

特別養護老人ホームあさがおホール

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

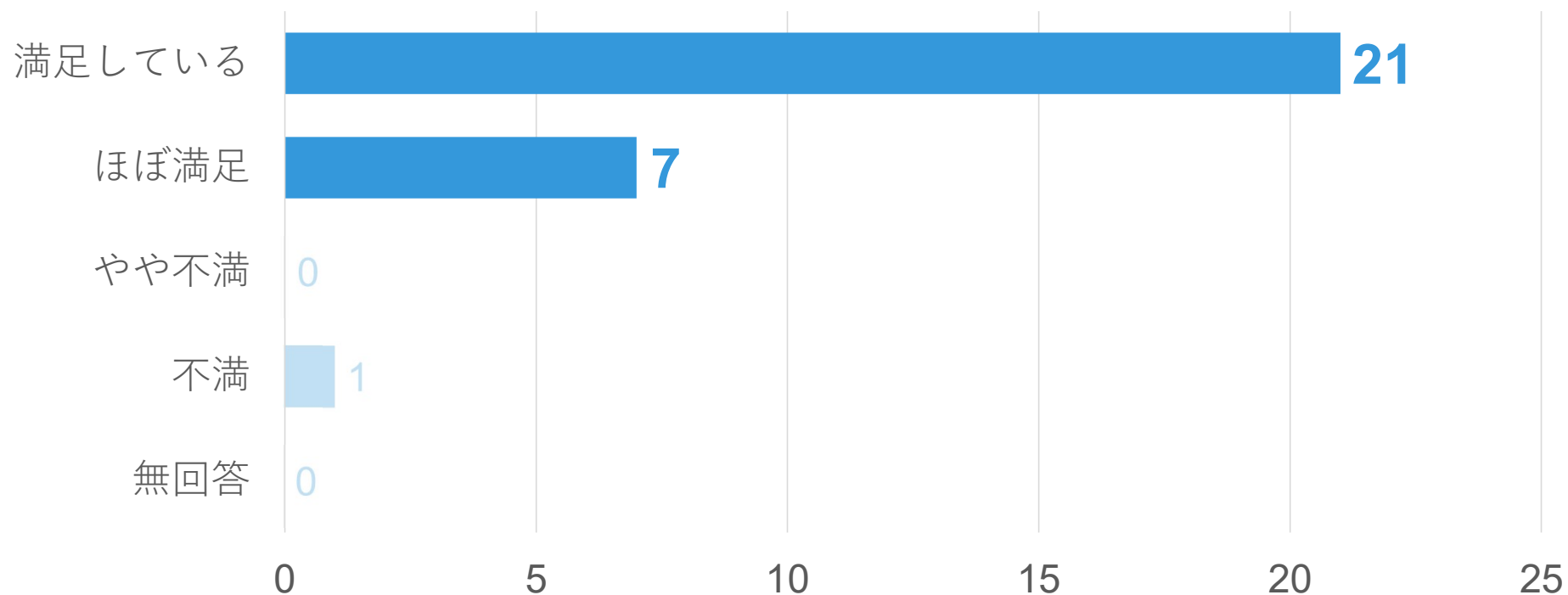
今後の施設運営に活用するため、今回満足度に関する調査を実施致しました。ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

- ✓ **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61名
- ✓ **回収率**： 47%（29名から回答）

— 満足度アンケート

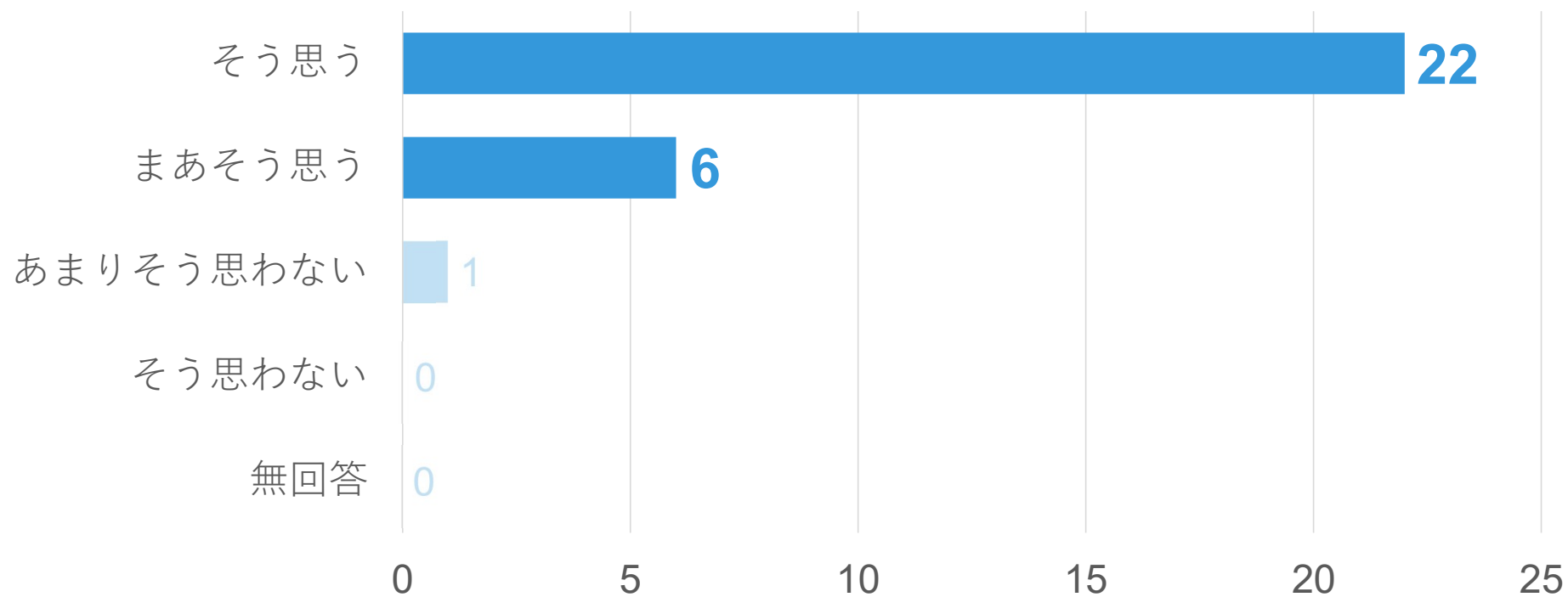
1. 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか

29件の回答



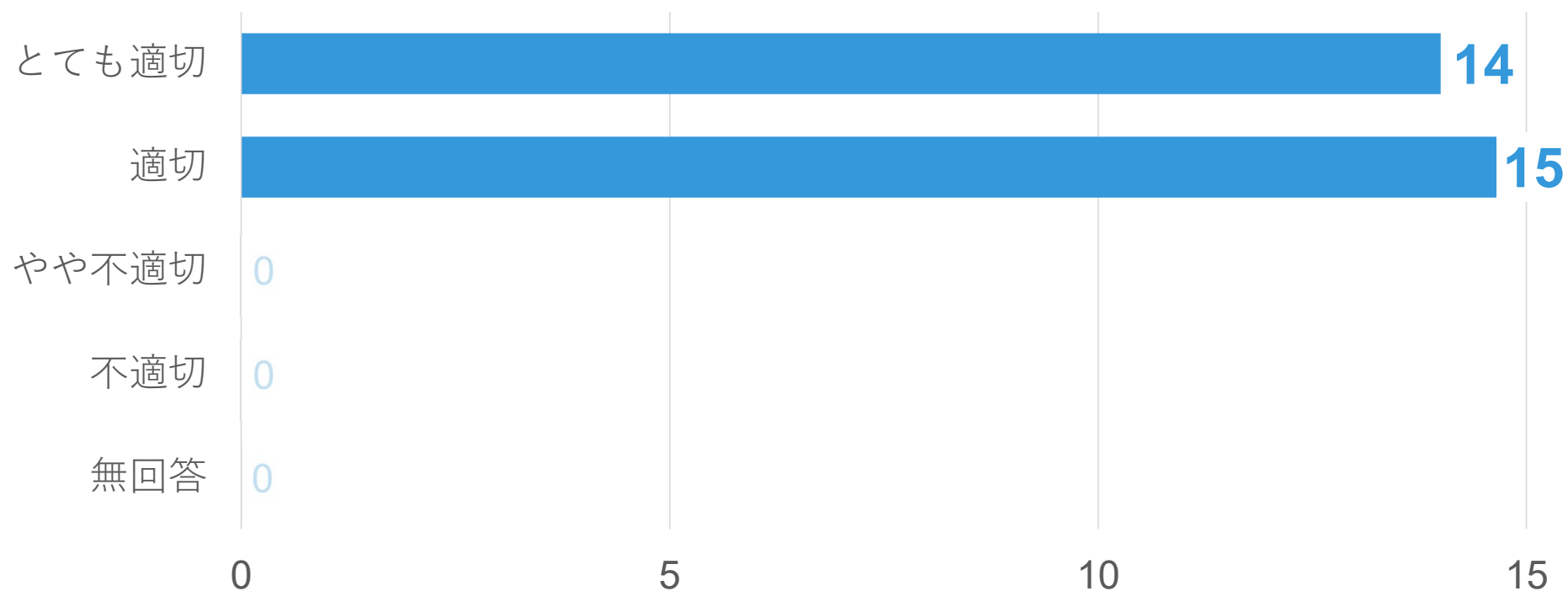
2. 職員は笑顔で対応していますか

29件の回答



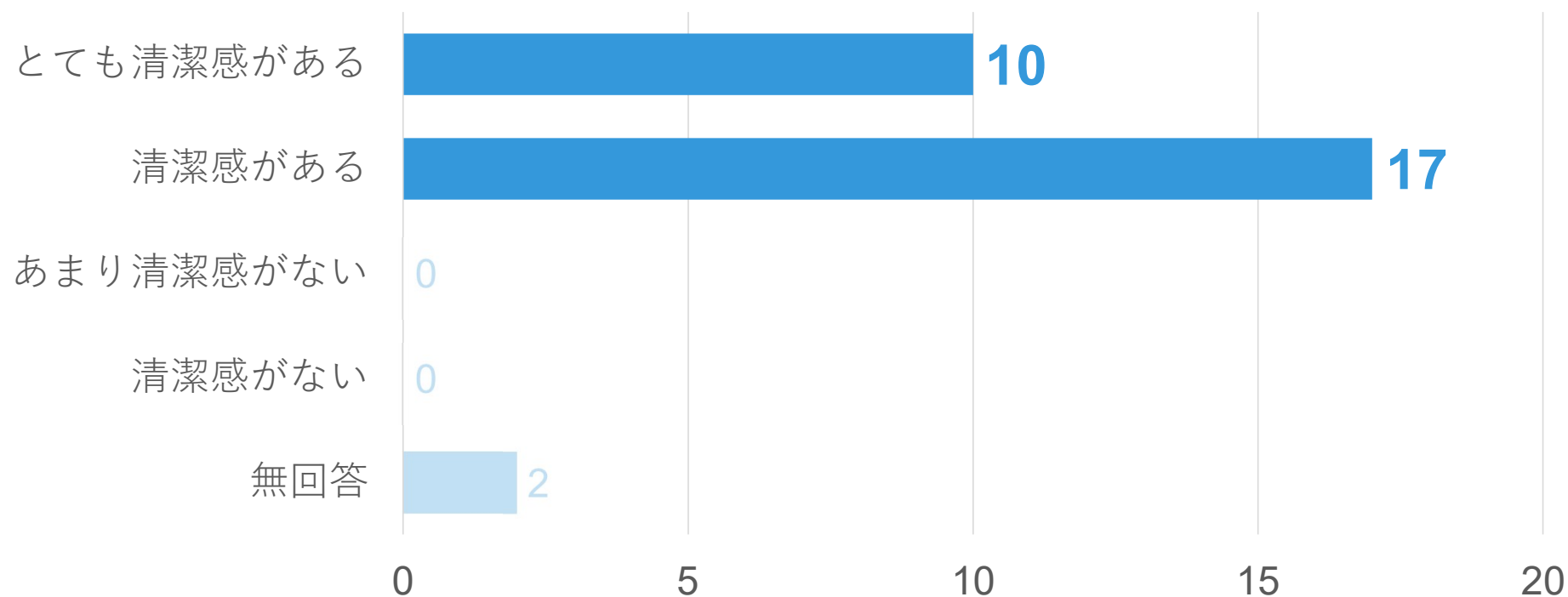
3. 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

29件の回答



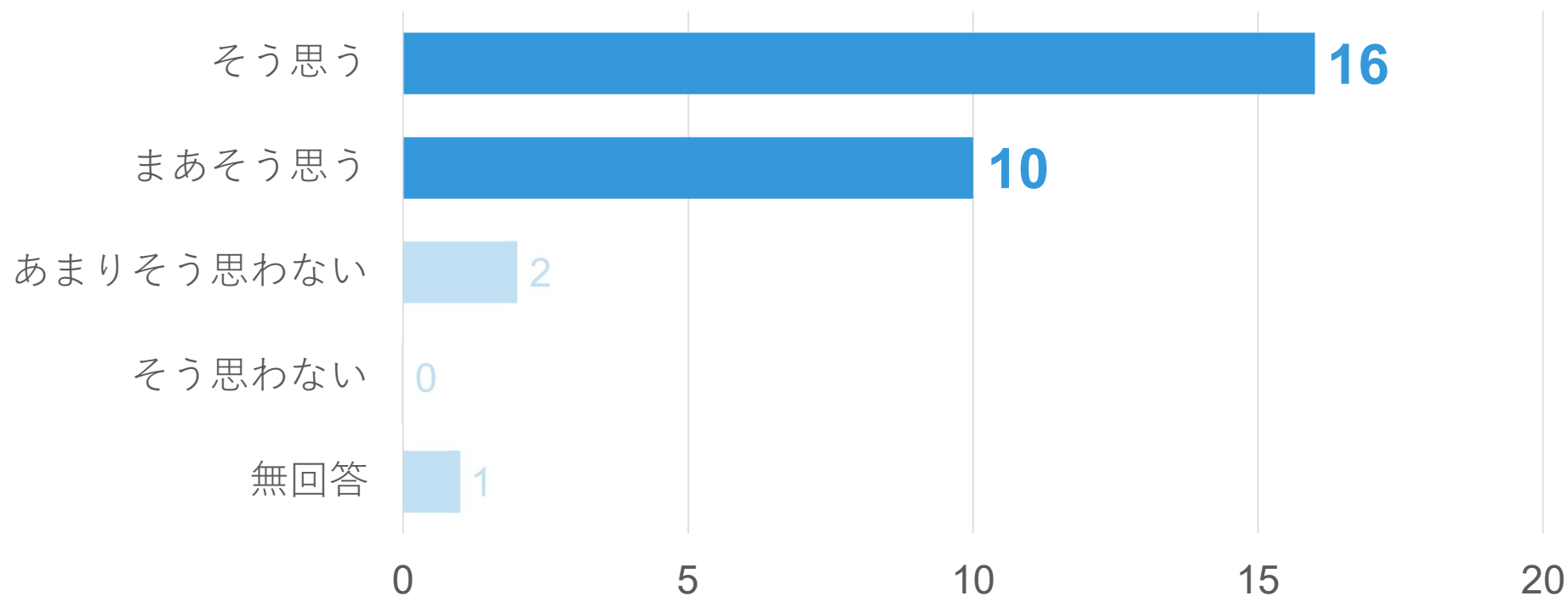
4. 職員の身だしなみに清潔感がありますか

29件の回答



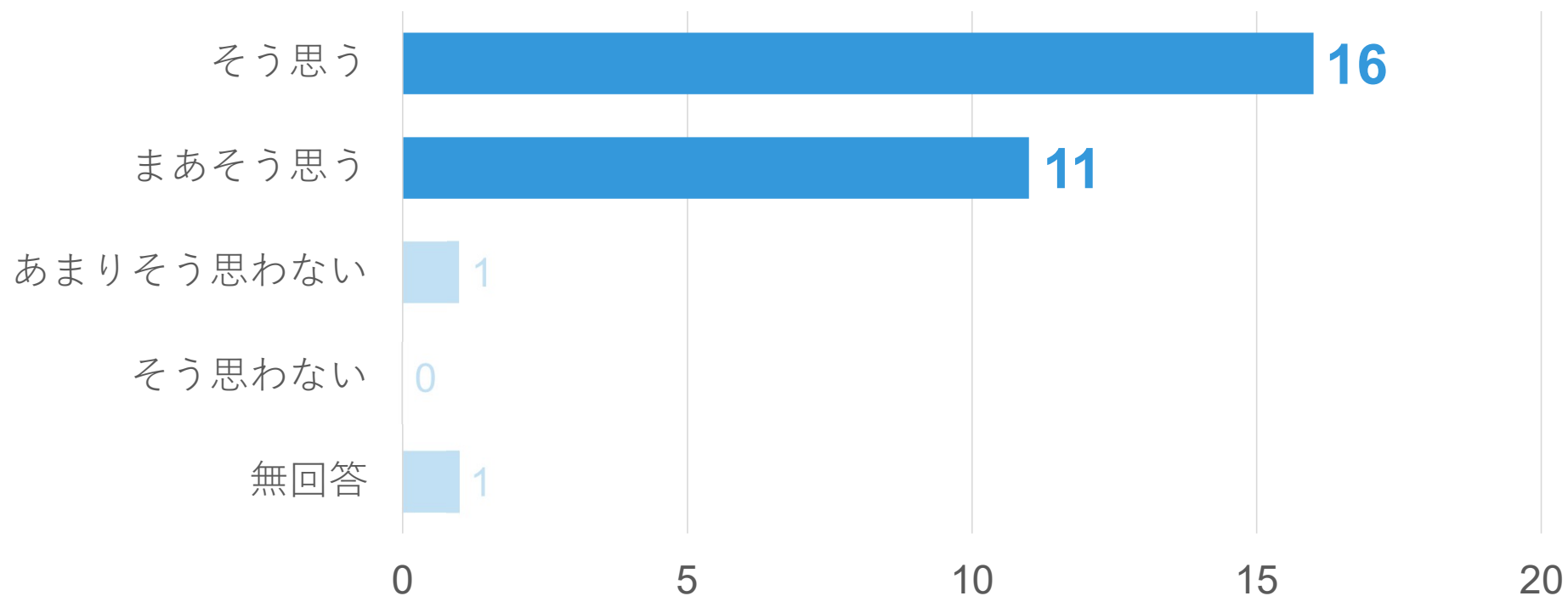
5. 利用者は個人として大切にされていると思われませんか

29件の回答



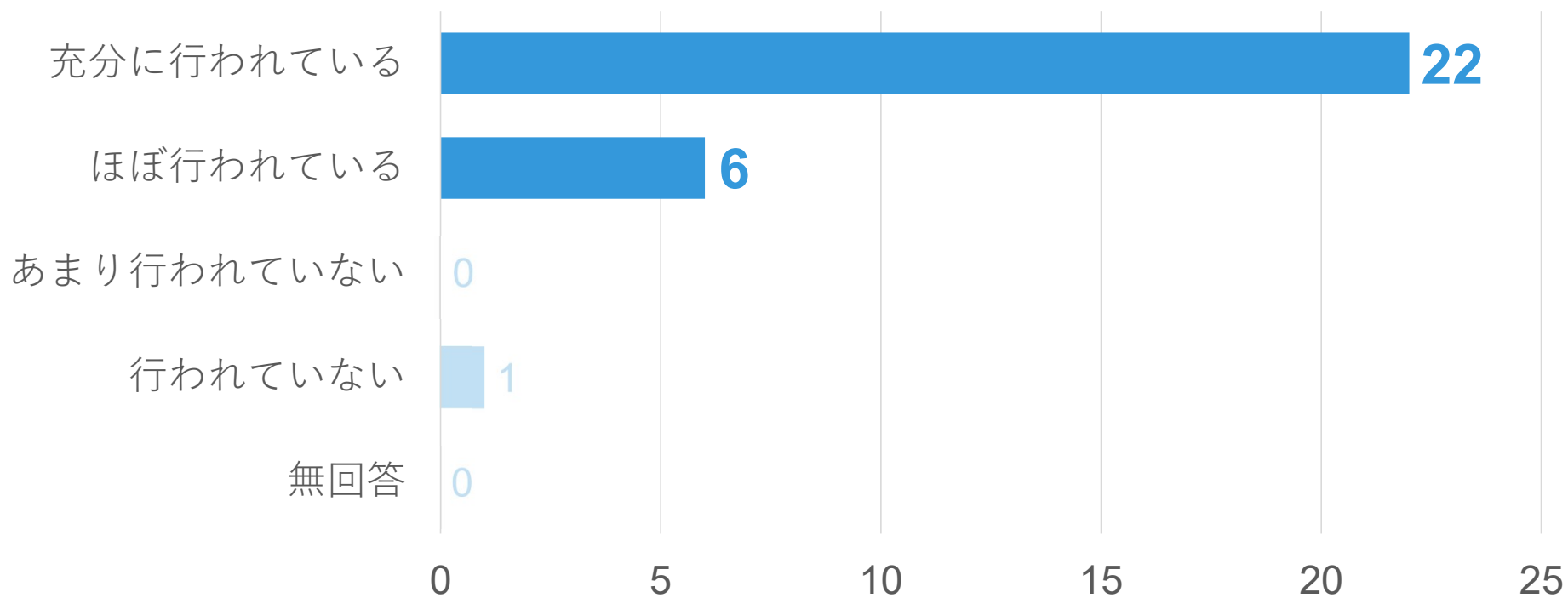
6. 職員は入居者や家族の話をよく聴いていますか

29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

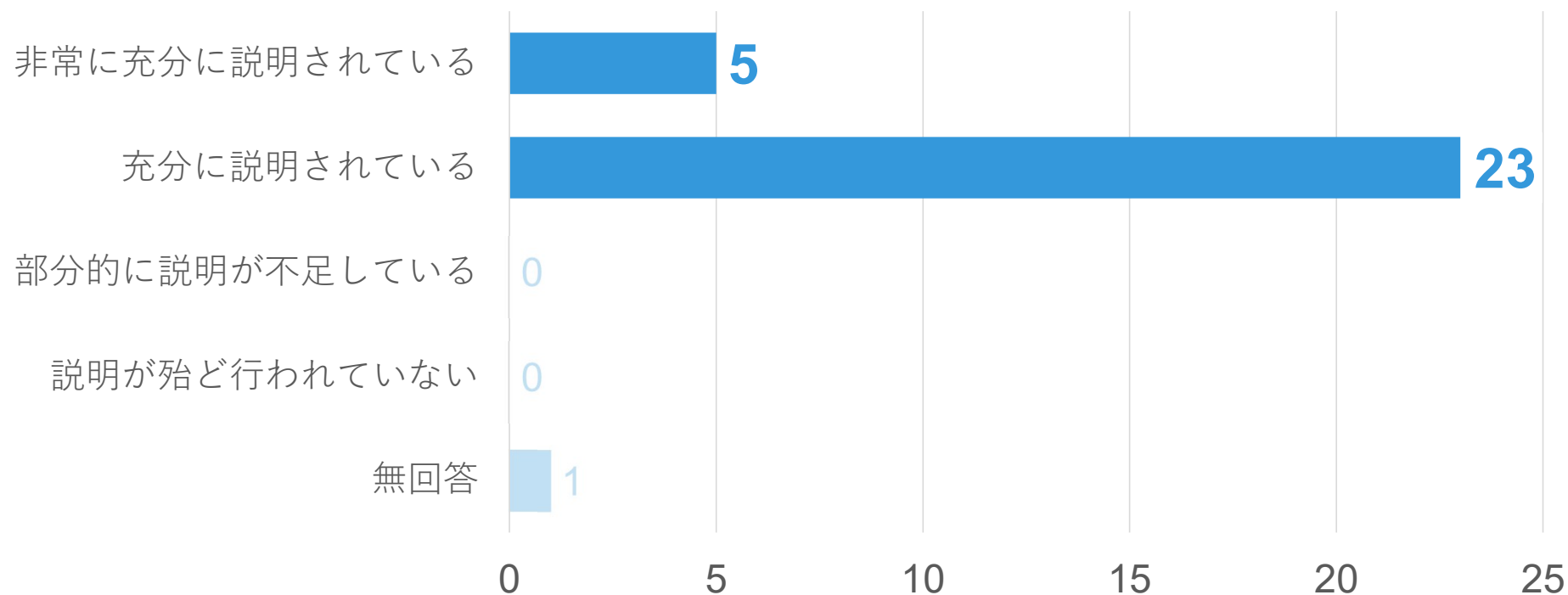
29件の回答



満足度アンケート

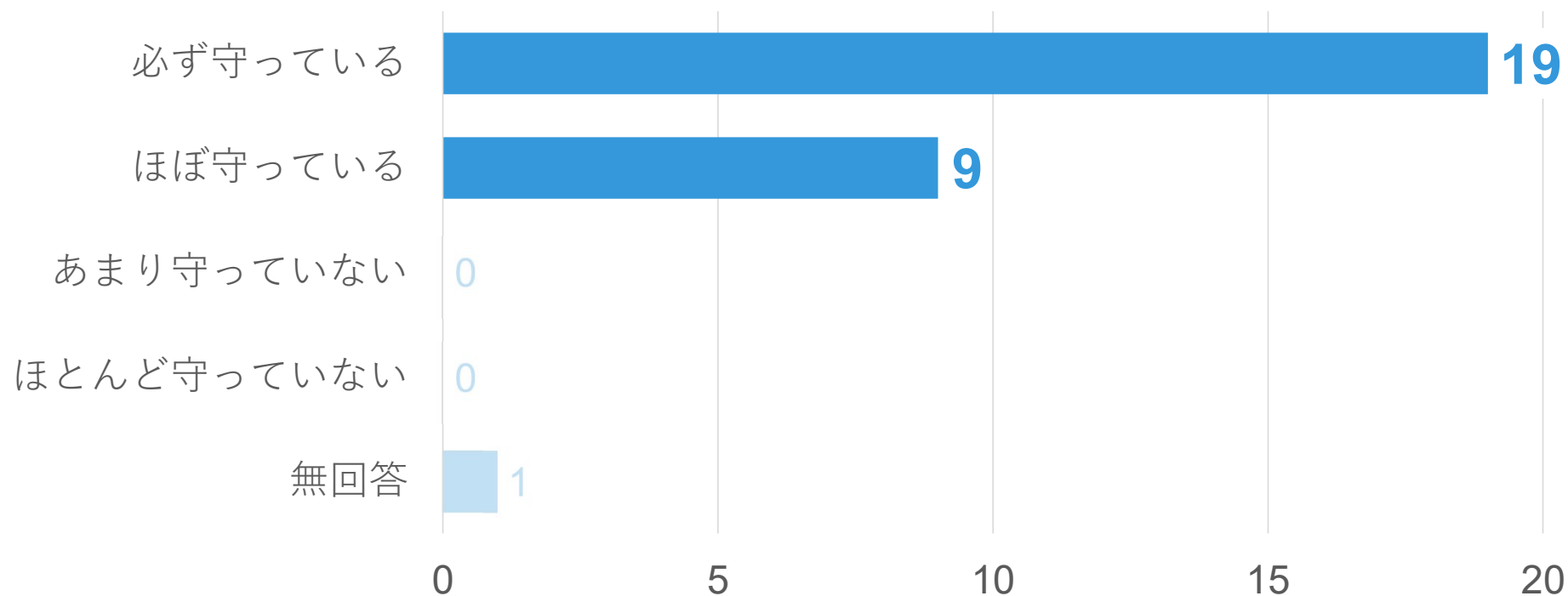
8. 今から利用される通所サービス内容について、事前に充分説明を受けていますか

29件の回答



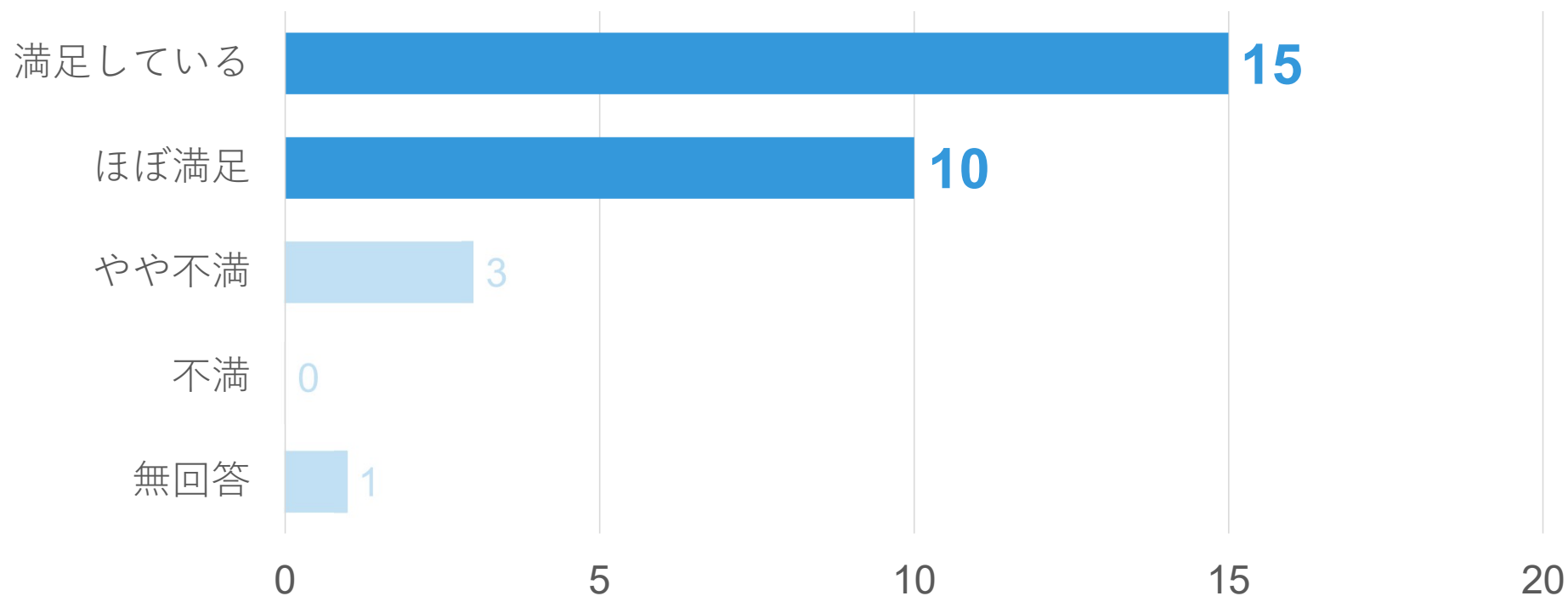
9. 職員は約束の時間を守れていますか

29件の回答



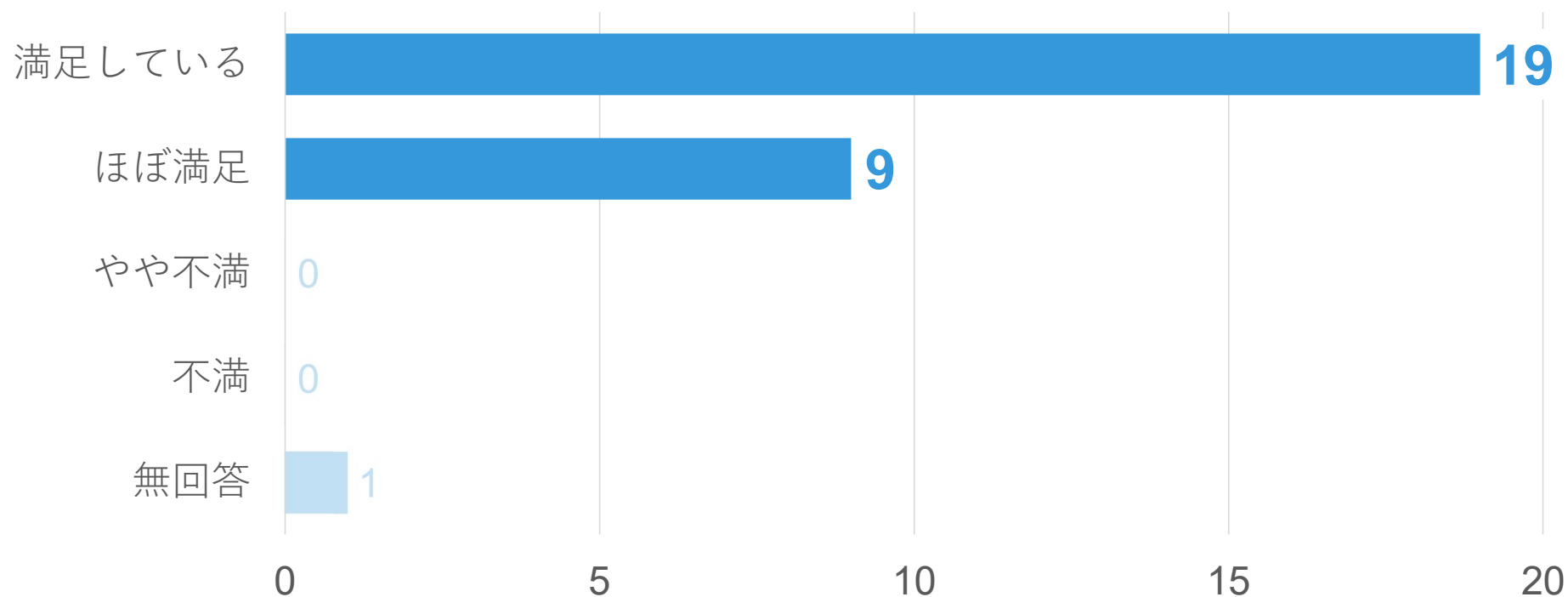
10. サービス提供内容について満足されていますか

29件の回答



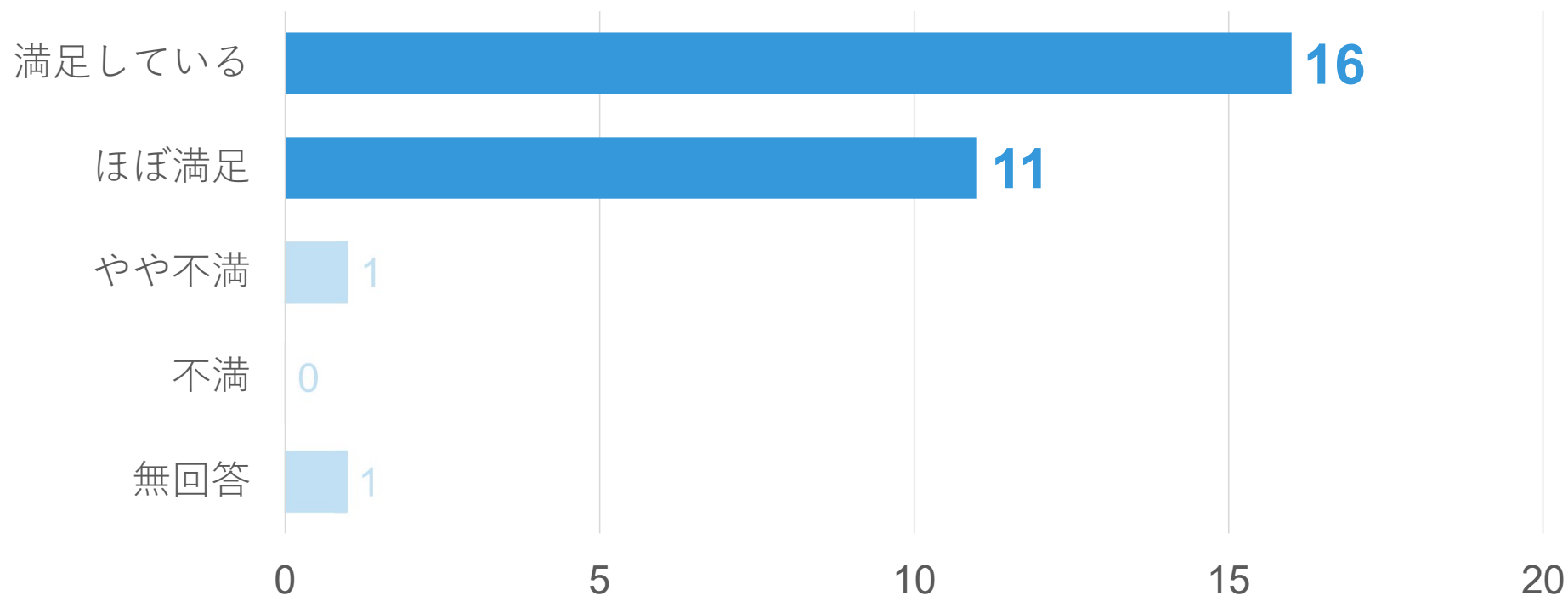
11. 職員に対する意見の言いやすさについて満足されていますか

29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

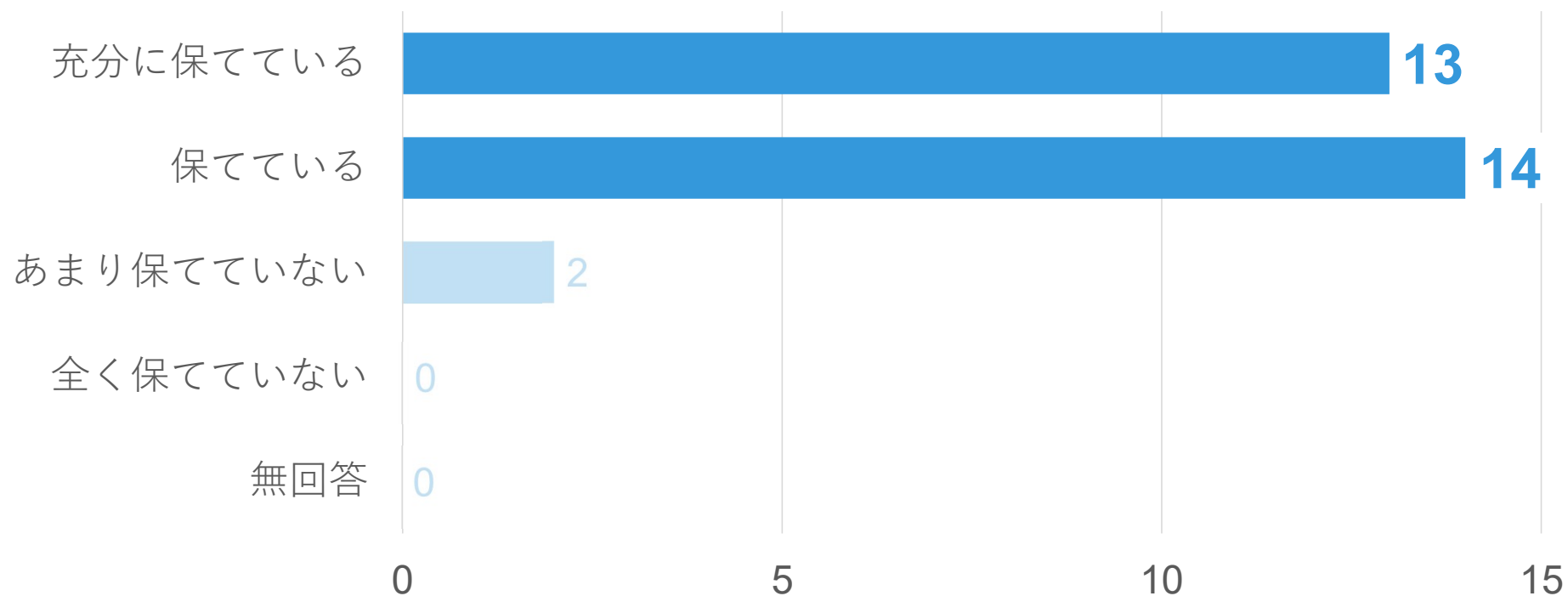
29件の回答



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

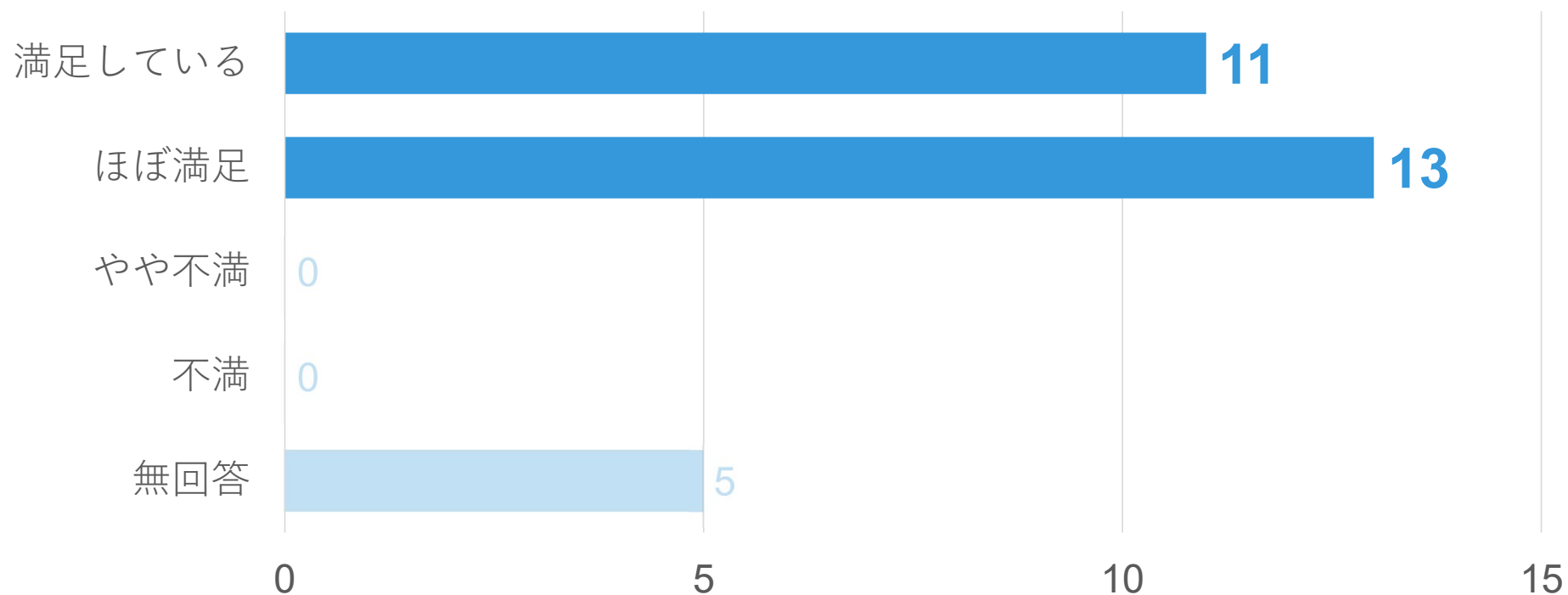
29件の回答



満足度アンケート

14. 食事の内容について満足されていますか

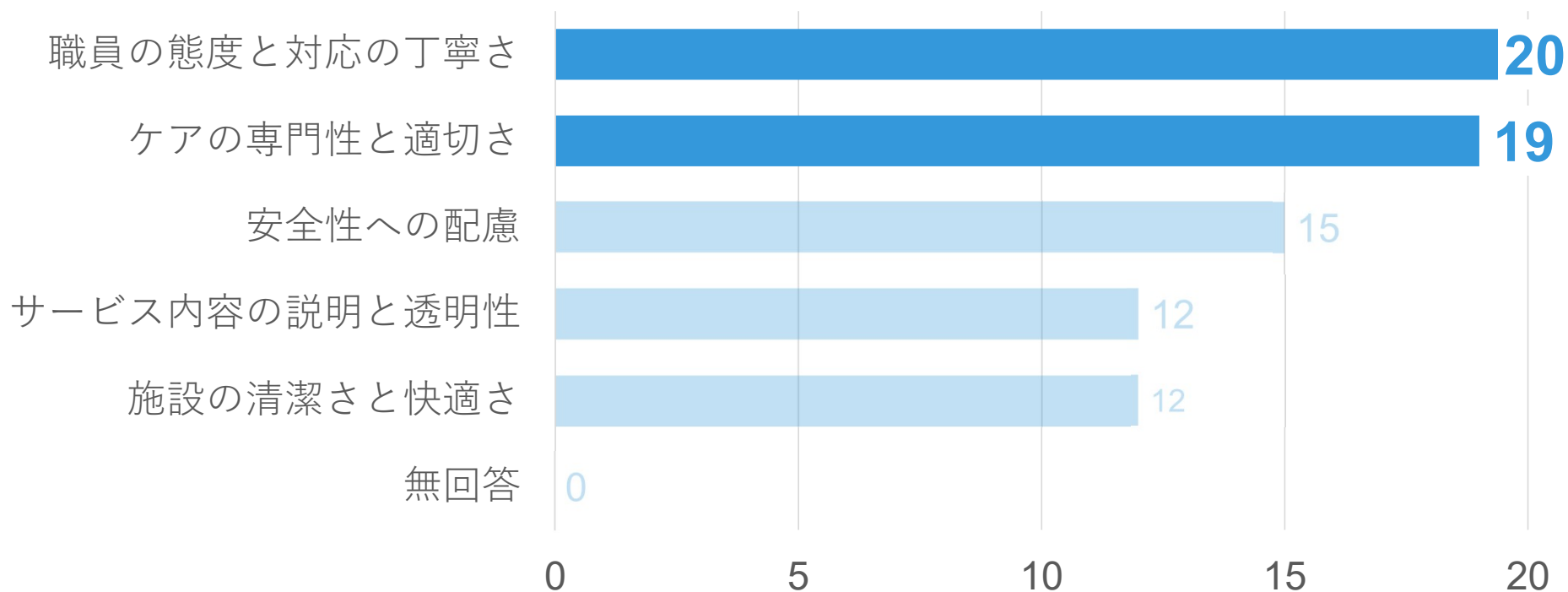
29件の回答



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）

29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）

- ・ これからもよろしくお願い致します。
- ・ 食後は寝かして貰っている。面会に行って飲み物を渡すと、喉がカラカラやったんやとの事。お茶を部屋に置いて欲しいと職員に頼んだ所、「夜も飲まれて無いので置いて無いです」との返事。私がお願いしたかったのは、昼間、寝て起きた時に飲めるように、お茶を置いて欲しかったのだが💧昼間でも寝る前、起きた時に水分を取らせて欲しい。

回答：ご意見ありがとうございます。「昼間でも寝る前や起きたときに水分を取りたい」というお気持ちは、とても大切なことだと感じております。また、職員の説明の仕方について、十分な配慮ができず申し訳ございませんでした。昼間のお飲み物の準備や言葉かけのタイミングについて、職員全体で共有し、今後の対応に活かしてまいります。

（回答者名 生活相談員 浅田）

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・いくらかの施設と比べてしまうが…家族会の違いに少し困惑…

回答：ご意見ありがとうございます。より良い会にしていけるよう、皆様からの具体的なご意見をもとに検討してまいります。今後ともお気づきの点がございましたら、ぜひお聞かせ下さい。

（回答者名 生活相談員 浅田）

- ・面会に行かせてもらおうと館内の静けさが気になりますがいつも良く見ていただき感謝しています。これからも忙しいでしょうがよろしくお願いします。いつもありがとうございます。
- ・寝具上掛けの便汚れなど気になる。早く替えて欲しい。

回答：お知らせいただきありがとうございます。この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。汚れを見つけた際にはその場で交換するよう職員には周知いたしました。今後も清潔で気持ちよくお過ごしいただけるよう、丁寧な対応を心がけてまいります。

（回答者名 生活相談員 浅田）

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・お世話になりありがとうございます。また、不安無く過ごさせて頂き感謝しております。贅沢を言いますと、少し日常の変化があればと思います。（本人から帰りたいとの言葉を聞きましたので。）

回答：いつも温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。ご本人が「帰りたい」と感じられることもあるかと思いますが、そのお気持ちにも寄り添いながら、季節の行事や活動の工夫など、少しずつ日常に変化を取り入れてまいります。

（回答者名 生活相談員 浅田）

- ・いつも大変よくして頂き有り難く思っています。今後とも宜しくお願いします。
- ・ありがとうございます。
- ・契約時のケア内容が守られている事、特に清潔感と安全性が保たれている事を要望します。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・ 契約時のケア内容が守られている事、特に清潔感と安全性が保たれている事を要望します。

回答：ご意見ありがとうございます。清潔で安全な環境を保つことは、皆さまに安心してお過ごしいただくためにとっても大切なことだと考えております。日々の清掃や衛生管理、ケア手順を丁寧に行い、安心してお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。

（回答者名 生活相談員 浅田）