

# 令和5年度利用者家族アンケート調査集計結果

～特別養護老人ホーム弘前園～

【調査実施期間】 令和5年6月1日～6月24日

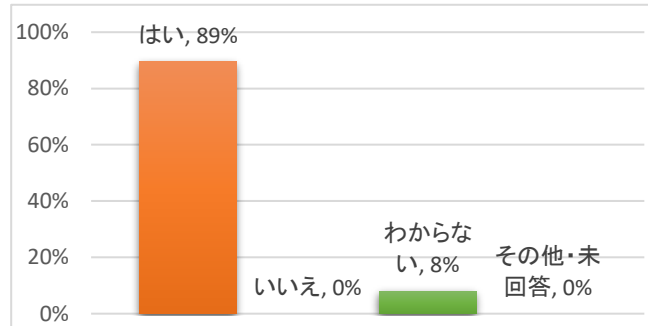
【調査対象者】 施設入所者・ショート利用者ご家族様55名に配布

【回答者人数及び配布総数に対する割合】

- ・アンケート配布総数 : 55名
- ・有効回答数 : 38名
- ・回数率 : 69.1%

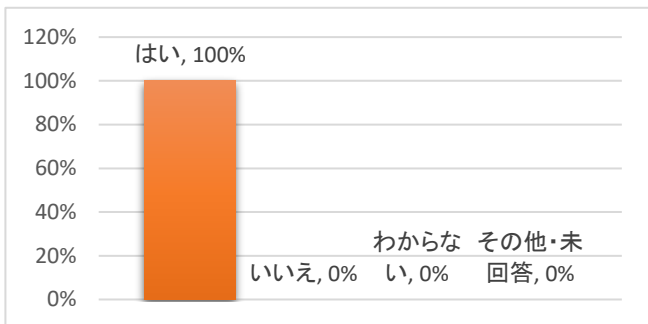
## 1) 施設は、ご本人の健康管理を適切に行っていると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	34	89%
いいえ	0	0%
わからない	3	8%
その他・未回答	1	0%
	38	100%



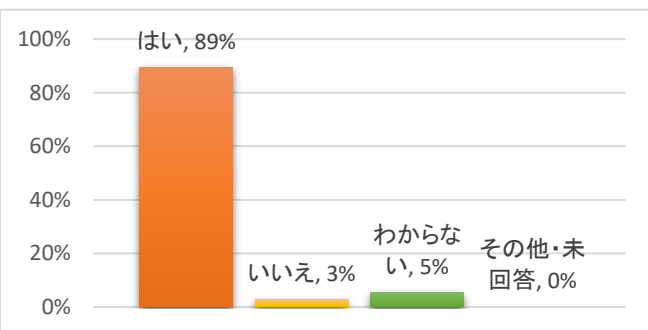
## 2) 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか

カテゴリー	人数	%
はい	38	100%
いいえ	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



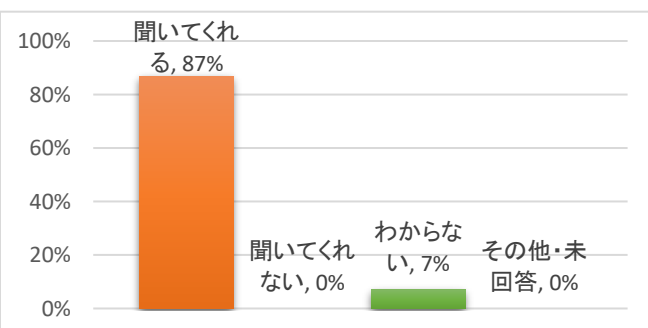
## 3) 施設からの連絡や報告はわかりやすく説明していますか

カテゴリー	人数	%
はい	34	89%
いいえ	1	3%
わからない	2	5%
その他・未回答	1	0%
	38	100%



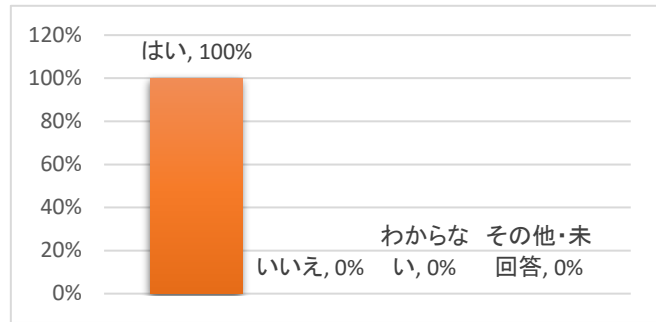
## 4) 職員は、親身になってお話を聞きますか

カテゴリー	人数	%
聞いてくれる	33	87%
聞いてくれない	0	0%
わからない	5	7%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



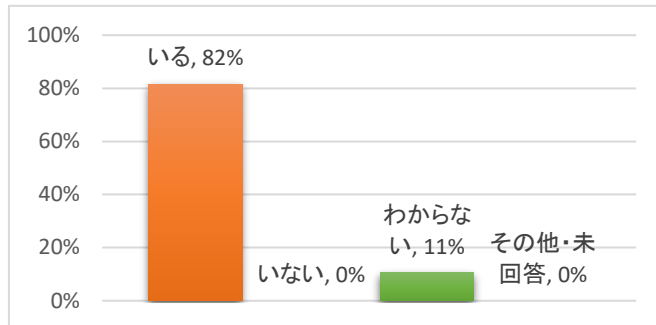
5) 電話での言葉遣いは適切ですか

カテゴリー	人数	%
はい	38	100%
いいえ	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



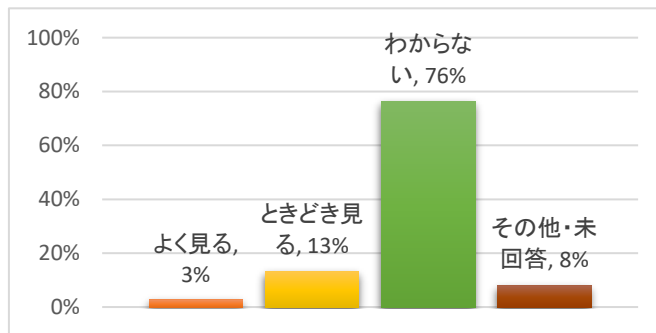
6) 広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか

カテゴリー	人数	%
いる	31	82%
いない	3	0%
わからない	4	11%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



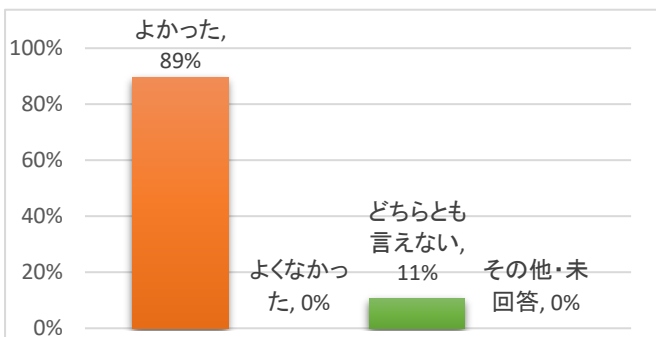
7) 広報誌以外にもブログを活用して入所者の様子や施設からのお知らせなどを掲載しておりますが施設のホームページをご覧いただいたことはありますか

カテゴリー	人数	%
よく見る	1	3%
ときどき見る	5	13%
わからない	29	76%
その他・未回答	3	8%
	38	100%



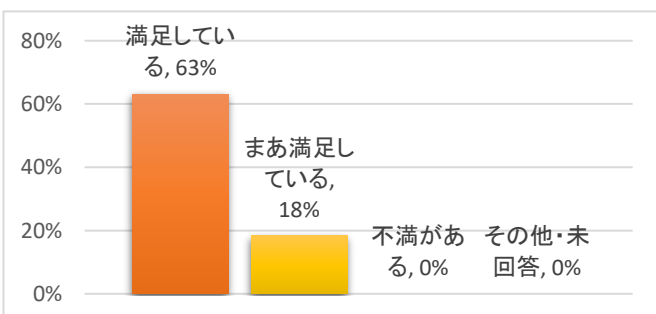
8) この施設を利用して良かったと思いますか

カテゴリー	人数	%
よかった	34	89%
よくなかった	0	0%
どちらともいえない	4	11%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



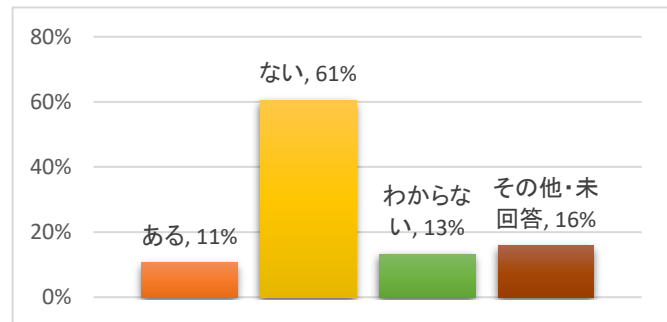
9) ご家族は、今のサービスに満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	24	63%
まあ満足している	7	18%
不満がある	1	0%
その他・未回答	6	0%
	38	100%



10) 新型コロナウイルス感染拡大対策として、ガラス越しでの面会を中心に行ってきました。何か気になっていたことはありませんか？

カテゴリー	人数	%
ある	4	11%
ない	23	61%
わからない	5	13%
その他・未回答	6	16%
	38	100%



10) で「ある」と答えた方の回答

\*赤字：施設からの回答

話したいけど、感染予防の為、仕方ない	ご理解して頂き、ありがとうございます。感染予防対策は、今後も継続して参ります。
いつまでガラス越しでの面会をしますか？	ご記入ありがとうございます。当法人も含め、いつまで継続するかは未定です。また感染症法上の5類に移行となりましたが、感染力が低下した訳ではありません。今後も気を引き締めて感染予防を継続していきます。
会話がスムーズに出来る様に	ガラス越しでの面会はなにかと不便なことが多いですが、感染を予防する為に対応させて頂いております。他の面会対応が出来ず申し訳御座いません。貴重なご意見ありがとうございます。

《施設に改善して欲しい点、気になる点などの意見等》

\*赤字：施設からの回答

私達家族は貴園の〇〇（入所者名）に対する気遣いに感謝しております。	ありがとうございます。これからもご入所者様、ご家族様が安心して生活出来るよう、尽力しながらお手伝い出来るよう支援していきます。
忙しさにかまけて様子も見に行けず勝手にして申し訳ないです。どうかこれからもよろしくお願い致します。いつもありがとうございます。	至らない点もあるかと存じますが、こちらこそよろしくお願い致します。
今後ともよろしくお願い致します。	ご記入ありがとうございます。こちらこそ今後ともよろしくお願い致します。
いつもありがとうございます。100歳まで頑張りたいです。これからも皆様のお世話になります。	私達に出来るは精一杯精進を致します。今後とも何卒よろしくお願い致します。

この前はじめてホームページを見ました。（2件）	今回のアンケートでホームページの存在が分からない方が多くいました。もっと周知が出来る様に努力をしていきます。
コロナ過の中、入所者を守って行くのは大変な労力だと思います。本当にお疲れ様だと感謝申し上げます。何も出来ませんがこれからも宜しく願い致します。	ありがとうございます。これからもご入所者様が健康的な生活を送れる様に支援を継続していきます。またご家族様も安心して生活が出来る様、尽力していきます。
いつもお世話になっております。受診時の職員の方の対応が丁寧で家族としてありがたく思いました。これからもよろしく願いします。	ありがとうございます。定期的な医療機関を受診し、健康の維持増進に役立てる事が出来るよう、支援を継続していきます。今後ともよろしくお願い致します。
本人の生活の様子を報告してほしい。	面会の制限をしており、ご家族の皆様にご心配をかけているかと思えます。大変恐縮では御座いますが、個別での生活の様子などは、電話やホームページの「お便りメール」などで、お気軽にお問い合わせ下さいます様お願い致します。貴重なご意見ありがとうございます。
いつもお世話になっております。これからもよろしく願いします。ありがとう。	ありがとうございます。こちらこそ今後とも何卒よろしく願いいたします。

#### アンケートを終えて

この度は、アンケートにご協力頂き、皆様には感謝申し上げます。皆様の貴重なご意見、ご要望は真摯に受け止めご満足頂けるよう改善に努めてまいります。また、感謝の言葉や労いの言葉も頂き、大変励みになり、やる気に繋がるものでございます。

より一層ご利用者様、ご家族様に満足度の高いサービスが提供できますよう職員一同、誠心誠意、努めさせて頂きたいと思えます。また、感染対策にも尽力していきたく思っております。

今後とも宜しく願い致します。

特別養護老人ホーム弘前園 サービス向上委員会一同

# 令和5年度 ご利用者様・ご家族様 アンケート調査結果

デイサービスセンター弘前園

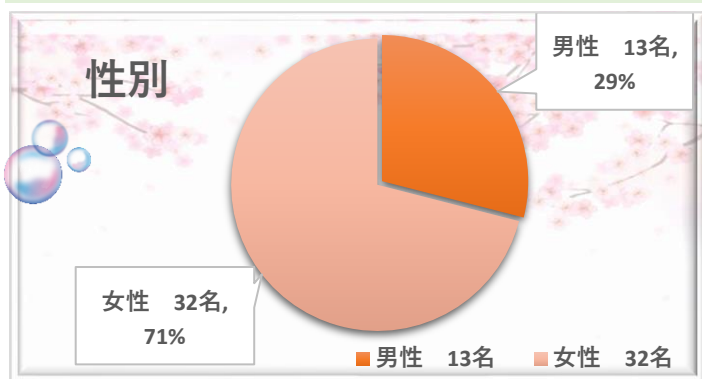
デイサービス ご利用者様・ご家族様対象

今後のデイサービス運営に活用する為、今回ご利用度満足度に関する調査を実施しました。ご協力頂きましたご利用者様、ご家族様には貴重なお時間を頂戴いたしまして、誠にありがとうございました。

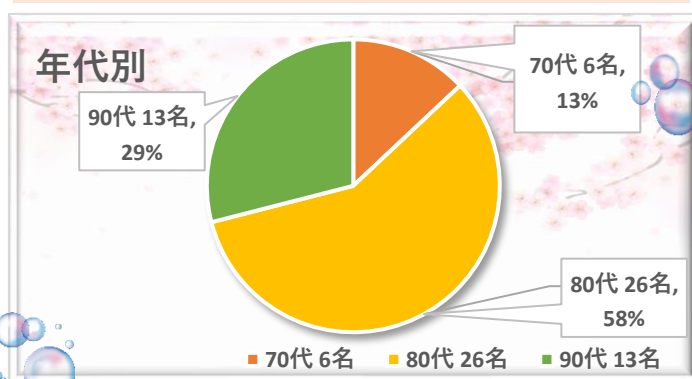
実施期間：令和5年 6月1日～6月15日

アンケート依頼数：45件 回答数：33件 回収率73%

ご利用者様 性別



ご利用者様 年代別



## 【アンケート集計結果】

1) 相談や依頼をした時職員は頼りになりましたか？



2) 介護サービス計画や重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか？



3) 送迎のサービス対応はどうか？



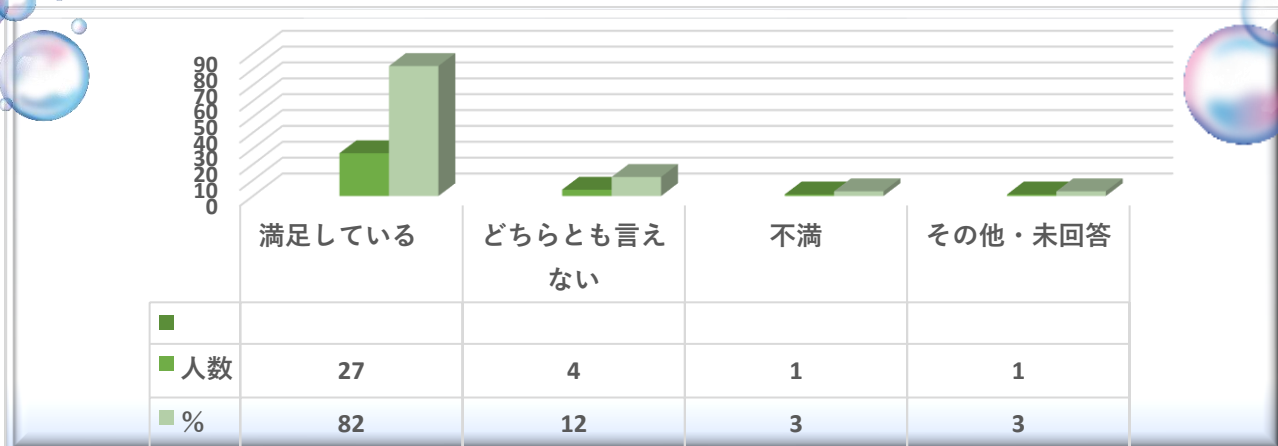
4) 入浴はどうか？



5) 食事に満足していますか？



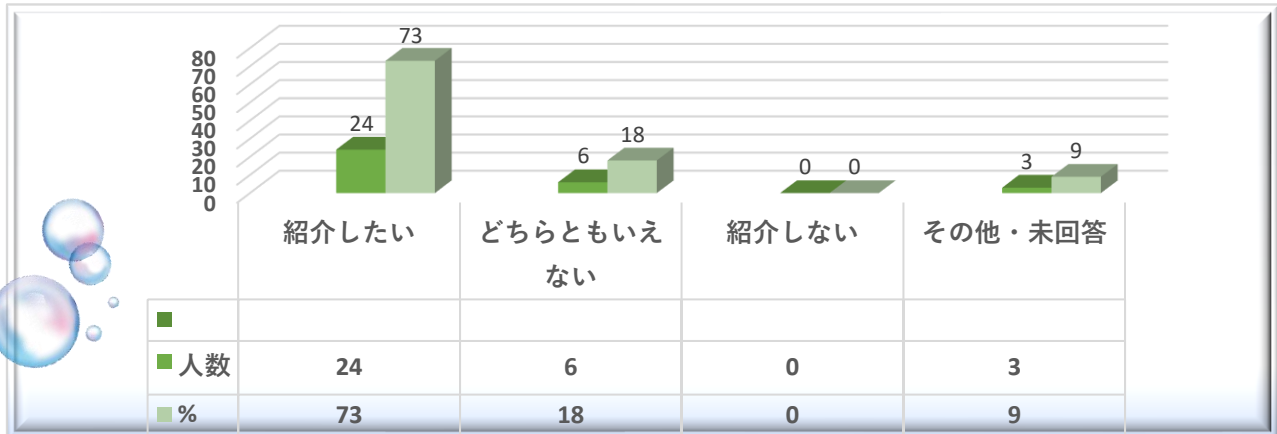
6) 余暇活動はどうか？



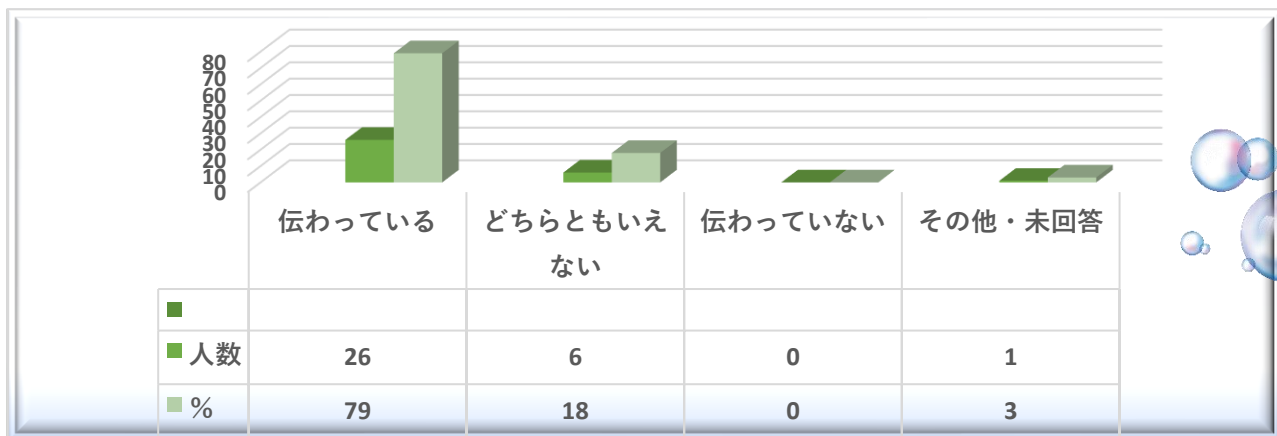
7) デイサービスは心身の衰えを防ぐ上で役に立っていますか？



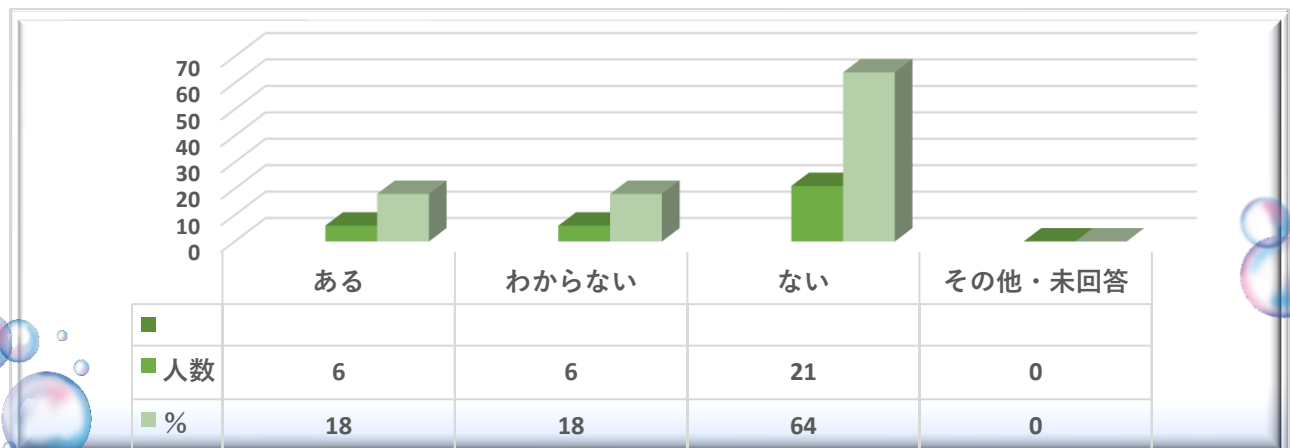
8) 現在利用しているサービスを友人や知人に紹介したいと思いませんか？



9) 広報や行事予定表を発行していますが、内容や園の様子は伝わっておりますか？



10) 当施設のホームページをご覧頂いた事がありますか？



## ※ その他のご意見、ご要望

### 【皆様のお声】

### 【施設の回答】

◎温泉があるといいと思います

・貴重なご意見ありがとうございます。  
なかなか実現する事は難しい状況では  
ありますが、温泉に代わる何かを、職  
員で検討していきたいと思ひます。

◎余暇活動は利用者様の声を広く  
聞いた方がいいと思ひます。

・貴重なご意見ありがとうございます。  
今後、皆様の意見を聞く機会を設けて  
皆様が楽しめる活動をおこなってい  
きたいと思ひます。

◎ドライブに参加したい。  
(体調面すぐれない為参加でき  
ない状況)

・貴重なご意見ありがとうございます。  
今後、体調面が安定して問題なく参加で  
きるように私達もお手伝いしてい  
きたいと思ひますので、お気軽にご相談して頂  
ければと思ひます。

◎食事に関する質問がありま  
したが、家族の立場だと何を食  
べているのか、分からないので  
アンケートにも答えようがあり  
ません。本人に聞いても、何を  
食べてきたかも分からないし...  
提案としては、メニュー表があ  
ると良いのではないでしょ  
うか？  
夕飯もかぶらないようにできま  
すし...

・貴重なご意見とご提案ありがとうございます。  
今後、実現に向けて検討してい  
きたいと思ひます。

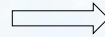
(ホームページについてのご質  
問についての意見)

◎アナログの人間です。

・貴重なご意見ありがとうございます。  
そうですね...わかりにくい部分もありま  
すね。今後情報が分かりやすいように予  
定表等と一緒に情報提供していきたいと  
思ひます。

【皆様のお声】

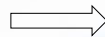
◎いつも、ありがとうございます。  
感謝しています。



【施設の回答】

・ありがとうございます。こちらこそ  
数ある施設の中から当園をご利用して  
頂き、皆様に感謝しております。これ  
からも宜しくお願い致します。

◎利用する日がいつも楽しみで  
す。これからもよろしくおねが  
いします。



・ありがとうございます。職員大変励  
みになります。こちらこそ宜しく願  
い致します。

※ 昨年度のご意見について（改善が必要と思われる点）

◎トイレにウォシュレットをつ  
けてほしい。



・大変申し訳ございません。まだ改善  
に至っておりませんでした。ご意見を  
真摯に受け止め、引き続き改善に努め  
て参りたいと思います。

◎周りに花でも植えたら良いと  
思う。

アンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。アンケートの結果及び  
ご意見ご要望、職員一同真摯に受け止め、今後もより一層ご利用される方々に安  
全に質の良いサービス提供できますように精進して参りたいと思っております。  
又たくさんの感謝のお言葉ありがとうございました。

職員にとっては大変励みになりやる気に繋がるものでございます。

本当にありがとうございました。

今後ともデイサービスセンター弘前園を宜しくお願い致します。

デイサービスセンター弘前園 サービス向上委員会一同

## 令和5年度ご利用者ご家族様アンケート調査集計結果

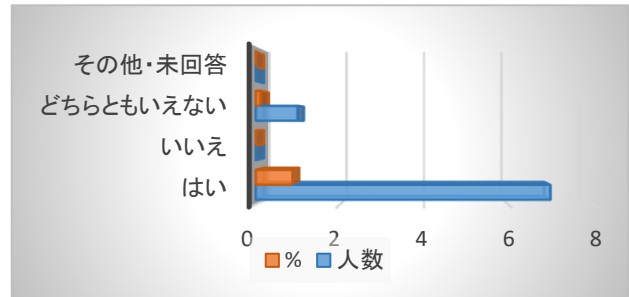
### グループホーム鬼沢ご家族様対象

今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。ご協力いただきましたご利用者ご家族の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

実施期間 令和5年6月5日～6月23日 アンケート依頼数 9件 回答数 8件 回収率89%

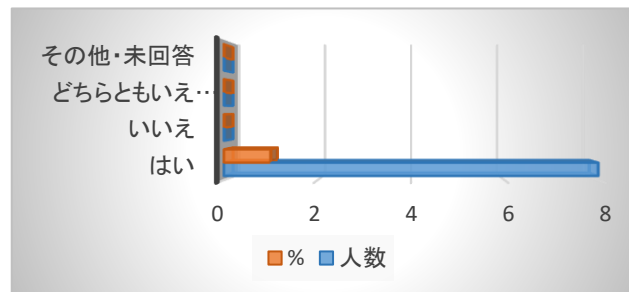
#### 1) 職員はご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？

カテゴリー	人数	%
はい	7	88%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	1	12%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



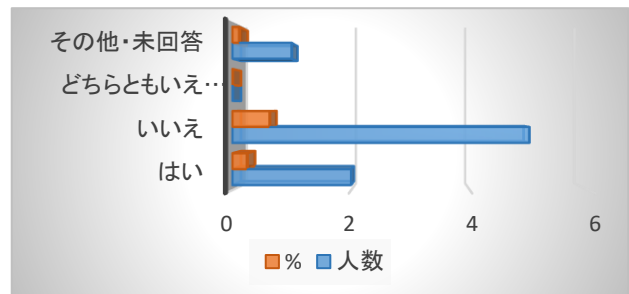
#### 2) 職員はご家族やご本人のその時の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



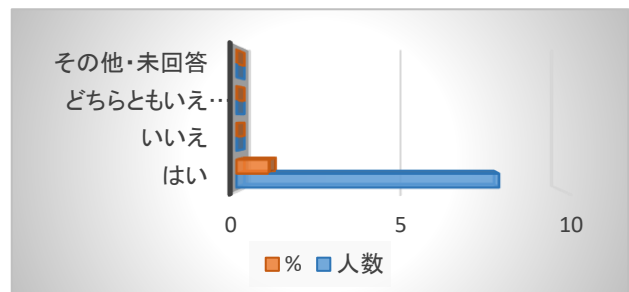
#### 3) グループホームのサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はありますか？

カテゴリー	人数	%
はい	2	25%
いいえ	5	63%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	1	12%
	8	100%



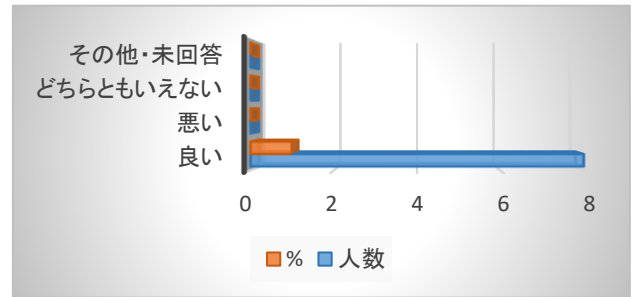
#### 4) グループホームからの連絡や報告はわかりやすいですか？

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



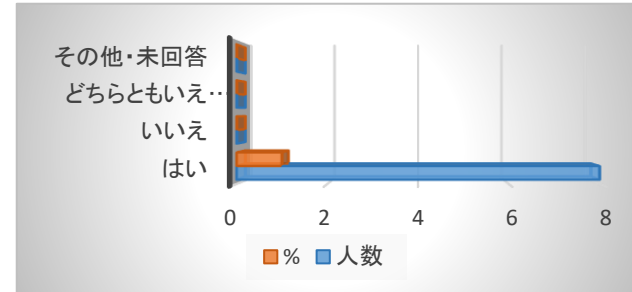
5) 職員の言葉遣い、接遇態度はどうか?

カテゴリー	人数	%
良い	8	100%
悪い	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



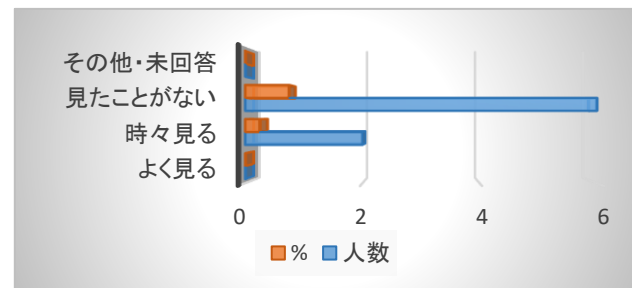
6) 広報誌を発行していますが、グループホームでの様子は伝わっていますか?

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



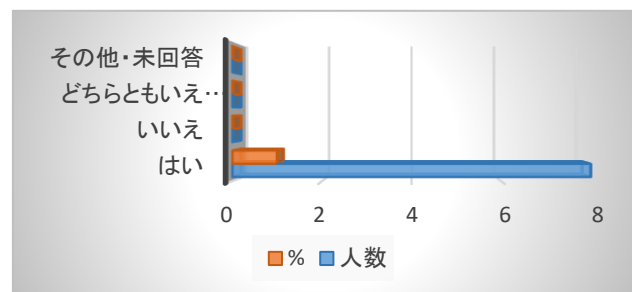
7) 施設のホームページでは、施設からのお知らせやブログ等を掲載しておりますが、ご覧いただいたことはありますか?

カテゴリー	人数	%
よく見る	0	0%
時々見る	2	25%
見たことがない	6	75%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



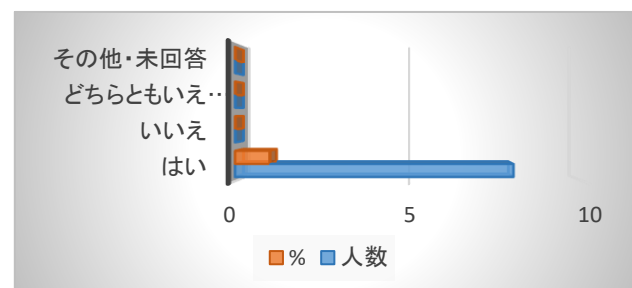
8) ご家族は今のサービスに満足していますか?

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



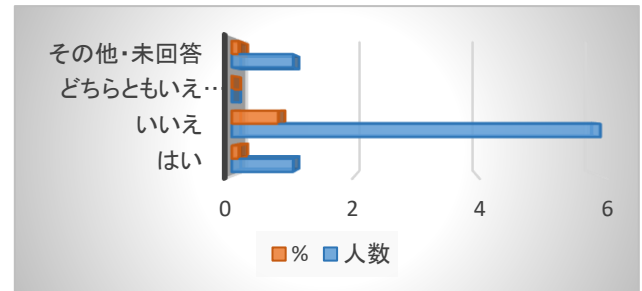
9) この施設を利用して良かったと思いますか?

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



10) 新型コロナウイルス感染防止対策としてガラス越しでの面会を行っておりますが、何か気になることはありましたか？

カテゴリー	人数	%
はい	1	12%
いいえ	6	76%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	1	12%
	8	100%



### 《はい》と答えた方からのご意見 ※赤字:施設からの回答

○手を触れあってみたいなど色々ありますが、ガラス越しで会えるだけありがたいです。

→新型コロナウイルス感染予防に日頃より、ご理解とご協力いただきありがとうございます。ご不便をお掛けしておりますが、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

### 《ご意見・ご要望等》 ※赤字:施設からの回答

○ホームの前を通っても予約しないと会えないのは不便。差し入れを手渡して喜ぶ顔が見たいと思いました。

→新型コロナウイルス感染予防に日頃より、ご協力いただきありがとうございます。事前予約など面会が自由に出来ない状況が続く、ご不便をお掛けしております。面会方法につきましては、感染状況などをみながら検討していきたいと思っております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

○色々とおめんどろかけますが、宜しくお願い致します。

→ご記入、ありがとうございます。ご心配、ご不安なことがありましたら、いつでもお声がけ頂ければと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

○よろしくお願いいたします。

→ご記入、ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

アンケートにご協力いただき、深く感謝申し上げます。

アンケートの結果及びご意見・ご要望は職員一同真摯に受け止め、より質の良いサービスを提供できるよう精進して参りたいと思っております。

今後ともグループホーム鬼沢を宜しくお願い申し上げます。

グループホーム鬼沢 職員一同