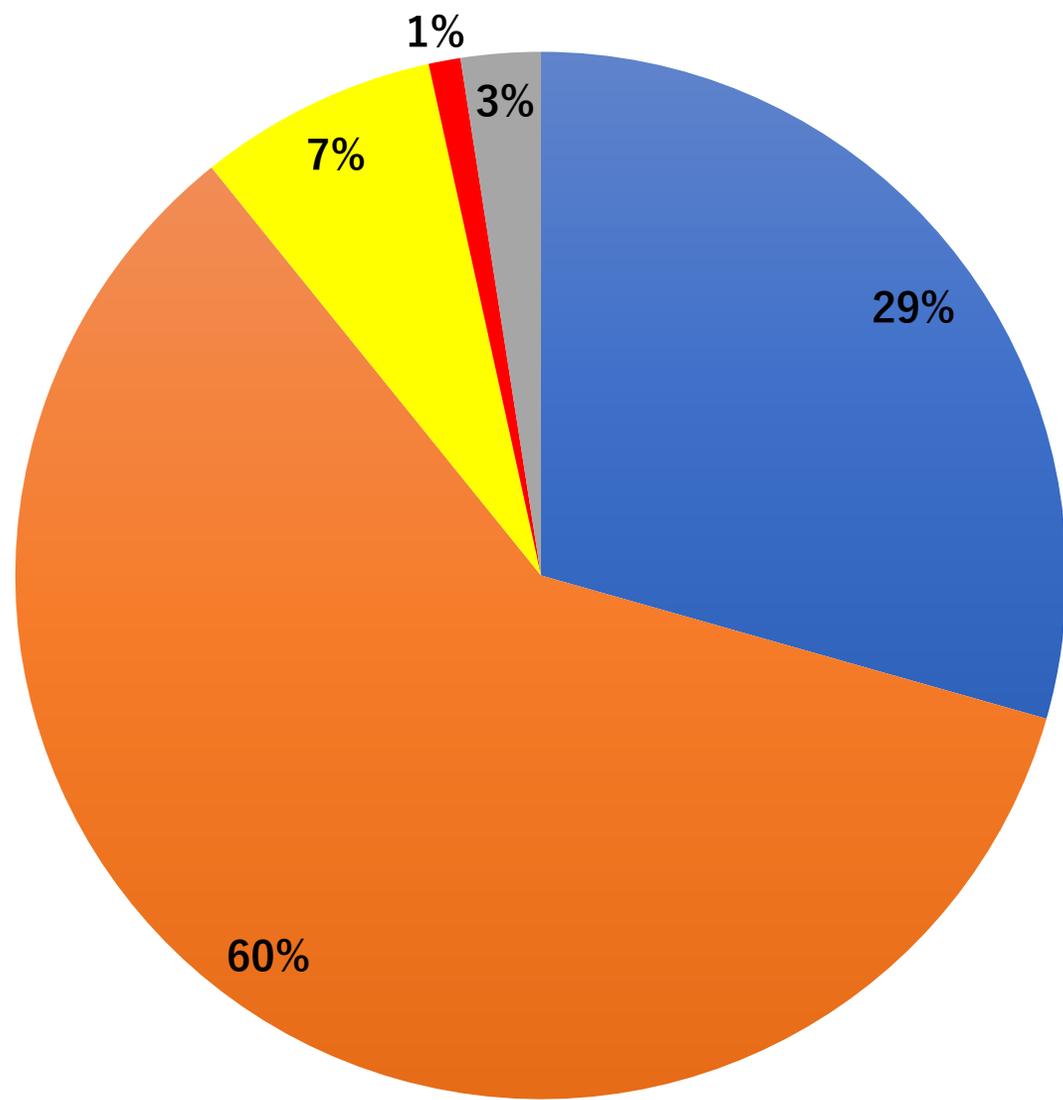


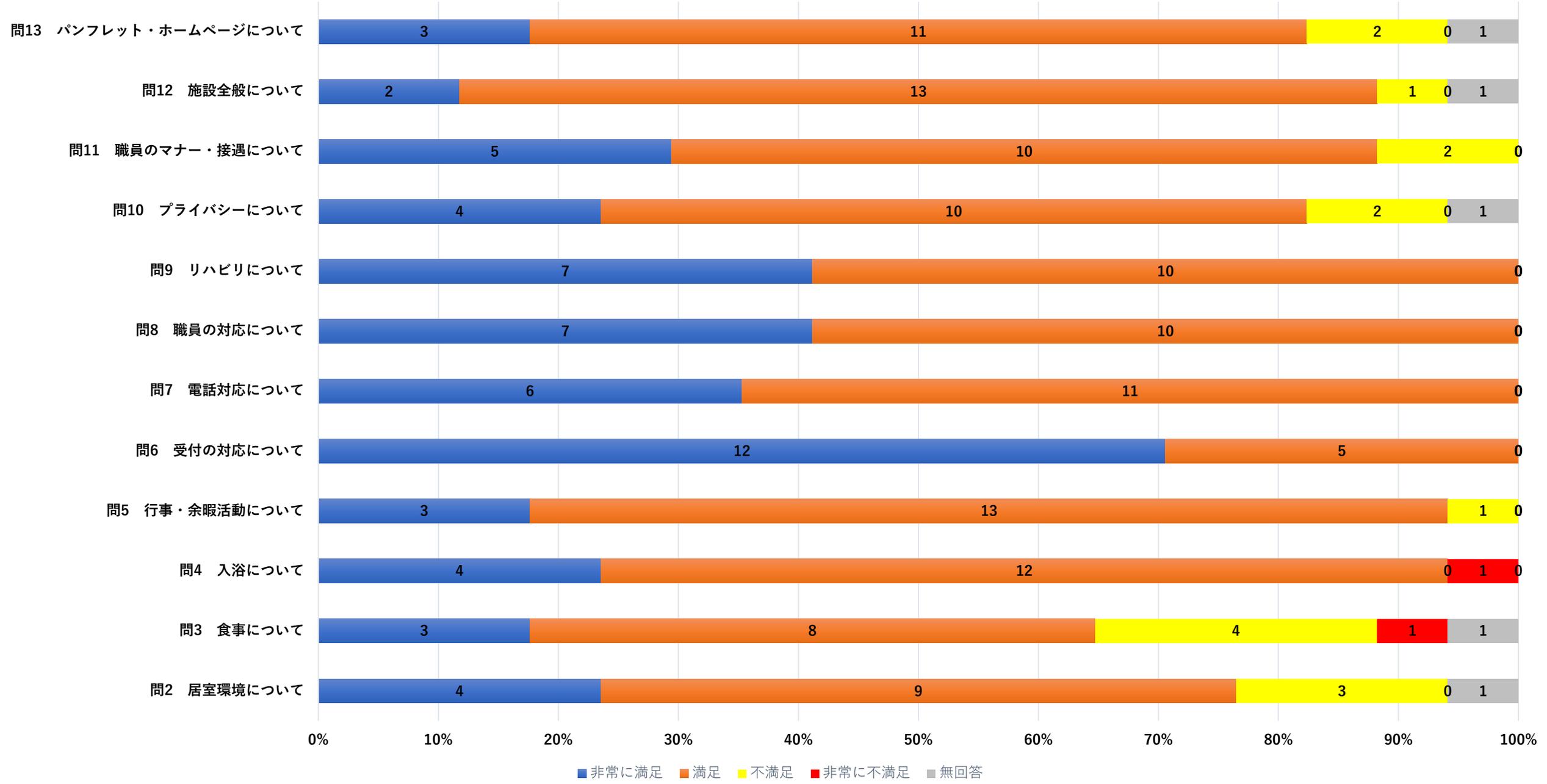
令和6年度 ブルーメンハイムトーホー 満足度調査結果

- 1.対象者：令和6年12月末日までの入居者様・ご家族様
- 2.配布方法：令和7年月の請求書に同封。事業所内にて配布。
- 3.アンケート期間：令和7年1月15日～令和7年2月28日
- 4.配布枚数：65枚（内17枚回収）
- 5.回収率：26.2%

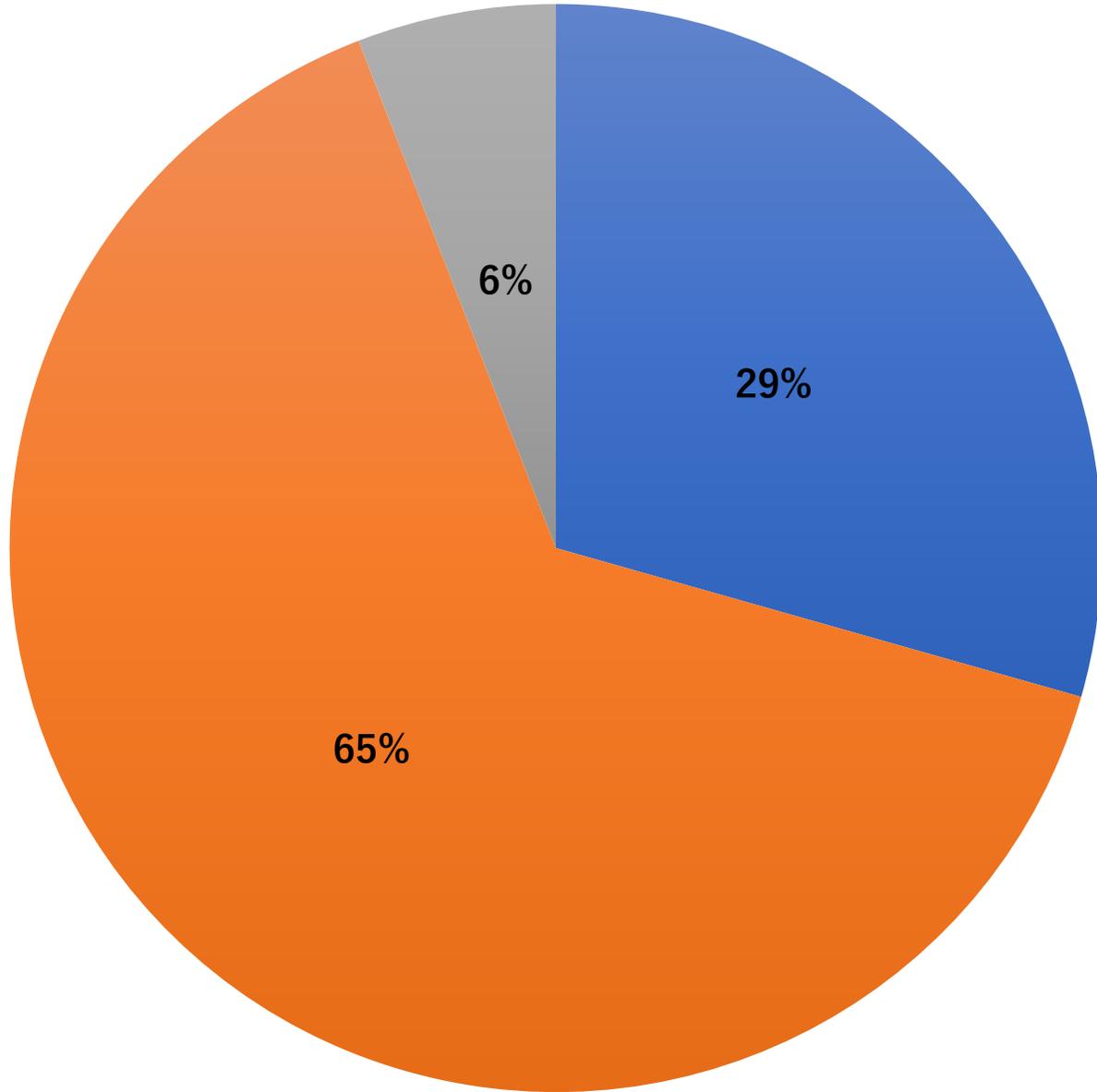


■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答

ブルーメンハイムトーホー 設問別満足度結果

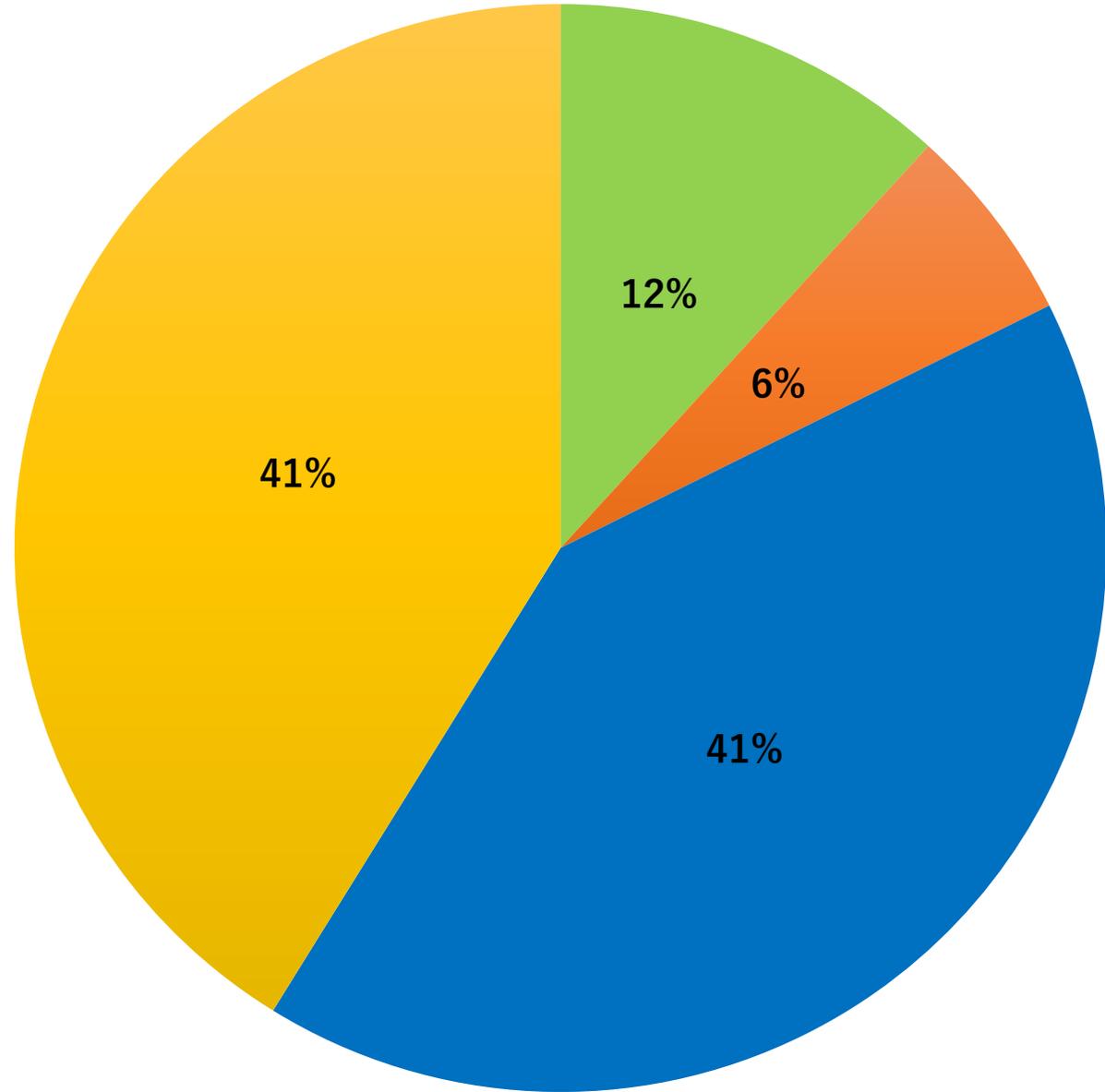


入居者の性別割合



■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答

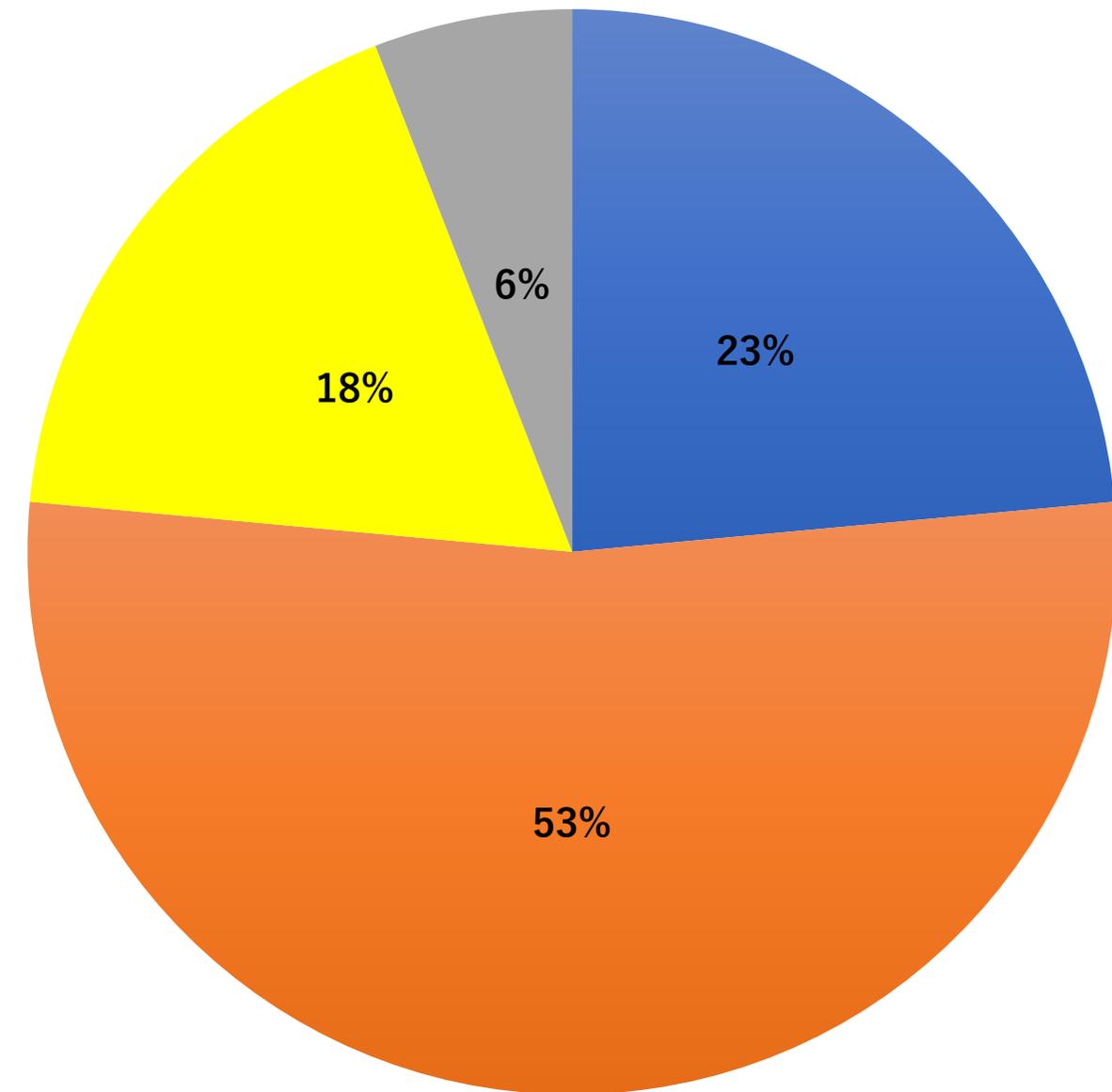
入居者の年齢割合



■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳～ ■ 無回答

問2 居室環境についての満足度

入居者様（ご家族様）からのご意見

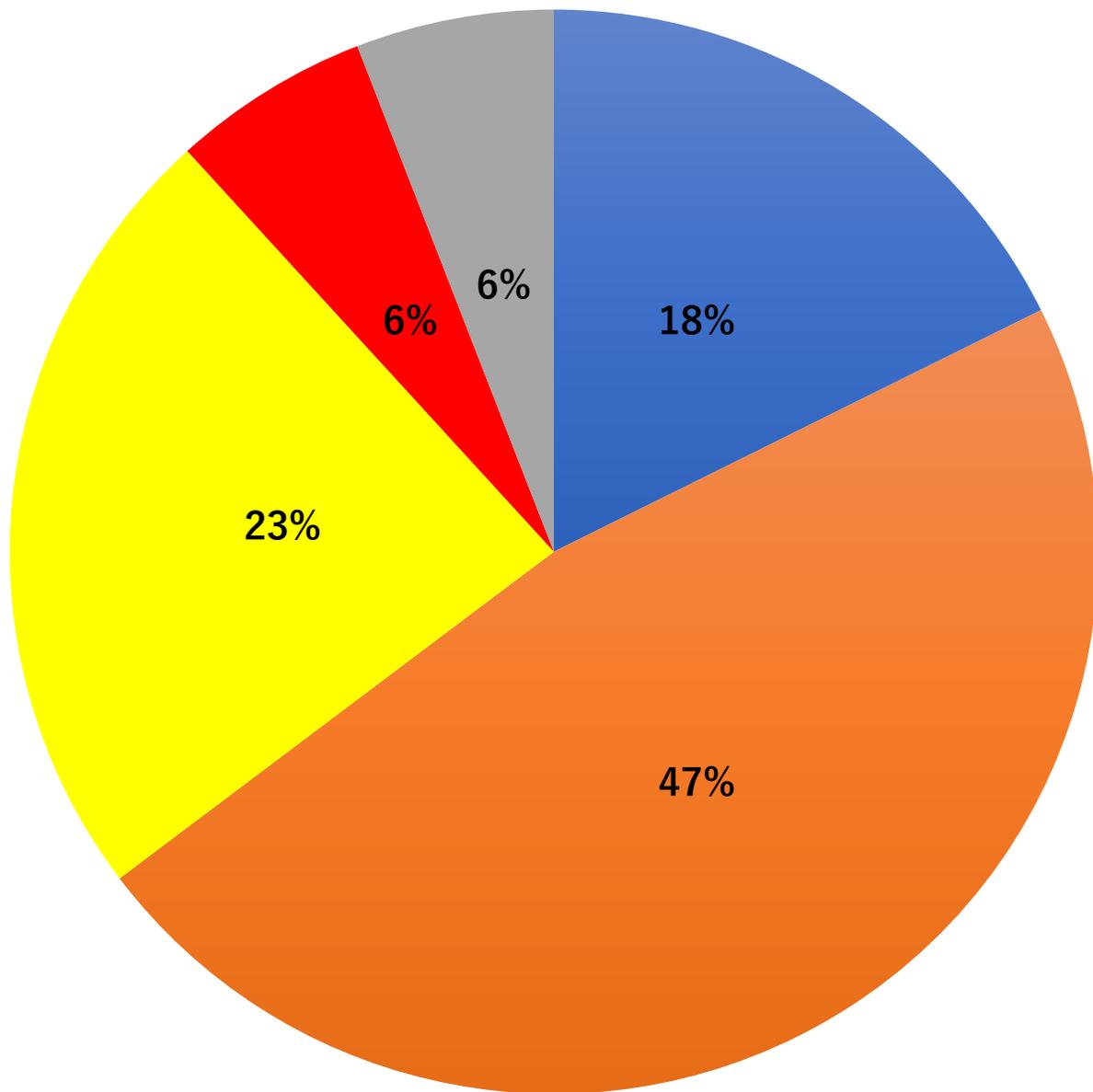


■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

- ・ 広さがあり良い。
 - ・ 2人の方にきれいにお掃除して頂いています。
 - ・ 限られたスペースの中で自分の感覚で何とかできます。
 - ・ 面談訪問時に本人と話をしている際には施設内での生活に満足している様子です。
 - ・ 不満に思えるところがありません。
 - ・ 快適に過ごしている。
-
- ・ 窓が開かないので窓ガラスの掃除が出来ない。
 - ・ 時々おやつの容器が翌日まで残っている事がある。
 - ・ 平成24年に自立入居し、もう少し暖かい部屋に移りたいのですが…。激やせして体が寒く5～6枚着ています。
 - ・ 薄暗い。小さくても良いので冷蔵庫があれば差し入れしやすく助かります。

問3 食事についての満足度

入居者様（ご家族様）からのご意見



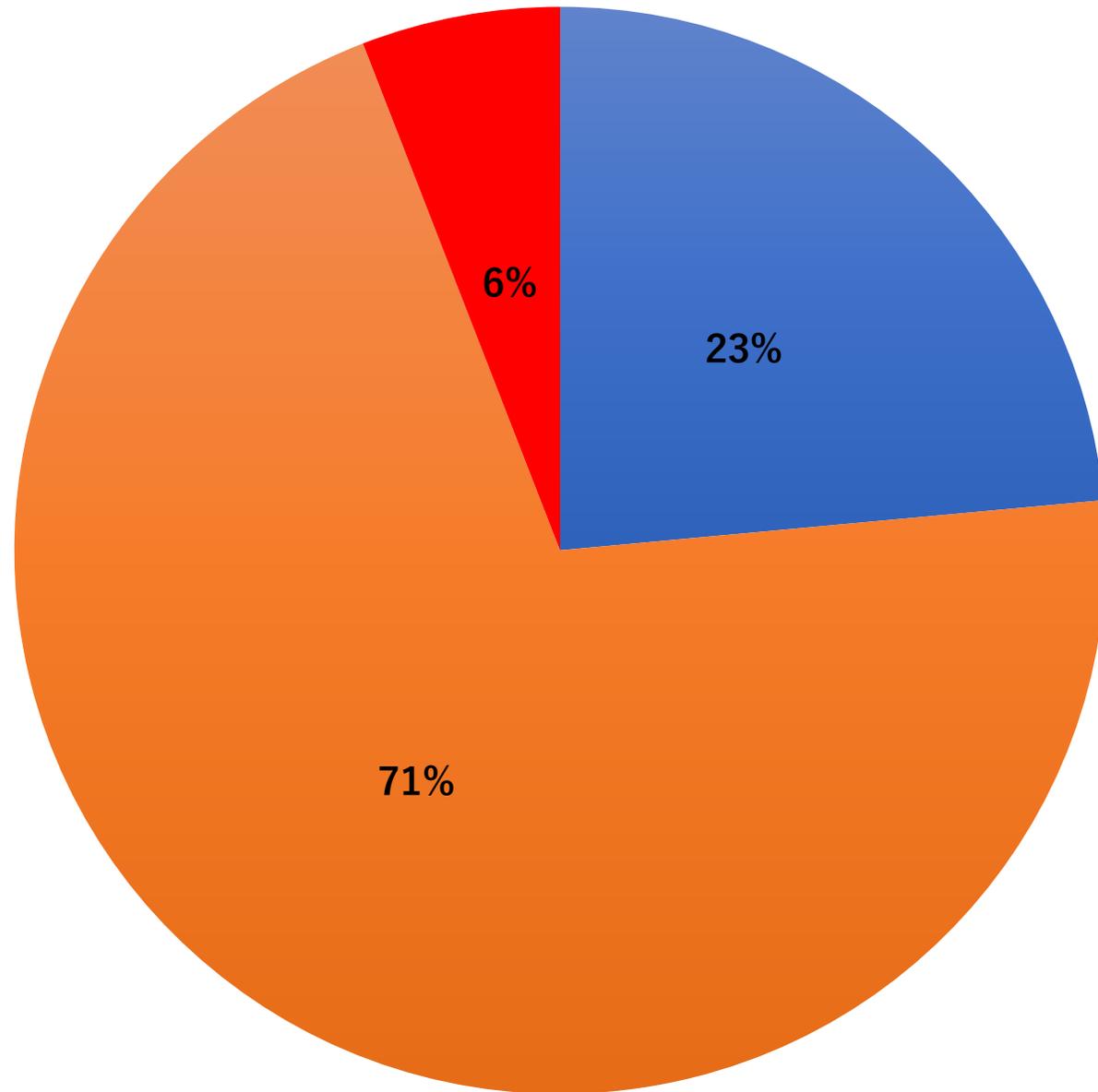
■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

- ・ 本人、おいしいといっているので良いと思います。
- ・ 施設の食事はこういうものだと思う。
- ・ 栄養的に安定しています。
- ・ 食事は残さず食べているとの事で満足しています。
- ・ 非常に満足とまではいきませんが、そこそこ満たされています。
- ・ 栄養のバランスが良いです。季節毎のイベントにはそれにちなんだお料理も出していただいている様で素晴らしいです。
- ・ こちらの要望に応じて頂いています。

- ・ 戦後の食糧難で生きてきた私でもこの年でおいしいと思ったことはあまりありません。皿数を減らしても味付けをしっかりと下さい。いんげん、ちくわ、缶詰のフルーツはなるべく少なくしてください。
- ・ 漬物が出る回数が多い。いんげんの出る回数が多い。
- ・ かむ力が弱って来て硬い物がダメになってきた。もやし、いんげん、魚等。
- ・ 13年前の献立とほぼ同じですので、もう少しインスタントや鮭の骨みたいな水煮の魚が食べたいです。13年前は魚全般が不味かったですが、今は少し食べられます。

問4 入浴について満足度

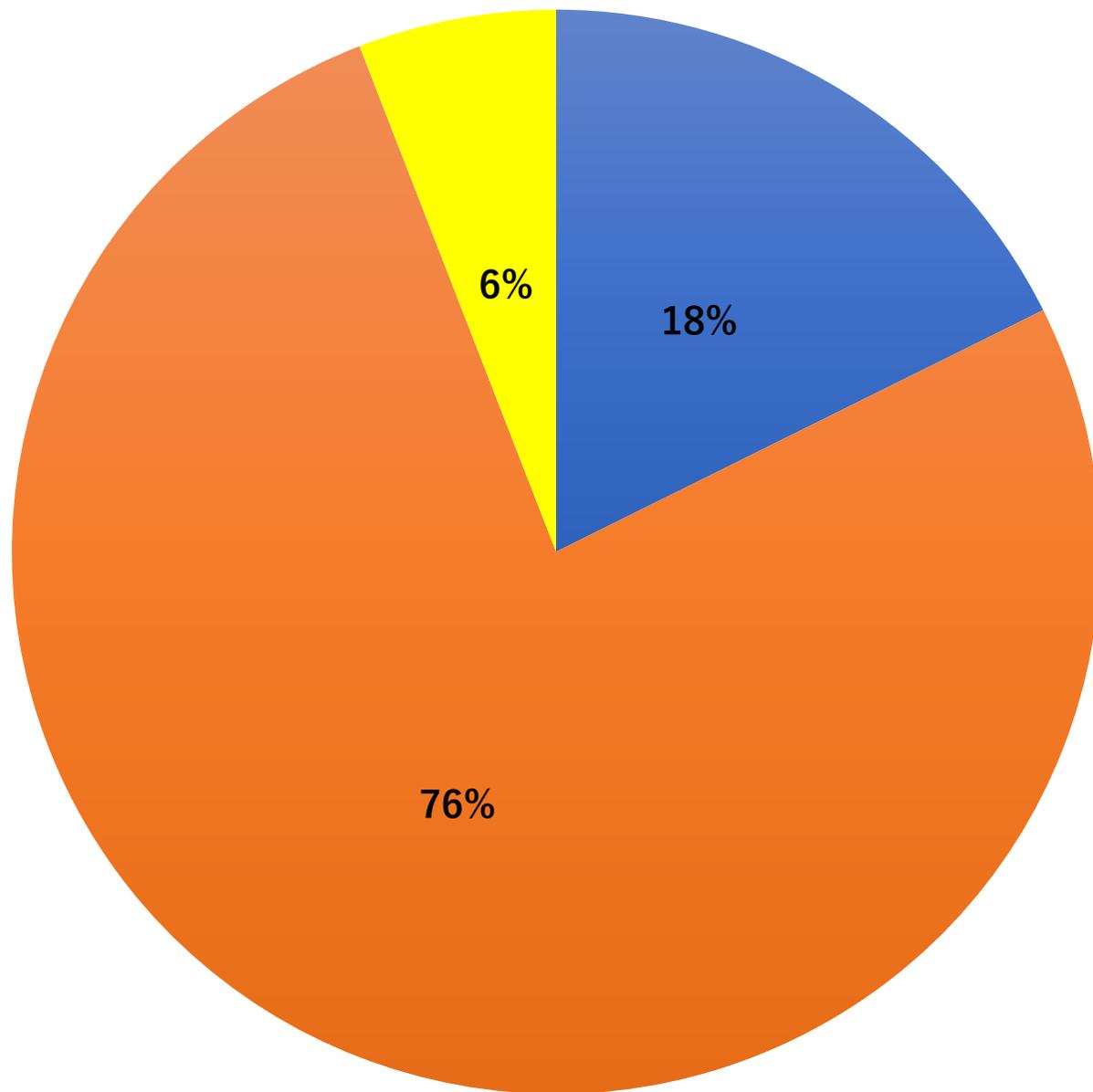
入居者様（ご家族様）からのご意見



■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

- ・家にいるときはほとんど入っていなかったので入れてもらえてありがたいです。
 - ・自室で毎日入浴できる。
 - ・自分で出来ない所を補って頂ける。
 - ・週2回の入浴に関して不満は出ていない様子です。
 - ・入浴でのトラブル等は起きていない。
 - ・入浴もそこそこ満たされています。
 - ・この頃は湯に入ると胸がドキドキ、足の脛が時々痒くなりますが、出ると治ります。今は1日置きぐらいに入ります。少し苦しいのですが…。
 - ・1人で入れませんのでご苦労お掛けします。
- ・1/7～1/12迄入浴はありませんでした。入浴の週を定めてください。大変でしょうが私達にすればいつお風呂に入れて頂けるのか楽しみにしています。

問5 行事・余暇時間についての満足度

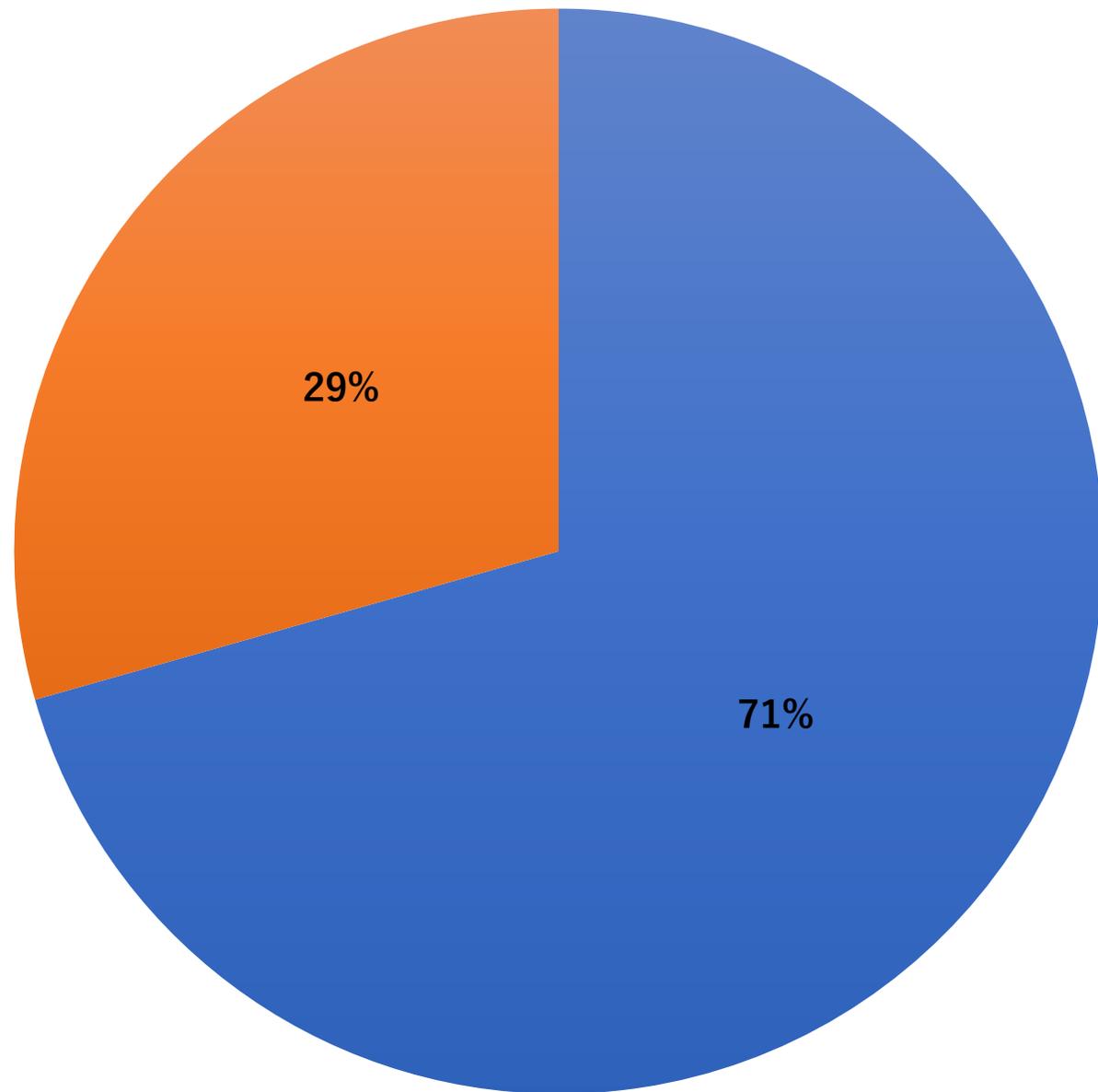


■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 家族も知らない事が新たに発見出来ました。（カラオケ）
- ・ 気に入った行事には参加している。
- ・ 職員さんが一生懸命なので有難く思っています。
- ・ 施設内での行事・余暇活動は楽しんでいる様子です。
- ・ イベント、カラオケ、介護体操、その他ボランティア活動、ラジオ体操等。
- ・ そこそこ満たされています。
- ・ この頃は苦しいのですが、なんとか参加しています。
- ・ あまり参加出来ていないと思います。

問6 受付の対応についての満足度



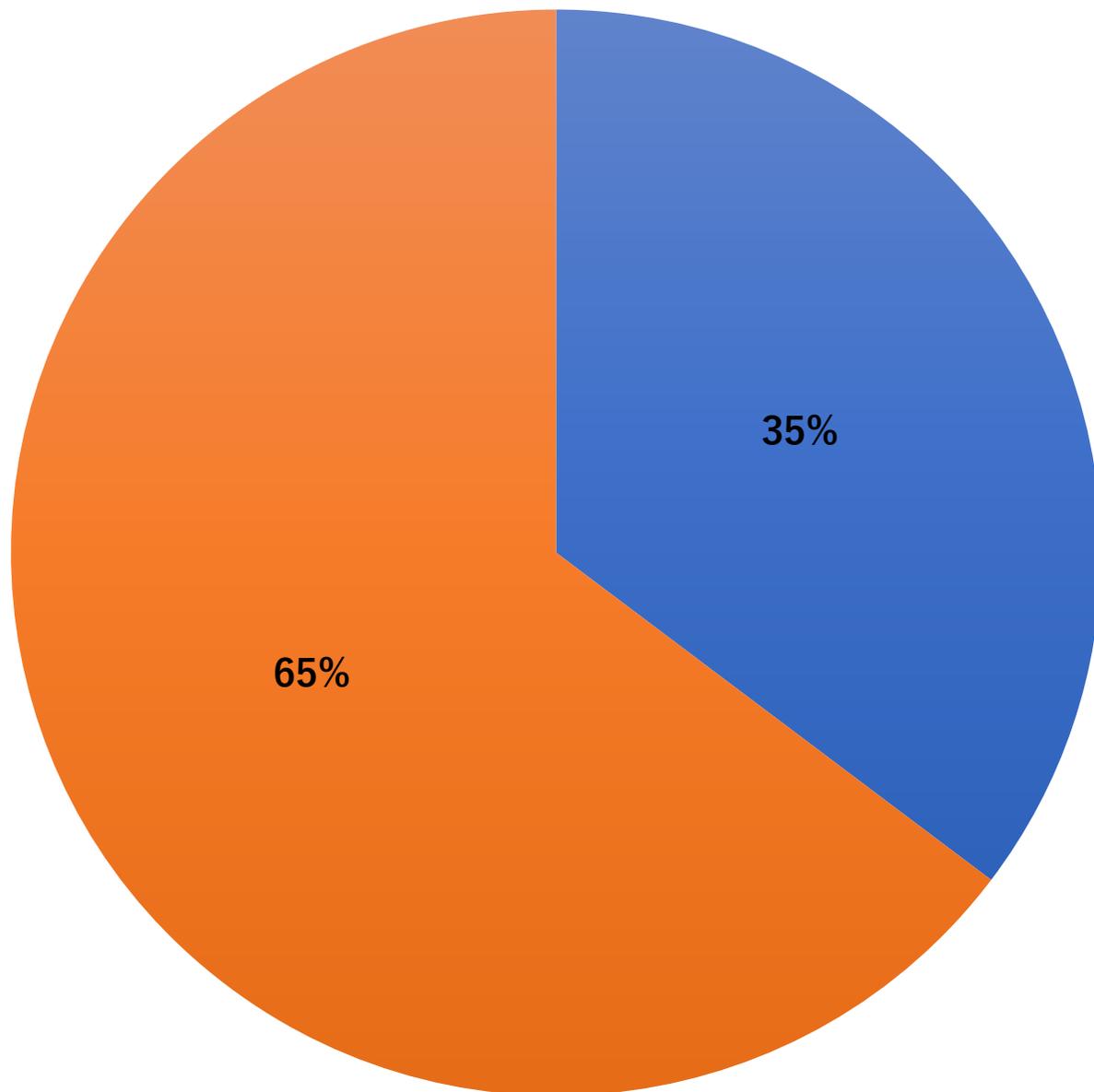
■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ あいさつもしっかりして頂ける。
- ・ 親切に対応してくれる。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 有難い対応です。
- ・ 特に問題はございません。
- ・ とても良く対応していただきました。
- ・ 親切にして頂いて感謝しております。
- ・ いつもお世話になっております。

問7 電話対応についての満足度

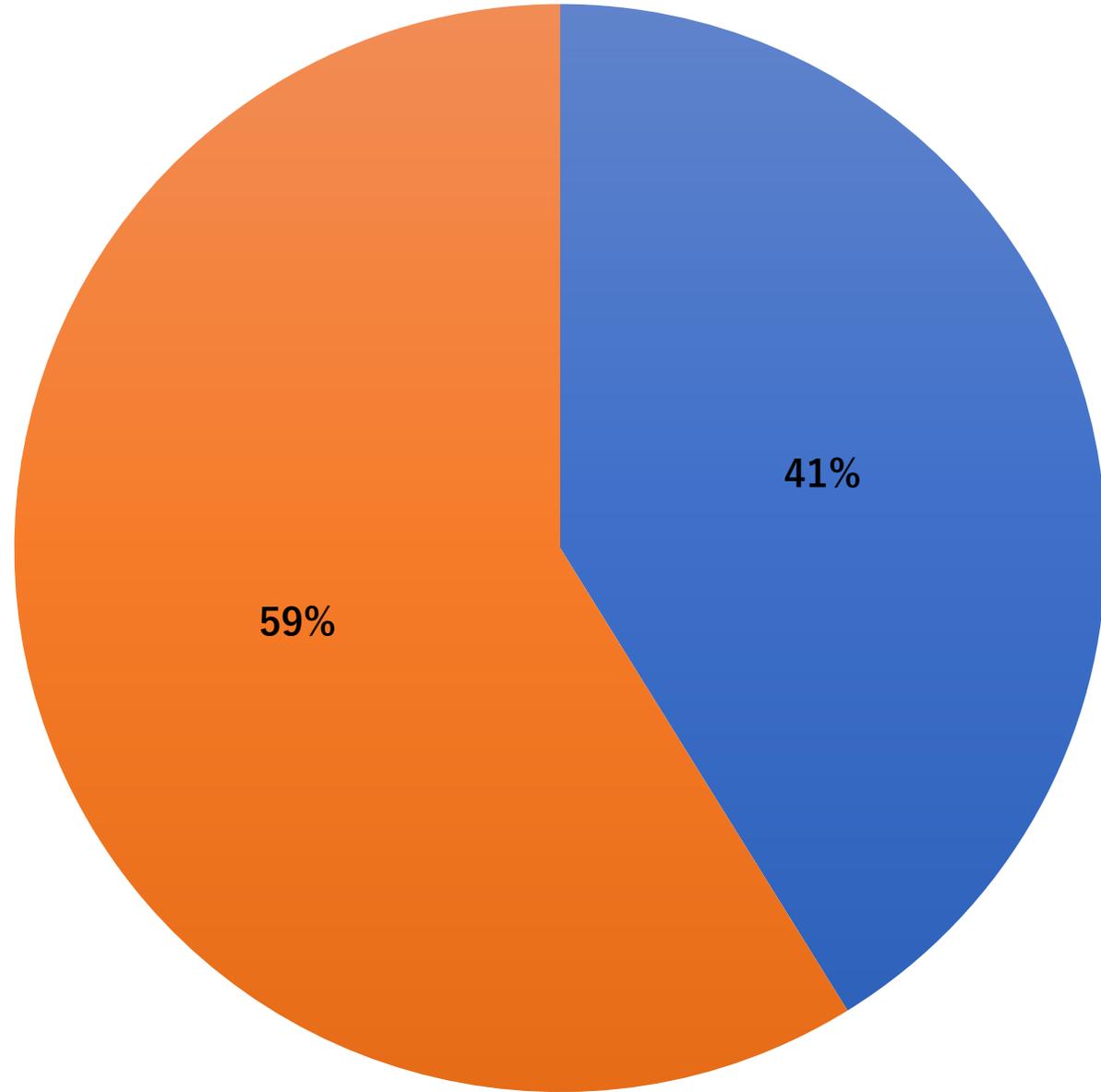
入居者様（ご家族様）からのご意見



- ・ありがとうございます。
- ・耳が不自由な為苦手だが、丁寧に対応してください。
- ・こちら側の問に対して適切に返答を頂いています。
- ・昔は携帯を持っていましたが、現在は持っていない、外からの電話を部屋につないでくれて助かっております。
- ・とても親切です。
- ・あまり電話が無いので安心しております。

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

問8 職員の対応についての満足度



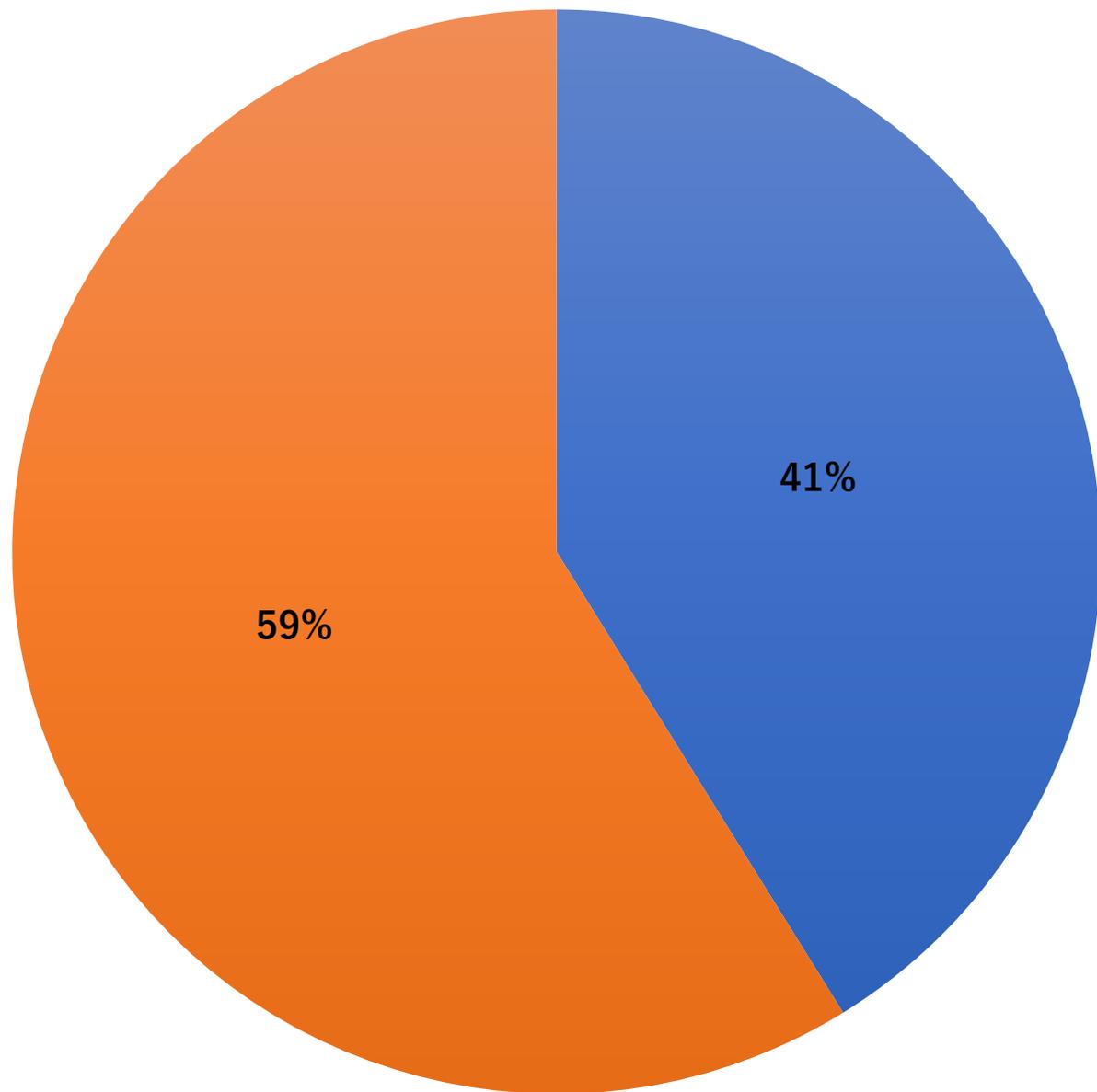
■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・色々な人が居る。
- ・私達は勝手ですから、ナースもケアさんも大変だと思います。
- ・特に問題はありません。
- ・好みに合わない人もいるが、ほとんどが良い。
- ・用がある時は呼んでくれたり説明してくれたたりするので満足です。
- ・とても親切です。
- ・非常によいと思います。

・満足はしているが、人によっては挨拶してもらえない。

問9 リハビリについての満足度



■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

入居者様のご家族様からのご意見

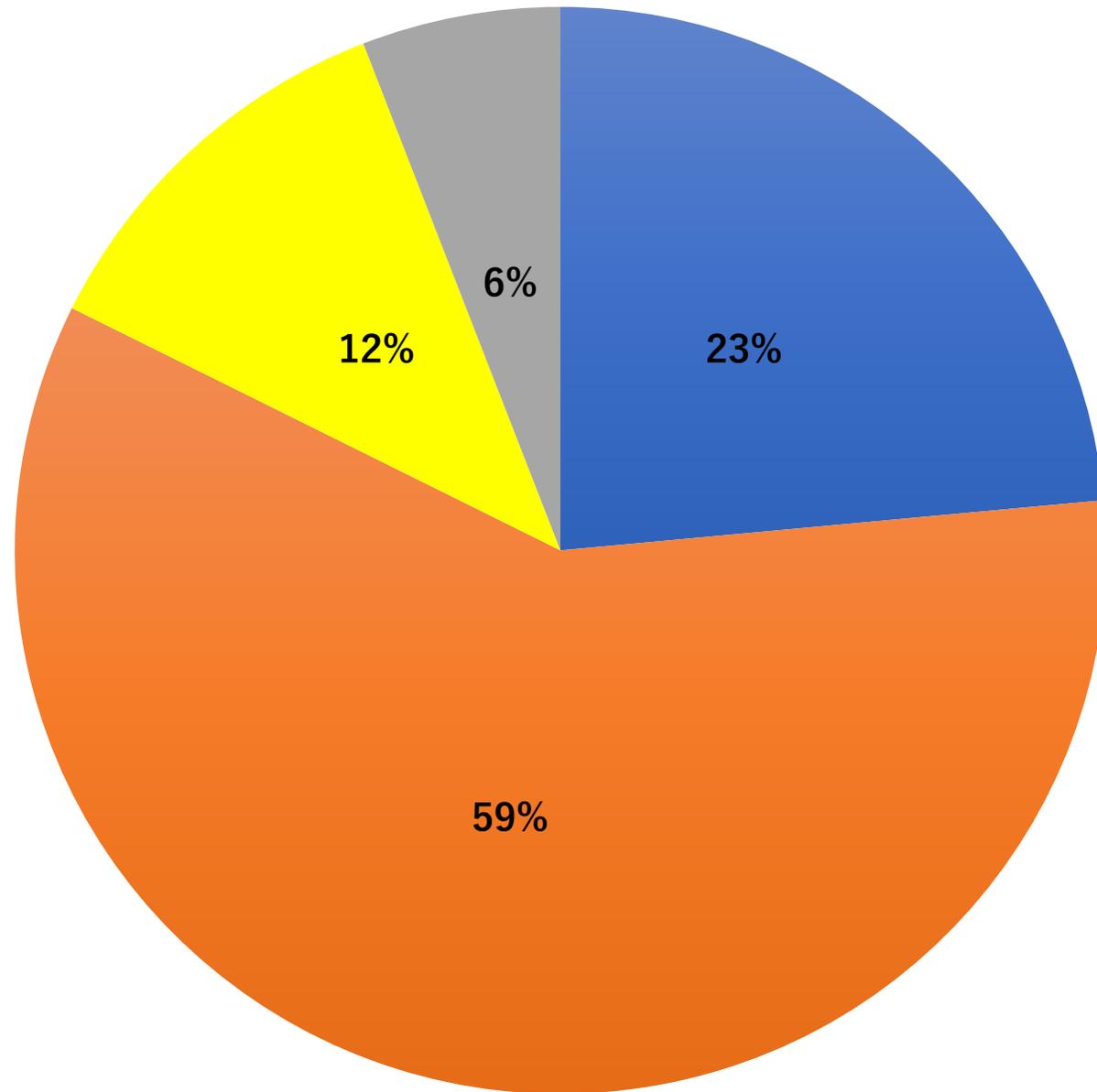
- ・ 器具を使わせてもらっている。
- ・ 大変満足しています。
- ・ 施設サービス計画書の内容から判断して満足しています。
- ・ 筋トレ等自由に使用できる。
- ・ 特別にリハビリは受けておりませんが、リハビリ体操やリハビリ室に入り電動足漕ぎ器を使わせて頂いています。
- ・ 少しずつ動けるようになってきたように思います。

問10 プライバシーについて満足度

入居者様（ご家族様）からのご意見

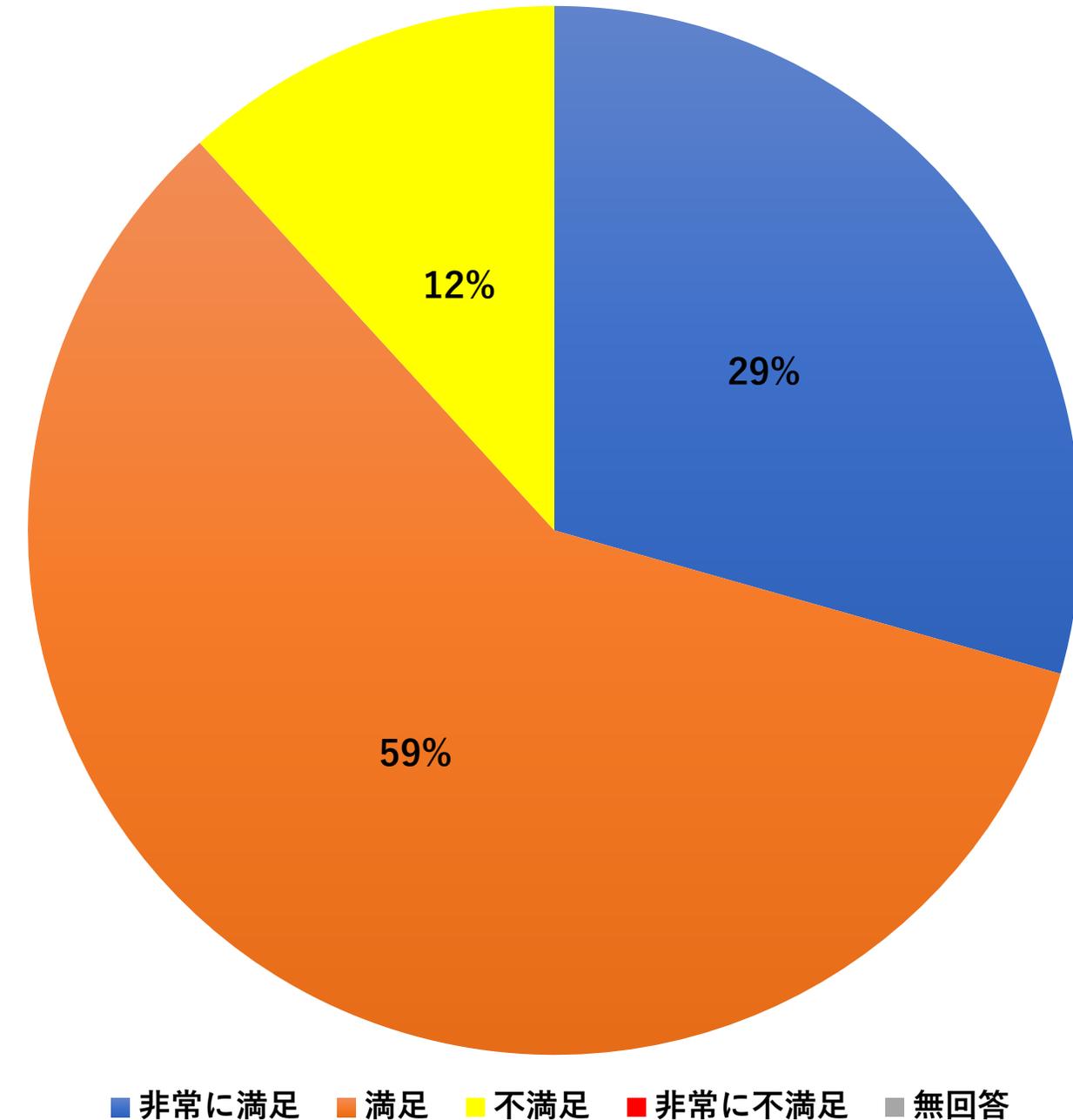
・ 個人情報が流出しているとは思えない事から満足しています。

- ・ 人の部屋に入ってくる人がいるので困ります。
- ・ ほとんど会話も出来ない人が多い中どれがプライバシーか分かりません。



■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

入居者様（ご家族様）からのご意見



- ・ 職員も色々いるので平均点位だと思う。
- ・ 各人各様でよろしいんじゃないでしょうか
- ・ 分からない所は詳しく教えて頂いています。
- ・ 時々是不満もありますがそこそこ満足しています。
- ・ 皆さんとても感じが良いです。

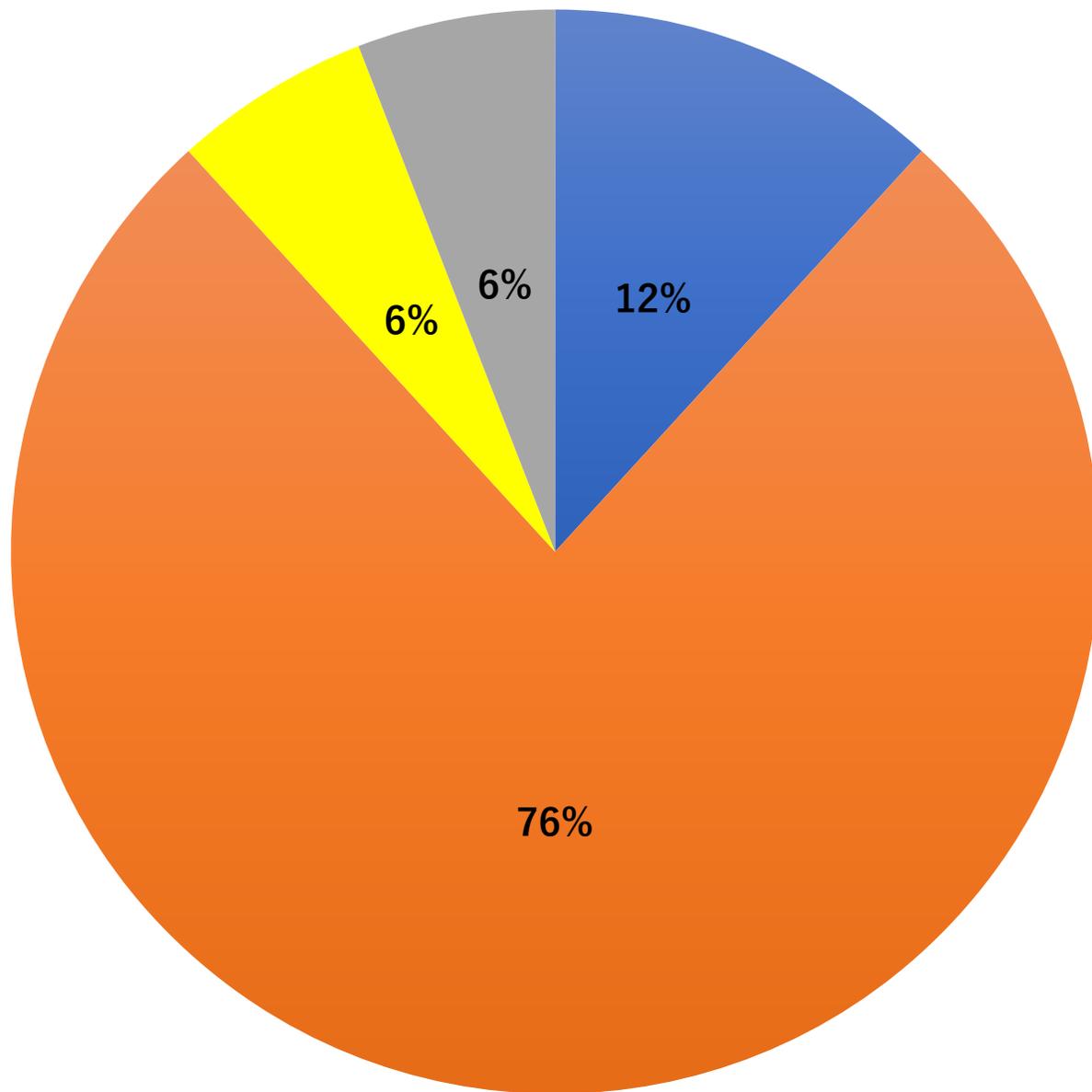
・ 人によって挨拶してもらえない。挨拶は基本中の基本。

・ 配膳の途中、トイレに行っても手を洗わず続ける人もいる。配膳中手がすくと人によっては立話が多く、大笑いして注意されている職員もいた。

・ 用が無ければ口を聞きません。マスクをしていて顔も分からないし名前もわからないので良いのでしょうか？

問12 施設全般についての満足度

入居者様（ご家族様）からのご意見



- ・人数が少ないように思うが皆さん良く対応している。
- ・入所者本人は、何の不自由もなく過ごせているので満足しています。
- ・買物代行、イベント等、とくし丸、朝の体操後の水分補給しない人もいる。（居心地の良い施設であってほしい。）
- ・そこそこ満たされています。
- ・生活支援費（49,500円）何を受けているのかわかりません。お風呂掃除、部屋掃除、2時半～3時にお茶1杯、シーツ交換（1回/週）健康体操やりハビリ体操は行っています。今の所それだけです。（胸がドキドキ、手が震え字も書けません。）

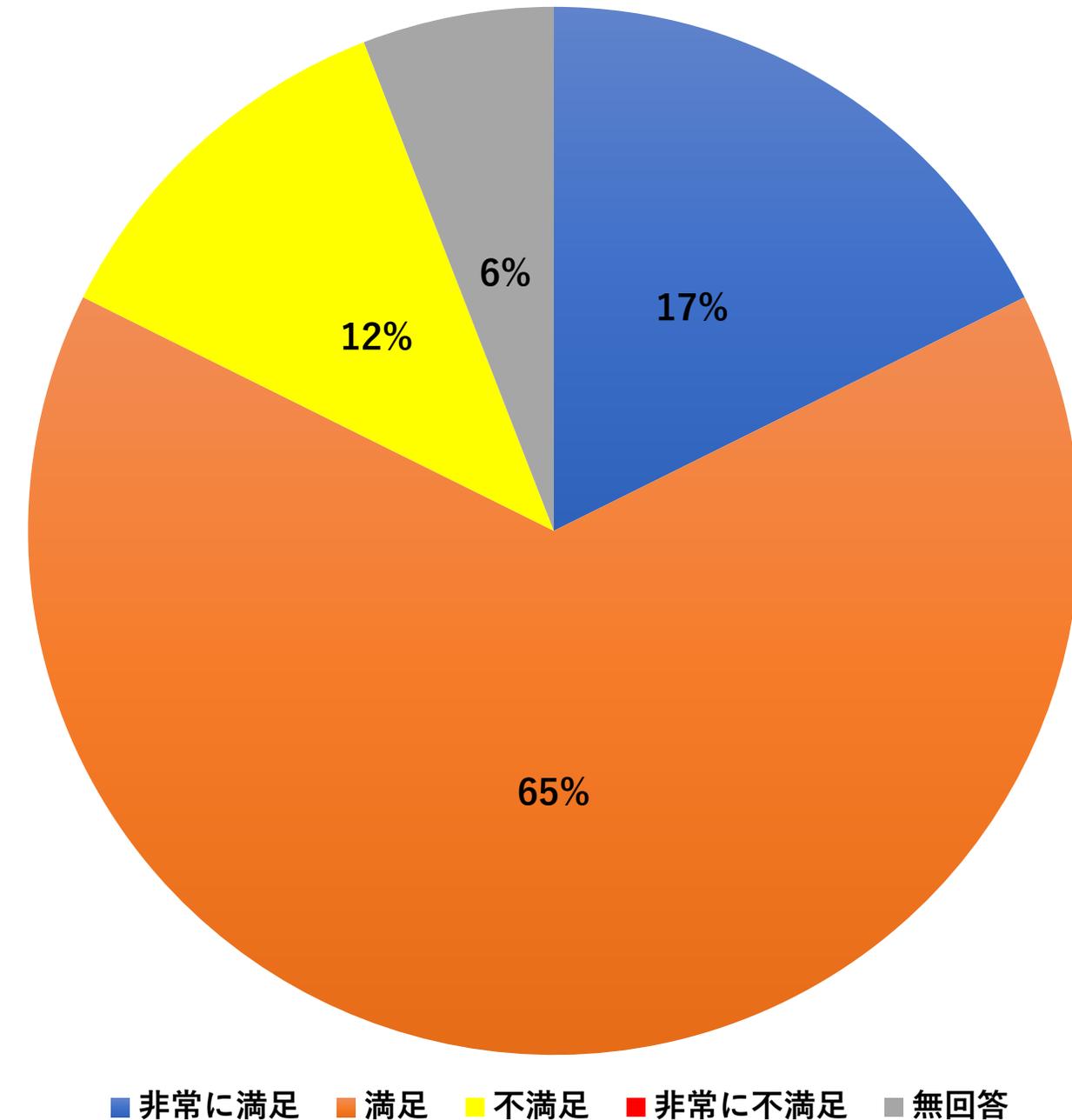
- ・満足しているとお考えですか？
- ・時々洗濯物が間違っている事があります。

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

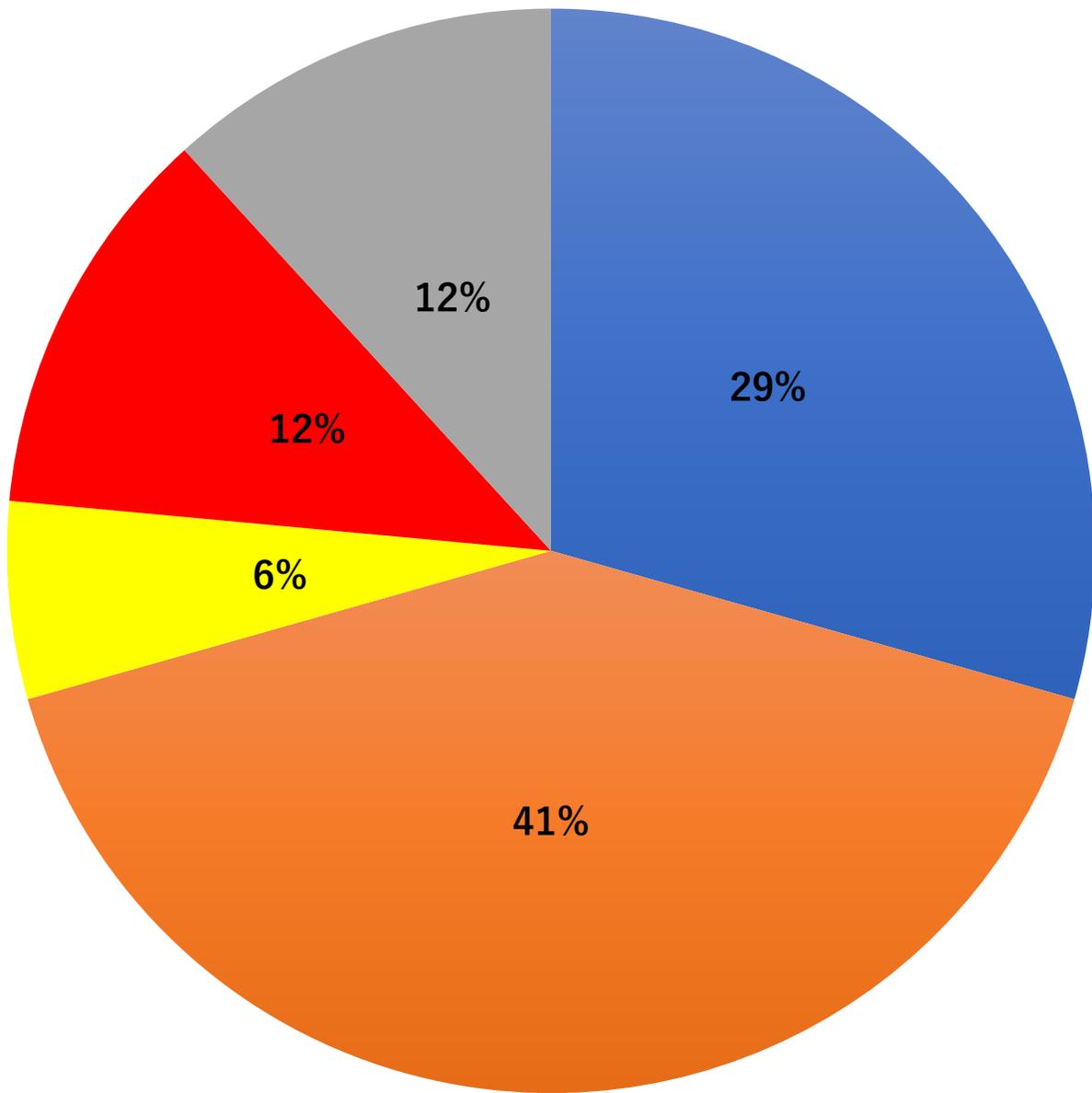
入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・今のままでよい。
- ・良く出来ていると思います。
- ・入所したいと思えるパンフレット・ホームページの内容かと思っています。
- ・入居した時の物しかありません。最近のは見たことが無いのでどの程度変わったのか見たいです。
- ・特に問題ありません。

- ・あおぞら（広報誌）が2年くらい来ない。



問14 友人・家族へ勧めますか？



■ 勧める ■ おそらく勧める ■ おそらく勧めない ■ 勧めない ■ 無回答

入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 個人差がある。
- ・ 同じような病状の人であれば施設を勧めたい。
- ・ 良いと思うから。
- ・ 料金が高い。
- ・ 現状ではとても無理です。
- ・ 今はあちこちに沢山あるので自由に選んでほしいです。

入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

- ・皆様に大変良くしていただき感謝しています。食事はわがままですみませんでした。
- ・1年に1回位はこういうアンケートをして頂きたい。人手不足・物価高騰の時、大変だと感謝しています。ありがとうございます。
- ・1人暮らしの高齢者で軽度認知症の人々の入居が多くなってもらいたい。又施設見学ツアーを行ってもらえば施設はこんなに楽しい所かと思えます。
- ・13年前に入居したのですが、とても楽しかったです。今は名札も名前もないので話しても分かりません。又私もすぐ忘れてしまい認知症の一步手前の様です。胸はドキドキ、手はブルブルで字も書けなくなりました。申し訳ありません。電話は手が震えてボタンも押せません。廊下等に椅子もなく、暖かい時は座りたいです。飾りも無くて寂しいです。
- ・大変良くしていただき感謝しております。これからもよろしく願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。感謝しています。

事業所からのお答え

問2 居室環境について

施設内の清掃を強化しより快適な生活空間が提供できるように努力して参ります。

問3 食事について

令和6年から委託業者を交えて毎月給食会議を開催しております。今回のご意見を共有させていただきます。

事業所からのお答え

問4 入浴について

入浴に関しては入居者様の体調をみながら予定させていただいております。また、施設内において感染症等が複数人確認された場合、感染拡大防止のため数日間入浴を中止させていただく場合がございますが、その際は全身清拭等で清潔介助をさせていただきます。

問8、問11について

定期的に接遇研修を開催し、職員の接遇意識の向上に努めてまいります。

問12について

洗濯物に関しては、間違えがないように確認作業の徹底を図って参ります。

この度お客様満足度調査に、ご協力いただき誠にありがとうございました。

当施設に対して頂戴しました感謝のお言葉や改善のご要望を、職員全員に共有させていただきました。

ご入居者様・ご家族様が安心してご利用いただけるよう、ご意見やご要望につきましては施設と法人が連携し、早期改善に取り組んでまいります。今後とも何卒よろしくお願ひ申し上げます。

医療法人社団 三思会
介護部地域連携室