

介護老人福祉施設花友しらかわ 令和7年度満足度アンケート結果報告

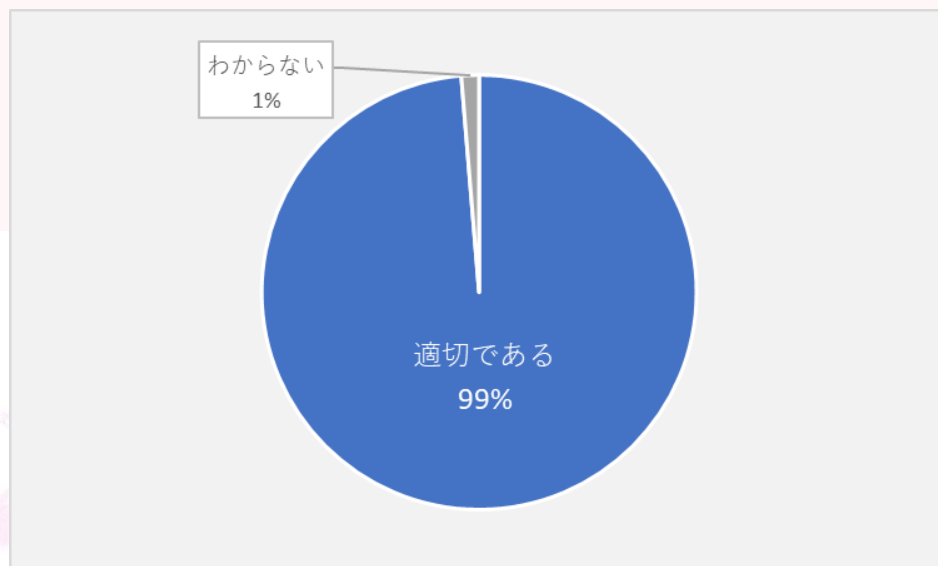
回答者：ご家族（後見人含む）

送付日：令和7年12月25日

締め切り日：令和8年1月25日

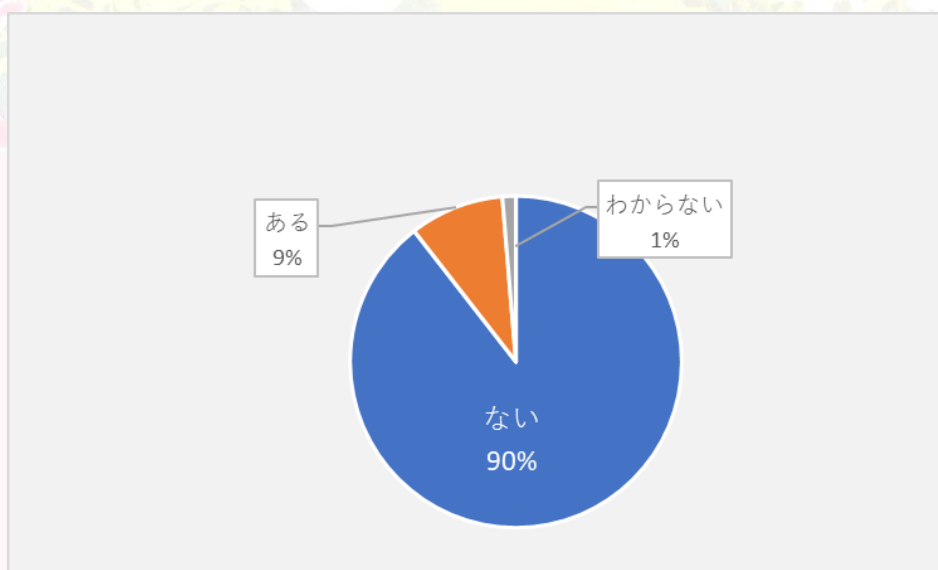
回収率：57%

【設問1】 職員の言葉づかい、身だしなみ等の接遇について適切だと思いますか。



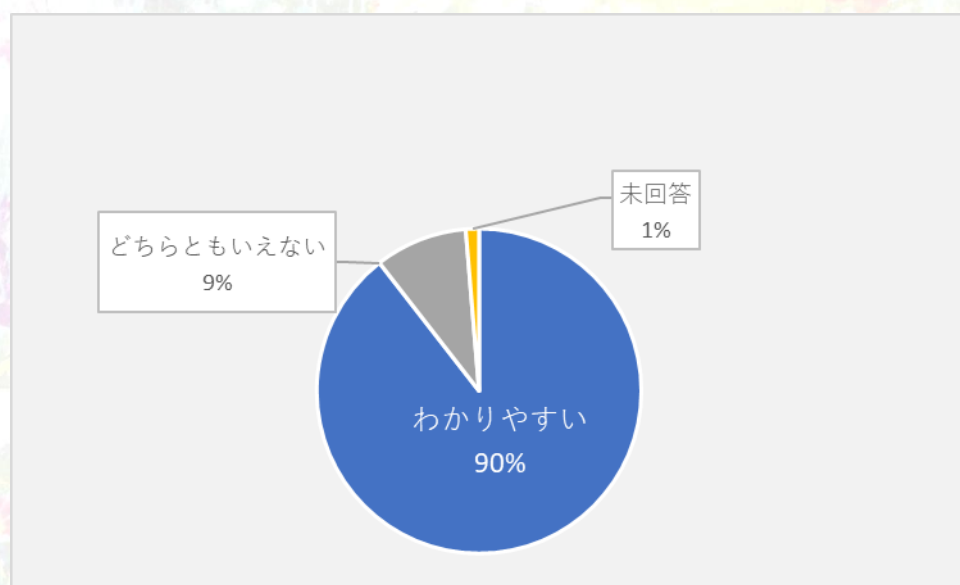
- 親切に対応していただいています。
- 気遣いしてもらっている。
- いつもいねいな言葉遣いで対応してもらっています。
- 面会に行くといつも近況報告して頂きありがたく思っています。
- 受付での対応も挨拶も必ずしていただき、親切さを感じる。
- いつもどなたもいねいな言葉づかいをしてくださいます
- 対応がとてもやさしいです。
- 面会の時に部屋へ椅子を持ってきてもらえる。

【設問2】 玄関、居室、エレベーターホール、フロア内等で気になる点がありますか。



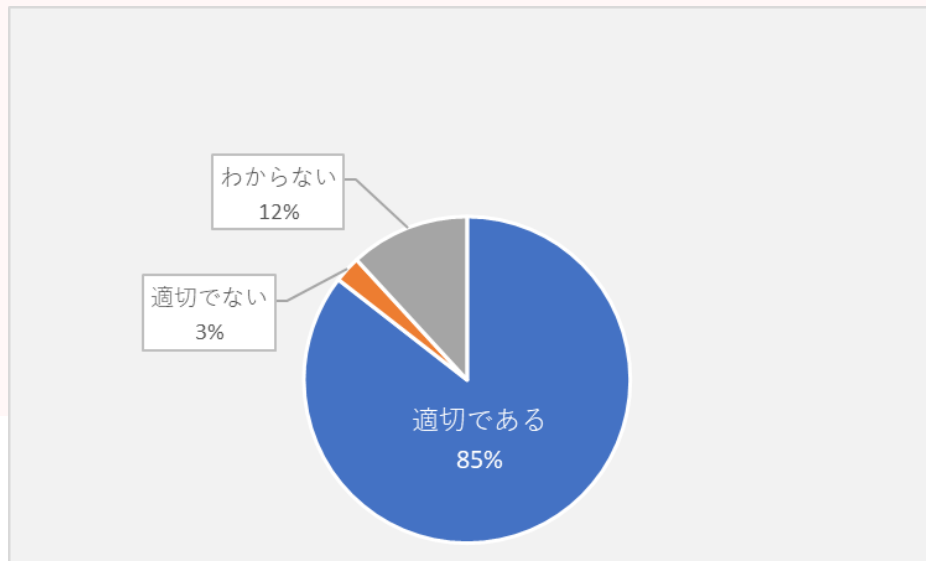
- 玄関に公衆電話を置いてほしい。
- 居室内棚の掃除をお願いしたいです。
- 季節ごとに工夫されていてステキ。
- 全体に暗い、照明を明るくしてほしい。
- 年末の玄関の立派な門松の飾りは毎年感心しております。
- よく清掃、管理されていると思います。
- 致し方ないことではありますが、居室内トイレのにおいが気になることはございます。タイミングにもよることですので、致し方ないとは理解しております。
- 埃が多いように思う
- 入所されている方の作品が飾られていて嬉しいです。
- きれいにされている。
- いつも季節ごとに花や飾りつけなどに心配りが感じられる
- 最近、居室洗面台のペーパータオルが設置されていませんが・・・
- きれいにしていただいています。
- 日が差さないので、その点だけ気になっています。

【設問 3】 施設サービス計画書（ケアプラン）はわかりやすいですか。



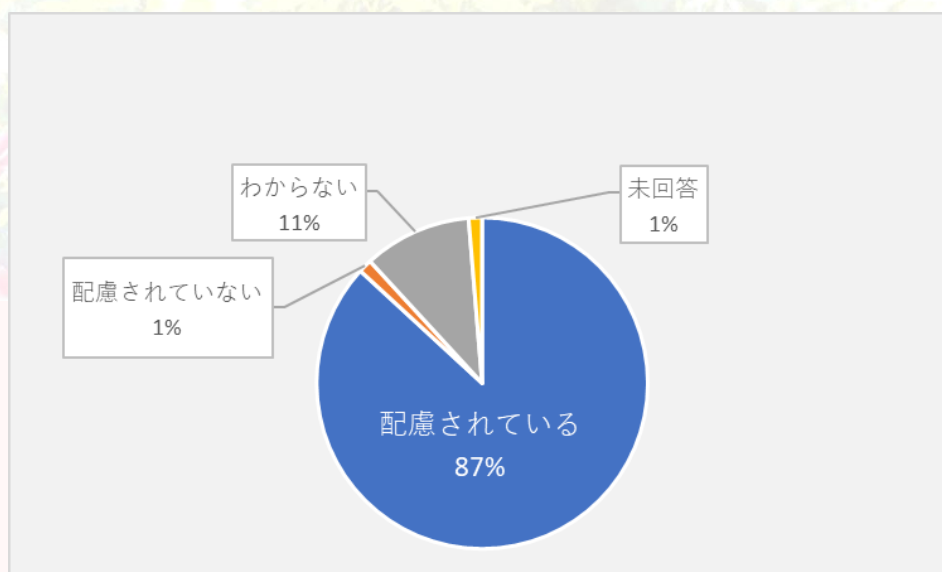
- わかりやすく説明していただいています。
- 問題ありません。
- 入所の時に見せていただいたが、それ以降はないので毎月あるのなら知りたいです。
- 非常に良いと思います。
- 担当の方との面談で細かな部分まで説明していただきました。
- 母親の体調を考えて計画してくれている。
- 丁寧に説明していただけるし、疑問点があってもちゃんと答えていただけます。

【設問 4】 コロナウイルスやインフルエンザ、ノロウイルス等の感染症予防や衛生面への配慮は適切だと思いますか。



- 時節柄を考えてくれている。
- 面会できなくなるのは残念ですが安心です。
- 配慮していただいています。
- 面会者から移るリスクを考えると、防ぎようがないかも。
- 予防接種を受けさせていただき、ありがとうございました。
- 感染症対策には限度が有ると思いますが、二度の感染で不安も感じたりします。職員の人たちには良くして頂いておりますので複雑です。
- インフルエンザが流行った時は心配しました。
- 面会者等に無防備すぎるのでは・・・

【設問 5】 ご本人の身だしなみは、清潔であり個々の希望に配慮したものになっていますか。



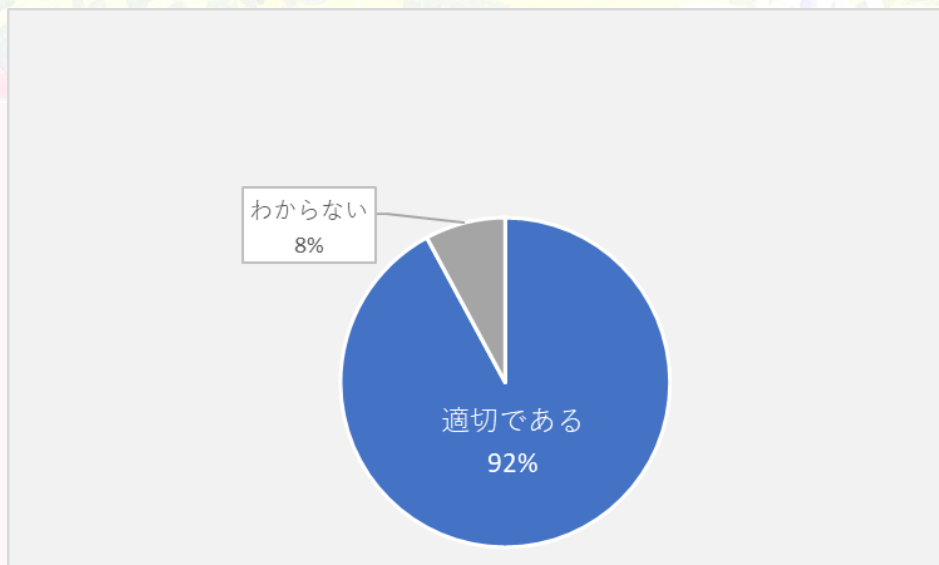
- 手や足の爪を切るのが、本人は「いや」らしいですが、どうぞ長くならない様をお願いします。
- 寒くなったらチョッキを着せて頂きありがたく思います。
- いつも清潔感のある服装をしてもらっていると思います。
- 持ち込みの衣服でなるべくいろいろ着替えをサポートいただくと有難いです。

- 髪の毛もいつもきれいにして頂きありがたい。
- 病院に行くときはあたたかい服装に変えて頂き感謝。
- 一日中寝間着では無い。
- 本人の好きなものを着ています。
- 本人は超高齢でスタッフの方にお任せのようです。
- 本人の希望に沿った身だしなみでしょう。
- 会いに行った時、いつも同じ服装のように感じました。たまにしか行けていないので、たまたまかとも思います。

【設問 6】 献立に対してご希望があればご記入下さい。

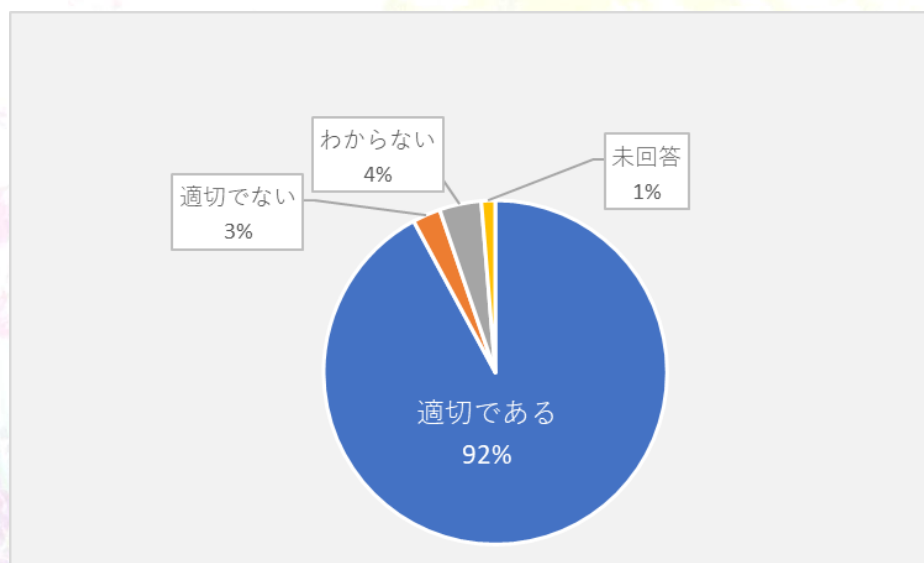
- いつも美味しいと言っています。
- 献立はもとより、ミキサー食等についても大変きめ細やかに配慮いただき大変ありがたく思っています。
- 今のままで良い。
- 本人希望に寄り添ってもらえれば。
- パンを朝食に用意していただいて、ありがとうございます。
- 満足しています。
- 敬老の日のお弁当、エビフライが2つ入っていたと喜んで話していました。
- 無理をお願いしてパン食にさせていただき感謝しております。
- 本人の希望通りです。
- 現在、おかゆ+きざみ食ですが、もし本人が希望すればやわらかいごはんや、きざまないものも食べることができたら、食感のバリエーションが増えると思います(可能な範囲でけっこうです)
- 昨今の物価高ですので、内容向上のためには多少の値上げはやむを得ないと思っております。
- 朝食は菓子パンだったりおやつの時も甘目のドリンクが多い気がしますが、いかがなものでしょうか？やはり朝から和食は難しいのでしょうか。昼・夕食はバラエティに富んでいると思います。”目”でも楽しめそうです。毎日とは言いませんが、朝食の改正をご一考お願いいたします。
- 家庭ではまねが出来ないほどの品数で参考にしたいと思えます。
- 特にありません。良く考えられているメニューだと思います。

【設問 7】 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対処はいかがでしたか。



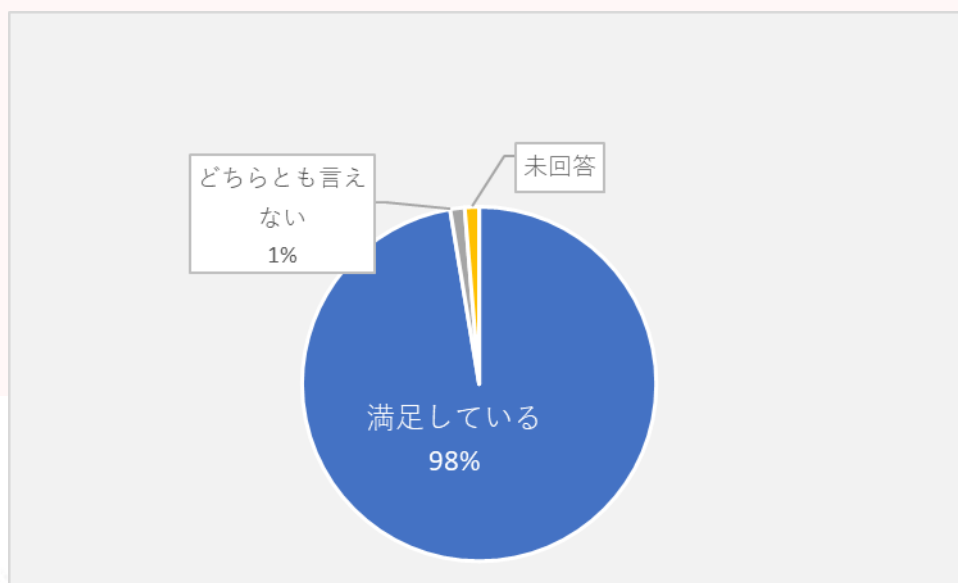
- 素早く救急車を呼んでくれた。
- 患部の写真の送付や面会時にその患部を案内して欲しい（患部を見ながら）
- 転倒してから、センサーマットを置いて頂き、安心。
- 誤嚥しやすい様でお電話頂き、きざみ食にすると連絡して頂き有難く思います。
- けがをした時、病気になった時にきっちり対応してもらいました。
- 虫歯の件、水分不足（尿の量）などすぐに対応していただけて嬉しかったです。
- 体調の変化を連絡してもらっているのがありがたい。
- いつも配慮していただいています。
- 早い目に連絡を頂き対応できた。
- いつも変化があればお知らせいただけ、安心です。

【設問 8】 面会方法については、どう思われますか。



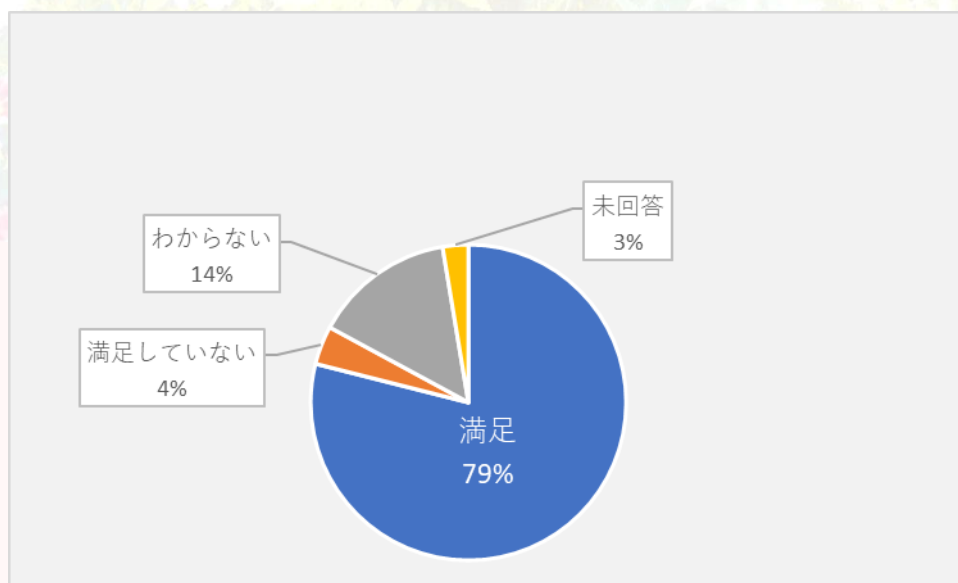
- もう少し面会時間に幅があるとうれしいです（午前中など）
- 土日でも面会ができるので助かります。ありがとうございます。
- 体操や何かしている所が見られたらもっとありがたい。
- 予約制にして管理すべきだと思う。
- 面会したり、外出できるのがありがたい。
- イベントの日と知らずに行っても、職員の皆さん優しく声をかけてくださり、安心します。
- 面会にあまり行けないのでごめんなさい。私自身が足が悪いので、思うように会えないのが心を痛めております。
- 12時～17時の面会時間ですが、午前中も面会をお願いしたいです。
- 面会時間を午後8時までにしてほしい

【設問 9】 花友しらかわの介護サービスに満足していますか。



- 母親の希望に沿ってサービスをしてきている。
- 良くしていただいています。
- わがままで自己中心的な母をよく対応してもらっている。
- 大変満足しています。
- 母の表情が柔らかく明るくなりました。ありがとうございます。
- わがままな母に良く対応してもらっていると思います。
- スタッフの方の対応等とても良いと思っています。

【設問 10】 広報誌・ホームページ・SNS での情報発信をしていますか施設での様子は伝わっていますか。



- 施設の広報誌、本人の日頃の様子が見れて安心しています。
- 行事等スケジュールをわかるようにしてほしい。

- いつもお便りをいただいて、よくいただいているなあーと思っています。ありがとうございます。
- 頻度と画像数を増やしてほしい（SNS）。動画もアップしてほしい（SNS）。
- 買い物の日を見せてもらったりしている。
- 「にっこり」はいただくので様子はわかります。SNS はしていないので、また子供に聞きたいと思います。
- いつも楽しく読ませていただいています。
- 写真に加えてエピソードが書かれているので様子がよく分かります。お忙しい中ありがとうございます。

【設問 11】施設や介護、看護、リハビリテーションや栄養に関して、ご意見やご要望などございましたらご記入下さい。

- ご配慮いただいております。ありがとうございます。感謝しています。母が長生きできているのも花友しらかわさんのおかげです。今後どうぞよろしく願いいたします。
- エレベーターの点検等、事前に職員の方に周知してあげてほしい。
- 全体に大変気をつけていただき、満足しています。
- 皆様、親切にご対応いただきありがたく思っています。
- 色々な事を体験させていただいているようで嬉しいです。
- 身体を動かす、リハビリがもっとあってもいいと思います。
- 足を動かせるリハビリを少し増やしていただけるとありがたいです。
- 体重の減少がみられるとのことで高カロリーのおやつを提供をすすめられ、OK いたしました。が、具体的に何kg減ったのか、食事は全量食べても減少がみられるのかなどもっと詳しく報告がほしかったです。（高カロリーおやつは別料金もかかることですので）
- 大変お世話になっております。誠に有難うございます。認知症ではありますが、最近記憶力が改善してきた様子でスタッフの皆様には感謝しております。
- 満足しております。
- 皆様にお世話になっており、ありがたく思っております。なかなかしんどいと思いますが、よろしく願い致します。
- 行き届いた介護だと感謝しています。去年の紅葉見物にたまたまご一緒できて感激しました。ありがとうございます。
- 施設利用料金をもっと安く（値下げ）して欲しい。

【その他のご意見等】

- 大変お世話になり、ありがとうございます。
- 何かとご迷惑をおかけしていますが、今後ともよろしく願いいたします。花友しらかわに入所できて心より喜んでおります。スタッフの方のあたたかい介護嬉しく思います。
- いつもお世話になりありがとうございます。設問に 1 点記述させていただきましたが、基本的には行き届いたサービスをしていただいていると認識しております。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- 面会に行った時、入った時もう少し声掛け（挨拶）してほしい！
- いつもお世話になりありがとうございます。毎月のお便りなども頂いて、施設での様子も知ることができて安心しております。感謝いたします。これからもよろしく願いいたします。
- 家族も多忙で面会に行く回数も少ないのですが、会った時には毎日の出来事など、ずっと話していくれます。なかなか素直に言うことをきいてくれない事も多々あると思いますが、これからもよろしく願いします。感謝しております。

- ・今飲んでいるお薬の明細がわかりません。お手数ですが、郵送物がある時にでも送っていただけませんか。よろしくお願いいたします。
- ・大変満足しています。引き続きよろしくお願いいたします。
- ・日頃より細やかなケアをしていただき、心から感謝しております。おかげ様で私たち家族も安心してお任せしております。今後共、よろしくお願いいたします。
- ・土曜日や日曜日に電話をすることは少ないですが、以前にシルバー人材センターの社員さんの対応がひどかったので、またたまには電話してみる事にします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。日々の業務も大変な中、季節の行事も盛りだくさんに開催されていて、スタッフの方のお陰であたたかな空間で過ごしていることに感謝いたします。
- ・入浴は多分週 2 回かなと思いますが、着替えはその時のみのようで食べこぼしの汚れはそのままのように思われて、時々気になる時がありました。日頃良くしていただき感謝しかありません。本人の性格もご理解いただき、合わせていただき本当に有難く思っております。これからもお世話になりますが、何卒よろしくお願いいたします。
- ・度々訪ねることが多くないので詳しいことはわかりませんが、本人からは何も言っていないのでよくしていただいていると思います。
- ・花友しらかわの駐車場ですが車が置ける台数が少ないのでなんとかしてほしい。現在 2 台ですが 3 台以上にしてほしい。介護用品の情報をもっと把握してほしい。
- ・職員の皆様に親切にお世話していただき、母が日々穏やかに過ごせているので感謝しております。
- ・ただただ感謝のみでございます。よろしく皆様にお伝えくださいませ。ありがとうございます。
- ・いつもお世話していただきありがとうございます。本人の視力、聴力、認知力も劣る中、介護は大変だと思います。いつも目ヤニがあり、目を開けるのがひっついて困難の様に思えますので温かいガーゼで拭いていただければと思います。薄い皮膚の為難しいですがよろしくお願いいたします。
- ・職員さんが皆さん丁寧で感じよく接してもらっています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。職員の皆様によくしていただいて、私たち家族も安心しております。今後どうぞよろしくお願いいたします。
- ・花友しらかわに入るまで、転倒を繰り返し常に顔や頭に大きなキズや打撲があり、家族は病院に走る日常で、安心した暮らしが全くなかったのですが、入所させてもらってからは 1 度だけ転倒はあったが、日常は常に皆さんの目の届く所に母を置いてくださり、季節ごとのイベントや飾りつけ、楽しい生活を送らせていただき感謝しています。盆や正月、関係なく働かれるスタッフの皆様によろしくお伝えください。
- ・入口のスペースで喫茶室を再開して頂ければ入居の母親ともゆっくりお茶ができて楽しく会話ができると思う。昔はやってられたのでは？
- ・母親の笑顔を見るのが楽しみです。よくよくおしゃべりの大好きな母なので広報誌などで嬉しそうな姿、笑顔を見ると安心します。元気で楽しく長生きしてもらえれば何よりです。どうぞ今後共よろしくお願いいたします。

令和 7 年度満足度調査にご協力を賜り、誠にありがとうございました。

お寄せいただいたご意見等は、全職員で真摯に受け止め、分析・検討した上で、改善の計画を立て、更なるサービスの質の向上に努めていくと共に、皆様が安心して笑顔あふれる日々をお過ごしいただけるよう、引き続き地域に根ざした施設として取り組んでまいります。

※ご家族の皆様から頂いたご意見は全て、確認させていただいている事と併せて、個人が特定される内容の公表については、まことに勝手ながら差し控えさせていただきたいと思っておりますので、何卒ご理解、ご了承の程お願い致します。