

令和7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～

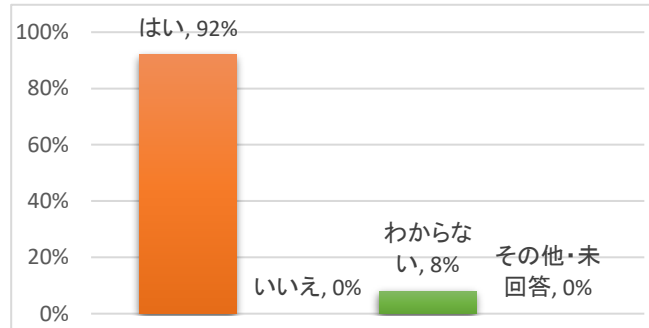
【調査実施期間】 令和7年7月
 【調査対象者】 ご入所者様・ご家族様

【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 : 58名
- ・有効回答数 : 38名
- ・回数率 : 65.5%

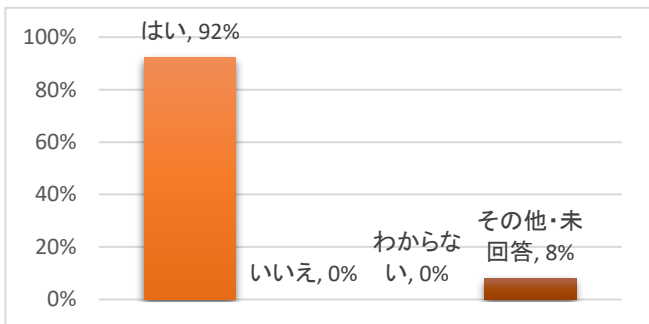
1) 要望やニーズに沿った支援（介護・医療など）が提供できていると思われませんか？

カテゴリー	人数	%
はい	35	92%
いいえ	0	0%
わからない	3	8%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



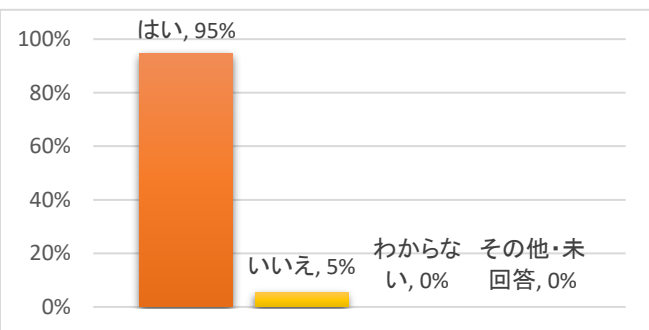
2) 健康管理や看護支援は十分な提供が出来ていると思われませんか？

カテゴリー	人数	%
はい	35	92%
いいえ	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	3	8%
	38	100%



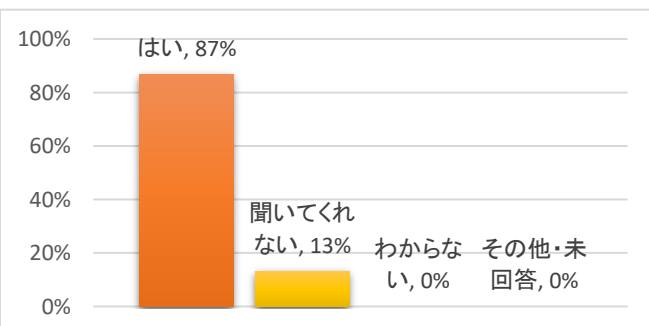
3) 連絡や報告はわかりやすく説明がされていますか？

カテゴリー	人数	%
はい	36	95%
いいえ	2	5%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



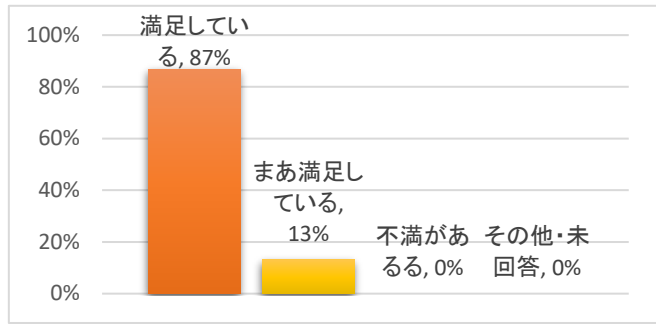
4) 面談や電話での職員の言葉遣いは、適切かつ丁寧ですか？

カテゴリー	人数	%
はい	33	87%
いいえ	5	13%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



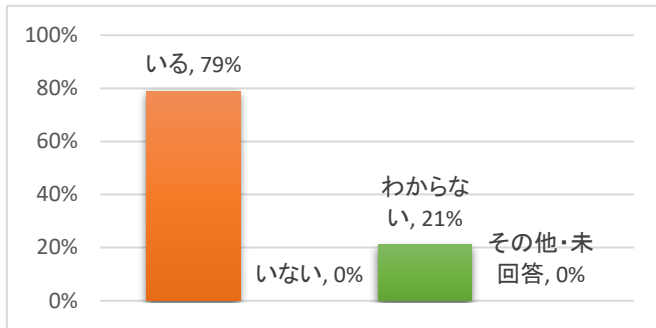
5) 施設を利用して、全体的にどのように感じていますか？

カテゴリー	人数	%
満足している	33	87%
まあ満足している	5	13%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



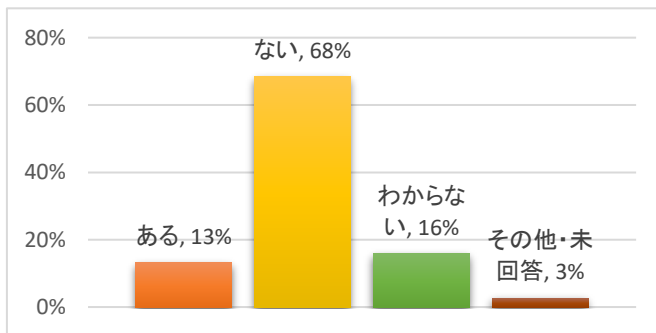
6) 広報誌やホームページで施設の様子や知りたい事は伝わっていますか？

カテゴリー	人数	%
いる	30	79%
いない	0	0%
わからない	8	21%
その他・未回答	0	0%
	38	100%



7) 直接の面会が可能になり、実際にご利用いただいておりますが、面会（対応や手続きを含む）について気になったことや感じたことがありますか。

カテゴリー	人数	%
ある	5	13%
ない	26	68%
わからない	6	16%
その他・未回答	1	3%
	38	100%



* 面会に対して記載された内容について

* 赤字：施設からの回答

係りの人に聞きたい事もあるので、少しそばにいて欲しい。	案内した職員、事務員など、何かご質問やご相談があればいつでもお声かけください。
予約面会だけではなく、当日手続き面会も時には出来る様になって欲しい	予約制を基本としつつ、急なご都合や必要な際には、当日でもできる限り調整できる方法を検討してまいります。面会しやすい環境づくりを目指します。
農作業が忙しい為、大雨でも降らない限り面会に行きたくても行けない状態です。前日までの予約がかなりネックになっています。	農作業のご都合、よく理解しております。急な面会にも対応できるよう、職員体制や手順を検討して、まいります。
面会の人数が2人と決められていますが、孫が2人いるので、そのところに不便を感じています。	ご不便をおかけしてすみません。ご一緒に面会できます。ご案内が遅くなって申し訳ありませんでした。
出来るのであれば、日曜日の面会が出来たらいいなと思います。	職員体制の都合もありすぐの実施は難しい部分もございますが、体制を整えながら前向きに検討してまいります。

月1回程度、日曜日の面会を検討して欲しい	すぐには難しい部分もありますが、月1回くらいからでもできるよう体制を検討していきます。
----------------------	---

*サービス向上のために、気になる点や改善してほしい部分、または特に良かった点がございましたら、ぜひお聞かせください。

*赤字：施設からの回答

常に満足しているので、言う事はありません。お世話になります。	これからも安心して過ごしていただけるよう、日々の関わりを大切にしていきます。何かお気づきの点があれば、いつでもお声かけください。
病院に連れて行って下さっている様で、大変ありがとうございます。	日々の支援が安心につながっていること、大変うれしく思います。これからも変わらぬ安心と笑顔をお届けできるよう、努めてまいります。
施設内に居る本人の様子を直接見る事が出来たらいいなと思います。	施設内での様子を直接見ていただく機会については、感染対策やプライバシーへの配慮も必要ですが、今後の環境整備の参考にさせていただきます。
部屋の状況が分からないので写真とか欲しい。部屋の中を見せて欲しい。	ご家族の安心につながるよう、希望があれば個別に写真でのご案内などにも対応しております。いつでも遠慮なくご相談ください。
農作業が忙しい為、ショートスティを利用させてもらっています。大変助かっています。	ご家族それぞれのご事情に寄り添えるよう、今後も柔軟にご利用いただける体制づくりを目指してまいります。
みなさん、優しいです。(2件) ただただ感謝です。(1件) 親切、丁寧な対応に満足している。(1件) 親切です。(1件)	ありがとうございます。 このような温かいお言葉をいただけるのは、職員にとって何よりの励みになります。今後も信頼いただけるようなケアを心がけてまいります。
入り口付近のガラスなど、清潔面にも気を使っているのだなあとと思った。	いつも清掃にあたっている職員も大変喜んでおりました。今後も細かな部分にまで心を配ってまいります。

アンケートを終えて
 このたびはお忙しい中、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
 皆様から頂戴した貴重なご意見・ご要望は真摯に受け止め、今後の施設運営やサービス向上にしっかりと反映してまいります。また、温かいお言葉や励ましのお声も多くいただき、職員一同、大きな励みとなっております。心より御礼申し上げます。
 今後ともご満足いただける施設づくりを目指し、誠心誠意努めてまいります。あわせて、引き続き感染症対策にも十分配慮し、安全・安心な環境の維持に力を尽くしてまいります。
 今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

特別養護老人ホーム弘前園 サービス向上委員会一同