2025 年度満足調査にご協力いただきありがとうございました。皆様から頂いた感謝・労いのお言葉は職員の励みとなっております。また、貴重なご意見・ご要望につきまして施設からの回答を以下の通りまとめさせていただきました。

Q1、Q2、Q3 の法人基本方針（挨拶、言葉遣い、表情態度）の徹底について
大変満足・満足で 100%の回答をいただきました。
たくさんの感謝・労いのお言葉は職員の励みとなっております。心より感謝申し上げます。

Q4 サービス提供に関する計画書の説明について
大変満足・満足で 94.1%の回答をいただきました。また、5.9%（2 名）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
日常の生活状態が不詳で家族は面会もガラス越しで意思疎通がままならず、もっと近くで本人の状態を観察したい。	入居者様の生活のご様子について、わかりづらい点があり申し訳ございませんでした。また、感染症蔓延防止対策による面会制限に長期にわたりご協力をいただき感謝申し上げます。 日頃のご様子につきましては、職員が口頭でお伝えしておりますがご希望があれば写真や動画でお伝えいたします。 面会のご予約の際お申し出ください。 対面での面会につきましてはたくさんのお問い合わせをいただきました。 地域での感染状況が落ち着いていることから、2025 年 7 月より対面での面会を再開いたしました。お電話でご予約をお願い致します。
リハビリの具体的な内容が知りたい。	リハビリの具体的な内容につきまして、ご希望があれば写真や動画でお伝えさせていただきます。面会のご予約の際お申し出ください。

Q5 苦情・相談・要望に対する対応について
大変満足・満足で 97.1%の回答をいただきました。2.9%（1 名）のやや不満の回答がありました。
「明快な対応を示してくれる」「本人の要望に沿って対応してくれる」など感謝・労いのお言葉を多くいただきました。

Q6 健康状態の変化や怪我等事故発生時の対応について
大変満足・満足で 100%の回答をいただきました。
「適切に連絡頂ける」「きちんと説明して下さるので安心しています」など満足のお言葉をいただきました。

Q7 感染症予防に対する施設の対応について
大変満足・満足で 88.2%の回答をいただきました。また、8.8%（3 名）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
「アクリル板越しでの面会で会話しにくい。」 「スクリーン越しでもマスクの着用が必要。」 「感染対策をしているにもかかわらず感染症になった。」	感染症蔓延防止対策につきまして、アクリル板越しでの面会ではご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 また、その中でも入居者様の感染を防ぐことができなかったことにつきまして心よりお詫び申し上げます。 面会につきましては、近隣地域での感染状況が落ち着いていることから、2025 年 7 月より、対面での面会を再開させていただいております。今後はボランティアを受け入れてのイベントや居室での面会につきましても感染状況を注視し再開に向け検討してまいります。外出につきましてもご相談ください。 引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

Q8 施設全体に対する総合評価
大変満足・満足で 100%の回答をいただきました。
施設の取り組みをご理解頂き心より感謝申し上げます。

Q9 その他お気づきの点

【ご意見】	【回答】
差し入れの幅を広げていただきたい。	差し入れにつきましては、入居者様の嚥下機能により個別に対応させていただいております。 また、食中毒まん延防止の観点より、お預かりできるものは賞味期限の管理ができるものとさせていただいております。 ご理解のほどお願いいたします。ご不明な点がございましたら職員までお問い合わせください。
大きな地震時、冬季時の暖房、夏季時の暑さへの対応、備蓄品など準備お願いいたします。	令和 6 年能登半島震災において、のとじま悠々ホームでは 1 月 1 日発災から 1 月 3 日 20 時ごろまで停電が続きました。 ユニットフロアの電気及び冷暖房の電力確保を目的に非常用電力設備工事を実施し 2025 年 7 月に完了しました。これにより一週間程度ユニットフロアの照明・冷暖房・エアマット等の使用が可能となりました。 また、備蓄品につきましては、BCP（業務継続計画）を策定し、予想されうる災害に対する備えを行っております。 今後も入居者様ご家族様が安心していただけるよう備えてまいります。

皆様、貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見をサービスの改善と向上に活かしてまいります。
入居者様が心地よく暮らし、家族様が安心していただける施設を目指し職員一同努めてまいります。
今後もお気づきの点がございましたらお気軽に職員へお声掛けください。

のとじま悠々ホーム　職員一同