

## みのる荘利用者家族満足度調査 アンケート集計結果

調査対象： 特別養護老人ホームみのる荘の入所者のご家族

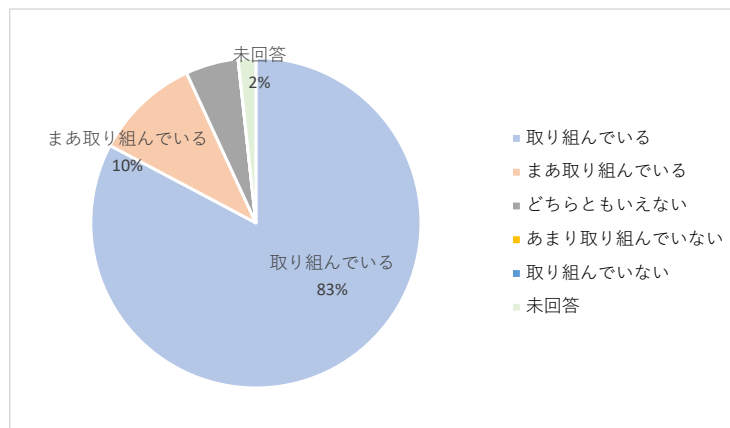
調査方法： 郵送にてアンケートを配布し、返信用封筒を同封して回収

調査期間： 令和7年9月5日～9月30日

アンケート回答率： 配布数 69      回答率 84%  
                                     回答数 58

### ①施設は、ご本人が満足した生活を送れるよう、取り組んでいると思いますか？

|             |    |
|-------------|----|
| 取り組んでいる     | 48 |
| まあ取り組んでいる   | 6  |
| どちらともいえない   | 3  |
| あまり取り組んでいない | 0  |
| 取り組んでいない    | 0  |
| 未回答         | 1  |

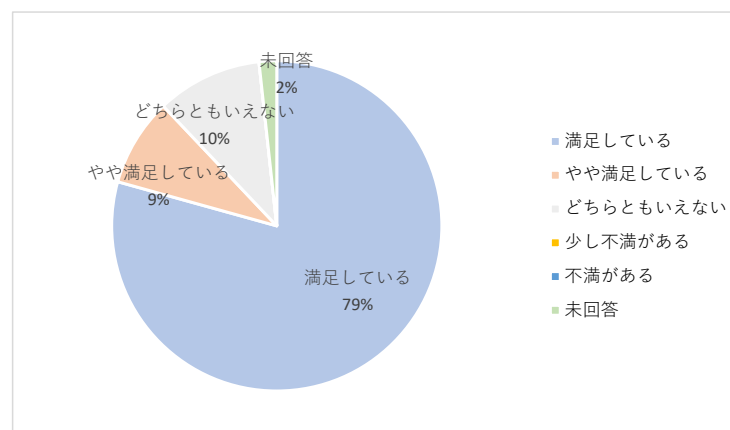


#### 【ご意見】

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| ・入所している本人が認知症なので生活の様子が分からず、満足しているのか何か不満があるのかも分かりません。 |
| ・いつもありがとうございます。                                      |
| ・面会でしか話せませんので、生活の状況が分かりません。（コロナの問題がなければ）             |
| ・自宅で過ごすことができればよいが。現状では無理があるので。                       |

### ②ご家族から見て、ご本人は職員から心のこもったサービスを受けていると思いますか？

|           |    |
|-----------|----|
| 満足している    | 46 |
| やや満足している  | 5  |
| どちらともいえない | 6  |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 0  |
| 未回答       | 1  |

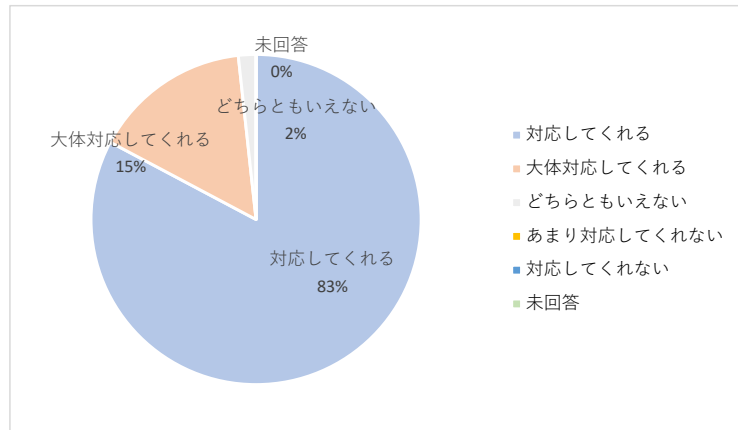


#### 【ご意見】

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| ・信じています。                                                           |
| ・母もなかなか自分の意見をはっきりと話せないなので、わかりません。でも8/1に外出した時は「皆良くしてくれるよ。」と言っていました。 |
| ・本人ではないので分かりませんが、満足していると思います。                                      |
| ・施設での生活、自宅での生活に悩む。                                                 |

③職員は、ご本人やご家族のご意見に対して、迅速に対応してくれますか？

|             |    |
|-------------|----|
| 対応してくれる     | 48 |
| 大体対応してくれる   | 9  |
| どちらともいえない   | 1  |
| あまり対応してくれない | 0  |
| 対応してくれない    | 0  |
| 未回答         | 0  |

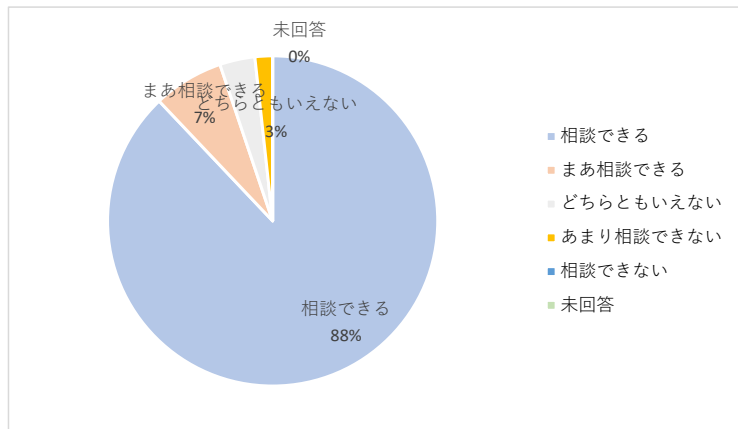


【ご意見】

- ・正直な話、スタッフの人数が足りていないと思われます。スタッフが足りていない為、私の意見も「対応しかねます。」と返事が・・・。
- ・ありがたく思っています。
- ・本人の希望やそれへの対応については分かりません。

④何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか？

|           |    |
|-----------|----|
| 相談できる     | 51 |
| まあ相談できる   | 4  |
| どちらともいえない | 2  |
| あまり相談できない | 1  |
| 相談できない    | 0  |
| 未回答       | 0  |

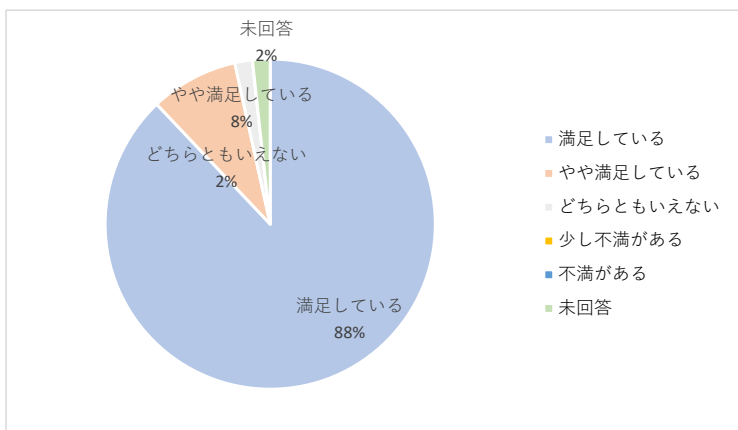


【ご意見】

- ・親切に対応してくれますが、こちらの意見はなかなか通りません。（コロナ問題&スタッフ不足）
- ・母の気持ちを知ることができなくなっている。

⑤職員の接遇（言葉使い・対応）や身だしなみに、満足していますか？

|           |    |
|-----------|----|
| 満足している    | 51 |
| やや満足している  | 5  |
| どちらともいえない | 1  |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 0  |
| 未回答       | 1  |

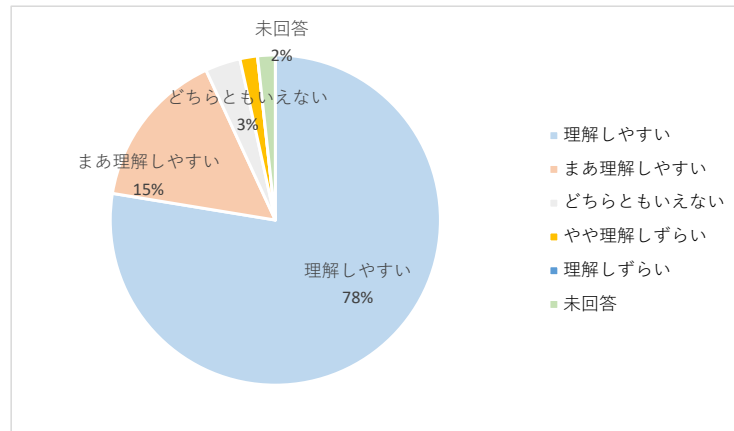


【ご意見】

- ・とても満足しています。
- ・職員の方々と接することができないので不明。（未回答）

⑥職員からの、施設での生活状況等の連絡は、理解しやすいですか？

|           |    |
|-----------|----|
| 理解しやすい    | 45 |
| まあ理解しやすい  | 9  |
| どちらともいえない | 2  |
| やや理解しづらい  | 1  |
| 理解しづらい    | 0  |
| 未回答       | 1  |

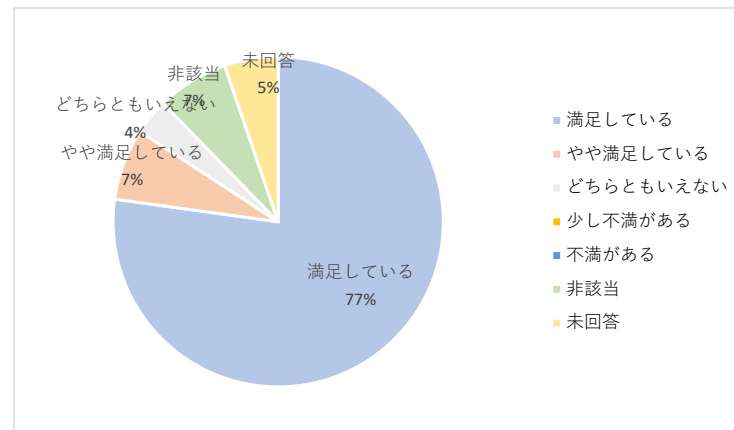


【ご意見】

- ・毎日の行動、朝～昼～夜～ベッドインまでの動きが、日誌みたいに見れると嬉しいですが、難しいですね・・・。
- ・ほとんど中に入れないので生活状況は分かりません。TELだけの状況連絡なのでよく分かりませんが、本人は満足していると思います。
- ・不明。施設内に入っていないため。（未回答）
- ・ていねいでわかりやすくお話ししていただきます。

⑦健康状態が変化するときや、ケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか？

|           |    |
|-----------|----|
| 満足している    | 44 |
| やや満足している  | 4  |
| どちらともいえない | 2  |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 0  |
| 非該当       | 4  |
| 未回答       | 3  |

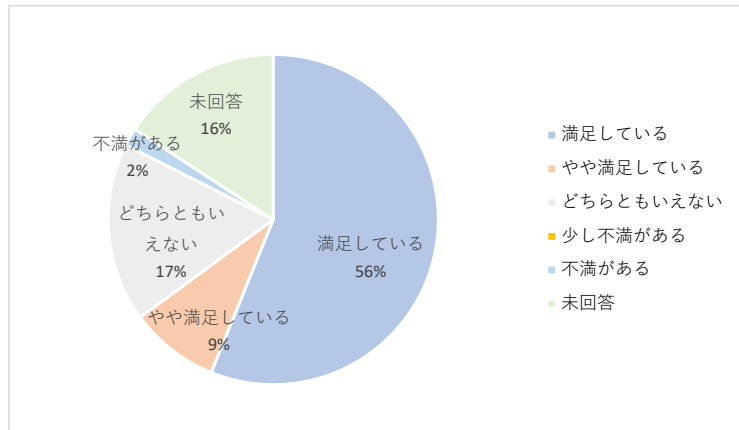


【ご意見】

- ・右手首に包帯が巻かれていましたが、原因が分からないと。これもスタッフの不足による問題でしょうか？
- ・今までその経験がないのでわかりません。
- ・ちょっとしたことででも連絡していただいて、感謝しています。

⑧お食事は、いかがですか？

|           |    |
|-----------|----|
| 満足している    | 32 |
| やや満足している  | 5  |
| どちらともいえない | 10 |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 1  |
| 未回答       | 9  |

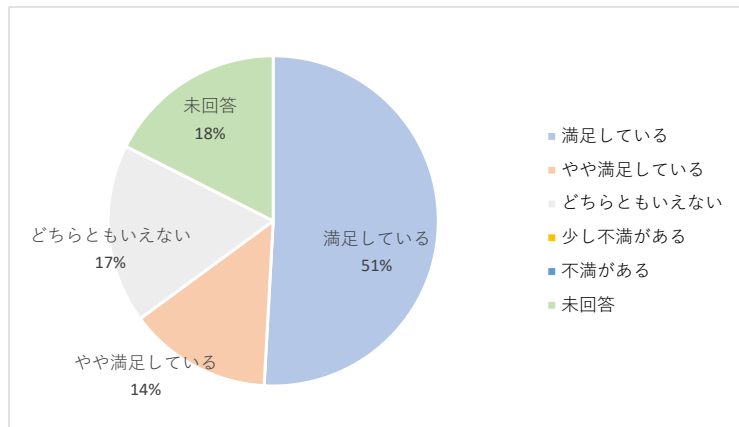


【ご意見】

|                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------|
| ・ 不明（内容がわからないため）                                                       |
| ・ 食事も見えていないのですが、食事量も減少せず摂取できるのは良いのではないですか。                             |
| ・ 見ていないのでわからないのでよろしくお願いします。                                            |
| ・ 見た事が無いのでどちらともいえないです。                                                 |
| ・ 食事の内容が良くわかりませんが、病気になったとか聞かないので、栄養バランスとか良く考えて提供されていると思います。ありがとうございます。 |
| ・ 実際に食事の様子や内容を見ていないので分かりません。                                           |
| ・ 食事を實際目にしたり食べている様子を見たことがないのでわかりません。                                   |
| ・ 内容を見ていないので何とも言えない。                                                   |
| ・ どのような食事をしているのかは情報がないので。でも母は「おいしいよ。」と言っていました。                         |
| ・ 食事内容を見ていないので、分かりません。                                                 |
| ・ 栄養面では満足しています。ただ口に入れていただけ（母の状態がよくないのでしかたないですけど）と言うのは少し淋しいですね。         |
| ・ 少ししか食べられないが美味しいと言っています(本人より)                                         |
| ・ メニューが分からないが本人は満足していると思います。                                           |
| ・ 見た事ないので。（未回答）                                                        |
| ・ 前はゼリー状の物でしたが、現在は形が少しありますか？                                           |
| ・ 見ていないので・・・。（どちらともいえない）                                               |
| ・ 一人一人の方にあった食事を要していただき、ありがとうございます。                                     |
| ・ ご本人はおいしいと言っております。                                                    |

⑨施設内の環境は整っていますか？〔設備や備品他〕

|           |    |
|-----------|----|
| 満足している    | 29 |
| やや満足している  | 8  |
| どちらともいえない | 10 |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 0  |
| 未回答       | 10 |

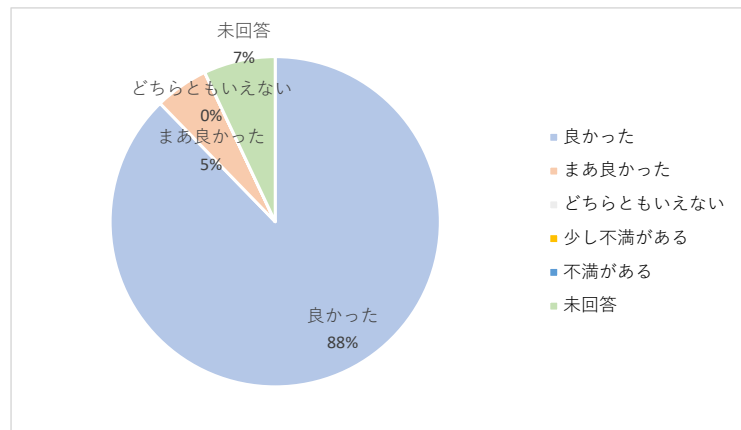


【ご意見】

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| ・ 不明（内部をよく見ていないため）                                         |
| ・ 中に入ったことがないのですが、外から見た感じはよろしいのではないですか。                     |
| ・ いつもありがとうございます。                                           |
| ・ 見た事が無いのでどちらともいえません。                                      |
| ・ 施設内を見学した事がないので、どちらともいえません。                               |
| ・ 施設内に入れないので分かりません。                                        |
| ・ 信じています。                                                  |
| ・ 施設内を見学したことが一度もないのでわかりません。                                |
| ・ 施設の中に毎回は入れば・・・。                                          |
| ・ ほとんどガラス越しなのでわからない。                                       |
| ・ 内部を見た事がないので。（未回答）                                        |
| ・ 見ていないので・・・。（どちらともいえない）                                   |
| ・ 施設内は拝見したことがないので分からないのですが、外から拝見したところ、清潔で明るく、環境が良いと思っています。 |
| ・ 入所した時がコロナだったので施設内がどうなっているのかわかりません。                       |

⑩みのる荘を利用して良かったと思いますか？

|           |    |
|-----------|----|
| 良かった      | 50 |
| まあ良かった    | 3  |
| どちらともいえない | 0  |
| 少し不満がある   | 0  |
| 不満がある     | 0  |
| 未回答       | 4  |



【ご意見】

|                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ・ ご本人が元気に過ごせるのは、スタッフの皆様のお陰と感謝しています。                                                                          |
| ・ 大変助かっています。ありがとうございます。                                                                                      |
| ・ 他の施設の内部に入ったのは「仁生園」さんですが、内部の雰囲気は同じかな〜と。ただ、外出や面会の制限は仁生園さんのほうがゆるいです。その為、仁生園に入所していたらもっと母とゆっくり話が出来ただろうなと思っています。 |
| ・ 当然家に帰りたでしょうけど、仕方ないこと、頑張っている様です。                                                                            |

⑪その他、ご意見・ご要望などありましたら、ご自由にお書きください。

|                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ・コロナなどの感染症などは仕方ありませんが、本人が病気になったとか聞かないので、とても良い環境で過ごしている事と思います。                                                                                                           |
| ・職員みなさんに感謝しています。なかなか面会に居先ず、申し訳ありませんが、今後もよろしくお願いいたします。                                                                                                                   |
| ・病院受診など外出時は整容をしてほしい。出来るだけ寝癖を直し、目ヤニなど無いようにしてもらえたらと思います。                                                                                                                  |
| ・コロナ感染が収まっている時期には、一時外出も許可してほしい。                                                                                                                                         |
| ・いつもお世話になっております。母の病院受診等で一緒にすごして様子を見ていると穏やかで良い顔をしているので施設の皆様には良く面倒を見ていただいていると思い感謝しております。母からも施設を嫌がる言葉なども出てきません。別れる時にもスムーズに出来ているので良い環境なのかと思います。                             |
| ・ぜひ一度施設内や母のすごしている様子を見せてほしいです。もう少し自由に気軽に会えるようになったら嬉しいです。施設内の状況もあるかと思いますが、預けているのに勝手を言ってすみません。ぜひ検討してください。今後とも母のことよろしくお願い致します。                                              |
| ・8/1に久しぶりに家へ帰れた日の母の喜び顔が忘れられず……。早くコロナ問題が終わってくれる事を願います。今後もお世話になりますが、宜しくお願い致します。                                                                                           |
| ・冬用の毛布、下着、着替え等はいつごろまでに届けたら良いのか。また、連絡いただきたいと思います。前回のように郵送でも大丈夫でしょうか？                                                                                                     |
| ・私事で申し訳ありませんが、業務上TELに出られない事が多々あります。今の時代ですので、ラインで対応してもらえたら助かります。（但し緊急時はTELをお願いします）                                                                                       |
| ・施設内見学の機会を望む。                                                                                                                                                           |
| ・館内の様子を見学できる機会があるとありがたいです。（感染症の状況によりますが……。）                                                                                                                             |
| ・認知症で大変だと思いますが、よろしくお願い致します。お世話になります。                                                                                                                                    |
| ・いつも細かく対応いただきありがとうございます。引き続き、宜しくお願い申し上げます。                                                                                                                              |
| ・日頃お世話になっております。職員の皆様に感謝いたします。残暑厳しき折、ご自愛の程お祈り申し上げます。                                                                                                                     |
| ・勝手なことを言う人ですが、本人の気持ちを尊重した対応をしていただいていたたり、落ち着いた生活をできていると、とてもありがたいです。色々な拒否がらうので大変ですが、宜しくお願いいたします。いま、不満なことをはありません。                                                          |
| ・本人、家族にたいしてもいつも丁寧に接していただきありがとうございます。                                                                                                                                    |
| ・いつもありがとうございます。                                                                                                                                                         |
| ・いつもお世話になっております。コロナ時もていねいな対応ありがとうございます。                                                                                                                                 |
| ・病院受診について家族での対応となっていますが、みのる荘様にて受診いただけると助かります。検討の余地がありましたらお願いいたします。                                                                                                      |
| ・差し入れについて、安全衛生面を配慮しての事なので理解はしておりますが、果物が好きな本人の為に年に数回だけで良いので、季節の果物の差し入れが出来ればと思います。                                                                                        |
| ・最後になりましたが、皆様方には本当に感謝しております。いつもいつも、ありがとうございます。                                                                                                                          |
| ・いつもお世話になりありがとうございます。常に、行き届いた対応で、ありがたく思っています。                                                                                                                           |
| ・スタッフの皆様の手寧な対応や、優しい言葉掛けで、安心して過ごすことが出来ているように感じます。本当にいつもありがとうございます。                                                                                                       |
| ・母がお世話になり本当にありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願い申し上げます。                                                                                                                            |
| ・いつも大変お世話になっております。貴荘の常に思いやりあるサービスに感謝しております。これからも色々と御面倒をお掛けすることも多々ありましようが、引き続きよろしくお願い申し上げます。長年に渡り苦勞の多かった母の余生を貴荘入所により穏やかに過ごす機会をいただき、本当に感謝しております。スタッフの方におかれましては、どうぞご自愛下さい。 |
| ・いつも細かな連絡をして頂き、ありがとうございます。みのる荘に入所出来て良かったと、心から御礼申し上げます。これからもよろしくお願い致します。（家族より）                                                                                           |
| ・いつもありがとうございます。暴言を吐く母ですがよろしくお願い致します。優しく対応してくださり、感謝しております。                                                                                                               |
| ・早い外出、外泊が出来るよう願います。                                                                                                                                                     |