

# 令和5年度ジェロントピア新潟ご利用満足度アンケート集計結果

**実施目的** 当施設のサービスに対する満足度を調査し、結果やご意見を今後の施設サービスの質の向上に反映させる。

**調査対象** 令和6年1月31日時点で特別養護老人ホームジェロントピア新潟に入所しているご利用者、またはそのご家族（78名）

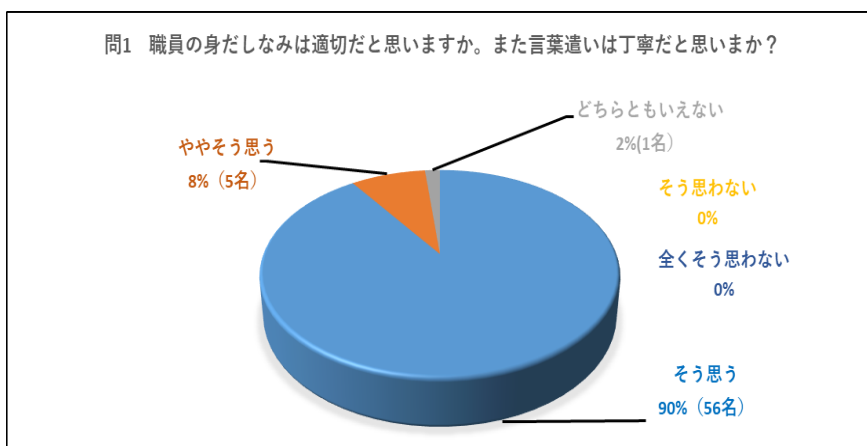
**実施期間** 令和6年2月5日～令和6年2月29日

**実施方法** ①アンケートに回答できるご利用者へ聞き取り調査を実施。  
②アンケート用紙、返信用封筒をご家族宛てに郵送。無記名で回答後、返信用封筒にて返送、または施設内のアンケートBOXへ提出頂く。

**回答率** 79.5%（62名）

## 問1 職員の身だしなみは適切だと思いますか。また言葉遣いは丁寧だと思いますか？

そう思う	56
ややそう思う	5
どちらともいえない	1
そう思わない	0
全くそう思わない	0

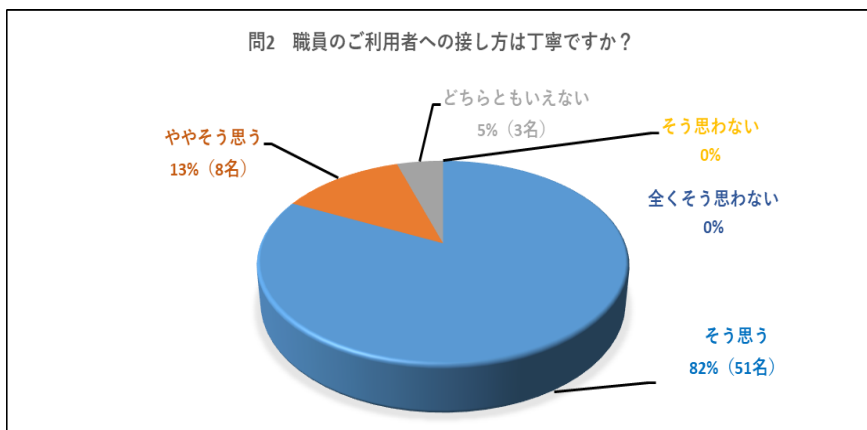


### （理由・ご意見）

- ・大変丁寧でこの上ないと思います。満足しています。

## 問2 職員のご利用者への接し方は丁寧ですか？

そう思う	51
ややそう思う	8
どちらともいえない	3
そう思わない	0
全くそう思わない	0

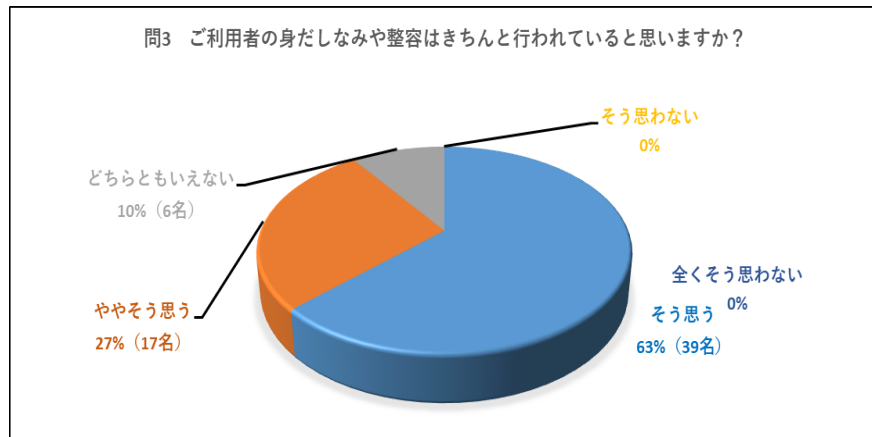


(理由・ご意見)

- ・大変行き届いています。
- ・たまにしか会いに行けない私にとって、全てを施設におまかせしていることは、申し訳ない気持ちでいっぱいですし、信頼しております。おかげさまで穏やかな余生で長生きさせて頂いております。

### 問3 ご利用者の身だしなみや整容はきちんと行われていると思いますか？

そう思う	39
ややそう思う	17
どちらともいえない	6
そう思わない	0
全くそう思わない	0

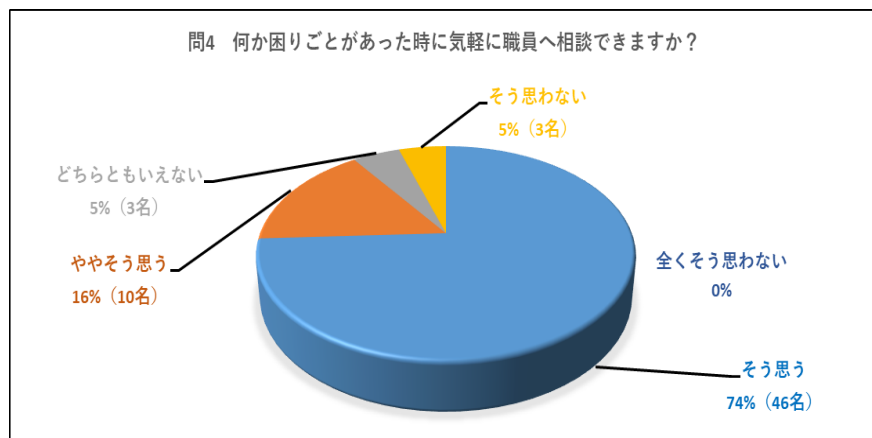


(理由・ご意見)

- ・もう少しです。
  - ・自分でできないので仕方ないと思っている。
  - ・長いベストが下で、上にカーディガンを着ていたことがあった。
- ☞身だしなみで不快な印象を与えることのないように努めます。

### 問4 何か困りごとがあった時に気軽に職員に相談できますか？

そう思う	46
ややそう思う	10
どちらともいえない	3
そう思わない	3
全くそう思わない	0

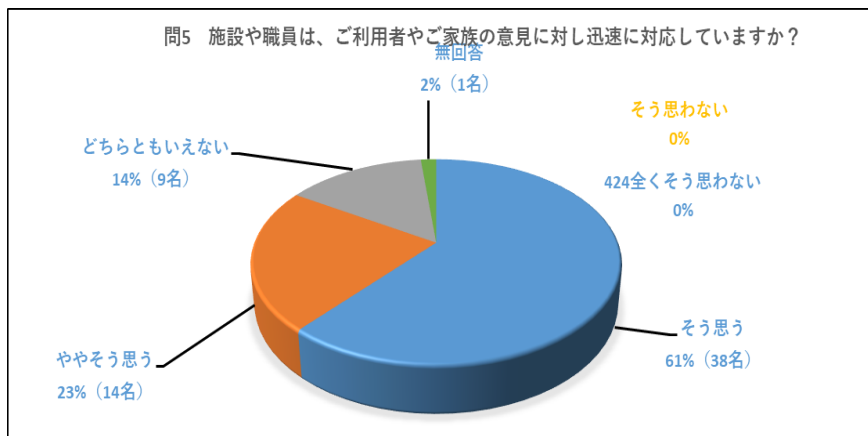


(理由・ご意見)

- ・土曜、日曜に対応できないことは不便です。
- ☞土曜と日曜は事務が休業日のため、平日での対応をお願いしております。ただし、緊急時についてはユニットへ直接ご連絡下さい。(業務中のため電話に出られない場合がございますので、予めご了承下さい。)

## 問5 施設や職員は、ご利用者やご家族の意見に対して迅速に対応していますか？

そう思う	38
ややそう思う	14
どちらともいえない	9
そう思わない	0
全くそう思わない	0
無回答	1

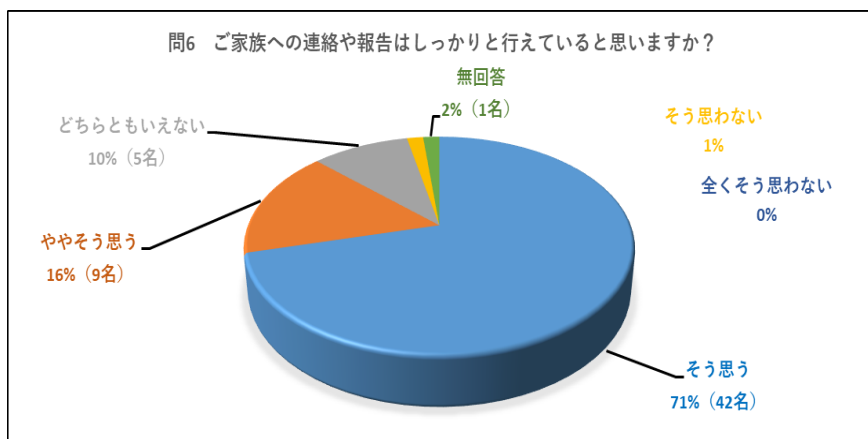


### (理由・ご意見)

- 余り経験なくわからない。
- 機会がないので何とも言えない。
- 今まで特に相談事もなかったのでなんとも言えません。

## 問6 ご家族への報告や連絡はしっかりと行えていると思いますか？

そう思う	44
ややそう思う	10
どちらともいえない	6
そう思わない	1
全くそう思わない	0
無回答	1

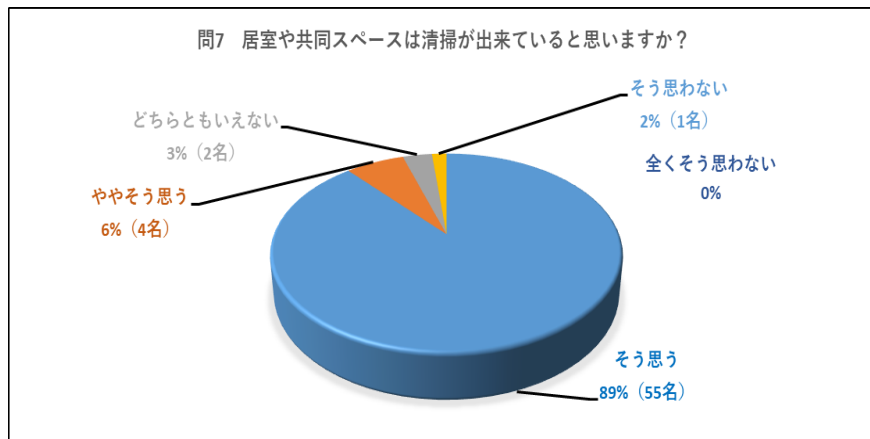


### (理由・ご意見)

- ちょっとした事でも細かくご連絡いただけているので感謝です。
  - 特に異常がない場合でも、1ヶ月に1回程度は、本人の様子を記したメモを同封して欲しい。
- ☞当施設のホームページは適宜更新しております。施設の出来事や取り組み、行事や活動など掲載しておりますので、是非ご覧下さい。

問7 居室や共同スペースは清掃ができていますか？

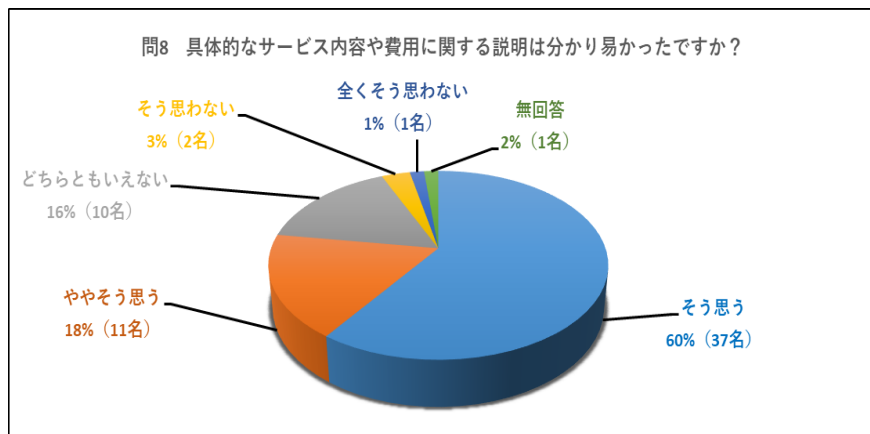
そう思う	55
ややそう思う	4
どちらともいえない	2
そう思わない	1
全くそう思わない	0



(理由・ご意見) なし

問8 具体的なサービス内容や費用に関する説明は分かりやすかったですか？

そう思う	37
ややそう思う	11
どちらともいえない	10
そう思わない	2
全くそう思わない	1
無回答	1

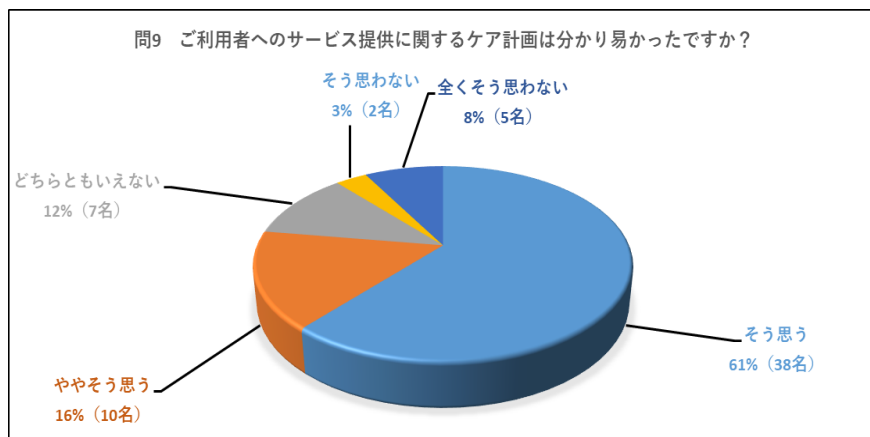


(理由・ご意見)

・もう少しがんばってください。

問9 ご利用者へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか？

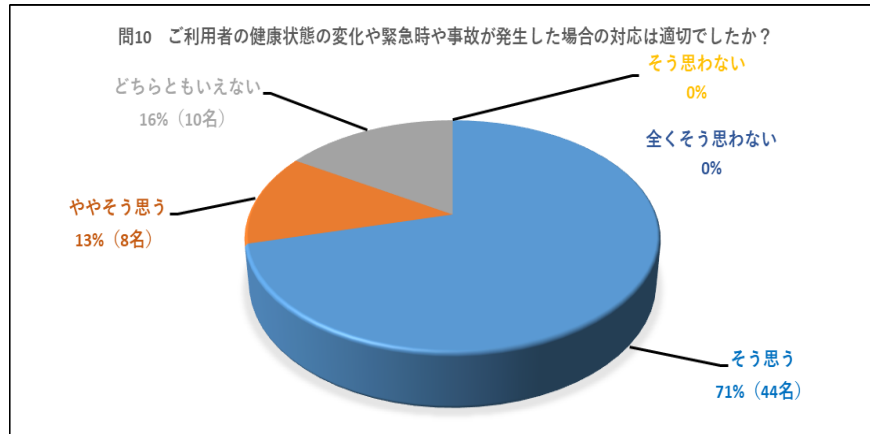
そう思う	38
ややそう思う	10
どちらともいえない	7
そう思わない	2
全くそう思わない	5



(理由・ご意見) なし

問 10 ご利用者の健康状態の変化や緊急時や事故が発生した場合の対応は適切だったと思いますか？

そう思う	44
ややそう思う	8
どちらともいえない	10
そう思わない	0
全くそう思わない	0



(理由・ご意見)

- ・大変適切であった。
- ・機会なくまだ判断できない。
- ・幸いまだそのような事態がない。
- ・緊急時や事故対応については、満足することなく施設全体の課題として取り組んでいってほしいです。
- ・もう少し早くにご連絡頂きたかったケースがあった。  
☞できる限り速やかにご連絡するよう努めます。

問 11 ジェロントピア新潟のサービスについて他にご意見、ご要望などがございましたら下記にご記入をお願いします。

(ご意見・ご要望)

- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・介護サービスについては満足しています。今後もよろしくお願い申し上げます。
- ・いつもよくしていただいて感謝しています。よろしくお願いします。
- ・毎日の介護等ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ジェロントピア新潟を利用して、ほんとうに良かったと思っております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・長い間本当に有難うございます。母は皆様のお陰でここまで生きてこれたと感謝しかありません。母が施設に入所出来た事に良かったと、心からお礼を申したいです。有難うございます。
- ・日々大変お世話になりますこと厚く御礼を申し上げます。
- ・終末期の利用者にとって、有り難く、いい施設だと感じております。職員様の日々のご苦労に感謝だけです。
- ・いつもお世話になっております。とても手がかかる利用者ですが、職員の皆様の心のこもった対応に感謝しています。

- 今のところ問題点はありません。いつもお世話になりありがとうございます。
- 今まで特に困った事はありません。お世話させていただいて感謝しております。長女がジェロントピアは、玄関に入っても嫌なおいがしなくて気持ちいいと言っておりました。他の施設は汚物のおいがしたようです。
- とても素晴らしいと感じることは「におい」です。加齢臭、生活臭をほとんど感じません。(今までいくつかの施設を見学等すると感じていたので。)

- 感染症等で面会禁止の時、何か別な面会方法を考えていただければと思うが・・・。
- 平日は仕事も有り面会が難しく、毎月何日か休日の面会日を設定して頂けると有難いです。
- 面会を日曜日にしてほしい。平日は難しいため。
- 部屋の面会時、椅子が小さすぎる。もっと安定した物を！

☞休日は事務休業日のため、安全面を考慮し外部からの出入りは極力ご遠慮頂いております。ご了承下さい。

面会制限時の対応については、今後検討させていただきます。

面会制限の実施や緩和等の情報については、当施設のホームページをご覧ください。

- 先月「お願い書」として事態急変の場合の死亡診断等の対応についてご連絡を頂きました。ついては、緊急時の家族の行動について不安なため、できれば具体的に分かりやすく追加でご教示下さるようお願いいたします。

1. 緊急時の家族への連絡のタイミングは何時でしょうか？

ア. 看護職員が心肺停止の確認を行った後でしょうか？それ以前でしょうか？

イ. 医師による死亡確認が行われた後でしょうか？

2. 上記1. アの場合

夜間や休日で医師の死亡確認まで間がある場合は「対面」できますでしょうか？

何か注意事項はありますでしょうか？

☞詳細の説明については個別に対応させていただきます。お手数ですが、ご連絡下さい。

- 医療費控除のための証明書を頂いておりますが、12月請求書も今月末には届き申請には間に合うと思いますが、利用請求書が2ヶ月後で少しおそいように感じます。

☞請求システムの都合上、2ヶ月後の請求となります。ご了承下さい。

- 緊急用件以外の連絡は、eメールを使っていたきたい。
- こういったアンケートは、インターネットのフォームを利用して回答できると良い。
- 請求書や計画書等の書類は、PDFデータで受け取れたらうれしいです。

☞前向きに検討させていただきます。

- アンケート結果の報告をいただきたい。

アンケートだけで終わらずサービス向上に活かす活動となる様、期待します。

今後も定期的にアンケートを実施して利用者の意見・要望の調査を行っていただきたい。

- アンケート調査の実施は、業務改善のために必要だと思っております。今回の取り組みによりケアの向上が大いに期待できると思っております。努力と連携（職員同士、施設と家族）により新潟 No.1 の施設を目指して下さい。

☞ アンケート調査にご協力いただきましてありがとうございました。結果につきましては当施設ホームページに掲載しておりますのでご覧下さい。

この度はお忙しい中、令和5年度ジェロントピア新潟ご利用満足度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。皆様から貴重なご意見などを伺うことができ、非常にありがたく思っております。なかに、嬉しいお言葉なども多数頂戴し、職員にとっても大きな励みとなっております。お寄せいただいたご意見につきましては、職員一同真摯に受け止め、次年度に向けた課題として取り組み、今後更なる充実したサービスの提供につなげていきますよう努めてまいります。

今後もジェロントピア新潟をどうぞよろしく願いいたします

特別養護老人ホームジェロントピア新潟  
職員教育委員会