

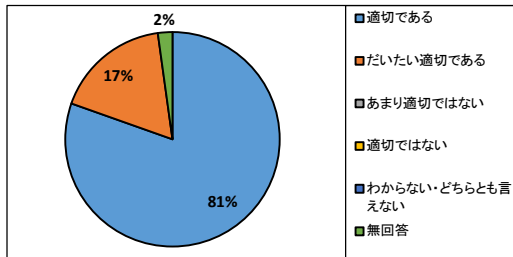
## 令和7年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

平素は、おおみや苑をご利用いただきありがとうございます。  
ご協力いただきましたアンケートの集計結果を公表させていただきます。この結果を踏まえて、今後とも、よりよいサービスを提供できるように心がけていきたいと思っておりますので、よろしくお願い致します。

◎アンケート結果 実施月(令和8年2月) 配布数 59名  
(回答していただいた方 46名・・・ 回答率 78%)

### ①『施設内全体の雰囲気(清潔感・掲示物など)について』

適切である	37
だいたい適切である	8
あまり適切ではない	
適切ではない	
わからない・どちらとも言えない	
無回答	1

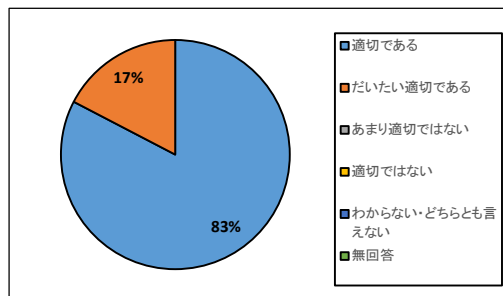


#### 〈 ご意見 〉

- ・いつ行っても綺麗です。
- ・掃除も行き届いており、掲示板も見やすく、飾りも季節感にあふれ楽しめる。
- ・担当の区分けが、北町や南町とかユニット名もあり分かりやすくしてあり、居る場所が分かりやすくて良いと思えました。
- ・施設の入口の掲示等、季節の行事など見させて頂けて嬉しいです。
- ・違和感ないです。
- ・いつ伺っても綺麗で嫌な臭いもしない。殺風景ではない。
- ・行事等がよくわかり、皆さんの笑顔が見れて良いです。
- ・わかりやすい。
- ・施設内の一部はあっても、全体を見る機会はあまりない様な。(正面玄関や面会場所のみ)
- ・適切な標示で見やすく、目に入りやすい。
- ・部屋の分け方が楽しい。
- ・季節、行事を感じられる。

### ②『ご来苑時の職員の対応について』

適切である	38
だいたい適切である	8
あまり適切ではない	
適切ではない	
わからない・どちらとも言えない	
無回答	

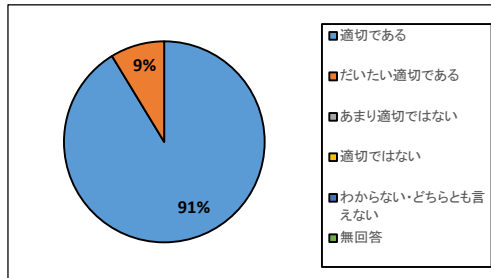


#### 〈 ご意見 〉

- ・いつもよく見て頂いています。
- ・いつも笑顔で対応してくださり、ありがたいです。
- ・皆さん親切で丁寧にプロフェッショナルな仕事をしてくださるんだないつも有難く思っています。
- ・対応時に、笑顔で早くに対応して頂けて嬉しいです。
- ・声が明るい。
- ・気軽に話やすく安心できます。
- ・言葉使いが丁寧。
- ・いつも丁寧な対応をして頂いております。
- ・何事もわかりやすく対応していただけています。
- ・親切です。
- ・受付の方は勿論の事、面会中に傍を通られる方も、皆さん気持ちよく挨拶をしてくださいます。
- ・快く対応して下さる。
- ・待たせる事なく、対応して下さいます。
- ・表情がとてもいい。

### ③『特養担当職員の対応について(来苑時や面会時など)』

適切である	42
だいたい適切である	4
あまり適切ではない	
適切ではない	
わからない・どちらとも言えない	
無回答	

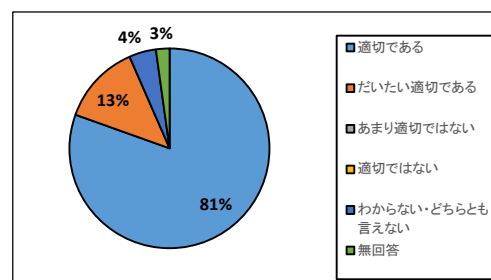


#### 〈 ご意見 〉

- ・大変良い。
- ・いつも連れて来てくださり、記念写真も快く撮って頂いています。ありがとうございます。
- ・いつもきちんとされている。
- ・丁寧にお話し頂けて、様子などもよくわかり有難いです。
- ・入所者の生活状況が良くわかる。
- ・近況報告をして頂けており安心できます。
- ・普段の様子を教えてください、質問にも答えてくださいます。
- ・本人にも家族にも優しい声掛けをしていただいております。
- ・優しく対応して頂いています。面会で笑顔が見れたのは、普段から優しくして頂いているからだと思えます。感謝しています。
- ・面会時は、日頃の様子や知りたい事等、教えていただけて嬉しく思います。気持ちよくご対応いただき感謝しています。
- ・挨拶、笑顔あり、出迎えていただいています。
- ・親に対して丁寧な対応と説明をしてくれる。
- ・真摯な対応にて可。

### ④『施設利用について、日頃から相談しやすい雰囲気ですか』

適切である	37
だいたい適切である	6
あまり適切ではない	
適切ではない	
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	1



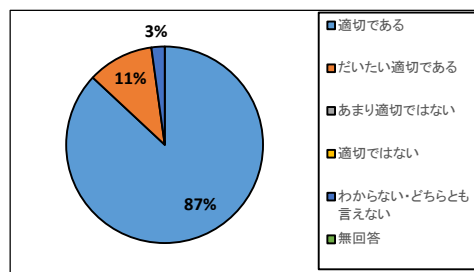
#### 〈 ご意見 〉

- ・何でも言いやすい。
- ・ちょっと聞いている意味がわかりません。
- ・何を伺ってもお応え頂けて安心しています。
- ・遠方の為、面会できる回数が少ないのですが、分からない事があれば直ぐに伝えて頂けているので安心です。
- ・分からない事も、お電話でも親切に教えて下さいます。
- ・話しも連絡もしやすい。
- ・電話でも訪問時でも、気になる事は聞けています。
- ・いつ電話しても優しく対応して頂けています。
- ・相談や尋ねる際は、やはり少し勇気が必要です。
- ・親の日常の事を良く見ていて、聞きやすいです。
- ・担当の方のお名前が分からない。
- ・すぐに相談にのってもらえます。

⇒聞きやすい雰囲気づくりに努めます。

### ⑤『担当者会議の方法や対応について』

適切である	40
だいたい適切である	5
あまり適切ではない	
適切ではない	
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	

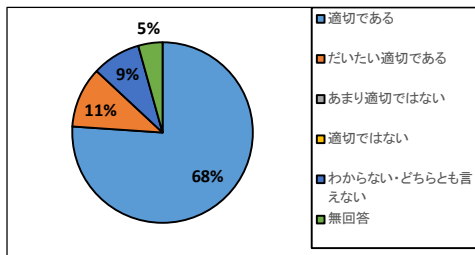


#### 〈 ご意見 〉

- ・今のままで良い。
- ・お世話になります。
- ・担当の方、皆さんが説明をしてくださいます。とても分かりやすいです。
- ・面会に行く事が出来ないで、色々教えて頂けるのは有難いです。
- ・分かりやすい。ZOOM会議も検討してほしい。
- ・丁寧でわかりやすい。
- ・それぞれの方面から現状の説明があり分かりやすい。その場で確認できる事も良いと思う。
- ・家族の都合を優先してくださり助かった。
- ・いつも家族の都合に合わせて、日程調整していただき、大変助かっています。各ご担当者より直接お話を聞く事が出来て、質問もしやすいと思います。
- ・ケアマネ、担当職員、栄養士、看護師と話を伺う事ができて良い。

## ⑥『緊急時(受診・入院など)の連絡や対応について』

適切である	35
だいたい適切である	5
あまり適切ではない	
適切ではない	
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	2



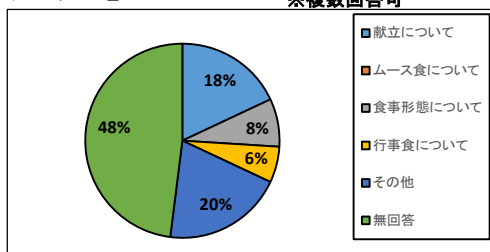
### 〈ご意見〉

- ・親切で大変良い。
- ・連絡をありがとうございます。留守電も内容を入れてくださり、不安なく返電が出来ます。
- ・細かく色々まめに連絡していただいています。
- ・原因や理由が教えて頂け、傍について頂けている事が有難いです。
- ・病状経過も良くわかる。
- ・病院対応等、感謝しております。
- ・今は連絡と確認のみですが問題ありません。
- ・まだ受けた事がないのでわかりません。
- ・怪我をしたようですが、病院に連れて行っていただき、何事もなかったと電話をいただきました。家に居てかけていたら、帰るまでそのままだったと思うと怖くなりました。早い対応していただける事に感謝です。
- ・直ぐに電話連絡があり対応して下さる。
- ・いつも丁寧に連絡くださる。

## ⑦『普段の食事について、知りたいことはありますか』

献立について	9
ムース食について	
食事形態について	4
行事食について	3
その他	10
無回答	24

※複数回答可



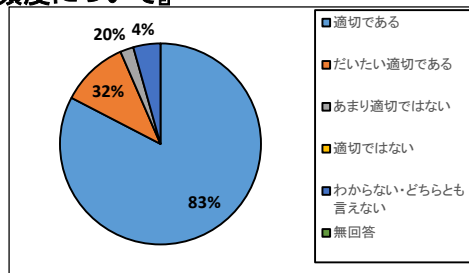
### 〈ご意見〉

- ・インスタで見せて頂いているので大丈夫です。
- ・どのくらい食べられているか量が気になります。昔はよく食べていたので食べられなくなると心配です。
- ・時々食べ物を送っているが、どの様な物を好んでいるか、教えて頂けると助かります。以前より食べられる物を変わってきていると思うので。
- ・満足しています。食事については、手作りのおやつ等、大変な事も多いと思いますが、家でもなかなか出来ない事をして下さり、安心していられます。
- ・摂取量の変化が知りたい。
- ・毎食完食ではない事を知り、気になりました。
- ・差し入れをしたいのですが、どんな物がいいのか、どんな物はダメなのか、はっきりと教えてもらいたい。
- ・普段どのような物を食べているかな？と思います。
- ・適切だと思います。
- ・難しいとは思いますが、食事若しくはおやつを食べている様子が見たい。それがダメなら動画でもかまわないので見る機会を作ってほしい。
- ・おまかせです。
- ・残さず食べているとの事、美味しく食べていると思います。
- ・ユニット便りや訪問時に拝見しており、本人に合った食事形態を考えて頂いている事、感謝しています。
- ・献立表をいただけると嬉しいですが、見えていないのでよくわかりませんが、良くして頂いていると感謝しています。

⇒年2回の担当者会議では説明させて頂いていますが、必要に応じて面会等でお応え致します。

## ⑧-1『近況報告や電話連絡などの対応や』頻度について』

適切である	38
だいたい適切である	5
あまり適切ではない	1
適切ではない	
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	



### 〈ご意見〉

- ・こまめに連絡いただいています。
- ・何かあれば、すぐに連絡して下さるので安心しています。
- ・面会時に近況報告をしてもらっているし、必要な時は電話連絡ができています。
- ・丁寧にしています。
- ・必要に応じて連絡いただければありがたいです。
- ・まだ受けた事がないのでわからない。

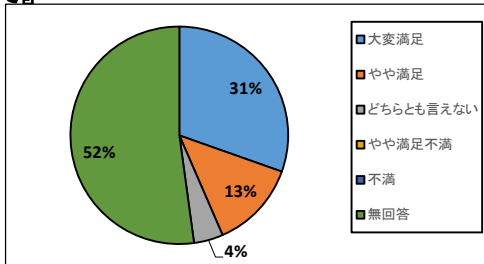
- ・電話に出れない時があり申し訳ないですが、特に思う事はありません。
- ・逆に今現在、近況報告をされている方の頻度を知りたい。(ケースバイケースだとは思いますが)
- ・必要事項の対応が出来ているので良いです。
- ・電話をした際に様子を伝えてくださるのでありがたいです。

### ⑧-2『近況報告する際の方法について、ご希望はありますか』

- ・電話ではなく、LINEやメール。
- ・今まで通りご連絡いただければ幸いです。
- ・電話をいただければ、必要に応じてお伺いします。
- ・電話が良いと思います。
- ・時々面会に行かせて頂いていると、写真でも様子がわかって良いです。
- ・このようなアンケート等をオンラインで回答できるようになればありがたいです。

### ⑨-1『令和7年度開催の家族交流会について』

大変満足	14
やや満足	6
どちらとも言えない	2
やや満足不満	
不満	
無回答	24



#### 〈ご意見〉

- ・苑での生活がわかって良かったです。
- ・生活環境がよく分かった。
- ・ユニット単位での開催は良かったです。一緒に生活する入居者の方を含め、日常の生活の様子がよく理解できました。
- ・仕方がないとは思いますが、少し時間が短すぎたと思います。
- ・初めての参加でしたが、傍で一緒に過ごすことも出来て、またおやつも食べやすい様に工夫しており、美味しそうに食べている姿が印象的でした。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・面会以外で特養のスペースに入る機会がなかったので、少しの時間でも雰囲気が見れて良かった。
- ・手作りおやつで手間のかかる物を出していただき、ありがたいです。
- ・親と一緒におやつを食べれた事、他の入所者と家族の顔が見れた事。
- ・スライド等で普段の様子を知る事ができて、嬉しかったです。
- ・日常の様子や色々な行事の様子等がよくわかり有難い事とは思いますが、参加の家族も少なく「家族交流会」の趣旨がよく分かりませんでした。
- ・参加者が少ない。
- ・参加した母が満足していた。

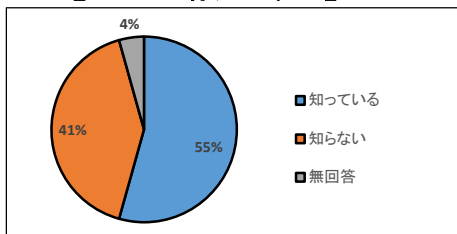
### ⑨-2『家族交流会の感想や今後に向けて希望などありましたらお聞かせください』

- ・こんな感じで良い。
- ・初めて参加し、苑での生活が分かって嬉しかったです。なかなか面会にいけないので有難いです。
- ・希望としては、お茶を飲みながら団らんができればと思う。
- ・日頃過ごしている部屋を初めて見させて頂きましたが、そこで少しの時間でも家族で過ごす時間を作っていただければ嬉しく思います。
- ・入所されている方を一部でも拝見する事が出来た。動画で苑の様子を知る事が出来た。
- ・毎日どのような人達と生活を共にしているのかが少し見えた。
- ・時間をもっと長くしてほしい。

⇒令和8年度の開催の参考にさせていただきます。

### ⑩『おみや苑のホームページやFacebook・Instagramはご存知ですか』

知っている	25
知らない	19
無回答	2



#### 〈ご意見〉

- ・苑のQRコードを読みました。
- ・やってない。
- ・見てません。
- ・時々拝見しています。
- ・知っているがほとんど見ない。
- ・ホームページだけだと思っていました。
- ・活動がどのような事をされているか見えています。
- ・あまり見ていない。特養の更新は？
- ・説明があったので知っています。

## ⑪『感染症対策の制限を緩和していく中で強く希望される事がありますか(面会・外出など)』

- ・少しの外出、昼食等を一緒に食べたいなと思います。
- ・外出の基準を緩めてほしい。
- ・自分では歩けないので外出が出来れば嬉しい。お世話をかける事になりますが、して頂けると幸いです。
- ・面会の時に以前の友人に会えたり、本人が希望して外出してみたい場所には許可が出れば短時間でも外出できれば良いな？どうなんだろうな？と思う事があります。これは本人の希望次第なのですが、家族としては希望があれば対応可能ですとだけお伝えしておきます。(車いすの介助はあまり上手ありませんが)
- ・コロナ感染の時とか、事前に連絡頂けて良くなり、面会についても時間制限等はしかたないと思います。
- ・居室や食堂での面会を希望します。
- ・現状のままで良いと思う。
- ・面会が自由に出来ると良いです。本人は認知症なので、家の事がわかるうちに、外出で家にも寄れたらと思います。
- ・感染症対策をする中で難しいとは思いますが、外出、一時的な家への帰省、外泊(お盆や正月など家族が帰省している時等)を少しずつ緩和してほしい。
- ・面会時間の延長と、できれば飲み物を一緒に飲みたいです。2人以上、同時に面会が出来ると嬉しいです。
- ・部屋での面会と面会時間の延長を希望します。例えば10分を30分に、週1回の制限をなくす等。未定ですが外出の機会を設ける事ができればいいのと思う。
- ・日曜日以外でも1階ロビーで面会できればと思う。
- ・1階ロビーであれば、足腰の悪い人も面会しやすいかと思う。
- ・引き続き、消毒、マスク。
- ・軽い外出が気軽にできると嬉しいと思います。また面会も居室で出来れば嬉しいです。
- ・声が聞き取りにくいので、入所者側のマスクは取っても良いとしてほしいです。
- ・インフルエンザの流行時以外は、以前の様に、ある程度面会制限が自由になれば、来苑がとてもしやすいと思います。
- ・実態に応じて進めて頂いている。
- ・いつも暖かく受け入れて頂き嬉しく思います。今後ともよろしくお願い致します。

⇒現在の状況を見て、苑全体として検討していきます。

## ⑫『その他、どんな事でも構いませんので何かあればご記入をお願いします』

- ・いつもありがとうございます。
- ・お世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・面会時に、必要な物を持参してほしいと言われるのですが、面会時に持って来れるように、前もって連絡してほしい。
- ・いつも良くしていただいて、ありがとうございます。立春は過ぎましたがまだまだ寒く、皆さんご自愛ください。
- ・いつも丁寧なプロの仕事を感じます。それ以上に親切な対応をして頂いているのを感じます。
- ・いつも丁寧に对应して頂き、どなたからでも笑顔で挨拶して頂けて嬉しいです。お世話になりありがとうございます。家族が安心していれるのも、皆様のおかげだと感謝しております。
- ・利用料以外(散髪や歯科治療代など)の支払い方法を口座引き落とし出来るように検討してほしい。
- ・誠意を持って介護して頂けておりますこと、深く感謝しております。
- ・お世話になる事が多いです。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・家族の代わりに寄り添った支援をして頂き、安心しています。
- ・本人が落ち着いて安心して過ごしていると感じています。心より感謝申し上げます。引き続きよろしくお願い致します。
- ・家族に代わり、介護をお世話になっており、本当にありがたく思っております。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも多くの心遣いをいただき、心より感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも良くして頂いてありがとうございます。家族としても安心して日々が、皆様のおかげで無事に過ごせております。
- ・安心してお世話になっています。
- ・私たち家族の者が入退院を繰り返しており、今母が亡くなったら私たちが対応できるか不安になります。いつもお世話になりありがとうございます。感謝、感謝の毎日です。