

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

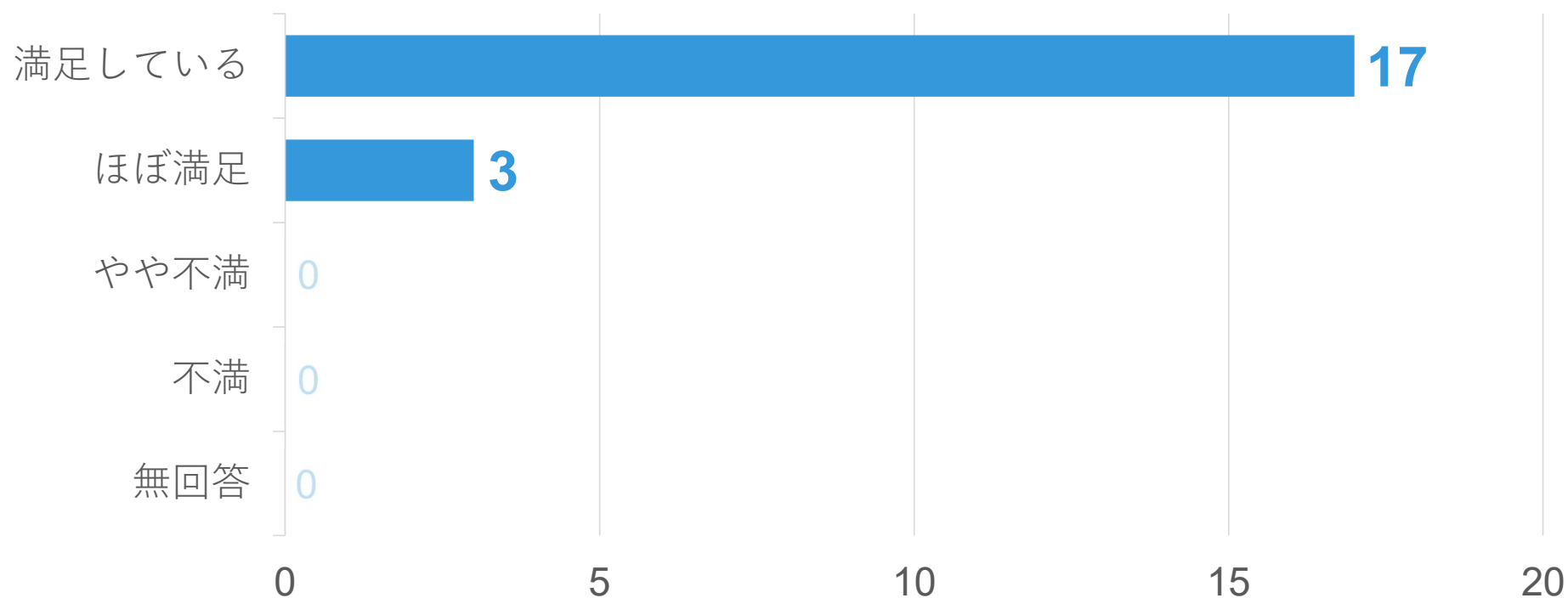
今後の施設運営に活用するため、今回満足度に関する調査を実施致しました。ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

- ✓ **実施期間**： 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
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**： ケアハウス朝来ご入居者のご家族26名
- ✓ **回収率**： 77%（20名から回答）

満足度アンケート

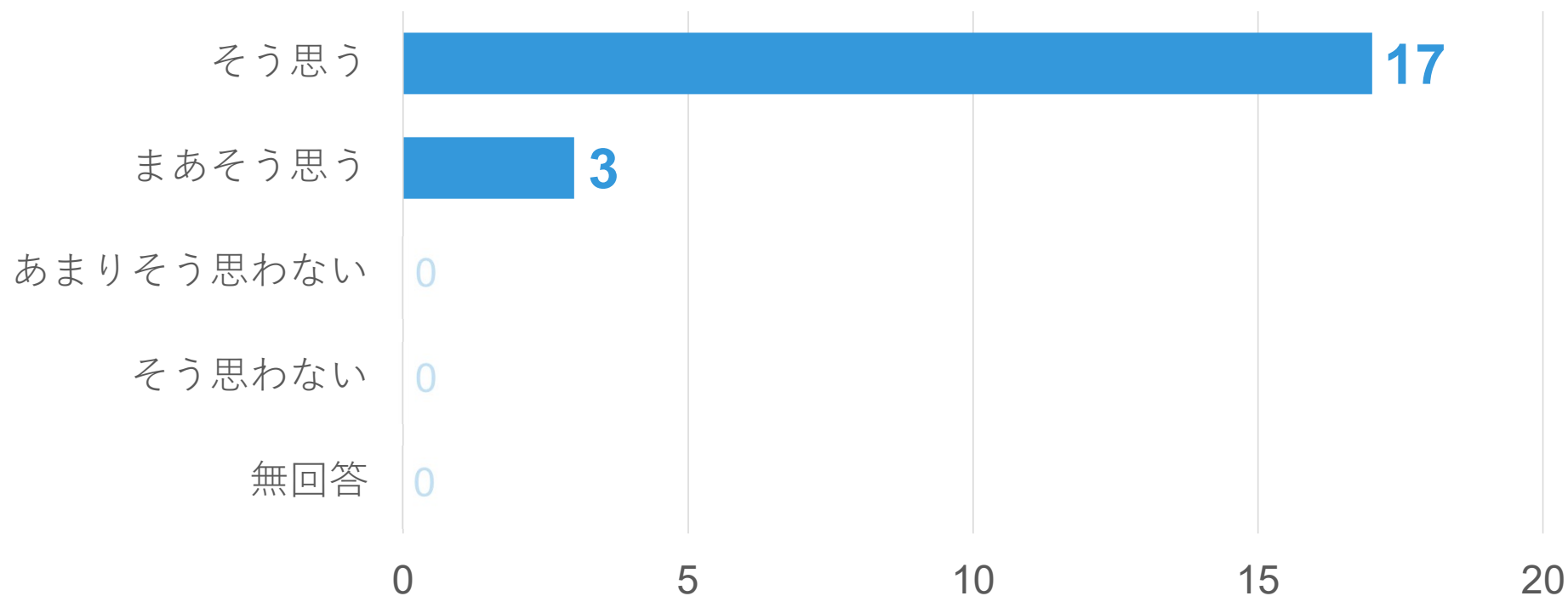
1. 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか

20件の回答



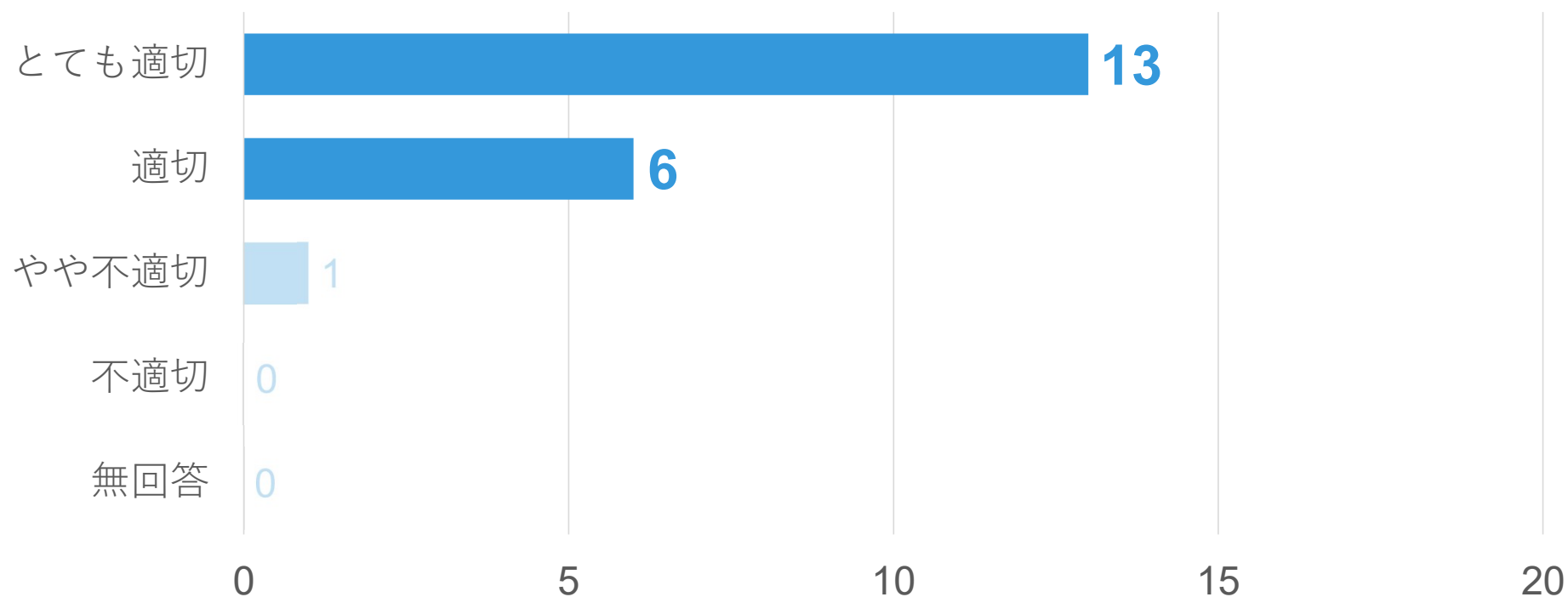
2. 職員は笑顔で対応していますか

20件の回答



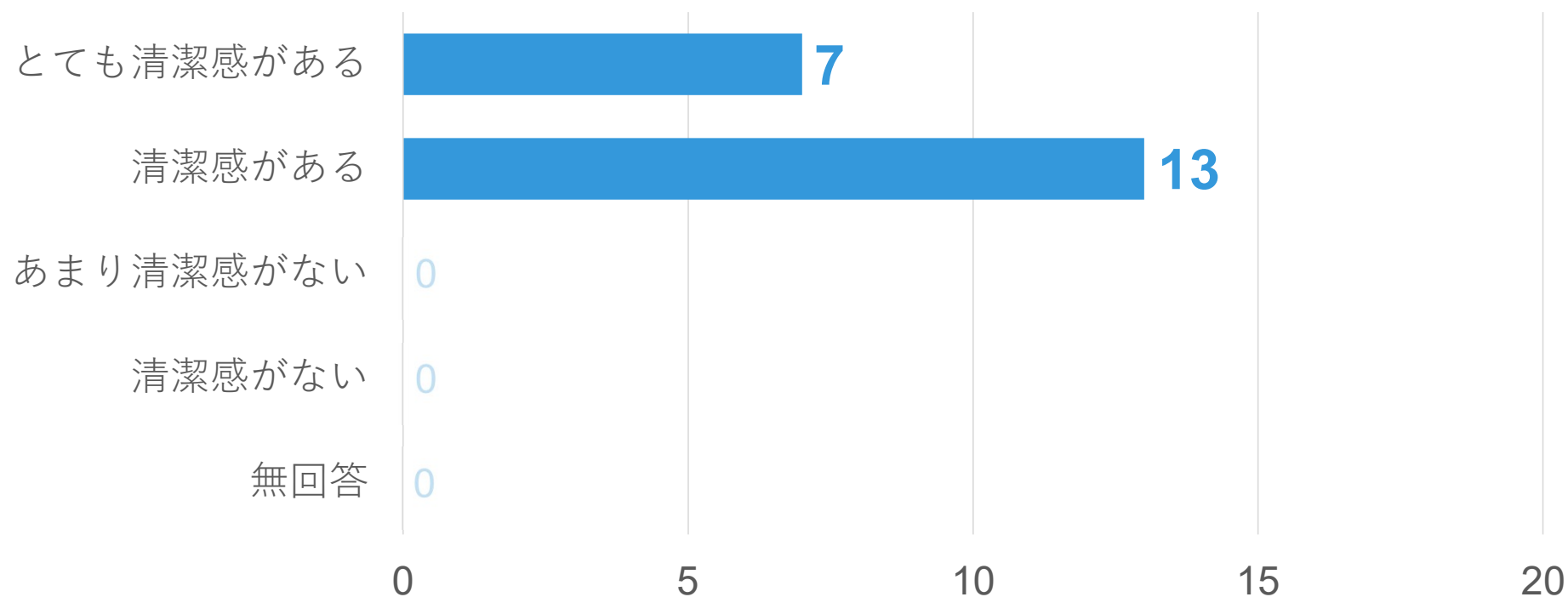
3. 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

20件の回答



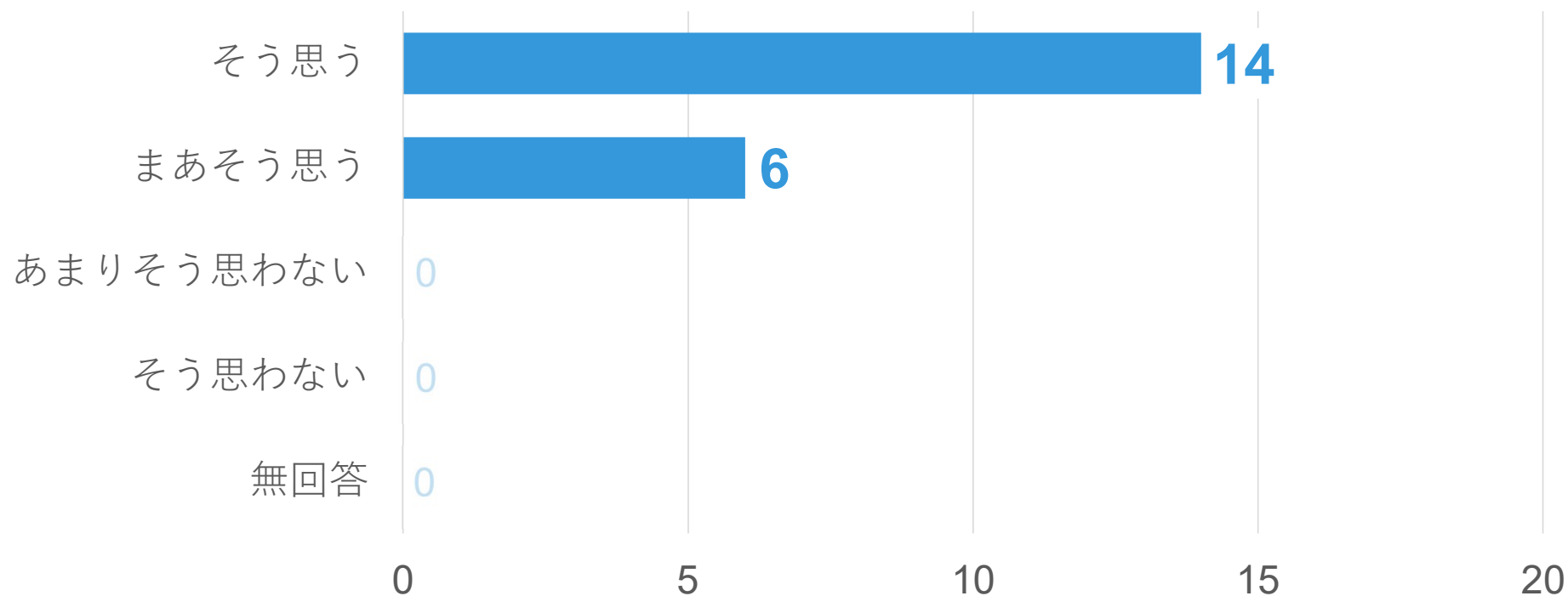
4. 職員の身だしなみに清潔感がありますか

20件の回答



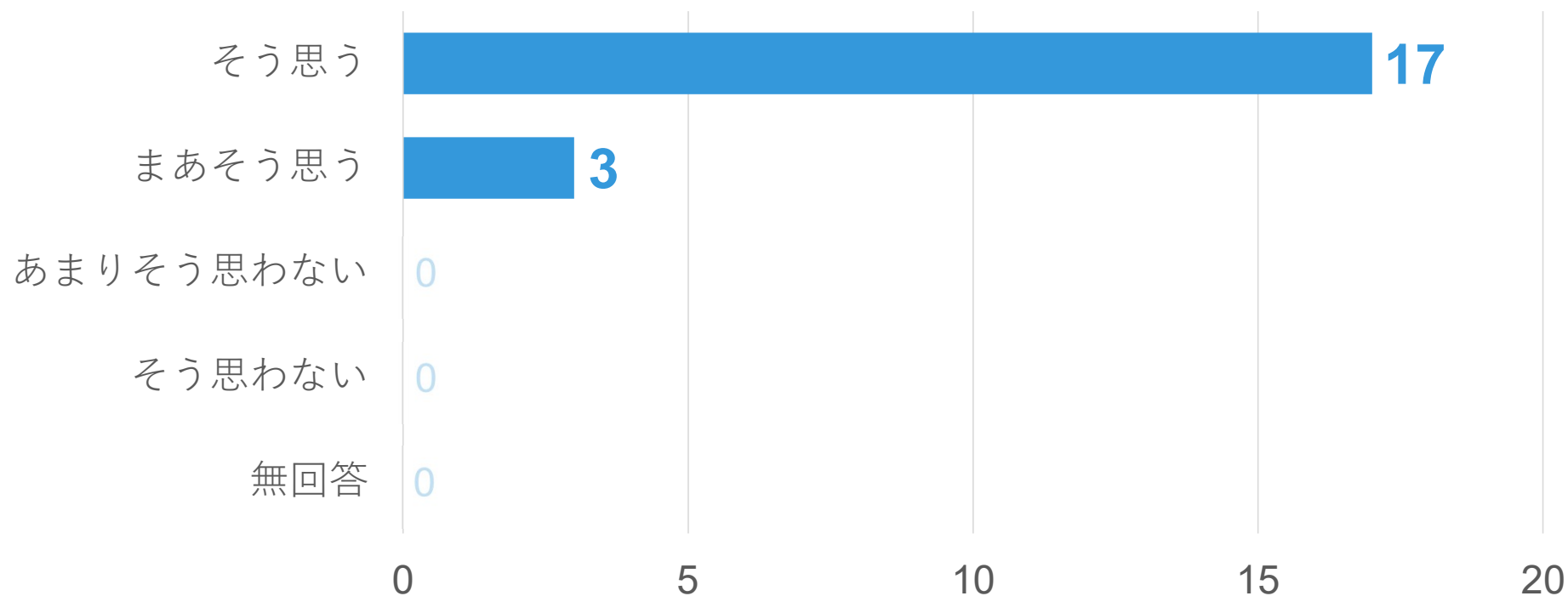
5. 利用者は個人として大切にされていると思われませんか

20件の回答



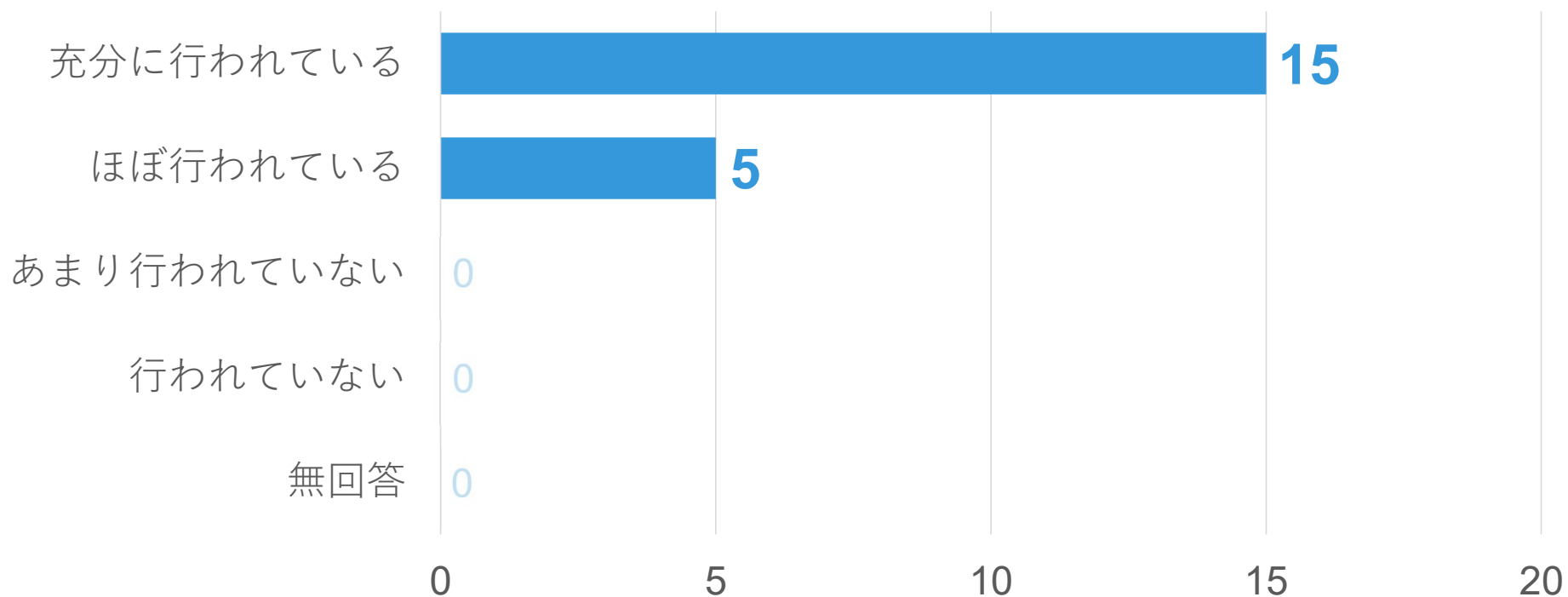
6. 職員は入居者や家族の話をよく聴いていますか

20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

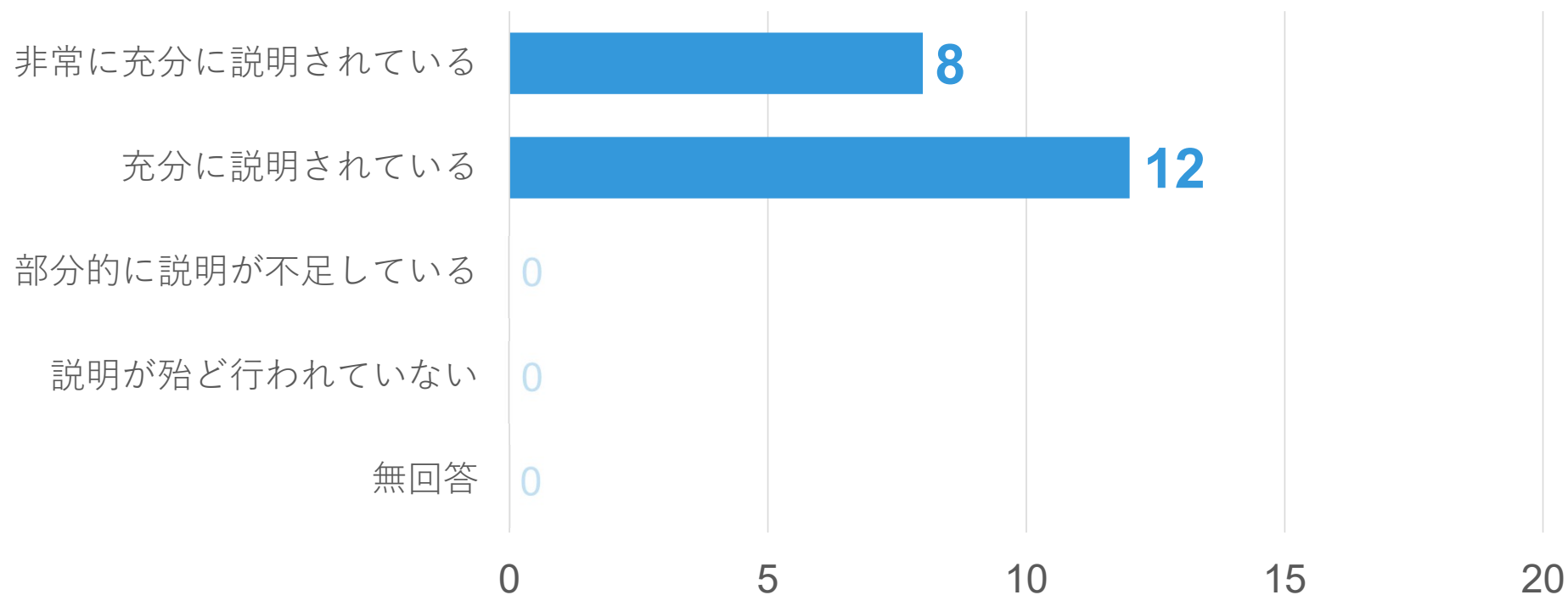
20件の回答



満足度アンケート

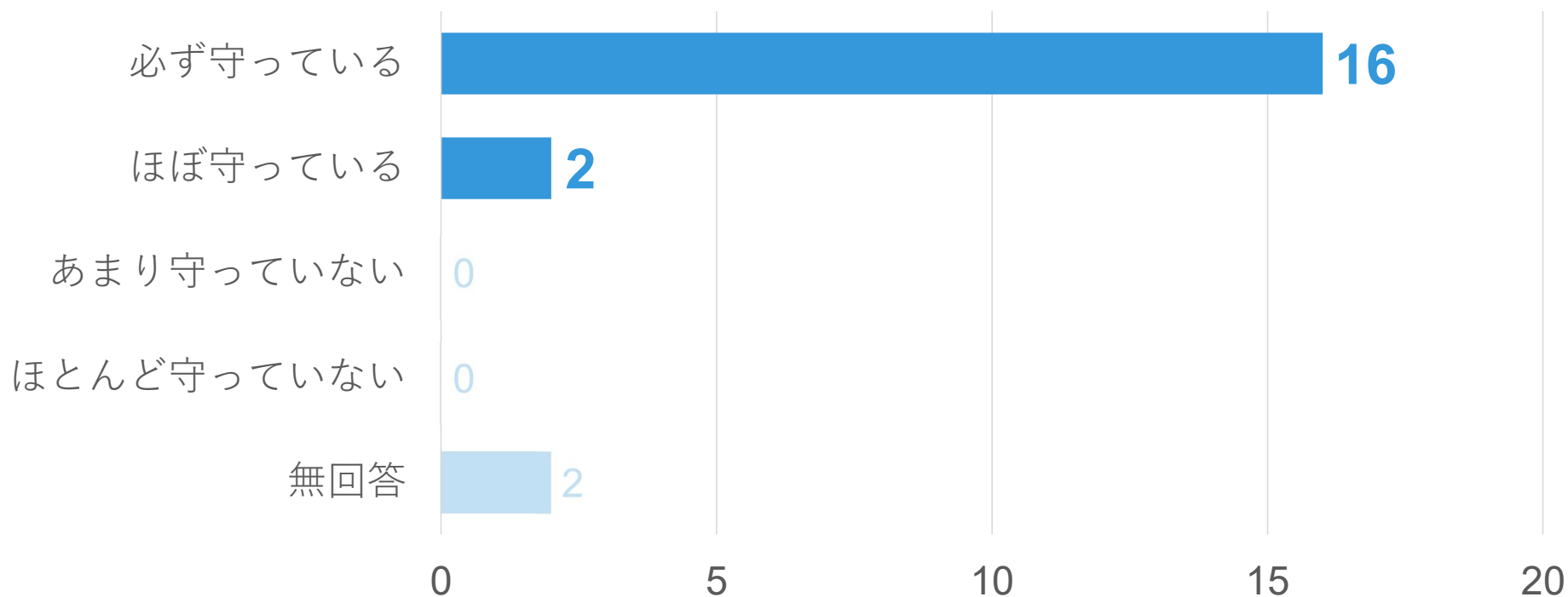
8. 今から利用される通所サービス内容について、事前に充分説明を受けていますか

20件の回答



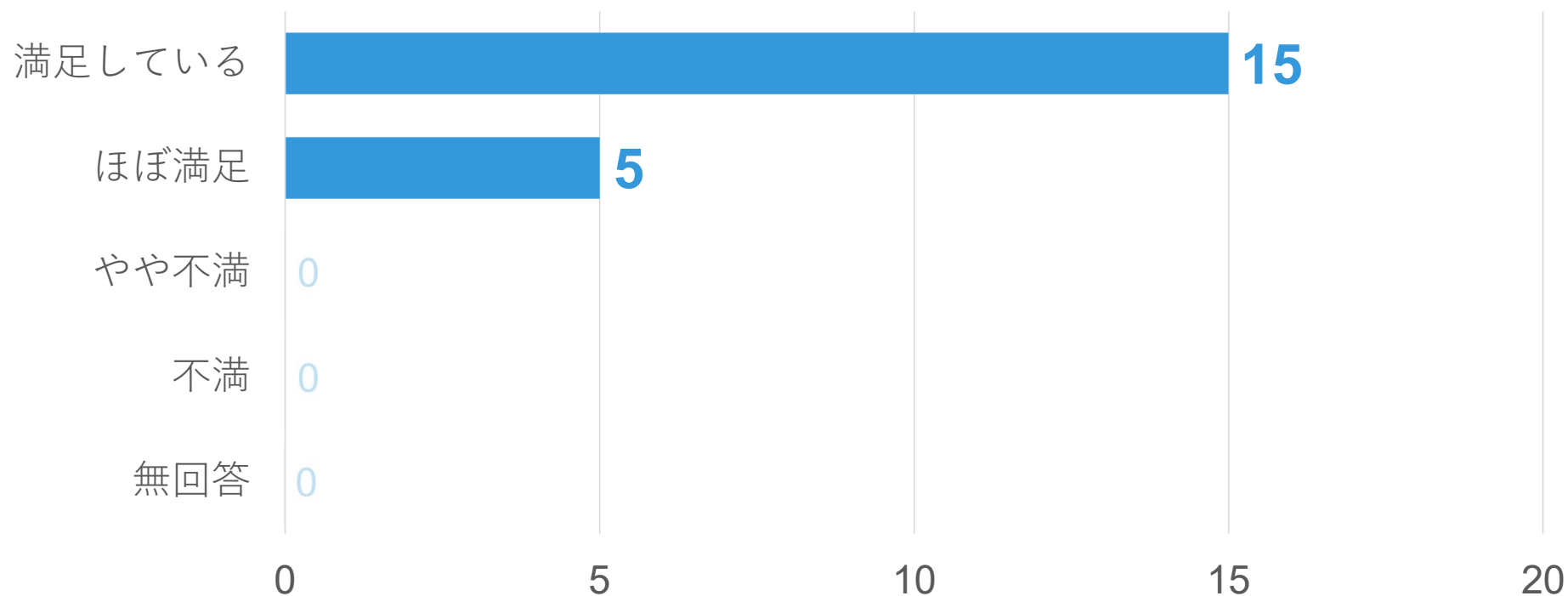
9. 職員は約束の時間を守れていますか

20件の回答



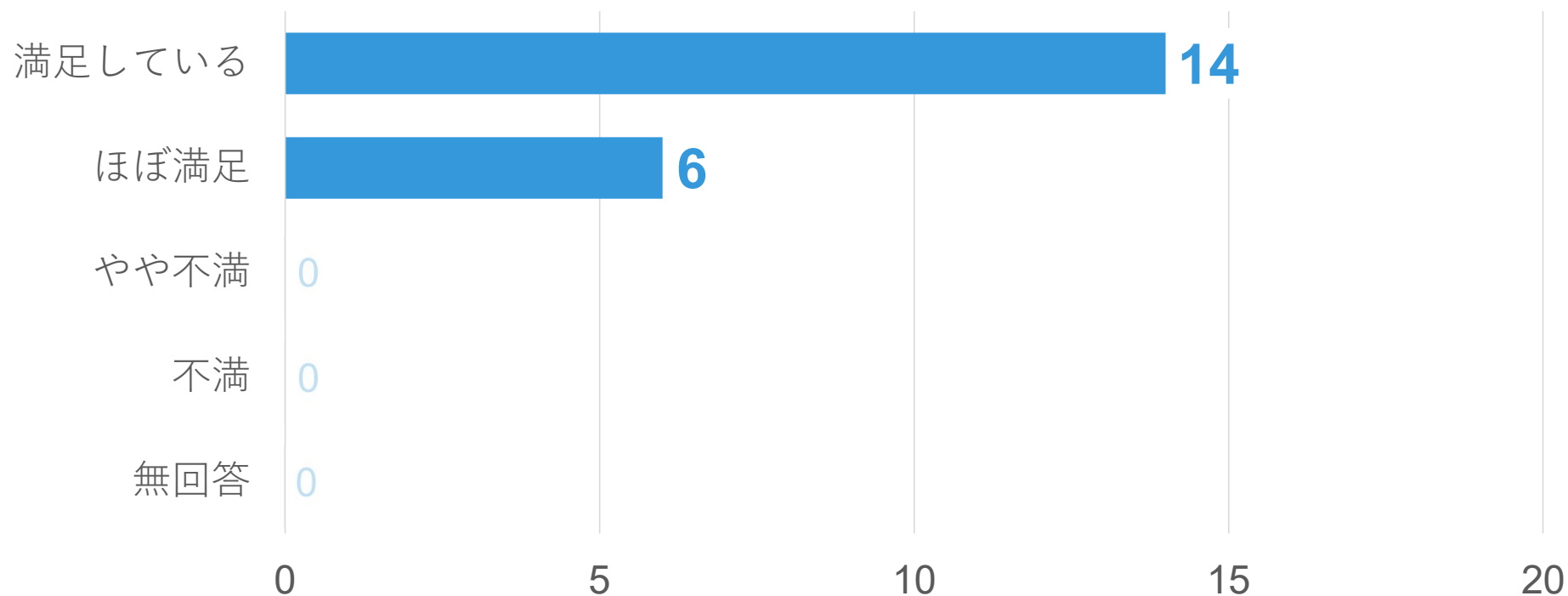
10. サービス提供内容について満足されていますか

20件の回答



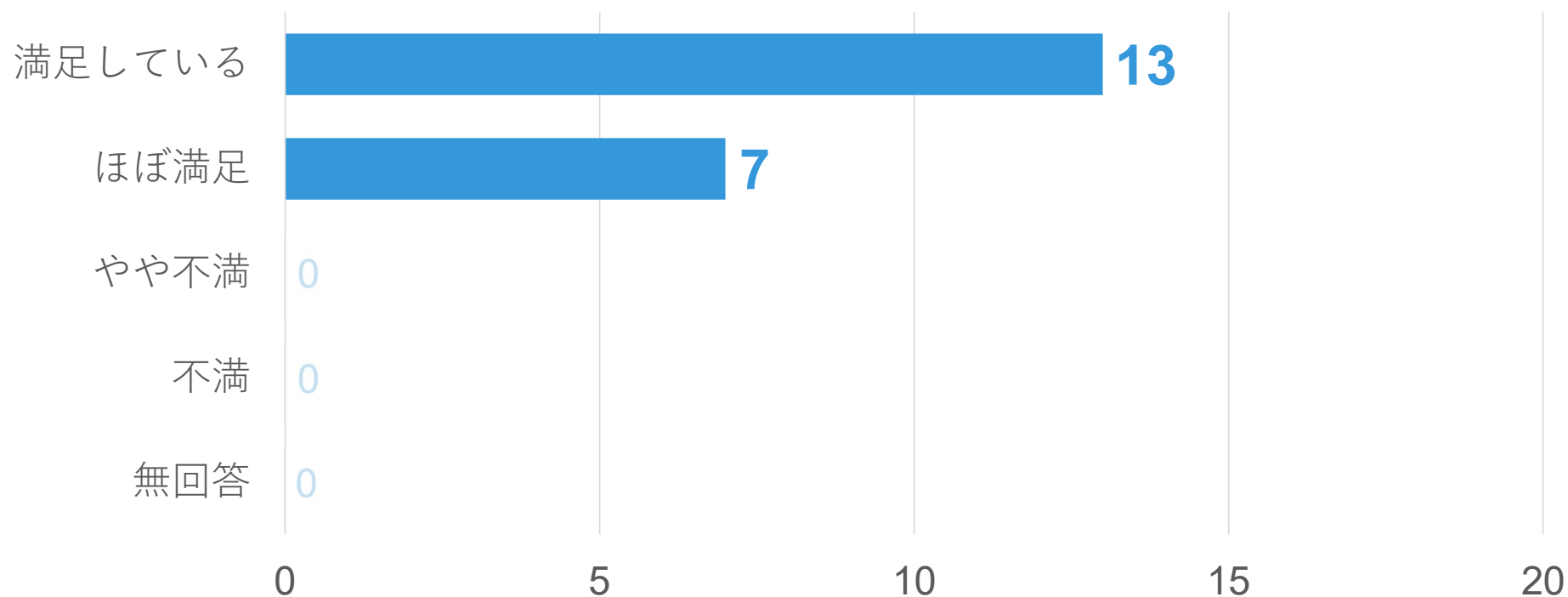
11. 職員に対する意見の言やすさについて満足されていますか

20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

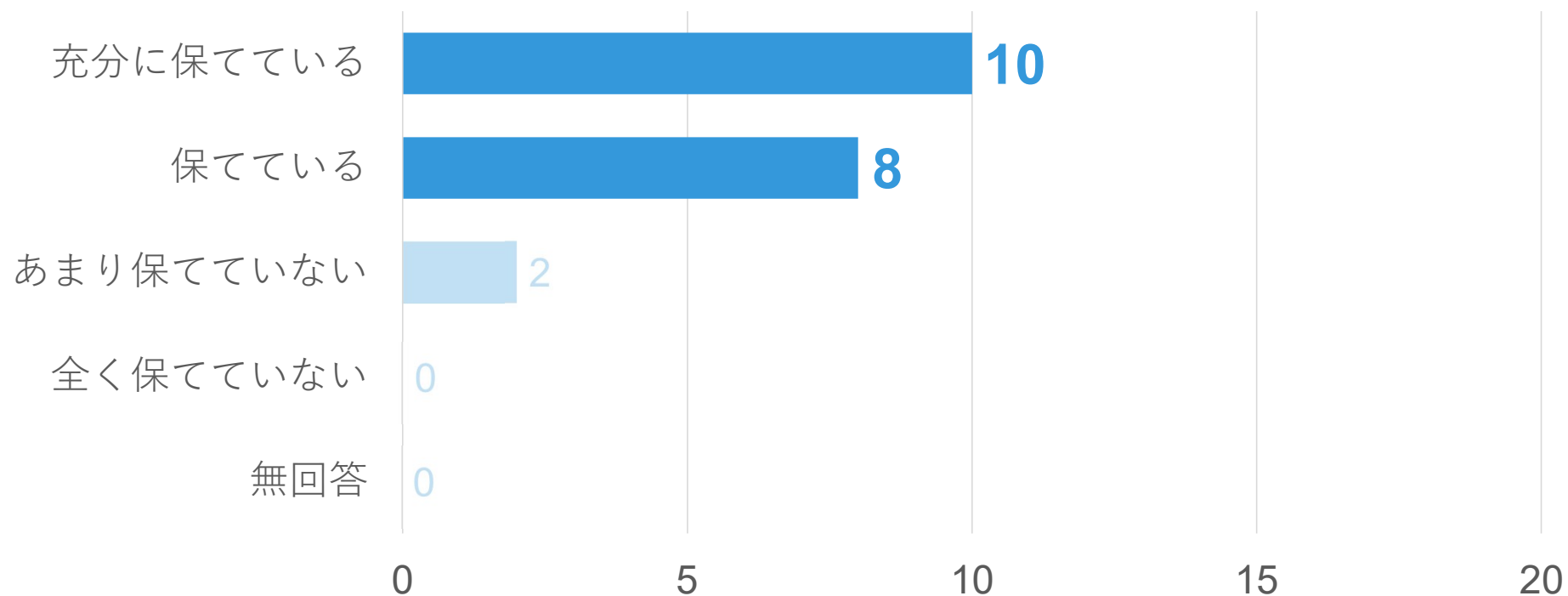
20件の回答



満足度アンケート

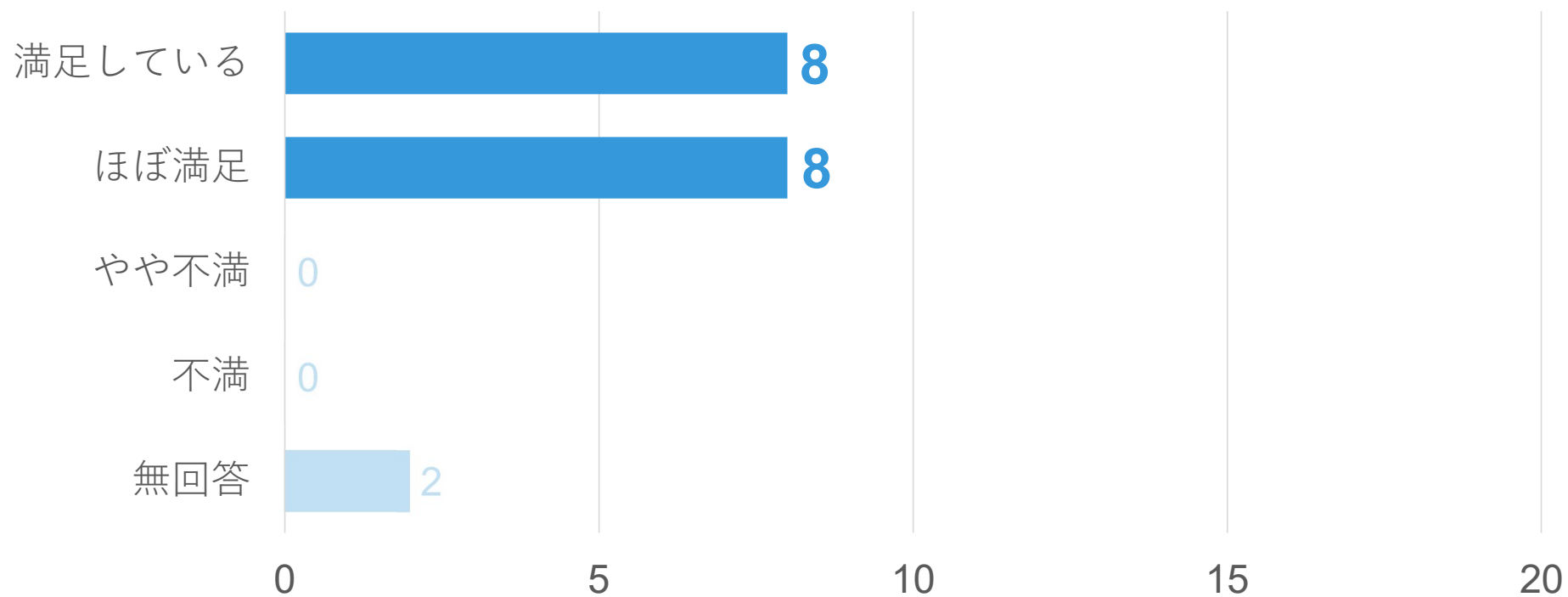
13. 施設内は清掃が行き届いており、清潔な環境が保たれていると思われませんか

20件の回答



14. 食事の内容について満足されていますか

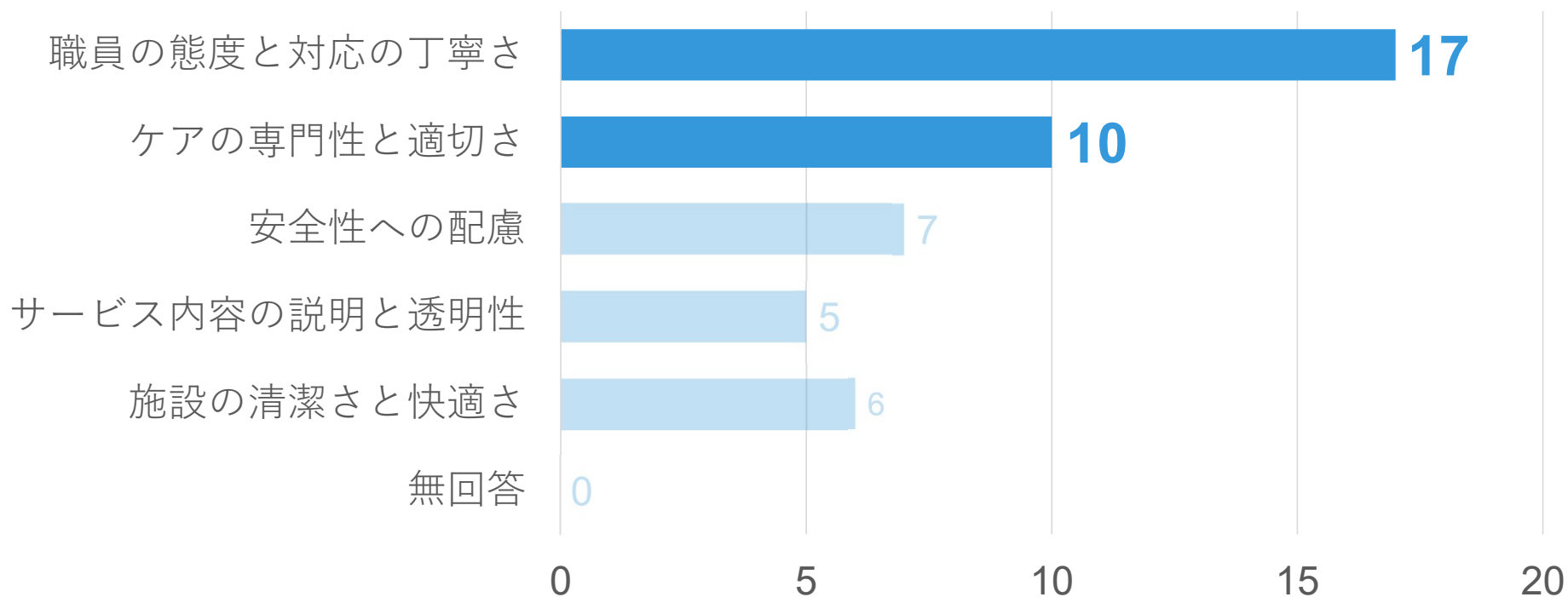
20件の回答



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）

20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）

- ・ 今後ともよろしくお願いします。
- ・ いつもよくしてもらってありがたく思っています。職員さんに温かみを感じられ安心してお任せしています。ラインで写真を送っていただいたり、様子を知らせていただいて様子がよくわかります。
- ・ いつも温かく見守ってくださり、大変ありがたいです。
- ・ 父にあったサポートをしていただけて感謝しています。自宅の時はいつも不安でしたが、その不安が安心に変わりました。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・お世話になっています。行事等の写真を送ってくださり、様子がよく分かります。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・今は健康で楽しく過ごしていますことに感謝をしております。
- ・いつも丁寧で適切な対応をしていただいています。時間もこちらが恥ずかしくなるくらいきっちり守っていただき感謝です。欲を言えば多分人手不足で大変とは思いますが身の廻りをもう少し綺麗にしてください、座っている所の床などを清潔にしてしていただくと有難いです。
(本人が食べ物をこぼしたり落としたりするのできりが無いのだとは思いますが)
- ・構造上難しいですが、北のガラス窓の外側が綺麗になればいいですね。要望では、ありません。サービスには、満足しています。

アンケート結果・ご家族からの意見や要望等への回答

3.事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

- ・「やや不適切」の回答がありました。

回答：電話対応は、ご家族と事業所をつなぐ大切な窓口であり、正確かつ丁寧な対応が求められると認識しております。

改善したく存じますので、具体的にどのような点において不適切と感じられましたでしょうか、個別でも家族会の際でも結構ですので、差し支えない範囲でお聞かせいただけますと幸いです。

今後とも、お気づきの点がございましたらご意見をいただけますと幸いです。

(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

- ・ 欲を言えば多分人手不足で大変とは思いますが身の廻りをもう少し綺麗にさせていただいて、座っている所の床などを清潔にしてしていただくと有難いです。

(本人が食べ物をこぼしたり落としたりするのでできりが無いのだとは思いますが)

回答：清掃につきましては、日常生活における食べこぼしやほこり等により、清潔保持が十分でない状況があったことにつきまして、お詫び申し上げます。また、今回のご意見につきましては、具体的な場所や状況の詳細が把握できていないため、ぜひお聞かせいただけますと幸いです。

今後は、訪室時に室内環境の確認をこれまで以上に徹底し、職員間で共有のうえ改善に努めてまいります。あわせて、より良い環境維持に向けて、ご本人の生活状況に応じた対応についても検討してまいりたいと考えております。必要に応じて、ご家族の皆様にもご相談させていただきながら進めてまいりたいと存じますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

(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

・構造上難しいですが、北のガラス窓の外側が綺麗になればいいですね。

回答：北側ガラス窓の外側につきましては、構造上日常的な清掃が難しい箇所ではございますが、以前はクレーン車を使用して清掃を実施しておりました。今後は、安全面や費用面も踏まえながら、清掃の実施についても検討してまいります。

また、ご家族より参考になる事例対応等がございましたら、情報提供いただけますと幸いです。引き続き、より良い環境づくりに努めてまいります。

(回答者名 管理者 西畑)