

令和7年9月12日（金）

苦情解決第三者委員会

令和7年度

蕉夢苑介護サービスに関する
アンケート調査結果

- ・ 介護老人福祉施設
- ・ 居宅介護支援
- ・ 通所介護
- ・ 短期入所生活介護
- ・ ケアハウス

社会福祉法人宇医会

令和7年度 満足度調査アンケート 集計報告

(特養)

50 家族にアンケート用紙を配布し 35 家族より回答がありました。結果については以下の通りです。

問1 施設のサービス（食事、排泄、入浴、医療、機能訓練など）について満足していますか？

☐ とても満足している	9 件
☐ 満足している	23 件
☐ 満足していない	2 件
☐ 不満である	0 件
☐ 回答なし	1 件
合 計	35 件

※具体的な理由 13 件

- ・問題があった時、素早く丁寧な対応。
- ・施設サービスについては見ていないのでわかりかねます。
- ・体調が悪い時、電話していただくことに感謝しています。認知症で体調も悪いことが多い中、食事他お世話大変だろうと思います。今後もよろしくお願いいたします。
- ・医療では、病状等も細かく説明していただき満足しています。食事も完食との事なので、手をかけて食べさせて頂いているのかなと思っています。
- ・定期的な施設の広報等で生活の様子が伺えると思います。何かの際は、電話等で知らせていただけるのでありがたいと思います。
- ・電話をした時に、食事は5割・8割位食べてもらってるって教えて頂きとても満足しています。
- ・病気の状態に合わせて食事のバランスやカロリー等調整して食事療法をしていただいているようで、安心しています。身なりも整えてもらってありがとうございます。
- ・親切にしてくれているから。
- ・母がいつも職員の方がやさしく、食事がとても美味しいと言い喜んでいきます。

- ・施設のサービス内容は確認できないのでよく分かりません。
- ・見たことはありませんが、本人が喜んでいます。
- ・食事の際にあんこが必要ですが、代替案はありますか？
- ・書面報告だけで、本人はわからないので理解がいまひとつです。本人は顔色もよく、体調が良い時は話もよくします。

問 2 面会時や電話での職員の対応（挨拶、言葉使い、態度など）について満足していますか？

☐とても満足している・・・・・・・・・・20件

☐満足している・・・・・・・・・・15件

☐満足していない・・・・・・・・・・0件

☐不満である・・・・・・・・・・0件

☐回答なし・・・・・・・・・・0件

合 計・・・・・・・・・・35件

※具体的な理由・・・・・・・・・・15件

- ・対応が気持ち良い
- ・面会時電話での対応、笑顔でしていただいて、会いに行くのにこちらの方も気持ちよく、何より挨拶がとてもステキだといつも思っています。
- ・面会の度に親切・丁寧に対応して頂いて感謝しております。
- ・丁寧に状況を説明いただいてありがたいです。面会時も私たちが語り掛けができるようにさりげなく接してくださるのがいいと思いました。
- ・元気よく受け答えして頂き、面会時には日頃の様子等も説明して頂けて満足です。
- ・急な面会依頼をお願いした場合でも可能な時は快く対応して頂き面会時も皆さん気持ちの良い挨拶をされる。
- ・電話した時に「母の容態を教えてほしいんですけど」と言うと、電話を替わって頂き、親切に教えて頂き、とても満足しています。感謝しています。
- ・いつも丁寧に対応して頂いています。
- ・大変丁寧に対応して頂いている。
- ・電話をかけてもしっかり対応してもらい、とても気持ちがよくありがたいです。
- ・面会時、明るく笑顔で挨拶あり、言葉遣いも丁寧です。電話の対応も印象よいです。

- ・よく対応してもらってます。
 - ・とても感じが良くて満足しています。
 - ・事前の予約は必要ですか？
 - ・皆さん(スタッフ・事務所の方)とても笑顔で接していただいています(感謝)。
- 先日、時間外(5時頃)に行って、玄関が閉まっていたので、電話したところ、男性の方が出られて開けてもらえず対応もなくでした。ちょうど女性の方が帰宅されるところで、荷物渡す品は預けられました(お世話になりました)。男性の方の対応が気になりました。

問3 ご要望やご相談、困りごとがあった時、気軽に言う事が出来ますか？

- ☐ とても満足している 6 件
- ☐ 満足している 24 件
- ☐ 満足していない 0 件
- ☐ 不満である 0 件
- ☐ 回答なし 5 件
- 合 計 35 件

※具体的な理由 10 件

- ・自分自身が何でも言う方なので何でも気軽に言う事ができています。
- ・多少、遠慮はしています。
- ・面会時にお尋ねできています。
- ・電話でも気軽に話せてよいです。
- ・言いにくい事でも言ってみると「いいですよ」と言って頂き、とても満足しています。
- ・親しく声をかけて頂くので、話やすいです。
- ・いい対応をして頂いている。こちらの要望も聞いていただいている。
- ・何事も気軽に相談ができます。
- ・こちらの要望はその都度伝えるようにはしています。
- ・すぐ対応して頂き満足しています。

問4 健康状態に関すること、受診や入退院時等の報告内容は、いかがですか？

- ☐ とても満足している 14 件

☐満足している・・・・・・・・・・14件
☐満足していない・・・・・・・・・・0件
☐不満である・・・・・・・・・・0件
☐回答なし・・・・・・・・・・7件
 合 計 ・・・・・・・・・・35件

※具体的な理由・・・・・・・・・・11件

- ・病気などにかかった時すぐに連絡が入るので安心してしています。なに分年が年なので何があっても驚くことはありませんが、最後まで蕉夢苑さんをお願いし
たく思っています。
- ・いつも丁寧に説明頂き、ありがとうございます。
- ・とてもやせていて、食も細くなっているとのことで心配していますが、電話で
状況を説明していただいていたので、面会の時は心構えが私たちの中ででき
ていました。
- ・体調が悪い時は連絡頂き、状態説明・その後の対応について説明頂きます。丁
寧に説明頂き満足です。
- ・健康状態についてもお電話頂き、入退院の時も親切にお電話頂き対応してい
ただけて感謝しています。
- ・まめに状況を報告してもらえるのでありがたいです。
- ・リアルタイムで連絡がある。
- ・健康状態の悪い時も連絡をもらいありがたいです。
- ・健康状態に変化があればすぐ連絡いただき、現状の説明とそれに対しての対応
の伺いや、対応した内容について詳しく説明していただけるので安心して
います。
- ・その都度連絡を頂いていると聞いています。
- ・いつもすぐに対応して頂きありがとうございます。

問5 新型コロナ等の感染対策による面会方法について

☐とても満足している・・・・・・・・・・7件
☐満足している・・・・・・・・・・21件
☐満足していない・・・・・・・・・・0件
☐不満である・・・・・・・・・・0件
☐回答なし・・・・・・・・・・7件
 合 計 ・・・・・・・・・・35件

※具体的な理由・・・・・・・・・・9件

- ・こればかりは人に感染するものなので会えないのはちょっと寂しいですが、こちらの指示にしたがうのが当たり前だと思っています。
- ・しかたないですね。入居者の方を守るためだもの。がまん、がまん。
- ・もう少し、ゆっくり会えたら…と思う時もあります。面会方法とは少し話が違いうかもしれませんが、誕生月に一緒に食事がしたいです。
- ・感染対策で窓越し面会となっていますが、それ以外の時は直接面会もできるように願っています。
- ・窓越し面会でも顔をみられるだけでありがたいのですが、高齢者（面会者）には少しきついかと思います。
- ・しょうがないと思いますので。
- ・対面だったり、窓越しだったりとその時の状況に応じた面会になっているのでよいと思います。感染度が低い時の面会時間はもう少し長く欲しい。
- ・ガラス越し面会等国からの通達なのかそれとも蕉夢苑のみで判断されるのかと思う事があります。
- ・面会方法よりも感染対策をしっかりしてほしい。

問6 その他、ご意見、ご要望等ありましたらご記入下さい。

- ・お世話頂き感謝いたします。
- ・認知症ということで、本人との意思疎通が難しいと思いますが、スタッフの皆様も通常業務でお忙しいと存じますが、少しの時間でも寄り添っていただけると身内としては安心します。面会の時に本人の様子などを話していただきありがとうございます。皆様には感謝しかありません。
- ・入所時がコトの時で母がどのようなところで休んでいるのか、衣類はどのような状況なのか知る術がありませんでした。一度居室を見れたら…と姉妹で話しています。
- ・せっかくホームページが開設されているので、面会の可否の情報等をもう少し更新されたらどうかと思います。
- ・異常な猛暑で健康であっても身体が暑さについていけないでいます。高齢者の熱中症対策は大変だと思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。いつもお世話になりありがとうございます。（*^^*）
- ・特になし
- ・いつもありがとうございます。満足しております。今後もよろしくお願い致します。

- ・家族も心配することもなく、皆大変よろこんでいます。
- ・お部屋の訪問はできますか？（服や下着の確認、要るもの・要らないものの確認・補充がしたい）
- ・外出はどのような状況になったらできるのでしょうか？
- ・いろいろお世話になっています。主人もありがとうございました。
- ・特老のシステムはよくわからないのですが、入所して2年半。施設の内部は一度相談員の方に案内して頂きましたが、家族会も無く、こんな感じなのかなと思っています。母は耳も聞こえず言葉も何を言っているのか分からず身の回りの事も職員さんにさせようとせず、ご迷惑をかけているみたいで申し訳ありません。それでもすみませんが、よろしくお願いいたします。
- ・いつ容体が急変するのか？と心配しています。大変とは思いますが、見回り等よろしくお願いいたします。
- ・蕉夢苑の前のパーキング以外で目の神様前の駐車が不定期に停まっています。目の神様碑の清掃の際、車に傷・事故が入る恐れがあるので、パーキングに駐車してください。
- ・蕉夢苑だよりは毎月読ませていただいています。とても良いと思います。これからもよろしくお願いいたします。

（具体的内容についての検討）

- ・食事の際にあんこが必要ですが、代替案はありますか？

⇒ ふりかけや海苔の佃煮等を試みたいと思います。

- ・事前の予約は必要ですか？

⇒ はい。必要です。対象利用者様の日課や行事関係、面会を行う場所の問題等があり、事前の予約があることで、待ち時間がなくスムーズにご案内が出来ています。

- ・せっかくホームページを開設されているので、面会の可否の情報等をもう少し更新されたらどうかと思います。

⇒更新頻度については検討してまいります。

- ・蕉夢苑の前のパーキング以外で目の神様前の駐車が不定期に停まっています。目の神様碑の清掃の際、車に傷・事故が入る恐れがあるので、パーキングに駐車してください。

⇒全職員が出勤する健康診断の日等特定の日にそのようなことがあったように思います。今後、決められた場所以外には駐車しないよう指導を行ってまいります。

ます。

・施設内見学、面会時間、家族との食事など

⇒ 高齢者の方が入所されている施設でもありますし、感染されると重篤になれる方もいらっしゃいますので慎重に対応しております。今後の感染状況等にもよりますが、要望の実施に向けて検討しているところです。決定次第皆さまにご報告させていただきます。

・先日、時間外（5時頃）に行って、玄関が閉まっていたので、電話したところ、男性の方が出られて開けてもらえず対応もなくでした。ちょうど女性の方が帰宅されるところで、荷物渡す品は預かられました（お世話になりました）。男性の方の対応が気になりました。

⇒ ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

今後、同様のことがないように職員への指導を徹底してまいります。

令和7年度 居宅介護支援センター

在宅サービス満足度調査アンケート集計報告

令和7年8月15日

配布：118件 回答：90件 未回収：28件 回答率：76.3%

問1 ケアプランの内容に満足されていますか

とても満足している・・・45件
満足している・・・・・・40件
満足していない・・・・・・1件
とても不満である・・・・0件
無記入・・・・・・4件

合 計・・・・・・90件

○チェック欄への記載あり

B：1件

・もっと利用回数や利用時間を増やしたいサービスがあったが、サービス事業所の提供体制が整わず、希望通りの利用回数・利用時間にならなかった。

D：2件

- ・満足している
- ・希望通りの時間に帰れない

以上

問2 ケアマネジャーの対応には満足されていますか。

とても満足している・・・53件
満足している・・・・・・32件
満足していない・・・・・・2件
とても不満である・・・・1件
無記入・・・・・・2件

合 計・・・・・・90件

A：3件 親身になって相談に応じてくれない

B：1件 納得いく説明をしてくれない

D：1件 サービス事業者との連携が悪い

E：1件 その他 ・対応が遅い。連絡すると言って連絡がない。

問3 その他居宅介護支援サービスについてお気づきの点がございましたら遠慮なくご記入下さい。(任意回答)

- ・小規模多機能への引継ぎを丁寧にしていただきました。ありがとうございました。
- ・部屋に冷蔵庫が欲しい。飲み物が入る小さいもので良い。
- ・今後、益々諸機能が低下しお世話になることが増えると思います。よろしくお願いします。
- ・ケアマネジャーさんに、ありがたく思っています。
- ・ケアマネジャーさんより、日常生活の事や健康状態に関する事など相談していますので安心して生活しています。ありがとうございます。
- ・良くお世話していただき感謝致しております。
- ・今のところ特になし
- ・いつも相談にのって頂くともに、とても親身に対応されるので感謝しています。今後もしよろしく願い致します。
- ・特になし
- ・ない様です。

以上

検討内容

- ① 対応が遅い。連絡をすると行って連絡がない。
 - ・具体的な期間を伝える。
 - ・次回から早急な対応をする。
 - ・すぐに解決しない時は、経過報告の連絡をする。
- ② 親身になって相談に応じてくれない。
 - ・ご家族からの意見を真摯に受け止め自分のこれまでの行動を改善し、コミュニケーションを行くことで信頼関係を構築していく。
- ③ 納得いく説明をしてくれない
 - ・サービス説明などでは専門用語を用いない分かりやすい言葉を用いる。
 - ・説明は一回にとどめず、繰り返し行い確実に伝わったかを確認する。
 - ・ご家族との次回連絡時にも前回説明したことに対し不明点がないか聞き直し行う。
- ④ サービス事業者との連携が悪い
 - ・蕉夢苑内においてはデイサービス、ショートステイ、居宅の3事業所での情報のやり取りをしっかりと行う。外部のサービス事業所とも同様にコミュニケーションをとり情報共有に努める。

以上

令和7年度 蕉夢苑デイサービスセンター（通所介護）

満足度調査アンケート結果

配布 58 回収 43 未回収 15

問1 デイサービス（通所介護）の内容には満足されていますか？

とても満足している	21	
満足している	18	
満足していない	2	B 食事の内容が希望通りではない。2
とても不満である	0	
無記入	2	

問2 職員の対応には満足されていますか？

とても満足している	22
満足している	17
満足していない	0
とても不満である	0
無記入	4

問3 蕉夢苑の設備には満足されていますか？

とても満足している	12	
満足している	18	
満足していない	3	A 部屋が狭く感じる。2 B トイレの設備が利用しづらい。1
とても不満である	0	
無記入	10	

意見について

- ・ 考えても悪いところはない。皆さん心がやわらかい。
- ・ 私もはじめて来て見て私はいい所と思う。
何もはじめて。色々お世話して下さい私たちの様に足の悪い物はとてもうれしい限りです。これからもよろしくおねがいします。
- ・ こけ来るとがうれしか。
- ・ 我が強く超わがままです。嫌な思いをされていると思いますがいつも親身に対応され有難く感じてます。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 父と2人で今から来ます。年取ってから行くところはない。
今からも2人で元気な内は通って来ます。よろしくおねがいします。
- ・ 幸せです。
- ・ とても親切にしてもらいありがたく見て居ます。
- ・ 職員の対応にも満足しています。
- ・ ホコウリョクガデマシタ。アリガトウ。
- ・ こちらからお願い事をした事に対して、周知徹底されていない時があるので、徹底してほしいです。
 - 連絡を受けた職員が他職員に伝達し情報共有を図っていきます。
 - またミーティングや職員間の連絡ノートを活用することで、全職員で情報共有を行います。利用日の朝のミーティングで再確認を行い周知徹底していきます。
- ・ このアンケート調査の案内に返信用封筒にて返送下さいと記載してありますが返信用封筒は入っていません。
 - 案内文には返信用封筒と記載してありましたが、返信用封筒は同封していませんでした。案内文を訂正し対応します。

・トイレの故障中は何時まで続くのか。何時できるか。

出来ればもう1ヶ所必要であると思う。

デイサービスとケアハウスの食事代は重複のような感じがする。

アンケートの結果について対応を全員に知らせてほしい。

→トイレの故障中とは、トイレ内の手洗い器と思われます。

以前使用していた際に床が水浸しになることが多くあった為、

現在は使用中止として対応しているものです。

感染対応中でなければホームの方のトイレも使用可能です。

ケアハウスは食事代として1日（朝・昼・夕）1000円頂いています。

デイサービスでは昼食代（おやつ代含む）として1回の利用で500円頂いています。

アンケートの結果について本人様に話を聞いたところ、

みんなが見られるように掲示してほしい。との事だったので

そのように掲示したいと思います。

令和 7 年度 ショートステイ（短期入所） 満足度調査アンケート

集計報告

16 家族にアンケート用紙を配布し 12 家族より回答がありました。
結果については以下の通りです。

（ 短期入所 ）

問 1・ショートステイ（短期入所）サービスの内容に満足されていますか？

☐とても満足している・・・・・・・・・・3 件
☐満足している・・・・・・・・・・6 件
☐満足していない・・・・・・・・・・1 件
☐とても不満である・・・・・・・・・・0 件
☐回答なし・・・・・・・・・・2 件
合 計・・・・・・・・・・12 件

※その他・・・・・・・・・・1 件
・お世話になって居ます。ありがとうございます。

※満足していない理由・・・・・・・・・・0 件

問 2・職員の対応には満足されていますか？

☐とても満足している・・・・・・・・・・5 件
☐満足している・・・・・・・・・・6 件
☐満足していない・・・・・・・・・・0 件
☐とても不満である・・・・・・・・・・0 件
☐回答なし・・・・・・・・・・1 件
合 計・・・・・・・・・・12 件

※その他
・夏物の洋服の整理をお願いします。通路に置いて有るダンボールの中身
です。

※満足していない理由・・・・・・・・・・0 件

問 3・蕉夢苑の設備には満足されていますか？

- ☐ とても満足している 2 件
 - ☐ 満足している 4 件
 - ☐ 満足していない 0 件
 - ☐ とても不満である 0 件
 - ☐ 回答なし 6 件
 - 合 計 12 件
-

*満足していない理由 0 件

問 4・その他ショートステイ（短期入所）についてお気づきの点がございましたら遠慮なくご記入ください。（任意回答）

・従業員一同挨拶も良くされるし、動作もきびきびとして活気があり好感がもてます。

・ケアマネジャーに大変お世話になっております。熱心な態度で些細なことも必ずメモをとられサービスに努めておられます。

・現在は話し相手の方がいないので、さみしか～と言ってます。
行く日の朝は“行かん,”と言う事が多くなりましたが私が仕事休まなんけんとなだめてます。少しでも、話せる利用者様が一緒なら
と思っています。今後もよろしくお願い致します。

・部屋から眺めると周囲の雑木がおい茂り視界をせぎられている感じがします。
少し手入れもすればよくなるように感じるのですが利用者の勝手な願いですみません。

・外人の対応が悪い。

（具体的内容に対する検討）

- ・現在は話し相手の方がいないので、さみしか〜と言ってます。
行く日の朝は“行かん”と言う事が多くなりましたが私が仕事休まなんけんとなだめてます。少しでも、話せる利用者様が一緒なら
と思ってます。今後もよろしくお願い致します。

⇒会話を好まれる利用者の方との交流や同室者の調整を行ってまいります。
職員も意識的に利用者間の会話の橋渡しを行ってまいります。

- ・部屋から眺めると周囲の雑木がおい茂り視界をせぎられている感じがします。
少し手入れもすればよくなるように感じるのですが利用者の勝手な願いですみません。

⇒今後は全職員で清掃について意識向上を図り、環境整備を行い、居心地の良い
空間づくりに努めてまいります。

- ・外人の対応が悪い。

⇒対応が不十分な部分があったと思いますが、適切な対応ができるように今後は、利用者様が安心して過ごしていただけるように指導を行ってまいります。また、研修等で接遇についても取り入れてまいります。

蕉夢苑ケアハウス満足度調査アンケート結果

R 7 年 7 月 実施

7 月 15 日 報告

*28 人中 (7 人) 提出 白紙(1 人) ・ 回答率 25%

☆文章は原文のまま、変えていません。

(問 1) ケアハウスのサービス内容について

★「満足している」・・・(5 人) 未記入(2 人)

- なんでもすぐしてもらえる
- すべて良、ケアさらに良。
- 自分にあった対応ができるところです。
- 3 人の職員でよくやっておられます

★「満足していない」

(問 2) 職員の対応について ★「満足している」・・・(4 人)

未記入(3 人)

- かぞくといつしょにいるきもちです。
- 親切にてていねいに対応して下さいます。

★「満足していない」・・・(0 人)

(問3) 施設の環境・設備について ★「満足している」

(4人)未記入(2人)

○ふうこうめいびかんきょう良。食事良。職員良。ケア良

★「満足していない」・・・(1人)

○私は1階隣の部屋とスイッチの取り付け場所が一緒に
夜中にカチカチと音が良くします。夜、電気を付けて眠る
とカニが良く入って来ますので駐車場の外灯の光を部屋
に入れるとカニが来ない。

お気づきの点がありましたら自由に記入下さい

未記入(6人)

○最近の食事はおいしいです

※

職・ご協力ありがとうございました。

◎貴重なご意見有難うございました。これからも私達職員一丸となり皆様により
良い生活と素敵な笑顔を提供できるよう頑張ってまいります。