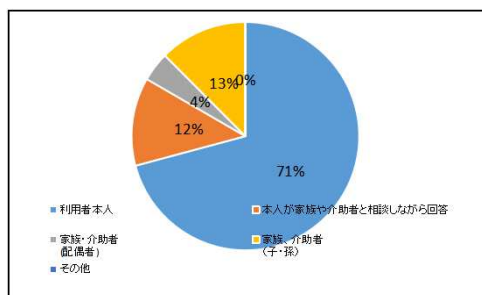


令和7年度 複合型施設鳳凰槇島 満足度アンケート結果

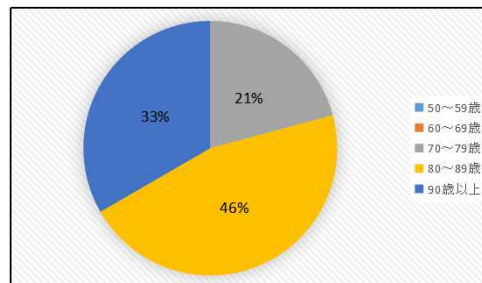
調査期間：令和7年11月20日～12月11日

配布数 24名 回収者数 24名 回収率 100%

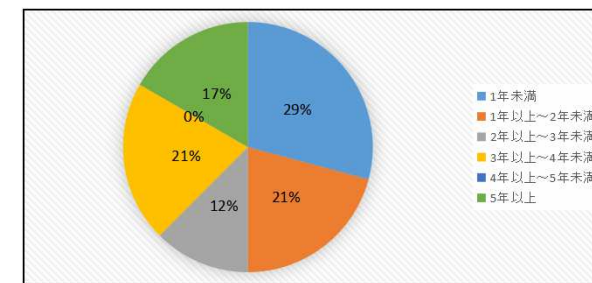
回答者					
1	2	3	4	5	計
利用者本人	本人が家族や介助者と相談しながら回答	家族・介助者(配偶者)	家族・介助者(子・孫)	その他	
17	3	1	3	0	24



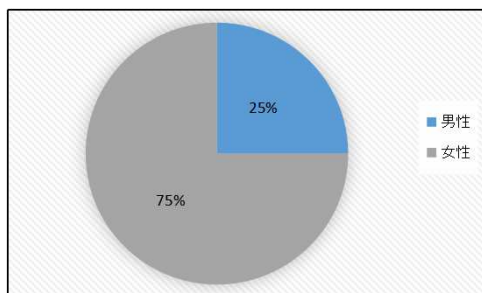
年齢					
1	2	3	4	5	計
50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳以上	
0	0	5	11	8	24



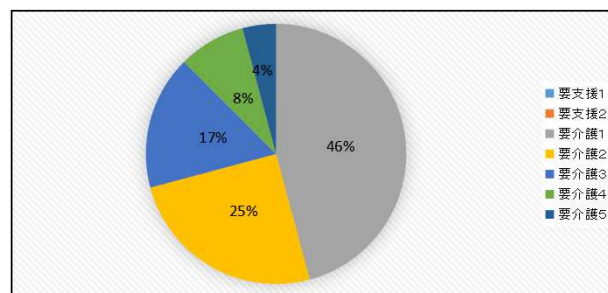
利用年数						
1	2	3	4	5	6	計
1年未満	1年以上～2年未満	2年以上～3年未満	3年以上～4年未満	4年以上～5年未満	5年以上	
7	5	3	5	0	4	24



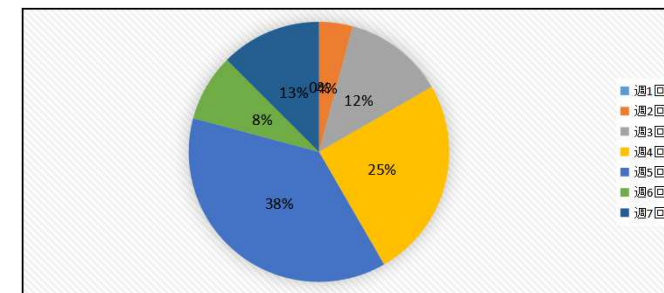
性別		
1	2	計
男性	女性	
6	18	24



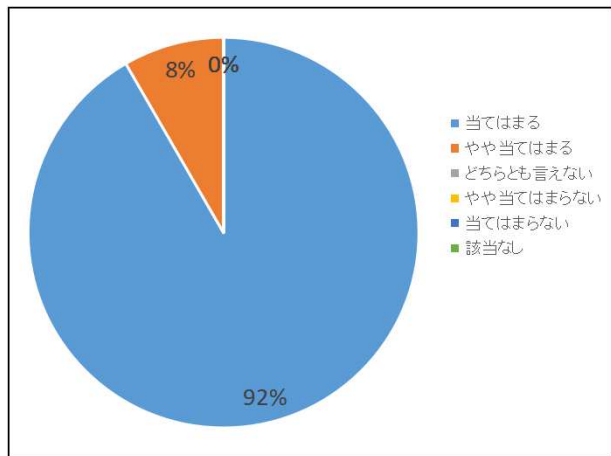
要介護度							
1	2	3	4	5	6	7	計
要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	
0	0	11	6	4	2	1	24



利用回数							
1	2	3	4	5	6	7	計
週1回	週2回	週3回	週4回	週5回	週6回	週7回	
0	1	3	6	9	2	3	24



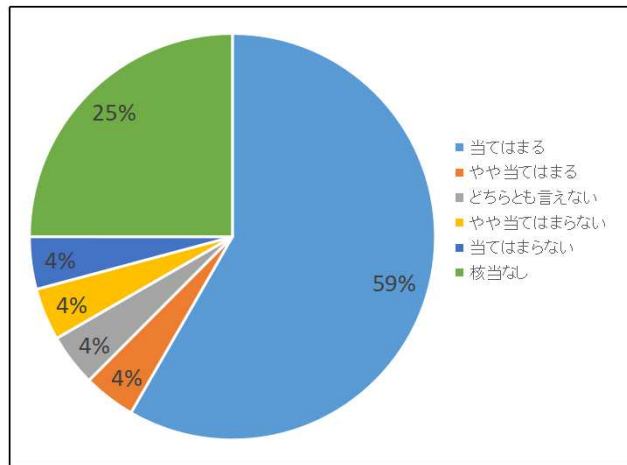
問① 職員は挨拶や適切な言葉遣いができていますか？



1	当てはまる	22
2	やや当てはまる	2
3	どちらとも言えない	0
4	やや当てはまらない	0
5	当てはまらない	0
6	該当なし	0
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答	
(ご意見)	<ul style="list-style-type: none"> • いつも気持ち良く挨拶いただいています。 • できておられます。 • 気持ち良くお話をさせて頂いています。 • いつも笑顔で対応して下さっています。
(回答)	<p>温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も気持ちの良い挨拶と丁寧な対応を心がけ、安心していただける関わりを継続してまいります。</p>

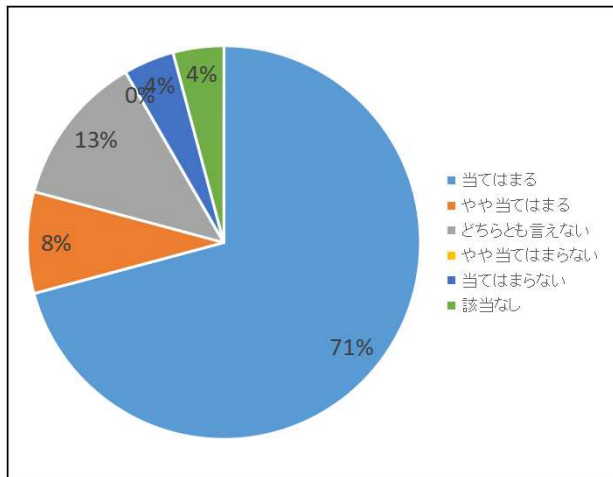
問② 入浴について満足していますか？



1	当てはまる	14
2	やや当てはまる	1
3	どちらとも言えない	1
4	やや当てはまらない	1
5	当てはまらない	6
6	該当なし	1
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答	
(ご意見)	<ul style="list-style-type: none"> • 排泄時の拭き取りが自分では正しく出来ていないので、不衛生な状態です。週3回とも入浴があれば嬉しいですが・・・ • 将来、施設で入浴させてもらえたらうれしいです。 • 向こうでは入っていない。 • 朝夕と自分で足洗っている。申し訳ない。 • もう少しゆっくり入りたい。お湯がもう少し熱いほうがいい。ぬるい湯だと湯上がりが寒い。 • 風邪ひくから出来たら入りたくない。 • 家では介助も難しいので、とても助かります。本人も気持ち良く入浴できてるようです。 • ようしてもらってます。
(回答)	<p>排泄後の拭き取りが十分にできていないのではないかとのご不安につきましては、職員による確認や必要に応じた介助を行い、清潔が保てるよう支援方法を見直してまいります。尊厳に配慮しながら、安心してお過ごしいただける環境を整えてまいります。</p> <p>入浴回数についてのご希望（週3回とも入浴したい等）につきましては、体調やご利用状況を踏まえつつ、可能な範囲で検討してまいります。将来的に施設での入浴を希望されているとお声も大切に受け止め、希望があればご遠慮なく相談ください。</p> <p>また、湯温や入浴時間については個人差があるため、ご希望に応じた調整を心がけてまいります。湯冷め対策として浴室・脱衣室の室温管理や更衣時の保温にも配慮いたします。一方で、体調不安から入浴を控えたいとのご意向がある場合には、無理をせず清拭や部分浴等の方法も含めて対応いたします。</p> <p>「家では介助が難しく助かっている」「気持ちよく入浴できている」とのお言葉は、大変ありがたく励みとなっております。今後も安心・安全で心地よい入浴支援を継続してまいります。</p> <p>引き続き、ご希望やご不安がございましたら遠慮なくお知らせください。</p>

問③ レクリエーション活動は楽しめていますか？



1	当てはまる	17
2	やや当てはまる	2
3	どちらとも言えない	3
4	やや当てはまらない	0
5	当てはまらない	1
6	該当なし	1
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答

(ご意見)

- ・昼で帰るのであまり参加できていないが遊びの内容がパターン化しつつある。30分では短い気がする。
- ・日中、寝ていることが多くレクリエーションへの参加が少ないと聞いています。(本人に聞いても覚えていません)
- ・参加していない。
- ・もっと外に出る機会を増やしてほしい
- ・もっとひばりみたい。
- ・やりたいことは思いついたら言います。
- ・楽しい。お父さんにも報告している。
- ・参加できるときはお世話になりありがとうございます。
- ・ご配慮下さって感謝致します。
- ・楽しいです。
- ・日誌を読んでいると参加していることにうれしく思います。
- ・いろいろ考えてもらっています。
- ・おもしろい。上等。

(回答)

「楽しい」「おもしろい」「上等」「いろいろ考えてもらっている」といった温かいお言葉を頂戴し、大変嬉しく思っております。また、ご家族へご報告いただいていることや、日誌を通してご様子を喜んでいただけていることも、職員一同の励みとなっております。

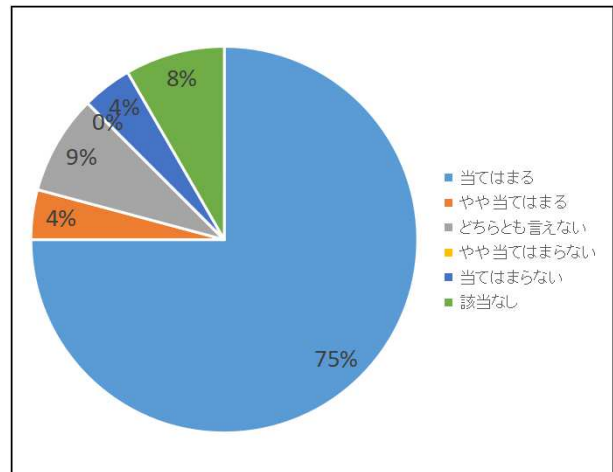
一方で、活動内容がパターン化しているのではないかと、時間が短いのではないかとのご指摘も真摯に受け止めております。今後は内容の幅を広げ、選択肢のある活動や季節感のある企画を取り入れるなど、より充実した時間づくりに努めてまいります。

日中の休息が多く参加が難しい場合や、参加されていない方につきましても、体調や生活リズムに配慮しながら、無理のない形で関わられる機会を工夫してまいります。

また、外出機会の充実や「もっとひばりみたい」とのご希望も大切に受け止めております。歌や音楽に触れる機会づくりを含め、楽しみの幅を広げてまいります。

今後も「やりたいこと」が思い浮かべられた際には、ぜひお聞かせください。その思いを形にできるよう努めてまいります。

問④ デイサービスで身体を動かす事が機能維持に繋がっていると感じられますか？



1	当てはまる	18
2	やや当てはまる	1
3	どちらとも言えない	2
4	やや当てはまらない	0
5	当てはまらない	1
6	該当なし	2
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答

(ご意見)

- ・自宅に居る時は、テレビの前に座っているだけなので施設内での移動があるだけでも運動になると思います。
- ・家ではじっとしていますので動かせて下さり助かります。
- ・以前は1人で出歩くことが多かったのが、最近はなくなってきたので特にそう思います。
- ・バレーボールがしたい。
- ・その日の体調による。
- ・ずっと座っていると足がこわばってくるので歩く時間があると良いと思います。
- ・元気になって感謝しています。

(回答)

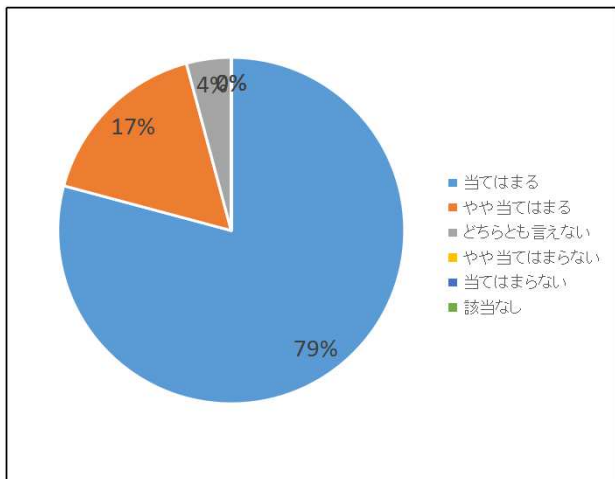
施設内での移動や活動が運動につながっているとお声をいただき、大変嬉しく思います。ご自宅では活動量が少なくなりがちな中、当施設での時間が心身機能の維持につながるよう、今後も無理のない範囲で身体を動かす機会を設けてまいります。

最近では外を歩く機会が減っているとのこと踏まえ、体調を確認しながら、安全に歩行できる時間づくりを心がけてまいります。

「バレーボールがしたい」とのご希望につきましては、風船バレー等の安全に楽しめる形で実施を検討いたします。

その日の体調に応じて無理のない参加を基本としながら、今後も元気にお過ごしいただけるよう支援を継続してまいります。

問⑤ 希望や要望を職員に気軽に相談出来ますか？



1	当てはまる	19
2	やや当てはまる	4
3	どちらとも言えない	1
4	やや当てはまらない	0
5	当てはまらない	0
6	該当なし	0
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答

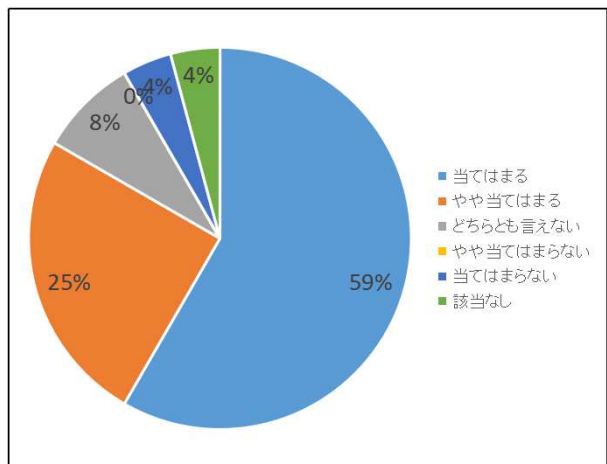
(ご意見)

- ・送迎の短い時間の中でお話できることは限られていますが必要なことはお伝えしています。
- ・満足しているから今のところは希望や要望はない。
- ・皆さんのお心遣いがとてもうれしいです。
- ・優しく聞いて下さっています。
- ・排泄事で悩んでいることをもう少し相談出来るとうれしいです。
- ・言いにくい事言わせてもらっています。
- ・文句も多いけど言いたいことは言うてる。

(回答)

「満足している」とのお声や、職員の対応についてのお気遣いのお言葉は、私達にとって大きな励みです。一方で、排泄に関するお悩みなど、より相談しやすい環境が必要であることも真摯に受け止めております。デリケートな内容こそ安心してお話しいただけるよう、個別にお時間を設けるなど体制を整えてまいります。

問⑥ ご家族、ご利用者の悩み等をケアマネジャーに気軽に相談出来ますか？



1	当てはまる	14
2	やや当てはまる	6
3	どちらとも言えない	2
4	やや当てはまらない	0
5	当てはまらない	1
6	該当なし	1
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答

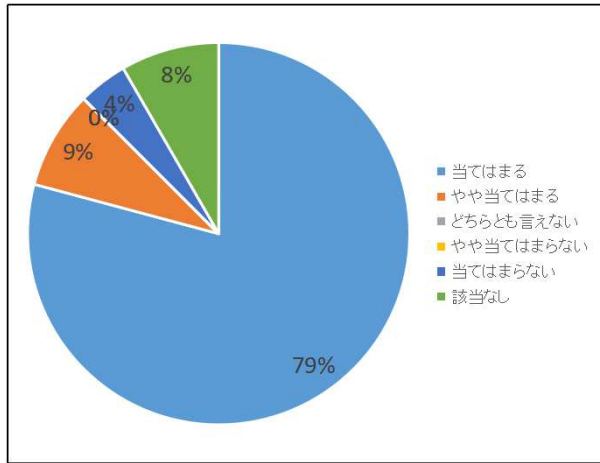
(ご意見)

- ・希望や要望、心配事などについて質問していただけることがありませんのでお伝えしにくいと感じています。
- ・相談することがないので大丈夫。時期が来たらさせてもらう。
- ・感謝の気持ちで一杯です。
- ・いつも無理を聞いて下さりありがとうございます。
- ・悩みがない。
- ・来月1月から徳洲会デイサービスに通う。

(回答)

ご希望やご心配事について「質問される機会が少なく伝えにくい」とのお声を真摯に受け止めております。今後は定期的なお声かけや面談の機会を設け、よりご意向をお伺いできる体制づくりに努めてまいります。「現時点では相談することがない」「悩みはない」とのお言葉や、日頃の温かいご評価につきましても、心より感謝申し上げます。無理なお願いにも関わらずのお言葉は、職員にとって大きな励みとなります。

問⑦ 看護ケア（処置・内服管理など）は適切に対応
できていますか？



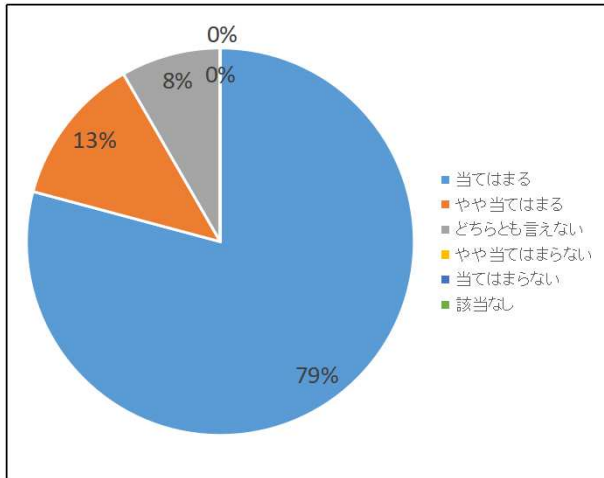
1	当てはまる	19
2	やや当てはまる	2
3	どちらとも言えない	0
4	やや当てはまらない	0
5	当てはまらない	1
6	該当なし	2
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答

(ご意見)
 ・朝夕の内服薬のみです。ショートステイ時にはお預けして飲ませていただいています。
 ・体の事、いつも診て下さっていて安心しています。
 ・十分ありがたいです。
 ・人によって対応してくれる時間が色々。できればゆっくり話を聞いてほしい。それも治療と思っている。
 ・ちゃんとしてくれてはる。

(回答)
 内服管理につきましては、引き続き正確かつ安全に対応してまいります。ショートステイご利用時にも安心してお任せいただけるよう、情報共有と確認を徹底いたします。
 また、日頃より体調管理について安心していただけているとお言葉、大変ありがたく存じます。「十分ありがたい」「ちゃんとしてくれている」とのご評価は、職員の励みとなります。
 一方で、職員によって対応時間に差があるとのご指摘につきましては真摯に受け止めております。お話をゆっくり伺うことも大切なケアの一つであるとの考えを共有し、できる限り丁寧に向き合えるよう努めてまいります。

問⑧ 全体を通して、複合型鳳凰嶺島の利用に満足していますか？



1	当てはまる	19
2	やや当てはまる	3
3	どちらとも言えない	2
4	やや当てはまらない	0
5	当てはまらない	0
6	該当なし	0
計		24

ご利用者様からのご意見、職員からの回答

(ご意見)

- ・今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・ごはん(パン)の件がうまくいけばうれしいです。食事を食べてくれないことも悩みです。
- ・宿泊できること。看護師さんがおられることがとても安心です。
- ・利用料金が高くなった(仕方がないが)
- ・朝デイサービス利用時より早く預かってもらえて大変助かっています。自分仕事多忙により余裕がないときに話してもらうことは頭では理解できていますが少し追い込まれていくので少しつらいです。
- ・楽しんで行けて楽しい。色紙で何か作りたい。
- ・ここしかないと思っています。
- ・最初の訪問の時間が統一されていなかった。10時だったのが1時間程遅れてこられたこともあった。今はそんなことはないです。
- ・思いついたら言います。
- ・通所からの帰りが時間がかかるので早く帰れるようお願いします。
- ・利用者の質が落ちたと感じる。利用者間の会話が少なくなった。介護士の質が落ちていきとどかない。手をかけないといけない人が多くて私たちがほったらかしになっている。
- ・一緒に買い物に行きたい。
- ・みんなで笑ったりとても楽しいです。

(回答)

このたびは多くの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
 「安心して宿泊できる」「看護師がいることで安心」「ここしかないと思っている」「楽しく通えている」など、温かいお言葉を頂戴し、職員一同大きな励みとなっております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
 食事について、特にパンの提供や食事量に関するご心配につきましては、ご本人の嗜好や体調を踏まえながら、より召し上がっていただきやすい工夫を検討してまいります。
 利用料金の改定につきましては、ご負担をおかけしていることを重く受け止めております。制度改正や物価高騰等によるものではありませんが、ご理解いただけるよう丁寧な説明に努めてまいります。
 送迎時間や訪問時間のばらつき、帰宅までに時間がかかる点につきましては、業務体制を見直し、可能な限り安定した時間で対応できるよう努めてまいります。
 また、職員の対応や利用者間の関係性についてのご意見は真摯に受け止めております。介助量の増加により目が行き届きにくい場面が生じないよう、職員体制や関わり方を再確認し、安心して過ごしていただける環境づくりに取り組んでまいります。
 「忙しい中でのお話が辛い時がある」とのお声についても配慮し、ご家族の状況に寄り添った関わりを心がけてまいります。
 今後も、外出や買い物の機会、創作活動(色紙づくり等)など、ご希望を大切にしながら、皆さまが笑顔で過ごせる時間を増やしてまいります。思いつかれたことがあれば、いつでもお聞かせください。
 引き続き、安心と楽しみのある場所であり続けられるよう努力してまいります。