

令和6年度

サービス満足度調査

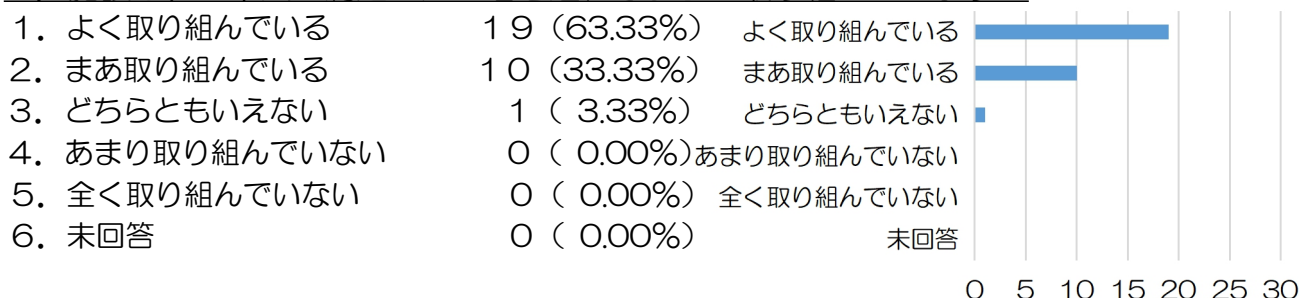
社会福祉法人 芳梅会
サービス評価・向上委員会
特別養護老人ホーム木津芳梅園

特別養護老人ホーム木津芳梅園
ご利用者様・ご家族様等アンケートについて

アンケート実施期間 : 令和7年3月10日～令和7年3月31日
 アンケート対象者 : 令和7年3月10日時点で特別養護老人ホーム木津芳梅園を利用されておられる方。
 アンケート実施方法 : ご利用請求書にアンケートを同封し、返信用封筒にて無記名方法で返信。
 アンケート配布枚数 : 50通
 アンケート返信数 : 30通 回答率 60.00%
 ※ 各設問の分布割合(%)については、アンケート返信数を基に算出。

アンケート質問項目及び回答数

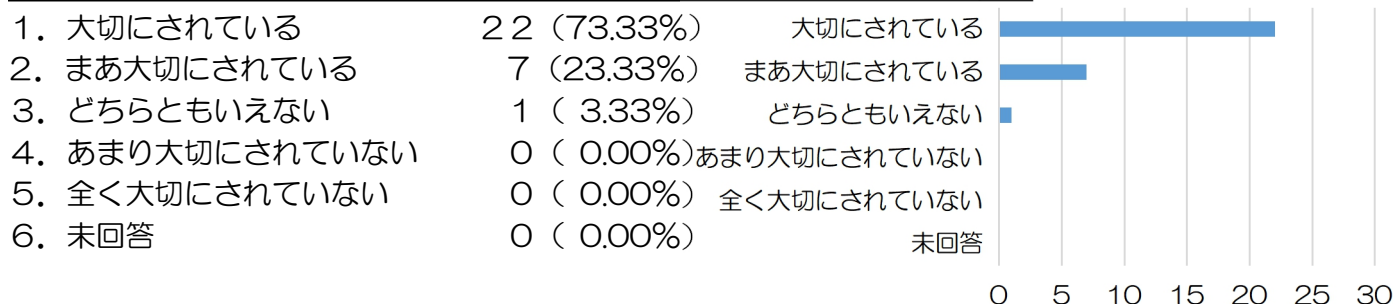
1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・本人の考えが言葉に出てこないから。
- ・入居する前より元気になっているように見える。
- ・身だしなみや母の好きな食べ物を提供してもらっている。
- ・特になし。
- ・色々とレクリエーション等実施して頂いている。
- ・面会時、穏やかに過ごしているように感じる。
- ・色んな催しを企画されており、楽しそうにしてる。

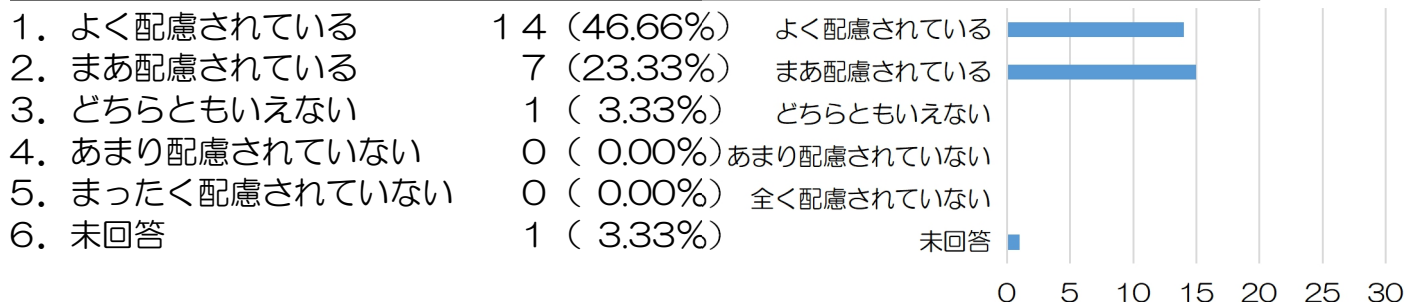
2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・入居する前より元気になっているように見える。
- ・1カ月の主人の芳梅園での生活のようすを毎月知らせて頂きありがとうございます。
- ・面会に行く度に本人から「職員さんが良くしてくれる」と聞いている。
- ・特になし。
- ・いつも面会の時、母や親族に対してていねいでよいです。
- ・行動を良く見て介助して頂いている。
- ・面会時、笑顔でいる事が多い。
- ・業務の忙しい中で、毎月楽しいイベント等して頂いてますしありがたいと思っています。
- ・実際に日常を観ていないので不明。

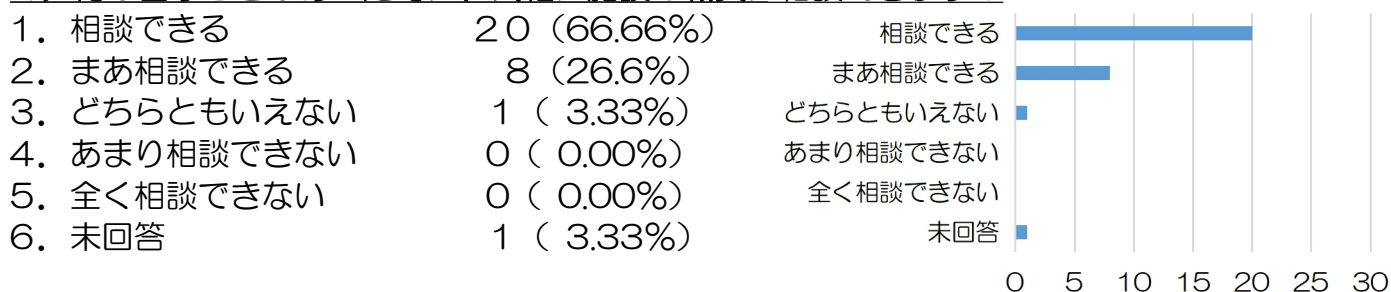
3) ご家族から見て、居室など施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・施設内をあまり見ていないので。
- ・居室の机回りやベッドメイキングもきれいにしている。
- ・特になし。
- ・たまたまだと思いますが、机回りにほこりがありました。（少し忙しいのか）
- ・安心してあずけられます。

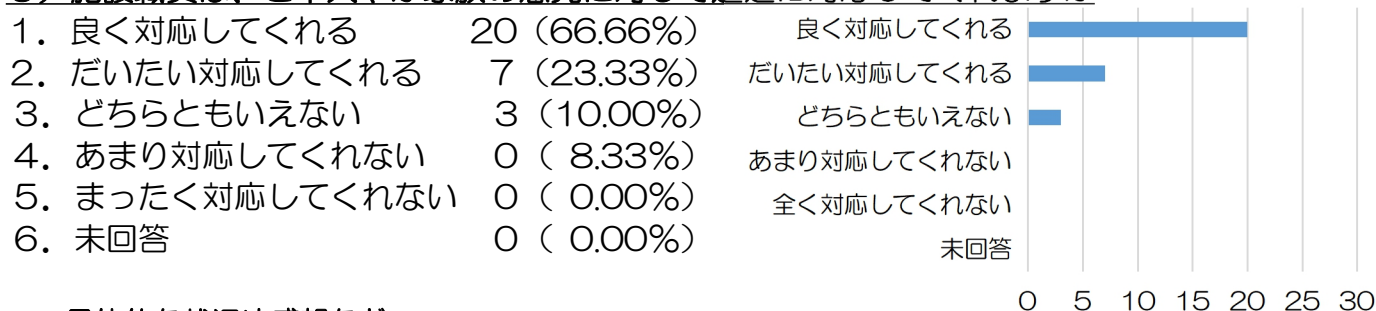
4) 何か困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・特に無いが、相談しやすいように感じる。
- ・主人の誕生日の時はケーキとコーヒーをもちこみ許可してもらいました。
- ・生活相談員はじめ職員さんが良く相談にのってくださる。
- ・特になし。
- ・相談することが、職員さんへのふたんにならないと思い出来ません。
- ・入所前より、ショート等で面識がある職員さんがいる。

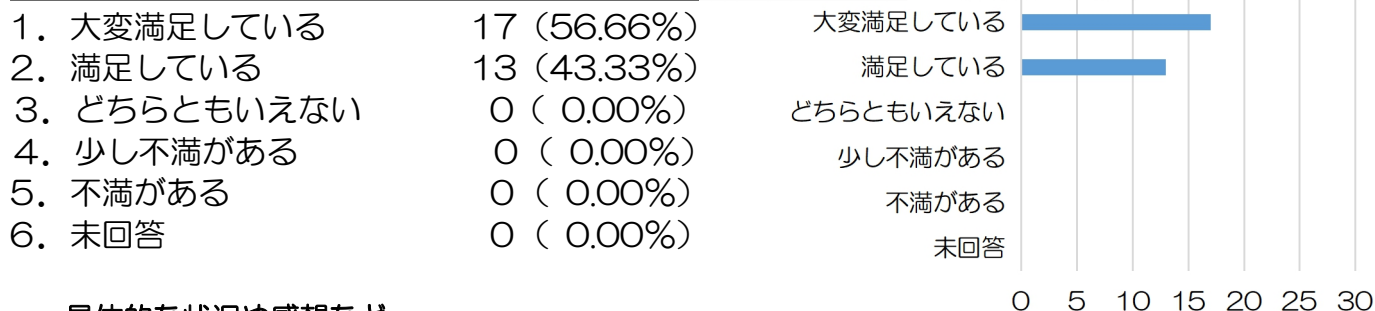
5) 施設職員は、ご本人やが家族の意見に対して迅速に対応してくれますか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・きっちりしてくれている。
- ・特になし。
- ・コロナの陽性で迅速に連絡等対応して頂いた。
- ・いちごを食べさせてくれた。

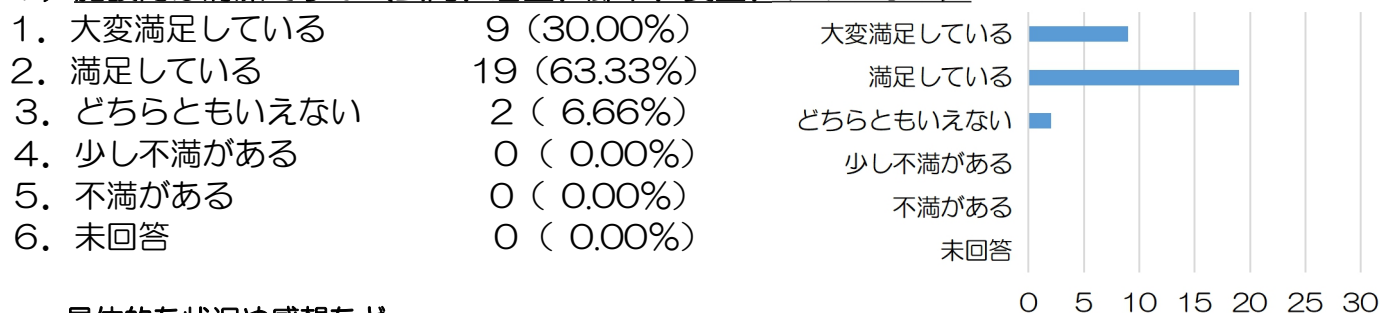
6) 職員の態度(身だしなみ)や言葉遣いに満足していますか (複数回答)



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・気にした事がないから。
- ・受付の方もお世話してくださっている職員さんもいつもいねいな対応をしてくださる。
- ・特になし。
- ・いつ会ってもえがおで話されていてうれしいです。
- ・清潔にされている。

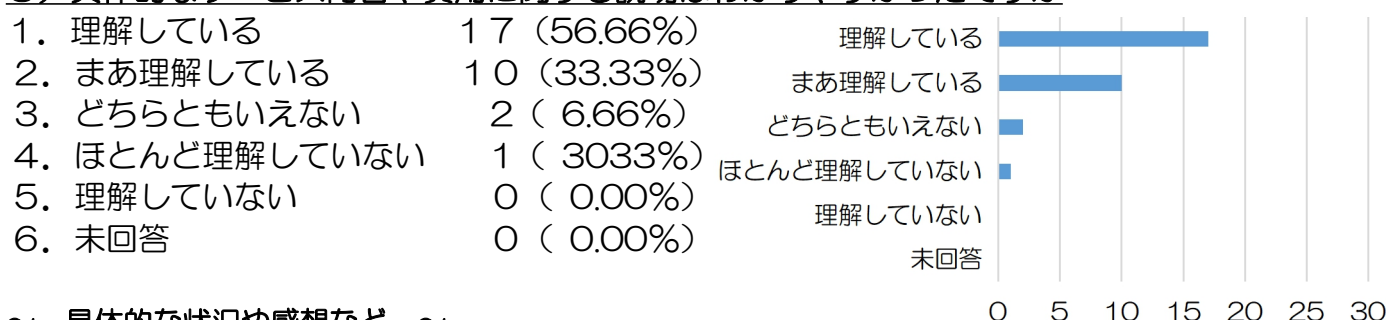
7) 施設内は清潔ですか(玄関、居室、廊下、食堂、トイレなど)



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・玄関・居室は清潔だと思う。他は行く機会がない。
- ・食堂・トイレ等見ていないから。
- ・食堂・トイレは立ち入ったことはないが、居室はいつも綺麗にしてある。
- ・特になし。
- ・施設内は全部は見てませんが、3番の居室が気になりました。
- ・細部まで見ていないので。

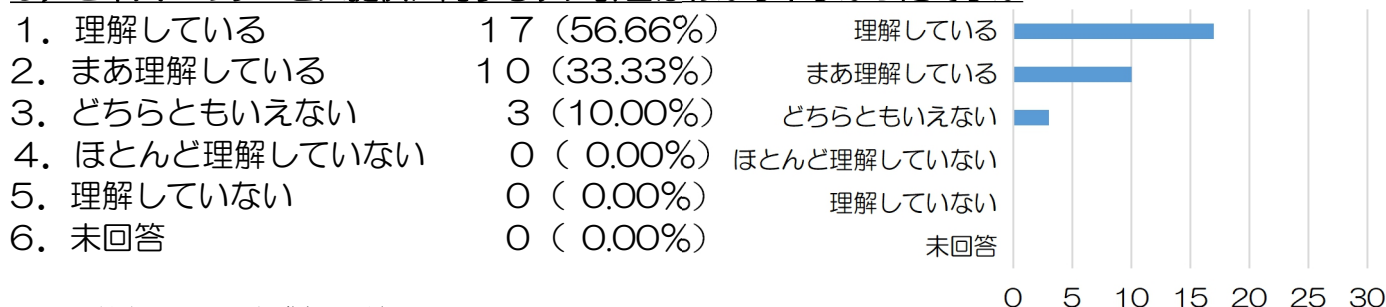
8) 具体的なサービス内容や費用に関する説明はわかりやすかったですか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・最初に聞いて納得した。
- ・入居するときに詳しく説明していただけた。
- ・特になし。
- ・直接説明はされた事が少ないのでわかりません。

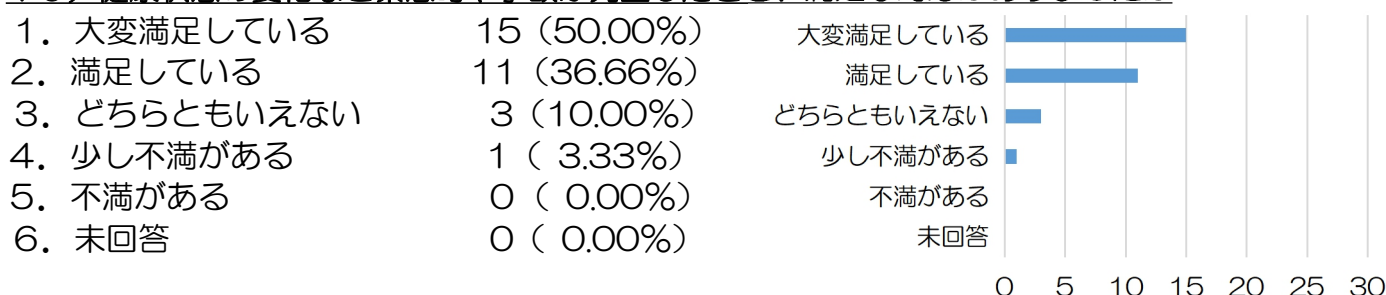
9) ご本人へのサービス提供に関するケア計画はわかりやすかったですか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・計画書を確実に送ってもらっている。
- ・計画書を定期的にいただけているのでわかりやすい。
- ・特になし。
- ・ケア計画は最初からほとんど進展がないのは何故？
- ・ケア計画があるので安心できます。

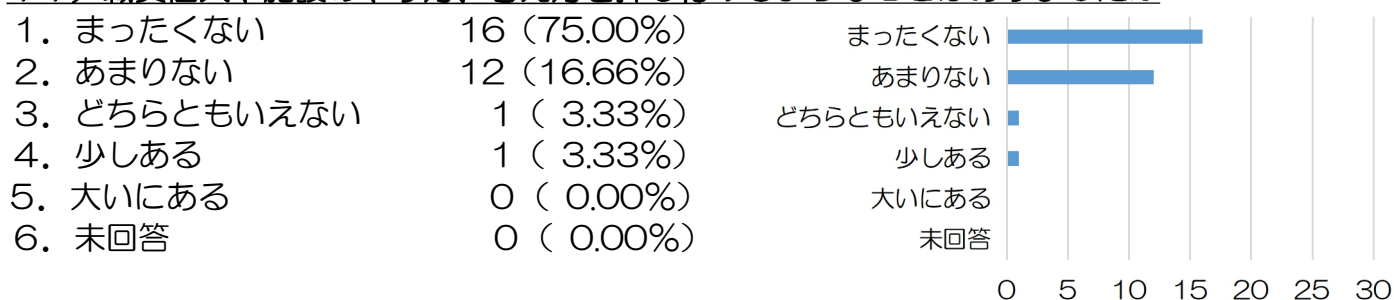
10) 健康状態の変化など緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がありましたか



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・その様なことがないため
- ・救急で運んでもらったことがある。
- ・コロナ陽性になった時は、すぐにお電話いただき今の状態を教えてください。
- ・特になし。
- ・とくにコロナ時期はスタッフみな様も大変な中ありがとうございます。
- ・発熱したと報告ありましたが、すぐに落ち着いたとの事。ありがとうございました。
- ・コロナにかかった時などすぐに連絡して下さり、看護師のかたから細かい説明をして頂いた。
- ・事故等未生の為、判定不能。
- ・体調が悪くなった時、即、病院に連れて行って下さった。

11) 職員個人や施設のやり方、考え方を押し付けるようなことはありましたか

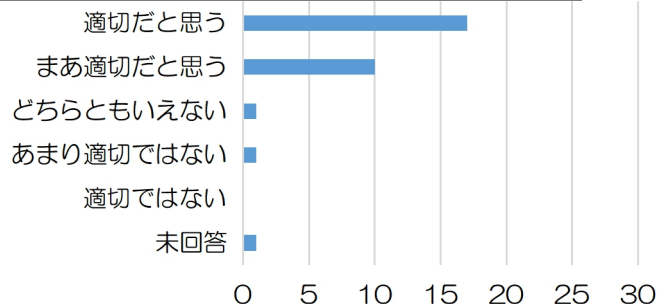


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・今迄無かった。
- ・元気なら車イスで外に出かけたいと思います。そんな時は配慮してもらえると嬉しいです。
- ・特になし。

1 2) 新型コロナウイルス等感染予防対策に対する施設の対応・説明は適切だと思いますか

1. 適切だと思う	17 (56.66%)
2. まあ適切だと思う	10 (33.33%)
3. どちらともいえない	1 (3.33%)
4. あまり適切ではない	1 (3.33%)
5. 適切ではない	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.33%)

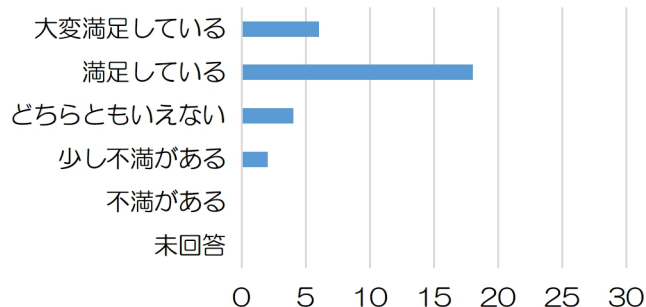


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・検査もワクチンもやってもらっている。
- ・コロナに感染したとの TEL はもらったけど、後はこちらから電話するまでは連絡なしでした。
- ・特になし。
- ・出来るはんいでは、ないかと思います。
- ・適切でした。
- ・コロナ禍中は、会えない日が続き、本当に残念でしたが、施設の職員の皆様のおかげで元気に過ごすことが出来ました。
- ・クラスターの時もちゃんと説明していただいた。
- ・最善を尽くされていると思います。

1 3) 現在の面会方法についてどう思われますか

1. 大変満足している	6 (20.00%)
2. 満足している	18 (60.00%)
3. どちらともいえない	4 (13.33%)
4. 少し不満がある	2 (6.66%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	0 (0.00%)

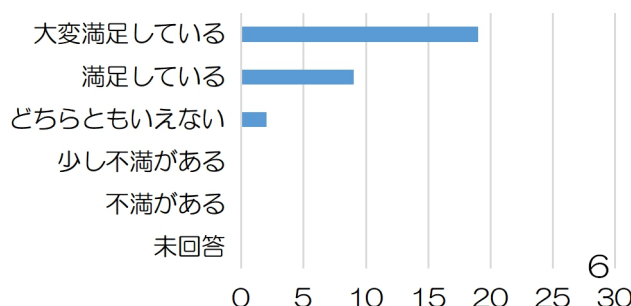


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・コロナ、インフルが流行となれば面会できないのは理解できるが、面会の日、時間制限があるのは不便を感じる。気軽に会いに行きたい。
- ・特になし。
- ・満足はしているが、もう少し時間があればいい。
- ・面会時間を30分ぐらいほしいです。
- ・コロナ等いろいろな感染症が流行っているのではないか、部屋で一緒におやつ等食べれるようになったらと思う。
- ・特になし。
- ・コロナ等で仕方ないと思うが、時間予約でなく、いつでも行けたらと思う。
- ・今面会時間20分でももう少し時間があればと思います。
- ・3日前の予約というのが大変。早く予約なしになれば・・・
- ・面会の内容により時間が足りない時がありますが、しかたないと思います。

1 4) 今の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	19 (63.33%)
2. 満足している	9 (30.00%)
3. どちらともいえない	2 (6.66%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・元気に長生きしてくれている。
- ・皆さん親切であたたかく接してくださっているようなので良かったと思います。
- ・特になし。
- ・皆様（スタッフ）のおかげで、自分達の生活も安心出来き良かったです。
- ・ショート時の部屋を用意していただき、父も落ち着いて日々を過ごせてるように思う。
- ・入所させて頂けた事で家族にとっても良かったと思う。本人も少しずつではありますが、終の棲家と思っているようです。
- ・安心して預けられます。
- ・施設を利用させていただき、大変感謝しております。

その他、ご意見・ご要望などありましたらご自由にご記入ください

- ・歯科受診で、口腔内の汚れが著名な時があるようで、毎日口腔ケアをしていただいているのか、それとも本人が嫌がってできない状態なのか気になっています。
- ・日々の生活をくわしくわからないのですが、もともとTVを見ず興味をもたなかったので、昔の曲や童謡など音楽で刺激を与えてくれたらありがたいと思いました。現状音楽に興味を示してくれるのかわかりませんが・・・
- ・いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。本人がしっかり言葉（声）を発する事が出来ないで、意思疎通がむずかしいかと思いますが、今後共よろしくお願い致します。毎日少しずつでも声を出すように話しかけて下さい。
- ・いつも感謝しております。今後とも何卒宜しくお願いいたします。
- ・職員の皆様には大変お世話になり感謝しております。母もやさしい職員さんばかりで、うれしい、家には帰りたいと思わないとも言います。本当にありがたく思っています。今後もお世話になりますが、よろしくお願い致します。
- ・いつも、とても良くしていただきありがとうございます。遠方に住んでいるため、めったに面会にも行けませんが、安心してお任せできており、たいへん感謝しています。これからも宜しくお願いいたします。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・芳梅園スタッフ様いつもお世話になりありがとうございます。毎月1ヶ月の様子等のお知らせ等の手紙ありがとうございます。よろしくお願い致します。
- ・遠方から訪ねて来てくれて芳梅園にTELしたら予約されてない場合は面会できません。そんな時は臨機応変に対応していただけるとありがたいと思います。
- ・いつもお世話になっています。穏やかな母が、めずらしく面会が出来なかったせいか一時情緒不安定な時期があったのですが、皆さんのお陰で少しずつ笑顔が戻ってきました。ある時、職員さんから「みんなで声かけするようにしてるんですよー」とおっしゃって頂き、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。面会に行く度に職員さんの大変さがわかります。ご迷惑をかけることも多々あると思いますが、これからもよろしくお願い致します。
- ・施設に入って家族は満足しています。家では見る事が出来ないのてたすかっています。スタッフ一同お願い致します。
- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・毎月の明細書（領収書や請求書・その他）の枚数が多すぎて、個人的に明細書の枚数を減らして欲しいと思っております。
- ・在宅の時から気性が激しく、本人は平気で人をたたいたりして大変だった。入所後はコロナの為、面会が出来ない為、そのうち本人が我々のことを忘れてしまったのではないかと考えていました。職員

の皆様には大変ご迷惑でしょうが、どうかよろしくお願い致します。

- インスタもフォローさせていただき、楽しみにしています。
- 城山台付近に貴施設があり、地域住民として理想の住環境だと思います。母も安心して過ごしていると思います。

※ 利用者様、家族様よりいただいた貴重なご意見・ご感想は、そのまま記載させていただくのが本来ですが、利用者様個人が特定されるご記入や、職員個人が特定できる、または、される可能性のある記載に関しては、個人の特定がなされない様、一部表記・表現を変え記載させて頂いております。ご了承ください。