

特養 ご利用者様満足度調査 結果(2025)

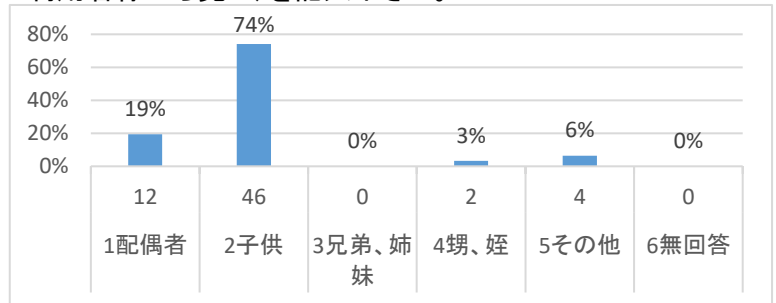
送付数 86 回収数 62
オアシス千歳特別養護老人ホーム

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。今後は頂戴したご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ております。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お願いいたします。

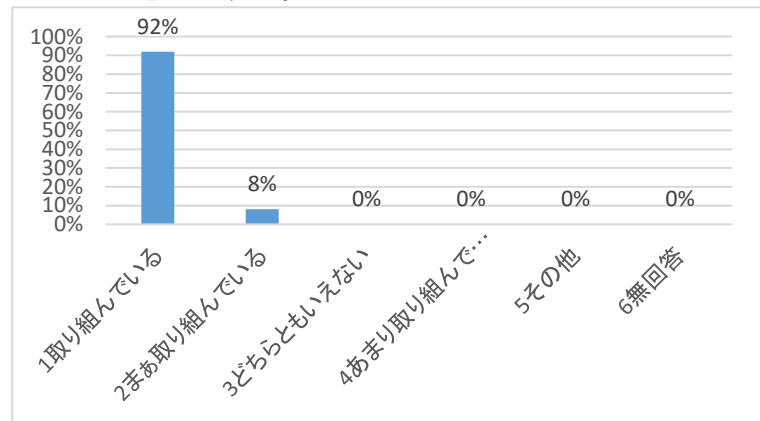
①このアンケートをご記入いただいている方の続柄(ご利用者様から見て)を記入下さい。

1配偶者	12名	19%
2子供	46名	74%
3兄弟、姉妹	0名	0%
4甥、姪	2名	3%
5その他	4名	6%
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	57名	92%
2まあ取り組んでいる	5名	8%
3どちらともいえない	0名	0%
4あまり取り組んでいない	0名	0%
5その他	0名	0%
6無回答	0名	0%

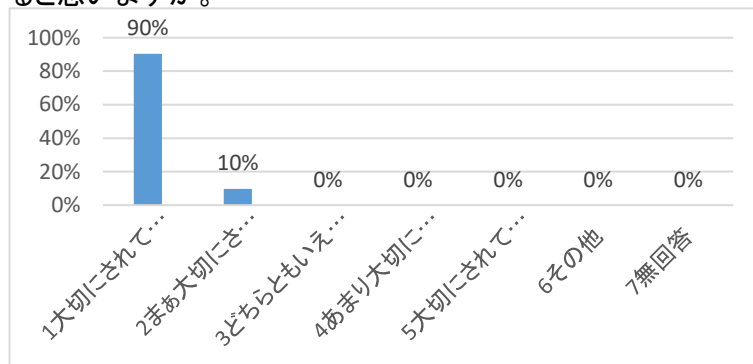


②

- ・本人が「みんな良い人ばかりや」と申しておりました。施設での暮らしを楽しんでいる様子です。
- ・わがままを言っても本人が納得いく様に取り組んでくださったと思います。
- ・面会に行った時の様子、ラインで送って下さる様子を見て、家にいる時には見れなかった表情を見て皆様に良くしていただいていると思っています。
- ・家から毎日デイに通っていた頃よりふっくらとしてきて、おだやかにすごせてると思います。
- ・のんびり自由に暮らせていると思います。
- ・いつも本人が感謝のことばを口にしている。
- ・本人がおちついた感じがあり笑顔がみられるので。
- ・行事や催し物をラインにて写真を送っていただき、様子がわかり感謝いたしております。
- ・面会に行った時、いつもニコニコと迎えてくれるから。
- ・おやつ追加、リハビリ(主に針)など必要に応じて適切に見て頂けています。
- ・入所本人がとても馴染んでいる様に感じます。
- ・洗たく物をたたんだり、出来る事をさせて頂き自分も役に立っていると自信になっている。
- ・四季を感じる行事や、外出などの楽しみを考えてくれる。(普段外部との関わりがないので)
- ・本人が良くしてもらっていると云っています。家にいる時より表情が優しくなっています。

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	56名	90%
2まあ大切にされている	6名	10%
3どちらともいえない	0名	0%
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%

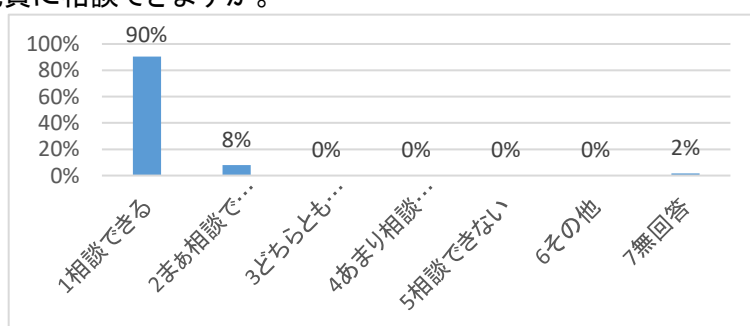


③

- ・季節ごとのイベントに加え、本人の誕生日のお祝いなど、単調になりがちな生活の中に楽しみを与えてくださっていると実感でき、大切にされていることを感謝しています。
- ・皆さんに「とっちゃん」「宮さん」とお声がけいただき、大切にさせていただいたと思っています。
- ・皆様に大切にされていると思っています。本人の表情をみるとそう思います。いつも有難うございます。
- ・行事のたびに写真をラインで送ってくれる。いつも笑顔でよかったと思っている。
- ・ただ動画で母の顔を見せて頂いているのですが衣類が母の物ではないようなのを着ている時があり、粗相して衣類をお借りしているのかと思っています。
- ・職員の方々とは、面会に行った時に少しお話するぐらいですが、職員の方によりますが温かく接していただいているのを見て感じました。
- ・いつも笑顔で声をかけてもらっている様に思います。
- ・いつもやさしく接していただいていると毎日面会に行くたび感じています。
- ・上の理由と同じ。
- ・認知症が進み笑顔がなくなりましたが、安らかな表情で大切にされてることが読み取れます。
- ・②と同じ。
- ・いつもラインで状況を写真などと送って連絡を下さっています。
- ・同上
- ・話しかけられた時、笑顔で嬉しそう。大切にされているのが伝わって来る。
- ・会うとキチンと服そうも髪も整えてありますし、お部屋もキレイにして下さっている。母からマイナス発言が全くない。
- ・面会に行った時見て感じる「大切にされている」。
- ・声かけや日々良く見てくださっています。本人も満足していると思います。

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	56名	90%
2まあ相談できる	5名	8%
3どちらともいえない	0名	0%
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	1名	2%



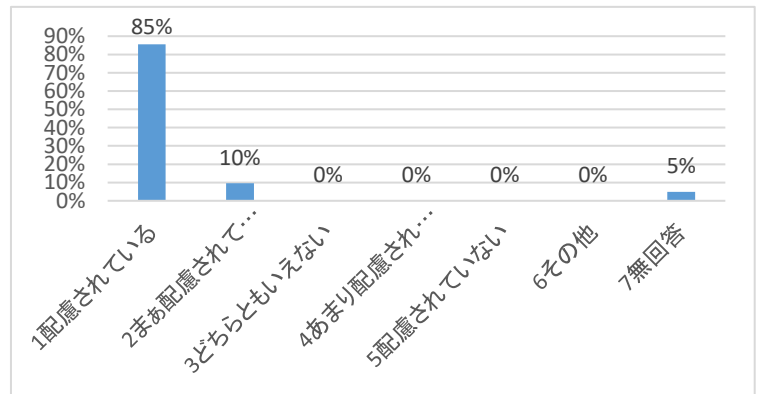
④

- ・すぐ相談できる状況でした。常に母の状態をお知らせ頂き大変たすかりました。
- ・相談員が話をしやすい方なので何でも相談できます。
- ・③と同じで、できると感じてます。
- ・いつも話を聞いてもらっている様です。
- ・ちょっと不安な事がある時話を聞いてくださるので安心です。
- ・職員の方の笑顔や声掛けにて信頼することができる。

- ・現在は相談事はありませんが、相談員・ケアマネ・介護士、他の介護士さんにも親身な方々に囲まれ安心していきます。
- ・入所している母のことだけでなく、父の話も聞いてもらって、すごくありがたいです。
- ・ラインなどで時間を問わず相談できるのが良いと思います。
- ・職員の方々がとてもフレンドリーなので、相談事があれば気軽に相談できると思います。
- ・普段から優しく接して頂いているので話し易く気がねなく相談出来ると思う。
- ・職員の方々が声かけをして下さるので話しやすい状況です。不安はないです。
- ・母の事もそうですが家族の話、今の状況も理解していただいています。

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	53名	85%
2まあ配慮されている	6名	10%
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	3名	5%

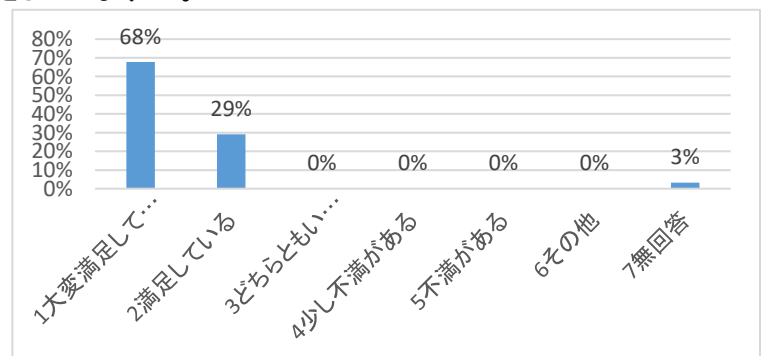


⑤

- ・母の希望を聞いて下さり感謝しかないです。特に最後の毛染めはうれしかったです。
- ・何かあれば常にライン等で連絡をいただけるので安心しております。オアシスさんに御世話になって感謝しております。
- ・面会日の設定など。
- ・いつも気持ち良く接して意見や問題があればすぐに対応してくださっている。
- ・行事の写真や現状を介護士や他の介護士さんからラインで送っていただき感謝しております。
- ・必要な場合はすぐに連絡を下さる。
- ・※問題が生じていないので何ともいえません。
- ・コロナ後イベントの写真を送って頂いた時にいつもの笑顔がなく気になりその旨を伝えた所、すぐに元気だと分かる動画を送って下さった。感謝です。
- ・気づきや何かあった時はラインでのやりとりができますし、母の要望にも対応して下さっているので安心です。
- ・何も不満？とかはありません。

⑥職員の待遇(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	42名	68%
2満足している	18名	29%
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	2名	3%

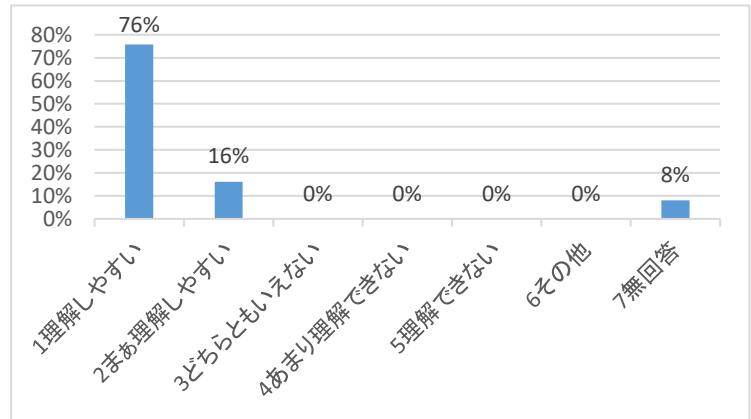


⑥

- ・きちんとされていたと思います。
- ・職員の皆様いつもていねいに対応していただき有難うございます。
- ・皆様明るく声をかけてもらっています。
- ・丁寧でいつも感心しています。
- ・しっかり挨拶して下さるので気持ち良いです。
- ・面会時など土日祝に関わらず、丁寧な対応に感心いたしております。
- ・面会の時にはとても親切にして下さっています。
- ・フレンドリーです。
- ・お忙しい中でも、こちらの方を見て丁寧に挨拶される。全てが行き届いてると思う。
- ・気持ち良い対応です。笑顔に安心します。

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	47名	76%
2まあ理解しやすい	10名	16%
3どちらともいえない	0名	0%
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	0名	0%
7無回答	5名	8%

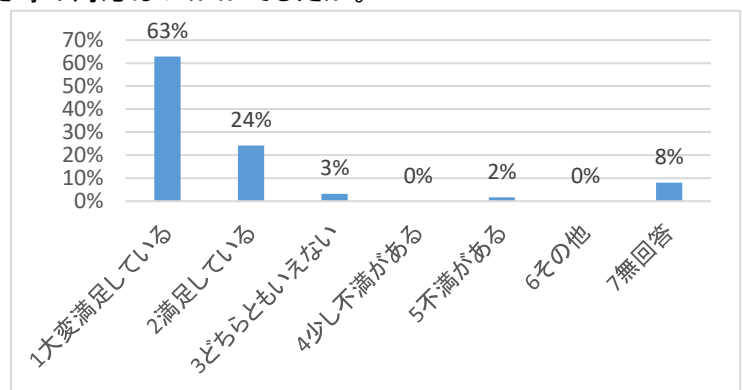


⑦

- ・ケア計画書はわかりやすかったです。
- ・細かく書いていただいているので今の状況などがとてもわかりやすいです。
- ・少しのことでもていねいに連絡いただき分かりやすかったです。
- ・満足してます。
- ・丁寧に説明して下さるので良くわかります。
- ・細かく丁寧に記していただき理解し易いです。
- ・項目が細かく記されてるのでわかりやすいです。

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	39名	63%
2満足している	15名	24%
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	1名	2%
6その他	0名	0%
7無回答	5名	8%

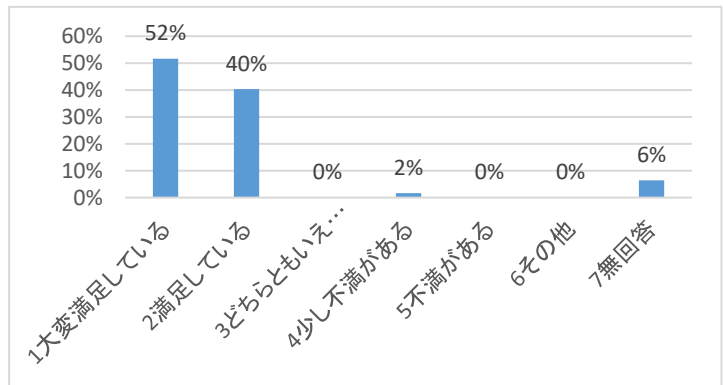


⑧

- ・すぐにお知らせいただき不安がなかったです。
- ・電話やLINEなどですぐに伝えていただいております。
- ・体調の変化等、迅速に対応し、連絡を下さっている。
- ・LINEでご連絡いただけるので安心です。
- ・骨折した際、適切に対応していただきました。
- ・少しのことで詳しく連絡いただいております。
- ・敏速に動いていただきありがとうございます。
- ・皮膚ケアもすみやかに対応してくださり感謝です。
- ・携帯へ連絡いただけてるので安心してます。
- ・今のところけがなどありませんが、面会時に現状を説明していただいております。
- ・何か変化があれば、すぐに連絡していただけます。
- ・そうした事由が生じていないので…。
- ・ちょっとした打ち身でも連絡を頂ける。見守られているのだと安心出来る。
- ・今回、母の義歯の具合の連絡を頂き治療の進め方も相談しながらスムーズに対応することができました。
- ・少し転んでたんこぶだけでも電話やラインして下さっています。

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	32名	52%
2満足している	25名	40%
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	4名	6%

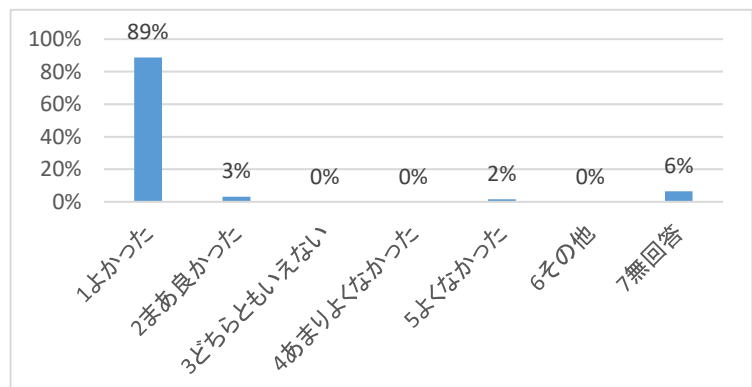


⑨

- ・必ず説明がありましたので不安などはなかったです。
- ・介護して下さる方の事を思えばしかたないと思っています。
- ・年金で足りてますので満足しています。

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	55名	89%
2まあ良かった	2名	3%
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	1名	2%
6その他	0名	0%
7無回答	4名	6%



⑩

- ・皆さまの優しく温かな介護に私達も母も安心して日々を過ごす事ができました。ありがとうございます。
- ・手厚い介護をしていただけていると感じています。本人も表情が柔らかく、穏やかな生活が送れている証拠だと受け止めています。
- ・本人がいちばん喜んでくれる様に思います。家族としても安心です。
- ・季節のイベント等、なかなか家ではできなかった事を行っていただき、母の様子も写真を送っていただき、母も安心して過ごしていると思います。面会に行っても母のいい顔がみれて感謝しております。
- ・アンケート全般に対する意見としまして、母親への面会のたびに耳にする言葉としましては職員の皆さんへの感謝の言葉や優しく接していただいている等の感想を聞くたび私どもも安心しております。今後ともよろしく願います。
- ・入所して翌々朝、写真や動画を送ってくださり安心とともに感動しました。(母の表情や送ってくださったことに)一週間に一回は面会にいきこうと思っています。今はかかとと座っている時のお尻の所が痛いと言っていますが、経過報告なりいただければ嬉しいです。
- ・施設の広さや清潔感が良いと思います。
- ・両親とも入所させていただき感謝しています。
- ・職員の皆様方の対応。
- ・市内であり皆様良い人々でありがたいです。
- ・毎日ぐらいい来所するのですがいつも気持ち良く挨拶して下さりここで良かったと思っています。
- ・施設での生活もなれた様で母の笑顔がみられるのは職員の皆様のおかげです。ありがとうございます。
- ・施設全体で事務所と現場の介護士さんも含め丁寧な対応に感心感謝いたしております。
- ・いつも皆さんに適切に衛生的に生活できる様にして頂いてありがとうございます。
- ・費用負担額も含めて持続可能な状況です。
- ・受け付けの人に始まり、とにかく人が良い。職員さんが明るい、母親も笑顔。面接からの帰りはいつも心が軽くなります。感謝しかないです。
- ・満足、感謝でございます。
- ・近くて行きやすいのと本人が明るく過せている事。

⑪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。

⑪

- ・オアシスの皆さまには亡き母が入所中大変お世話になりました。亡き母の葬儀も終わり家族一同ようやく少しおちつきを取りもどしたところです。オアシスで皆さまに本当に優しくしていただき楽しい幸せな時間を過ごせたと思います。オアシスにもどれて本当に良かったです。皆様最後までありがとうございました。皆様のご健康とオアシスのさらなる発展を心よりお祈り申し上げます。
- ・いつもお世話になっております。スタッフの皆様の温かいお声掛けに深く感謝いたします。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・昨今の社会情勢で介護の現場は想像以上に大変だと思います。そのような中職員の皆様のご努力によって私たちの方が支えられていると実感しています。(在宅介護をしていた時期を思い返すとそう思います)今年もお世話になりますが、どうぞよろしくお願いいたします。
- ・いつも色々と行事等もして頂きありがとうございます。感謝致します。
- ・職員の皆様いつもお世話になっております。施設の中で洗濯ものたたんだりとお役にたてる事があり、本人も喜んでくれる様に思います。家に居る時よりもいきいきとしているように思います。皆様に優しくしていただいているからだと思います。今後とも宜しく願い致します。
- ・職員の方々には日頃より母がお世話になりありがとうございます。皆様体調に気をつけて、これからもよろしくお願い致します。
- ・口腔ケアですが、スポンジブラシ購入して使って下さい。請求は利用代金と同時にお支払い致します。スタッフに手間ばかりおかけ致しますが宜しく願い致します。歯みがき粉、歯ブラシも必要であれば持参致します。いつも動画で近況報告して下さいありがとうございます。何か必要な物がありましたらラインで願います。
- ・お世話になっています。よろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。遠方なのでなかなか行けないのが申しわけないです。本人の気持ちがあつかめないのが皆さん職員の方も大変だろうと思いますが、マイペースにのんびり生活してくれれば

良いと思います。

- ・生きてることが楽しいと感じれる様な方法を考えていきたいです。
- ・LINEで連絡をとれることが助かります。イベントの写真なども送っていただいていたいへんありがたいです。
- ・スタッフの皆様、いつもお世話になっております。褥瘡の治療では看護師さん、介護士さんにはほうとうにお世話になりありがとうございます。おかげ様で良くなってきており感謝しております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・いつもお世話になり感謝しています。今後も今迄通りに宜しくお願い致します。
- ・面会時間ですが、もう少し時間に幅があればたすかります。ラインで様子を(写メ)送って頂けるのはとてもありがたいです。
- ・いつもお世話になっております。何かと我がまま言って御迷惑かけて申訳なく思っております。本当に助けて頂いていると心から思います。私自身もお陰様で安心して自分の体調に気をくばりながら日々過ごす事が出来ております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
- ・皆様には大変御苦勞をかけております。コロナ、インフルエンザが収まりましたら少し外出したいとも思います。
- ・とにかく、たいへん感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・大変お世話になっております。今後共何卒宜しく御願ひ申し上げます。
- ・締め切りが過ぎてしまいましたが(すみません)、念の為提出しておきます。不要なら処分してください。いつも大変お世話になっております。入所してから面会に行くごとに母が明るく元気になってるので喜んでおります。自宅に居たころはしっかり会話ができなかったのですが最近は認知があっても力強さを感じられます。ありがとうございます。
- ・約5ヶ月間、短かい期間ではありましたが、大変お世話になりました。大変満足しています。
- ・小さなケガであったり、熱が出たり、日々の母の変化に気を付けていただいて、対処をどうしたとか連絡を下さり、安心しています。面会に行かせていただくと職員の皆様笑顔で迎えて下さり、母は髪はサラサラで整えられてお世話をおかけしているなと、妹達と感謝感謝の気持ちで帰る事が出来ます。これからもお世話をおかけしますが、よろしくお願いいたします。
- ・いつも丁寧にご接して下さり感謝しております。LINEで催し物や行事の写真などを送っていただき感謝いたしております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・大変お世話になってます。ラインで様子を知らせてくださったり写真が送られてくるので嬉しく思います。これからもご迷惑をおかけする事が増えてくるかと思いますが、宜しくお願い致します。有り難うございます。感謝です。
- ・入所してから、母の表情がやわらかくなり、気持ち安定している様に感じます。いつも本当にありがとうございます。
- ・いつもより良い生活が出来る様、色々して下さりありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・今は早急に対応をいただき入所出来ましたことを大変感謝しております。
- ・今の福祉行政が不安ではありますが、現在としては負担金、応対ともに満足で、持続可能と感じています。今のままで大きな変化もなくやっていけたら幸いです。
- ・施設内での生活の様子をインスタグラムの更新をもう少し頻繁にしてもらいたい。
- ・今後ともよろしくお願いいたします。
- ・職員の皆様 いつもありがとうございます。事務の方、ケアマネさん、介護職員さん、医務の方、どのお仕事の方も話しやすく、家族としても安心感が有ります。 ※母の体調急変時に夜勤担当されていた介護士の優しさに感銘を受け改めてオアシス千歳さんで良かったと思いました。
- ・言いたい事を直ぐに口に出してしまいますが、根に持たずに聞き流して下さい。本人はそれほど気にしていないと思います。お手数を掛けますが、何とぞよろしくお願いいたします。
- ・いつも母がお世話になっておりありがとうございます。ケアマネさん、介護士さん、本当にありがとうございます。母の元気な姿をメールで送ってくださって孫達と元気そうで良かったと話しています。職員の方々には感謝です。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になり感謝しております。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。
- ・何もありません。満足しています。面会がなかなか行けなくて申しわけないと思っています。
- ・不自由な身体を母を親切に介護して頂き、日々の様子などもメールやお手紙などで知らせて頂いたりとても感謝しています。母もおだやかに過ごせています。ありがとうございます。
- ・面談室、また部屋の清掃をもう少し改善してほしいです。