

特別養護老人ホームけやきホール

令和7年度第2回介護サービス

満足度アンケート集計結果

調査目的

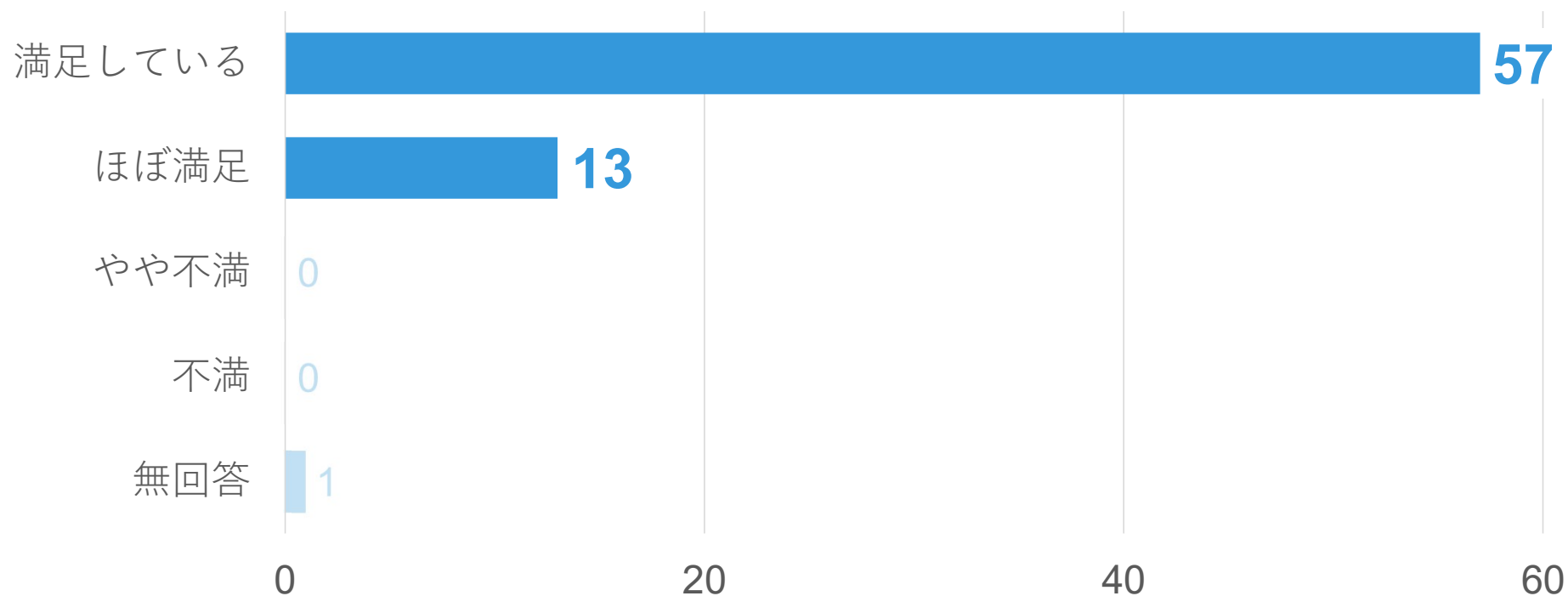
今後の施設運営に活用するため、今回満足度に関する調査を実施致しました。ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

- ✓ **実施期間**： 2026年1月13日～2026年1月20日
- ✓ **調査方法**： 郵送調査法・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**： 郵送での返信またはGoogleフォームでの回答
- ✓ **調査対象**： 特別養護老人ホームけやきホールご入居者のご家族79名
- ✓ **回収率**： 90%（71名から回答）

満足度アンケート

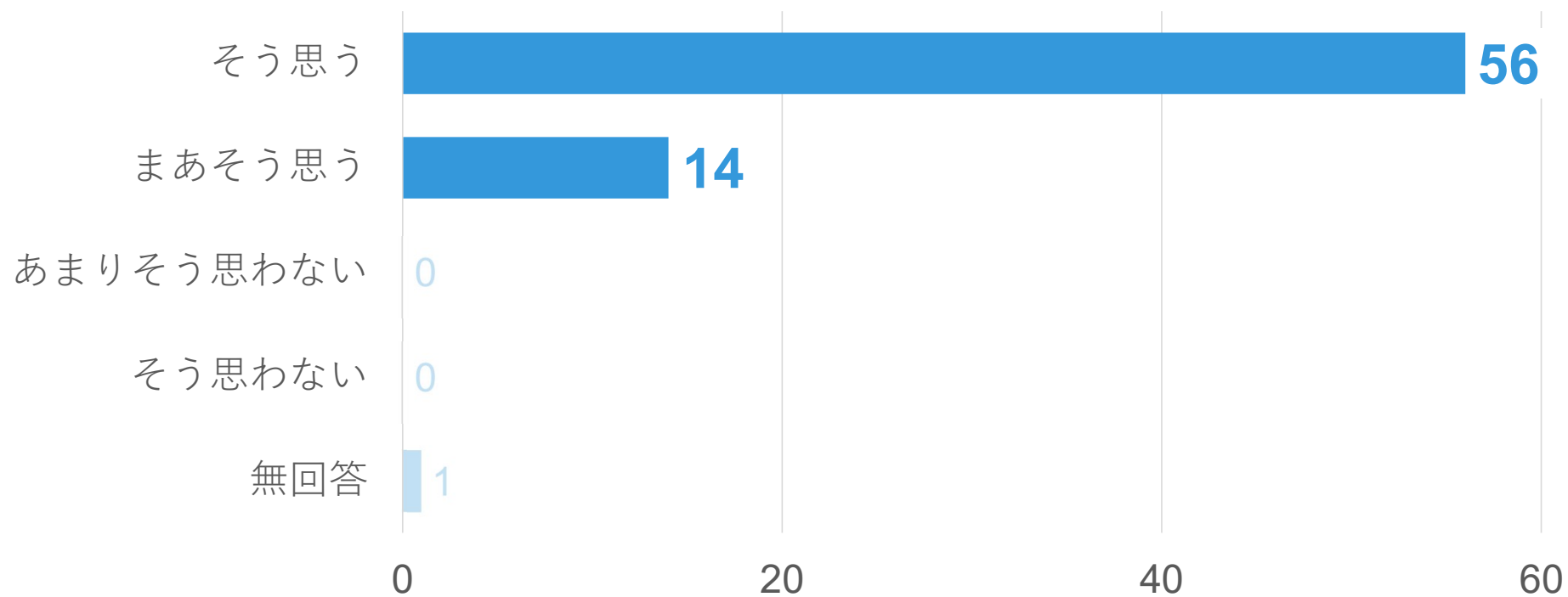
1. 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか

71件の回答



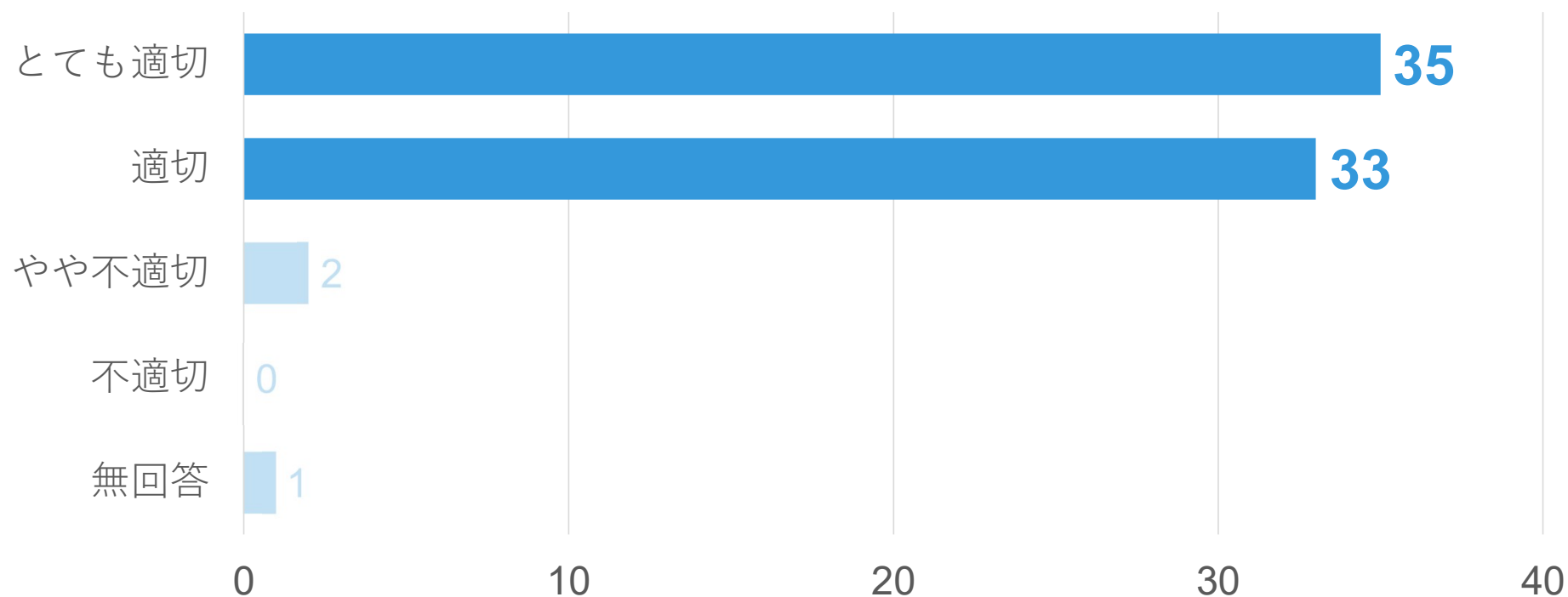
2. 職員は笑顔で対応していますか

71件の回答



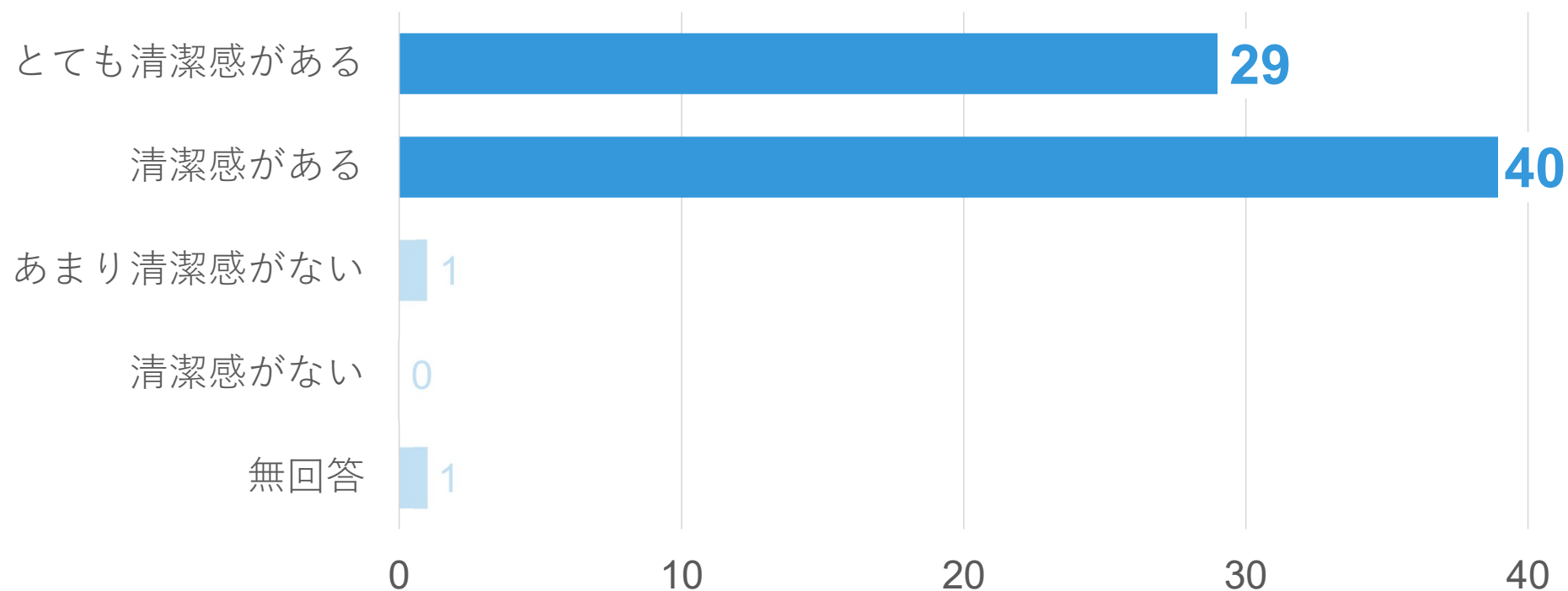
3. 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

71件の回答



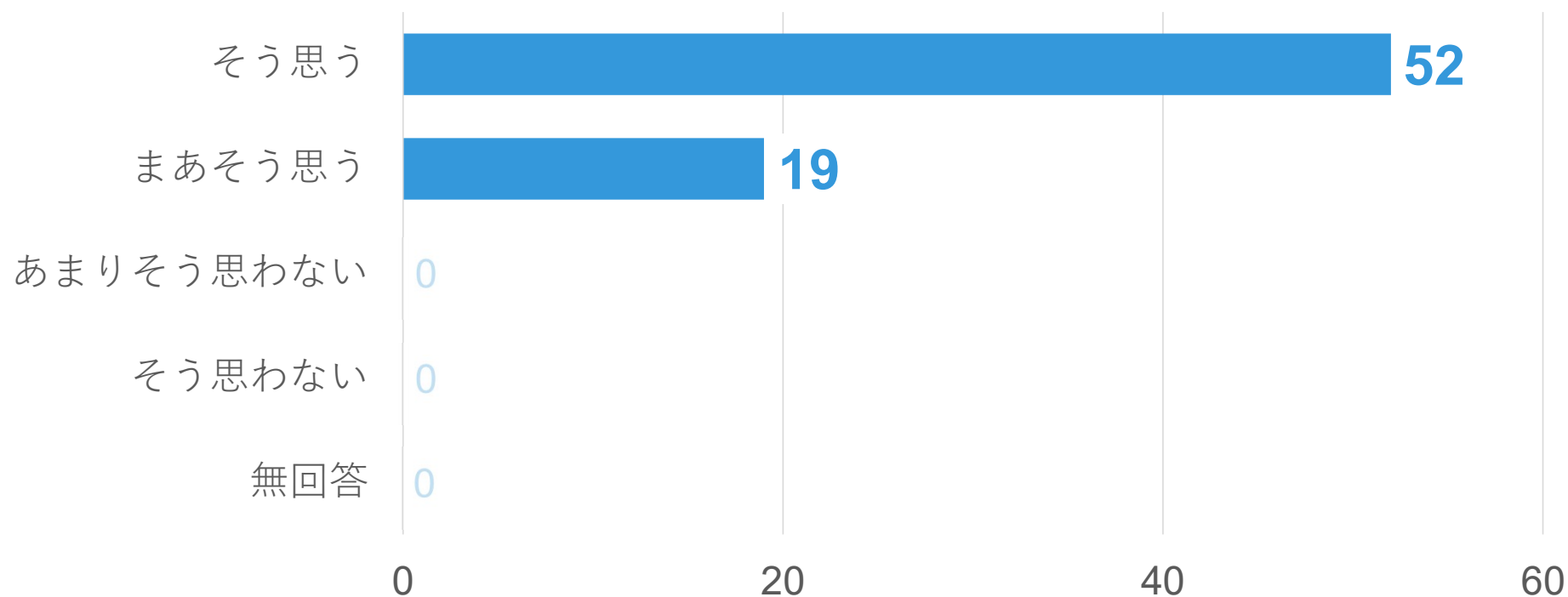
4. 職員の身だしなみに清潔感がありますか

71件の回答



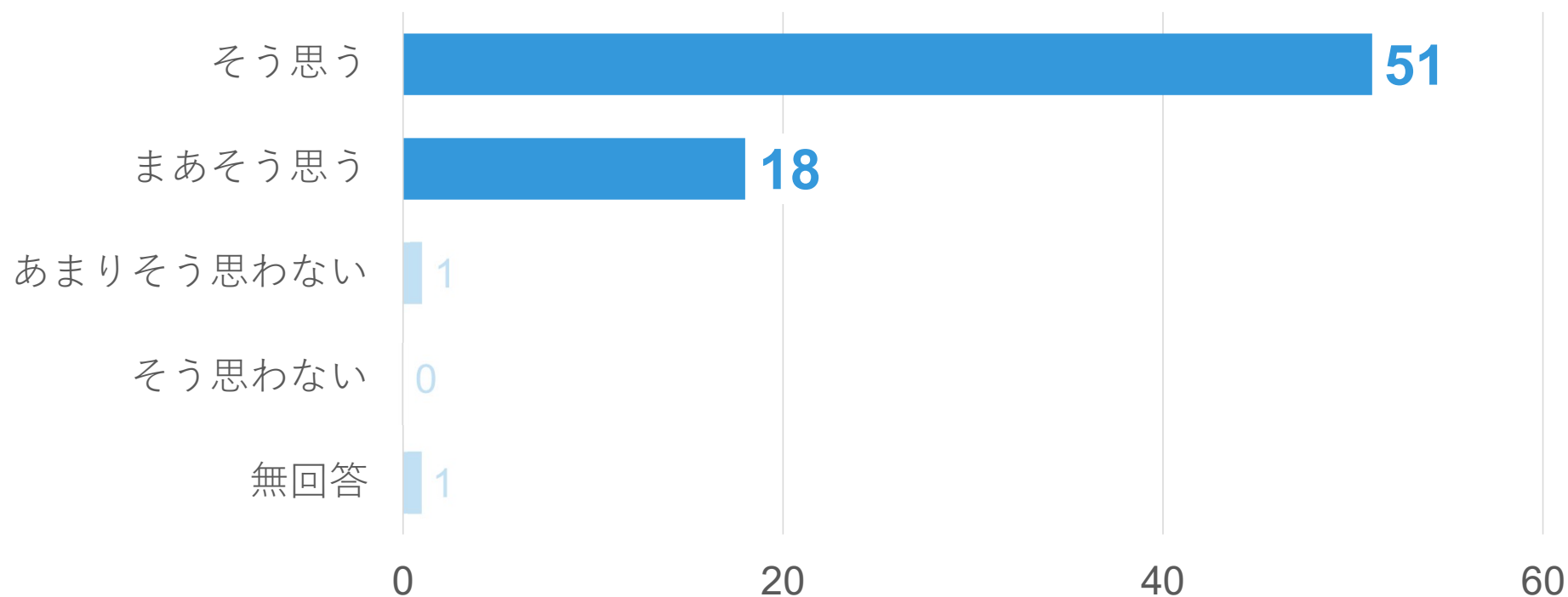
5. 利用者は個人として大切にされていると思われませんか

71件の回答



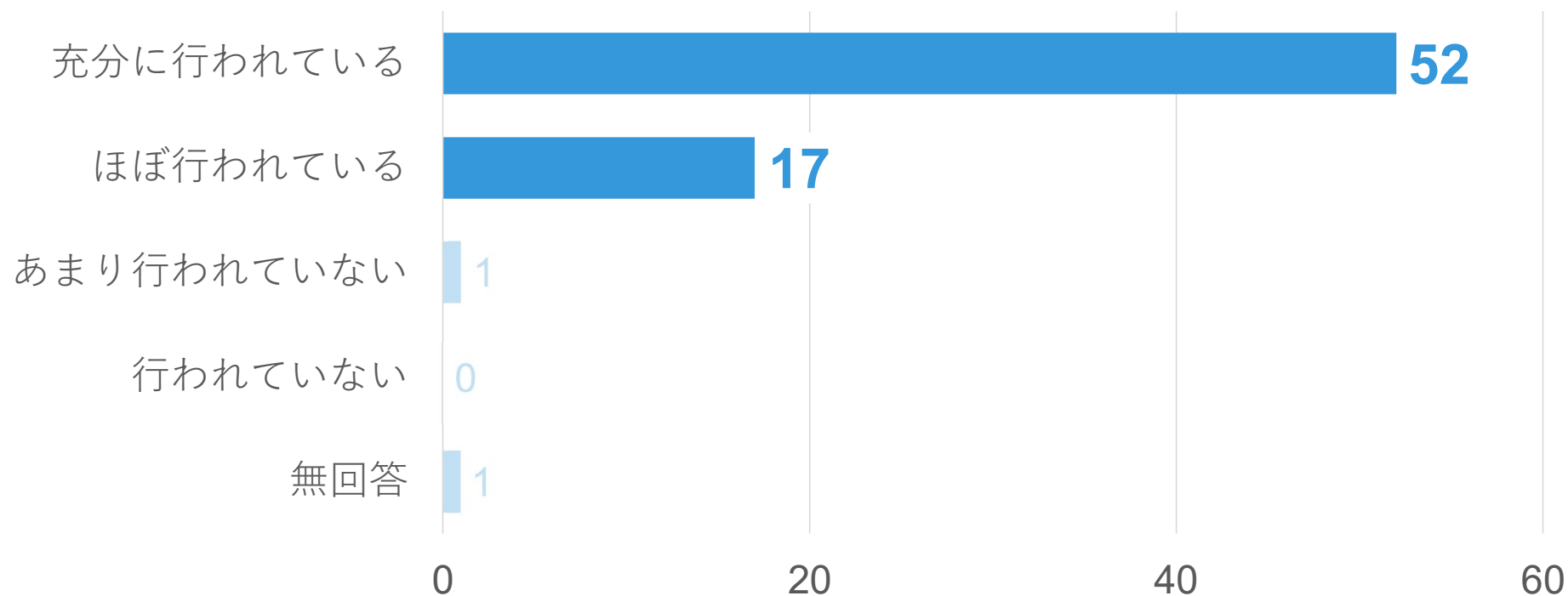
6. 職員は入居者や家族の話をよく聴いていますか

71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

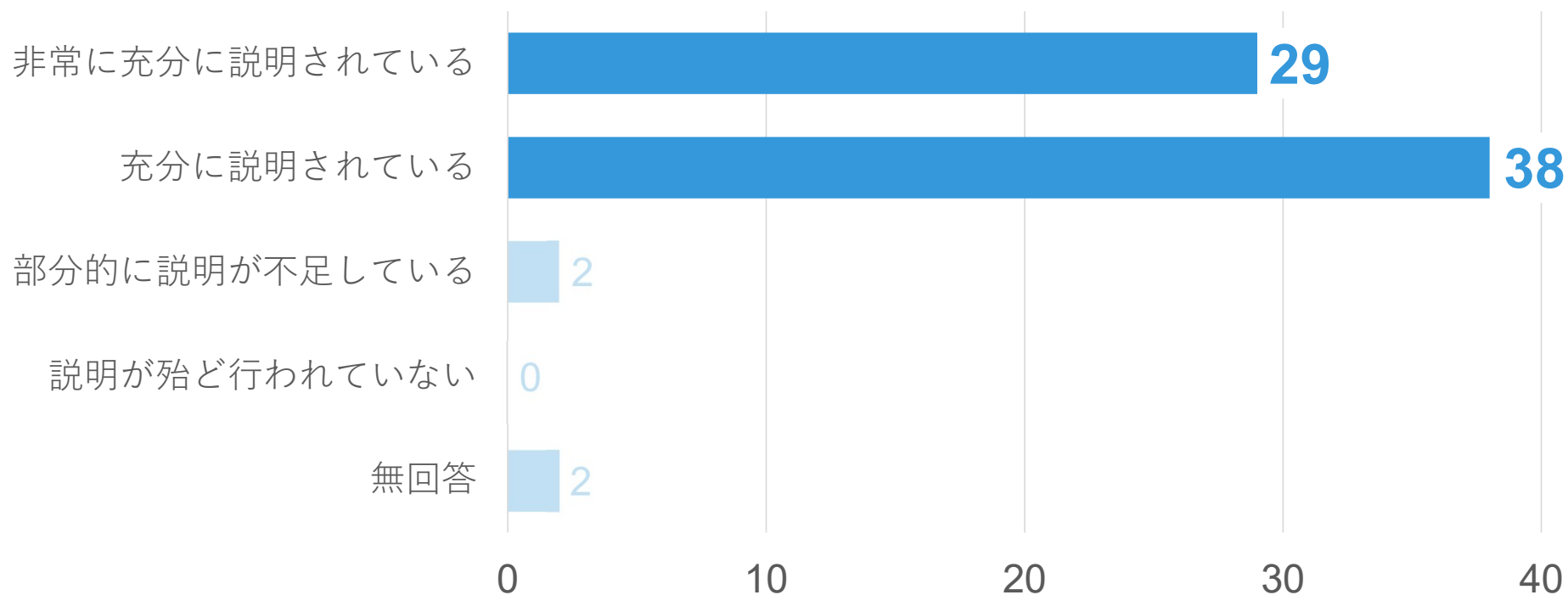
71件の回答



満足度アンケート

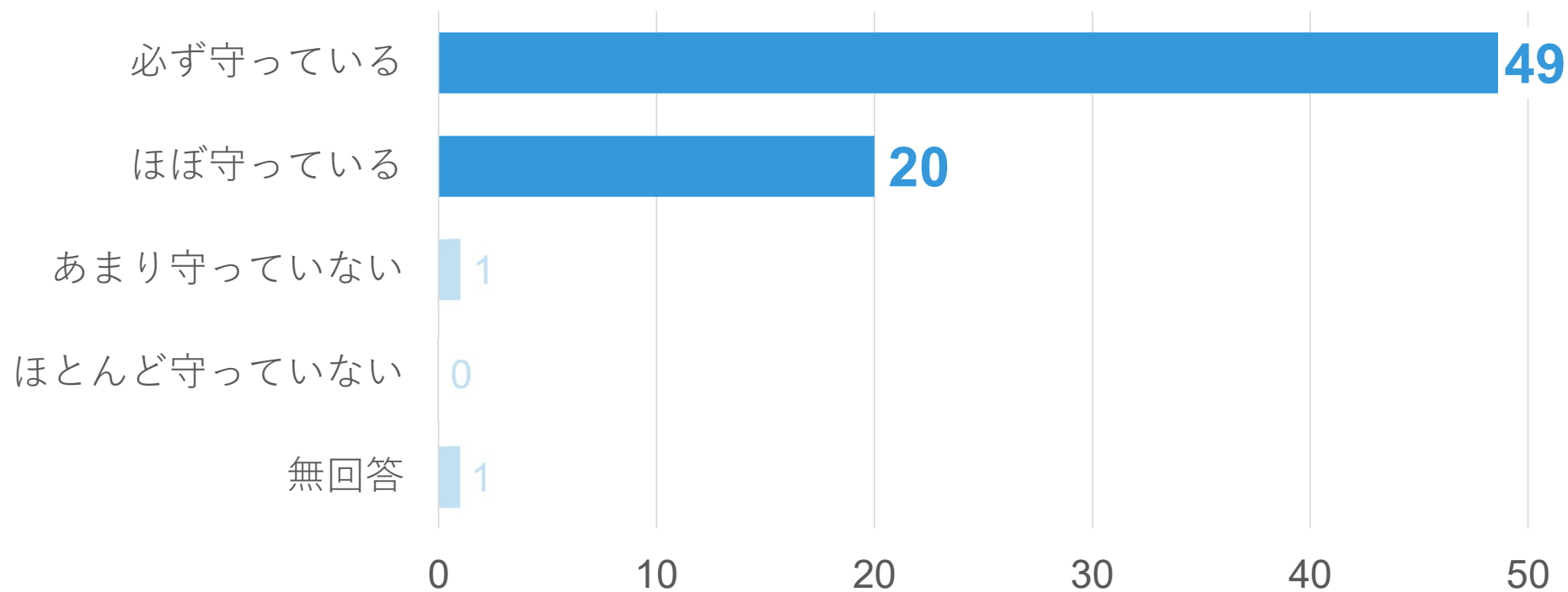
8. 今から利用される通所サービス内容について、事前に充分説明を受けていますか

71件の回答



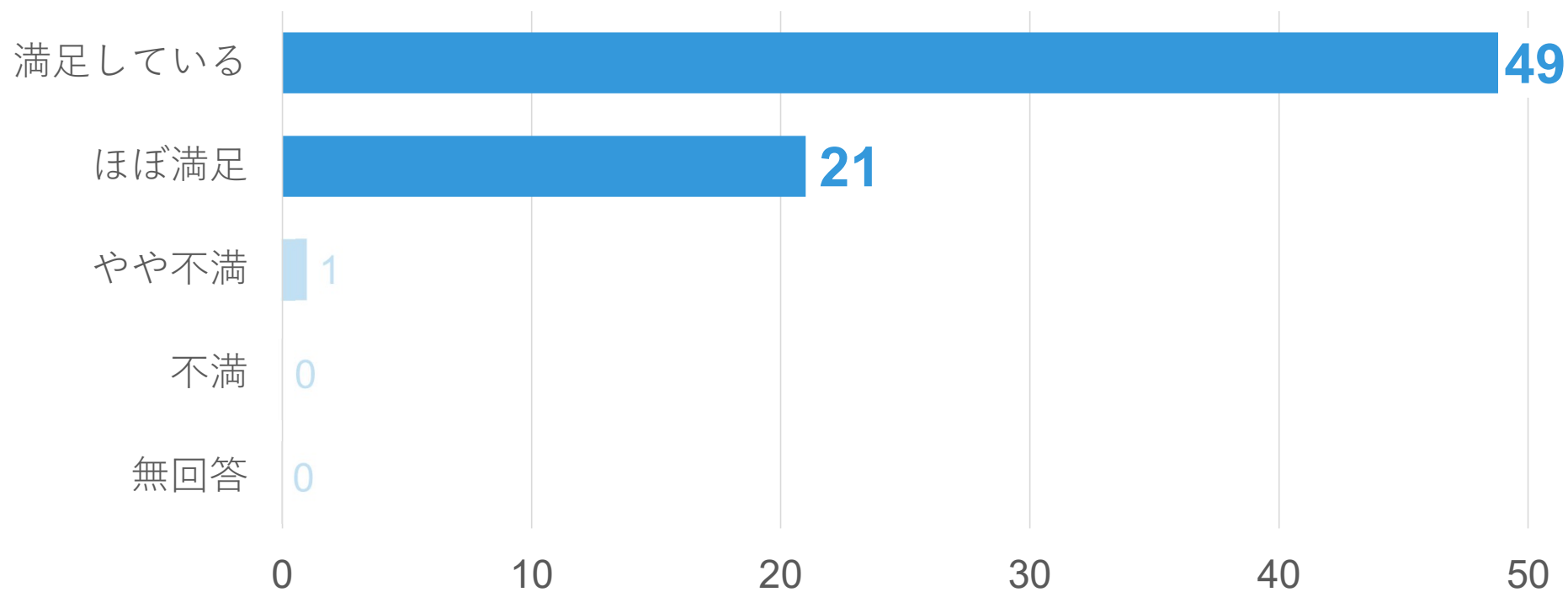
9. 職員は約束の時間を守れていますか

71件の回答



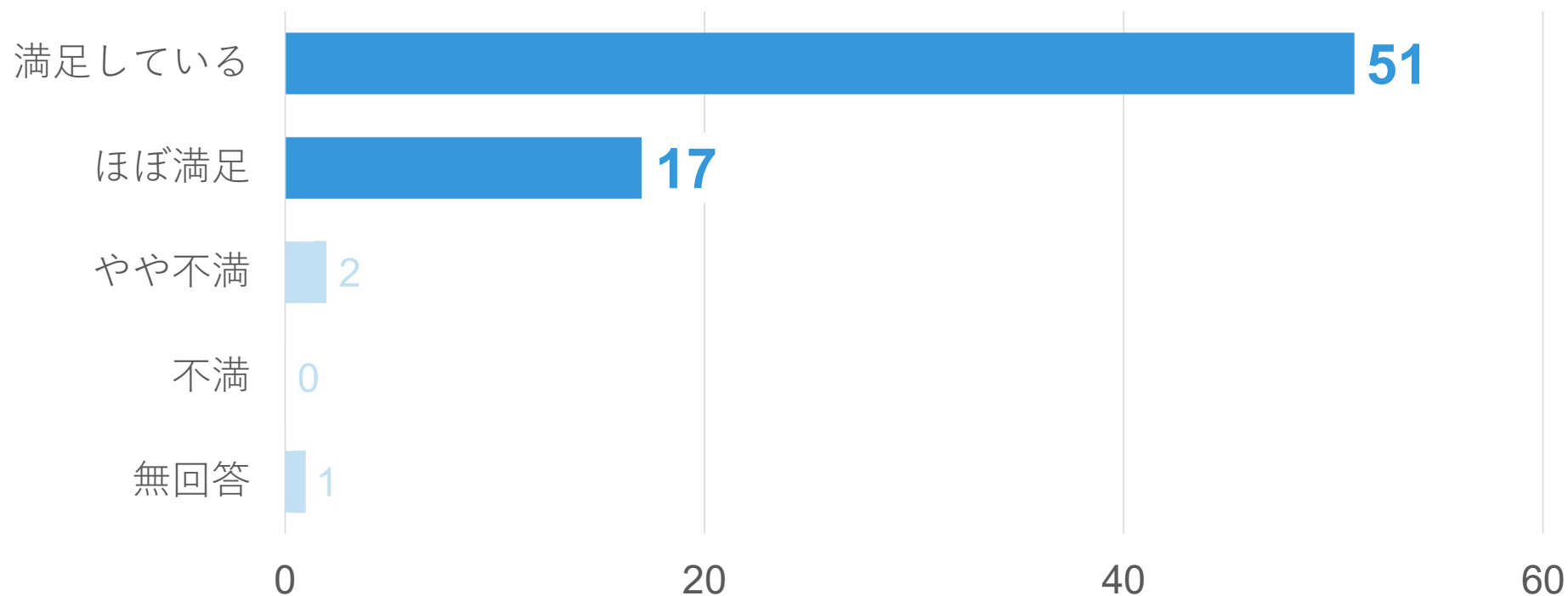
10. サービス提供内容について満足されていますか

71件の回答



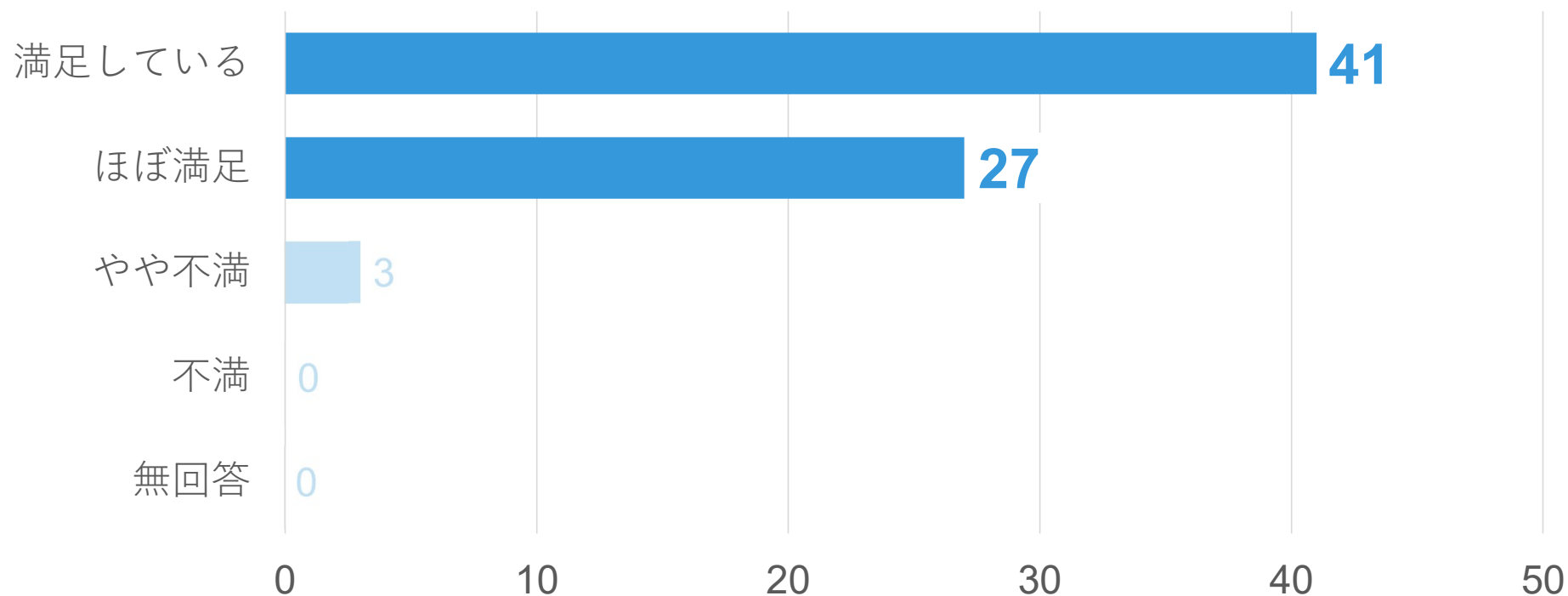
11. 職員に対する意見の言やすさについて満足されていますか

71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

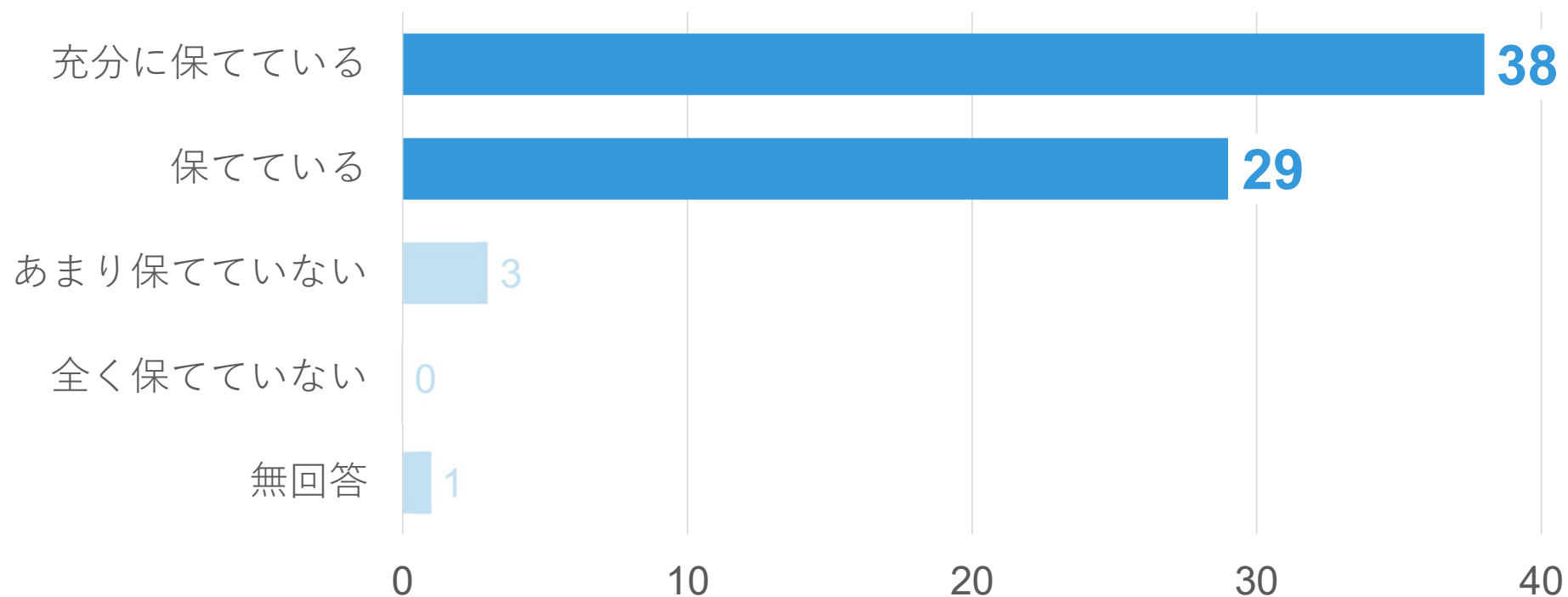
71件の回答



満足度アンケート

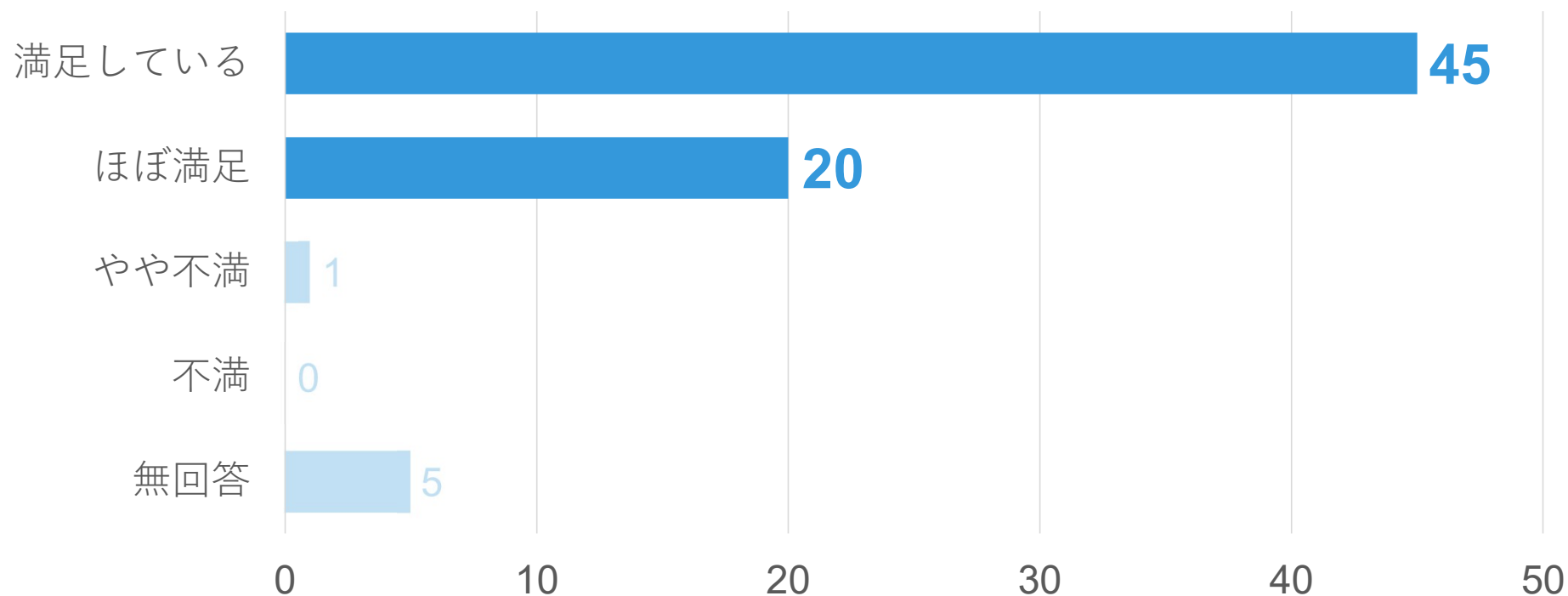
13. 施設内は清掃が行き届いており、清潔な環境が保たれていると思われませんか

71件の回答



14. 食事の内容について満足されていますか

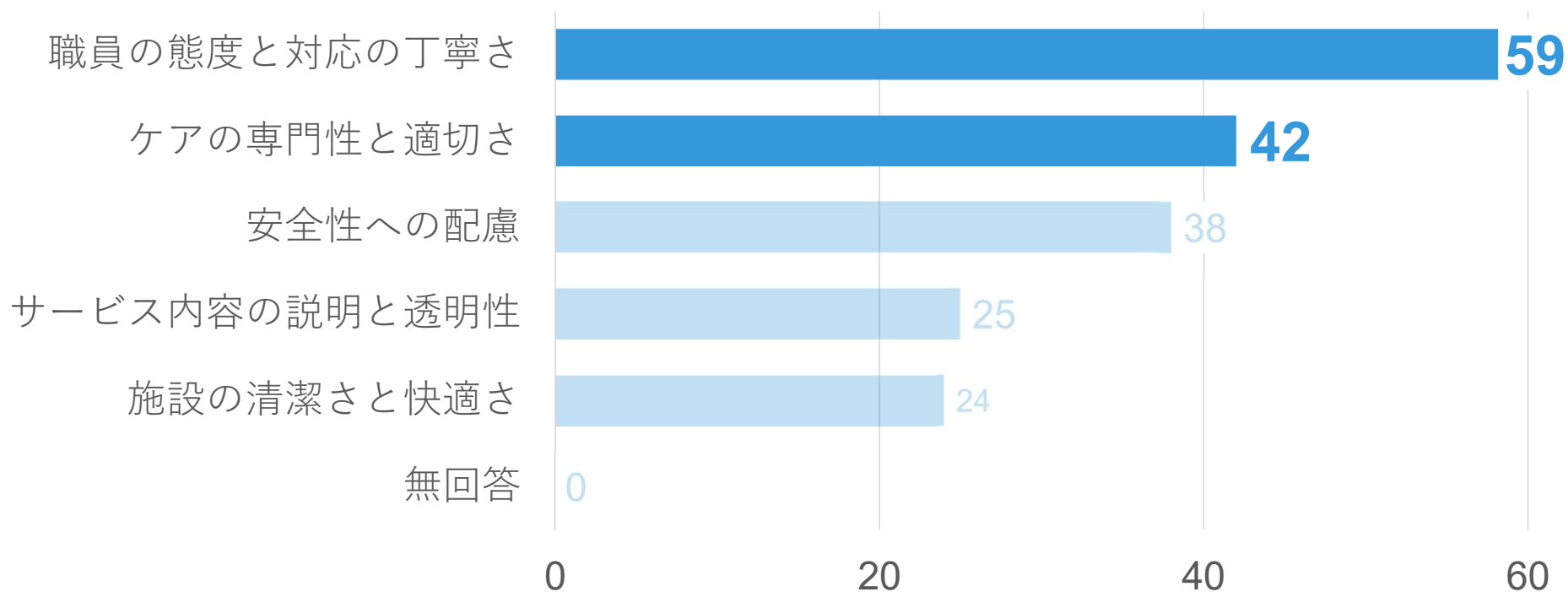
71件の回答



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）

71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）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

- ・ 爪を切るのは医療行為になるらしく、看護師でないとできないと聞きましたので、看護師不足の中、爪切りも難しいと思い、面会に行った時に切った事があります。
- ・ けやきで爪切りが困難であれば、面会時に切ってやりたいと思いますが、足の爪が伸びていることに本人は気づきにくく、家族も靴下を履いているので確認し難いので、入浴時に時々確認いただいで、連絡いただければ幸いです。

回答（本館）：気づきが足りず、申し訳ございません。足の爪につきましては、就寝準備の際に靴下を脱いだ時点で異常があれば、翌日に看護職員へ爪切りを依頼いたします。また、入浴時にも異常が見られた場合は、看護職員へ依頼いたします。今後は整容面にもより一層注意を払い、関わってまいります。

回答（新館）：爪切りは基本的に入浴時に確認し、実施しております。足の爪で盛り上がりが見られるものにつきましては、看護職員へ依頼しております。爪の確認につきましては、今後より一層注意深く実施してまいります。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

- ・ 父親が、お世話になっており誠にありがとうございます。何も不満・要望などはありませんが、最近、少し気になる事が一つあります。玄関を入った時は感じないのですが、3階に上がりエレベーターを降りた時の匂いが少し気になります。寒い時期で換気をすると室内の温度が下がり、寒くなると思いますが、少し気になる匂いでした。以上です。

回答（本館）：排泄臭につきましては、排泄支援機器を導入し、臭いや感染リスクの軽減に努めております。換気に関しましても、これまで以上に意識して行ってまいります。

回答（新館）：排泄臭につきましては、排泄支援機器を導入し、臭いや感染リスクの軽減に努めております。臭気がある場合には短時間の換気を実施しておりますが、今後も意識して臭気の原因となる箇所の清掃を徹底してまいります。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

・認知症が進んでいますが、声掛けをしてやって下さい。

回答（本館）：訪室時やケアの際には、継続して声掛けを行ってまいります。

回答（新館）：もちろん、今後も継続して声掛けを行ってまいります。お一人おひとりの尊厳を大切にし、関わってまいります。

・大変お手数をおかけしておりますが、これからもできるだけ身体を動かして元気に快適に過ごせますようによろしくお願いいたします。

回答（本館）：ご本人の状態に合わせ、無理のない範囲で身体を動かしていただけるよう支援してまいります。

回答（新館）：離床の頻度や体操、リハビリ等につきましては、できるだけご本人のペースで身体を動かしていただけるよう支援してまいります。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

・話し好きなのでいろんな話をしたり聞いてやってほしいです…一方通行ですけど(笑)

回答（本館）：時間の許す限り、職員も入居者様とのコミュニケーションを大切にしております。職員にとっても心が落ち着く時間となっており、相互理解を深める大切な機会となっております。

回答（新館）：入居者様とのコミュニケーションを大切にし、これまで以上に信頼関係の構築に努めてまいります。

・職員さんが個人情報情報を外部でしゃべらないようにしてほしい。

回答（本館）：個人情報情報の取り扱いにつきましては、毎年内部研修を実施し、その重要性を認識しております。また、そのような事案がございましたら、施設に相談窓口を設けておりますので、お電話にてご連絡いただけますと幸いです。

回答（新館）：情報漏洩は致しません。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

- ・いつも温かなご支援ありがとうございます。先日、父を慰問した際に手が冷たくなっており、寒いと訴えるので確認したところ、着衣が夏物のジャージ。おまけに足がまくれあがっている状態でした。自分では季節に応じた着衣はできないので衣服は預かっていただいております。枚数に不足が生じた場合は対応させていただきますので何卒よろしくお願いいたします。

回答（本館）：衣類に関しましては、配慮が行き届かず、申し訳ございません。今後は季節に応じた服装で快適にお過ごしいただけるよう努め、整容面につきましてもより一層注意を払ってまいります。

回答（新館）：季節や気候、ご本人の意向に沿った衣類を着用していただけるよう配慮してまいります。併せて、お部屋の温度管理にも注意してまいります。今後もお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお知らせいただけますと幸いです。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

・いつもお世話になっております。ほぼ自由が利かない介護状況ではありますが、引き続き無理のない程度の離床や職員さんの何気ない話し掛けなど、日々少しでも刺激を与えてくだされば助かります。

回答（本館）：毎月の施設行事への参加を促し、楽しみや交流の機会を大切にしていまいます。

回答（新館）：生活の中での刺激は大切であると考えております。一つひとつの介助の中でも、日常会話や声掛けを行ってまいります。

・8時ぐらいからの電話に誰もでていただけず、職員がだれもいなかった。

回答（本館・新館）：この度はご不便をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。ご入居者のケアを優先しておりますが、今後は夜間帯等、事務所職員が不在の場合には、転送用電話を現場職員が携帯し、速やかに対応できる体制を整えてまいります。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

・ほとんどベッドの上で過ごしています。桜の季節など、難しいとは思いますが、車いすで観桜等、ベッドから離れる機会をつくっていただければと思います。

回答（本館）：ご本人の思いや体調に配慮しながら、ベッドから離れてお過ごしいただく時間を確保できるよう努めてまいります。

回答（新館）：お花見や季節の催し等につきましては、できる限りご参加いただけるよう工夫してまいります。短時間の離床やリクライニング車いすを使用し、ご参加いただけるよう支援してまいります。

・見守っていただきたい。

回答（本館）：常時の見守りは難しい状況ではございますが、できる限り見守りを実施してまいります。

回答（新館）：事故防止に努め、できる限り見守りを行ってまいります。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

・今頃になって申し訳ないですが、昨年の秋頃、父のメガネが無くなったようです。お心あたりはありませんか？こちらでももう少し探してみます。

回答（本館）：大変お手数をお掛けいたしますが、詳細な情報をお電話にてお知らせいただけますと幸いです。

回答（新館）：ご不便をお掛けして申し訳ございません。差し支えなければ、詳細をお聞かせいただけますでしょうか。こちらでも搜索いたします。また、メガネがないことでご不便な点はございませんでしょうか。

・入居者にあった介護、介助をしてほしい。

回答（本館）：入居前の生活習慣等をお教えいただけましたら、それを参考に、その方に合ったケアをご提案・ご提供させていただきます。今後ともご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

回答（新館）：これまでの暮らしができる限り継続できるよう、ケアを計画化してまいります。習慣や嗜好も個別ケアの大切な手がかりとなりますので、ぜひお話をお聞かせください。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

本館回答者：副主任介護職員 加藤 新館回答者：副主任介護職員 九谷

・ベッドで過ごす時間が長くなってきていると思いますが、他の皆さんと一緒に過ごせる時間が多く取ればいいなと思います。

回答（本館）：ご本人の体調や意向を踏まえ、看護師とも相談のうえ、離床時間を検討してまいります。

回答（新館）：身体に強い負担がかからないよう、短時間でも離床できる機会を設けてまいります。また、ベッド上でのケアにおいても、日常会話を交えながら実施するよう努めてまいります。

- ・丁寧な介護をしてくださりありがとうございます。
- ・いつも丁寧に対応して下さり、どうもありがとうございます。
- ・訪問時には近況の状態を説明して下さるので安心していきます。
- ・言語障害があるので会話のやり取りが難しいと思いますが、よく父の様子を見て下さり、ありがたく思っています。今後も宜しくお願いします。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・いつもお世話をありがとうございます。いつもよくして頂き感謝しています。今後もよろしくお願いします。
- ・とても良くしてもらっています。職員さんの負担が少なくなるような環境整備や待遇をお願いします。
- ・母が元気に機嫌良く過ごせていると言う事、職員の皆様に手厚く介助して頂いていると感じております。今後とも気難しいところがある母を宜しくお願いいたします。
- ・大変よくして頂いており、いつも感謝しております。本人の元気な顔を見て安心しています。
- ・毎月LINEで写真を送っていただき、表情がわかり大変うれしく思います。
- ・職員の絶対数が不足しているのが理解できるので、なおのこと強い要望が言いにくい。職員の方は頑張っていると思うので。
- ・いろいろと迷惑かけると思いますが宜しくお願いします。
- ・LINEで身体状況をすぐに知らせていただいたり、毎月の画像を送っていただいたり、お忙しい中、ご丁寧にありがとうございます。面会時には職員の方々がお声かけしてくださり、和みます。
- ・この非常に寒い冬季に暖かい施設で、本人が大変満足できる生活をさせていただき、家族皆、感謝の気持ちです。家族が何の心配もなくお世話いただいていること、ありがとうございます。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・入居者との会話やふれあいを重視して頂いているのか、認知症が想像以上に進んでいないように感じ、ありがたいと思っています。
- ・いつも色々と御世話になって感謝です。桜🌸が満開の時期に天気の良い時に散歩でもお願い致します。
- ・何時もお世話になっております。昨年、入居者の妻(母)が亡くなり、面会等何かとご不便をお掛けして申し訳ありません。今後も月1回は面会に行けるように時間を作ります。
- ・私自身の持病による体調の悪さも有り、あまり面会に行けていない事があり、毎月のLINEでの写真は本当にありがたく今後もお願いしたいです。一つだけ以前と変わったなと思う事があり、母親がコロナやインフルエンザなのかわかりませんが、熱で体調が悪い時など、以前は連絡がありました。最近ではカンファレンスの時に聞くことが多く、えっとなってしまいます。電話までは大変なのでいいですが、せめてLINEなどで連絡を頂けるとこちらとしても安心出来ますし、何かあった時も動きやすいので、連絡を頂けると色々な意味で助かります。それと、話は変わりますが、介護の人材不足が深刻だと感じます。私は海外の力をどんどん頼ってもいいと感じています。大変だとは思いますが今の状況を乗り切ってくださいね。応援しています。