

令和 7 年度
ご利用者ご家族様アンケート調査結果

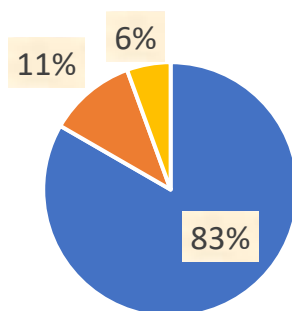
社会福祉法人欣寿会
地域密着型特別養護老人ホームしののめ

社会福祉法人欣寿会 地域密着型特別養護老人ホームしののめ
令和7年度 ご利用者ご家族様アンケート調査結果

- 1.調査目的：利用者サービスの質を向上するために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる資質の向上を図る。
- 2.対象： 令和7年4月～令和8年3月まで施設を利用されている方及びそのご家族様
- 3.調査方法： 郵送にてアンケート用紙を送付・QRコードによるオンライン回答
- 4.調査期間： 令和7年4月～令和8年3月
- 5.回収方法 令和8年5月31日までに同封の返信用封筒にて回答、もしくはオンラインでの回答
- 6.結果公表 6月末までに郵送にてご家族様へお知らせ。また施設内にも掲示いたします。
- 7.留意点 忌憚のないご意見をいただけるようアンケートは無記名とします。
集計の際、アンケート調査対象者が特定されかねない記述があった場合、その部分の記述は削除または編集して公表します。

アンケート	配布数	18
結果	回答数	18
	回答率	100%

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

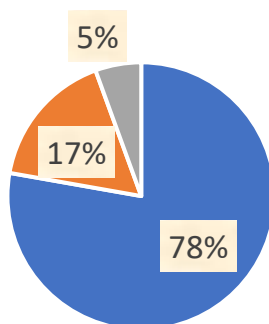


- 1, よく取り組んでいる ■ 2, まあ取り組んでいる ■ 3, どちらともいえない
■ 4, あまり取り組んでいない ■ 5, 全く取り組んでいない

ご意見

- ・ 本人の希望ややりたいことをよく聞いてくれていると思います
- ・ 一人ひとりにあった生活を送れるように取り組んでいると思います
- ・ 顔色も良く、食欲もあり入所当時より体調も良好のようです

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

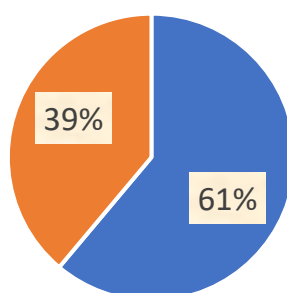


- 1,大切にされている ■ 2,まあ大切にされている ■ 3,どちらともいえない
■ 4,あまり大切にされていない ■ 5,全く大切にされていない

ご意見

- ・「こんな話をした」とか「やさしく手当してくれた」などの言葉から職員さんのやさしさが伝わります
- ・気にかけてもらっていると思います
- ・いろいろなことに注意してくれるのでいいと思います

3, ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として 配慮されていると思えますか

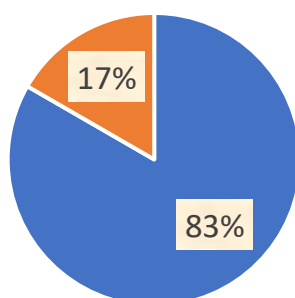


- 1,よく配慮されている ■ 2,まあ配慮されている ■ 3,どちらともいえない
■ 4,あまり配慮されていない ■ 5,全く配慮されていない

ご意見

- ・無理だとは思いますが、樹木や花がある庭があると気晴らしが出来ていいですね
- ・よくわからないのですが、だいたい配慮されていると思います

4, 何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

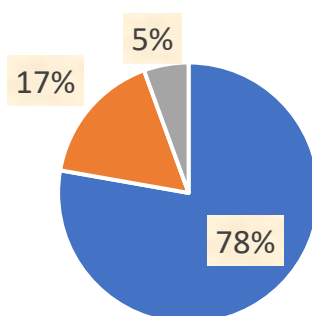


- 1, 相談できる ■ 2, まあ相談できる ■ 3, どちらともいえない
■ 4, あまり相談できない ■ 5, 全く相談してくれない

ご意見

- ・相談しています
- ・気軽に施設の職員に電話して相談にのってもらえると思います

5, 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

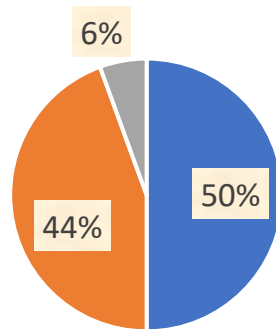


- 1, よく対応してくれる ■ 2, 大体対応してくれる ■ 3, どちらともいえない
■ 4, あまり対応してくれない ■ 5, 全く対応してくれない

ご意見

- ・迅速に対応してくれています
- ・家族の意見にすぐに対応してくれます

6, 職員の態度（身だしなみ）や言葉遣いに 満足していますか

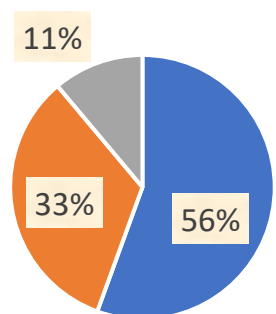


- 1, 大変満足している ■ 2, 満足している ■ 3, どちらともいえない
■ 4, 少し不満がある ■ 5, 不満がある

ご意見

- ・面会に行くと元気に挨拶してくれるのがうれしいです
- ・まあ満足しています

7, 家族への連絡や行事の案内、外出等について 満足のいく働きかけがありますか

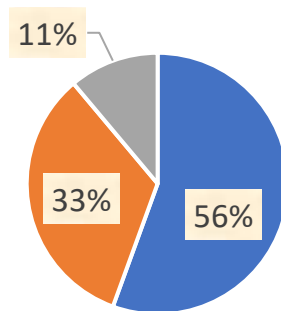


- 1, 大変満足している ■ 2, 満足している ■ 3, どちらともいえない
■ 4, 少し不満がある ■ 5, 不満がある

ご意見

- ・施設の連絡や行事の案内はよく働きかけています

8, 施設内は清潔ですか
(玄関、居室、ユニット、廊下、トイレなど)

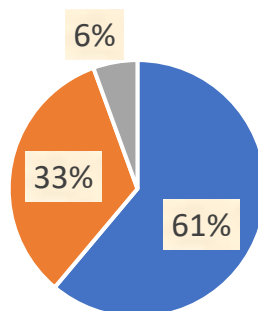


- 1, 大変満足している ■ 2, 満足している ■ 3, どちらともいえない
■ 4, 少し不満がある ■ 5, 不満がある

ご意見

- ・ユニット、トイレなどわかりません、すぐに見えるところしか

9, 具体的なサービス内容や費用に関する説明は分かりやすかったですか

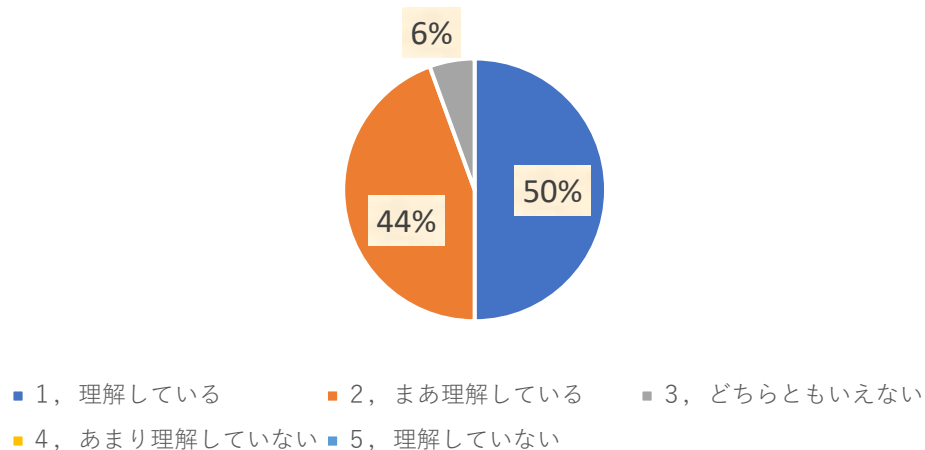


- 1, 理解している ■ 2, まあ理解している ■ 3, どちらともいえない
■ 4, あまり理解していない ■ 5, 理解していない

ご意見

- ・毎月の明細書で分かりやすいと思います

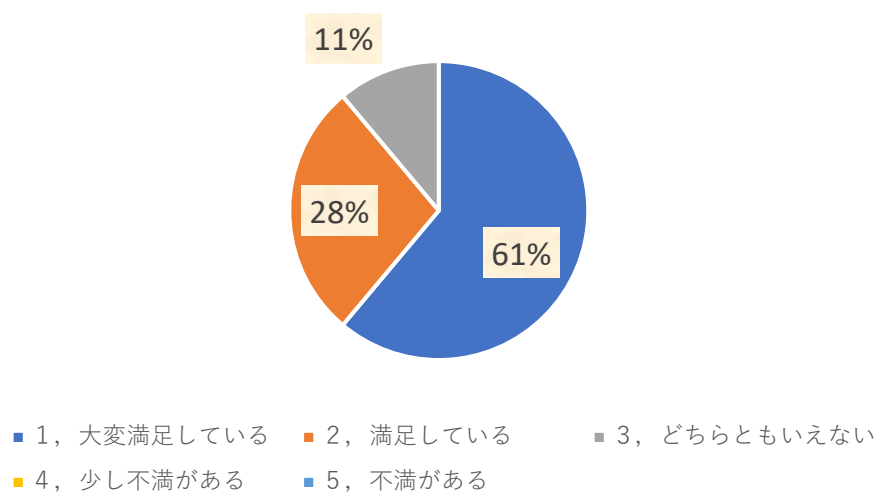
10, ご本人へのサービス提供に関する介護サービス計画は分かりやすかったですか



ご意見

- ・説明をしながら介護計画を示してくれたので良かったです
- ・介護サービス計画はちょっと分かりにくかったです

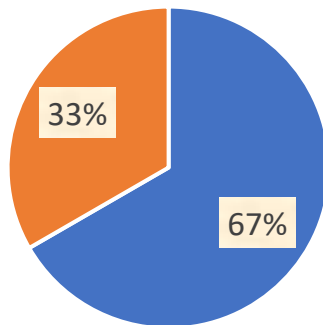
11, 健康状態の変化など緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がありましたか



ご意見

- ・すぐに連絡、対応してもらえます
- ・健康状態の変化にすぐに対応してくれました

1 2, 施設を利用して良かったと思いますか

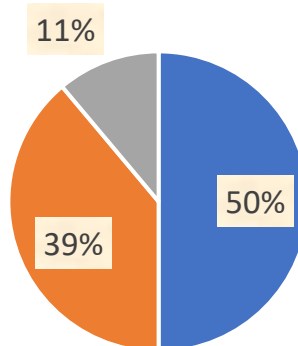


- 1, 大変満足している ■ 2, 満足している ■ 3, どちらともいえない
■ 4, 少し不満がある ■ 5, 不満がある

ご意見

- ・利用者本人も皆さんに良くしてもらっていると言ってます
- ・いろいろな事が自分では出来ないので良かったと思います

1 3, 当法人を知人に紹介したいと思いますか



- 1, ぜひ紹介したい ■ 2, 紹介したい ■ 3, どちらともいえない
■ 4, あまり紹介したくない ■ 5, 紹介したくない

ご意見

- ・地域密着型でいいと思います
- ・先月一人紹介しました

ご意見に対しての回答

1)

1人1人のその人らしさを尊重していくと共に、自由に生活ができるよう職員一同、環境整備を行ってまいります。

2)

今後も利用者様やご家族様に誠意をもって関わらせていただきたいと思います。

3)

少しずつではありますが、花壇等整備していき景観への配慮を行っていきたいと思います。

4)

ご家族様や利用者様からの困りごとがありましたら、お気軽にご相談いただければと思います。

5)

ご意見に対して、迅速に対応を行っていきたいと思います。

6)

職員の態度や言葉遣いは、更に良くなるように教育を行っていきたいと思います。

7)

施設内の行事案内等、ご家族様に分かりやすく働きかけを行っていきます。
インスタグラム等、SNSからの発信も継続して行っていきます。

8)

施設内の清掃・清潔はより一層力を入れていきたいと思います。

9)

サービス内容や費用についても、ご不明点等ありましたらお気軽にお問い合わせください。

10)

介護サービス計画等、専門的な部分で分かりづらく申し訳ございませんでした。
分かりやすくご説明できるように努めてまいります。

11)

利用者様の体調変化時にはすぐにご連絡いたします。

12)

今後も皆様にご満足いただけるよう、努めてまいります。

13)

紹介していただきありがとうございます。
これからも質の高いケアを行っていきたいと思います。

総評

お忙しい中、アンケートのご協力、誠にありがとうございます。

皆様の忌憚のない意見をいただき、職員一同本当に感謝しております。

今年度も好評をいただくなかではありますが、まだまだ至らない点も多くあったかと思ひます。

更に良い施設、質の高いケアを提供できるよう努めてまいります。

何かありましたらお気軽にお申しつけください。

しののめ理念である

「その人らしく、自由に」を基に、ご利用者様がその人らしく、自由に生活をし、自由に過ごしていただけるよう、職員一同精進してまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。

地域密着型特別養護老人ホームしののめ 苦情相談窓口

苦情受付担当者 渡邊朋恵

苦情解決責任者 白鳥健太

苦情受付第三者委員会

宮下公雄 TEL：0555-22-3000

清水慶子 TEL：0555-24-1870

その他苦情受付行政機関

市役所 健康長寿課 TEL：0555-22-1111

山梨県健康保険団体連合会 TEL：0552-33-9201（毎週水曜日09:00～16:00）

