

令和7年度 モス・コーラ特別養護老人ホーム ご利用者アンケート 集計結果

令和8年2月吉日

モス・コーラ特別養護老人ホーム 管理者 丸山 祐一

この度は、当事業所の満足度調査のアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。貴重なご意見やご要望を頂戴できましたことを感謝申し上げます。アンケート結果は以下の通りとなります。

実施期間:令和7年10月1日～11月30日 29名様に配布 22名様回答(回収率75.8%)

1.職員の接し方(電話対応など)はいかがですか？

・良い 21件 ・普通 1件 ・悪い 0件

【ご意見・ご要望】

- ・丁寧なご対応ありがとうございます。
- ・いつも温かい言葉をかけてくださり感謝しています。
- ・いつも丁寧に接して頂いております。
- ・とても丁寧に接して頂いております。
- ・丁寧だと思います。

2.職員に要望や困りごと等の相談はしやすいですか？

・良い 20件 ・普通 2件 ・悪い 0件

【ご意見・ご要望】

- ・いつも、ぐちを含め、お願いやら聞いていただきありがたく思っています。
- ・その折は、大変お世話になりました。またよろしく願いいたします。
- ・父親の時からお世話になっていて母親も入所することになり、きさくで相談しやすいです。

3.ご家族も参加できる催し物があったら参加したいですか？

・したい 6件 ・わからない 12件 ・困難 4件

【ご意見・ご要望】

- ・日程によります。
- ・「したい」のですが、静岡からでは困難なので申し訳ありません。
- ・させていただきたいのですが、遠くて思うに任せられません。
- ・催しものにもよるが、敬老会や誕生会などには参加したい。
- ・仕事上、参加できないことが多いと思います。

4. 普段の様子や医療面等の情報提供量はいかがですか？

・良い 14件 ・普通 8件 ・悪い 0件

【ご意見・ご要望】

- ・今まで母が本当にお世話になり、いつも様子をお知らせ頂きありがとうございました。
あたたかなメッセージにほっこりしていました。
- ・お忙しい中とても良くしていただいております。
- ・丁寧に教えてくれていると思います。

5. サービスを受けて健康面・医療面・安全面で心配な点はありますか？

・ある 2件 ・ない 20件 ・不明 0件

【ご意見・ご要望】

- ・よくお心遣いいただきありがとうございます。
- ・できるだけ本人を元気づけるために毎週来所するようにしています。月4回と決めず、5週の週も面会させてほしい。感染症予防には気を付けています。

(事業所より)

ありがとうございます。ご家族に会われることを楽しみにされている方もいらっしゃいます。しかしながら、高齢者施設という特性を踏まえ、感染症予防の観点から月4回という基準を設けさせていただいています。今後の感染症の流行状況によって検討していきたいと考えております。何卒、ご理解賜りますようよろしくお願いいたします。

- ・誤嚥性肺炎、骨折など
- ・なし

6. 緊急時や病気・怪我の時の対応はいかがですか？

・良い 15件 ・普通 6件 ・悪い 0件 ・回答なし 1件

【ご意見・ご要望】

- ・十分な連絡を頂いています。
- ・まだわかりません。
- ・緊急時は携帯に出られないので、(工作中)店の方に電話をお願いします。
- ・本人が熱を出したとき、すぐに受診させていただいてとてもありがたかったです。

7. モス・コーラの特養を、親戚や知人に勧めたいと思いますか？

・勧めたい 17件 ・どちらでもない 4件 ・勧めたくない 0件

【ご意見・ご要望】

- ・細かくあたたかなお心遣いを頂きいつも嬉しく有難く思っています。

自由記載欄 … 普段気になっていること、感じていることをご記入ください。

| |
|---|
| ・私たちが今まで通りの生活を送れているのは、モス・コーラさんのおかげです。 感謝しております。 |
| ・食事の献立は掲示されていましてでしょうか？内容が知りたいです。 (事業所より) |
| 献立は、各ユニットに掲示されておりますが、分かりづらくて申し訳ございません。 掲示場所をご案内させていただきたいと思います。 |
| ・いつもお世話になりありがとうございます。モス・コーラの職員皆さまの親身な対応に 感謝申し上げますばかりです。これから寒くなる中くれぐれも皆さまご自愛くださいませ 今後ともご指導等宜しくお願い申し上げます。 |
| ・とても丁寧に対応して頂きありがとうございます。安心しております。 |
| ・障害者手帳の更新手続きをやっていただき助かりました。ありがとうございます。 |
| ・大変なお仕事をしていただきありがとうございます。職員の皆さまにはお体に気を付けて 頂きたいです。 |
| ・いつもよく面倒を見ていただきありがとうございます。 |
| ・良くしていただきありがとうございます。引き続き宜しくお願いします。 |
| ・もし可能なら、魚沼三山が見える部屋への移動を希望します。 (事業所より) |
| 晴れた日には、魚沼三山の一部が見える居室もございますが、現在ご利用いただいている ユニットから移動して頂くこととなります。ご本人は現在のユニットに馴染んで落ち着いて お過ごしのご様子です。Mユニット共有スペースの窓からは、同じように魚沼三山の一部も ご覧いただくことができますので、居室は変更せず、散歩を兼ねて見に来ていただけるよう お声掛けさせて頂きたいと考えております。 |
| ・毎月、本人の様子を写真やコメントで教えてくださり、ありがとうございます。 何か提出物があるとき、返信用の封筒に切手が貼ってあるのもありがたいです。 |
| ・いつもお世話になっております。姉の個展に連れてきていただきありがとうございました。 病院の受診も適宜してくださり、また報告もしていただきありがとうございます。 |
| ・面会の時、部屋が乾燥している(湿度28~30%)のが気になりました。(毎回) (事業所より) |
| ご指摘ありがとうございます。暖房はエアコンを使用していますので、湿度が下がる 傾向にあります。お持ちいただいた加湿器の使用時期を早めさせていただきました。 |
| ・いつも優しい対応をありがとうございます。 |
| 【事業所より】 |
| たくさんのご意見やお言葉を頂きありがとうございました。 これからも、ご利用者やご家族の意見を伺いながら、サービス向上に努め、皆さまから 選ばれる施設になるよう努めてまいります。 |