

**ケアハウス朝来**  
**令和7年度介護サービス**  
**満足度アンケート集計結果**

## 調査目的

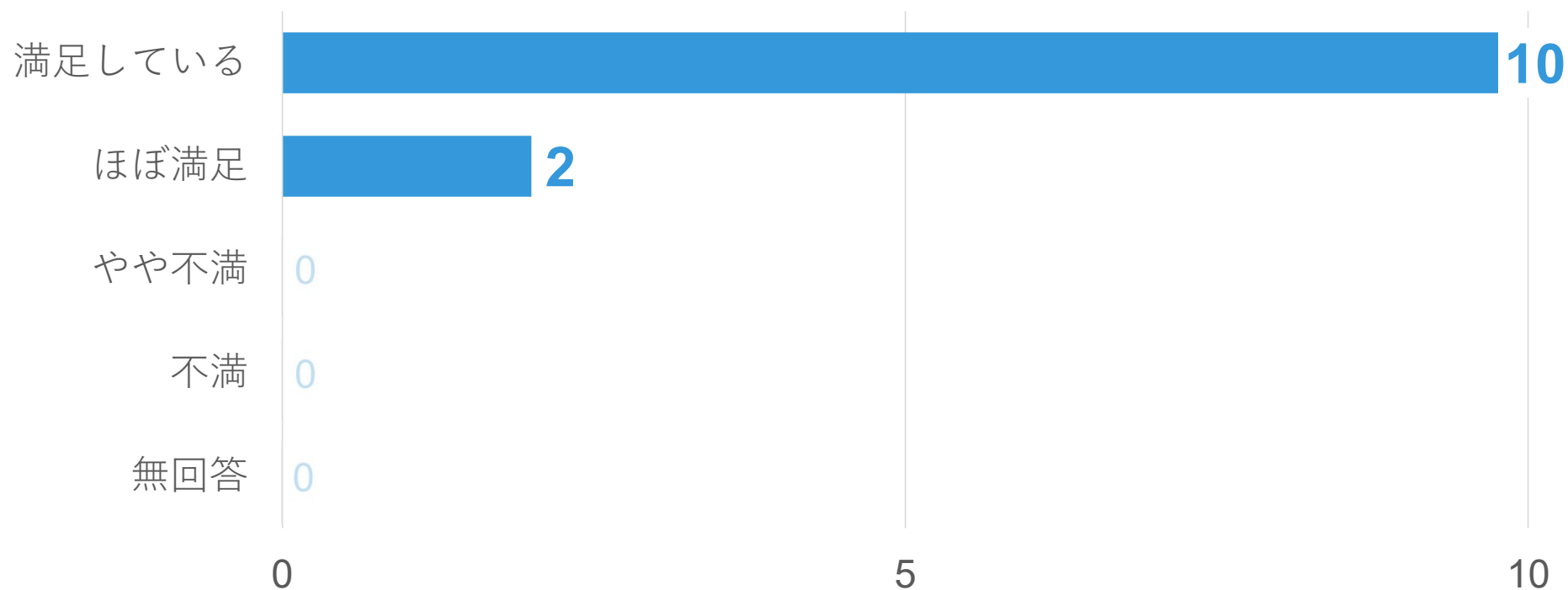
今後の施設運営に活用するため、今回満足度に関する調査を実施致しました。ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

- ✓ **実施期間**： 2025年6月15日～2025年6月30日
- ✓ **調査方法**： Googleフォームでのアンケート（いずれも無記名方式）
- ✓ **回収方法**： Googleフォームでの回答
- ✓ **調査対象**： 特別養護老人ホームあさがおホールご入居者のご家族30名
- ✓ **回収率**： 46%（12名から回答）

満足度アンケート

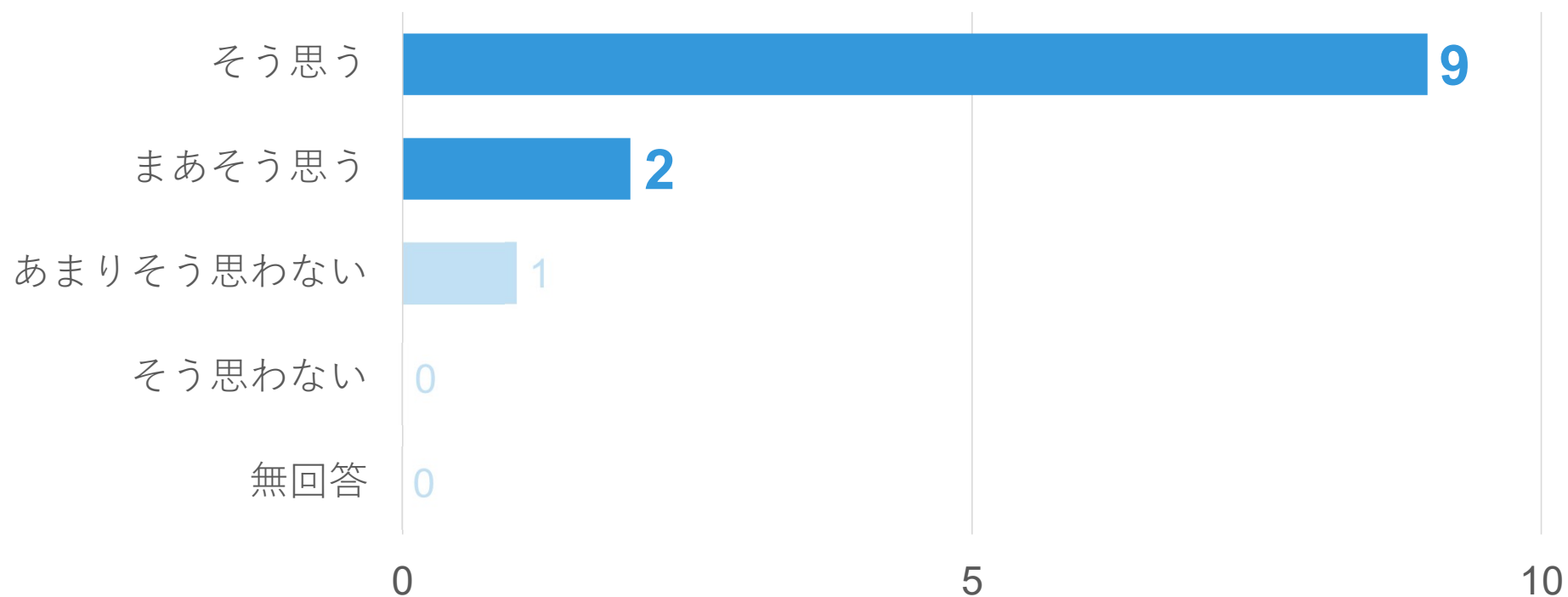
# 1. 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか

12件の回答



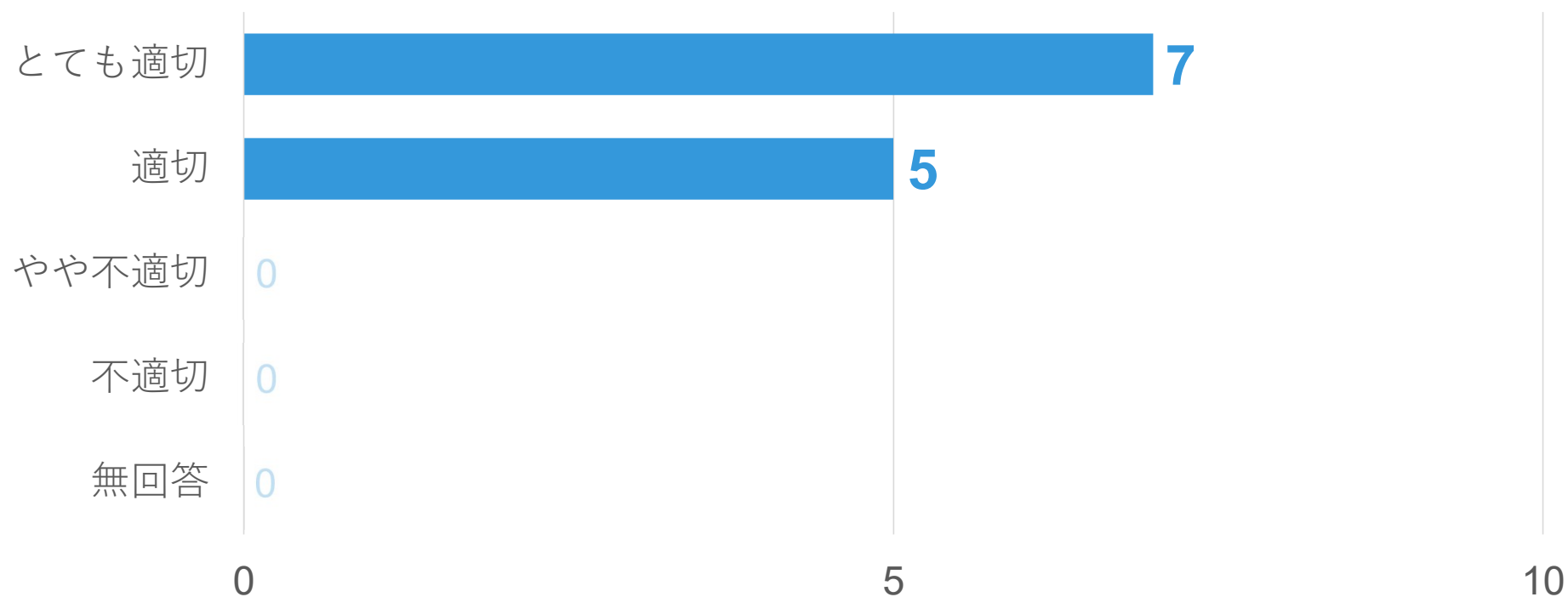
## 2. 職員は笑顔で対応していますか

12件の回答



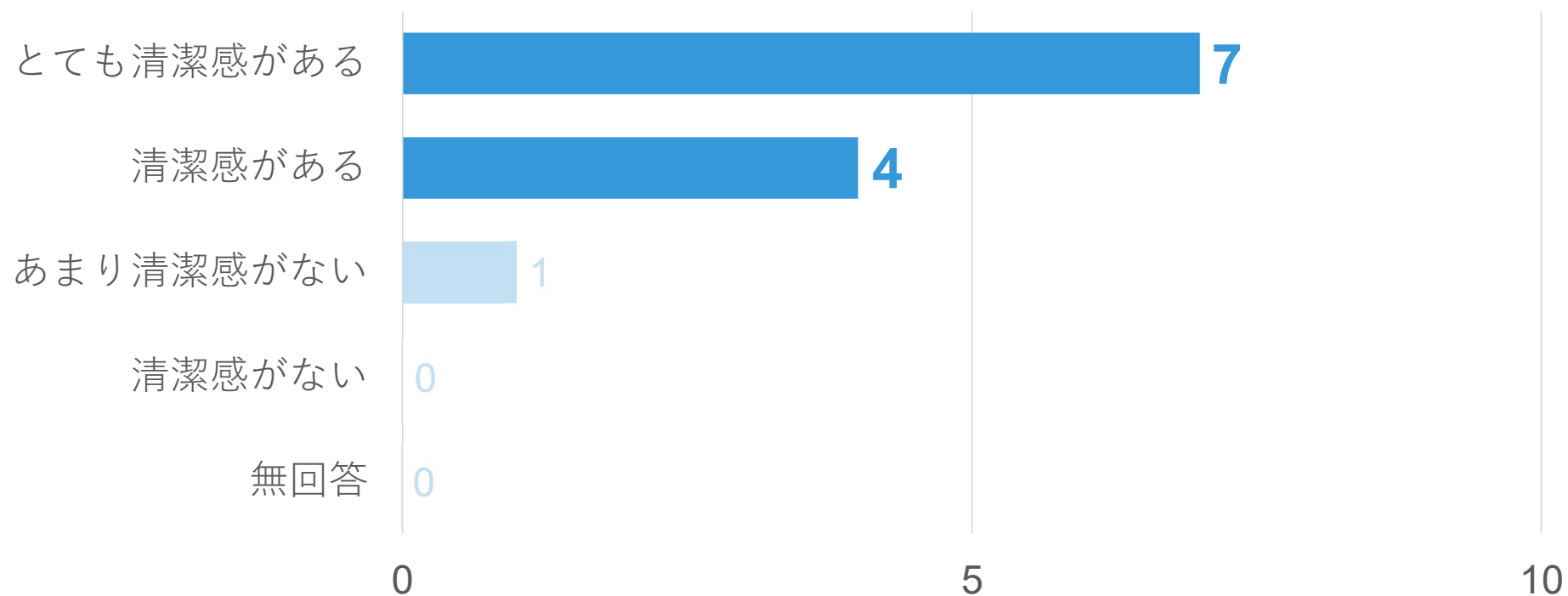
### 3. 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

12件の回答



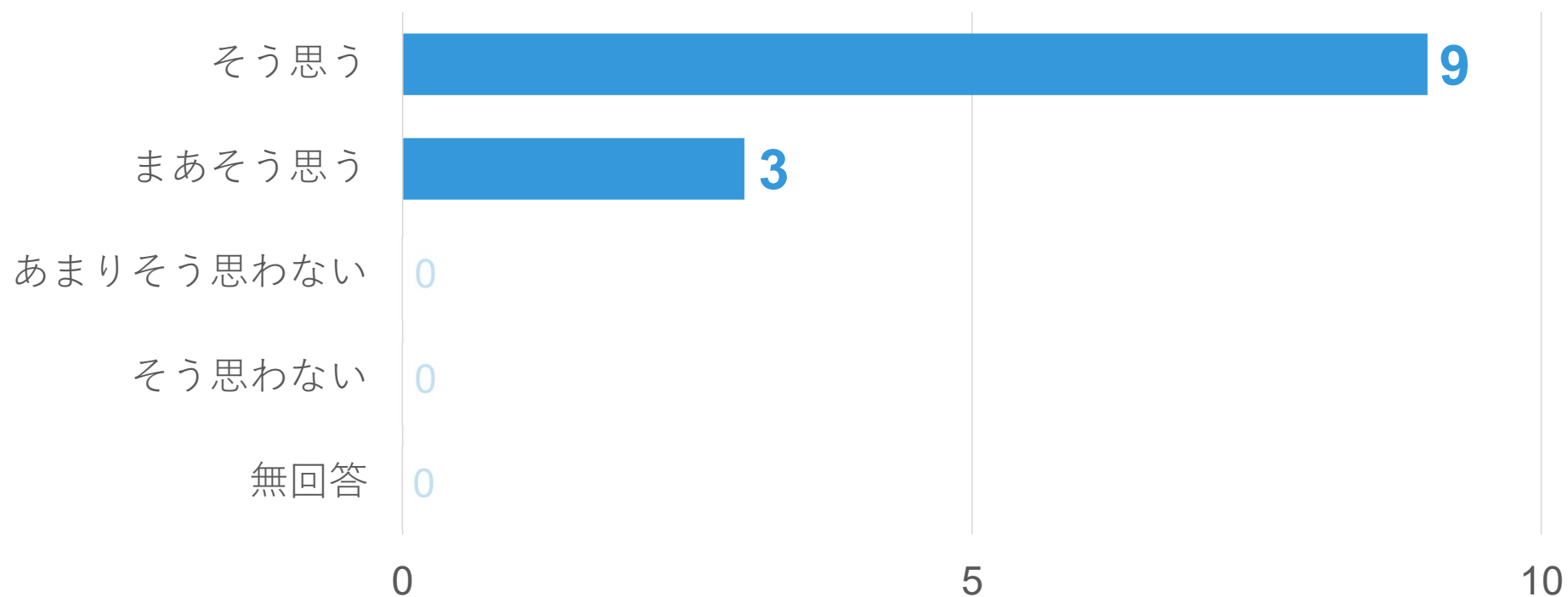
## 4. 職員の身だしなみに清潔感がありますか

12件の回答



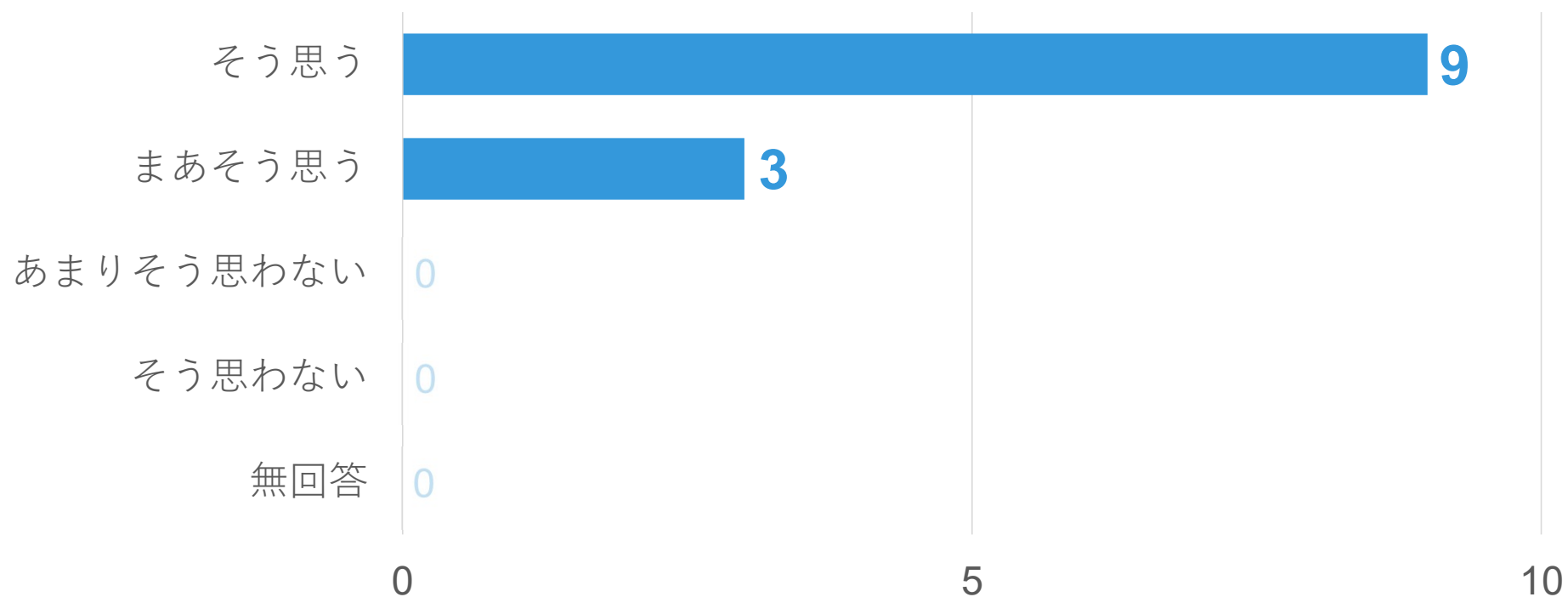
## 5. 利用者は個人として大切にされていると思われませんか

12件の回答



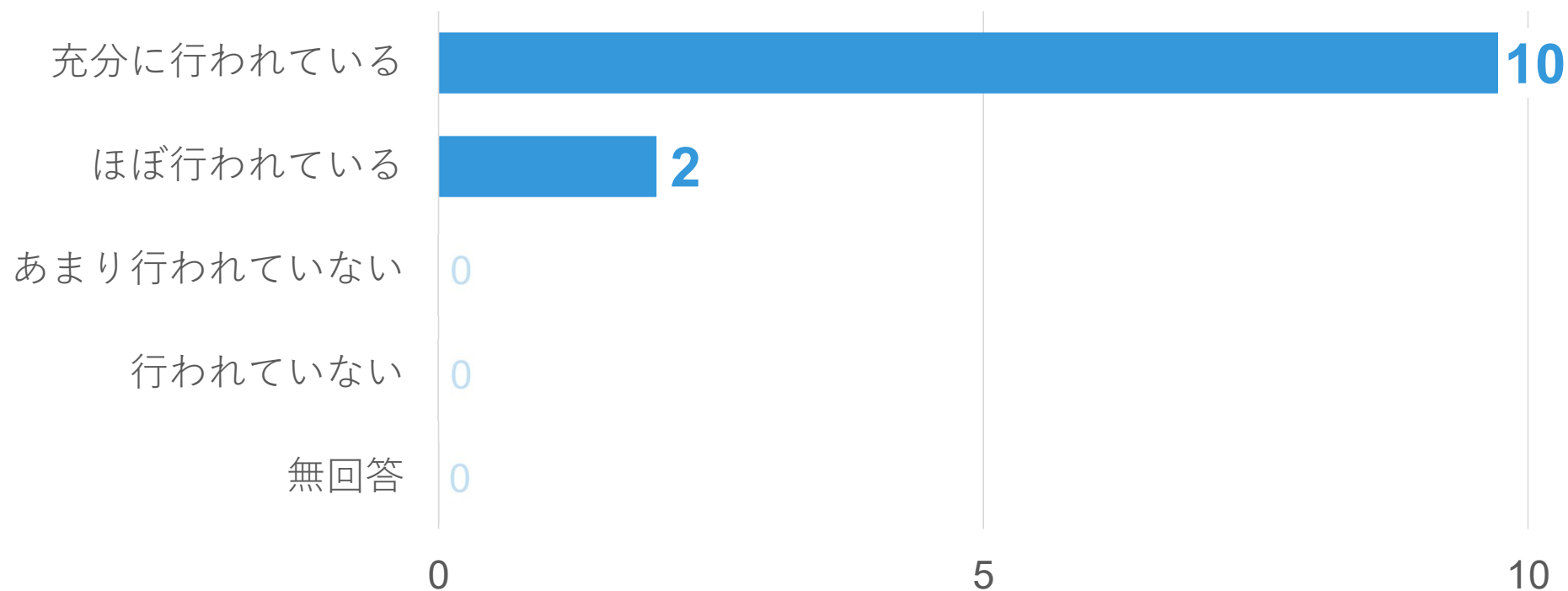
## 6. 職員は入居者や家族の話をよく聴いていますか

12件の回答



## 7. 契約時の事前説明について充分に行われていますか

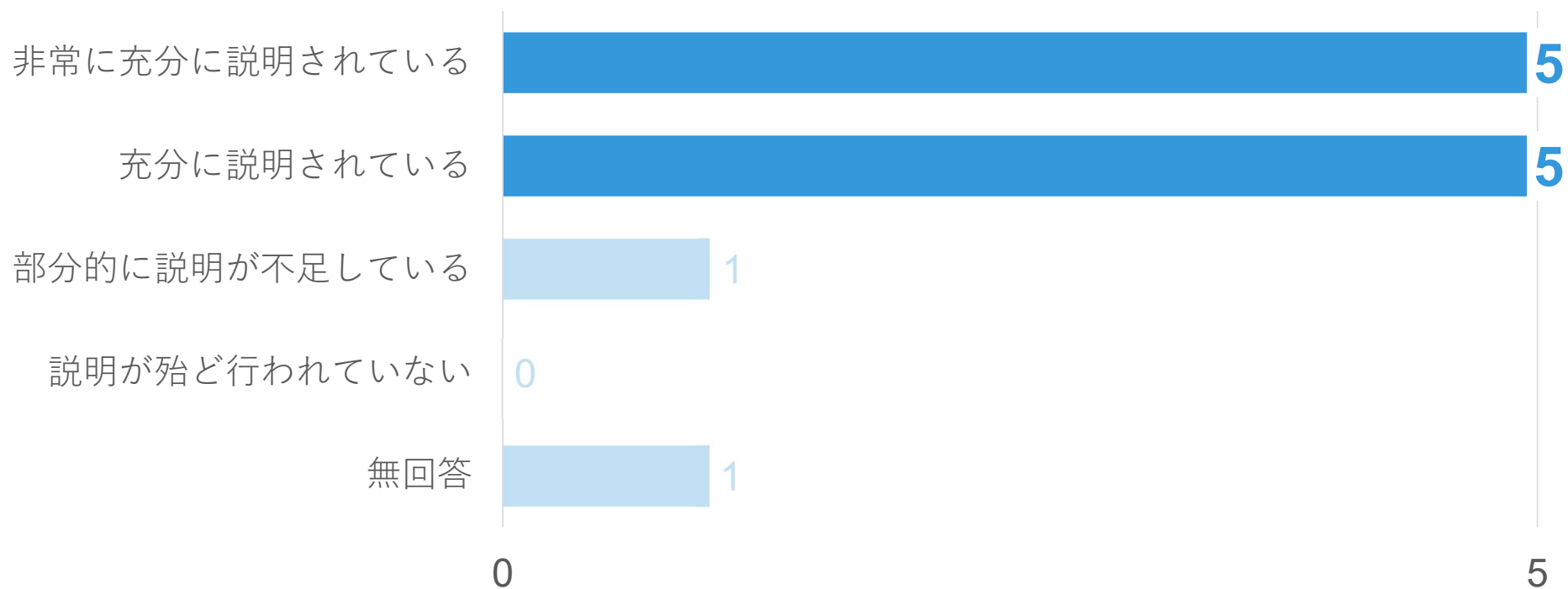
12件の回答



## 満足度アンケート

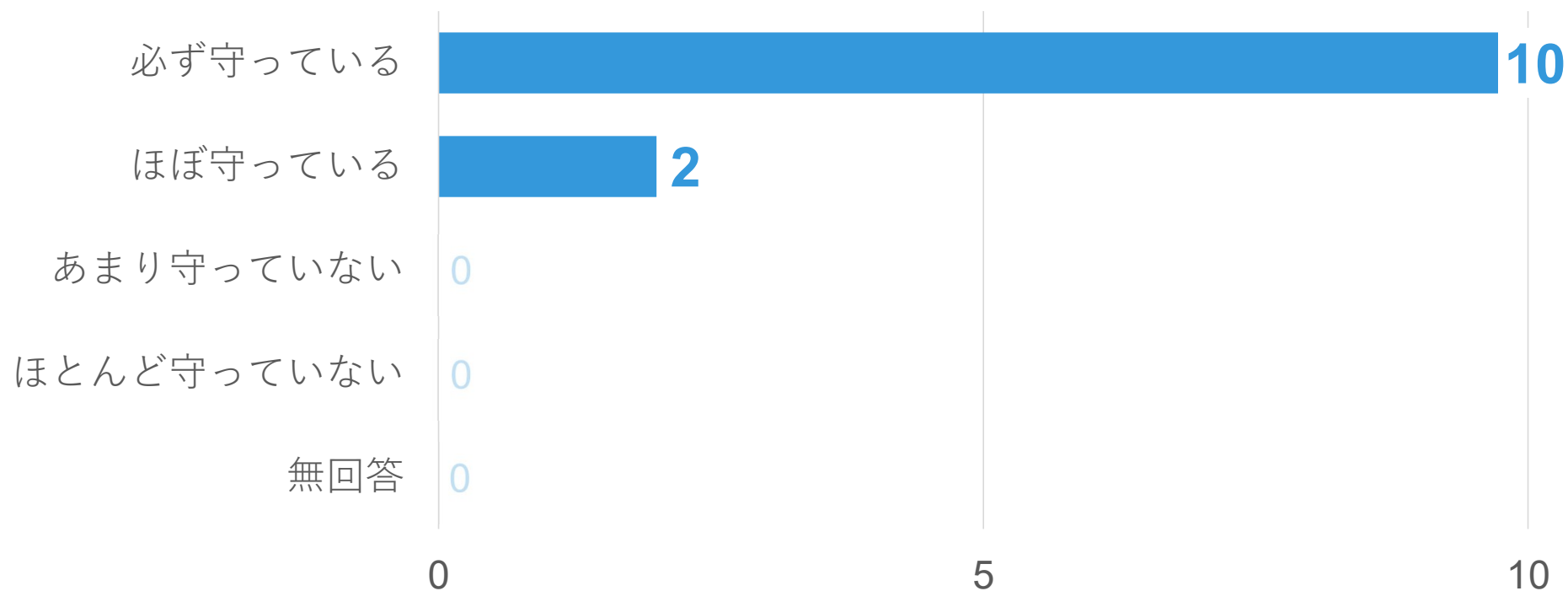
### 8. 今から利用される通所サービス内容について、事前に充分説明を受けていますか

12件の回答



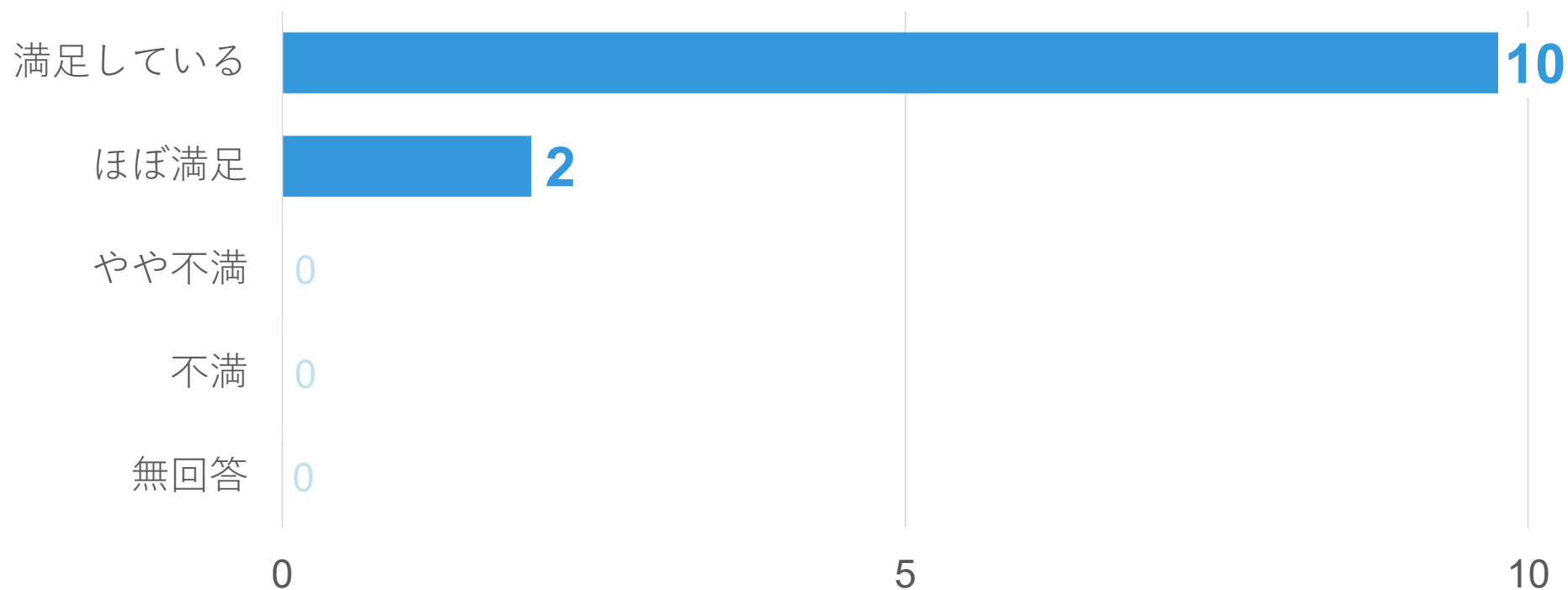
## 9. 職員は約束の時間を守れていますか

12件の回答



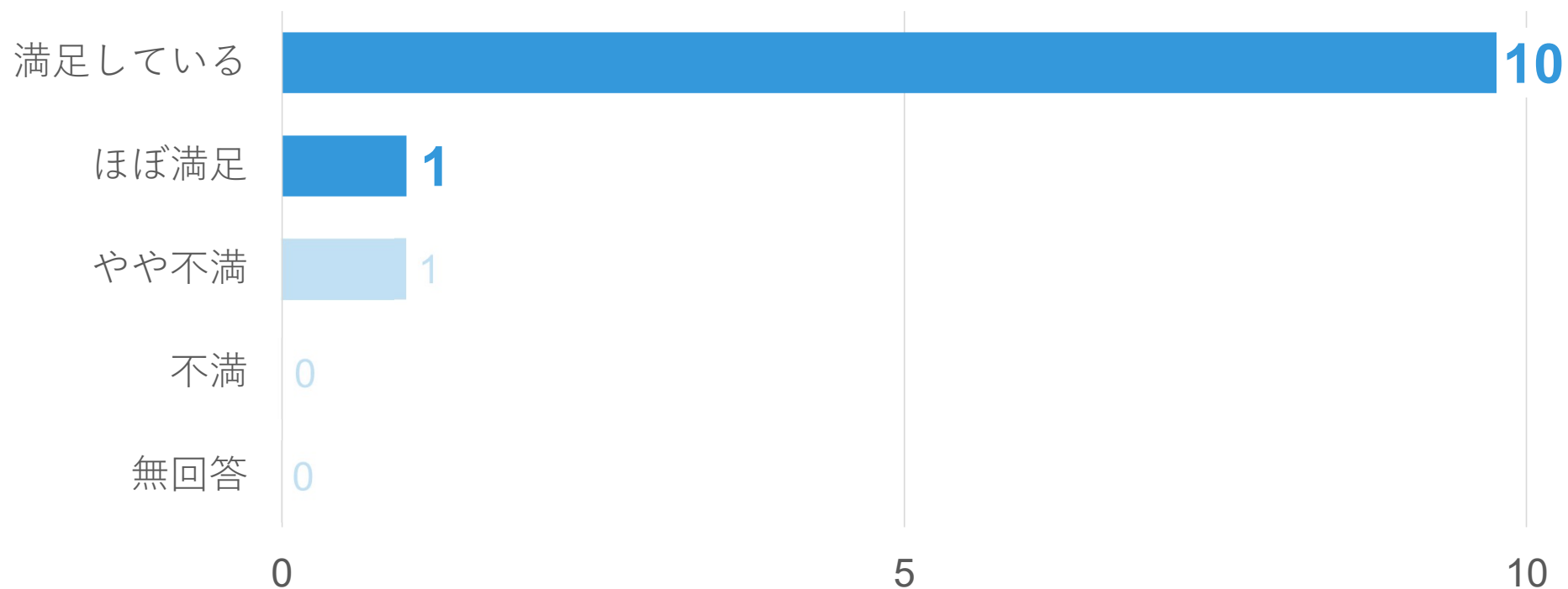
## 10. サービス提供内容について満足されていますか

12件の回答



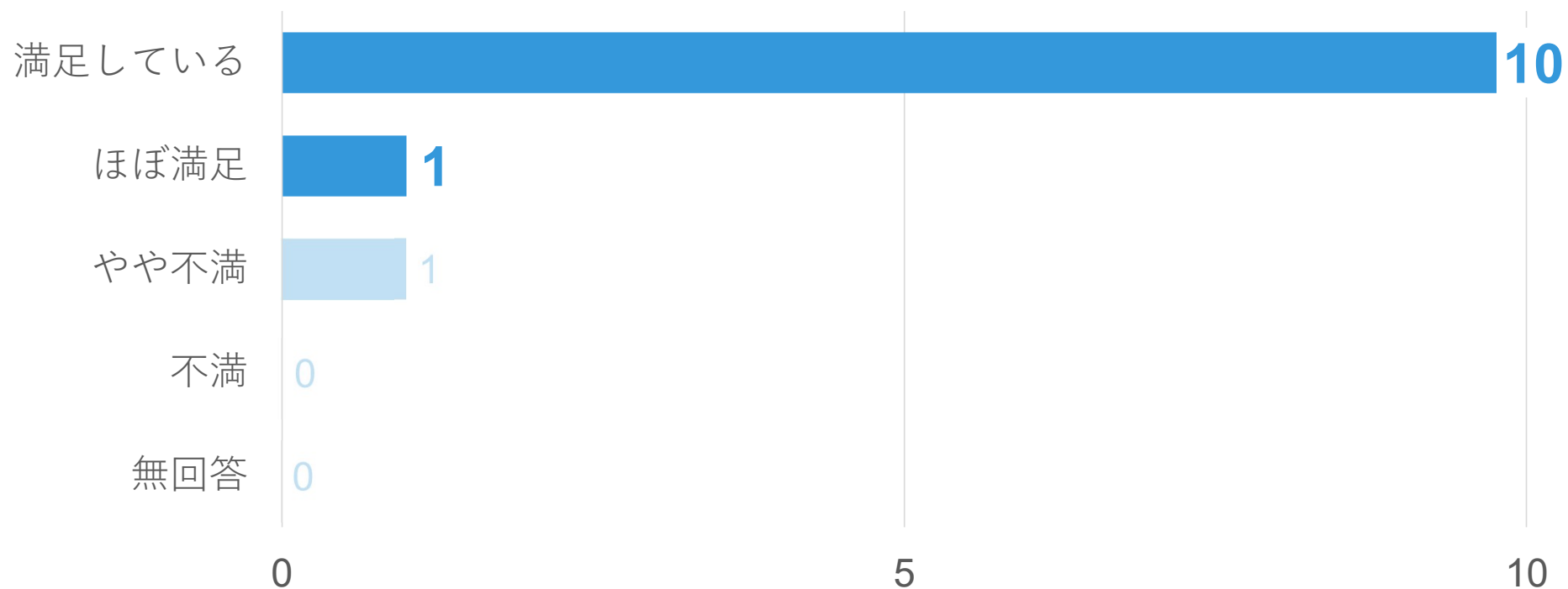
## 11. 職員に対する意見の言いやすさについて満足されていますか

12件の回答



## 12. 苦情や要望、心配ごとへの対応に満足されていますか

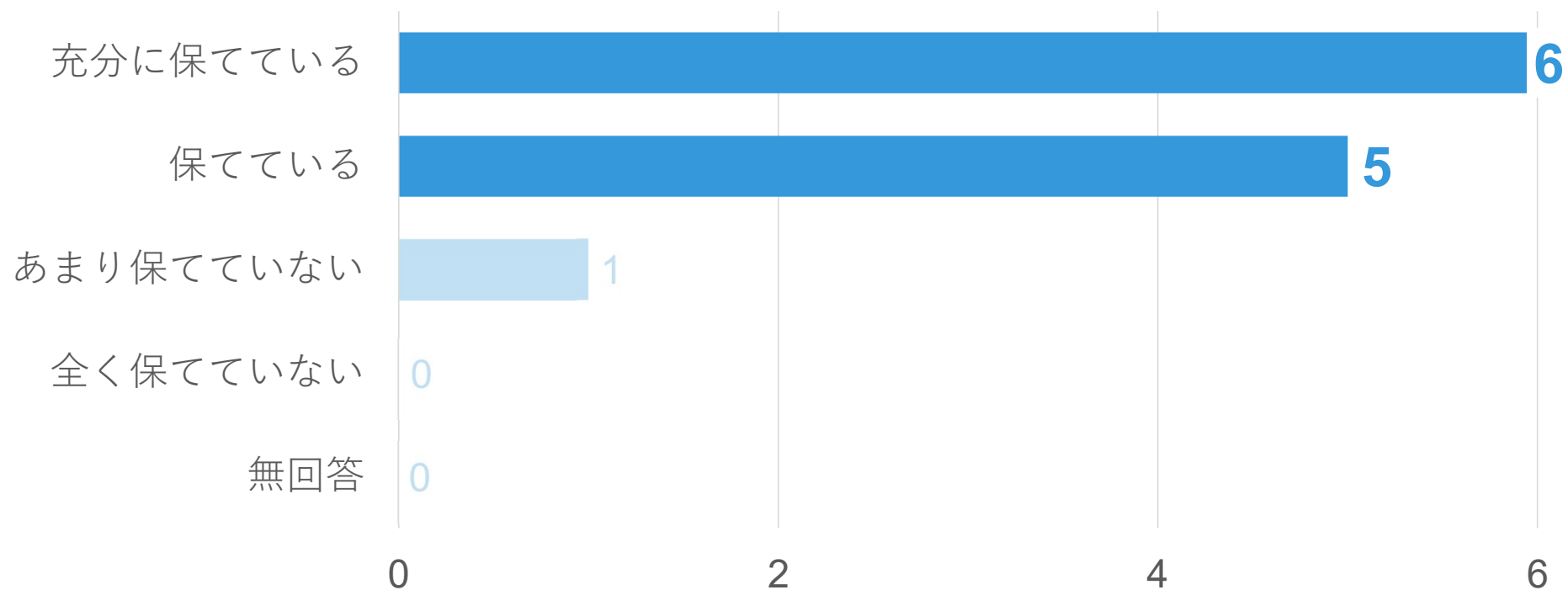
12件の回答



満足度アンケート

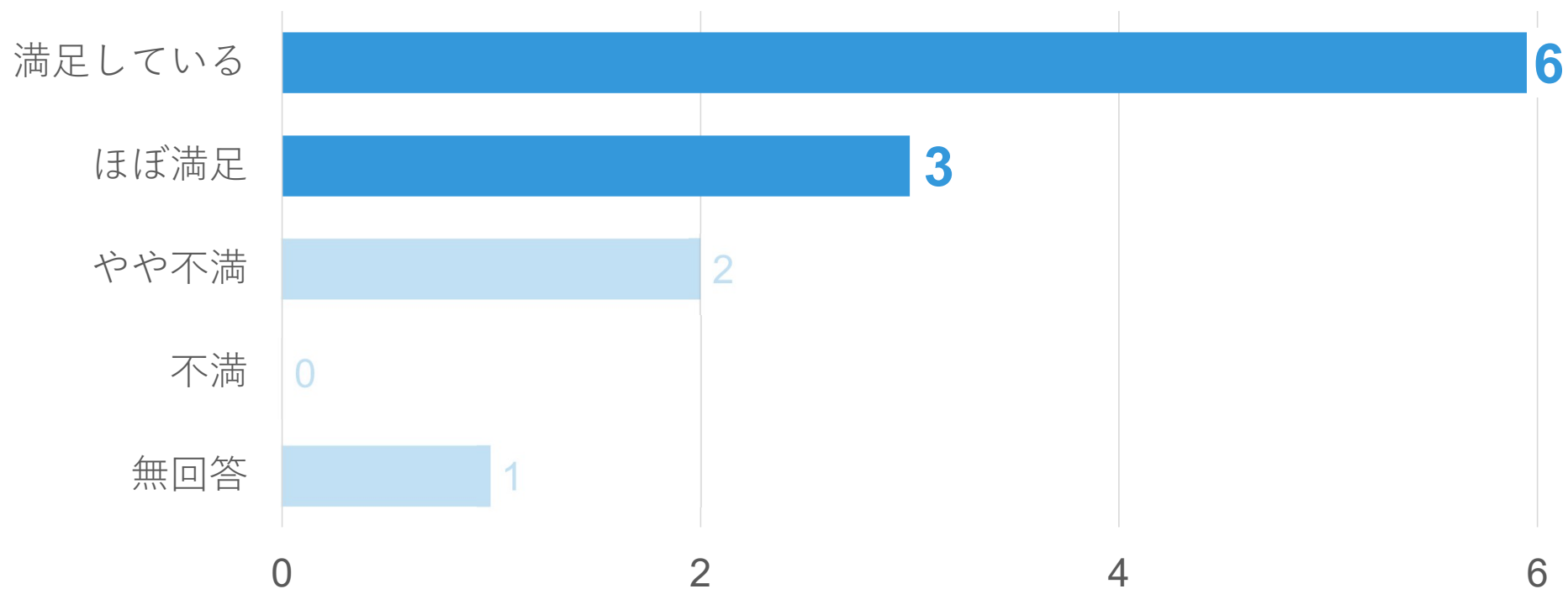
13. 施設内は清掃が行き届いており、清潔な環境が保たれていると思われませんか

12件の回答



## 14. 食事の内容について満足されていますか

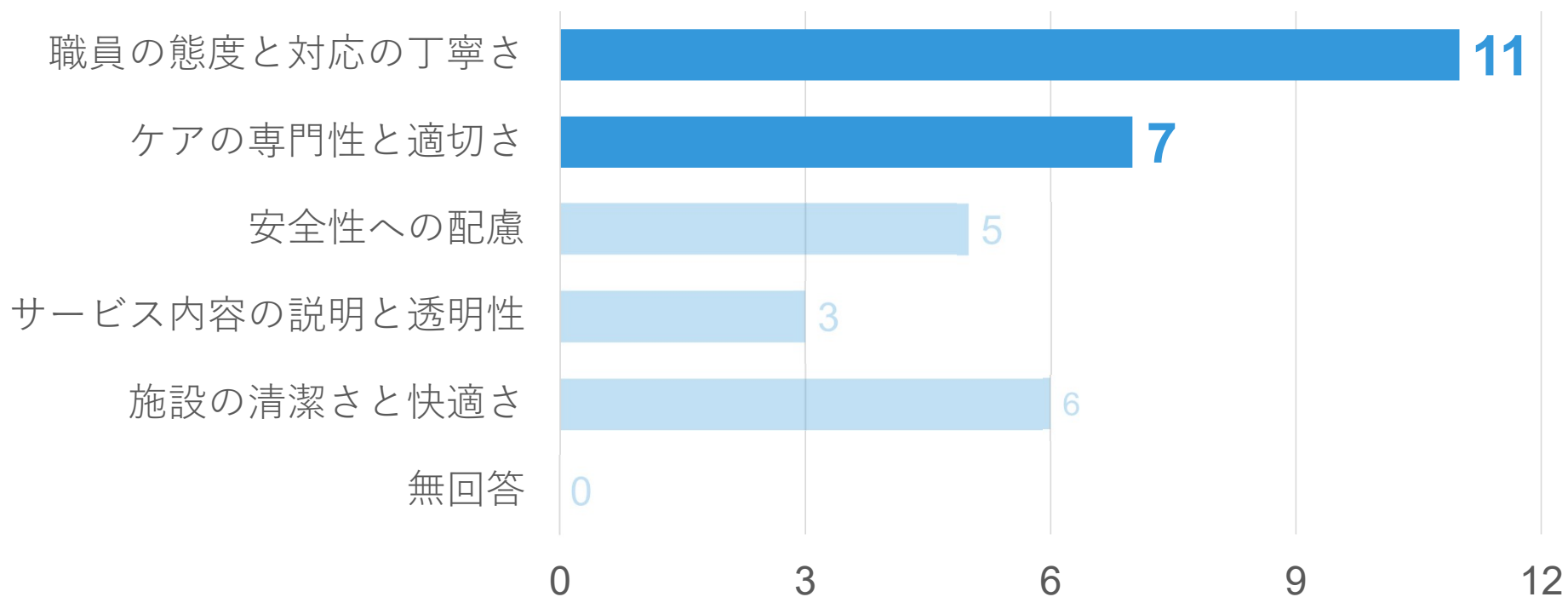
12件の回答



満足度アンケート

15. 介護サービスの良し悪しを判断する時に、何を重視されますか（複数回答可）

12件の回答



## 利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・いつもお世話になっており、ありがたいです
- ・毎月の介護計画書、家族会での映像を使っの報告、ラインでの行事などの写真など近況をこまめに知らせていただいで安心できます。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願いたします。
- ・大変丁寧に対応していただき、感謝しております。朝食がパン食とうかがっています。米食の選択ができれば、満足度も充実するのかと思います。
- ・今の状態で充分です
- ・早くに入居となったことや、自分勝手にわがままな父をお世話していただき感謝しています。
- ・いつも丁寧な説明と適切な対応、こちらの無理なお願いにも対応してくださる柔軟性、遠方に住んでいて介護できない家族にとって本当に有難い存在です。

## アンケート結果・ご家族からの意見や要望等への回答

### 15.介護サービスの良し悪しを判断する時に、何を重視されますか

- ・「職員の態度と対応の丁寧さ」11名の方が回答

回答：ご回答いただいた内容を拝見し、接遇研修を実施しております。今後もご入居者・ご家族に安心していただけるよう、言葉づかいや接し方に注意してまいります。

職員一人ひとりがより丁寧で温かい対応を心がけ、信頼される施設づくりを目指してまいります。接遇面、その他でお気づきの点がございましたら、いつでも遠慮なくお知らせいただければ幸いです。

(回答者名 管理者 西畑)

## アンケート結果・ご家族からの意見や要望等への回答

### 16. 自由記述に関する回答

- ・大変丁寧に対応していただき、感謝しております。朝食がパン食とうかがっています。米食の選択ができれば、満足度も充実するのかなと思います。

回答：朝食の米食についてのご提案につきましては、ご入居者の満足につながる大切なご意見として受け止め、今後の献立検討の際に参考とさせていただきます。

(回答者名 管理者 西畑)