

< 令和7年6月 豊洋園ご家族様アンケート集計結果 >

期間 : 令和7年6月10日～6月30日

対象者 : 多床室60名 ユニット20名 合計80名に実施

アンケート回答者 : 62名 回収率 77.5%

目的 : 今後の入居者処遇改善、サービス向上を目的とした。

1. 職員の対応について

職員の言葉遣いや接し方について満足していますか？

- 非常に満足 39名(62.9%) 満足 21名(33.9%)
 普通 2名(3.2%) やや不満 不満

【 ご意見 】

- ・丁寧でわかりやすい。
- ・いつも母親の為に大変お世話しながら声を掛けてもらっています。
- ・満足しております。その人、その人、その忙しい時・・・とか感謝しております。
- ・病院の入退院の折も感謝しております。
- ・いつも丁寧に対応して頂いています。
- ・面会の時毎回のように対応職員の方々の丁寧な対応に感謝しています。
- ・お邪魔するたび笑顔で挨拶頂く受付の事務員さんに癒されます。
- ・いつも丁寧にして頂き感謝です。
- ・いつも丁寧な接し方をして頂いています。
- ・会えば必ずどの職員の方も挨拶されます。とても気持ちが良いです。
- ・大変お世話になっています。とてもありがたく思っています。
- ・職員の方が自己紹介され名前を覚える事で親しみを感じているようです。
- ・いつ見舞いに行ってもニコニコされ対応されます。ありがたいです。
- ・すごく良くして頂き感謝しています。

2. 日常生活の支援について（食事・入浴・排泄など）

入居者様の日常生活の支援について安心感を持てますか？

- 非常に安心 40名(64.5%) ある程度安心 16名(25.8%)
 普通 4名(6.5%) やや不安 1名(1.6%) 不安
 未回答 1名(1.6%)

【 ご意見 】

- ・日常生活の自分で出来ない事をしてもらい感謝しています。
- ・職員様を信じております。大変なことも多いと思いますが信じています。
- ・信頼しております。部屋に入れてもらう事が出来ず実際の様子が解らないので何とも言えない部分もあります。

- ・食事、入浴などは拝見していませんが、面会時に身ぎれいにしており安心してしています。
- ・手厚い介護に頭の下がる思いです。
- ・安心して任せられます。
- ・食えるときの誤嚥が心配です。
- ・面会の時食事の様子や日頃の様子など説明して頂けます。
- ・とても安心です。ありがとうございます。
- ・本人の我儘で食べたいもの、食べられるようなものを良く聴いて頂き感謝しています。
- ・体の不自由な人を世話するのは大変だと思います。感謝しかありません。
- ・面会時のみの利用ですので日常生活の実感がつかめません。

3. 医療的な対応・体調管理について

体調の変化への対応や医療連携に満足されていますか？

- 非常に満足 42名 (67.7%) 満足 16名 (25.8%)
普通 3名 (4.8%) やや不満 不満
未回答 1名 (1.6%)

【 ご意見 】

- ・その都度連絡があり安心できる
- ・連絡が届いていると思います。
- ・以前、清水ナース、本当に母の体調の事では便まで見て頂きました。感謝です。
- ・体調が悪い時適切に医療機関へつないでいただき安心感を覚えます。
- ・少しの事でもご連絡いただき本人の状況状態がわかり安心です。
- ・大変満足しております。
- ・何かあれば様子や状況を教えてくれるので安心してしています。
- ・発熱や体調不良の時必ず連絡して頂きます。相談して頂き安心です。
- ・お世話になります。ありがとうございます。
- ・体調やけがなどに早く気づき直ぐ対応できるように気配りされているので安心してしています。
- ・高齢で変化しやすい体調を良く管理して頂いていると思います。
- ・今の取組みに満足しています。
- ・看護師、介護士様の連携で迅速な連絡、対応を頂いています。

4. 相談体制について

相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか？

- 非常に満足 35名 (56.5%) 満足 22名 (35.5%)
普通 5名 (8.1%) やや不満 不満

【 ご意見 】

- ・入院中の父の容体悪化、通夜・葬式と迷う事を相談、即病院、斎場と連れて来てもらい最後に合わせる事が出来て良かった。

- ・はい。連絡できています。
- ・ラインでのやり取り、お電話したいときもありますが、やっぱり業務が忙しいと思
い・・・ですがみなさん良くして頂いています。
- ・お忙しい中丁寧に対応して頂きありがたく思っております。
- ・はい。出来ます。
- ・いつもできます。
- ・大変お世話になります。相談させて頂いています。
- ・相談までいかななくても会話の中で話題になった事にちゃんと返事してもらっています。
ありがたいと思います。
- ・係の方から連絡いただいて安心しています。
- ・ケアマネージャー、看護師さんたちが丁寧に接して頂いてますので、大変感謝して
おります。
- ・特にケアマネ様の速く細やかな心遣いに感謝しています。

5. 総合的な満足度について

現在の施設サービス全体についてどの程度満足されていますか？

- 非常に満足 37名 (59.7%) 満足 21名 (33.9%)
普通 4名 (6.5%) やや不満 不満

【 ご意見 】

- ・家では到底できないケアをしてもらい満足している
- ・大変でしょうが見てもらって助けてもらっています。
- ・オンライン面会ですが、母の姿を見るとわかります。遠く離れてますからやはり目が
母の姿に行きます。
- ・ありがたく感謝しています。
- ・本人の毎回元気に生活していることにお任せしてよかったと日々感謝しています。
- ・いつもお世話になります。面会に行くたびに元気に過ごしている様子でスタッフの皆
さまに感謝しております。丁寧に対応して頂いているのが伝わってきます。お陰様
で・・・本当にありがとうございます。
- ・特に不満もなく安心してお任せしています。
- ・ありがたく思っています。
- ・季節感が感じられるような飾りつけや行事をして下さり家庭的な雰囲気作りに心遣
を感じます。
- ・季節の行事を取り入れてもらい本人は楽しいと言っています。私も安心しました。
- ・いまのままで良いと思います。
- ・何もありません。
- ・子供からなんの連絡もないですが、ご迷惑を掛けてます。よろしくお願い致します。
- ・お世話になります。これからもよろしくお願い致します。
- ・可能な限りで結構ですので施設内の見学を希望します。

6. 当園をご利用頂き有難うございます。
お気づきの点がございましたらご記入ください。

【 ご意見 】

- ・いつも大変お世話になります。ヤクルトを届けたとき等母の日常をどの職員の方々も詳しく伝えて下さり大変嬉しく思っています。今後とも大変お世話になりますが何卒宜しくお願い申し上げます。
- ・安心して任せる事が出来ます。これからもよろしく申し上げます。
- ・豊洋園さんで良かったと思います。心からそう思います。
- ・今後とも宜しく申し上げます。
- ・本人も年を取るたびわがままになるでしょうがよろしく申し上げます。
- ・インスタ楽しくみております。行事や外出体験、ありがとうございます。
- ・5分でもいいので部屋に入れてもらえませんか。中に入れずともドア前から除くだけでも生活の様子を知れるのでは？と思います。安心できます。
- ・母がスタッフの皆様に良くして頂き感謝しています。面会に行くと私の名前は憶えているのはうれしいです。これからも我儘を言って困らせると思いますがよろしく申し上げます。
- ・非常に満足しております。これからも宜しく申し上げます。
- ・豊洋園様スタッフ様ありがとうございます。安心してお預けさせて頂いております。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ・これからもよろしく申し上げます。
- ・義母たちが毎日憩うフロアーに畳の一角があれば足を伸ばして休めると思うので宜しく申し上げます。
- ・ありがとうございます。
- ・少しの体調の変化にも対応して頂き感謝しています。母が楽しく過ごしているようで安心します。
- ・私も膝が悪いので面会の時は下の階で申し上げます。
- ・誕生日に伺った際、予約していないのに面会が出来て良かったです。叔母さんも涙を浮かべられて、一日でも長く生きて欲しいと思いました。皆様方お世話お掛けしますがよろしくお願い致します。
- ・母が大変お世話になっております。これからもお願い致します。感謝しております。
- ・職員さんがいつもニコニコしておられこちらも嬉しく思います。今の現状でいいと思います。
- ・特にありません。

【 考察 】

回答数 62 名、回収率 77.5%と多くご回答いただき、ご家族様の関心の高さを伺うことが出来、「安心して任せられる」との声が多く聞かれ、信頼頂けているとを嬉しく思っている。

食事・入浴・排泄などの基本的な生活支援については満足・概ね満足との回答が 95%以上と高評価である一方、直接ケアの場を見ることが出来ず回答に苦慮されている状況もあり、他の設問の意見にも、施設内を見学したい、過ごしている部屋を見たい。とあった。感染予防の観点から、入居者様の生活スペースに入って頂けておらず、より安心感を持って頂く為に、普段の生活状況や生活スペースは見て頂くべきと思う。

医療的支援・体調管理においては、体調変化時等には必ず連絡し、ご家族様の意向を伺い連携を図っていることを高く評価頂けており、今後さらにこまめな連携を図っていきたい。

相談体制についても 9 割の方が概ね満足との回答を頂けており、他の設問においても事務・看護師・介護員それぞれが笑顔で丁寧な対応がなされているとの意見が多数あり、施設全体として相談しやすい体制、雰囲気がある結果と捉える。今後も入居者様、ご家族様の思いに寄り添い丁寧な対応を心がけていきたい。

たたみ部屋でゆっくり足を伸ばせる場所をとのご意見や、職員の多忙を案じ連絡をためらっておられるご意見もあった。入居者様が寛げるスペースの充実、多忙と感じられない対応を心がけていきたい。

ご意見の中に「豊洋園でよかった」とあり、入居者様・ご家族様にそう思ってもらえるよう、職員間の連携を図り、レクリエーションや外出行事を充実させ、笑顔を絶やさず心地よく過ごして頂けるよう努めていきたい。