

令和6年度ジェロントピア新潟ご利用者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7年2月28日時点で特養ジェロントピア新潟に入所している
ご利用者のご家族（78名）
- 【実施方法】

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、返信用封筒に返送
または施設内のアンケートBOXへ提出頂く
- 【回答率】

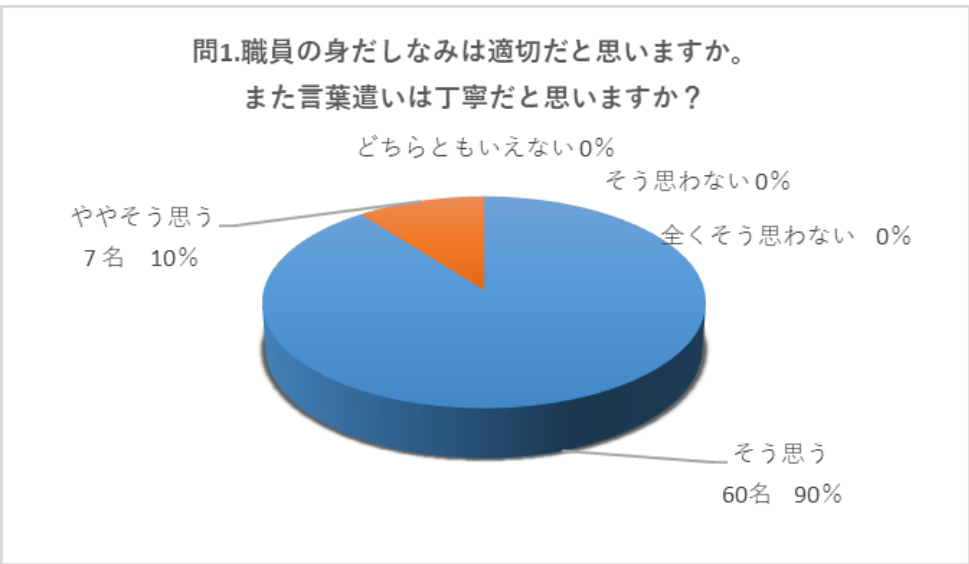
85.9%（67名）

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？

1 そう思う	60名	90%
2 ややそう思う	7名	10%
3 どちらともいえない	0名	0%
4 そう思わない	0名	0%
5 全くそう思わない	0名	0%

（理由・ご意見）

- いつも親切に接していただき感謝しております。
- どの方もいつも挨拶してくださり気持ちよいです。

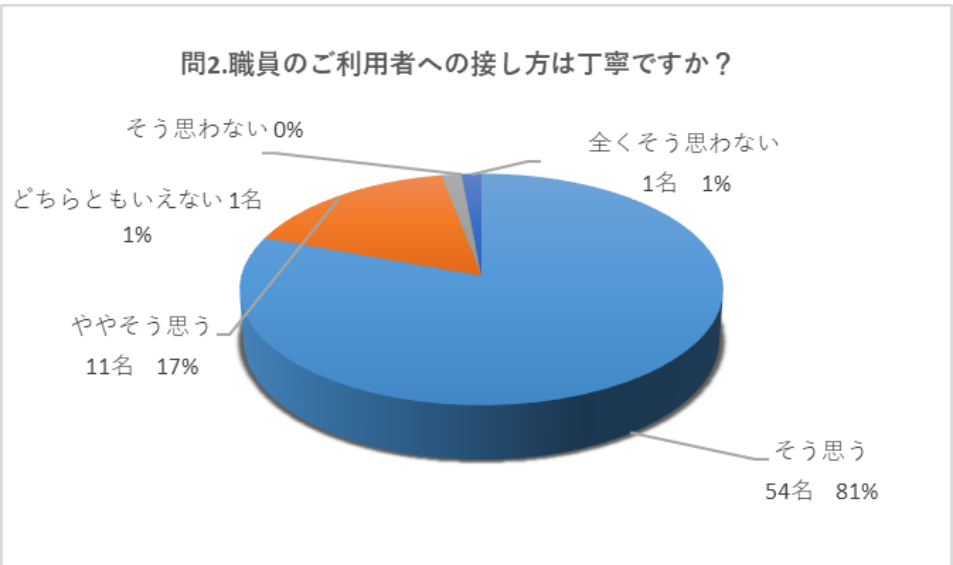


問2 職員のご利用者への接し方は丁寧ですか？

1 そう思う	54名	81%
2 ややそう思う	11名	17%
3 どちらともいえない	1名	1%
4 そう思わない	0名	0%
5 全くそう思わない	1名	1%

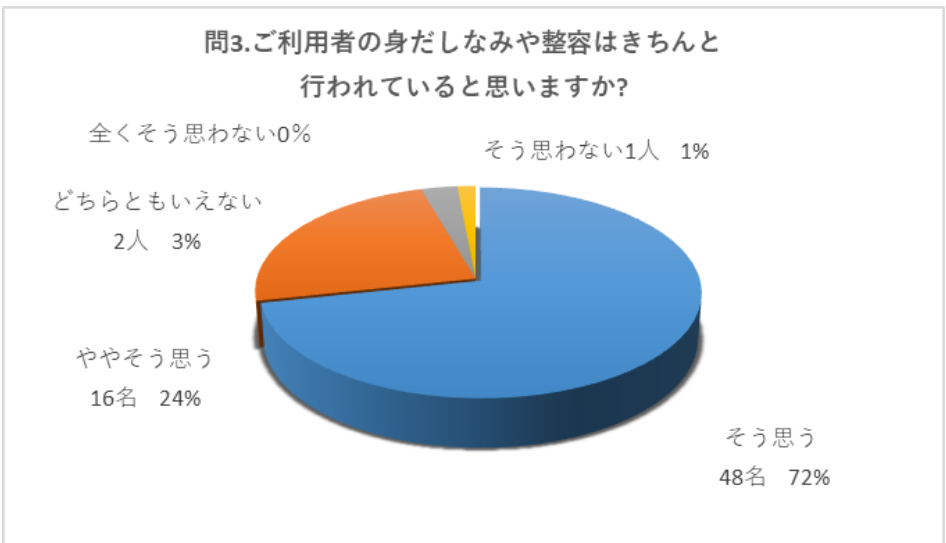
（理由・ご意見）

- いつも親身に接していただき、家族ともども感謝しています。



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？

1 そう思う	48名	72%
2 ややそう思う	16名	24%
3 どちらともいえない	2名	3%
4 そう思わない	1名	1%
5 全くそう思わない	0名	0%



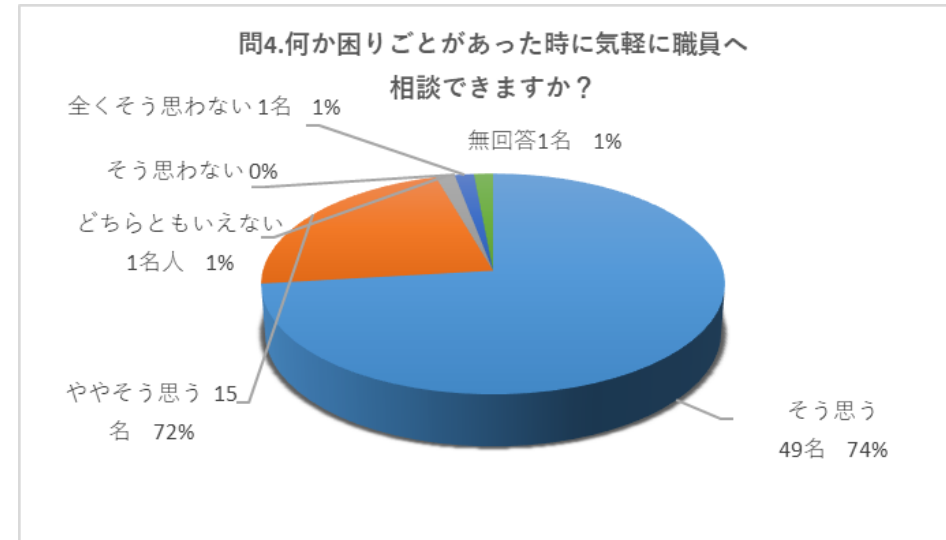
(理由・ご意見)

- ・定期的に散髪して頂いて感謝申し上げます。
- ・他者の服と思われるものを着ていたことがあった。
- ・お風呂、整髪、身支度などご支援いただきありがとうございます。
- ・面会で体臭が気になったことがあります。

☞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？

1 そう思う	49名	74%
2 ややそう思う	15名	23%
3 どちらともいえない	1名	1%
4 そう思わない	0名	0%
5 全くそう思わない	1名	1%
6 無回答	1名	1%



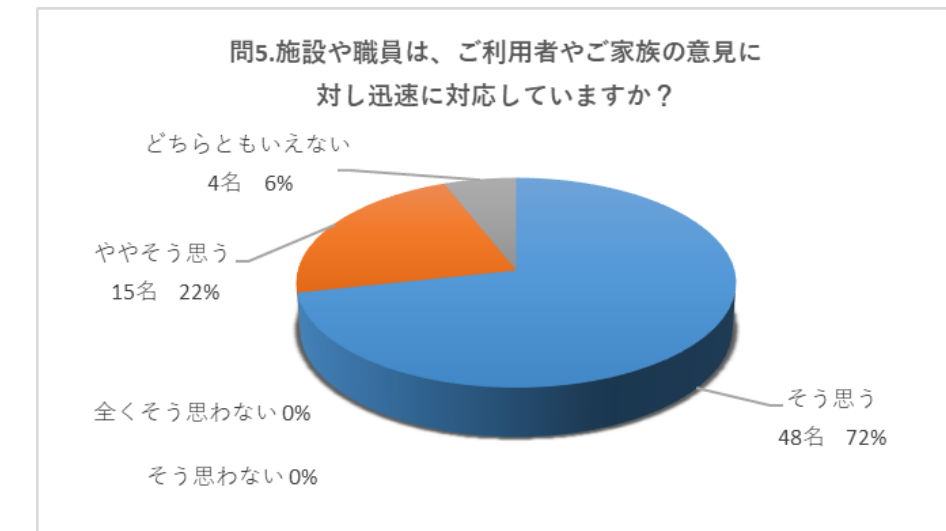
(理由・ご意見)

- ・内山さんがいつも丁寧に対応してくださいます。
- ・相談員様、介護士様、看護師様には、その都度応じていただいております。
- ・いそがしそうで話かけづらい。

☞遠慮せずいつでもお声掛け下さい。

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？

1 そう思う	48名	72%
2 ややそう思う	15名	22%
3 どちらともいえない	4名	6%
4 そう思わない	0名	0%
5 全くそう思わない	0名	0%

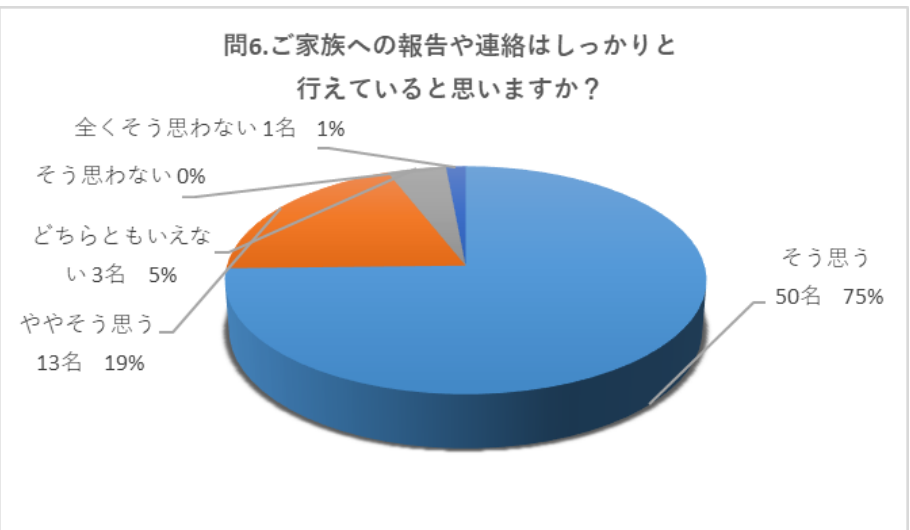


(理由・ご意見)

- ・常に気にかけていただきありがたく思っております。
- ・見てないし、報告もないのでわからない。

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？

1 そう思う	50名	75%
2 ややそう思う	13名	19%
3 どちらともいえない	3名	5%
4 そう思わない	0名	0%
5 全くそう思わない	1名	1%

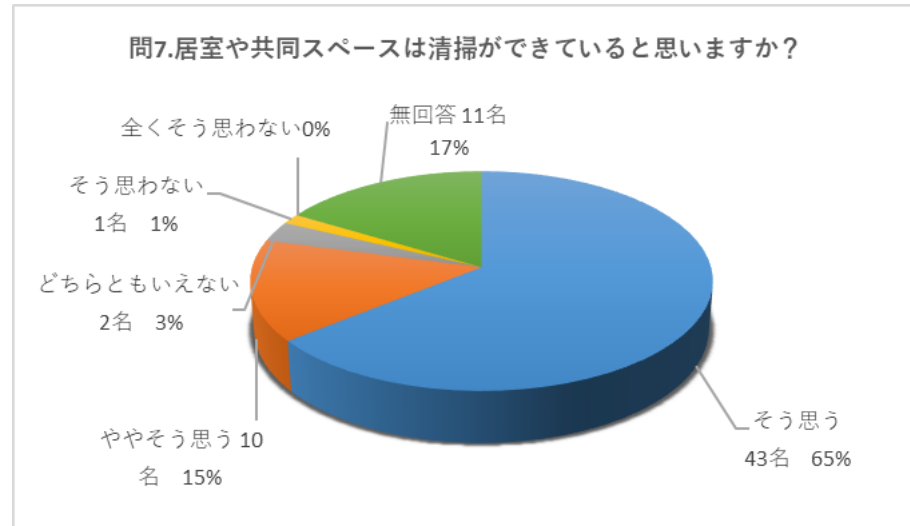


(理由・ご意見)

- ・見てもいなし、報告もないのでわからない。
- ・健康状態に変化があった際は、特に連絡いただいております。
- ・毎月の受診日であるため、物品を準備出来る事が限られる面もありますので、連絡は早めをお願いしたいと思います。

問 7 居室や共同スペースは清掃ができていますか？

1 そう思う	43名	65%
2 ややそう思う	10名	15%
3 どちらともいえない	2名	3%
4 そう思わない	1名	1%
5 全くそう思わない	0名	0%
6 未回答	11名	17%

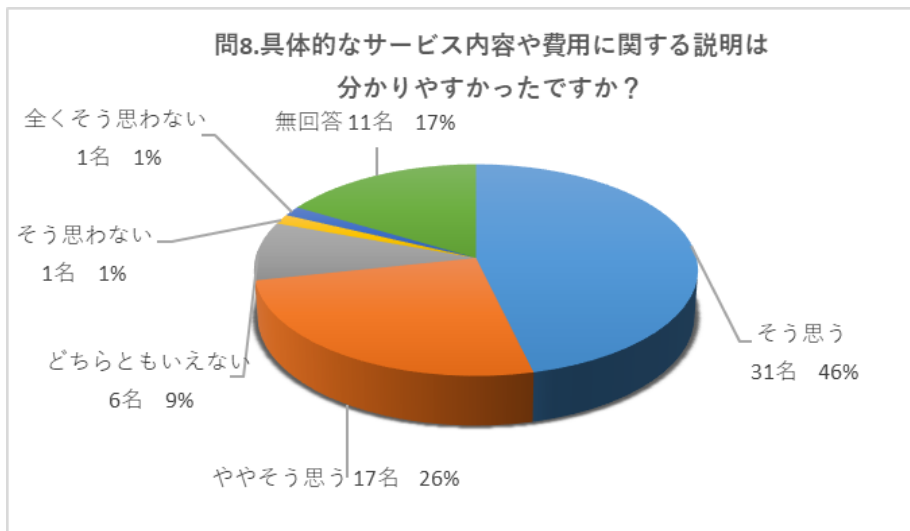


(理由・ご意見)

- ・きれいに美化していただきありがたく思っております。
- ・いつもピカピカで驚きます。
- ・ベッド上の清潔感がとても気になる。

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？

1 そう思う	31名	46%
2 ややそう思う	17名	26%
3 どちらともいえない	6名	9%
4 そう思わない	1名	1%
5 全くそう思わない	1名	1%
6 未回答	11名	17%

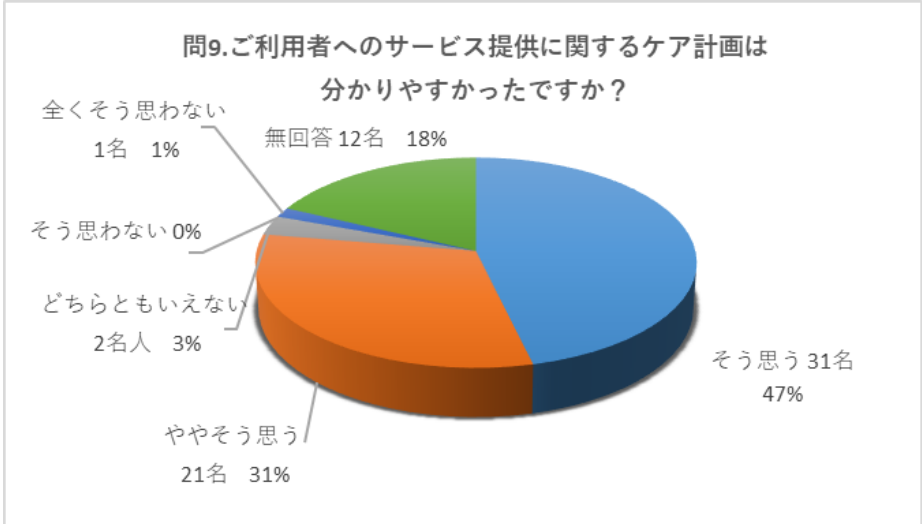


(理由・ご意見)

- ・算定基準等、理解しにくいですが、信用しています。
- ・月額料金表の何第？段階なのかわかりづらい。マルをしてくれるとか、わかりやすい表示がほしい。

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？

1 そう思う	31 名	47%
2 ややそう思う	21 名	31%
3 どちらともいえない	2 名	3%
4 そう思わない	0 名	0%
5 全くそう思わない	1 名	1%
6 未回答	12 名	18%

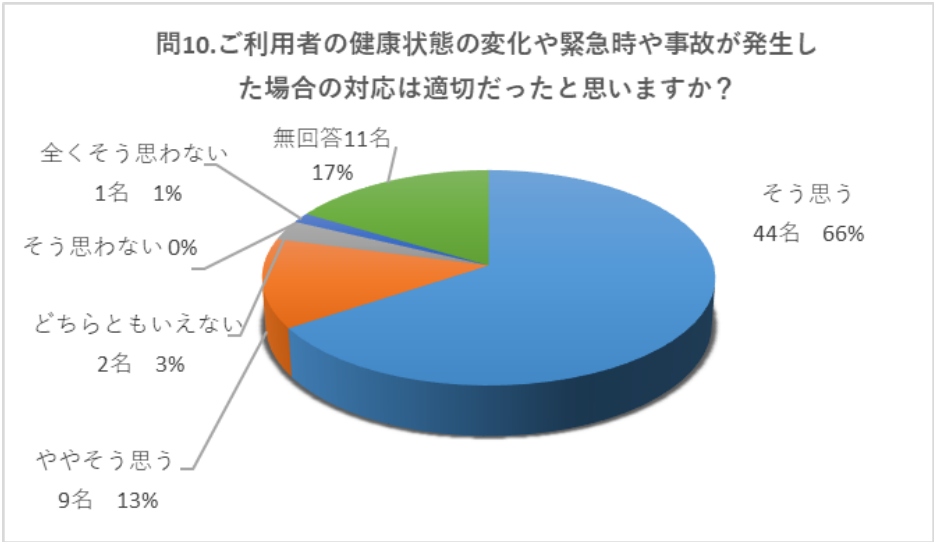


(理由・ご意見)

- ・医療的な点など、現状が理解できます。

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？

1 そう思う	44 名	66%
2 ややそう思う	9 名	13%
3 どちらともいえない	2 名	3%
4 そう思わない	0 名	0%
5 全くそう思わない	1 名	1%
6 未回答	11 名	17%

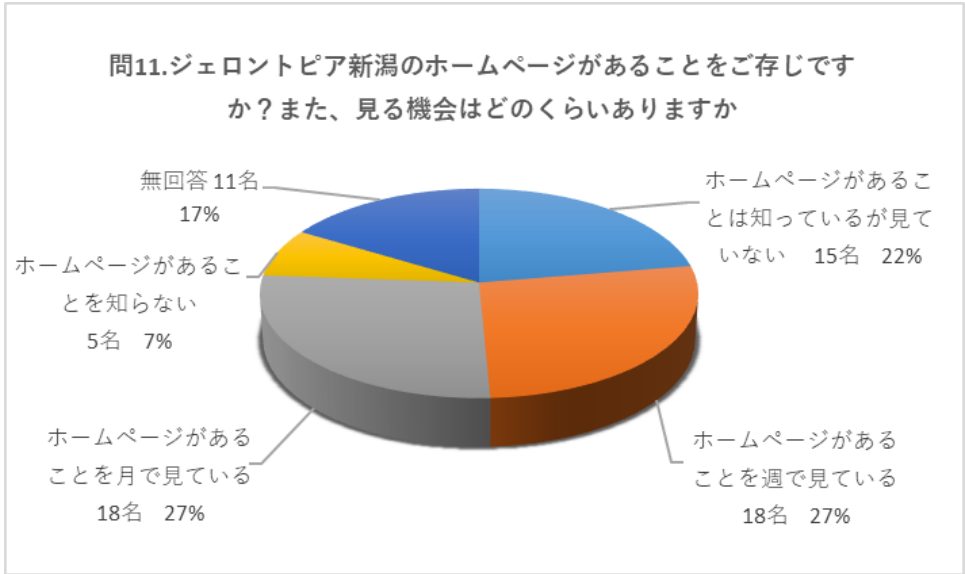


(理由・ご意見)

- ・看護師様から土、日関係なく連絡いただいております。
- ・まだ変化がないのでわかりません。

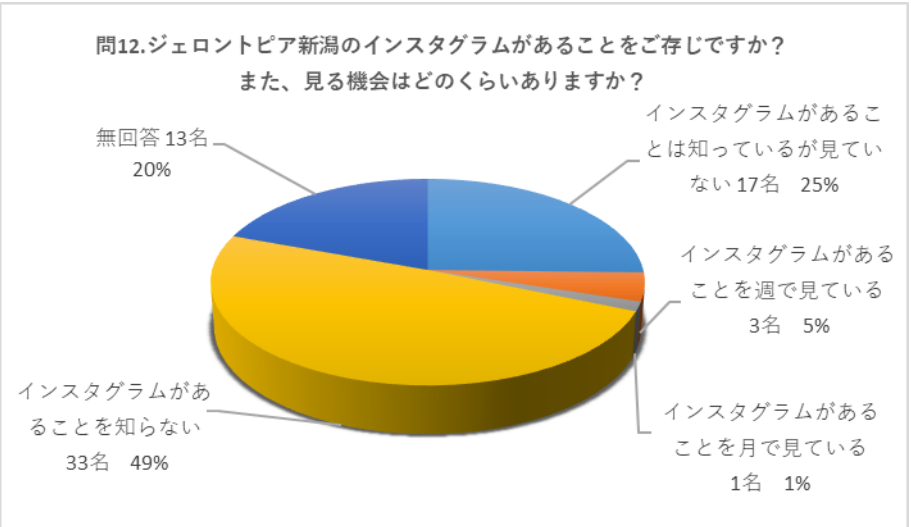
問 11 ジェロントピア新潟のホームページがあることをご存じですか？また、見る機会はどのくらい
ありますか？

1 ホームページがあることは知っているがみていない	15 名	22%
2 ホームページを週（ ）回ほど見ている 1回（11名） 1～2回（1名） 2回（1名） 3回（2名） 5回（2名） 7回（1名）	18 名	27%
3 ホームページを月（ ）回ほど見ている 1回（10名） 2回（3名） 3回（3名） 2～3回（1名） 4回（1名）	18 名	27%
4 ホームページがあることを知らない	5 名	7%
5 未回答	11 名	17%



問 12 ジェロントピア新潟のInstagramがあることをご存じですか？また、見る機会はどのくらいありますか？

1 Instagramがあることは知っているが見ていない	1 名	25%
2 Instagramを週（ ）回ほど見ている 1 回（2 名） 3 回（1 名） 7 回（1 名）	3 名	5%
3 Instagramを月（ ）回ほど見ている 1 回（1 名）	1 名	1%
4 Instagramがあることを知らない	33 名	49%
5 未回答	13 名	20%



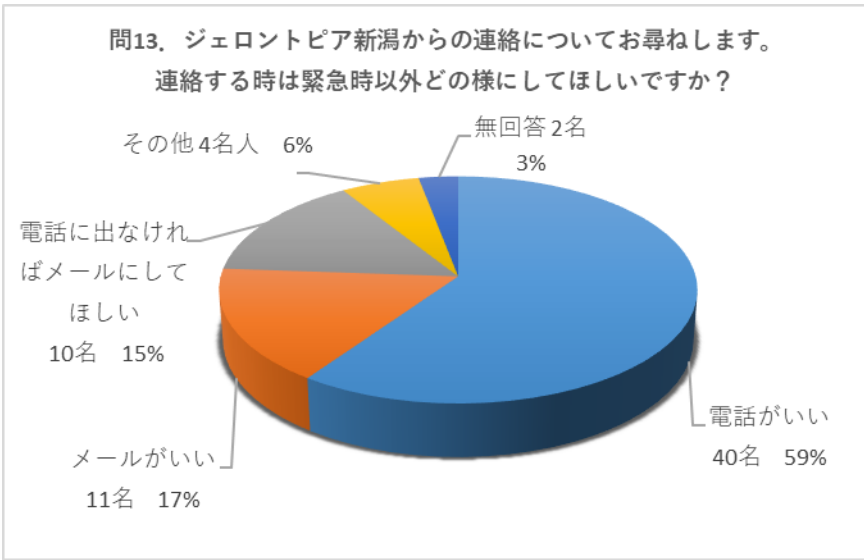
（ご意見）

- ・あることを知ったので、初めて見ました。

☞定期的に更新しておりますので、ご覧ください。

問 13 ジェロントピア新潟からの連絡についてお尋ねします。連絡する時は緊急時以外どのようにしてほしいですか？

1 電話がいい	40 名	59%
2 メールがいい	11 名	17%
3 電話に出なければメールにしてほしい	10 名	15%
4 その他	4 名	6%
5 未回答	2 名	3%



（理由・ご意見）

【電話がいい】

- ・特に現状通り電話で支障ありません。
- ・留守番電話に入れてもらっているので現状のままでよい。
- ・電話以外に方法がないので。

【メールがいい】

- ・留守番電話サービスに登録しているのでそちらでも。
- ・必ず電話に出られるかわからないので。
- ・必要ならその後電話で。
- ・職員の方のご負担の少ない方法でお願いします。
- ・是非メール活用をお願いします。施設から電話があると、母に何かあったかと思い、すべて中断して電話を取ります。ことから不都合が生じるため、メールでいただきたいです。

【電話に出なければメールにしてほしい】

- ・会議中等で電話に出れない時がしばしばあり、メールであれば内容まで確認しやすいため。

【その他】

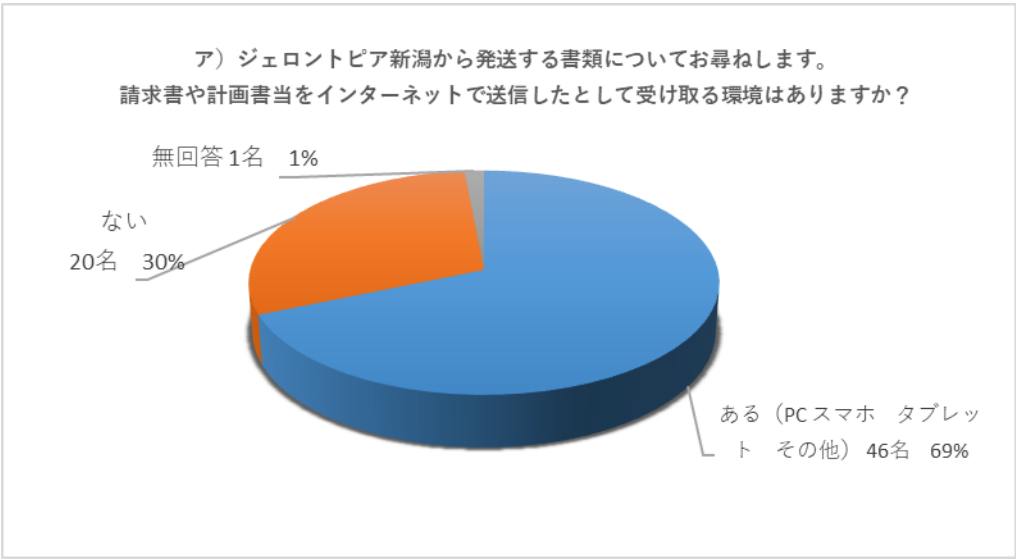
- ・既にショートメールにて対応して頂き助かっている。
- ・LINE等電話で連絡できない職種なため、SNSができればよい。
- ・電話は受取る事ができなかったり「何事か？」と身構えてしまうので、精神的に負担が多い。またはPCメールはPCを起動するまでメールを確認できないため。

☞日常的な要件などは、電話で連絡をさせてもらっておりますが、メールでの連絡を希望される場合には、相談員よりショートメールにて連絡を致します。またショートメールで問い合わせた場合、メールを開封するのは平日8：30～17：30となるため、返答にお時間をいただくこともございますがご了承下さい。

問 14 ジェロントピア新潟から配送する書類についてお尋ねします。

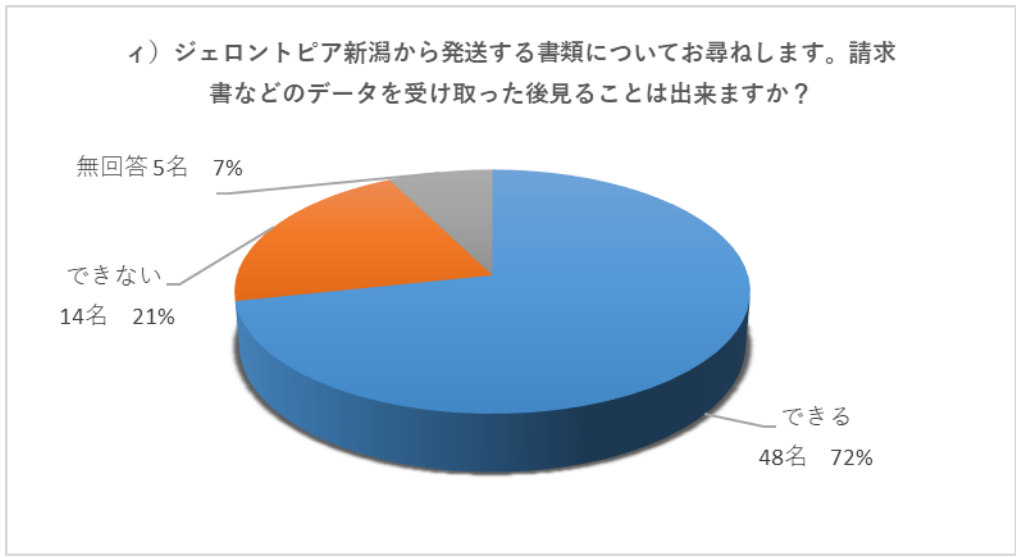
ア) 請求書や計画書等をインターネットで送信したとして受け取る環境はありますか？

1 ある (PC スマホ タブレット その他)	46 名	69%
2 ない	20 名	30%
3 未回答	1 名	1%



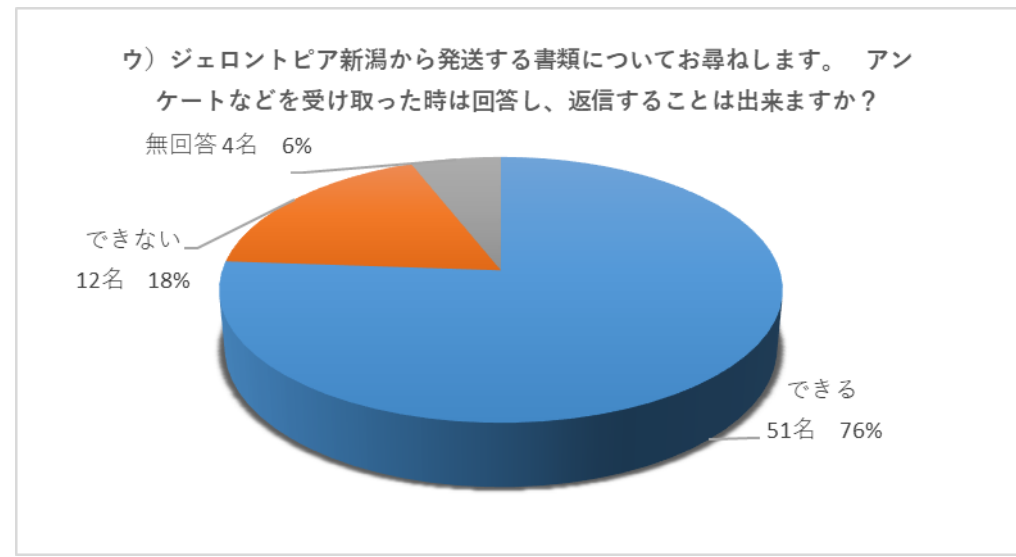
イ) 請求書などのデータを受け取った後見ることはできますか？

1 できる	48 名	72%
2 できない	14 名	21%
3 未回答	5 名	7%



ウ) アンケートなどを受け取った時は回答し、返信することはできますか？

1 できる	51 名	76%
2 できない	12 名	18%
3 未回答	4 名	6%



問 15 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。

- 病院へ連れて行く時、車で行き帰り送ってもらえたり、迎えに来ていただけるのは大変ありがたいです。これからも宜しくお願いします。
- 職員の方々は、いつも笑顔で良くしていただき頭が下がります。とても感謝しております。母がいろいろご迷惑かけていると思います。申し訳ない気持ちでいっぱいです。
- いつもお世話になっております。職員様達のあたたかい介護サービスに本人はじめ家族一同いつも感謝しております。これかもよろしくお願い致します。
- 職員の皆様には、感謝申し上げます。これからもよろしくお願い致します。
- 今後共宜しくお願い致します。
- いつも感謝しております。
- 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致します。
- 毎日の介護ありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- 良くして頂き本当に感謝しております。ただ今本人と会う事が出来ない状態なので、聞いた内容で中々どういう状態か理解できないので、写真か動画なので現状が知りたいです。宜しくお願い致します。

☞ホームページに行事等の動画をアップしておりますので、ご覧下さい。

- スタッフの方のストレスある感を感じます。ケアして頂くとうれしいです。
- 外国人職員が、他事業所に比べ多いと思う。言葉の壁や文化の違いもあると思いますがそういったところで、入所者本人が意思疎通に多少不満を持っているようです。

☞介護業界は深刻な人手不足に陥っており、ジェロントピア新潟では外国人介護職員を積極的に受け入れており、現在 11 名の外国人介護職員が働いています。日本語レベルに違いはありますが、ご利用者からは「優しい」「仕事が丁寧」と言った声を頂いております。

- 書類は、郵便代金請求あっても書面がありがたいです。
- 請求書や計画書は、今までのように書ベースでお願いしたい。
- いつもお世話になりまして有難うございます。請求書や計画書等インターネット送信が当たり前になっていますが、決定すればスマートフォン等なかなか使いこなせないですが、受け入れたいと思います。

- 請求書等をデータ化するのは、良いですが、その前にすぐにできることだと思いますが
三つ折りにしないで送ってほしいです。保管するのに折れていてかさばります。折れていないと収納スペースが減ります。
- 請求書、領収書、計画書等は紙ベースもいただけるとありがたいです。
- 郵便料金の高騰によりペーパーレスになる事を検討されていることが分かりました。
紙ベースでいただけることは、とてもありがたいのですが、時代の変化への対応ということでしかたないかなと思っております。
- 大変良くして頂いて感謝しております。唯一ジェロントピアさんに直接関係しませんが
医療費の領収書が毎日の分として、大量に郵送されてくるので、確定申告等の整理が大変です。（保管も）できればすべての機関単位でいいので、1枚程度1月にまとめていただけると幸いです。
- 母の生活管理、特に健康状態のチェック・対応についてたいへん良くしていただきありがとうございます。

☞時期は未定ですが、今後請求書・領収書データをスマートフォンやPCへ送付し、ペーパーレスで確認ができるWebサービスなどの利用を検討しております。

- いつもお世話になっております。家族は安心してお任せしています。今後もよろしくお願いいたします。（恐縮ながら、土曜日（日曜日）の面会があれば、なお良しです。
- 今のところ電話しかないので、仕事をしていると5時までというのはかなり厳しい。
仕事中、電話には出られないのでメール、ライン等時間に関係なく連絡、質問できるツールをお願いしたい。
- 今まで通りすべて郵送や電話でお願いすることができれば有難いです。目が悪いためスマホやパソコン画面が見えにくいので。
最近、様々な感染症が施設内でも発生しているため、面会に行くのが遠のいてしまっています。
すべておまかせしてしまっているため、申し訳なく辛いです。いつもありがとうございます。ただただ感謝の気落ちでいっぱいです。
又面会日にせめて土曜日を増えしてほしい。毎回有休をとるのは、よく思われておらず母に会いに行くのにとすると、ぜひ改善、検討してほしい。そんな母を毎日見ていただいて、いつもありがとうございます。
- いつもありがとうございます。土日祝の面会もまた行っていただけたらうれしいです。

- 面会時間、曜日をせめて土曜日等も入れてほしいです。平日ならPM7：00まで等お願いしたい。

病院などは、PM8：00までも多いので、仕事の後よることができたらたすかります。

- 人材不足や働き方改革の為と思われますが、せめて土曜日の面会を実施していただきたく思います。
- 荷物を渡したいが、平日日中しかできないのが不便。平日は行くことができないため、宅急便が郵送郵送できると週末がかかると本人の手元に行き渡るまでに日数がかかってしまう。土曜か日曜のどちらか荷物の受け渡しだけでもできるとありがたい。

外部からの侵入者への対策でセキュリティを強化しております。土日、祝日は事務職員が不在となり、すべての訪問者を把握できないため、面会は平日のみとさせていただいております。ご了承下さい。

この度はお忙しい中、令和6年度ジェロントピア新潟ご利用者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。昨年同様、皆様から貴重なご意見を伺うことができ、非常にありがたいと思っています。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、更なる充実したサービスの提供につなげていけ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お願いいたします。



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