

## 令和7年度 満足度調査アンケート実施報告

### ①【あいらの杜 宇治五ヶ庄に対して満足されていますか？】

・入居者さまは、「満足している・まあまあ満足している」88.6%  
ご家族様は「満足している・まあまあ満足している」に100%のご回答を頂いております。

### ②【行事、レクリエーションについて頂いたご意見と回答】

入居者様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足しています。</li> <li>・まあまあです。</li> <li>・身体を動かすことをしたい。</li> <li>・やってたら参加します。将棋が出来たら嬉しい。</li> <li>・期間が短いのであまりよくわからない。</li> <li>・昔はちぎり絵とか麻雀をしていた。今は身体が不自由でできないけど。人酔いするから大人数はかなん。</li> <li>・落語を週1回の希望。</li> <li>・参加してないから分かん。</li> <li>・もうちょっと身体を動かすことがしたい。</li> <li>・2階合同でやることが多いから行きにくい。</li> <li>・好きじゃない。あんまりざわざわしているのが好きじゃない。</li> <li>・運動会のボトル側の点数は同じにしてほしい。</li> <li>・マアマア満足です。</li> <li>・行かない。</li> </ul>	<p>レクリエーションにつきまして利用者様のご希望に沿ったものを提供できるよう考案してまいります。</p> <p>毎月木曜日の第1週、第3週はスポーツレクを実施させていただきます。</p> <p>毎日のレクリエーションは、身体を使う体操や頭を使うクイズ、落語や映画などの視聴を組み合わせ皆様にご満足いただけるように努めてまいります。</p>
ご家族様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一度面会時に、おやつレクの時間に行った時の事、皆さんとても楽しく参加しているのを見て、とても良い取り組みだと思いました。</li> <li>・まんぷく通信で日々楽しそうに参加させてもらっている姿が見られ嬉しく思っています。ありがとうございます。</li> <li>・これからいろいろ部屋からつれ出して参加させてやってください。</li> <li>・本人は「レクで忙しい」と満足気になっております。</li> <li>・父は参加していないのでわかりません。</li> <li>・お誕生日お祝いレクはしていただけることは満足ですが参加予定していたのに残念でした。</li> </ul>	<p>今後も施設生活を楽しい日々に来れるよう尽力してまいります。</p> <p>お誕生日お祝いレクに関しまして、一部のご家族様に多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今後は実施日当日に確認のご連絡させていただき、同様の事がないように努めてまいります。</p>

### ③【共有スペース(食堂、浴室等)の環境や雰囲気について頂いたご意見とご回答】

入居者様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・キレイにされていると感じます。</li> <li>・最近出てないからわからない。</li> <li>・お茶のポットが古くなって。交換してほしい。</li> <li>・満足です。</li> <li>・食事の時は清潔さを希望する。手洗い風呂場も同様に。</li> <li>・床をきれいにしてほしい。汚れが気になる。</li> <li>・客の方がマナーが悪い(注意即ダメとってください)</li> <li>・シャワーの温度が低すぎる。</li> </ul>	<p>ポット等の共有物品に劣化があった際早急に交換するよう努めてまいります。</p> <p>清掃に関しましては常に清潔状態が保てるよう職員全員で清掃するよう周知徹底を行います。</p>

### ④【職員の態度や言葉遣い、身だしなみなどについて頂いたご意見とご回答】

入居者様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・みんな優しいよ</li> <li>・自分の状況を理解して接してくれると感じます。</li> <li>・誰が職員か分かん。相手による。</li> <li>・なんとも思わない。ありがたいと思う。</li> <li>・親切に話しかけてくれる。</li> <li>・みんなまじめで満足している。</li> <li>・知らん。そんなん話さんもん。</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。今後も安心して過ごしていただけるよう寄り添った対応を行ってまいります。</p>
ご家族様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回気持ちよくあいさつをさせていただきます。</li> <li>・ていねいで好感を持っています。</li> <li>・いつも笑顔で接して下さっています。</li> <li>・明るく接して頂いている様子が見て取れるので安心しています。</li> <li>・Good</li> </ul>	<p>今後も、ご利用者及びご家族に安心してご利用いただけるよう「ぬくもりある生活の実現を目指して」を理念に丁寧な対応を心掛けてまいります。</p>

### ⑤【職員と気軽に、話が出来ますか？について頂いたご意見とご回答】

入居者様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・しようと思っただけ。</li> <li>・むこうからよくしゃべってくれる。</li> <li>・出来てるね。</li> <li>・気にかけてくださる方ばかりで嬉しいです。</li> <li>・職員はみんな丁寧でお世話になっている。</li> <li>・遠慮はしていない。</li> <li>・そもそもあまり話さない。</li> <li>・職員から声をかけてくれへんから話しにくい。</li> <li>・人による</li> <li>・誰が職員か知らん</li> </ul>	<p>ご利用者の思いに寄り添いながら、また、少しでも不安なく過ごしていただけるように職員から声をかけ思いを傾聴する時間を設けてまいります。</p>
ご家族様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールで連絡させてもらい助かっています。</li> <li>・たまにしか面会に行かない私にスムーズに情報をくださってありがたいです。転倒などの近況も電話連絡を頂きありがたいです。</li> <li>・いつも気軽に話しかけて下さり、こちらも話しやすく安心しております。</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。今後も気軽に話しやすい環境作りに努めてまいります。ご意見ご用等御座いましたら気軽にご連絡ください。</p>

⑥【職員に悩みや相談が出来ているかについて頂いたご意見とご回答】

入居者様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・それが出来るからここで暮らし続けている。</li> <li>・悩みはありません。</li> <li>・いつも親身になって聞いてくれるけど申し訳ないと思う。</li> <li>・相談することがありません。</li> <li>・新入居者に規則や設備を説明されたほうが良いと思います。忙しそうなので相談出来ない時があります。</li> <li>・わからない。まだ入居してすぐやから。</li> <li>・質問や相談は立ったままは×印。腰かけてすること。</li> <li>・しません。悩みなんてないもん。</li> <li>・人による。</li> <li>・よくわからない。</li> <li>・そもそもしないから分からない。話さない。</li> <li>・相談はしていない。</li> </ul>	<p>質問や相談の際に聴く姿勢が十分でなかったとのご指摘があり申し訳ありませんでした。職員には研修を通して指導を行っています。新規のご利用者へのご説明については入所時に行うとともに、分からないことがございましたらその都度質問にお答えします。</p>
ご家族様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・わからない事は伺うようにしています。家族と一緒に考えて下さいます。</li> <li>・いつも対応いただきありがとうございます。</li> <li>・おやつだけでも良くして下さい。</li> <li>・悩みはありませんがもし相談したいことができてすぐできると感じます。</li> <li>・職員さんの名前がわかるようにしてほしい。相談しやすくなると思うので…。</li> </ul>	<p>職員の名前につきましては、後日広報誌(まんぶく通信)上で紹介を掲載いたしますので、そちらでご確認ください。</p>

⑦【上記以外に頂いたご意見、ご要望とご回答】

入居者様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・もう少し身体を動かしたい。</li> <li>・椅子の入れ閉めで入居者同士でうるさいと言われていきます。椅子の足にゴムを張り付けてはどうでしょうか</li> <li>・食事もうちよっというんなものが食べたい。</li> <li>・廊下の音漏れが気になります。気付かれたら職員さんが注意してください。いつも言うの辛いのです。</li> <li>・今のところありません。</li> <li>・相談の時の視線は同じ高さですべきでは？</li> <li>・本当に良くしていただいて何もなし。</li> <li>・マクドナルドのエッグマフィンが食べたい。</li> </ul>	<p>身体を動かしたいというご希望については日々のレクリエーションや、生活の上でのリハビリテーションで運動の機会を設けていきます。</p> <p>ご利用者同士の生活音については職員がすぐに対応しトラブルとならないよう都度直ぐに対応いたします。</p> <p>お食事に関しては、武田病院グループが運営しているセントラルキッチンが献立を考え提供しています。数は少なくなりますが、お料理レク等で希望される料理の提供をしていければと考えております。</p> <p>ご理解いただければ幸いです。</p>

ご家族様のご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもお世話になっております。今後ともよろしく今後も宜しくお願い致します。</li> <li>・大変お世話様になって感謝しております。</li> <li>・身体(運動面)は元気で認知症と言う職員の方にはご迷惑をおかけする事が多々あるかと思いますが、今後ともよろしく願います。</li> <li>・テレビの音の件ではご迷惑おかけして申し訳ございません。今後とも宜しくお願い致します。</li> <li>・料理に変化を少し加えて朝タンパク質。</li> <li>・特にありません。いつもありがとうございます。</li> <li>・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に申し訳ございません。これからもよろしく願います。</li> <li>・いつもお世話になりありがとうございます。面会に行くと母からも良くしてもらっていると聞くので安心しております。いろいろご迷惑をおかけしているとは思いますが問題が起きた時、その都度相談させていただければと思っています。よろしくお願いします。</li> <li>・いつもありがとうございます。母もずいぶん安定してきて有難いです。</li> <li>・父が失敗したり、恥ずかしく思っていたことに対してとても良く対応していただいているようで、本人も家族も大変うれしく思い感謝しています。今後ともよろしく願います。</li> <li>・本人の耳が遠く、新しいやり方などにも対応しにくいところが増え、お手数かけるとは思いますがと思っています。よろしくお願いします。</li> <li>・このアンケートが届いたのは11月26日でした。郵便事情が悪いので、少し余裕のある返送期限にさせていただければと思います。</li> <li>・先日洗濯物を持ち帰った時に、他の入居者さんの物(ズボン名前記入)が入っていました。多分汚してしまって施設で洗ってくださったと思い入れ替わっていて父のズボンが誰かの所に入ったままだと思います。今敷いている布団の敷きパットも同じく洗って下さって、他者様との入れ替わっています。少し注意してください。</li> <li>・10月31日は母の誕生日でした。外食に連れて行ってくださった谷村さんありがとうございました。勤務者確保の関係で夜勤明けであったら申し訳ないなと思っていました。思ってもみなかった母との会食ができてうれしかったです。ありがとうございました。</li> </ul>	<p>アンケートの郵送が遅れてしまい申し訳ありませんでした。今後は余裕をもって返送できるよう対応いたします。</p> <p>お洗濯物が混在しご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後は同様の件が発生しないよう周知徹底してまいります。</p>

※満足度調査アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。  
 皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、  
 今後も職員一同サービスの質の向上および改善に努めてまいります。  
 今後とも、どうぞよろしくお願い致します。  
 あいらの杜 宇治五ヶ庄 職員一同