

令和7年度『満足度調査アンケート』 ご協力のお礼と結果報告について

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き誠にありがとうございます。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。ご家族様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切にまた真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービスを提供して参りたいと思います。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきますので、ご確認下さい。その他、ご意見・ご要望等ございましたら、正面玄関に『ご意見箱』を設置しておりますので、是非ご活用下さい。

今後も職員一丸となり頑張ってお参りますので、宜しくお願い申し上げます。

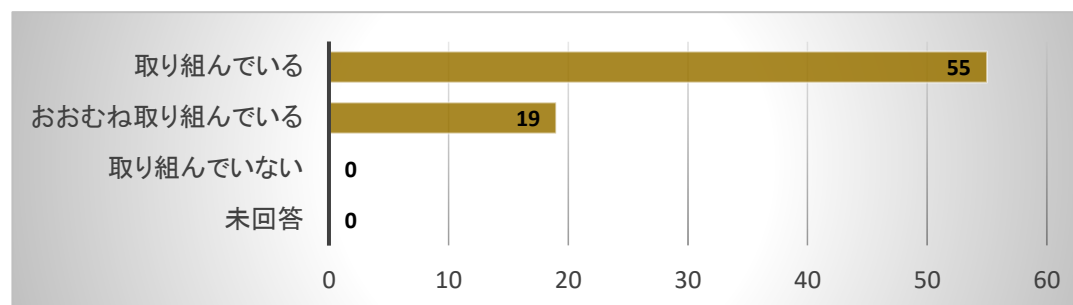
ケアセンター弘前 職員一同

令和7年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:入所者様(7.4.1現在入所中で、入所期間が1ヵ月以上)のご家族様 ◎ 調査方法:アンケート
◎ 調査期間:令和7年4月4日に発送、4月15日まで投函 ◎ アンケート依頼数:82件 ◎ 回答数:74件 ◎ 回収率:90%

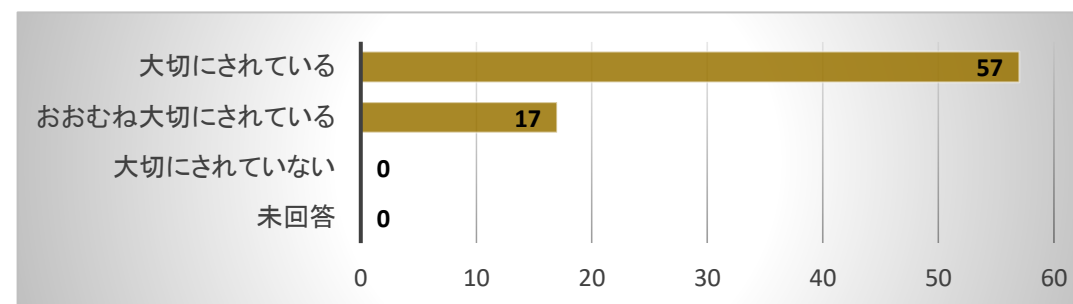
1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	55	74%
おおむね取り組んでいる	19	26%
取り組んでいない	0	0%
未回答	0	0%
	74	100%



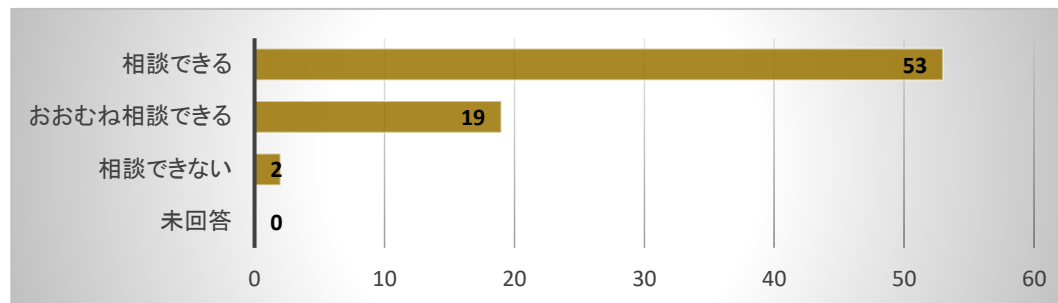
2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	57	77%
おおむね大切にされている	17	23%
大切にされていない	0	0%
未回答	0	0%
	74	100%



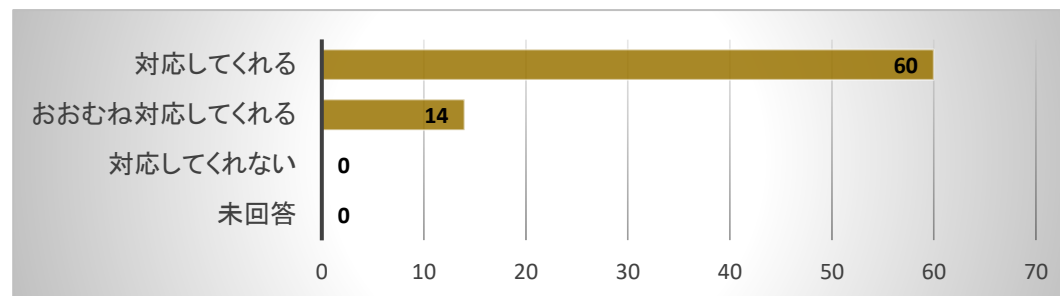
3) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

	人数	%
相談できる	53	72%
おおむね相談できる	19	26%
相談できない	2	3%
未回答	0	0%
	74	100%



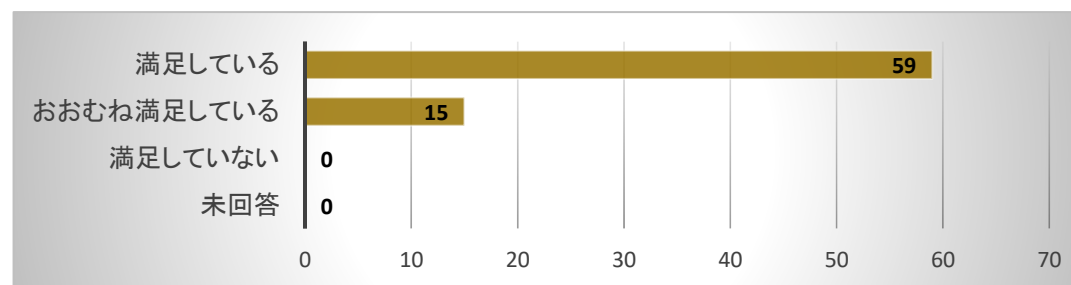
4) 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	60	81%
おおむね対応してくれる	14	19%
対応してくれない	0	0%
未回答	0	0%
	74	100%



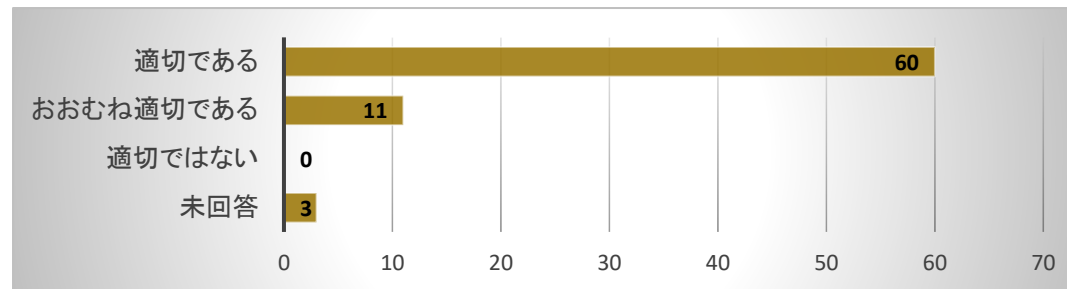
5) 事務室の受け付けの対応については、満足していますか

	人数	%
満足している	59	80%
おおむね満足している	15	20%
満足していない	0	0%
未回答	0	0%
	74	100%



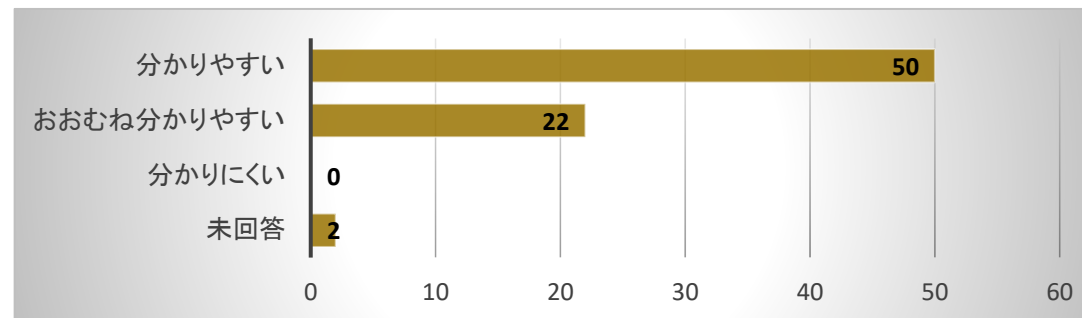
6) 職員の対応(電話対応含む)は適切ですか

	人数	%
適切である	60	81%
おおむね適切である	11	15%
適切ではない	0	0%
未回答	3	4%
	74	100%



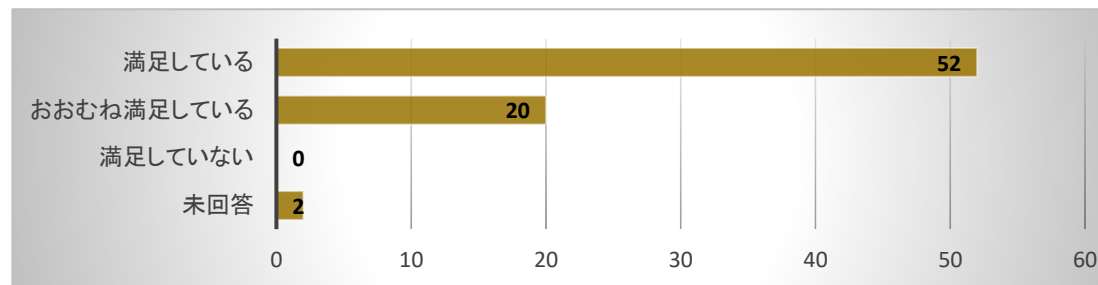
7) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
分かりやすい	50	68%
おおむね分かりやすい	22	30%
分かりにくい	0	0%
未回答	2	3%
	74	100%



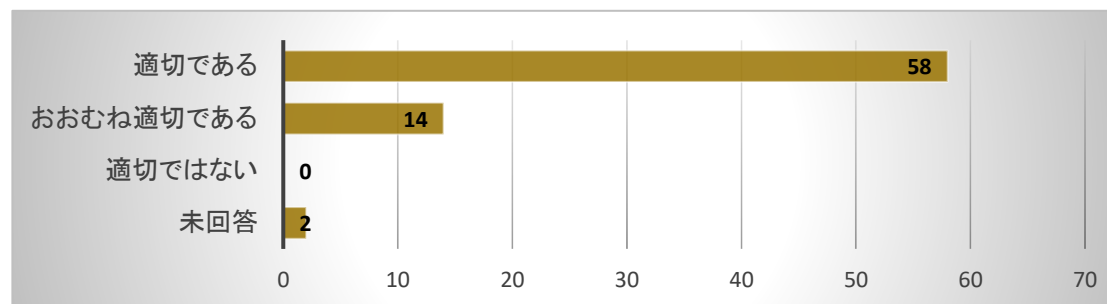
8) リハビリテーション実施計画書の内容に満足していますか

	人数	%
満足している	52	70%
おおむね満足している	20	27%
満足していない	0	0%
未回答	2	3%
	74	100%



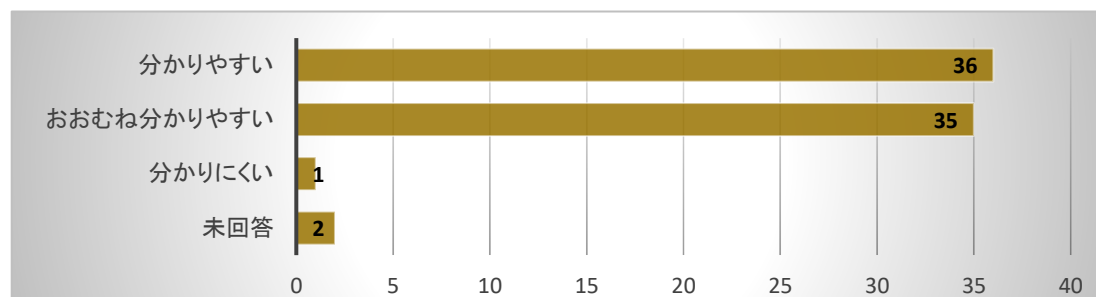
9) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかかでしたか

	人数	%
適切である	58	78%
おおむね適切である	14	19%
適切ではない	0	0%
未回答	2	3%
	74	100%



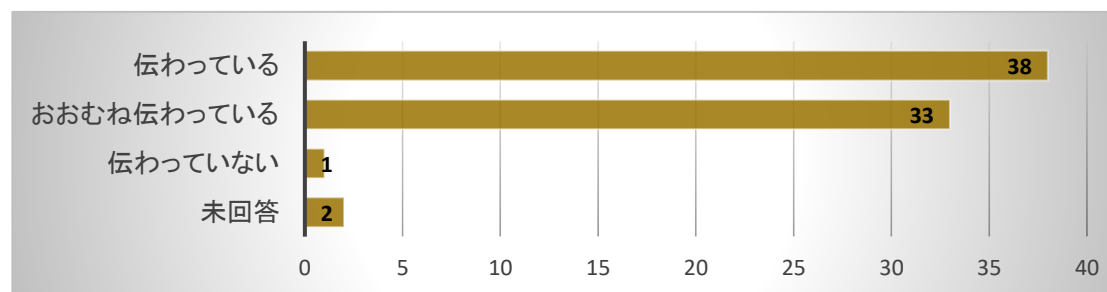
10) 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
分かりやすい	36	49%
おおむね分かりやすい	35	47%
分かりにくい	1	1%
未回答	2	3%
	74	100%



11) 定期的を送付している写真や、広報誌等から、施設での様子が伝わっていますか

	人数	%
伝わっている	38	51%
おおむね伝わっている	33	45%
伝わっていない	1	1%
未回答	2	3%
	74	100%



12) 当施設は地域に開かれた施設を目指し、地域貢献の在り方を考えています。

今後、施設に期待するサービス(施設で実施してくれたら嬉しい・助かること等)ございましたらご記入下さい。

その他、施設に対するご意見、ご要望等ございましたら、ご自由にお書き下さい。

- ・ 母のお世話を頂き、ありがとうございます。本人の近況などが、もう少し分かるようにお知らせ頂けたら嬉しいです。最近、広報に写真が出るのが無いように思いましたので。

☞ ご心配をお掛けしまして申し訳ございません。今後は、広報誌・ホームページ等で、日常の様子をより多くお伝えできるよう努めて参ります。また、入所者様のご様子等に関しましては、担当職員よりご説明させて頂きますので、お気軽に施設までお問合せ下さい。

- ・ 私は仕方なくサインしましたが、私も年(満81才)で、薬も30年も飲んでるので、本当は姉の手紙がくると具合が悪くなるので、できれば送って欲しくないで、全部そちらにお任せします。

☞ ご体調が優れない中、申し訳ございません。出来る限り、ご負担をお掛けしないよう努めて参りますが、ご家族様の同意が必要な書類もございますので、その際は、ご協力下さいますようお願い致します。

- ・ 母がお世話になっております。イベントが増えたらいいな…と思っています。食事にパン(食パン・クロワッサン)とか、麺類をお願いしたいです。

☞ 恒例行事の他、入所者様に喜んで頂ける行事(イベント)も徐々に増やせるよう努めて参ります。誤嚥のリスクを考慮して、パン食の提供は控えております。但し、ご希望があった場合は、ご本人様の状態を考慮した上で、検討させて頂きますので、その際は、施設までお問合せ下さい。尚、麺類は定期的に提供させて頂いておりますので、今後も継続して参ります。

- ・ 面会の時の飲食が出来るようにお願いいたします。

☞ 施設では、入所者様お一人お一人の体調や心身の状態に合った食事を提供させて頂いております。大変申し訳ございませんが、安全面を考慮し、飲食につきましては、引き続きご遠慮下さいますようお願い致します。

- ・ 施設での生活状況が分からないので、一度見学してみたい。(可能であるならば)

☞ 面会が解除となりましたら、随時、見学可能となります。その際は、是非ご来所下さい。

- ・ 自室での面会が、回数の制限なく行われるよう希望します。いつも色々ありがとうございます。感謝しております。

- ・ 現在、コロナ・インフルエンザの流行も下火となり、病院では入院患者への面会は、手指消毒・マスク装着で病室でも可能なところもあります。しかしながら、貴施設での面会は、ビニールシート越しで、しかも月1回で極端に制限されています。自宅への外出も月1回と説明されていましたが、週に1人、つまり月全体で4組と説明をうけました。これでは、入所者の外見での健康状態等を確認できません。施設の管理権に基づいて、制限していると思いますが、家族の入所者の健康状態を知る権利が、極端に制限されていると感じています。職員に負担がかかりますが、バランスのとれた規制をお願いします。

- ・ 面会の時、家族だけにしてほしい。県外の人との面会の仕方をもう少し考えてほしい。(何日も滞在できないので)

- ・ 面会時のビニールカーテンを無くしてほしいです。

- ・ 県外からの来訪者に対する制限は、このまま継続するのでしょうか。社会全体の動きを見る限り、県外への規制の必要性を感じません。市内同業の施設においても規制を外している所もあるようです。今後どうなっていくのか、何かしら通知して頂けると幸いです。

- ・ 感染症等が落ち付いて、安全な状態になったらホール等で、気軽に会えたらいいなと願っております。「母さん、来たよ！」って感じで！

- ・ コロナで面会できなかったが、やっと面会室での面会が可能となり喜んでます。更に居室での面会ができることを望んでいます。相談員の方が声を掛けて下さり、本人の現状を説明して頂けるので(電話でも時々話してくれます)感謝しています。今後も引き続きよろしくお願い致します。
- ・ 母がいつもお世話になっております。面会と病院の付き添い等でしか、母と関わることができず、全て施設の方にお世話になってばかりで申し訳ない気持ちです。コロナの影響で仕方ありませんが、もっと頻繁に面会できたら良いなと思います。体調を崩した時や、その後の経過の連絡をこまめに頂けるので、ありがたいです。
- ・ 転倒した時、带状疱疹になった時など、すぐ連絡して下さるので安心しています。クリスマス会の時の写真を面会の時に見せて頂き、欲しいことを話したら、送って頂き、嬉しく思いました。面会の時のビニールが早く取れるようになればいいと思っております。
- ・ 家族の希望は、コロナも落ち着いているので、面会前に充分、注意して直接面会が出来るようになれば…と思っています。他の施設では、直接の面会も行われています。直接、手を握ることも出来ないことが残念です。年齢的にも、いつ状態が衰退するか分からないので、少しずつ検討して頂けたら嬉しいです。
この度のアンケートでも「面会・外出」に関するご意見を多数頂戴しました。既にご存じの通り、5月より「面会・外出」の制限を一部緩和させて頂きましたが、未だ制限が残っており、ご家族の皆様には、ご心配・ご迷惑をお掛けしますことを改めてお詫び申し上げます。
今後も段階的に緩和して参りますので、何卒、ご理解の程、宜しくお願い致します。詳細が決まりましたら、また改めてご連絡させて頂きます。

🏠 緩和内容

(面会について…面会時間を30分迄に延長、月の面会回数や面会人数・抗原検査・面会中の職員の付き添い・ビニールカーテンの使用を廃止)

(外出について…月の外出回数や時間・場所・抗原検査・1週間に1組迄の予約制限を廃止)

※ 但し、長時間の外出が入所者様の負担になると考えられる場合は、外出時間について、職員より助言させて頂く場合もあります。

- ・ 日頃、お世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ おおむね、満足しています。
- ・ 今のままで、身心になって頂き、ありがとうございます。又、他 職員の方々にも、お礼を申し上げます。
- ・ 車椅子で移動し、その日の体調でリハビリを思うように疲れたり、気分が乗らない日だらけでしょう。それにも関わらず、利用者の体調・やる気・気分を悟ってもらえ、その上で、やる気につなげてもらい、とても感謝しております。若い時のように、自分で頑張る気持ち・体力がない中で、明るく食事を取る・リハビリを暗くならず声掛けして頂き、感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます。
- ・ 胃ろう交換の対応等、適時行って頂いて大変助かっております。これからも宜しくお願い致します。
- ・ いつも対応いただき、ありがとうございます。これからも、よろしくお願い致します。
- ・ 面会時に母の様子を見ると、とても大切にされていると感じています。今後とも、よろしくお願い致します。
- ・ 先日、初めて外出させて頂きました。その時の職員さんの丁寧・親切な対応には、頭が下がる思いでした。ありがとうございました。面会・外出等、緩和になり、ありがたいです。「メモリアルタイムス」で色々知ることもあり、とても良いです。
- ・ 先日、母が精神的に不安定になった時、報告とこれからの介護状況などを細かく説明してもらいました。こちらは、ただ、ただありがたく、母と母を見守ってくれる職員の方々に対して、涙が出ました。ありがとうの一言です。
- ・ 母の体調、生活用品など連絡があり、とても適切な対応ができています。今後ともよろしくお願い致します。

- ・ 病院に連れて行って下さったり、今の姉の様態を教えてください、必要な物があれば事前に電話を頂いたり、本当に感謝しています。今後共、宜しくお願いします。
- ・ 主人が大変お世話になっております。ありがとうございます。毎月、病院に連れて行って下さったり、時々熱を出した時、そして熱が下がった後も、何度か様子を教えてくれて、とても感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・ いつも、ありがとうございます。家族と離れて生活していますので、施設の皆様の愛情だけが便りになっております。私共も、できるだけ面会に来ますので、これからも本人に声掛け等、よろしくお願い致します。

今後も利用者様のお写真の送付や、ホームページ・広報誌等でも、日々のご様子をお知らせして参りたいと思います。また、毎月の行事に関しましては、当法人のホームページでもご確認頂けます。 **当法人ホームページ → <http://tsugarufujimikai.com/>**
その他、携帯電話のメール機能を使用した連絡網「マメール」にご登録頂きますと、施設からの緊急時の連絡・定期的なお知らせ・各案内の他、施設行事を月に一度、ご登録頂いた携帯電話に送信致します。ご希望される際は、職員までお知らせ下さい。