

2025年度家族アンケート

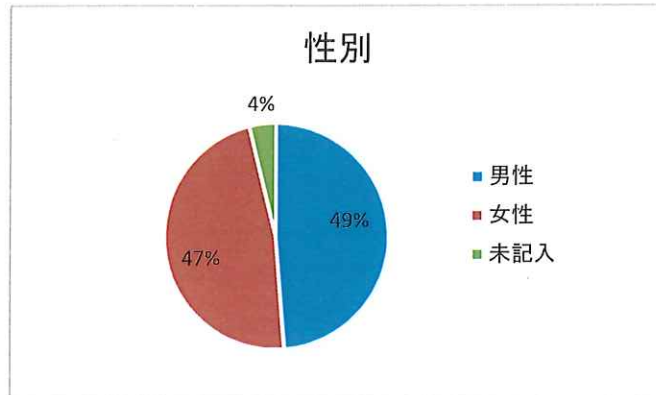
実施期間 令和8年2月10日～令和8年2月28日

回収数 78 通 回収率 70.90% 発送数 110通

1.ご回答いただいた方について

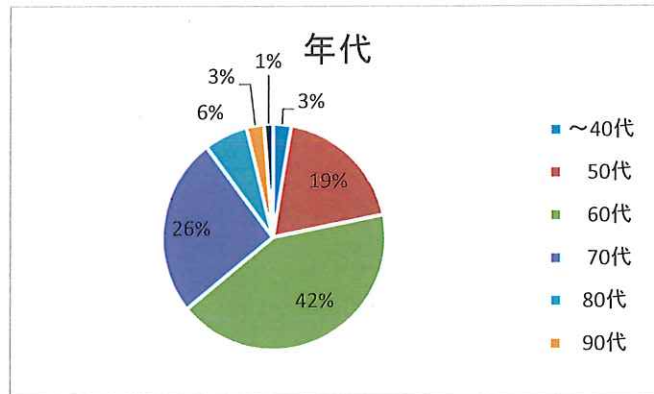
性別

男性	38	49%
女性	37	47%
未記入	3	4%



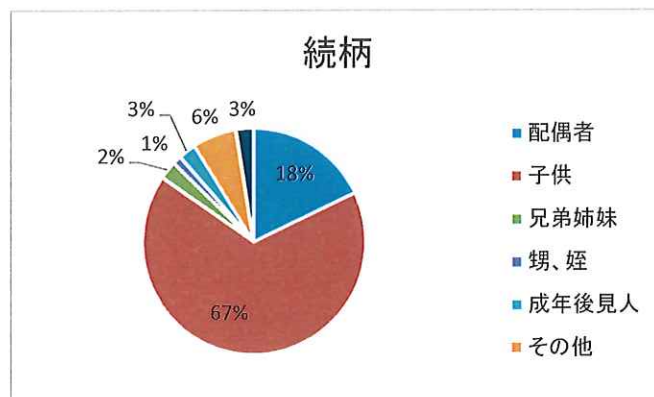
回答いただいた方の年代

～40代	2	3%
50代	15	19%
60代	33	42%
70代	20	26%
80代	5	6%
90代	2	3%
未記入	1	1%



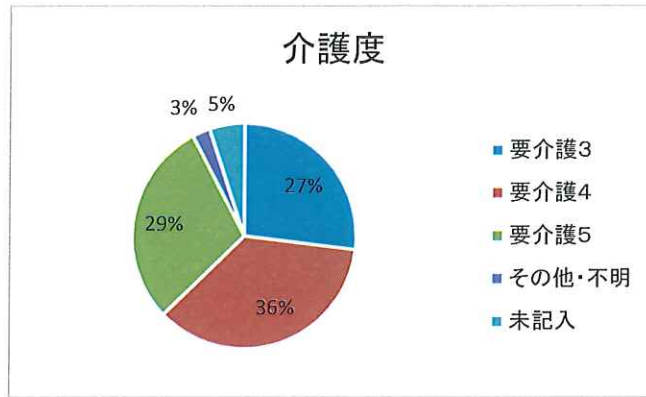
ご利用者様との続柄

配偶者	14	18%
子供	52	67%
兄弟姉妹	2	3%
甥、姪	1	1%
成年後見人	2	3%
その他	5	6%
未記入	2	3%



ご利用者様の介護度

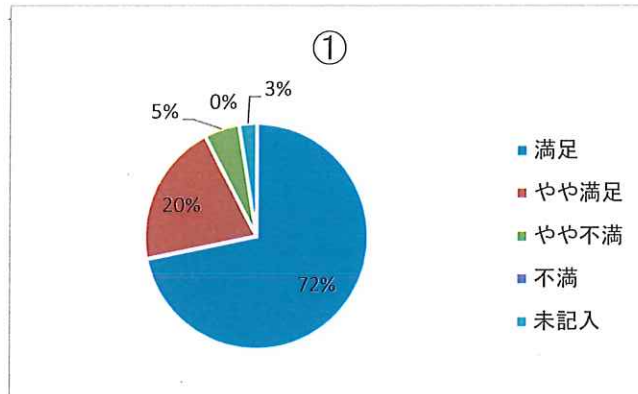
要介護3	21	27%
要介護4	28	36%
要介護5	23	29%
その他・不明	2	3%
未記入	4	5%



■新型コロナウイルス感染予防対策のための施設の対応について

①現在の面会方法についてどう思われますか

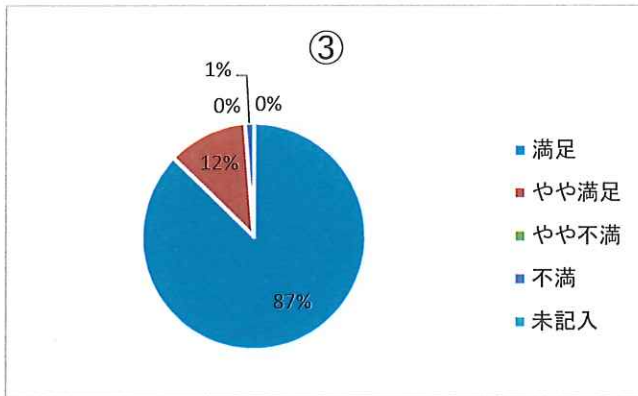
満足	56	72%
やや満足	16	21%
やや不満	4	5%
不満	0	0%
未記入	2	3%



②感染予防対策について、ご意見、ご要望があればお書きください(記述回答)

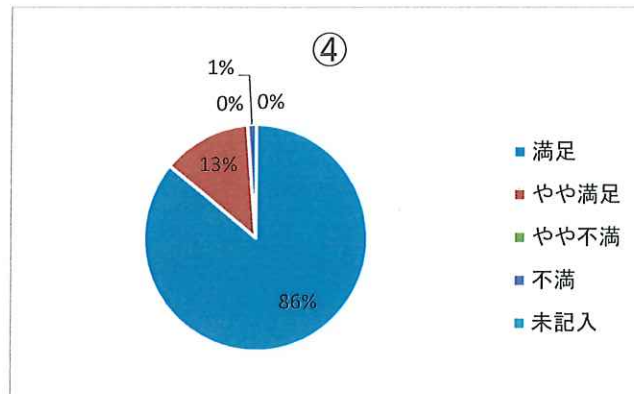
③職員は笑顔で挨拶・対応していますか

満足	68	87%
やや満足	9	12%
やや不満	0	0%
不満	1	1%
未記入	0	0%



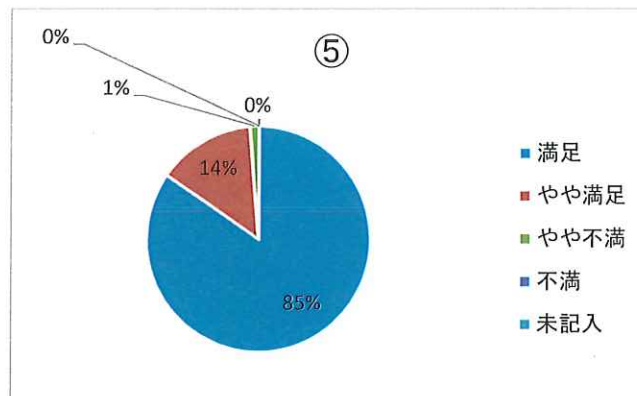
④職員はご利用者・ご家族と話するとき、丁寧な言葉づかいをしていますか

満足	67	86%
やや満足	10	13%
やや不満	0	0%
不満	1	1%
未記入	0	0%



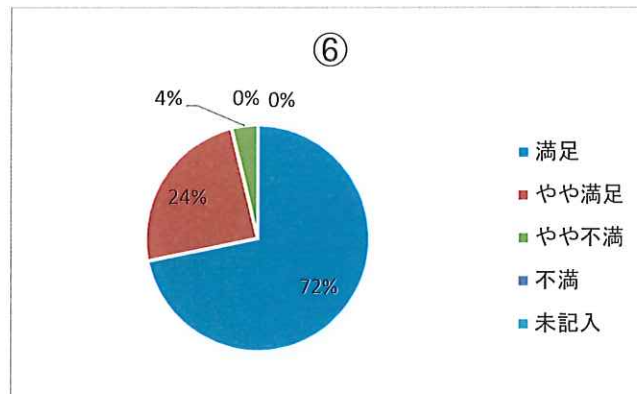
⑤職員の服装・髪型は清潔に保たれていますか

満足	66	85%
やや満足	11	14%
やや不満	1	1%
不満	0	0%
未記入	0	0%



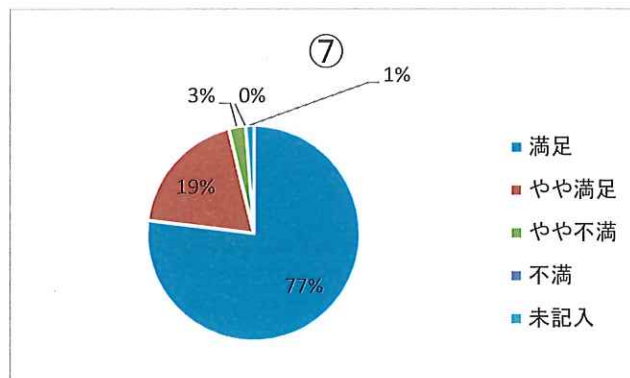
⑥施設はご利用者が満足する生活を送れるように取り組んでると思いますか

満足	56	72%
やや満足	19	24%
やや不満	3	4%
不満	0	0%
未記入	0	0%



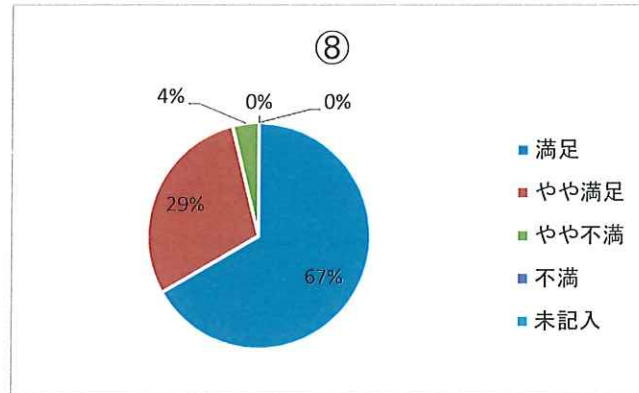
⑦施設サービス計画書(ケアプラン)にはご要望の繁栄や適切な説明がされていると思いますか

満足	60	77%
やや満足	15	19%
やや不満	2	3%
不満	0	0%
未記入	1	1%



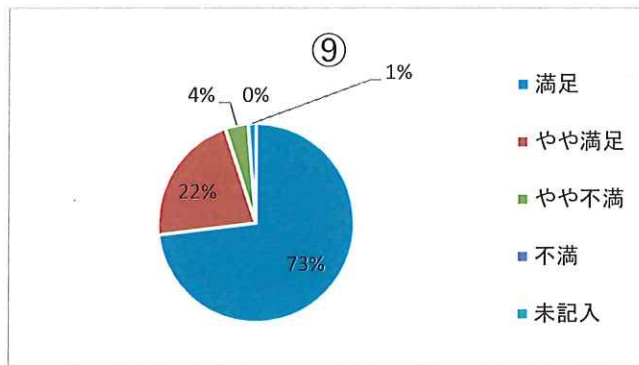
⑧ご利用者の生活のご様子や身体状況などご家族に伝わる様な体制になっていると思いますか

満足	52	67%
やや満足	23	29%
やや不満	3	4%
不満	0	0%
未記入	0	0%



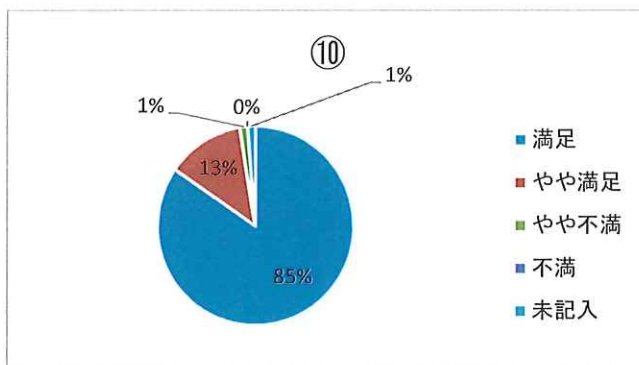
⑨何か相談や困りごとがあった時の対応に満足されていますか

満足	57	73%
やや満足	17	22%
やや不満	3	4%
不満	0	0%
未記入	1	1%



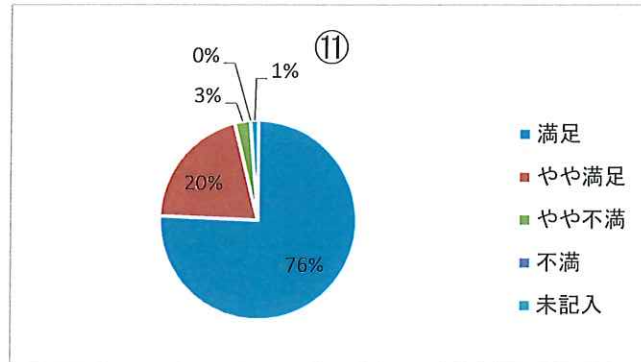
⑩体調不良や事故等があった際の職員の対応に満足されていますか。

満足	66	85%
やや満足	10	13%
やや不満	1	1%
不満	0	0%
未記入	1	1%



⑪職員は相談しやすいですか

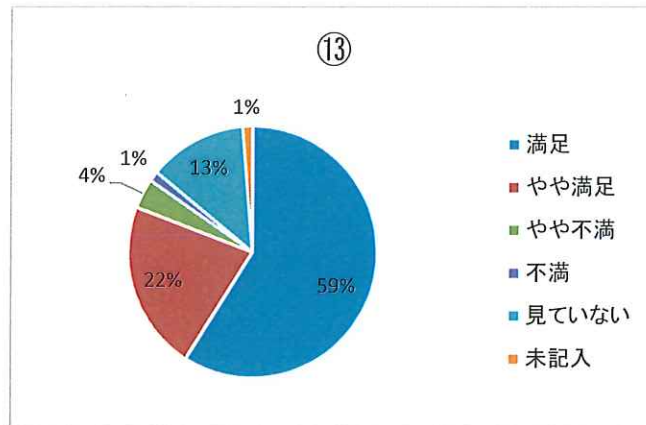
満足	59	76%
やや満足	16	21%
やや不満	2	3%
不満	0	0%
未記入	1	1%



⑫接遇について、ご意見・ご要望があればお書きください(記述回答)

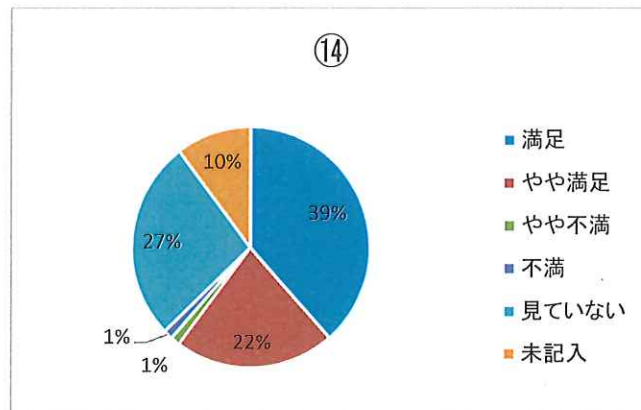
⑬広報誌の内容や情報に満足していますか

満足	46	59%
やや満足	17	22%
やや不満	3	4%
不満	1	1%
見ていない	10	13%
未記入	1	1%



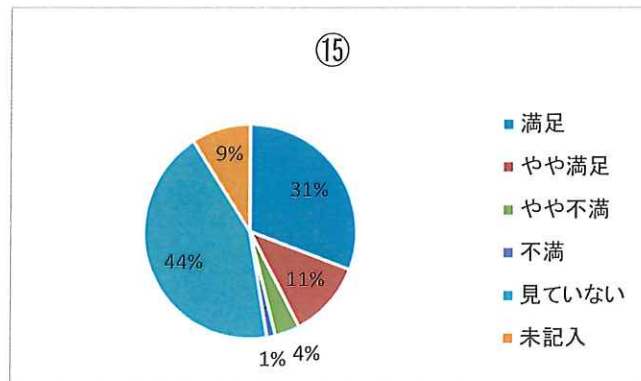
⑭ホームページの内容や情報に満足していますか

満足	30	38%
やや満足	17	22%
やや不満	1	1%
不満	1	1%
見ていない	21	27%
未記入	8	10%



⑮インスタグラムの内容や情報に満足していますか

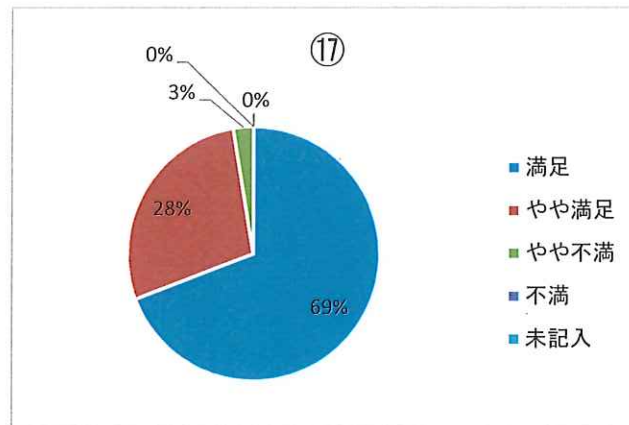
満足	24	31%
やや満足	9	12%
やや不満	3	4%
不満	1	1%
見ていない	34	44%
未記入	7	9%



⑯広報誌・ホームページ、情報共有方法についてご意見・ご要望があればお書きください(記述回答)

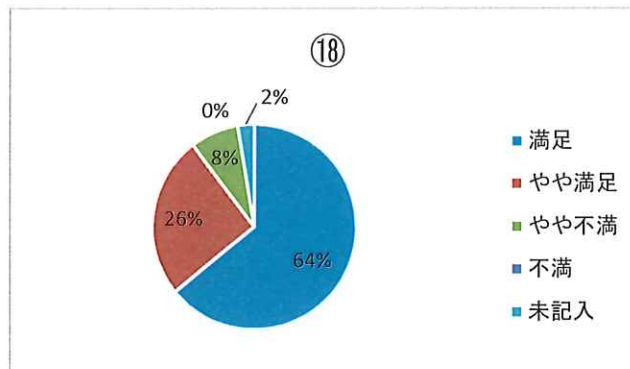
⑰施設内の環境整備や清掃は行き届いていますか

満足	54	69%
やや満足	22	28%
やや不満	2	3%
不満	0	0%
未記入	0	0%



⑱ご利用者のお部屋の環境整備や清掃は行き届いていますか

満足	50	64%
やや満足	20	26%
やや不満	6	8%
不満	0	0%
未記入	2	3%



⑲【その他】ご意見ご要望ご感想などをお聞かせください(記述回答)

2025年度 家族アンケート記述回答

※この度は西円山敬樹園のアンケートにご協力いただき、感謝申し上げます。多くのご家族から貴重なご意見、感謝のお言葉を賜ることができました。皆様からいただきましたご意見につきましては、今後のより良い介護サービスに活かしていきたいと考えております。今後とも宜しく願いいたします。

②面会に関してご意見・ご要望があればお書きください	
「予約なしで面会したい」「土日も当日予約ができるようにしてほしい」等。	【回答】 土日祝日の面会体制について、多くのご要望をいただきありがとうございます。現在は感染対策の都合上、事前の予約制とさせていただいておりますが、皆様の「もっと気軽に会いたい」というお気持ちは痛感しております。即時の完全自由化は難しい状況です。現在、随時面会方法の見直しを検討しております。進展があり次第、改めてご案内申し上げます。変更があった際はホームページやインスタグラム、つながる家族アプリでご報告いたします。よろしくお願いいたします。
「面会時間が30分では短い」「食事の様子を見たい」「園内を移動したい」等	【回答】 面会時間の制限もあり、ご不便をおかけしております。施設内の移動についても、感染症の流行状況を鑑みつつ、段階的に制限を緩和できるよう努めてまいります。令和8年4月からは隔週金曜日に行われている喫茶店行事にご入居者と一緒にご家族も参加できるようになりました。
面会に行くたびに母の足と手の爪が伸びているので毎度つたえるがケアされていない。巻き爪なのでまめにケアしなくてははいけません。ベッドの下がほこりだらけで不衛生である。これも何度か伝えている。	【回答】 日常の細やかなところまでケアが行き届いていなく誠に申し訳ございません。爪のケアについては、特に巻き爪など専門的な処置が必要な方への確認を徹底してまいります。また、皮膚や爪のチェックにつきましても早期発見・早期対応を強化してまいります。清掃については当施設では毎日清掃業者による床清掃を実施しております。ベッド下の細かな部分まで行き届いておらず、ご家族にご指摘を繰り返させてしまったことを深くお詫び申し上げます。今後、清掃用具や手順を見直し清潔保持に努めていきます。

<p>同室の方の面会とかぶると少し騒がしい。他の人に聞かれたくない話がある時があるけど話せなくて困る。</p>	<p>【回答】 多床室での面会において、ご不便をおかけしております。大切なお話をされる際や、落ち着いて面会を希望される場合は、1階の応接室をご案内させていただきます。予約時に「相談事がある」旨をお伝えいただければ、場所の確保に努めますので、お気軽にお申し付けください。</p>
<p>⑭【その他】ご意見ご要望ご感想などをお聞かせください</p>	
<p>「発熱時の対応に感謝」「スタッフが感じよく満足している」「体調管理に安心している」等。</p>	<p>【回答】 スタッフの励みになる温かいお言葉を多数いただき、心より感謝申し上げます。皆様からの「安心している」というお言葉こそが、私共の最大の原動力です。今後も、ご入居者だけでなくご家族や来園されるすべての方に対し、明るい笑顔と丁寧な接遇を継続できるよう、施設全体で意識を高めてまいります。</p>
<p>⑮広報誌・ホームページ、情報共有方法についてご意見・ご要望があればお書き</p>	
<p>インターネット、スマートフォンを利用していませんので大変申し訳ありませんが、広報誌の利用をよろしく願います。母にも見せています。その時にあった事など会話も弾みます。</p>	<p>【回答】 インターネット環境をお持ちでない方にとっても、広報誌がご家族との大切なコミュニケーションツールになっていると伺い、改めてその重要性を実感いたしました。当園ではホームページ等で迅速な対応に努め、お手元に残る「紙の広報誌」の発行も継続してまいります。</p>
<p>⑯【その他】ご意見ご要望ご感想などをお聞かせください</p>	
<p>仕事の関係で平日は面会に行くことが出来ず土曜日におやつをもって伺っていますが、どこに渡してよいかかわからず、毎回窓口の方にお渡しして直接部屋に向かってます。お声がけしようにも皆様お忙しい中声掛けは出来ずに毎回面会をしておりますが、これで正解なのか？いつもわからず本人に会って話をして帰ってきています。</p>	<p>【回答】 面会時のルールが分かりづらく、毎回ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。土日祝日も1階事務所や現場が多忙な時間帯でも、お声をかけて頂ければと思います。おやつ等の差し入れは1階事務所職員、各フロアの職員のどちらかにお預けください。職員からも積極的にお声がけするよう徹底いたします。安心してお越しください。</p>
<p>部屋の清掃については特に何もありませんが、一人当たりの区画・スペースが狭く感じた。</p>	<p>【回答】 居室スペースについては、施設の構造上の制約があり、すぐの改善が難しく心苦しい限りですが、家具の配置工夫や共用スペースの活用により、少しでも開放感を感じていただけるよう配慮してまいります。</p>