

# 令和6年度 特別養護老人ホーム寿荘 アンケート調査結果

調査目的：現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にし、サービスの質の向上を図る

対象：令和6年9月末時点で入所されている方のご家族

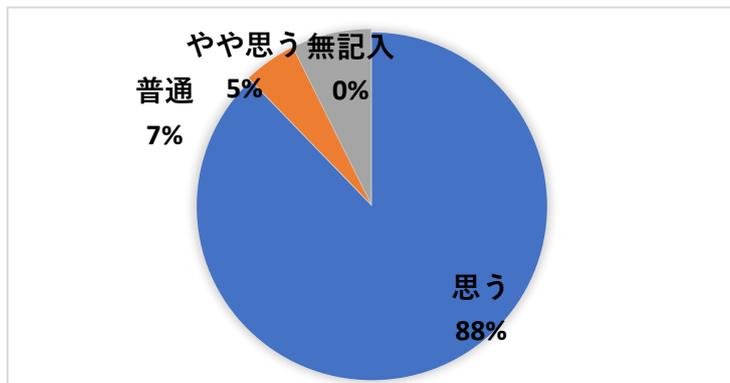
調査方法：紙面による単一回答形式。匿名回答。返信用封筒にて返送

調査期間：令和6年10月10日～令和6年10月31日

アンケート結果 回答率： 51.9 %（配布数： 79 回答数： 40 ）

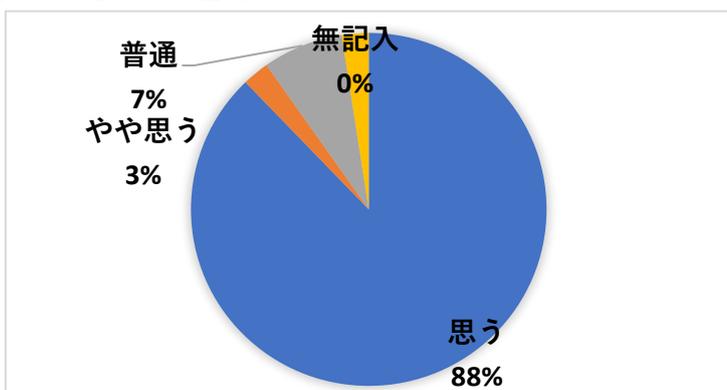
## ①入所時の説明は分かりやすく丁寧でしたか

思う	36
やや思う	2
普通	3
やや思わない	0
思わない	0
わからない	0
無記入	0



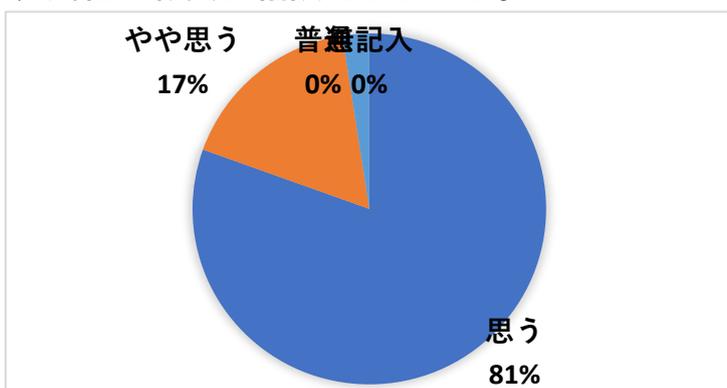
## ②職員の接遇（言葉遣い、対応）や身だしなみは適切ですか

思う	36
やや思う	1
普通	3
やや思わない	1
思わない	0
わからない	0
無記入	0



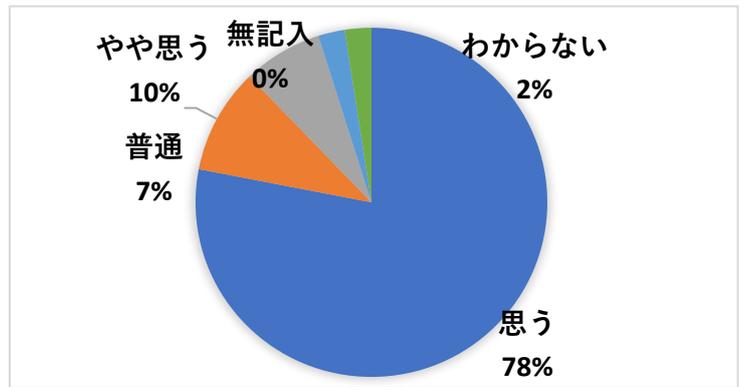
## ③何か相談やお困りごとがあった時に、気軽に職員に相談できますか。

思う	33
やや思う	7
普通	0
やや思わない	0
思わない	1
わからない	0
無記入	0



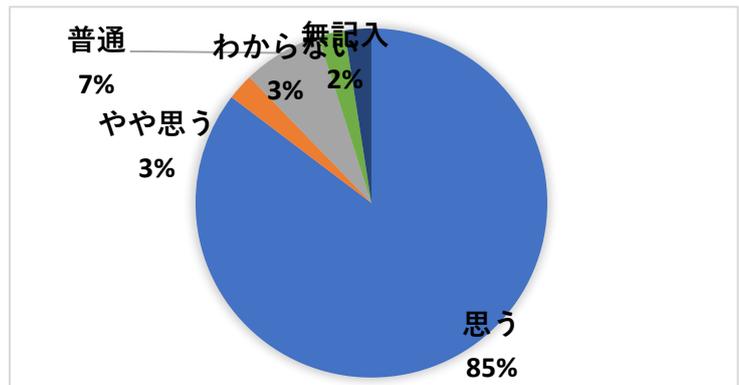
④ケアプランには、相談や意見・要望が取り入れられていますか

思う	32
やや思う	4
普通	3
やや思わない	0
思わない	1
わからない	1
無記入	0



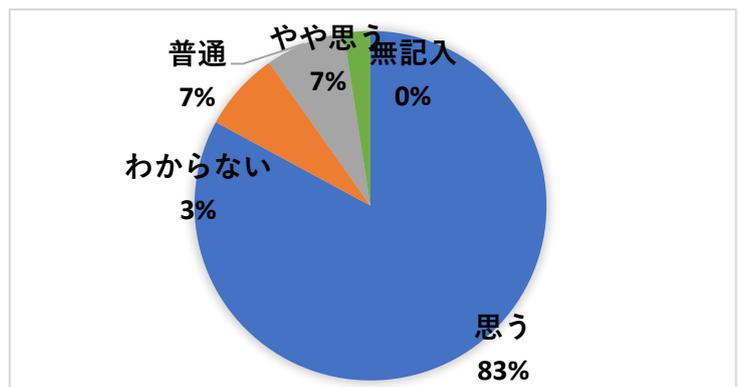
⑤インフルエンザやコロナ等の感染症の予防、衛生面に配慮されていると思いますか

思う	35
やや思う	1
普通	3
やや思わない	0
思わない	0
わからない	1
無記入	1



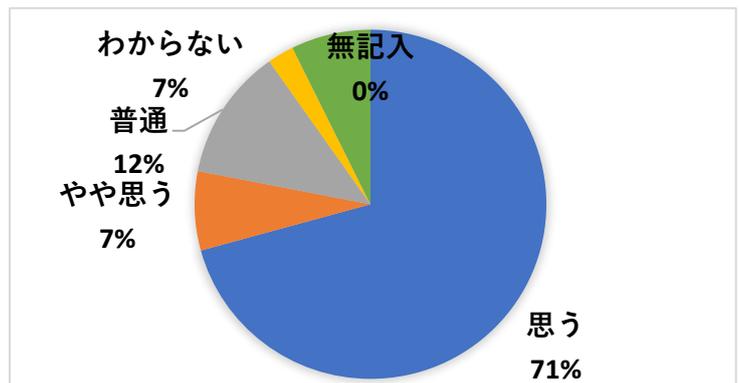
⑥健康状態の説明、薬の管理等、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか

思う	34
やや思う	3
普通	3
やや思わない	0
思わない	0
わからない	1
無記入	0



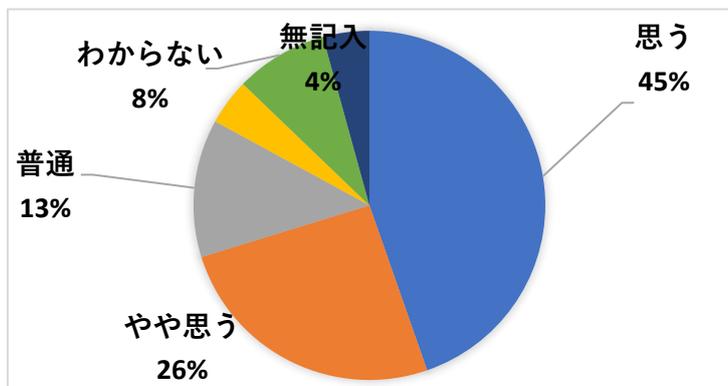
⑦事故防止の対策、事故発生時の対応は適切だと思いますか

思う	29
やや思う	3
普通	5
やや思わない	1
思わない	0
わからない	3
無記入	0



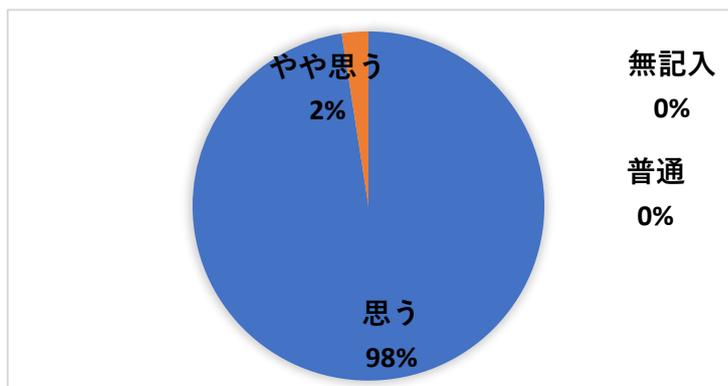
⑧大規模災害発生を想定した寿荘内での避難訓練に協力したいと思いますか

思う	21
やや思う	12
普通	6
やや思わない	2
思わない	0
わからない	4
無記入	2



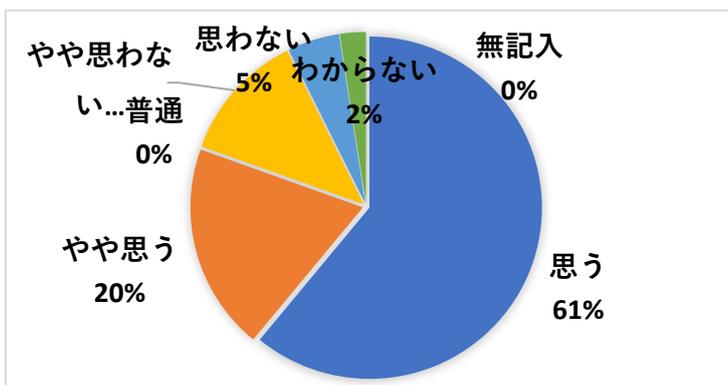
⑨寿荘での入所を継続したいと思いますか

思う	40
やや思う	1
普通	0
やや思わない	0
思わない	0
わからない	0
無記入	0



⑩WEB請求書・領収書に関してよいと思いますか

思う	25
やや思う	8
普通	0
やや思わない	5
思わない	2
わからない	1
無記入	0



ご意見

- 遠方に住んでいますが、色々配慮ありがとうございます。
- すばやく対応していただいてとても助かっています。今後もよろしくお願い致します。  
何でも相談にのってもらってありがたいです。
- 面会時に「ここのお兄さんやお姉さんがやさしくて親切で嬉しい」といつも入所中の家族に言われホッとします。施設の方々の心遣いにいつも感謝しております。  
これからも宜しくお願い致します。
- 入所して日が浅いため、状況がまだわかりません。申し訳ございません。
- いつもお世話になり感謝しています。本当にありがとうございます。
- 嘔吐。吐血の際には夜間対応していただき、心から感謝しています。
- 点数では表せない御苦勞が多々あり、全て100点以上！！

○介護士の方々含め、事務及び看護の皆様のご苦勞が大変と思います。

親族への配慮ならびに介護の苦勞がありましても何一つ言葉にせず、入所者への対応について御苦勞痛み入る所存です。今後とも宜しくお願い申し上げます。

○いつも暖かくお世話をしていただきまして本当に感謝しております。

これからもよろしくお願い致します。

○いつもありがとうございます。

職員の皆様には心から感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。

○いつもこまめにご報告等ご連絡頂き、安心してお任せできております。

今後とも宜しくお願い致します。

○コロナの影響など制限のある中、いつも介護サポートして頂きありがとうございます。

感謝いたします。

○母の介護を丁寧にして下さっている事を大変感謝しております。

## ご要望

①日曜日の面会、日常的な飲食の差し入れ等、以前のやり方に早く戻して頂きたい。  
最低限の楽しみを奪わないであげて頂きたい。

国が推進しております、「働き方改革」「家庭と仕事の両立」「治療と仕事の両立」「子育て支援」等により、有給休暇だけではなく、育児休暇・介護休暇・子の看護休暇・療養休暇等の取得権利を考慮しますと入浴提供のない日曜日の職員配置を介護保険法で定められている最低人数とせざる得ない状況です。  
このことにより面会日に制限がでてしまっていることをご理解頂きたくお願い申し上げます。

差し入れに関しましては個別にご説明させていただきますのでご連絡下さい。

②差し入れをしたいです

差し入れに関しましては入所者様毎に対応が違いますのでご連絡を頂ければご説明させていただきます。

③衣類、下着等消耗していないか知りたい。きれいめの物を着せてやりたいです。

衣類等の消耗・摩耗につきましては都度担当の介護職員からご連絡を差し上げることになっていますが、気になるようでしたら施設ケアマネまでご連絡いただければと思います。

④入所者に対して職員の人数が過不足しているように見られる。

職員数は介護保険法で定められている必要人員を上回る配置となっております。よって、ご指摘の「過」であり、「不足」ということはありません。

⑤WEB請求書はスマホがない人や見れない人もいると思うので、できれば紙で請求書・領収書がほしいです。

WEB請求書・領収書に関しましては検討の初期段階ですのでしばらくは現状のままです。

⑥大規模災害発生時、家族はどんな対応をすればよいのか分かっていないと思いました。実際に発生した場合はどうなるのでしょうか。

介護保険法で義務付けられている「業務継続計画（BCP）」を作成してありますがその中にご家族様の対応について謳ってありますので今後、ご家族様には担当者会議等でご説明させていただきます。

⑦可能であれば寿荘の見学会みたいな事があれば親が安心して過ごされている所を見たいです。

現在、担当者会議の際にご利用のお部屋やフロアを見て頂いておりますが、今後はご利用者様と一定時間一緒に過ごしていただき、今の状態やオムツ交換や食事介助・口腔ケア等を見ていただいたり、お手伝いして頂ける機会を設けて行けるように検討しているところです。

たくさんのご意見をありがとうございました。

特別養護老人ホーム 寿荘