

# 令和6年度 満足度調査アンケート 結果報告

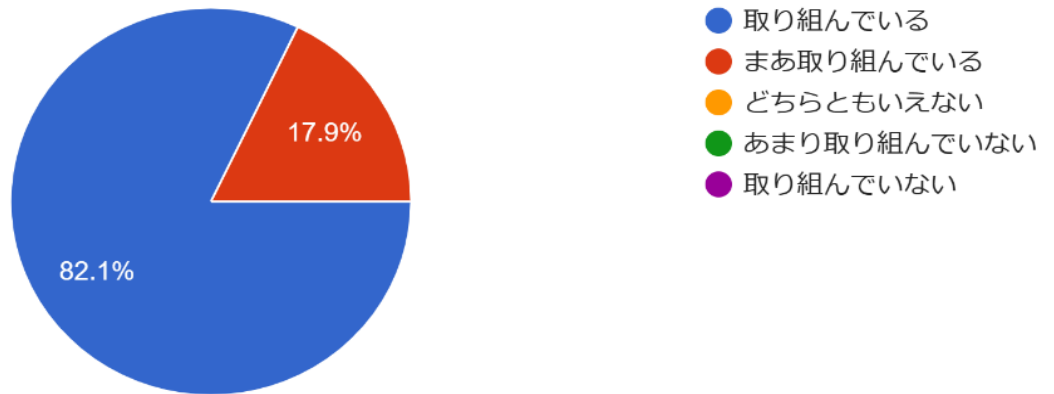
アンケート配布（特養：29家族 ショートステイ：8家族）

回答数（28件） 回収率（75.7%）

特別養護老人ホーム めざめ  
ショートステイ めざめ  
満足度向上委員会

# 1) 当施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？

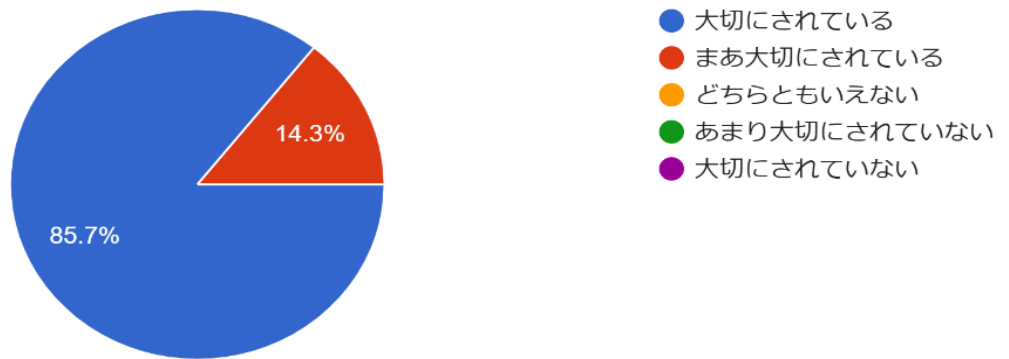
28件の回答



- ・ 季節ごとに工夫して楽しい事を考えて下さっている。
- ・ よく声かけして下さいと思う。
- ・ 意向を汲み取り、日々の生活をお世話頂いている。またよくお声かけもして下さい。
- ・ 面会の帰り際に「一緒に帰る」「(これから) どうするの」等と言い、涙ぐんだりするので母本人が現況を望んでいたり満足しているかは分かりません。それでも、私達を見送り、ひとり残される(?) ことを激しく拒否することはありません。また次回の面会時には笑顔で迎えてくれています。これらの事から、日頃の皆様の努力で母の安泰が守られていると感じています。
- ・ 毎月送られるレターの中で楽しそうにイベントや美味しそうに食事をしてる。
- ・ 医療的ケアも気にかけてやっていただいている。
- ・ 本人の趣味に職員の皆さんで付き合おうとしてくださる。
- ・ お寿司や吉宗の出前を喜んでいました。普段の食事も美味しいとのことでした。
- ・ 散歩の時、本人の興味のある場所や、ちょっと自宅の玄関先にも立ち寄ってくださり、とても喜んでいました。
- ・ おくんちの時期、入所者の方達が、おくんちに参加されているかのような(観光地の顔出しパネル的な) 写真が展示されていて、楽しい雰囲気でした。
- ・ 「ふくすけ」で、家族(年寄り) ではとても連れて行けない場所に、連れて行っていただきました。
- ・ 日頃から声かけや本人の意に沿うように心がけてくださる
- ・ 何時も皆様に大事にして頂きまして、すごく感謝しています。有難う御座居ます。
- ・ 本人の表情や顔色、穏やかさ。
- ・ 好みを重視した環境づくりがわかります。
- ・ 月毎にイベントをして楽しませてくれている。
- ・ はい皆さんが共有し介護して下さってます
- ・ 一人ひとりをたいせつにとりくんでいる。
- ・ 何をすることも本人の意思確認をとりながら本人にとってbetterな方向になるように取り組んでいただいているから。

## 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？

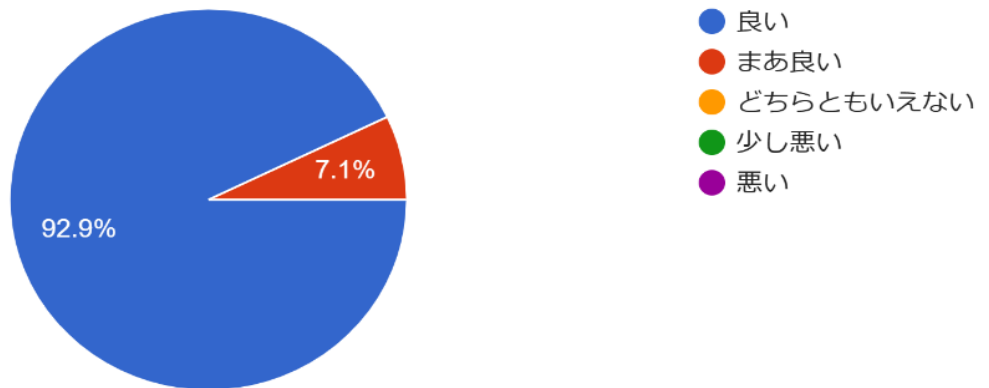
28件の回答



- スタッフが毎日LINEの通信を手伝ってくれます。よく介護をしてもらっています。最近表情が明るくなっています。
- 髪も綺麗にカットして頂いたり、洋服もきれいに着せて頂いているので。よく、声もかけて下さりありがたいです。
- 発声が難しい状態ですが、よく話を聞き取り、理解してくださっている。
- 険しい表情もなく、声を掛けると笑顔を向けてくれます。身の回りも清潔にしてあり、室内の装飾等、家族の思い入れのある物はそのままにして下さっています。見ているのか分かりませんが、日常的に付けっぱなしだったテレビも付けていた下さり、少しは刺激になるかもしれないと思って眺めています。衛生・環境の安全や安心と共に、母の心身の状態から皆様に大切にされている事が分かります。感謝。
- 面会時のトイレも丁寧に対応してもらってる。
- 体調に変化何あった時、迅速に対応して頂いている。
- 「ふくすけ」で自宅に帰った時も、部屋での面会の時も、とても優しく父に話しかけておられ、優しく丁寧に接してくださっている様子が感じられました。ありがとうございます。
- 職員さんに、優しく「〇〇しましょう！」と促された時、ん？どうすればいいの？といった感じで車椅子から職員さんの顔を見上げる父を見ていると、幼少の頃に生母を失った父が、幼い子どもに返っているかのようで、微笑ましいです。
- 弟が体調を崩した時、休日なのに主治医の先生が2回も様子を見に来てくださったとお聞きしました。ありがとうございました。
- 何時もお食事時に一人で食べられないのでお手伝い頂き食べさせて下さり、有難う御座居ます。感謝致します。
- 清潔にしてもらっている。
- 言葉のかけ方から大切にかかわって頂いているとわかります。さらに、嫌いなことは極力避けながら、それでも、安全に生活できるように工夫頂いています。
- いつも笑顔で接してくれている。
- はいよく声かけしてもらって笑顔を貰ってます。
- 頻繁にこえかけをされてそばに職員の方がついている。
- なにかあればすぐに連絡をいただき対処してくださってる点。いろんな点で安心感がある点。

### 3) 面会等でお会いしたときや電話での職員の対応はいかがですか？

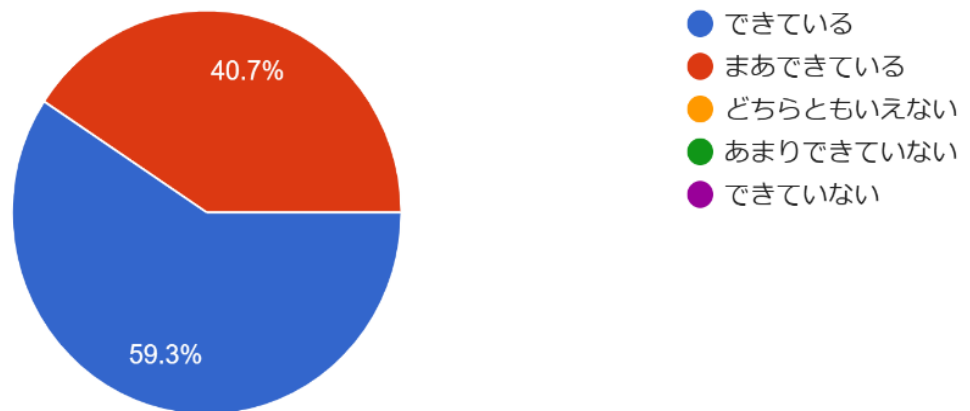
28件の回答



- いつも気持ちよく対応していただけます。
- 明るい対応をして頂いている。
- 私はついつい母の様子を聞きたくて話が長くなってしまいます。皆さんお忙しいのに申し訳ありません。また、施設から電話があると母に何か起きたのかと不安になり、声色が変わりトーンが落ちてしまいます。そんな私に時間を取って下さり、平常心で対応して下さいます。日常を目にする事ができないので、皆様の言葉で母の様子を伺えありがたいです。
- 何時もニコニコされていて有り難いです
- 入所している家族の様子を教えて頂いている。
- 面会では、職員さん達にお会いできることも、楽しみです。
- 挨拶は、かならず返ってくるし、様子など教えて下さる。
- 皆様ご親切に何時が面会の席があるかコンピューターで調べて下さり、間違いなく教えて下さいます。
- 優しい対応
- いつも、丁寧な対応を頂いております。
- 担当の方がいない時、折り返し連絡してくれる。
- 笑顔で対応してもらってます。
- 気持ち良く対応してくれる。
- 電話は待たされることなくすぐに対応していただいているから。 相談事も親切丁寧に対応してくださるから。

#### 4) 面会の時に対応した職員は、入居者様の日頃の様子等をお伝えできていますか？

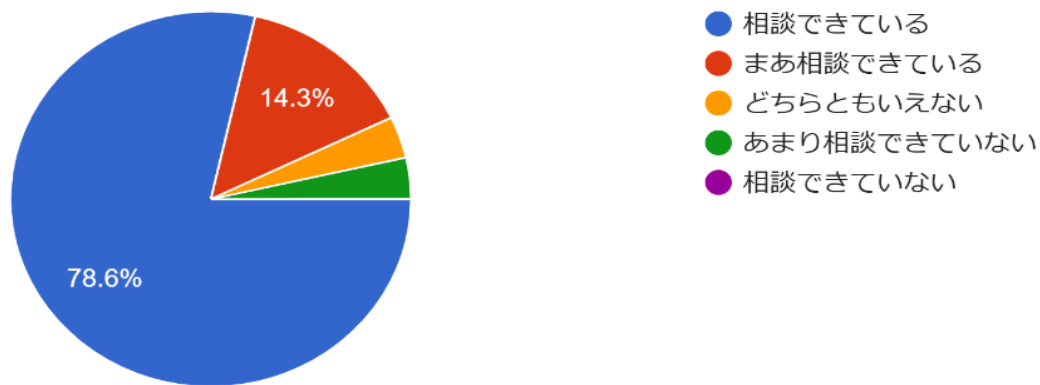
27件の回答



- 面会の時にはあまり職員の方とお話しする時間がないので。
- 私は母と少しでも長くいたいので、スタッフさんへはご挨拶程度で失礼してしましますが、家族へ尋ねてもらいたい事を前もって伝えていたり、持参の必要な物などは直接家族に話して下さいます。同時に母の様子で気になる事も話して頂いています。
- もう少し具体的にどんな生活をしているか知りたい
- 尋ねると様子をはなしてくれる
- ご家族様とお会い出来る機会が増えてきましたので、その際にはスタッフの方から率先して報告するよう取り組んでおりますが、より具体的にお尋ねされた場合はお気軽にお尋ねください。
- 日頃の様子のみならず、弟が家族とは話さないような事を、「友達」みたいに聞いてくださっていて、弟が「90まで生きる！」と言っていたことを教えてくださった時には、「じゃ、私は93まで元気でいなきゃ！」と勇気づけられました。本当にありがとうございました。
- 今日余り食事が進みませんでした。それにプリンも余り食べていませんので来週はいりませんと、いつも面倒見て頂き有難う御座居ます。
- こちらから聞けば。こちらから積極的に質問するようにします。
- 良いことも、困りごとも、どちらも教えていただけるので安心です。
- 部屋に入るまでに、いろいろ話してくれる。
- こちらからの質問には詳しく情報提供していただいています。
- 食事の様子 普段の様子を話して下さいます。

## 5) ご相談や困りごとがあった時に、気軽に当施設の職員に相談できていますか？

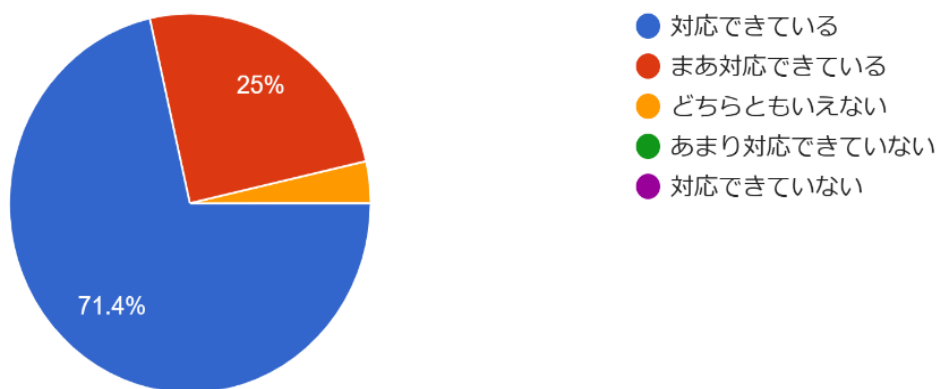
28件の回答



- いつも何かあったら相談しています。
- 入所当初からコロナ禍の為に外出の体験がありませんでした。母に会いに来る孫家族との面会日程が合いませんでしたが、外出という形で実施することができました。様子が分からないままお尋ねした折に、伊藤施設長さんに話しながら具体的に想像ができました。母の現状を踏まえ家族の思いに応じて下さいました。
- コロナ禍になり面会の時僅かな時間しかなく相談する事も余り思いつかない。
- ケアマネージャーや医師の方がいい雰囲気を作って頂いている。
- どの役職の方に（介護士さん？看護師さん？ケアマネージャーさん？…）、いつ（お忙しくないだろうか…）相談したらよいか、迷うことはあります。
- お尋ねの内容によっては担当や専門の職員へお繋ぎしますので、まずはどの職員でも構いませんのでお声かけください。
- 気軽に嫌な顔されず答えて下さる。
- 考がえるといいかなと思ってます。
- 姉が家の犬に会いたいと申しましたら、お話があり犬に会える様に手続きを取って下さいました。姉が喜ぶことと思います。
- 相談したいことをこちらか忘れてしまう。
- 家族の立場で！一緒に考えていただいております。
- イベントなど早めに相談してくれたので、余裕を持って話し合い、計画を立てる事ができた。
- 入所してから期間が短いのでまだなんとも言えない。
- おやつのことだったりどんな服がいいとか
- 気さくに相談しやすい対応
- 気軽に相談できる雰囲気があり助かります。

6) 当施設及び施設の職員は、ご本人やご家族のご要望に対して迅速に対応できていますか？

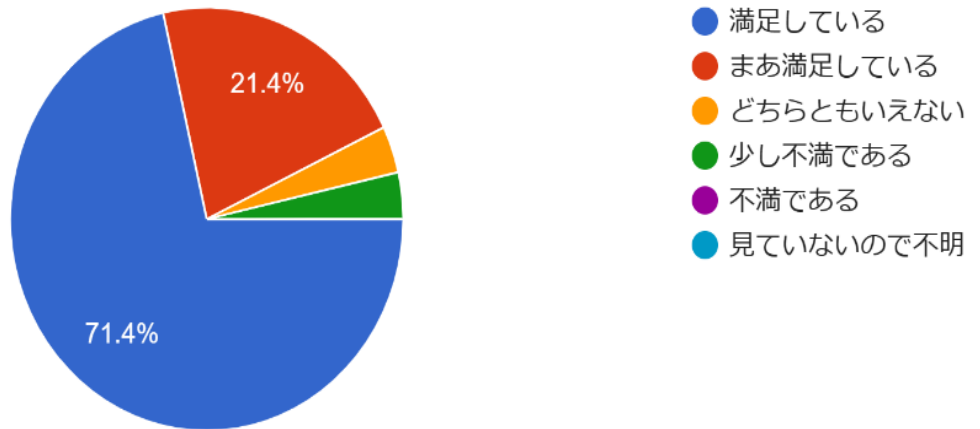
28件の回答



- 発熱など体調に変化あったときは直ぐに連絡があり、その後経過まで伝えてもらい安心しています。
- 孫家族が県外から祖母である母に会いに来る時、日程が決まっているのでお願いする事が多いのですが、私達の意向に叶うようご協力して頂き、親族での楽しい思い出を作ることができました。母の身支度から当日へ向けての健康管理など、管理者からエイトの担当者の皆様の対応のおかげです。
- 気に成らないので対応して貰ってる
- 入所者である父は、自分からはあまり積極的に要望しないと思いますし、家族が要望する前に、職員さん達が、本人の様子を見て色々考えてくださり、対応してくださっていると思います。
- 後期高齢者医療被保険者証がマイナンバーに変わるのは何時ごろでしょうか？とお尋ねして、まだ大丈夫と教えて下さいました。
- 聞いたこと、気になったことを伝えたら、次に訪問した時に対処してもらっている。
- コロナなどもあり、出来ないことがあったが、仕方ないとおもっている。
- 対応がはやい。
- 早い対応でありがたいです。

## 7) 施設内の清潔さはいかがですか？

28件の回答

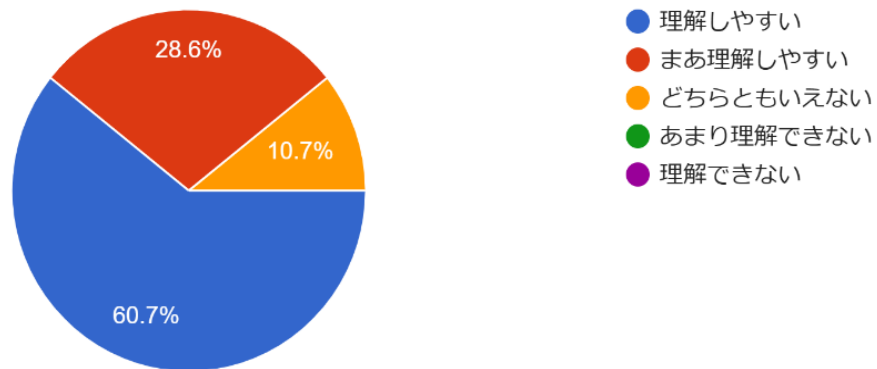


- お部屋はいつも綺麗にして頂いています。
- 建物全体が新しく綺麗で気持ちが良い、清掃も行き届いている。
- 屋内はいつもきれいに保てられていて、とてもありがたく安心しておられます。先日施設周りの木々の選定なのか草取りなのか、葉っぱを集めて持っておられる方を見ました。施設内だけでなく外回りも気付かわれているので、この清潔が保たれていると感じました。
- エントランスは若い方が丁寧に清掃してると思う。玄関がきれいなのは気持ちが良いです。
- いつも綺麗に整理整頓が来ています。玄関に行くとスリッパがちゃんと揃えているのを見ています。
- 綺麗にしてあります。
- 床が汚れている。
- ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。掃除専任の職員が定期的に清掃に当たっている他、現場職員も気付いた時にはすぐに掃除するよう心掛けておりますが、どうしても行き届かない場合があるようです。汚れ等見つけた場合は職員へお知らせいただけますと幸いです。
- 何時も綺麗にされています。
- きちんと整理整頓されている。
- 施設特有の匂いを感じない点。



8) ご本人へのサービス提供に関する各種ケア計画書（サービス計画書、褥瘡ケア計画書、個別機能訓練計画書、栄養ケア計画書等）は理解しやすいですか？

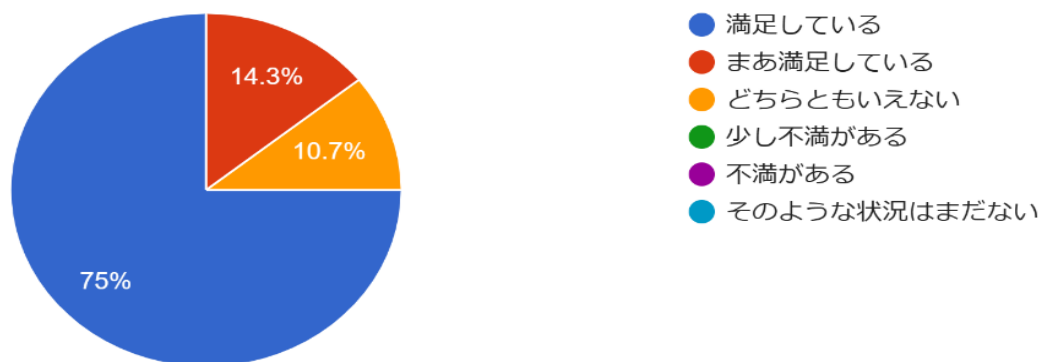
28件の回答



- ・ 私自身が興味のある文章などは読み、母への取組み、様子を伺わせて頂いています。ただ、サービス利用票等良く分からず、母が間違いなくお世話になれるのだろうと安心するだけです。
- サービス利用票は施設側が作成する書類ではなく居宅のケアマネジャー様が作成している書類のことではないかと思われまます。ショートステイのご利用はケアマネジャーが本人様・ご家族様とお話ししながら予定を組んでくださっていますので、安心してご利用ください。
- ・ 書類を貰えていない。毎月の写真の報告書に、どのような食事をしているのか、リハビリの回数、何をしているのか、食事の量、起きて食事をしている回数、昼間の過ごし方など、通信書に書いて貰いたい。
- 質問の「各種ケア計画書」は特養入居者様対象の書類となっております。ショートステイ入居者様へは「サービス計画書」のみをお渡ししており、その他の計画書はお渡ししていません。誤解をまねく質問となってしまう申し訳ありませんでした。本人様の写真を掲載している通信は、施設での普段のご様子を写真を通してご家族様に見て頂くことを目的に毎月個別に作成しお送りしております。通信にない詳しい内容をお知りになりたい場合は、個別に対応させていただきますので遠慮なく職員へご相談ください。
- ・ 普通に読んでいる
- ・ サービス計画書や栄養ケア計画書等は理解しやすいです。9/23～10月31日迄30分間面会出来て良かったです。
- ・ その都度、必要な説明は頂いております。
- ・ 特に変わっていないから。
- ・ 様子が分かります。
- ・ 本人の状態が、わかりやすい。
- ・ 細かなところまで記載していただいております。

## 9) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？

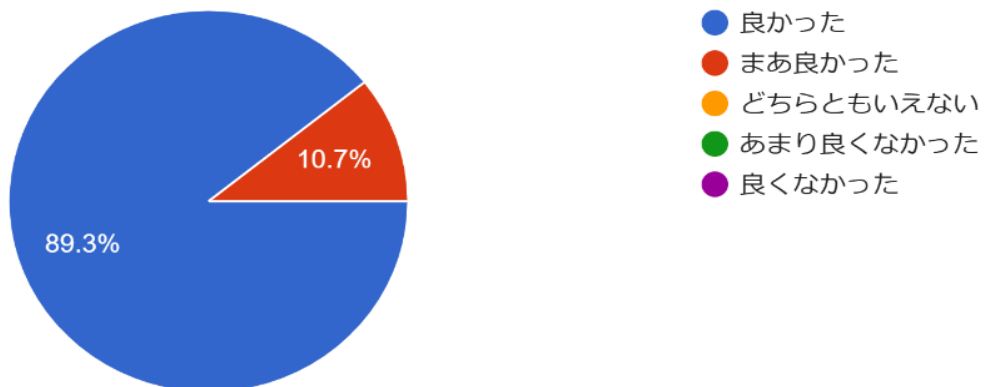
28件の回答



- 目が見えないと訴えた時も、コロナに感染した時もすぐに連絡してくれました。
- おかげさまでそのような状態になった事がないのでその節はよろしくお願ひします。
- 体調不良や怪我の際に迅速に対応して頂き感謝しています。
- 報告も迅速で、きちんと対応して頂いている。
- 体調不良になった時、電話を頂き説明して下さいました。不安ばかりがつのりますが千代田先生に対応して頂け、看護師さん始めスタッフの皆様にお世話をして頂いているので安心して頂いています。今の私は何ひとつ母を守ることができませんが、元気で楽である事を願ひ、皆様にお任せするだけです。ありがとうございます。
- 細かな事まで報告を受けている。
- ちょっとしたことでも、すぐにご連絡くださって、申し訳なく思うくらいです。入院になった時には、本来は家族がしないといけなことをフォローしてくださり、本当に助かりました。
- 変わった様子がある時は、直ぐに連絡下さる。
- 姉が高熱が出た時には、院長先生がいらして点滴をしてお薬を下さりお陰様で肺炎が良くなりまして、ありがたかったです。
- すぐに報告してもらっている。ただ、医者診察を受けているようだが、医者からの説明がないこと、状況がわからない。
- 迅速に教えて頂いております。
- 医師の診察や説明が詳しくあるから。
- 迅速な対応して連絡貰ってます。
- 電話で様子を知らせしてくれるのでたすかります。
- すぐに連絡をくださり状況の説明があるから。

## 10) ご家族様から見て当施設を利用して良かったと思いますか？

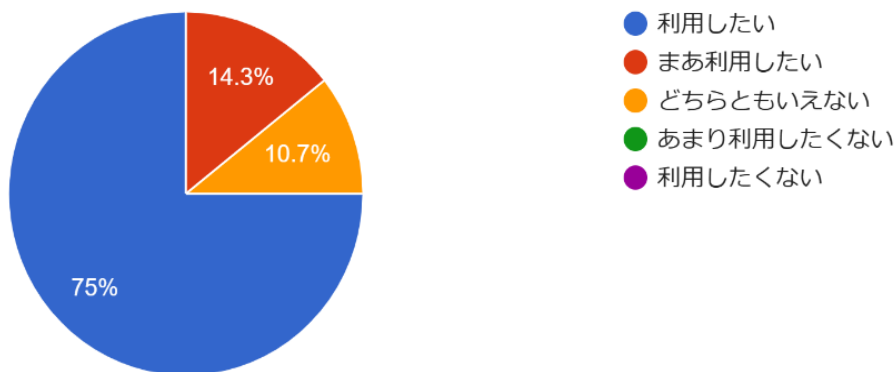
28 件の回答



- 立地場所もよいし、職員の皆さんも優しいので、入所できて良かったです。
- 面会行くのが楽になりましたし、スタッフの方も明るいし、医療体制も安心してます。よろしくお願いします。
- 最期まで自宅で暮らす、施設には入らないとずっと言っていた母でしたが、思いもよらなかった骨折によりこの願いは叶いませんでした。その願いを守れなかった私にとって、下村湖人先生の愛用されていた「白鳥蘆花」を法人名にされた、当施設とのご縁を頂けたことは本当にありがたいことでした。もう暫くお世話になれるよう願っています。
- 自宅から近い。直ぐに行ける。
- 看護師の方が24時間常駐し、医療的な対応が可能。
- 家で生活していた時、弟は苛立って大声をあげることもありましたが、こちらに入所してから、柔らかく穏やかになりました。家族では行き届かない介護、看護、医療をしていただき、家族には思いもつかない楽しい事もしていただきました。ありがとうございます。
- ゆっくり安心して暮らせる
- サービスが良くて費用の金額が年金内で収まるのでありがたいです。
- 便利な所にあり、施設の環境とスタッフに満足している。
- 医療的ケアも必要ななか、安心です。
- 電車やバス停が近いので、面会に行きやすい。
- 交通の便もいいし、面会も家族のことを考えて頂き合わせてもらえてるので良かったと思っています。
- 職員の対応がきもちいいから。
- 本人にあった計画を行っていただいて大変な中でも丁寧な対応していただいているから。

11) ご家族様自身に介護が必要になったと仮定した場合、この施設を利用したいと思いますか？

28件の回答



- 設備が整っているし、職員の方もよくして下さいるので。
- 心強く安心です
- 場所がよいこと、系列の病院があることで、家族の負担を減らすことができる。
- 他人様（ひとさま）には気を遣ってきていた母もスタッフの皆様への慣れの為かだんだんとそれができなくなり、失礼な様子も伺われます。この母でさえそうなるのですから、自分の考えが強い私はご迷惑を掛けてしまうのが目に見えます。私にとって大切な下村湖人先生の言葉「白鳥蘆花」に基づくめざめさんにご迷惑を掛ける自分の姿を想像したくないです。
- 自宅から近い
- 職員の方達に、明るさと活気が感じられ、働く方達の職場としても、良い施設なのではないかと思っています。ひいては、それが、入所者さん達の居心地の良さにもつながっていると思います。
- 御仕事してくださっている皆様が親切に介護して下さいますので是非にお願い致します。宜しく。
- 今のところ問題はなく、家族の負担が無いこと。
- どういう状態で利用するかによって違うから。
- ゆっくり出来ると思います。
- 交通の便がよい。スタッフがそろっている。
- 全ての点において安心して生活ができそうだから。

12) 当施設のホームページについてご感想やご要望等がございましたらご記入ください。

- ふくすけの取り組みが、素晴らしくそれぞれの方の思いを実現されてて素晴らしいです
- 見ていないのでわからない。見てみたいと思います。
- ほとんどラインしか見ていない。

### 13) 毎月お送りしているニュースレターに関してご感想やご要望がございましたらご記入ください。

- 毎回、本人の笑顔の写真が見られます。職員からの一言が大変楽しみにしています。
  - 施設でどのような生活をしているのかよくわかるので楽しみです。
  - このままでいいと思います。
  - 毎月ニュースレターを楽しみにしています。日常の姿を写したスナップ良い表情を捉えて下さり、嬉しくなります。スタッフさんからのひとつも母の様子的一端が垣間見られてありがたいです。
  - 家族の様子を記入して頂いていて助かっています。いつも楽しみにしていて、大切に保管しています。
  - 丁寧にコメントがあり感謝してます。
  - 本人の顔写真付なのでその時の様子、イベントなど書いてあるので良いと思う。
  - すべて上手にお写真を撮ったり、コメントを上手に入れてくださり良く分かりやすいのでありがたく拝見させて頂いてお友達にも見てもらっています。いつもお世話になります。ありがとうございます御座居ます。
  - 月ごとにカラフルで見えて写真もあるので、本人の様子も良くわかって嬉しいです。スタッフさんのコメントもとても嬉しいです。
  - 楽しく過ごしている様子がうかがえるので、毎月楽しみです。ありがとうございます。
  - 楽しくイベントに参加している様子を見ることができ、安心できる。コメントも楽しみ。
  - 家族が分からない部分に関して写真などから知ることが出来るのでとてもありがたいと思っています。
  - 日常の写真を送ってもらえるので楽しみにしています。
  - 満足してます。特に写真入りには感謝してます。
  - 職員からのメッセージ楽しみにしてます。
  - 遠方の孫達にも写メして送ってます。私達も様子がわかり嬉しいです ありがとうございます。
  - もっと個人の様子が知りたい。
  - 1ヶ月の食事の量、検査したこと、差し入れ本人が食べれる物の情報、そういった本人に関する情報。どうやって過ごしているのか、何をしているのか、知りたい。
- ニュースレターは、施設での普段のご様子を写真を通してご家族様に見て頂くことを目的に毎月個別に作成しお送りしております。ニュースレターにない詳しい内容をお知りになりたい場合は、個別に対応させていただきますので遠慮なく職員へご相談ください。

#### 14) 面会・外出についてご意見・ご要望等がございましたらご記入ください。

- 面会時間が落ち着いて来て嬉しく思います。ありがとうございます。
- 面会も良く考えて下さり助かります。
- 家の犬が施設へ連れて行けて姉に会えるのでとても助かります。
  
- 予約無しで行きたい
- 面会制限・面会予約につきましては、皆様へご不便、お手数おかけしております。新型コロナウイルス感染症については完全な終息には至っていないと考えており、当面面会の予約制は継続させていただきたいと思っております。皆様のご理解、ご協力をお願い申し上げます。
  
- 面会時、アルコール消毒はエレベーター前からこまめにしていますが、洗面台での手洗いは、職員の方に促された時だけしています。言われなくても、した方がよいですか？
- 面会時はアルコール消毒のみ必須とさせていただきます。手洗いにつきましては希望時のみエント入り口の洗面台でお済ませください。
  
- 車イスで散歩に出かけたいと思っています。
- 変化を与えるため、短時間の外出。施設周辺の公園までの外出など。
- 近所を散歩させたい。
- 外出は無理と思いますが、車椅子で1階フロアまでの散歩を希望してはいますが、無理でしょうか？平日ならエレベーター昇降での手間を省けるのではと思っています。
- 外出制限期間中は皆様にご不便おかけしお詫び申し上げます。外出の制限につきましては、新型コロナウイルス感染症やインフルエンザの流行状況により決定させていただいております。今後は、ご面会時にご家族同伴での屋上への散歩、1階フロアへの散歩も可能となりますので、ご希望があればスタッフへご相談ください。

15) その他、当施設へのご意見・ご要望等がございましたらお聞かせください。

- 今後ともよろしくお願ひいたします。
- すべて大満足致しています。お世話様に成ります。ありがとう御座居ます。
- いろいろとお気遣い頂き、有難うございます。
- 介護職員が不足している様子。ケガ無く無理せず心に余裕をもって介護してもらえたら嬉しいです
  
- 食事の質を上げてもらいたい。  
→ ご満足いただける食事を提供できず申し訳なく思っております。入居者様への嗜好調査の実施、長崎らしい食材や味付けを取り入れ、ご満足していただけますよう継続して取り組んでまいります。
  
- 毎回訪問した時に本人の状況を知りたい。面会の時間内に散歩に連れ出せないか。
- 重複しますが、時には室内でなく外の景色を見せてやりたい。と思っております。当然ながら建物内での散策です。  
→ 14) の回答をご参照ください。
  
- 以前から伝えていましたが、不足する物があつたら、面会日の前にメールでもいいので教えて下さい。皆さん、お忙しいのはわかっています。私たち家族の代わりに毎日、大変なお仕事をして頂いて有り難く思っています。よろしくお願ひします。  
→ 事前にご連絡しておらず大変申し訳ありませんでした。施設の取り組みとして、LINE及びメールにご登録いただいている方へは、極力事前に連絡するようにさせていただいております。ただし、すぐに必要ではないものや次の面会時で大丈夫なものは面会の当日にお伝えすることもありますのでご了承ください。



ご協力ありがとうございました

