

令和7年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑（特養・短期）

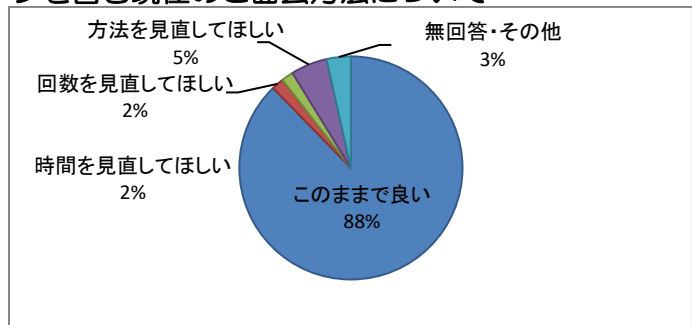
《実施期間》 令和7年10月11日～令和7年10月31日

《配布》75名 《回収》57名 《回収率》76%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

質問1. 感染症予防対策下におけるオンラインを含む現在のご面会方法について

	人数	構成比
このままで良い	50	87.7%
回数を見直してほしい	1	1.8%
時間を見直してほしい	1	1.8%
方法を見直してほしい	3	5.3%
無回答・その他	2	3.5%
合計	57	100.0%

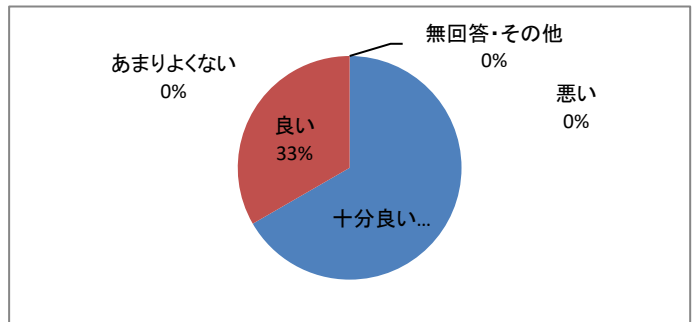


【ご意見】

- ・当日や前日でも可能であれば面会を可能にしてほしい。
- ・手首の検温、または非接触温度計を実施して頂けたら、より予防対策になるのではと思われます。
- ・面会希望日が、いっぱいご予約が取れない事がたびたびあり、定期的に会うことができず淋しい思いをさせる事があります。30分だけなので1組だけでなく何組か一緒に出来ないでしょうか？
- ・面会できる日、できない日をリストにして作ってもらえるといいと思います。日時の問い合わせ等予定を立てやすいと思います。

質問2. 職員の言葉遣いや対応などは…

	人数	構成比
十分良い	38	66.7%
良い	19	33.3%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	0	0.0%
合計	57	100.0%

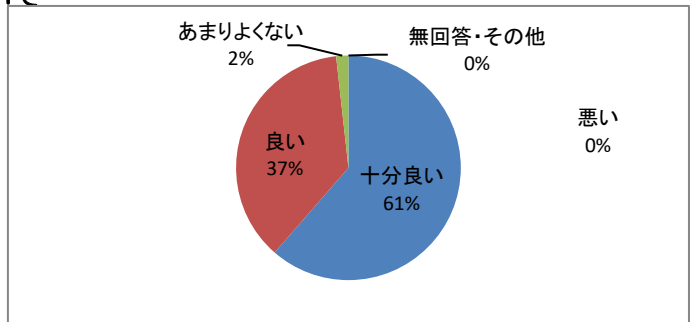


【ご意見】

- ・丁寧にお話しくださり、ありがたいです。
- ・色々対応と言葉遣いが非常に良い。
- ・とても丁寧な対応をして下さっています。

質問3. 職員のご利用者へ対する対応について…

	人数	構成比
十分良い	35	61.4%
良い	21	36.8%
あまりよくない	1	1.8%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	0	0.0%
合計	57	100.0%

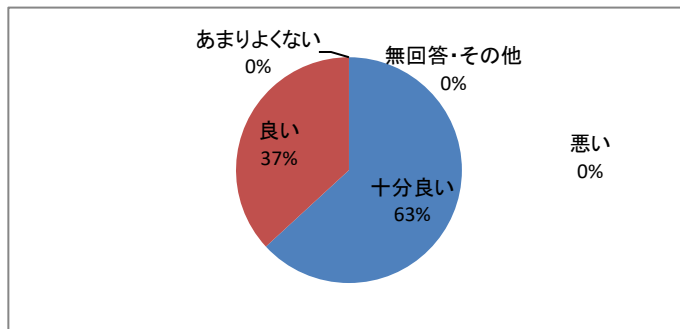


【ご意見】

- ・あいさつなど言葉かけ頂きありがたいです。
- ・職員の数が少なく対応不足と心配しています。

質問4. ご家族への連絡や相談について…

	人数	構成比
十分良い	36	63.2%
良い	21	36.8%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	0	0.0%
合計	57	100.0%

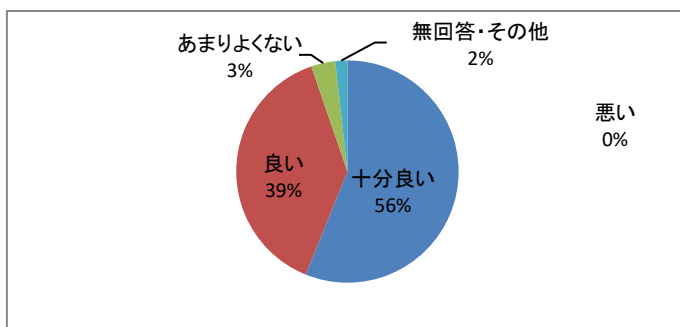


【ご意見】

- ・ 親切に対応してくれる。解らない事、素早く適切に教えて行動して助けてくれる。
- ・ 近況を教えて頂ける事、又発熱などのある場合はお電話頂き説明して下さる事に感謝しています。
- ・ 送迎時に話して頂いたり、写真を撮っていただいたり、苑での様子がわかり安心して頂いています。

質問5. 要望や苦情に対しての対応は…

	人数	構成比
十分良い	32	56.1%
良い	22	38.6%
あまりよくない	2	3.5%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	1	1.8%
合計	57	100.0%

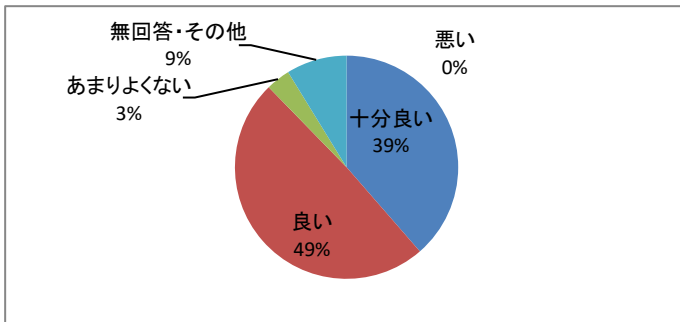


【ご意見】

- ・ あまり要望や苦情は言っていなかった所以对応はわかりません。
- ・ 苦情はありません。質問（お尋ね）点は丁寧に答えて頂きありがたいです。

質問6. 日中の活動や行事については…

	人数	構成比
十分良い	22	38.6%
良い	28	49.1%
あまりよくない	2	3.5%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	5	8.8%
合計	57	100.0%

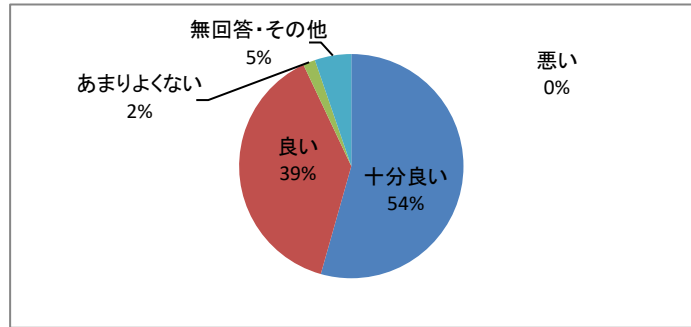


【ご意見】

- ・ 本人の希望に寄り添って無い様な気がします。
- ・ 楽しそうな様子が便利の写真等で紹介されているため皆さん努力されていて、ありがたく思っています。
- ・ 本人が理解されていないため、後日直接本人から聞くことができない。日報の記載をもう少しわかりやすくしてほしい。記載する方も大変だと思うので統一したフォーマット、特記コメントなどは文章でなく簡潔でもよいかと思います。
- ・ お天気の良い日は外の散策ができると有難いです。

質問7. 医療・緊急時の対応については…

	人数	構成比
十分良い	31	54.4%
良い	22	38.6%
あまりよくない	1	1.8%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	3	5.3%
合計	57	100.0%

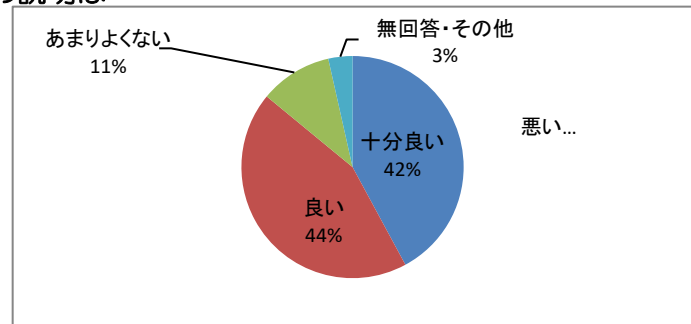


【ご意見】

- ・あまり良く判りません。
- ・10月～の診察が変わったため現時点ではまだ良くわからない。
- ・発熱等電話にてお知らせ下さりととてもありがとうございます。対応早く安心しております。
- ・必要に応じて病院への受診（通院）をして頂きありがたいです。

質問8. 介護保険制度や利用料金についての説明は…

	人数	構成比
十分良い	24	42.1%
良い	25	43.9%
あまりよくない	6	10.5%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	2	3.5%
合計	57	100.0%



【ご意見】

- ・利用料金はこれ以上値上げしないで欲しいですね。
- ・今迄には一度も無い。
- ・手紙だけの報告になっていますが、この時節なんでも値上がりしているため仕方ない事だと思っています。
- ・わかりやすい説明です。

上記の設問にない事項について要望や不満などご意見をお聞かせください。

- ・いつもお世話になっています。お手数おかけしますが今後とも宜しくお願いします。
- ・（保佐人の立場からして）後見活動にご理解ご協力いただきありがとうございます。ご本人が本人らしく生活を送ることができ、親族に適宜連絡を行っております。親族も本人の幸せを願っております。そして、日々の介護に感謝しております。相談事等はいつもよく対応していただいております。これからもよろしく願いいたします。
- ・いつも優しく丁寧に対応していただき大変有り難く感謝しております。引き続き宜しくお願いします。
- ・いつも本人に声がけをしていただき有難いです。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。なかなか面会に行けずすみません。
- ・いつも大変お世話になっております。今後共宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話をいただき有難うございます。安心してお願いできています。皆様の健康にもお気をつけください。感謝。
- ・いつもありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・今のままで十分に満足してます。
- ・本人が元気に楽しく過ごせている事が何よりです。今後共よろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。とても良くして頂いていると感じています。今後共よろしくお願い致します。
- ・よくめんどろ見ていただきありがたいです。先日は足のウオーマーに丁寧に名前を付けて頂きました。急なショートステイの要望や夕方用事があるときの送り時刻の調整にも対応して頂き本当にたすかります。皆さん明るく元気に接して下さり本人も私もうれしいです。長いお付き合いとなりますが今後も宜しくお願いします。
- ・特にありません。いつもありがとうございます。

【考察と対応】

質問1

(考察)

- 令和7年4月から頻度を1か月2回を3回に増やし、同じ時間での面会も1家族から2家族入館できるように緩和している。受付については原則3日前としているが、それ以外であっても空いていれば受付は行っている。入館時の検温については面会用紙に面会者名や健康状態、持ち込み品の記入とあわせて職員が非接触で検温して記入いただいている。面会可否のリスト化については事務室カレンダー（予定表）に受付した面会予定も随時書き込み更新している。

(対応)

- 昨年比、面会回数を増やすとともに複数組が入館できるように緩和し、入館時の健康チェックはコロナ禍とかわらず実施しているが、ご意見をいただく状況にあるため、面会方法については定期的にお知らせをしていく。面会可否のリストについては、随時更新されるため最新情報を常に施設から発信することは難しく、これまで通りご家族から面会の連絡をいただく際に複数希望日時をご準備頂きたい。あわせてLINEによるオンライン面会の希望者が少ないのでぜひ活用して頂きたい。

質問 2

(考察)

- 「十分良い」「良い」という回答となった。

(対応)

- 引き続き良い評価がいただけるよう心掛け行ていきたい。

質問 3

(考察)

- 「十分良い」「良い」という回答があるなか「あまりよくない」という回答があり、「職員の数が少なく対応不足と心配している」という意見があった。

(対応)

- ご利用者が不満とを感じるような対応はできるだけなくす。例えば対応が重複して即座の対応ができないときはきちんと説明（事故防止等の優先度）し、対応の順になったときは、お待たせした旨の声かけを行う。介護看護の職員配置については10月1日現在で常勤換算対平均利用者数で2.1人となっている。

質問4

(考察)

- 「十分良い」「良い」という回答で、ご意見についても満足と評価できる内容となった。

(対応)

- 引き続き良い評価がいただけるよう心掛け行ていきたい。

質問5

(考察)

- 「十分良い」「良い」という回答があるなか「あまりよくない」という回答があり、「わからない」という意見もあった。

(対応)

- 「あまりよくない」という回答の具体的内容が不明であるが、ご利用者やご家族の意にそぐわなかった事象があったことは事実として受け止め、対応できることはしっかりと行い、できないことは代替え案を含めてきちんと説明していく。

質問6

(考察)

- ・「十分良い」「良い」という回答があるなか「無回答」もあり、ご家族が評価するにあたっての材料が不足しているかもしれない。日報記載についてのご意見もあった。

(対応)

- ・ご家族が知り得る日中活動や行事については、ブログや毎月送付する広報誌が主である。このほか面会時に様子をお知らせすることはできるが、それでも情報が少ないかもしれない。介護記録についてはパソコンやタブレットを使ってシステム管理しているが、今後スマートフォンを導入して更に簡潔な記録へとシフトするため、ご家族が読み取りやすい記録も併せて検討していく。

質問7

(考察)

- ・「十分良い」「良い」という回答があるなか「無回答」もあり、実際に緊急時対応がないからなのか説明不足なのか不明。「あまりよくない」については、ご家族の意に合致されなかったと思われる。

(対応)

- ・ご意見にもあるように10月から嘱託医師が清水クリニックから熊谷外科病院訪問診療に変更され協力医療機関が清水クリニック、小川赤十字病院、埼玉よりい病院に熊谷外科病院が加わった。嘱託医師については距離が増えたが24時間365日対応になるとともに協力医療機関も増えたので体制が向上されている。この項目については事象によっては対応に限界があるとともにご家族のご理解と協力が必要とされる。

質問8

(考察)

- ・ご意見に「これ以上値上げしないで欲しい」など金額に対するご意見が今回初めてあった。利用開始時と料金改定時（書面）に案内差し上げているが「今まで一度も無い」というご意見があった。

(対応)

- ・利用料のうち介護保険制度によるものは公定価格となっている。保険外の食費（第4段階）や日用品費他については実費相当額を算出したものとなっている。介護保険制度下で運営されている施設は介護報酬額と第3段階までの食費と居住費が国が定めた基準額で賄われている。しかしながら介護報酬の改定は社会全体比で現実必要な水準に達しておらず、食費については令和3年度以降据え置き（値上げに対しての一部補助があった）のままで施設は食費以外の収入から持ち出しとなっている。これらのシワ寄せは職員処遇（給与等）にも影響している。これは診療報酬においても同様で、医療介護のセーフティーネット体制が崩壊し始めているという報道以上に危機的である。値上げに対しては社会全体として様々な意見があるが、医療介護分野においても安定した収支は職員不足の解消となりご利用される方の安心した生活へと間違いなく繋がっている。
今まで一度も説明が無いというご意見については、制度や利用料に限らず、ご利用者の近況なども含めて機会ある毎に報告や説明を行い、ご不明な点を確認していく。