

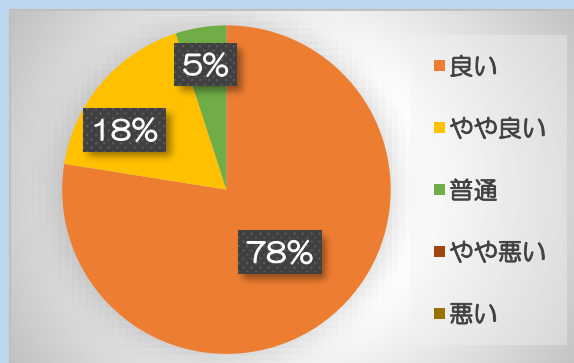
【満足度調査アンケート集計（入所）R8.3月 実施】

【Ⅰ 職員の接遇に関して】

回答件数：40件（うちWEB回答14件）

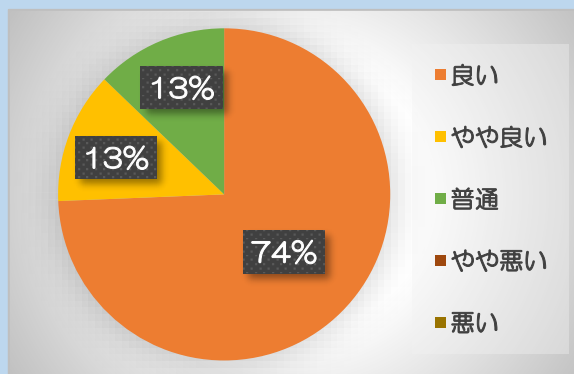
1.職員からの挨拶や笑顔は親しみが感じられますか

カテゴリー	件数	%
良い	31	78%
やや良い	7	18%
普通	2	5%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	40	



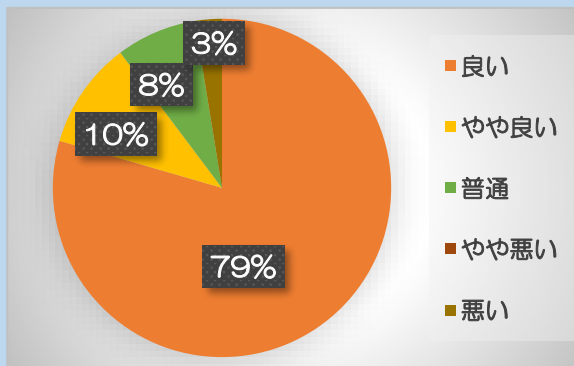
2.職員は話しかけやすい雰囲気ですか

カテゴリー	件数	%
良い	29	74%
やや良い	5	13%
普通	5	13%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	39	



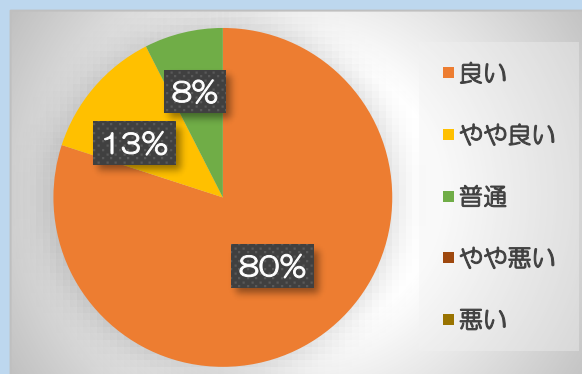
3.職員に相談した際の対応姿勢はいかがですか

カテゴリー	件数	%
良い	31	79%
やや良い	4	10%
普通	3	8%
やや悪い	0	0%
悪い	1	3%
合計	39	



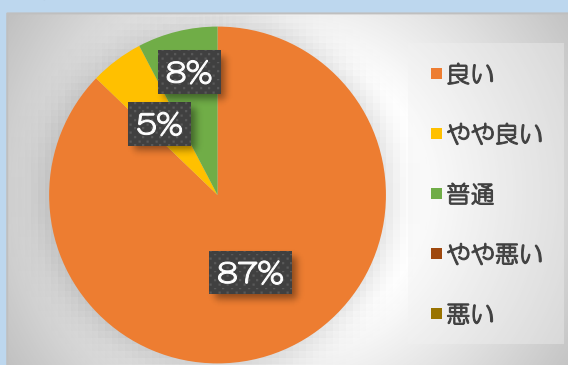
4.職員の身だしなみは整っていますか

カテゴリー	件数	%
良い	32	80%
やや良い	5	13%
普通	3	8%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	40	



5.職員の窓口や電話での対応姿勢はいかがですか

カテゴリー	件数	%
良い	34	87%
やや良い	2	5%
普通	3	8%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	39	



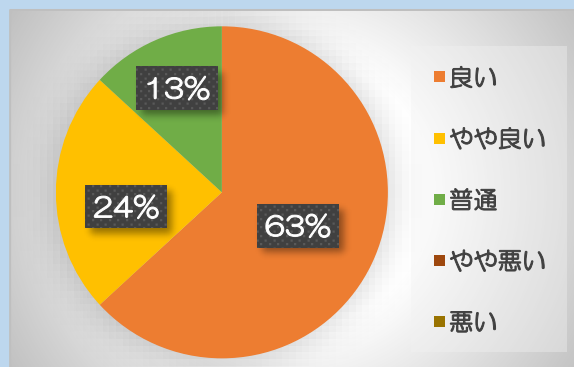
【ご意見】

- 相談（連絡）に対する応答や書類の作成が遅く感じられる。週明けの連絡としながら、週末まで連絡がない。書類の作成日が週初めとなっているものが、届いたのは翌週。
- 以前、コロナ自粛の際、洗濯物の受け渡しを事務所の職員さんをご対応くださり、事務のお仕事をご多忙でいらしても、毎回明るく、こころよく受け渡しくださったことを、今でも感謝しております。
- いつも行くたびに職員の方々が声をかけてくださり、要望にも丁寧に対応していただきありがとうございます。
- どなたも親切に対応して下さっています。

【Ⅱ 施設内環境に関して】

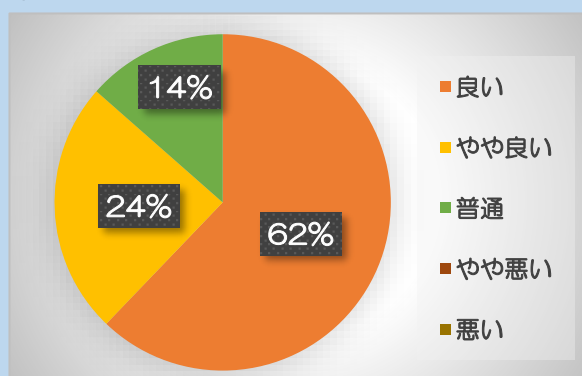
6.施設内の環境は快適ですか

カテゴリー	件数	%
良い	24	63%
やや良い	9	24%
普通	5	13%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	38	



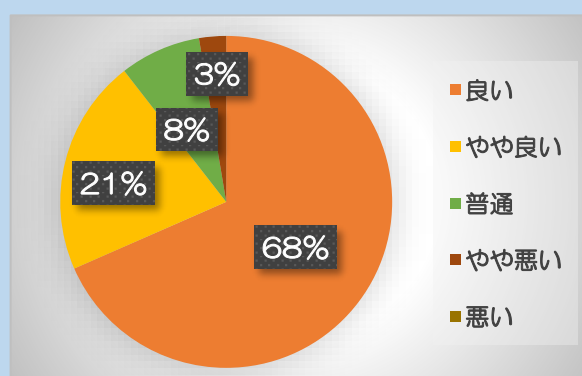
7.感染対応は適切になされていると感じますか

カテゴリー	件数	%
良い	23	62%
やや良い	9	24%
普通	5	14%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	37	



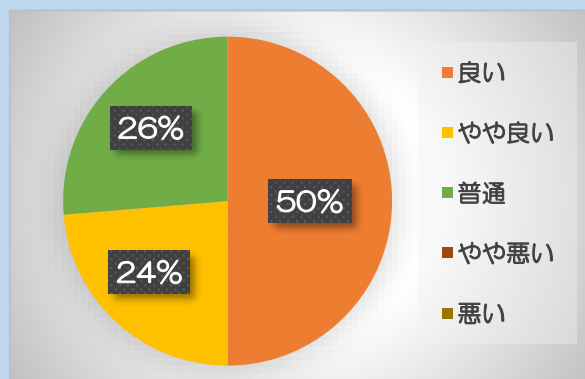
8.掃除は丁寧にされていると思いますか

カテゴリー	件数	%
良い	26	68%
やや良い	8	21%
普通	3	8%
やや悪い	1	3%
悪い	0	0%
合計	38	



9.プライバシーの配慮はなされていると感じますか

カテゴリー	件数	%
良い	19	50%
やや良い	9	24%
普通	10	26%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	38	



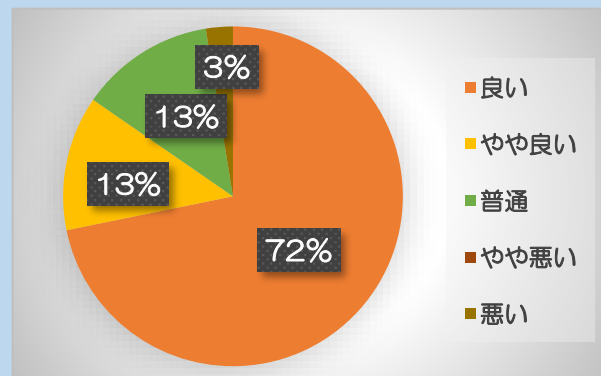
【ご意見】

- ・清掃が行き届いているので、とても満足です
- ・母が床を汚してしまい、いつも気にしております。ご多忙の中、お掃除くださり大変ありがとうございます。
- ・談話室がもう少し多いと良いです。
- ・施設は大変明るくいつも清潔にされている事に感心しています。

【Ⅲ 介護・看護に関して】

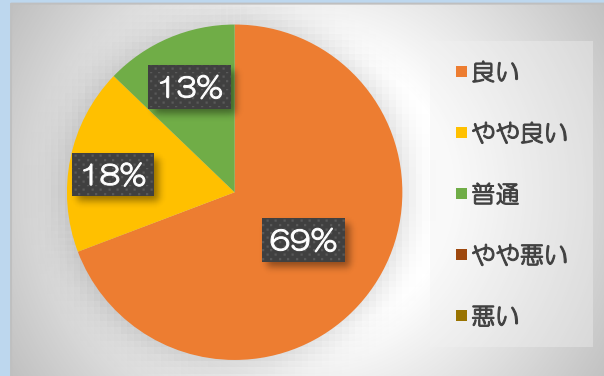
10.介護・看護職員の知識や技術に満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	28	72%
やや良い	5	13%
普通	5	13%
やや悪い	0	0%
悪い	1	3%
合計	39	



11.何か依頼した際の対応はスムーズですか

カテゴリー	件数	%
良い	27	69%
やや良い	7	18%
普通	5	13%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	39	



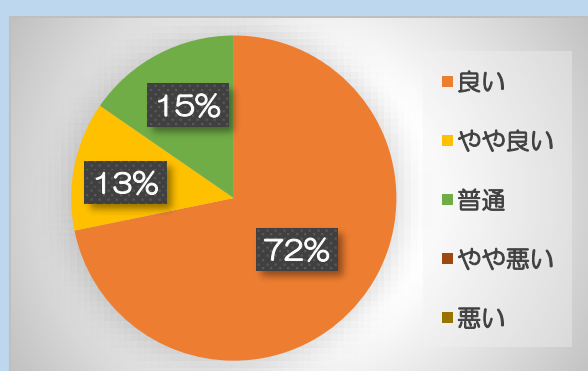
【ご意見】

- 車イスに深く座らせることができないスタッフがいる。衣服の着せ方が中途半端なスタッフがいる。くつ下のかかとが足の裏だったり、上着が着崩れて見えたり、背中側の腰の素肌が見えていたりする。
- トイレの訴えが強く、ご多忙の中「もういい加減にして！」とお気持ちでは思う時があっても、皆さん優しく接してくださりありがとうございます。
- お薬の事や介護の状況など、その都度電話や面談で知らせてくださるので助かります。
- 基本的な事はやっていただいているようですが、個人差はあるようです。
- 大変感謝しています。

【Ⅳ ケアプランに関して】

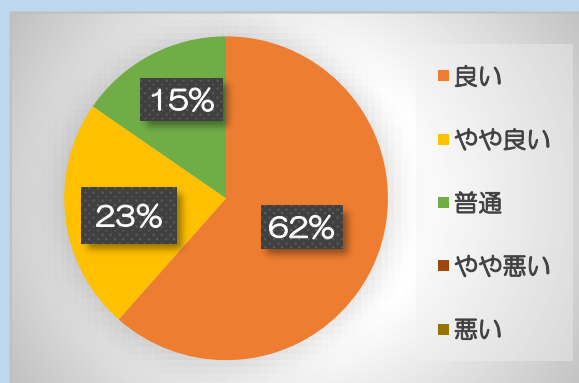
12.ケアプランの説明は分かりやすいですか

カテゴリー	件数	%
良い	28	72%
やや良い	5	13%
普通	6	15%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	39	



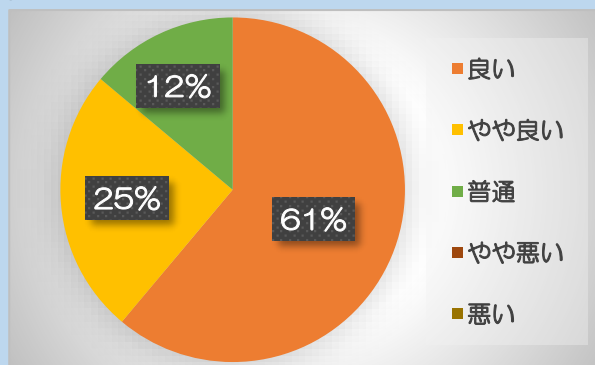
13.ケアプランの内容に満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	24	62%
やや良い	9	23%
普通	6	15%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	39	



14.希望が適切に反映されていると感じますか

カテゴリー	件数	%
良い	22	61%
やや良い	9	25%
普通	5	12%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	36	



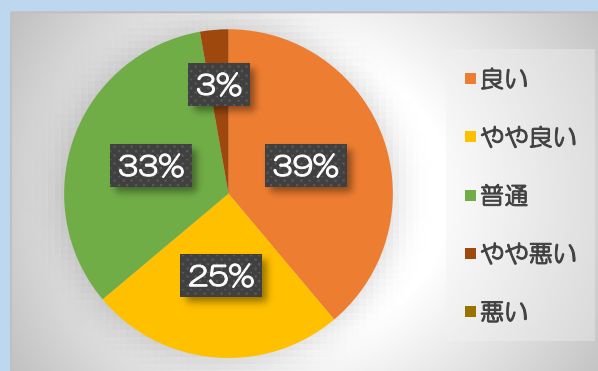
【※お気づきの点やご要望等※】

- 現場で食事介助くださったり、耳のお掃除をされていたり、ケアマネジャーさんも現場で働いているので、ご利用されている皆さんお一人お一人のことを、把握されて、ご理解されているんだと思いました。以前、不穏な方が歩行器を拒否されて職員さんが、困っていらした際、サッと車椅子を持ってらしてご対応されたら、穏やかになりました。優しさが伝わると思いました。
- 認知症の母と、どうしても、穏やかな皆さんと比べてしまい、つい愚痴を言ってしまう。毎回、前向きにフォローくださり感謝しかございません。
- 毎回面談の際にはケアマネさんからプランの内容を詳しく説明していただくので、安心してお任せしています。
- 満足しています。
- 入ったばかりでまだ分かりません。

【Ⅴ 食事に関して】

15.食事、おやつの内容に満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	14	39%
やや良い	9	25%
普通	12	33%
やや悪い	1	3%
悪い	0	0%
合計	36	



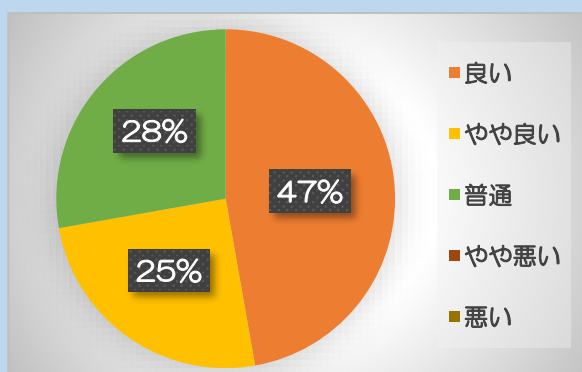
【ご意見】

- ・入所してから体重も増えているようなので、食事に関しての不満はないようです。
- ・おやつの量が少ないような気がします。
- ・胃瘻の食事のため？
- ・本人の記憶がなく確認できませんでした。美味しいと言っていました。
- ・大変感謝しています。
- ・家では出来ないことをして頂いていると思っています。

【Ⅵ リハビリテーションに関して】

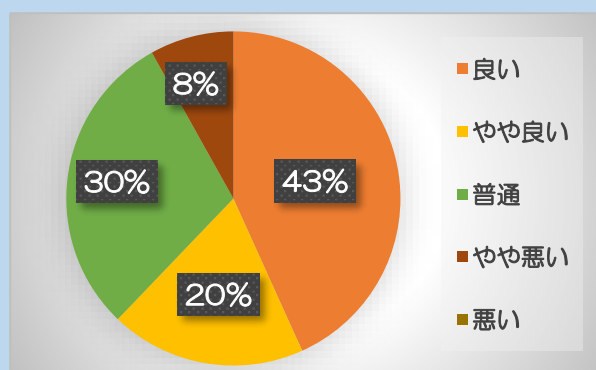
16.リハビリ内容や状態に関する説明は分かりやすいですか

カテゴリー	件数	%
良い	17	47%
やや良い	9	25%
普通	10	28%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	36	



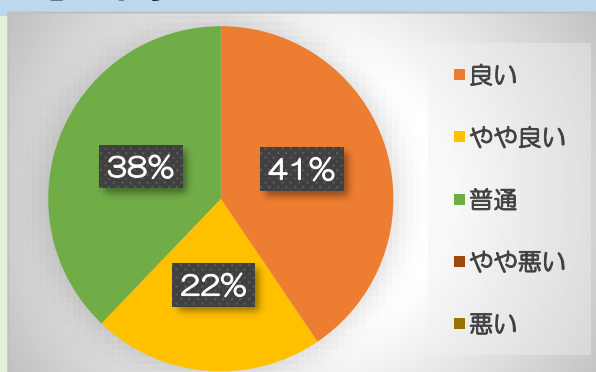
17.リハビリの実施内容に満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	16	43%
やや良い	7	20%
普通	11	30%
やや悪い	3	8%
悪い	0	0%
合計	37	



18.希望がリハビリ内容に反映されていると感じますか

カテゴリー	件数	%
良い	15	41%
やや良い	8	22%
普通	14	38%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	37	



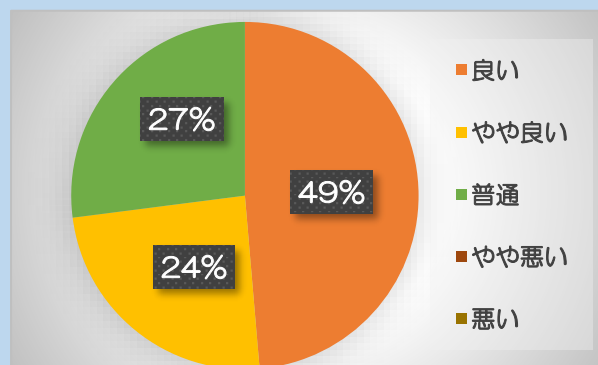
【ご意見】

- とにかくお優しいです。拒否する母に対して、いやな顔一つされずに、地道にご対応くださり、お陰さまで少しずつ歩けるようになりました。感謝しかありません。
- リハビリのおかげで、少しずつ脚力など効果が出ているようで、家族としても嬉しいです。
- 本人の記憶がなく確認できませんでした。

【Ⅶ 入浴・洗濯物に関して】

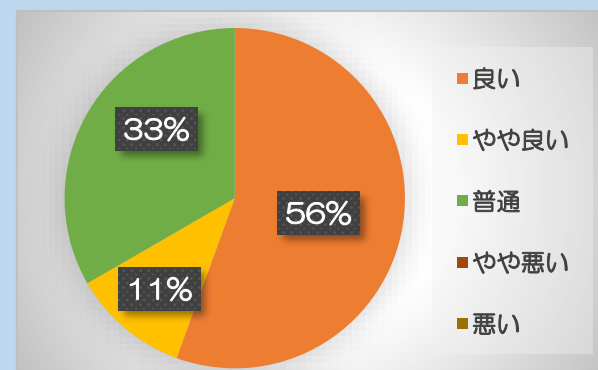
19.入浴の内容に満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	18	49%
やや良い	9	24%
普通	10	27%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	37	



20.洗濯物の管理は適切だと思いますか

カテゴリー	件数	%
良い	20	56%
やや良い	4	11%
普通	12	33%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	36	



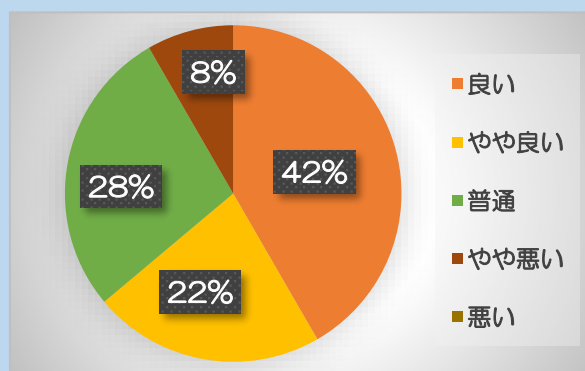
【ご意見】

- 家族のため入浴の内容は不明
- お風呂は大好きですのでとても楽しみにしています。
担当の方にも良くして頂いています。

【Ⅷ 余暇活動に関して】

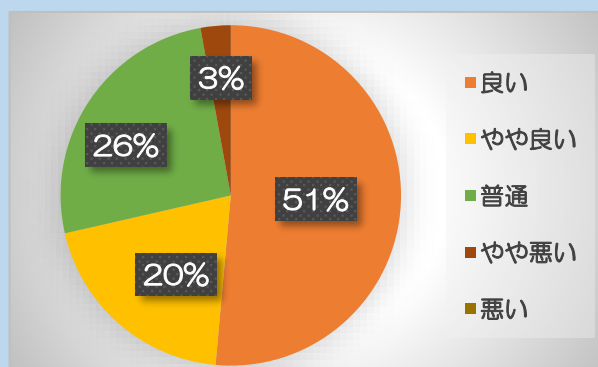
21.レクリエーションや行事の内容に満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	15	42%
やや良い	8	22%
普通	10	28%
やや悪い	3	8%
悪い	0	0%
合計	36	



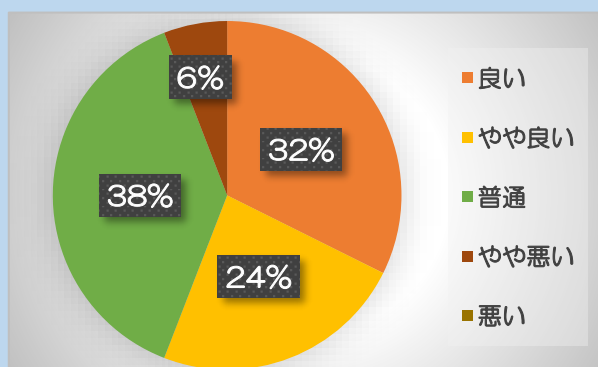
22.施設行事（季節の行事）の頻度は適切ですか

カテゴリー	件数	%
良い	18	51%
やや良い	7	20%
普通	9	26%
やや悪い	1	3%
悪い	0	0%
合計	35	



23.クラブ活動の種類や内容、回数に満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	11	32%
やや良い	8	24%
普通	13	38%
やや悪い	2	6%
悪い	0	0%
合計	34	



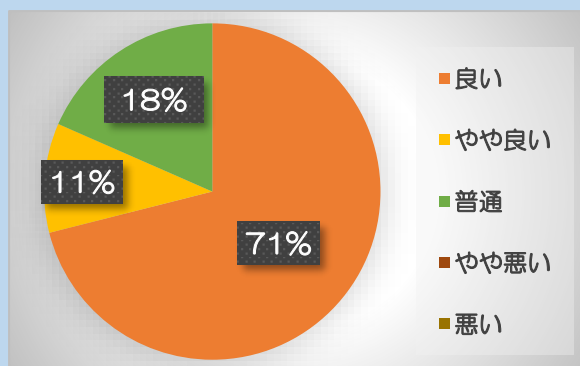
【ご意見】

- クラブ活動に参加する意欲がないので、回答できません。
- 本人に余暇活動の提案をしてほしいです。またお茶の時間から夕食までの時間の活用を考えていただけるとうれしいです。
- カレンダー作成の時に、すぐに飽きてしまう母に、優しく声掛けしながら、母自身で出来るように我慢強くご対応くださり頭が下がります。
- 希望するクラブ活動→囲碁
- 参加を促進しているような感じがしない。
- 皆で風船バレーをしていたのが良かったです。

【Ⅸ 面会に関して】

24.面会時間、場所等満足していますか

カテゴリー	件数	%
良い	27	71%
やや良い	4	11%
普通	7	18%
やや悪い	0	0%
悪い	0	0%
合計	38	



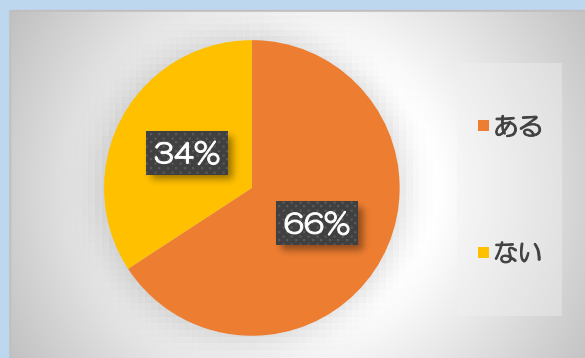
【ご意見】

- 時間、人数が自由なので、とても満足しています。
- 大変満足しています。

【X その他】

25.当施設のホームページをご覧になったことはありますか

カテゴリー	件数	%
ある	25	66%
ない	13	34%
合計	38	



【ご意見】

- 運転手だけの送迎は、安全面に問題はないのですが、介護職員が同乗していないことには家族として少し不安がある。
- Instagramもフォローさせていただいております。毎回楽しみにしております。お忙しい中、継続されていて素晴らしいと思います。
- 少し気になりましたのでお伝えさせていただきます。どこの職場も同じ問題点は抱えていると思います。人手不足や人間関係など会社に対しての不満。しかし、利用者に対してその空気感を与えてはならないと思います。何の罪もありません。利用者の方も心はあるのです。認知だから分からないだろうなどと軽視してはなりません。家族の介護をして私自身が感じました。何故この仕事を選んだのか初心に帰ってみてはいかがでしょう。自分の家族がそのような扱いをされたらと置き換えれば少しは寄り添えるのかなと思います。ひとりひとり心はあり話すことも身体も動かすことのできない人も何かは感じています。とはいえ、皆さんとても親切にお世話していただいています。様々な状況の中最善を尽くしていただいているのも十分に理解しています。感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- これからもよろしくお願い致します。
- 明るくて清潔な雰囲気が出ます。
- いつもありがとうございます。
- 職員さんの休憩以外の時間帯の人数が少なく感じているのですが退職された方が多くいるのですか？募集しても介護職はなかなか厳しいとは思いますが利用者さんが怪我とかされる心配がします。
- 足の爪が伸びてました。宜しくお願いします。
- 部署間の連携があまりない。お役所的な対応が多い。
- 安心して母を過ごさせることができました。ありがとうございました。

【令和7年度 満足度調査アンケート 配布件数】

	配布数	回答件数	回収率
【入所・SS】	100 (+ショートステイ)	40 (web回答14)	36.4% (web回答12.7%)
【デイケア】	150	111 (web回答10)	74% (web回答6%)
【有料】	30	21 (web回答4)	72.4% (web回答13%)