンケートにご協力いただき、  
また貴重なご意見もいただき誠にありがとうございました。

まだまだ至らぬものと思いますが、貴重なご意見を基としサービスの  
資質向上に取り組み、感謝やお褒めの言葉を励みに満足のいただける  
サービスを目指し努めて参ります。

令和5年度 弘前特別養護老人ホーム 訪問入浴事業 静風苑  
「満足度調査アンケート」結果報告

\* 実施期間 令和5年6月5日～約1ヶ月間  
\* 調査対象 16名 / 回答数 16名 (回収率 100%)  
(記入者: 本人5名 家族7名 入居先施設職員4名)

問1. 職員の接遇(言葉遣い、対応)や身だしなみに満足されていますか。



問2. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。



問3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。



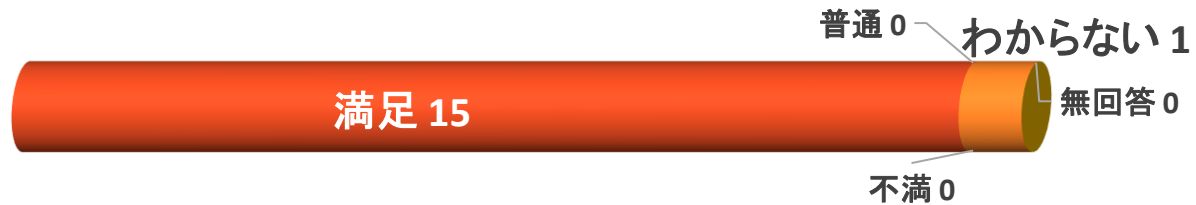
問4. サービス内容について満足されていますか。



問5. ご本人の状態把握した上で適切なサービスを提供していると思いますか。



問6. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。



問7. 当事業所のサービスを利用してよかったと思いますか。



## 【 ご利用者様からのご意見・ご要望等 】

- 問2 生活保護です  
⇒自己負担分がないため、料金説明はしていません。
- 問5 母が痒いに行った所はきちんとチェックしてくださいました♡  
⇒遠慮なくお申し付けください。
- 入浴時の声かけ手順所作すべてが、対象者の事を思って優しく手際よく丁寧で、母も笑い声が出ています。楽しみに待っているようです。  
今後もどうか宜しくお願い致します。
- いつも素晴らしい介護サービスを提供していただいております。  
心から感謝しております。ありがとうございます。
- いたせりつくせりで大変満足しています。ありがとうございます。  
⇒温かいお言葉ありがとうございます。
- 安心して任せる事が出来、大変満足しております。  
急な変更にも迅速に対応していただき助かっています。  
⇒できるだけご希望に添えるように、対応させていただきます。
- これからもよろしくお願い致します。  
⇒こちらこそよろしくお願い致します。
- 特になし。何でも言えているので良い。  
⇒今後も何かございましたらお気軽にお声がけください。
- 以前も関わる機会があり、訪問入浴を利用するならば、弘特さんと決めております。今後共宜しく願いします。利用者・家族からの感想も Goodです！（ご利用者様入居先施設職員）
- いつも丁寧な対応で安心してお任せ出来ています。  
今後も宜しくお願い致します。（ご利用者様入居先施設職員）  
⇒ご要望等ございましたら、ご連絡ください。  
こちらこそ、よろしくお願い致します。

### アンケートを終えて

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケートにご協力いただき、また貴重なご意見もいただき誠にありがとうございました。

まだまだ至らぬものと思いますが、貴重なご意見を基としサービスの資質向上に取り組み、感謝やお褒めの言葉を励みに満足のいただけるサービスを目指し努めて参ります。