

特養 ご利用者様満足度調査 結果(2023)

送付 86 回収数 58

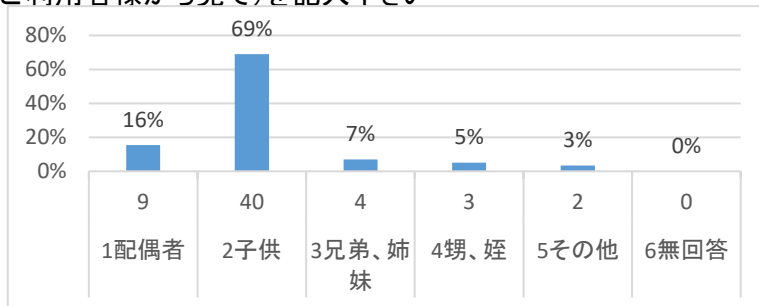
オアシス千歳特別養護老人ホーム

先日はお忙しい中、ご利用者様満足度調査のアンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。お陰様で、貴重なご意見を多数頂戴することが出来ました。今後はこれらの意見を参考にご期待に添えるサービス体制を擁立してまいりたいと存じます。今後ともご愛顧の程よろしくお願い申し上げます。

尚、ご意見欄に関しましてはご記入者のご意思を尊重する為、一字一句そのままの表現で転記させて頂いております。何卒ご了承頂きますよう宜しくお願い致します。

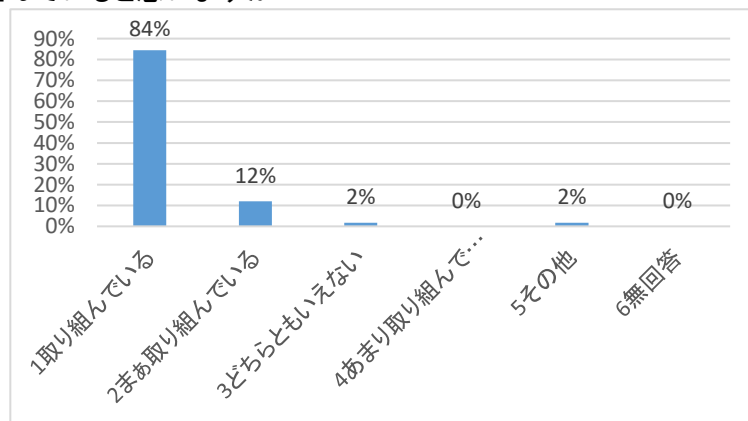
①このアンケートをご記入いただいている方の続柄(ご利用者様から見て)を記入下さい

1配偶者	9名	16%
2子供	40名	69%
3兄弟、姉妹	4名	7%
4甥、姪	3名	5%
5その他	2名	3%
6無回答	0名	0%



②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

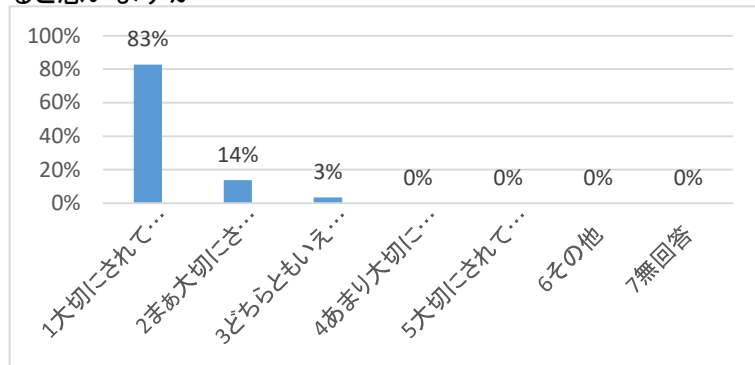
1取り組んでいる	49名	84%
2まあ取り組んでいる	7名	12%
3どちらともいえない	1名	2%
4あまり取り組んでいない	0名	0%
5その他	1名	2%
6無回答	0名	0%



- ・色々なイベントが有り楽しそう。
- ・誕生日会、季節ごとのイベント、設営等心がこもっていてうれしくなります。写真は笑顔で皆様写っていますね。
- ・わかりません。
- ・本人のマイペース振りに合わせていただいています。
- ・シーズンになると色々な行事をしていただいています。体験実習(ケーキ作り)などが楽しそうです。
- ・ケア計画書の作成、年間行事、健康管理もきっちりされているように思います。
- ・皆様笑顔で優しそうです。
- ・以前いた施設の時より本人の表情が豊かになった。
- ・面会に行った時明るく元気になっている様子を見てそう感じた。
- ・イベントの度に送っていただけるLINEなどの写真での充実した表情。
- ・入所前に比べて様子が穏やかな感じになっており安心感を持って過ごしているような印象を受けています。
- ・心に寄り添うケアが行き届いている。
- ・いろんな行事をしてもらっている。
- ・声掛けやお手伝いなど積極的に接していただいていると思います。
- ・スタッフの皆様方のお陰で快適な日常がおくれていると安心していますが、これまでより体力も弱っていく事を懸念しています。
- ・細部まで目が行き届いており、いつもあたたかく寄り添い支えて下さっていることに感謝です。

③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

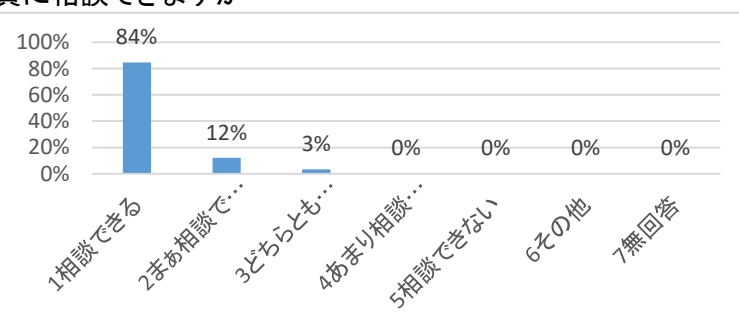
1大切にされている	48名	83%
2まあ大切にされている	8名	14%
3どちらともいえない	2名	3%
4あまり大切にされていない	0名	0%
5大切にされていない	0名	0%
6その他	0名	0%
7無回答	0名	0%



- ・本人が満足していると言っている。
- ・行事の時の様子をラインで知らせてくれたり写真を撮って送ってくれている。
- ・母の好きな間食をわざわざスーパーで購入して食べさせて下さることには感謝しています。(現在の母にとって大好きな甘いものは楽しみの一つだと思うので)
- ・写真をみるといつも笑顔です。
- ・面会に行った時にいつも母が「この人はやさしい人ばかりで良かった」と言っています。
- ・ビデオを送っていただき感謝しています。
- ・面会に行った時丁寧に対応してくれている。
- ・面会での会話の中で聞く施設での対応の良さ。
- ・入浴に際し右大腿骨を折る大けがをさせられた。丁寧さが不足している。
- ・週に1回程度面会に伺っていますが皆さんが良くしてくれと話しております。
- ・表情が豊かになっている。
- ・今年入院した時に少し検査して頂いたのですが異常が見つかりました。私も本当にびっくりしましたが施設の方々も本人に対して日常の事(食事量、食べ方)等に気をつけて下さり日々の本人の状態をよく見て下さっているの毎日見れない家族も安心しています。
- ・親切な対応を有難く思っております。
- ・母親の様子をよく見て文章で報告してもらっているの。
- ・少なくとも家にいるよりは、大切にされていると思う。
- ・愛情を持って接していただいていると思います。父や母の行動や表情など良く汲み取って対応して頂いていると思います。
- ・認知症が進んでいるとはいえ本人の目を見て優しく話しかけて下さっている事は「とても大切にされているんだな～」という事が伝わってきます。

④何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

1相談できる	49名	84%
2まあ相談できる	7名	12%
3どちらともいえない	2名	3%
4あまり相談できない	0名	0%
5相談できない	0名	0%
6その他	0名	0%
7無回答	0名	0%



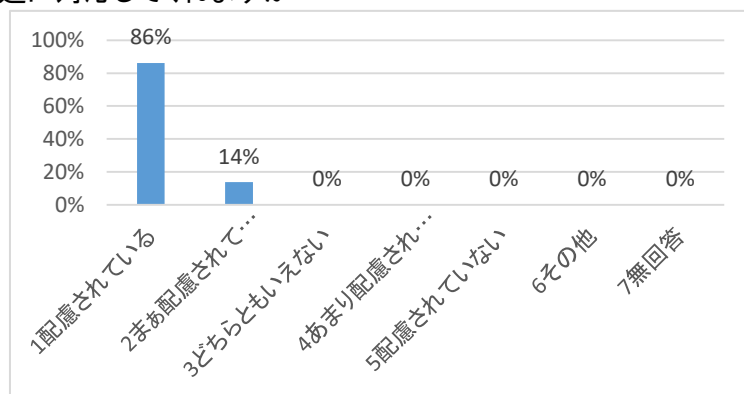
- ・相談員に電話してすぐに対処してもらいました。
- ・今のところは問題なく過ごしていますが何かあった時には相談できると思います。
- ・今は安定している様なのであまり相談もないがこちらの質問に対して丁寧に答えていただいている。
- ・LINEなどでのお願いや相談においても親切に答えてもらった。
- ・(母が)一部の方だけ相談しにくいようです。
- ・今年の正月に一泊二日で子供の家で過ごす際の相談について親身になっていただき感謝しています。
- ・相談について傾聴していただける。
- ・体の状態が日々気になっていますが同じの古々に目空られて気遣って頂き有難い事です。私も何か気になす

・体の状態が日々気になつていき、かゆりのカキに元気がなくなり、気が重く、頂上有難い事です。私も何か気になる事が相談する事が出来てもすぐ話せる、相談出来る空気が良いです。

- ・気軽に対応してくれます。
- ・先日でも郵便局の件では大変お世話になりました。一時はあきらめていた事が皆様のご尽力で本当にありがたかったです。
- ・これまでも様々な事を相談させていただきました。病院の事などこれからはもっとお話させていただくことになりそうです。よろしくお願い致します。
- ・ケアマネジャーには都度親切な対応をしていただいています。感謝申し上げます。
- ・日常生活の中での変化、例えばベッドから降りる時「座り込んでいた」「青あざがあった」「こけた」等、お忙しいのにすべての事を報告して下さいます。こちらから相談というよりその前に手をうって下さいますので安心です。

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

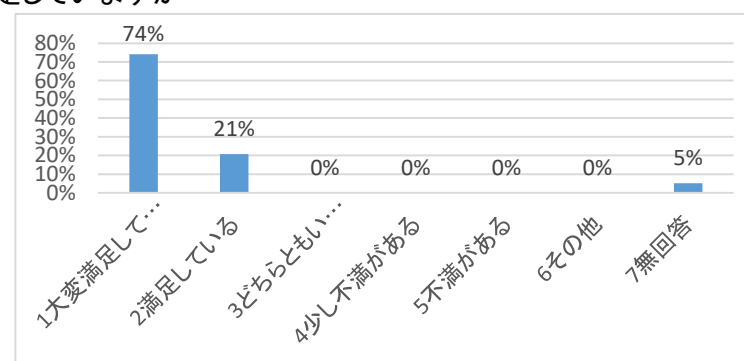
1配慮されている	50名	86%
2まあ配慮されている	8名	14%
3どちらともいえない	0名	0%
4あまり配慮されていない	0名	0%
5配慮されていない	0名	0%
6その他	0名	0%
7無回答	0名	0%



- ・塗り絵が好きなのでその事を伝えたらすぐに手配してくれました。
- ・突発な訪問やお願いについても迅速に対応してくれた。
- ・どうして良いか分からない時の対応が速くて安心。
- ・気軽に対応してくれます。
- ・先日もお電話で丁寧に質問にお答え下さいました。
- ・発熱や内出血、体調不良の際にその都度連絡が入り丁寧に状況を伝えていただきました。専属医師にもすぐに診せて、その結果についても間を置かずに連絡していただきました。
- ・部屋で転んだそうですが、その際直ぐに本当に直ぐに床にこけても安全なようにカーペットを敷いて下さいました。家族でも思いつかない事でした。

⑥職員の接遇(挨拶、言葉、対応)や身だしなみに満足していますか

1大変満足している	43名	74%
2満足している	12名	21%
3どちらともいえない	0名	0%
4少し不満がある	0名	0%
5不満がある	0名	0%
6その他	0名	0%
7無回答	3名	5%

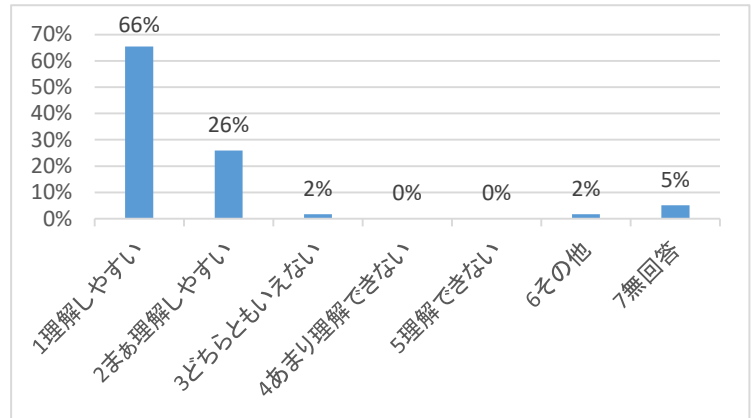


- ・挨拶も言葉遣いもさわやかです。
- ・いつも丁寧な対応して頂いて満足しています。
- ・留守番電話に職員氏名を残してほしい。折り返しの電話時に担当者名がわからない。
- ・度々の面会において、丁寧な対応をしてもらっている。
- ・面会に伺った時の職員の方の丁寧な対応をしていただいています。
- ・面会の時にいつも感じる本人に対する言葉がけ、訪問時、帰る時のあいさつ等。

- ・皆さん明るくきちんと利用者に接しています。有難い事と思っています。
- ・面会の時等、元気に挨拶をしてくれます。
- ・いつも丁寧に対応して下さいます。ありがとうございます。
- ・書類が来る度に持参していますが、受付の方の対応、外で車の整備をされている方もきちっと挨拶して下さいます。
- ・面会に行った時等、いつもの生活の様子詳しく教えていただきました。
- ・オアシスに一步足を踏み入ると、とても穏やかな気持ちになります。皆さんの接して下さいます姿勢や笑顔はとても素敵です。

⑦ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

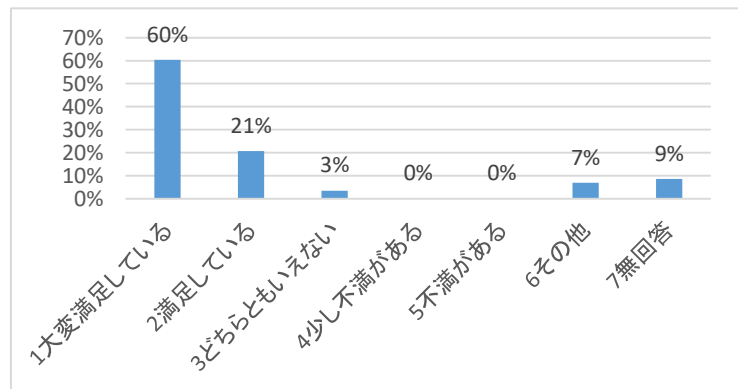
1理解しやすい	38名	66%
2まあ理解しやすい	15名	26%
3どちらともいえない	1名	2%
4あまり理解できない	0名	0%
5理解できない	0名	0%
6その他	1名	2%
7無回答	3名	5%



- ・毎月送ってくれている計画書で理解出来る。
- ・計画書が確認できるので分かりやすいです。
- ・文章でのやりとりだけなので詳細のわかりにくく面もあるがこんなものかと理解している。
- ・定期的な書面での説明によって理解しやすい。
- ・やさしい文章で分かりやすい。

⑧健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか

1大変満足している	35名	60%
2満足している	12名	21%
3どちらともいえない	2名	3%
4少し不満がある	0名	0%
5不満がある	0名	0%
6その他	4名	7%
7無回答	5名	9%

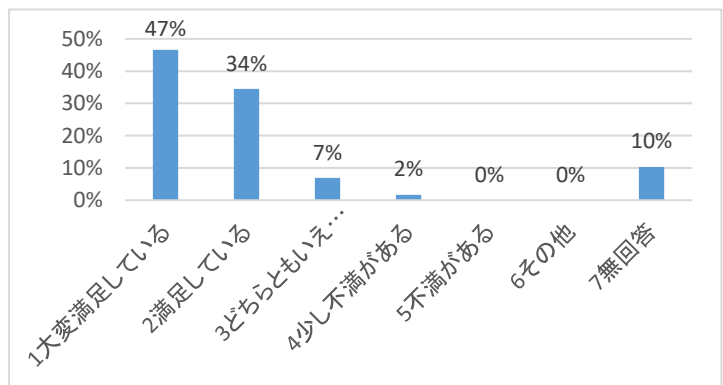


- ・細かい事も電話で連絡いただいて安心です。
- ・仕事をしているのでいつもラインで動画送信して頂き近況がわかり感謝しております。怪我対応時は電話もあり迅速な対応をして不満は全くありません。
- ・状態の変化とその後について迅速に連絡を下さいます。
- ・電話で詳しく説明してくれる。
- ・発熱があった時に朝からお電話いただきました。その後は解熱も早くLINEで食事の様子も写真で送っていただきました。
- ・いつも迅速に対応していただきありがとうございます。
- ・以前ベッドから落ちた時には連絡して頂きその時の様子を教えてもらい安心しました。

- ・わからない。
- ・今のところ健康状態は良くケガ等ありません。
- ・変化のあった際にはすぐに連絡をいただいている。
- ・入所当初は転倒等ありよく電話連絡がありドキットする事があったが最近は連絡がないので安定しているのかと。コロナになった時は経過連絡があった。
- ・以前、転倒による連絡における詳しい状況説明及び今後の対策の説明があった。
- ・今のところ変化がないので...
- ・丁寧に最善を尽くして欲しい
- ・事故等は発生していないので何も言えません。
- ・小さな事でも連絡して下さる。
- ・すぐに電話連絡が有り状態が分かるので安心できます。私も本人に何かあると連絡をしてくれますし伊丹まで2時間かかりますがすぐに行く心づもりでいます。
- ・まだ入居して間もない為、その状態になっていない為分かりませんが良くしてくれると思っています。
- ・何かあれば連絡してもらえます。
- ・コロナにかかった時1人で食事をしている様子を写真やLINEで送っていただき元気そうだったので安心しました。
- ・何かあった時には、すぐに連絡をいただきました。(こけた時とか)
- ・発熱や内出血、体調不良の際にその都度連絡が入り丁寧に状況を伝えていただきました。専属医師にもすぐに診せて、その結果についても間を置かずに連絡していただきました。

⑨施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改正、加算等)についての説明はいかがでしたか

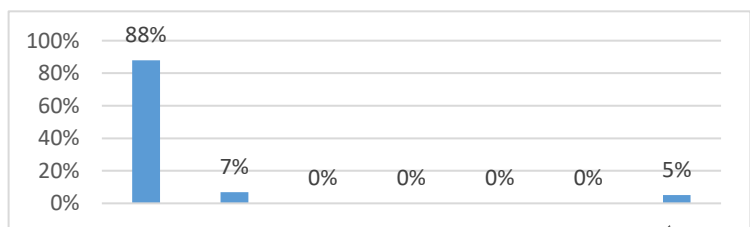
1大変満足している	27名	47%
2満足している	20名	34%
3どちらともいえない	4名	7%
4少し不満がある	1名	2%
5不満がある	0名	0%
6その他	0名	0%
7無回答	6名	10%



- ・わかりやすいです。
- ・詳細まで私自身が確認出来ていない為。
- ・安い方は誰でも嬉しいですが家族では無理なお世話をプロにして頂いているので出費は仕方ないです。
- ・わからない。
- ・概ね満足している。
- ・数年前に国の方針で数万円上がりそれが施設の人に使われるなら良いのですが、説明で聞くと食事代だと...あまり納得は出来てないです。
- ・立替金千円は毎月か？どんな時？先に1万円位預けてそこから出してもらおう事は出来ないのか？
- ・書面での連絡で分かります。
- ・その都度連絡をいただいております。

⑩この施設を利用して良かったと思いますか

1よかった	51名	88%
2まあ良かった	4名	7%
3どちらともいえない	0名	0%
4あまりよくなかった	0名	0%
5よくなかった	0名	0%
6その他	0名	0%
7無回答	3名	5%

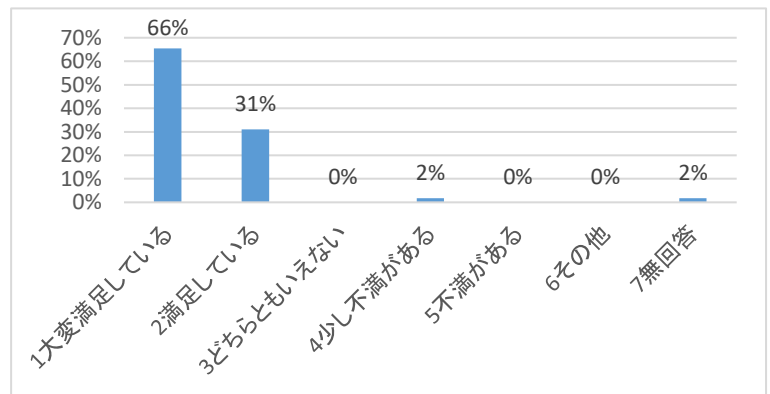


1よかった
2まあ良かった
3どちらともいえない
4あまりよくなかった
5よくなかった
6その他
7無回答

- ・とても細かい部分まで丁寧で安心しておまかせ出来ています。どのフロアーの職員の方々も親切だと思います。
- ・面会した時に笑顔が多いと職員の方々と楽しく過ごしているんだろうと思っています。
- ・家から近く便利が良い。
- ・以前の施設では大手のようで担当の方の異動が多く誰に頼って話をすれば良いか困った事がありました。オアシスはそんな事もなく直ぐ話が通じるのでとてもありがたいです。
- ・入所する時に生活相談員がいてお世話になりとても助かりました。携帯で写真も送ってくれるので元気な様子が分かりとても安心です。
- ・明るく生活できる様になった。
- ・満足しています。
- ・スタッフが丁寧で優しい。
- ・満足して過ごしているようなので非常に良かったと思っています。
- ・法人経営理念の心の大切さを職員に徹底されています。
- ・本人がデイサービスで約三年間お世話になっていました。(これは3カ所ほど施設見学して本人がここが良いと言ったからです)その後自宅で3回こけてその後グループホームに1年、そのあとすぐに多機能居宅へ入所して半年、そして今お世話になっております。良かったと思っています。
- ・母親が楽しそうに日常生活を送っているように思います。
- ・自宅と近いので助かっています。
- ・利用させていただきとても安心しています。
- ・本当に良かったと思っています。本当にわがままな老人の言うことを聞いていただきありがとうございます。
- ・独りで過ごす時間が減ったことをありがたく思っています。
- ・愛情を持って接して頂いている事が良く分かり、父母ともに入る事が出来て良かったと思っています。
- ・入居前の利用料金に比べて随分軽減された事。一般の交通機関などを使って行くので便利です。感謝しています。
- ・もちろんです。

⑪施設の新型コロナ対策について満足していますか

1大変満足している	38名	66%
2満足している	18名	31%
3どちらともいえない	0名	0%
4少し不満がある	1名	2%
5不満がある	0名	0%
6その他	0名	0%
7無回答	1名	2%



- ・今の対策に満足しています。
- ・今後も継続対応をお願いします。
- ・予約面会以外は受け付けない時、少し厳しすぎるのではないかと思います。もう少し徹底しており安心感があります。
- ・状況説明、対策の連絡があり安心してます。
- ・面会時間制限、マスクは必要な事と思います。
- ・LINEで詳しく状況を報告してくれます。
- ・本人がコロナになった時は心配しましたが(なかなか人の言うことを聞かないから)
- ・万全な対策を講じて頂いていると思っています。
- ・コロナ5類になり、かなり落ち着いたと思いますがまだ万全とは言えないと思います。また面会の機会をお願いします。

たく思っています。

⑫その他、新型コロナに関するご意見・ご要望・不安に思っている事などご自由にお書きください。

- ・予約なしで自由に面会出来る様になったら嬉しいなと思っています。
- ・5類になりましたがどこで何に感染するかわからないので引き続きマイペースに生活が送れるように見守り等お願いします。
- ・満足しています。
- ・職員の方から大事にして頂いていますので家族はとても感謝しております。
- ・利用者一人一人に寄り添ってもらい感謝しています。
- ・面会に来られる家族の方々へ注意喚起の継続をお願いします。
- ・コロナの終息で早く外出できることを願います。
- ・常々心掛けていただいていると思います。
- ・施設は大変だと思います。よろしく願い申し上げます。
- ・かからない事を願うばかりです。
- ・感染者が出た時の対応を今まで通り連絡していただければ安心です。
- ・昨年多機能型居宅介護に入所している時に急にコロナにかかっている時は受け入れ施設が無いとの連絡が私の所へきて本当にびっくりしてどうしようかと思ったのですが職員の方々のお陰で病院へ入院しました。本人も面会も出来ず本当にしんどかったと思いますが無事に10日ほどの入院で退院する事が出来ました。大きい施設ではやはり人の出入りが一番怖いと思います。特に外から私達のように面会に行ったりするのはもしもの事が有る時の事を考えると色々制約は仕方無いと思います。(面会時間等の制限です)
- ・利用者はもちろん、職員の方も対策に取り組んでいる事がよく理解出来ます。引き続きよろしくお願いします。
- ・なかなか自由に面会出来ませんが買い物ついで等にちょっと寄って行けるようになればと願っています。
- ・不安に思う事はありません。面会も定期的に出来ているのでありがたく思っております。少し暖かくなったら、近くに散歩など出来たら嬉しく思います。
- ・面会出来る様切に願っています。

⑬最後に、施設に対するご意見、ご要望など何でも構いませんのでご自由にお書きください。

- ・同じ味なので仕方ないかもしれないが食事があまり美味しくない言う。朝の食パンは美味しいとは言っている。初めに入所した時の食事は割と美味しいと言っていたのでもう少し工夫してもらえたら有難い。途中から業者というか調理する方が変わったと思う。食事は生きる喜びになるので利用者様が「美味しいな」と思うものを作ってもらえたら有難い。
- ・いつも大変良くしていただいてありがとうございます。本人の顔を見てもとても安心して暮らしている様に思えます。これからもどうぞよろしくお願いします。
- ・いつも大変お世話になっております。感謝しております。私も同じ介護職をしているので毎月のオアシス通信、季節の催し物と時間が足りないほどではないでしょうか？母も喜んで良い顔を見せてくれているので何の心配もありません。スタッフに甘えてばかりでごめんなさい。スタッフの皆さま、身体に気を付けて業務にあたって下さいね！一年間お世話になりました。来年も宜しくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。感染症の心配が続いている状況で皆様の母への寄り添ったご対応感謝しています。体調にはお気をつけ下さい。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になっています。LINEで行事の度に写真を送って頂いて施設での様子がわかり安心してあります。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・このまま母が元気で過ごせるようにお願いします。母が元気な頃は編み物、パッチワーク等でよく作品を作っていました。今はどこまで覚えているか分かりませんが。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。食事の様子が口に入れたものを出したりもするので栄養が取れていないかもと気になる時がありました。食い意地ははっているので口から食べて元気でいてほしいです。
- ・職員の皆様忙しい中季節にあわせた催し事を計画、実行していただきありがとうございます。写真や動画等をLINEで送っていただき母の元気そうな様子がわかり安心してあります。職員の皆様ありがとうございます。

- ・大変お世話になってます。これからもよろしくお願いします。
- ・健康状態、日常生活で今は支障ないですが面会の時に少しずつ悪くなっているように感じます。内科、歯科の状態が知りたいです。
- ・聞きづらいますが会話をしようと返事をしてくれます。言葉かけをしていただいている結果だと思います。意思表示があつて笑顔が見れて嬉しいです。
- ・ご多忙な仕事だと思いますがどうぞ皆様お体に気をつけて下さい。ありがとうございます。
- ・連絡が密にとれて私共も安心し信頼しておまかせできています。今後も継続してお願いします。
- ・朝の食事は足りないようです。一日暇みたいです。健康な証拠だと思います。
- ・全く動けず話も出来ませんがそれでも車イスに乗せみんなの所に連れて行って下さったり粘り強く声掛けしていただきありがとうございます。今後少しでも声を発したり反応が見られるようになると嬉しいです。これからもよろしくお願いします。
- ・家族の希望を受け止め対応は丁寧で安心してお願いできます。
- ・母からいつも職員の方に良くしていただいていると聞いています。急なお願いにも快く承諾して下さい感謝しています。本当にいつもお世話になりありがとうございます。今後共よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。施設の方々には良くしてもらい本人も家族も安心してます。今後共よろしくお願いします。
- ・今のところホームに入って数カ月分分からない事も多く聞きながらやってきました。大変なお仕事だと思います。感謝しております。よろしくお願い致します。
- ・献立の写真撮ってみなが見える所に貼って欲しい。毎月のカットや予防接種が分かれば前もって知らせてほしい。出来れば運動機器(自転車こぎ、歩く機械等)を置いてもらって好きな時に出来るようにしてもらいたい。
- ・週に一度の面会が出来ようになった事、大変嬉しく思いますが30分程度の散歩、外出させてあげたいです。高齢者を守るのも大事ですが先も短いので外の空気吸わせてあげたいです。母も願っていますのでご検討して頂ければ有難いです。宜しくお願いします。
- ・赤ん坊よりもろい状態なので丁寧に対応してやって欲しい。宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。本人の近況もお忙しい中知らせて下さり感謝しております。
- ・毎日お世話になり本当にありがとうございます。LINEや郵送されてくるお便りを拝見しても丁寧に介護していただいている事とてもよくわかります。季節ごとのイベントも工夫されていて家族としては感謝しかありません。どうぞ今後ともよろしくお願いいたします。
- ・接遇の良さに感服しています。本人に寄り添うケアをこれからも職員一同継続して下さい。
- ・1人1人の体、日常生活の出来る状態、いろいろ手がかかる事と思います。本人は1人で出来る事が本当に少なく人様の助けがなければ日常生活が送れません。でも出来るだけ自然な状態で日々を送ってほしいと思います。
- ・LINEでの写真やお便りを送っていただき安心してます。いつも母の態度や言葉をお許しいたいただき申し訳なく、ありがたく思っています。これからもお世話をお掛けしますがよろしくお願いします。
- ・1歳と4歳のひ孫がおります。一度面会させたいと思っております。
- ・普段電話で問い合わせればよいのですが、面会時に直接担当の方とお話が出来ればと思います。
- ・満足しています。
- ・いつも本当にお世話になりありがとうございます。毎月届くお知らせに載っているコメントが面白く楽しみにしております。
- ・施設の皆様に大変良くしていただきとても感謝しています。これからもお世話お掛け致しますがどうぞよろしくお願い致します。
- ・お世話になりました来年もどうぞよろしくお願い致します。
- ・郵便局の件では本当にお世話になりました。本当にありがたかったです。各方面の方にご心配ご迷惑かけました。ありがとうございました。
- ・家にいる時よりも元気で良く食べている様子とてもありがたく思っています。これからもよろしくお願いします。
- ・面会場所を明るい所に移動できないでしょうか？
- ・現在の対応を維持して下さい。
- ・ますます寒くなりますので、スタッフの皆さんもお体に気を付けて下さいますように。皆様の働きに感謝します。