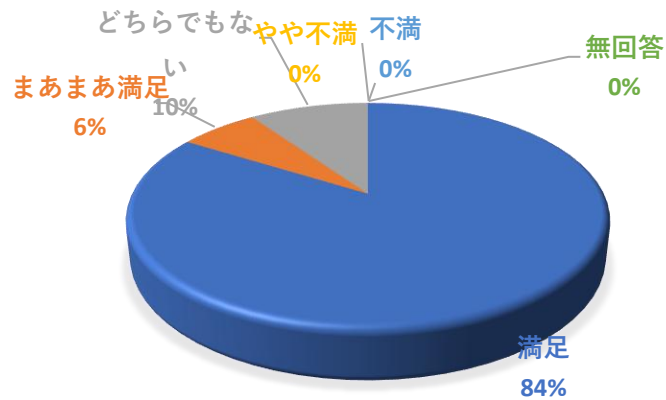


調査実施：令和6年10月14日～11月15日

①食事（献立・味付け・量）について？



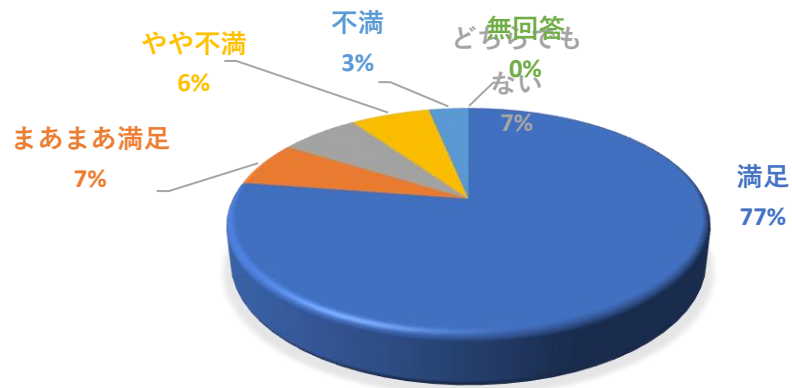
対象者（配布数）	31
回答者数	31
回収率	100%

満足	26
まあまあ満足	2
どちらでもない	3
やや不満	0
不満	0
無回答	0

①についての理由

- （満足） ・ 美味しいです。何でも食べて丈夫になったので良かった。
- （満足） ・ 丁度良く、美味しく頂いています。
- （満足） ・ 何でも美味しいです。
- （満足） ・ 美味しいです。
- （満足） ・ いつでも美味しいです。
- （やや満足） ・ まあまあ美味しい。量も丁度良い。ご飯にかけるものが欲しい。
- （やや満足） ・ 少ししょっぱく感じたこともあるが慣れた。
- （どちらでもない） ・ 美味しいのは美味しい。ダメなのはダメ。

②入浴（回数・方法）について？



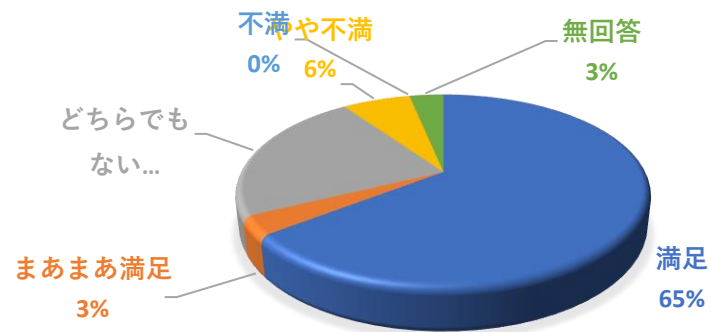
対象者（配布数）	31
回答者数	31
回収率	100%

満足	24
まあまあ満足	2
どちらでもない	2
やや不満	2
不満	1
無回答	0

②についての理由

- （満足） ・ 良いです。
- （満足） ・ 本当のことを言えば週2回入りたい。
- （満足） ・ 大丈夫です。
- （満足） ・ 気持ち良く入浴してます。
- （満足） ・ 身体は痒いが、お風呂に入れてもらうと良くなる。
- （満足） ・ いい時にお風呂に入れてもらっています。
- （満足） ・ いい風呂です
- （満足） ・ 洗ってもらおうと嬉しい。
- （満足） ・ 洗い方が上手ですね。
- （やや満足） ・ 大丈夫です。洗濯に出す服のことが心配です。
- （どちらでもない） ・ 1週間に2回は入りたい。
- （やや不満） ・ 本当は2日に1回くらい入りたい。
- （不満） ・ 毎日入りたい。
- （無回答） ・ 少ない。

③排泄の対応について？



対象者（配布数）	31
回答者数	31
回収率	100%

満足	20
まあまあ満足	1
どちらでもない	7
やや不満	2
不満	0
無回答	1

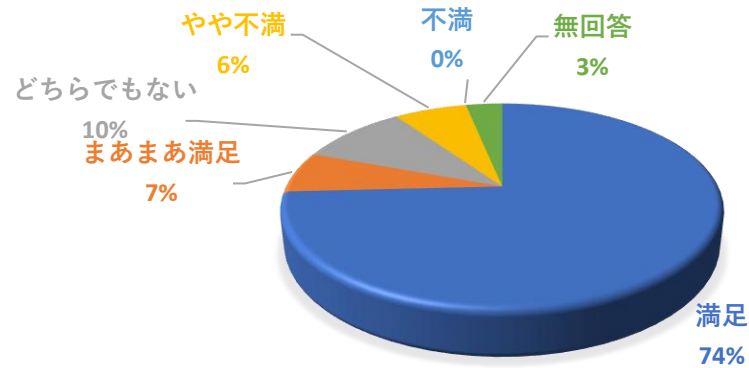
③についての理由

- （満足） ・ 上手です。
- （満足） ・ 良いです。
- （満足） ・ 大丈夫です。
- （満足） ・ 呼べばすぐに来てくれるので助かります。
- （満足） ・ いつもちゃんとやってもらって嬉しいです。
- （やや満足） ・ トイレの前で待つことがある。トイレに座った後、ボタンを押そうと思ったが「後で来るので。」と言ったまま、長く座っていたことがあった。他にもトイレを待っている人がいるので申し訳なく思った。
- （無回答） ・ わからねなあ。

令和6年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果 4

調査実施：令和6年10月14日～11月15日

④職員の対応について？



対象者（配布数）	31
回答者数	31
回収率	100%

満足	23
まあまあ満足	2
どちらでもない	3
やや不満	2
不満	0
無回答	1

31

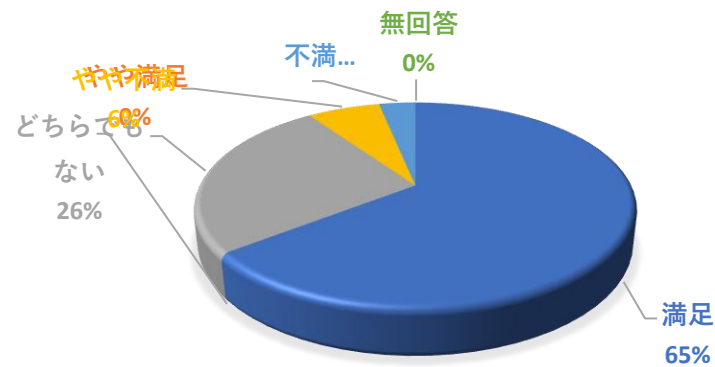
④についての理由

- （満足） ・良くしてくれます。
- （満足） ・大丈夫です。
- （満足） ・皆さん、とっても優しいです。
- （満足） ・ありがたいです。
- （満足） ・良いです。
- （満足） ・皆様、立派な人です。
- （満足） ・ちゃんとしています。嬉しいです。
- （やや満足） ・良いと思います。
- （どちらでもない） ・車椅子⇄ベッドの移乗時、もう少し優しくしてほしい。
- （どちらでもない） ・どうでもいい。
- （無回答） ・わからない。

令和6年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果 5

調査実施：令和6年10月14日～11月15日

⑤リハビリについて？



対象者（配布数）	31
回答者数	31
回収率	100%

満足	20
やや満足	0
どちらでもない	8
やや不満	2
不満	1
無回答	0

31

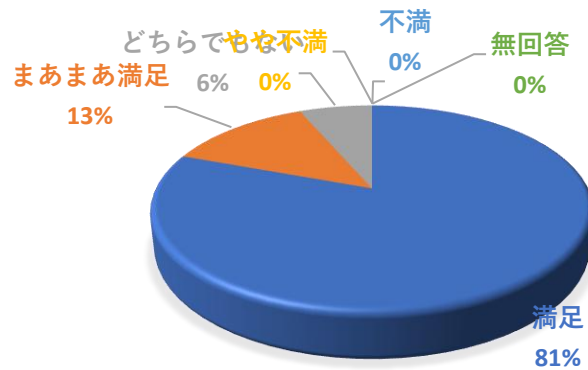
⑤についての理由

- （満足） ・ 良いです。
- （満足） ・ 週1回やれているので良い。
- （満足） ・ 大丈夫です。
- （満足） ・ 外から来ている先生が良いから。
- （どちらでもない） ・ やってもらおうと気持ちいいです。
- （どちらでもない） ・ 大丈夫です。
- （どちらでもない） ・ どうでもいい。
- （やや不満） ・ 本当はもっと歩きたい。先生が来る日に歩かせてほしい。
- （不満） ・ 今はしていない。先生も忙しいだろうが、本当はやりたい。

令和6年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果6

調査実施：令和6年10月14日～11月15日

⑥余暇活動（行事・レクリエーション・他者との関わり等）について？



対象者（配布数）	31
回答者数	31
回収率	100%

満足	25
まあまあ満足	4
どちらでもない	2
やや不満	0
不満	0
無回答	0

⑥についての理由

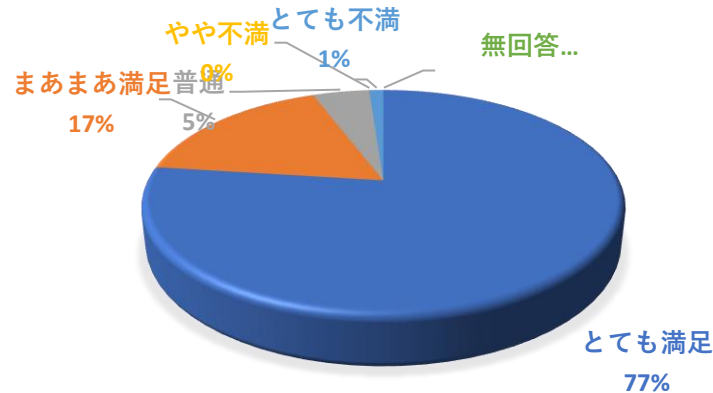
- （満足） ・ 話をする人もいる。ありがたいと思っている。
- （満足） ・ 楽しいです。
- （満足） ・ さまざまなことがあって楽しいです。
- （満足） ・ 何でも楽しいです。
- （満足） ・ 大丈夫です。
- （やや満足） ・ お部屋で一人で過ごすことが多いので。
- （やや満足） ・ 耳が遠いので聞こえないこともあるが楽しいです。

⑦お気づきの点があれば、どんなことでも構いませんので、ご自由にお書きください。

- ・ 同室の利用者がわちゃわちゃしていて、もう少しゆっくりしてほしい。
- ・ 私は歳なので車椅子の送り迎えをしてほしい。

1.職員の対応について

・職員の挨拶や言葉遣い、身だしなみに清潔感がありますか？



対象者（配布数）	96
回答者数	87
回収率	91%

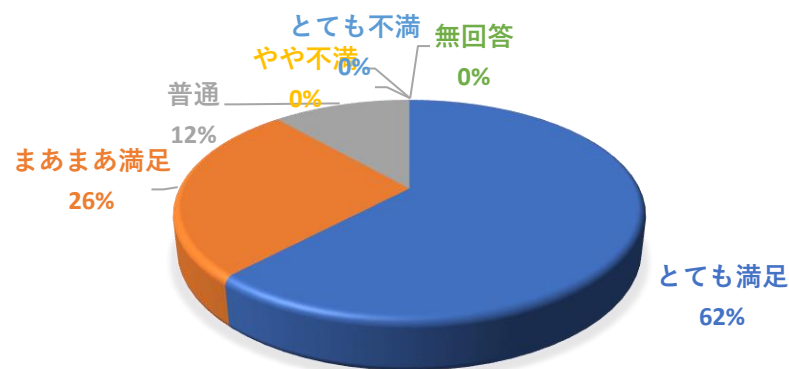
とても満足	67
まあまあ満足	15
普通	4
やや不満	0
とても不満	1
無回答	0

【評価の理由】

- (とても満足) 接し易く親切で良い。色々丁寧です。十分にあります。
- (とても満足) いつも面会に行くと丁寧に挨拶してくれます。
- (とても満足) 不快な思いをしたことはありません。満足しています。
- (とても満足) 職員の方々はきちんとしていると思う。丁寧な言葉遣いです。
- (とても満足) 面会に行くたびにさわやかな挨拶をしてくれます。
- (とても満足) お電話での対応も丁寧でよくして頂いています。
- (とても満足) いつも気持ちよく対応して頂いています。ハキハキと対応して頂いています。
- (とても満足) いつも感じ良く、「ありがとうございます。」と挨拶して下さる。
- (とても満足) 皆さん清々しい挨拶をされています。
- (とても満足) いつも笑顔で感じ良く思っています。
- (とても満足) 電話の対応も丁寧で身だしなみも清潔感があり、印象がとてもいいです。
- (とても満足) 室内もきれいで職員さんも清潔感があり
- (ふつう) 施設内に入ってから、皆さん、声を掛けて頂いて安心します。
- (とても不満) 10月17日にトラブルがあり不満。①

【ご意見への回答】 ①職員の対応で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後、同じようなことがないように、職員教育を徹底していきます。

・職員には気軽に声を掛けやすい雰囲気ですか？



とても満足	54
まあまあ満足	23
普通	10
やや不満	0
とても不満	0
無回答	0

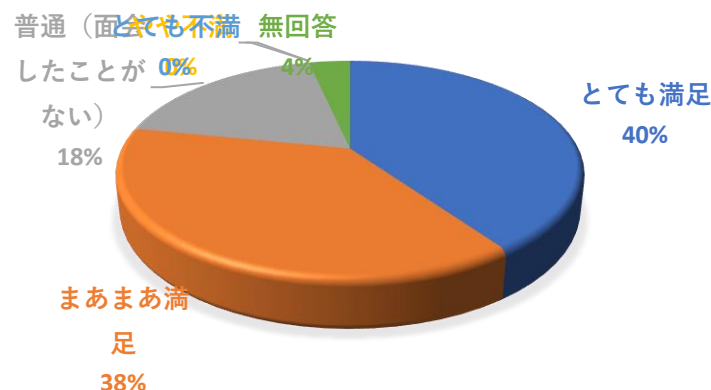
87

【評価の理由】

- (とても満足) 受付窓口に来に来て頂けます。
- (とても満足) 接し易く親切で良いです。
- (とても満足) 日常の様子を聞いても、丁寧に答えてくれます。
- (とても満足) いつも先に声を掛けて頂き、笑顔で対応してもらっています。
- (とても満足) 電話が主ですが、誰が出てても丁寧です。
- (とても満足) 対応が良く、雰囲気もいいと思います。
- (とても満足) 掛けやすいです。
- (とても満足) 母の遺影に使用する写真を探してもいいのが無いと言ったら親切丁寧に探して頂いた。
- (とても満足) 受付時や電話対応もこちらが申し訳なくなるくらい良く思います。
- (とても満足) 担当以外の方も話をしっかり聞いてくれます。
- (とても満足) たまに面会していますが、良くしてもらっています。
- (とても満足) 施設訪問時、気軽に声を掛けやすいのでわかっています。
- (とても満足) 対応が速くていいです。
- (とても満足) こちら側からの問いかけにもわかりやすく返事があり家族対応もいいです。
- (まあまあ満足) すぐに電話してくれて話しやすいです。
- (まあまあ満足) 分からないことに対応してもらっています。
- (まあまあ満足) 窓口での対応が少し。

2.コロナ過の面会について

・対面面会・テレビ面会はいかがですか？



とても満足	35
まあまあ満足	33
普通 (面会したことがない)	16
やや不満	0
とても不満	0
無回答	3

87

【評価の理由】

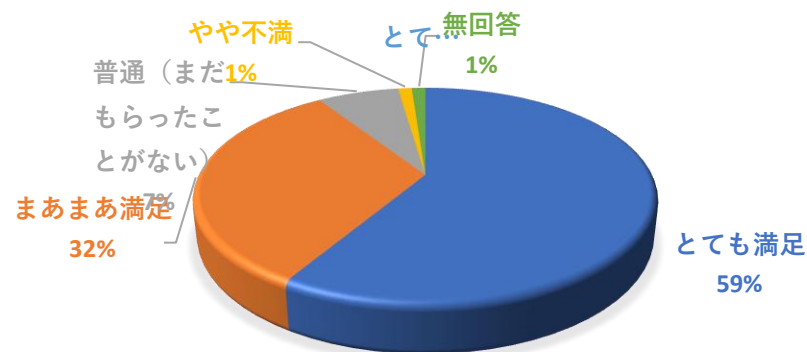
- (とても満足) 丁寧に案内してもらい、大変有難いと思います。十分に話が出来て満足です。面会時間が長くなり良い。
- (とても満足) 面会中は職員の方が席を外してくれるので、しゃべりやすいです。静かに落ち着いて対面できる形でした。
- (とても満足) 予約時間より早く到着してしまったのですが、丁寧に対応して頂き感謝しています。
- (とても満足) 看取りモードのために、直接個室で面会できるのは有難いです。
- (とても満足) なかなかコロナは消えることはないと思いますが満足です。コロナ禍の時は面会をしないようにしていました。
- (とても満足) 対面面会はとてもありがたいです。直接、母親と触れ合えてうれしいです。
- (とても満足) 面会の予約も電話一本で取れ、とても助かっています。面会室までの移動、いつもありがとうございます。
- (まあまあ満足) 外出時、お昼ご飯など一緒に食べることが出来たらいいなと思います。(父が元気なうちに) ①
- (まあまあ満足) もう少し時間が欲しい。②
- (まあまあ満足) 仕方ない事でしたが、何も話さない母なので仕方ないかな？
- (まあまあ満足) 本人の意思疎通が難しい時に職員さんが付いていてくれると助かりますが。③
- (まあまあ満足) 耳が遠いので職員の方がサポートしてくれました。高齢者ばかりなので、こんな感じでいいと思います。
- (まあまあ満足) 仕事の休みがなくなって面会に行きたくても行けないので、当日電話で空きがあったら面会させて欲しい。④
- (まあまあ満足) 今までの対面面会で、緊急の時も対応して頂き有難く思います。面会時間などコンパクトでいいです。
- (普通) 風邪やコロナ禍なので仕方ないと思う。

【ご意見への回答】

- ①新型コロナウイルスも5類となりましたが、高齢者施設では、ご利用者への感染リスクをできるだけ減らす努力が求められています。施設内感染を予防する目的もある為、現在の対応についてご理解の程、よろしくお願い致します。
- ②面会は予約制となっており、限られた時間の中でより多くの方に面会して頂けるよう、30分ごとの予約枠としています。ご理解の程、よろしくお願い致します。
- ③職員に声を掛けて頂ければ、できる限りの対応はさせていただきます。
- ④現在の面会方法(対面面会・テレビ面会)では、事務所の職員が対応している為、予約枠も限られた時間帯となっています。また、日によっては行事や入浴も関係してくるため、当日の予約は受け付けていません。ご理解の程、よろしくお願い致します。

3.近況報告（お手紙）について

・年2回お送りしている近況報告の内容は、わかりやすいものになっていますか？



とても満足	51
まあまあ満足	28
普通 (まだもらったことがない)	6
やや不満	1
とても不満	0
無回答	1

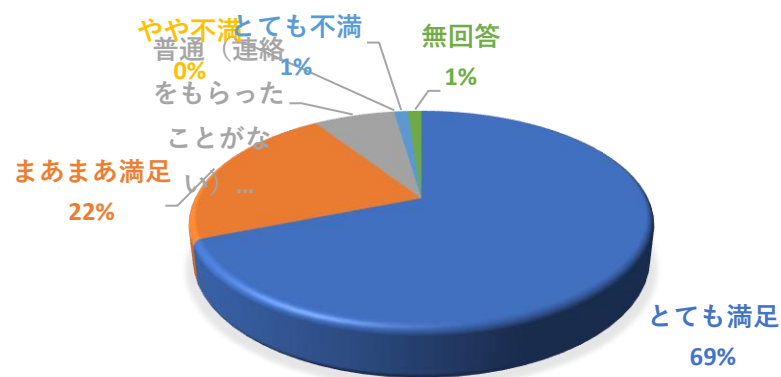
87

【評価の理由】

- (とても満足) 状況が良く分かる報告書でよい。
- (とても満足) 写真も一緒に送ってくれるので状態がわかりやすいです。
- (とても満足) 具体的にお知らせ頂いているので安心です。
- (とても満足) 方針等よく理解できる内容となっており、満足しています。
- (とても満足) とても細かい所まで報告してくれました。
- (とても満足) きれいな写真入りで、わかりやすく安心します。
- (とても満足) 十分です。
- (とても満足) 母の健康状態が分かり、細部まで見て報告して頂いて有難い。
- (とても満足) とても分かりやすいです。
- (とても満足) 近況報告については、とても分かりやすく、良く職員さんたちが普段よりケアして頂いてると実感しています。
- (まあまあ満足) 十分に分かりやすく満足です。
- (まあまあ満足) 分かりやすいです。
- (まあまあ満足) 歳が歳だけに。
- (まあまあ満足) 面会の時、近況報告の通りわかりやすいものになっています。
- (普通) まだ受け取ったことがない。

4.連絡について

・事故や状態・病状が変化したときの説明や連絡方法は適切ですか？



とても満足	60
まあまあ満足	19
普通 (連絡をもらったことがない)	6
やや不満	0
とても不満	1
無回答	1

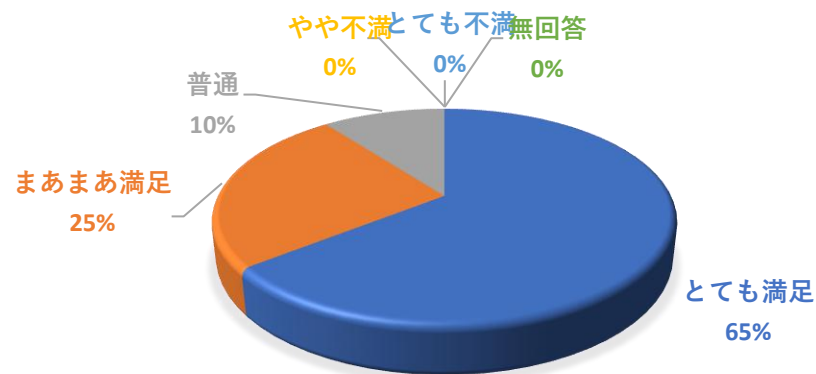
87

【評価の理由】

- (とても満足) 適宜適切に対応して頂いています。いつも丁寧に説明してもらっています。
- (とても満足) 母は、午後になると熱が良く出るため、適時適切に馬場先生の指示を報告されています。
- (とても満足) 事故などの報告は少しのことでも連絡をいただいで恐縮です。
- (とても満足) 少しのことでも連絡を頂き助かっています。何でもすぐに連絡してくれます。安心です。
- (とても満足) 施設のスタッフさん任せで、申し訳なく思っています。
- (とても満足) 些細な出来事でも連絡していただきありがたい。
- (とても満足) 早め早めに知らせて下さるので安心です。
- (とても満足) 事前に取り決めてあり、状態変化等、その時々に応じて対応いただいでおり、また、連絡・報告もいただける (大小内容問わず) のでありがたいです。
- (まあまあ満足) 排泄の件で電話をもらった時、家族の説明が充分だったかは少し不安もありましたが、自宅での状況を聞いてもらい少しほっとしました。
- (ふつう) そのような状況になったことがない。

5.計画書について

・施設サービス計画書等の説明はわかりやすいですか？



とても満足	56
まあまあ満足	22
普通	9
やや不満	0
とても不満	0
無回答	0

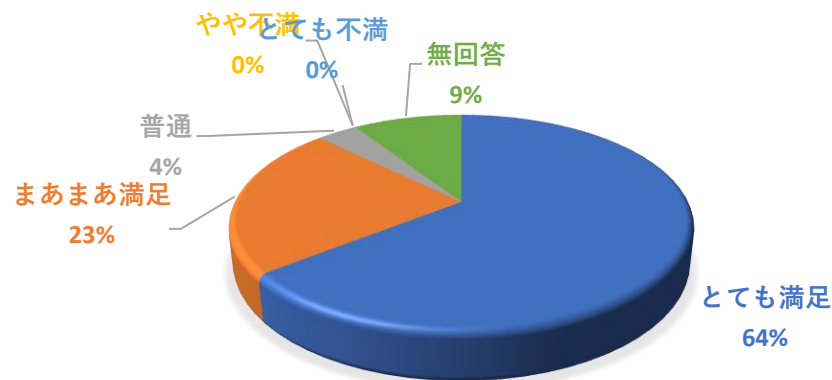
87

【評価の理由】

- (とても満足) 細かく書かれていて難しい言葉ではないので、助かります。
- (とても満足) 施設に慣れ穏やかに生活できるような配慮が見られます。
- (とても満足) 栄養バランスを考えて下さり、母が食欲なく口を閉じると中止して、適切でありがたい。
- (とても満足) 毎日の様子をしっかり記録されていてわかりやすいです。
- (とても満足) 専門的な部分であり、感謝しております。
- (とても満足) 十分に分かりやすく満足です。
- (とても満足) 分かりやすく丁寧に書かれています。
- (とても満足) 本人にとっても分かりやすい表現、記載になっており、分かりやすいと思います。
- (まあまあ満足) 分かりやすいです。
- (まあまあ満足) 細かすぎる感がある。
 - (ふつう) 今後、なるべくなら自力で立ち上がりができる状態でいられたら幸いです。
 - (ふつう) お任せばかりですみません。

6.全体について

・つきおかの里は居心地のよい暮らしの場になっていると思いますか？



とても満足	56
まあまあ満足	20
普通	3
やや不満	0
とても不満	0
無回答	8

87

【評価の理由】

- (とても満足) 大変なお仕事の中いろいろな方に対して接し方が有難いです。
- (とても満足) いろいろお世話してもらいありがとうございます。いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。
- (とても満足) 本人はとてもスタッフの皆さんに良くしてもらい感謝していると話しています。
- (とても満足) 職員さんの対応が丁寧で安心できます。安心してお願いしています。心配な面がない。
- (とても満足) 建物、室内ともに良い状態で安心しています。
- (とても満足) 入所して一年になりますが、良くしていただき満足しています。
- (とても満足) 扱いにくい認知症の母を献身的に介護いただき感謝しています。
- (とても満足) 本人の表情が良くなっているので感謝です。
- (とても満足) 家族でもできないような事もすべてやっていただき本当にありがとうございます。
- (とても満足) 職員の対応が良いと思います。
- (とても満足) 施設内がきれいで職員の皆様は、明るく雰囲気が良い。
- (とても満足) 清潔感がある。
- (まあまあ満足) 入所して比較的落ち着いているので、安心しています。スタッフの方に感謝しています。

7.その他お気づきの点

- ・ 親族的にもとても満足していますし、なにより本人がとても満足していて職員さんに良くしてもらって喜んでいます。
- ・ 献身的に介護にあたっていただきとても感謝しています。つきおかの里でお世話になってとても良かったと感じております。どうぞこれからも母のことをよろしく願い申し上げます。
- ・ 引き続きよろしく願いいたします。職員の皆さまには、とても親切に対応していただき感謝に堪えません。
- ・ 本人の状態に何かあれば連絡をいただき、適切な対応をしていただき、報告など電話でのお話をお聞きし状況を把握することができてありがたく思っております。皆さんのおかげで心配することなく日々過ごしていること、本当にありがとうございます。
- ・ 昨今の物価高や人手不足で介護事業所の閉鎖が増加しているようです。そのような状況下でも介護して下さっているスタッフの一人一人に感謝を申し上げます。
- ・ 母が入居している部屋を観てみたい。 ①
- ・ いつも親切にさせていただいて、すごくありがたいです。
- ・ 提出期限のある書類（市役所など）の転送をできるだけ早急にお願いします。 ②
- ・ 面会の時、部屋に連れてきて迎えに来るだけでなく普段の様子を知らせてもらえるとありがたいです。本人の会話では様子が分かりません。忙しいとは思いますが、こちらからのお願いです。 ③
- ・ 様々な季節の行事も復活してきているようで、入所している母も楽しんでいると思います。職員の皆様も何かとご苦労が多いと思います。ご自愛ください。
- ・ もっと面会に行きたくても本人が一言も話してくれない。（言葉が出ない）聞こえているのか？どうなのかも分からず、面会は無理かな？と思うと足が向きません。
- ・ 平日の入金が間に合わない時があり、できれば18時頃まで事務所が開いていればいい。 ④
- ・ 報告書及び領収証など定期郵送の時期をこちらの都合に合わせて送付いただくことがあり、快くご対応いただきとても感謝しています。普段より必要なことは電話などでもやりとりさせていただいております。今後とも引き続きよろしくお願い致します。アンケートの評価の理由の枠がもう少し幅があると助かります。
- ・ ご本人より腰の痛みがたまに表出することがあり、それ以降スタッフさんのケアがご本人の言葉や痛み具合に応じて、その時々で上手に対応してくれていると話していました。状態に合わせたケアを日々行っていただきありがとうございます。
- ・ 面会の予約を土曜日も受け付けていただきたい。 ⑤
- ・ 最初に看取り期に入り一年半が経過しました。適時適切な介護のおかげで長寿を全うしています。介護職員様への教育の徹底に脱帽です。自分の親でも介護は難しいのにプロの介護職員様に母をお願いして感謝しか思い浮かびません。これからもよろしくお願い申し上げます。

【ご意見への回答】①直接、お部屋に行くことはできませんが、対応できる方法もあると思いますので、ご相談下さい。

②施設に届いた郵便物の中で、ご家族への転送が必要だと判断した場合は、届いた翌日には転送をしています。今後も迅速な対応に努めていきます。

③できる限り対応をさせて頂きます。ご家族からも遠慮なく声を掛けて頂けるとありがたいです。

④平日は17:30で事務所は閉まってしまいます。ご理解の程、よろしくお願い致します。どうしても平日の入金が難しい方は土曜日の8:30~12:30の間であれば対応可能です。

⑤土曜日の面会は、10:30~11:30で3枠の予約が可能となっています。