

2025年7月実施 家族アンケート結果のご報告

お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。皆さまからの貴重なご意見を、今後のケア向上に活かしてまいります。

【アンケート結果の概要】

本アンケートでは、すべての設問において満足・高評価が80～90%以上という結果となり、施設運営・職員対応に対して概ね高い評価をいただきました。

【特に多かったお声】

・利用者様の様子の情報共有について	満足・やや満足	92%
・プライバシー・秘密保持について	満足・やや満足	92%
・ご要望・ご意見の反映について	満足・やや満足	92%
・請求書同封お便りについて	満足・やや満足	96%
・職員対応について	挨拶 92%・言葉使い	96%

【自由記述からのご意見】

①面会時間の変更。もう少し幅のある時間が出来れば幸いです。

→面会時間は10:00～16:00と感染リスクを最小限に抑えるため、面会時間を制限させて頂いております。

予約不要となっておりますので、お気軽にご都合の良い時にお越し下さい。今後の感染状況に鑑み、来年度に向けて前向きに検討させていただきます。

②面会の紙に毎回住所・電話番号を記入するのは簡素化できませんか。毎回書く必要ありますか。

→ご不便をお掛けして申し訳ありません。面会者受付票は感染対策対応のために必要な書類となりますのでご記入のご協力をお願い致します。

③利用料の加算が沢山あり内容がわかりません。

→再度、ご説明をさせていただきますので、お気軽に職員へお声掛け下さい。

④年に数回、自宅・東郷池へ母を介護タクシーで連れて行っていますがソラリオンの車を利用する事は出来ないでしょうか？

→可能な限りご協力させていただきます。お気軽に職員へお申し付けください。但し様々な要因により、対応が難しい場合もございます。ご了承ください。

⑤日々の様子や体調についてこちらが聞かないと答えてくれません（本人の困りごとなど）

→日々のご様子や体調について、十分にお伝え出来ておらずご心配をお掛けしました。今後より積極的にお伝えが出来るよう職員へ周知徹底に努めてまいります。

⑥熱が出た際、病院受診後に肺炎になりかけた？という事があり炎症反応と言うだけではなく簡単に分かり易い言葉にして頂くと幸いです。

→説明に分かりにくい表現があり大変申し訳ありませんでした。今後は出来るだけ分かりやすい言葉でお伝えできるように心掛けてまいります。

ご不明な点があれば遠慮なくお尋ねください。

⑦面会 OK ですよと言って頂き、フロアに行ってみたら独りぼっち、放置状態、スタッフさんも誰もおられませんでした。

→他の利用者の対応（介護）の為、席を外してしまう場合がございます。ご了承ください。

今後は過ごして頂く場所の見直し等行い、安心して頂ける環境作りに努めてまいります。

⑧タブレットやメディア等に任せるのではなく、もっと人と人との関りを増やしてほしい。行事等、積極的に参加させて下さい。

→タブレットやメディアの活用はあくまで補助的な手段であり、人と人との関わりを大切にすることが基本だと考えています。今後は、直接関わる時間をより意識的に確

保し、行事等の参加に繋げてまいります。ご家族へのご協力をお願いする事もあるかと思いますが、その際にはご理解・ご協力をお願い致します。

ご協力ありがとうございました。 ル・ソラリオン