

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

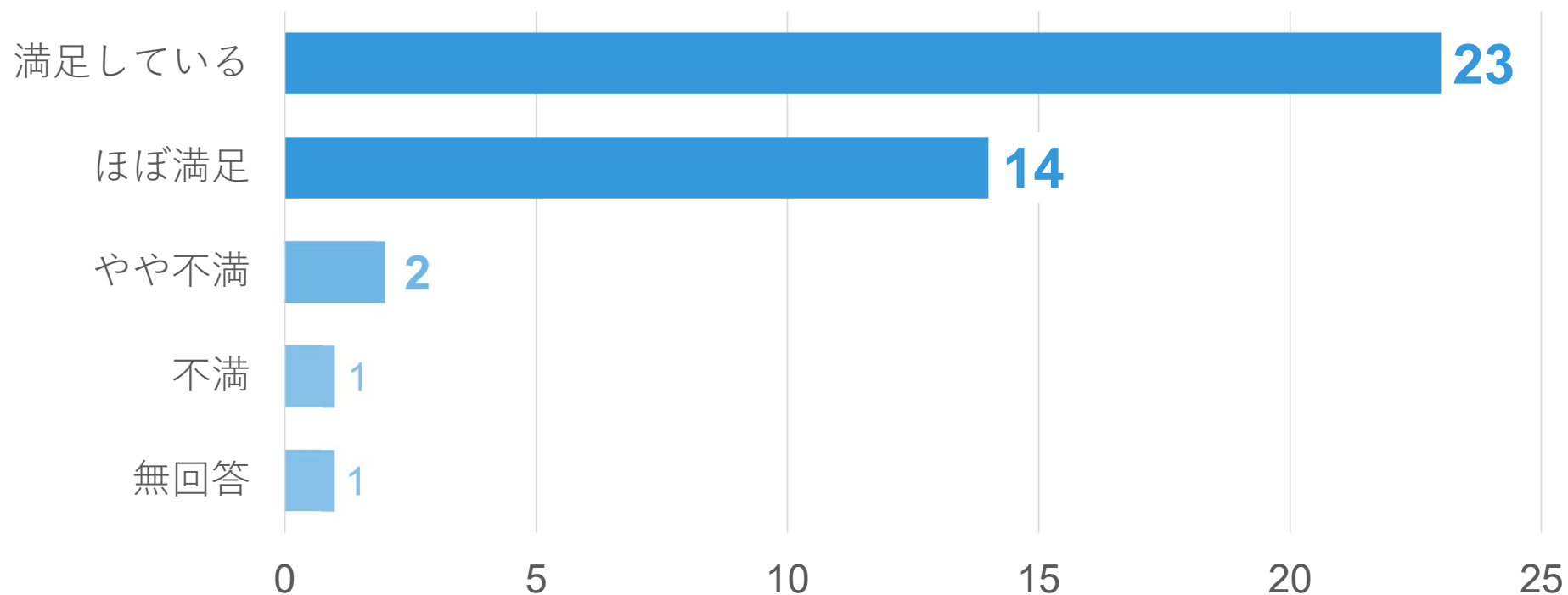
今後の施設運営に活用するため、今回満足度に関する調査を実施致しました。ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

- ✓ **実施期間：** 2026年2月10日～2026年2月28日
- ✓ **調査方法：** LINE登録の方はGoogleフォーム
登録されていない方は用紙配布でのアンケート（いずれも無記名方式）
- ✓ **回収方法：** Googleフォーム・紙での回答
- ✓ **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：** 67%（41名から回答）

満足度アンケート

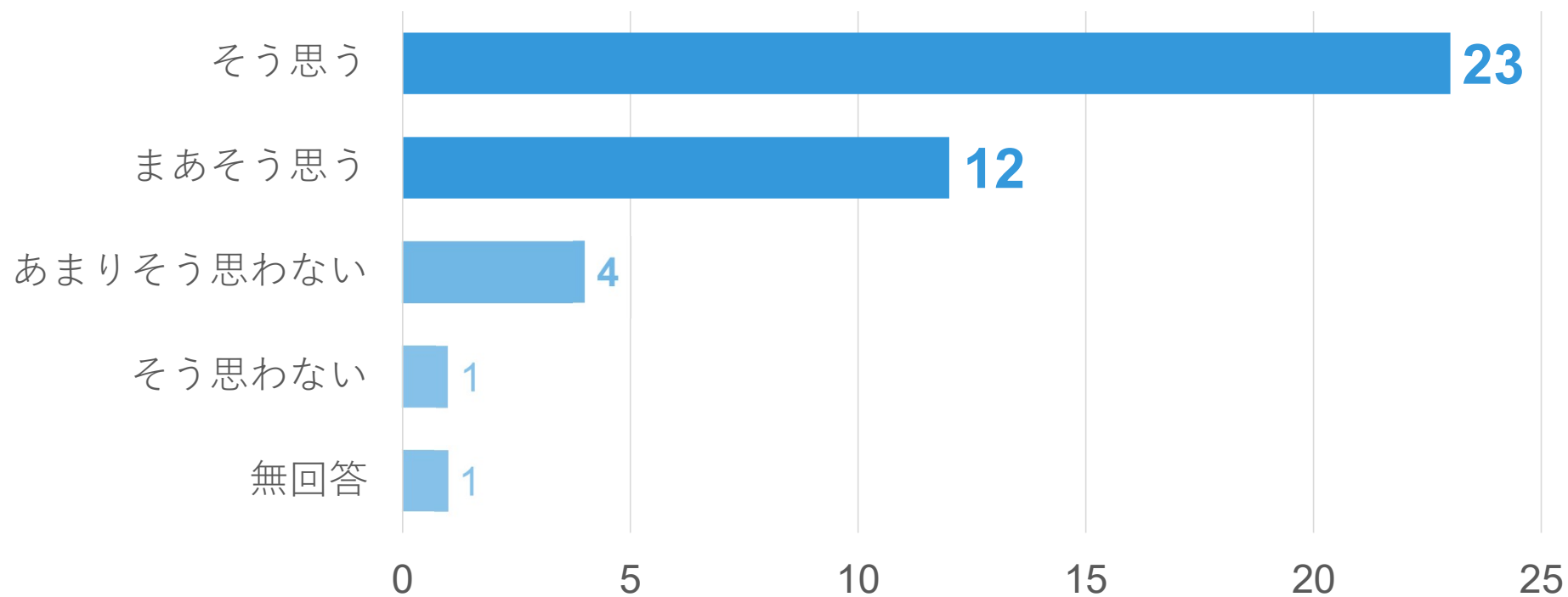
1. 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか

41件の回答



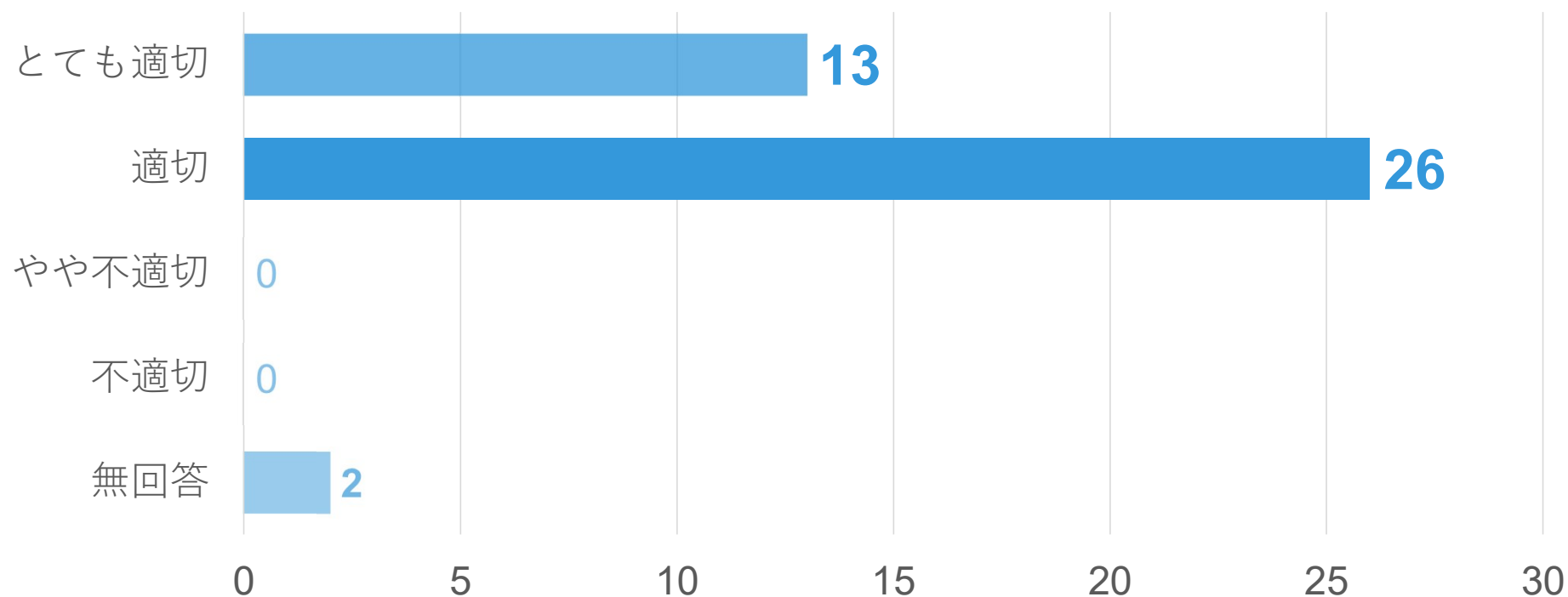
2. 職員は笑顔で対応していますか

41件の回答



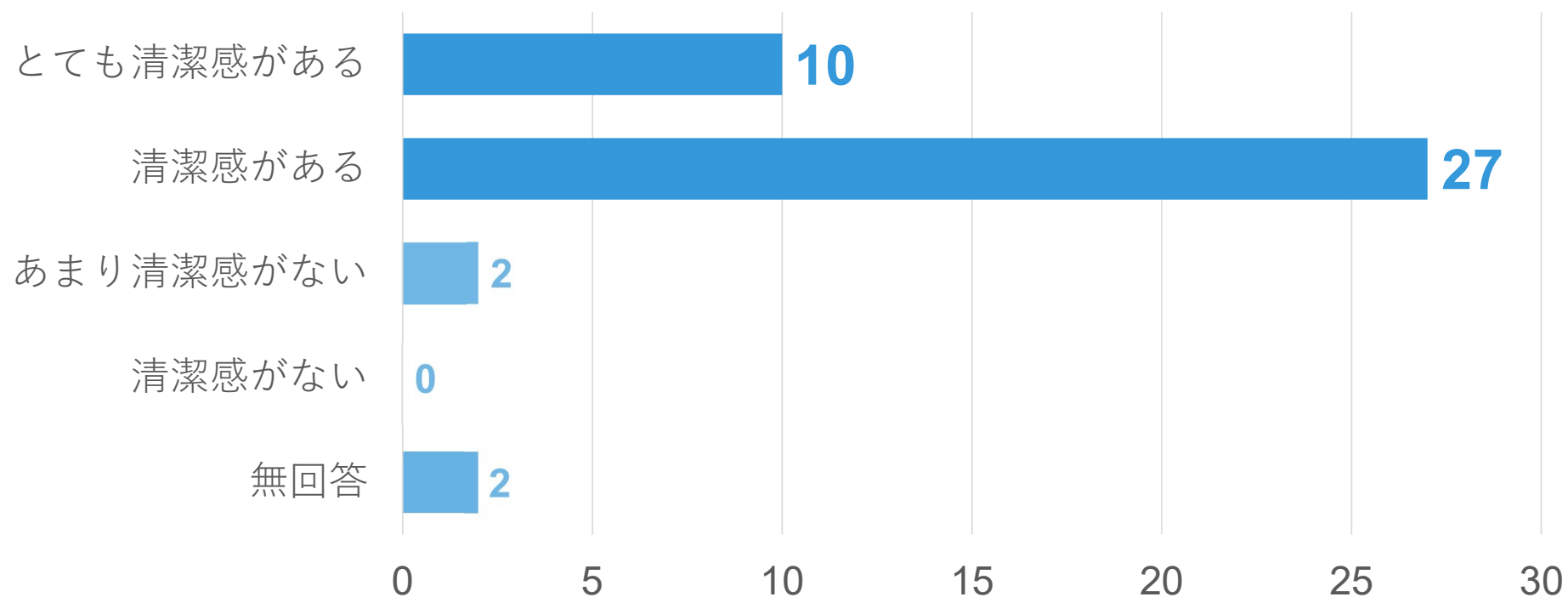
3. 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

41件の回答



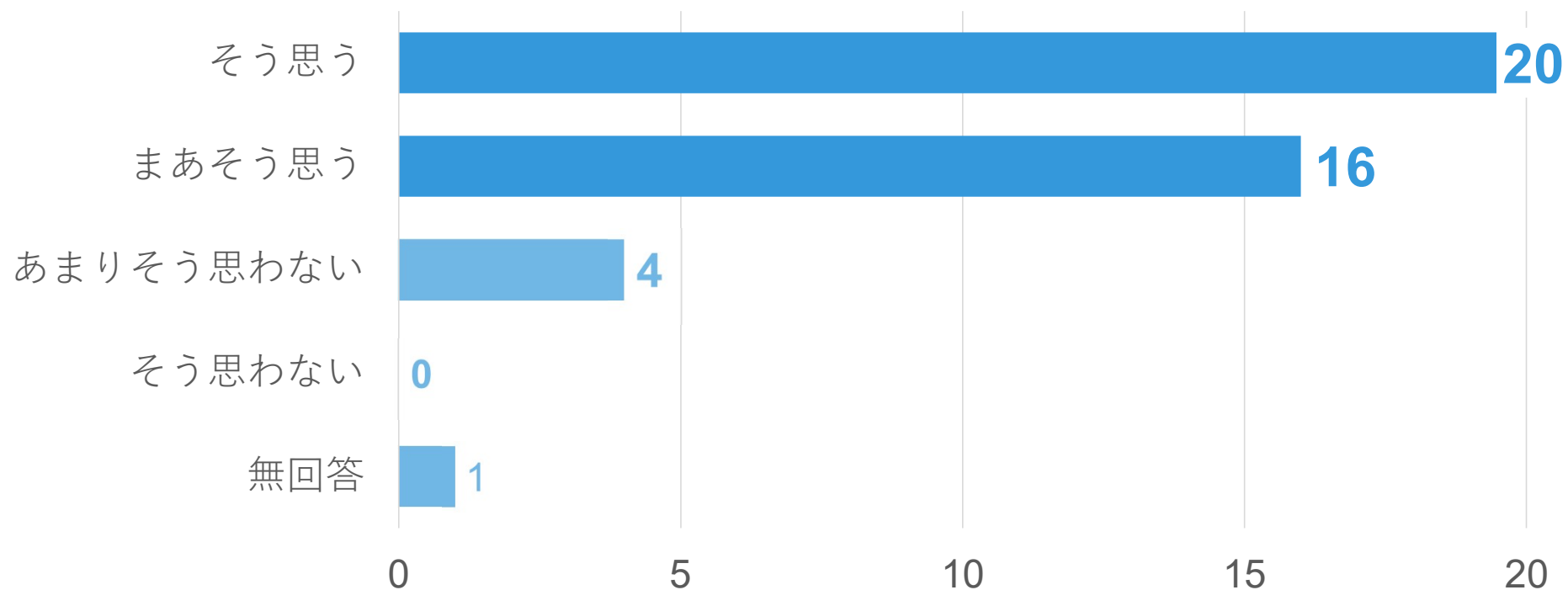
4. 職員の身だしなみに清潔感がありますか

41件の回答



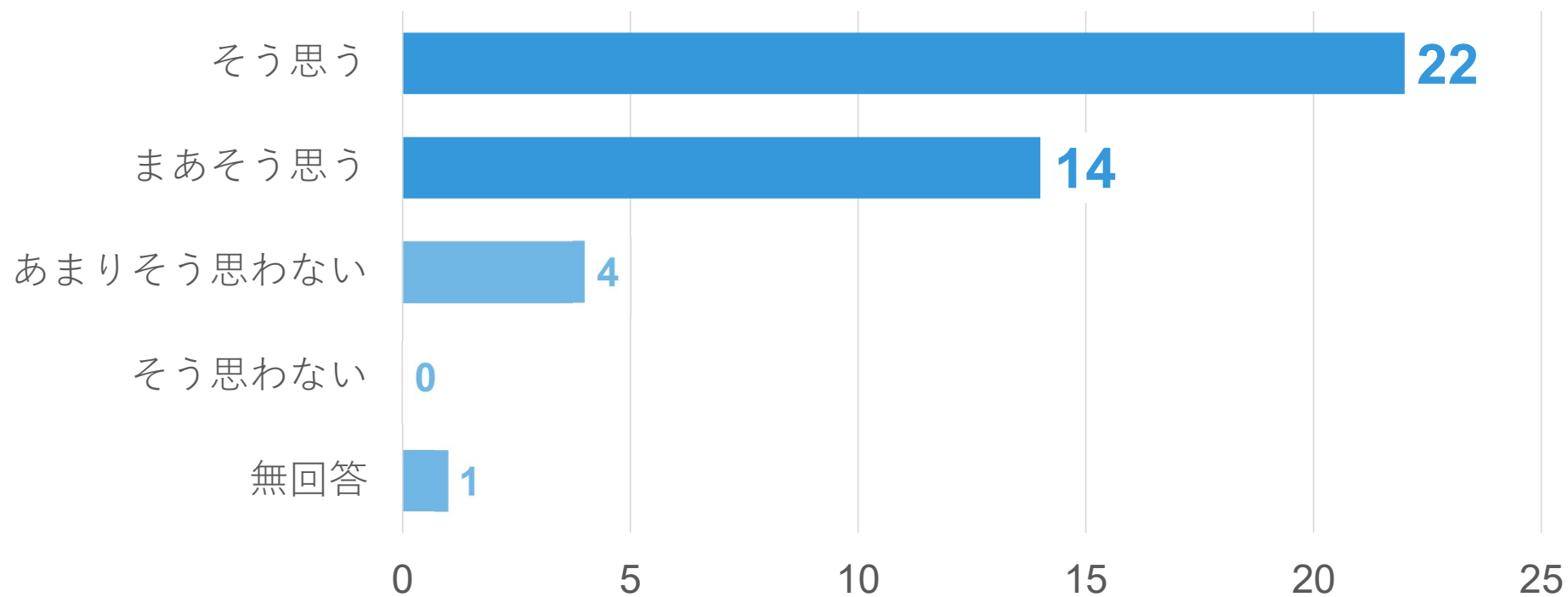
5. 利用者は個人として大切にされていると思われませんか

41件の回答



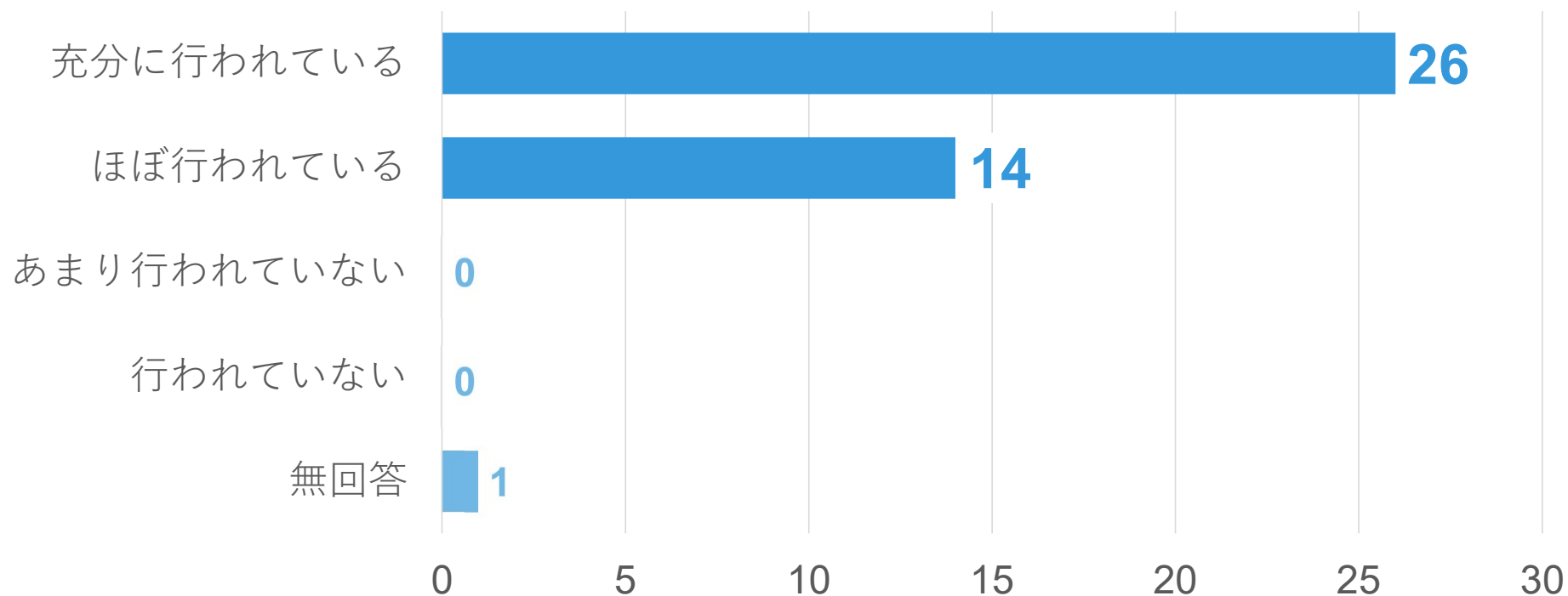
6. 職員は入居者や家族の話をよく聴いていますか

41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

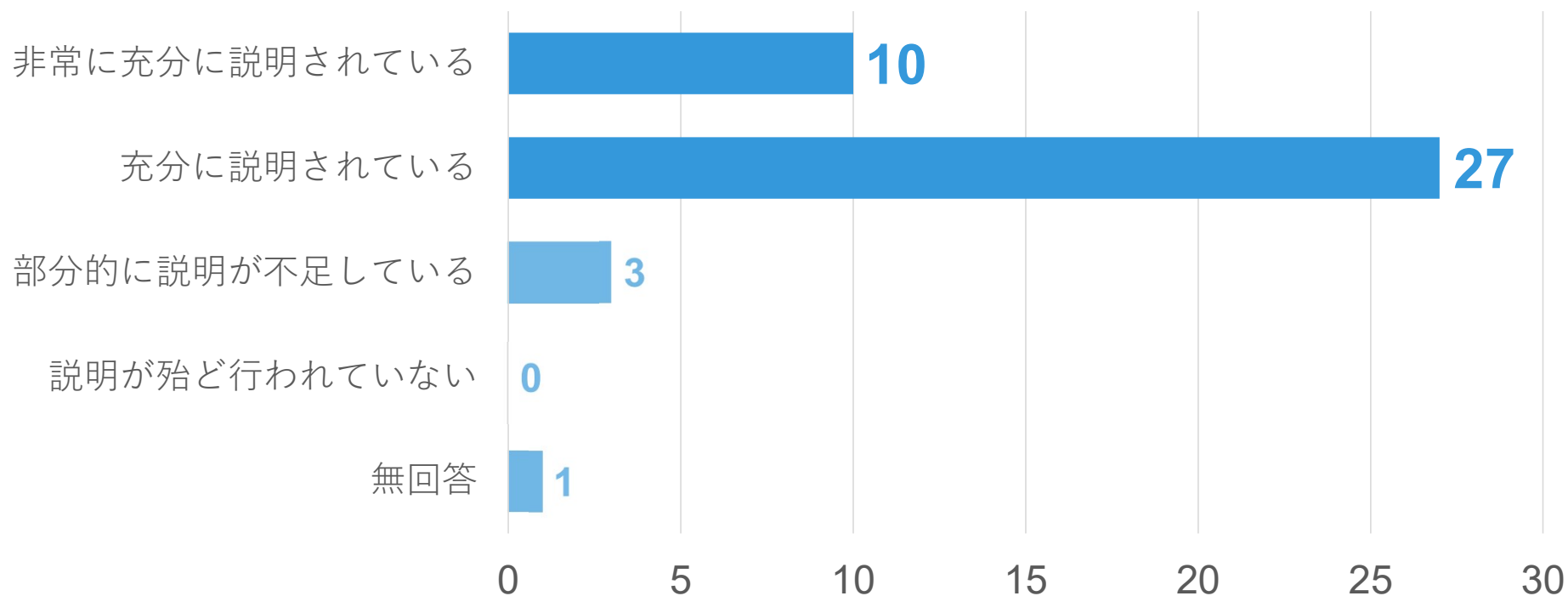
41件の回答



満足度アンケート

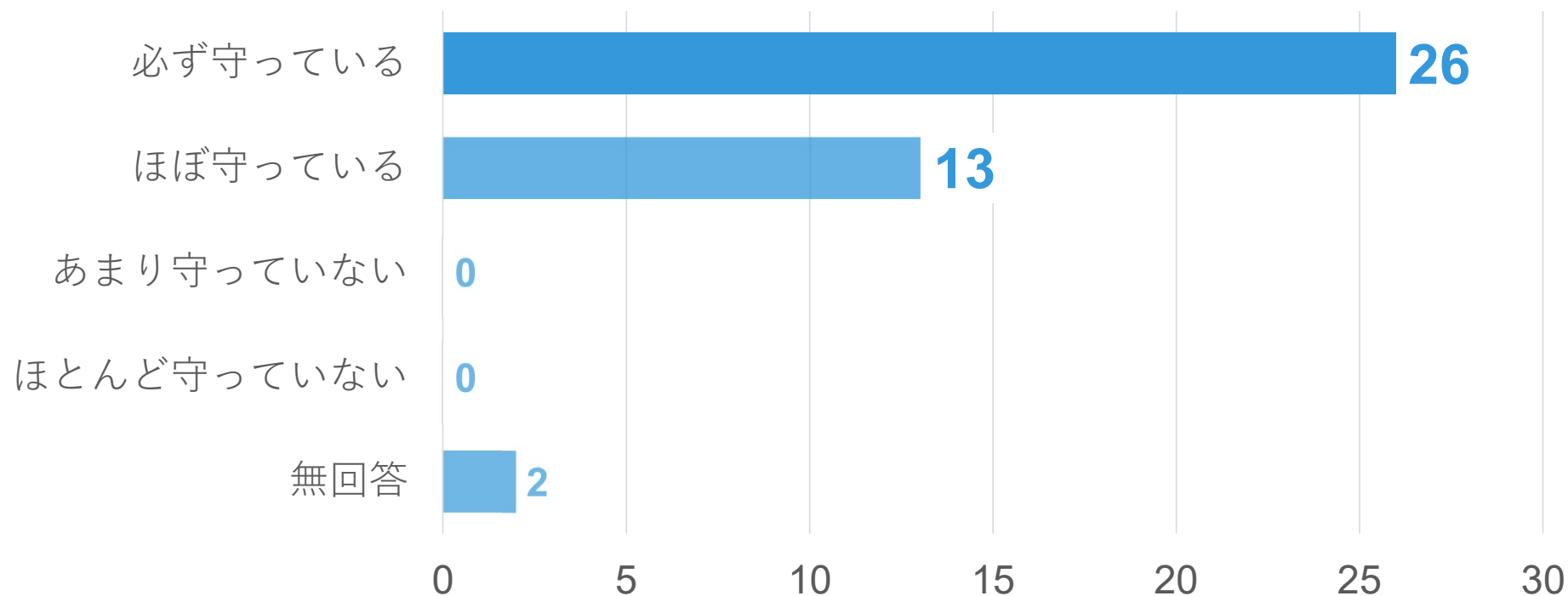
8. 今から利用されるサービス内容について、事前に充分説明を受けていますか

41件の回答



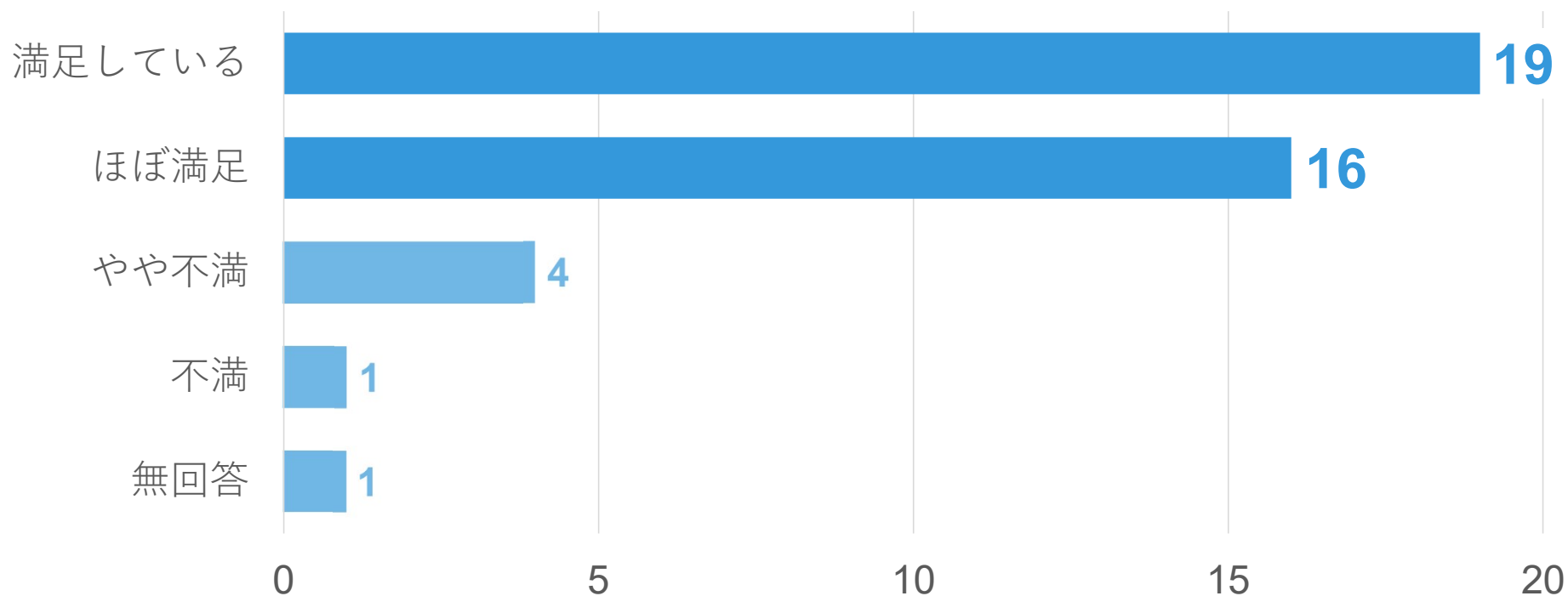
9. 職員は約束の時間を守れていますか

41件の回答



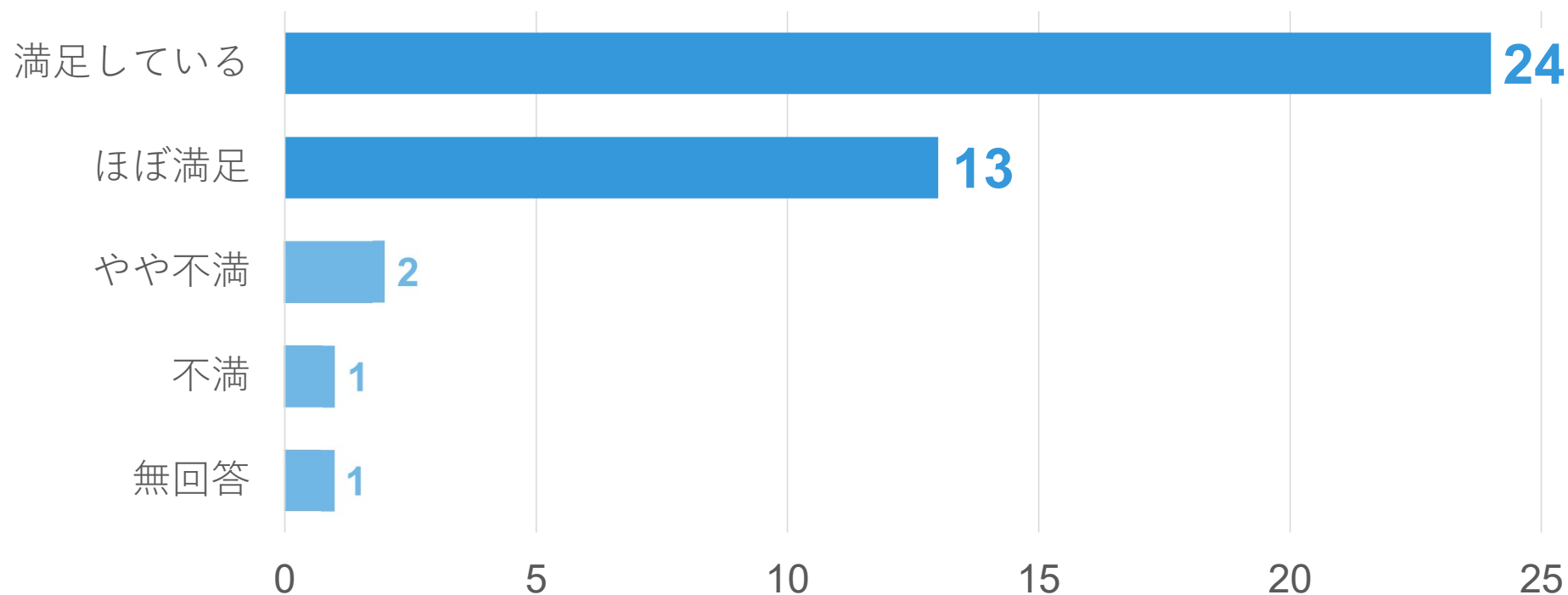
10. サービス提供内容について満足されていますか

41件の回答



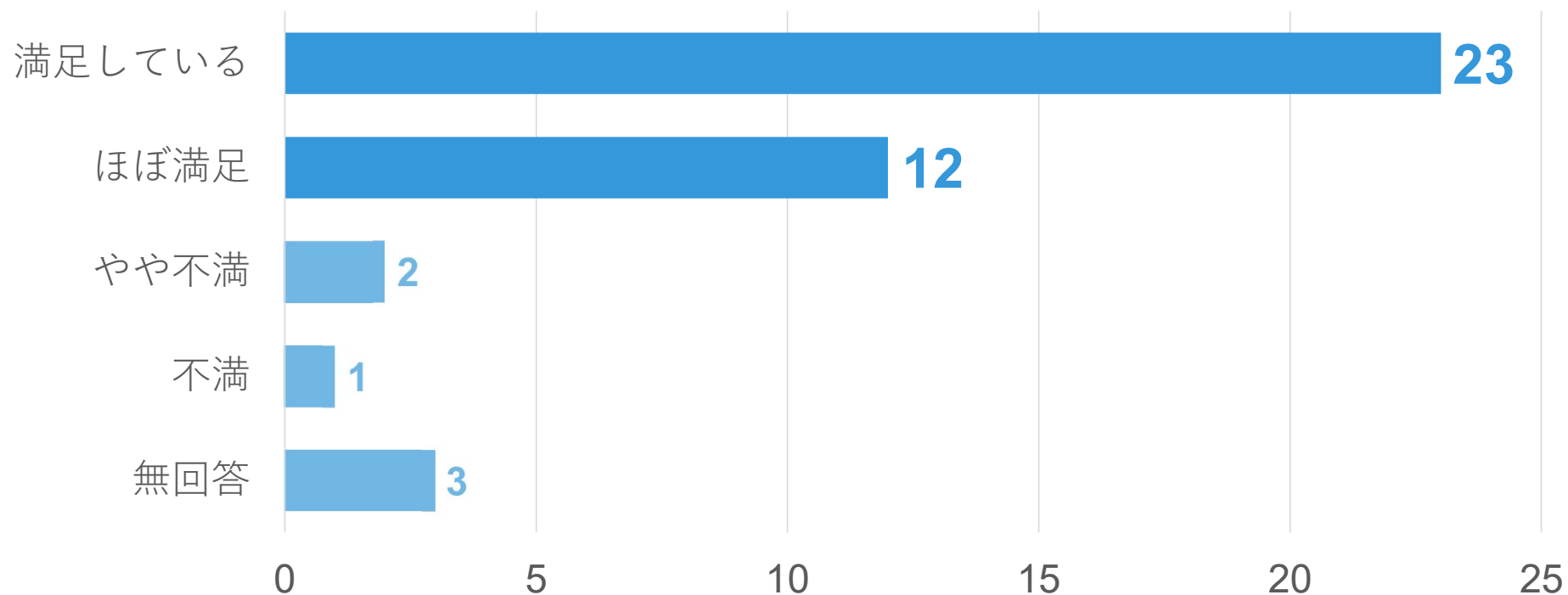
11. 職員に対する意見の言いやすさについて満足されていますか

41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

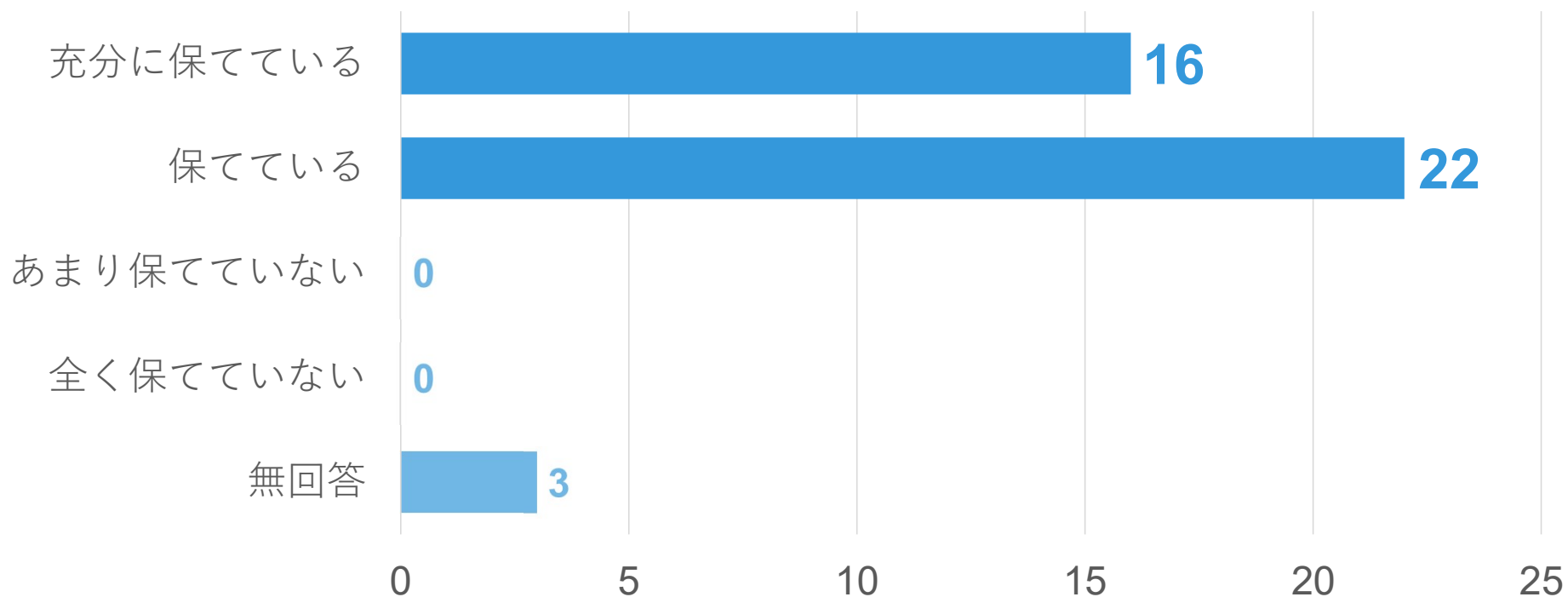
41件の回答



満足度アンケート

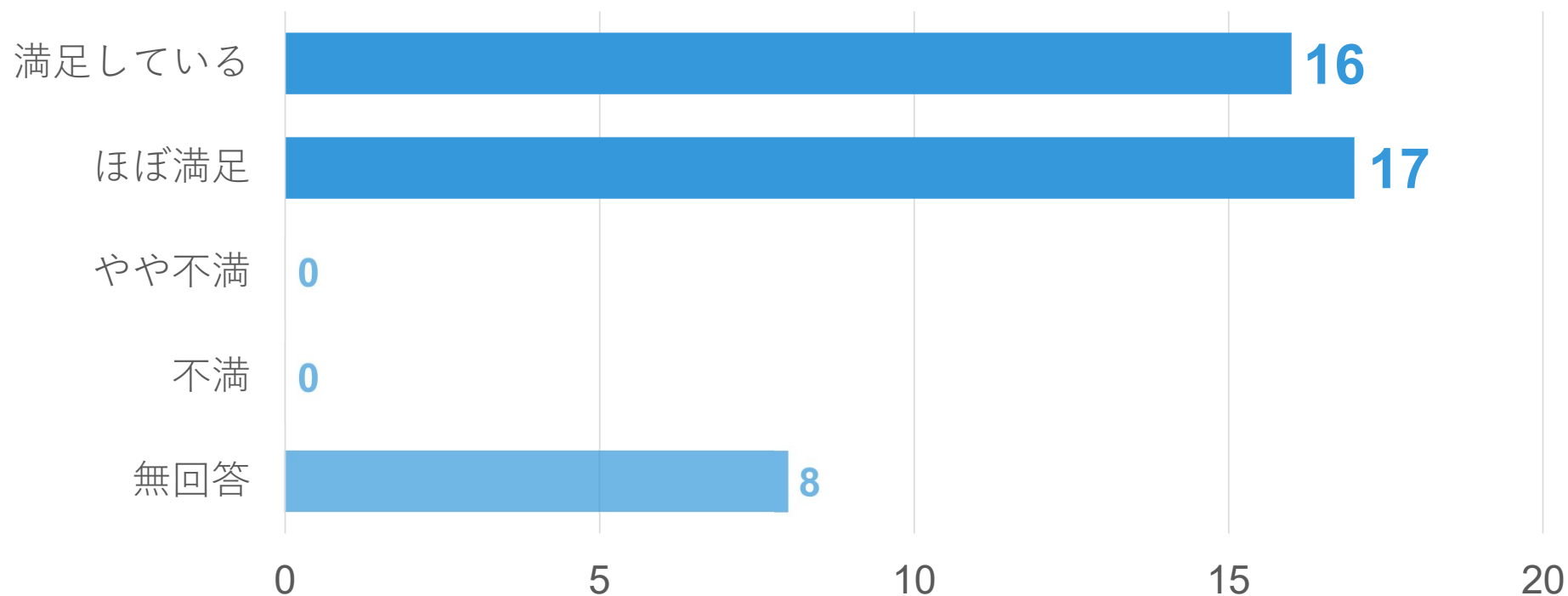
13. 施設内は清掃が行き届いており、清潔な環境が保たれていると思われませんか

41件の回答



14. 食事の内容について満足されていますか

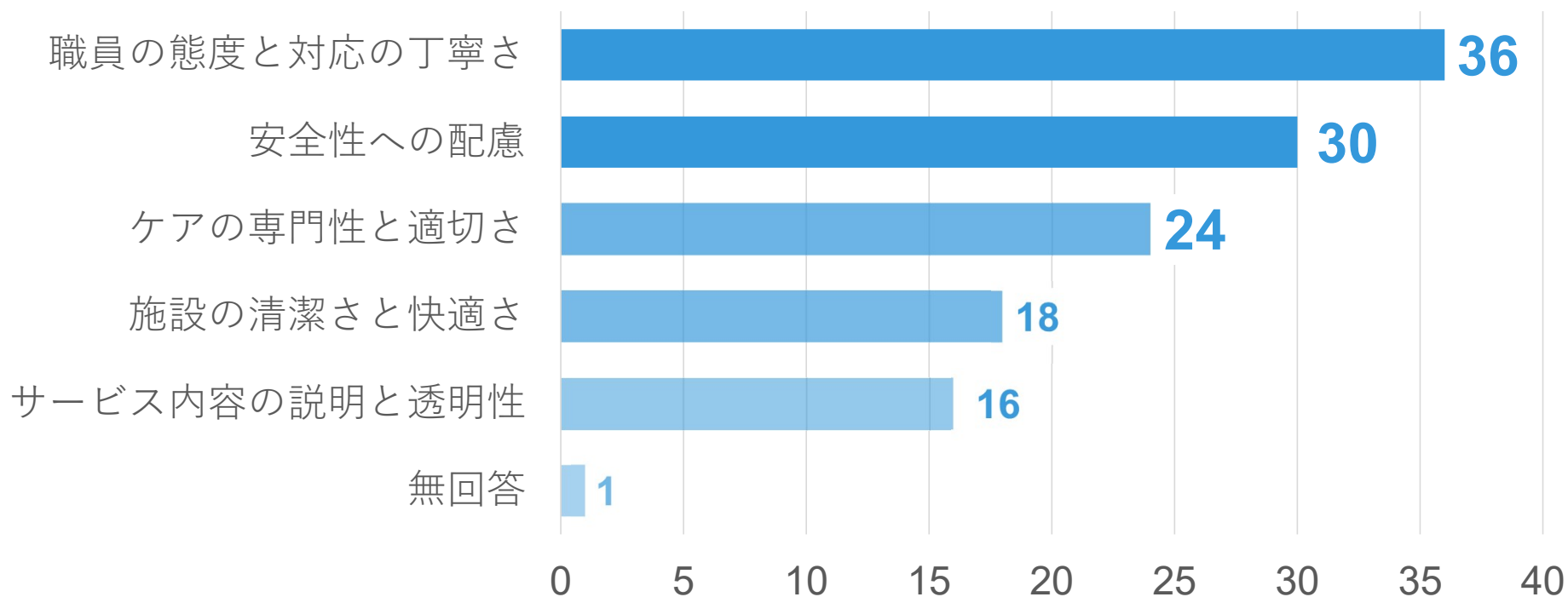
41件の回答



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）

41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）

- ・2～3週間おきに面会に行くが、あまり着替えていないように見える。

たまたまかも知れないが、入浴頻度に比べて着替えの頻度が低いのではないかと感じてしまう。

回答：ご意見ありがとうございます。面会時に着替えの状況についてご心配をおかけし申し訳ございません。衣類の交換は入浴時に加え週1回の更衣を基本とし、食事等で汚れが見られた際にはその都度対応しております。ご自身で衣類の選択できる方には、ご希望を大切にしているため衣類が偏る場合がございます。また、着脱が難しい方には伸縮性のある衣類を中心に選定しており、洗濯後に同様の衣類を選定することで同じ衣類が続いているように見える場合がございます。

今回のご意見を受け、衣替えの時期にあわせて衣類の確認を行い、必要に応じて枚数等についてご家族様とご相談させていただければと考えております。

今後も清潔で気持ちよくお過ごしいただけるよう努めてまいります。

（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）

・秋から冬になる時に衣類の調整は、難しいとおもいますが、薄い肩がけに薄い服を着せて貰っている母が寒いと面会時にいいました。タンスの中にはそれなりの冬服がありましたが、ぶ厚めの服を着せ替えました。これは、温いわと喜びました。明らかに薄いと思われる服を着ているのにそのまま広場に出ていました。風邪を引くのではと、心配しました。着替えも、面倒だと思いますが、気温に合わせて衣類調整をお願いしたいです。それから、食事前にトイレに行きたいと職員さんに、母が言いましたが、あとからとだけ、言われて即連れては行って貰えませんでした。母は今、行きたいのに💧💧

回答：ご意見ありがとうございます。季節の変わり目における衣類の調整につきましては、気温やご本人様の声に合わせて注意しているのですが、寒さを感じさせてしまう状況があったことを重く受け止めております。今以上に、衣類や室温等の確認を行い、安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。また、トイレのご希望への対応につきましても、配慮が行き届かず申し訳ございませんでした。当施設ではインカムを活用し職員間で連携しておりますが、対応が難しい場合には速やかに他の職員へつなぎ、ご本人様の「今行きたい」というお気持ちに迅速に対応できるよう周知いたしました。今後も安心して快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。

（回答者 介護主任 佐藤）

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・何時もお世話になりありがとうございます。体調の悪い時でもよく見て頂いて何かあれば連絡頂いて感謝しています。皆さんの顔が見れるように日中過ごすことができていることに安心しています。ただ、面会に行くといつも静かで皆さんがどのように過ごされているのか、気になることもあります。これからもよろしくお願いします。

回答：温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。日頃よりご安心いただけているとのこと、職員一同嬉しく思っております。

施設では、10時・15時のラジオ体操や、職員による音楽活動等に加え、個別に塗り絵やパズル、エプロンたたみなど、入居者のペースに合わせて日々お過ごしいただいております。

これからも安心してお任せいただけるよう、引き続き丁寧なケアを心がけてまいります。

（回答者 介護主任 佐藤）

— 満足度アンケート

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・利用者室のエアコン吹き出し口のカビが気になります。

回答：ご意見ありがとうございます。現在、各居室のエアコンにつきまして、順次点検および清掃を実施しておりますが、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。

5月・11月の年2回の点検と清掃をより徹底し、清潔で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 生活相談員 浅田）

- ・食事の1ヶ月の献立表があれば見たいです

回答：日頃のお食事について関心をお持ちいただき、ありがとうございます。

1ヶ月の献立表につきましては、玄関の面会簿横にファイルをご用意し、いつでもご覧いただけるようにいたしました。

引き続き、安心してお食事を楽しんでいただけるよう努めてまいります。

（回答者 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）

- ・施設側の資産運用に少し疑問あり。利用者や家族に対して予算を優先的に使用して欲しい。そして明確にして欲しい。

回答：ご意見ありがとうございます。

いただいたご意見につきましては、差し支えなければもう少し詳しくお聞かせいただけますと、より具体的にご説明させていただけるかと存じます。

お手数ではございますが、職員までお声かけいただくか、お問い合わせいただけましたら幸いです。今後も安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

（回答者 施設長 藤本）

- ・自分のペースにできるだけ合わせて下さり生活ができていることに家族皆で喜んでいきます。
- ・これからもよろしくお願い致します。