

# 特別養護老人ホーム けやきホール（従来型）

令和 8 年度第 1 回介護サービス

満足度アンケート集計結果

## 調査目的

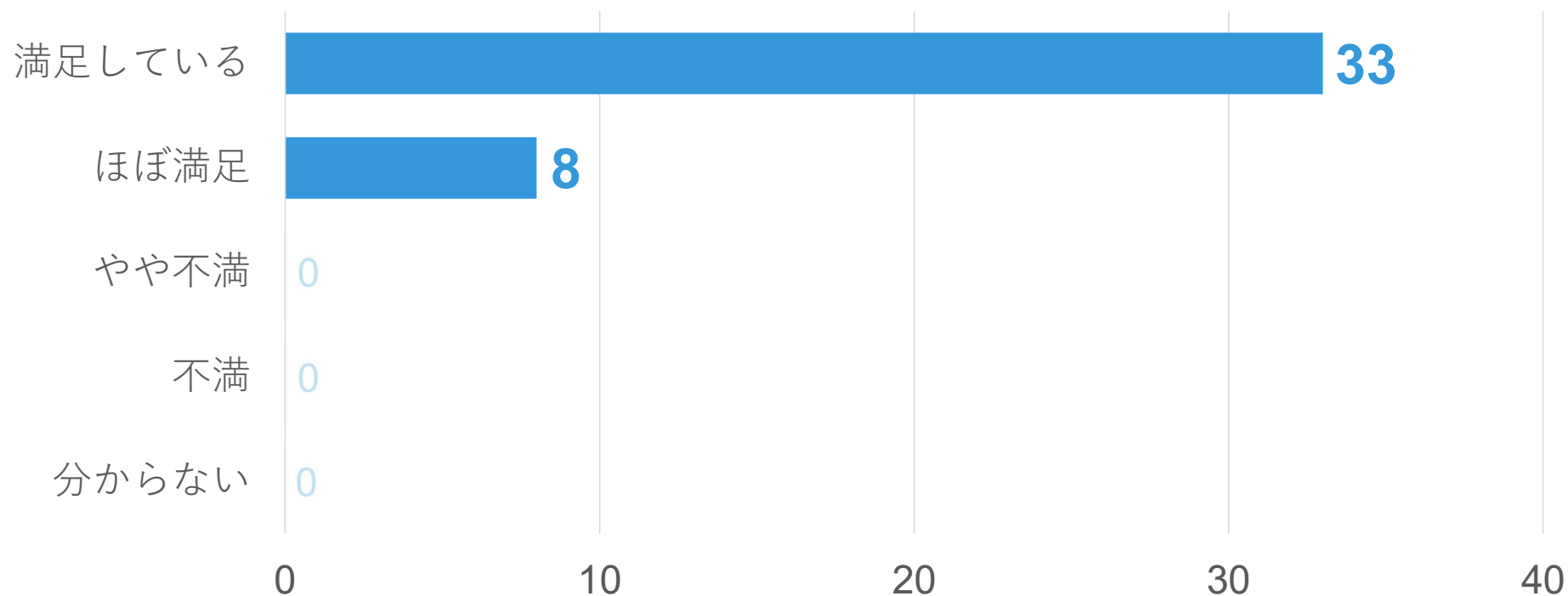
今後の施設運営に活用するため、今回満足度に関する調査を実施致しました。  
ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

- ✓ **実施期間：** 2026年6月22日～2026年6月28日
- ✓ **調査方法：** Googleフォームでのアンケート（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けやきホール（従来型）ご入居者のご家族46名
- ✓ **回収率：** 89%（41名から回答）

## 満足度アンケート

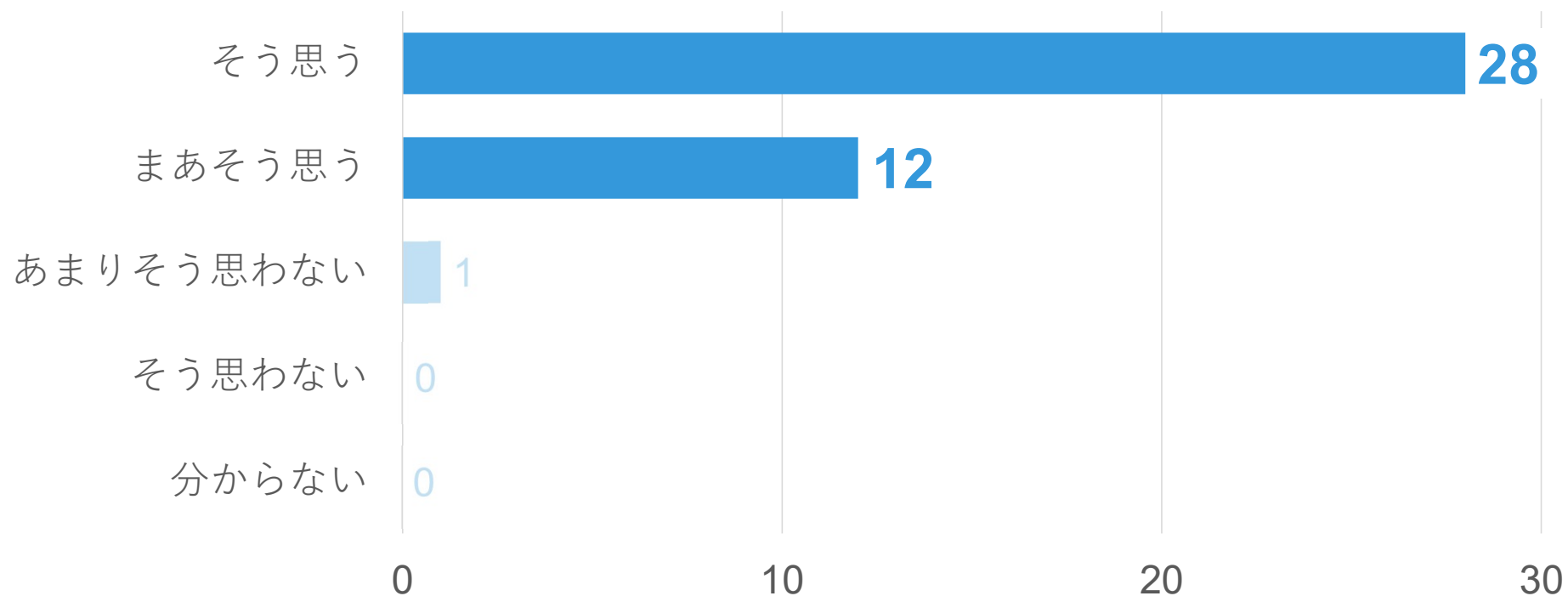
### 1. 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか

41件の回答



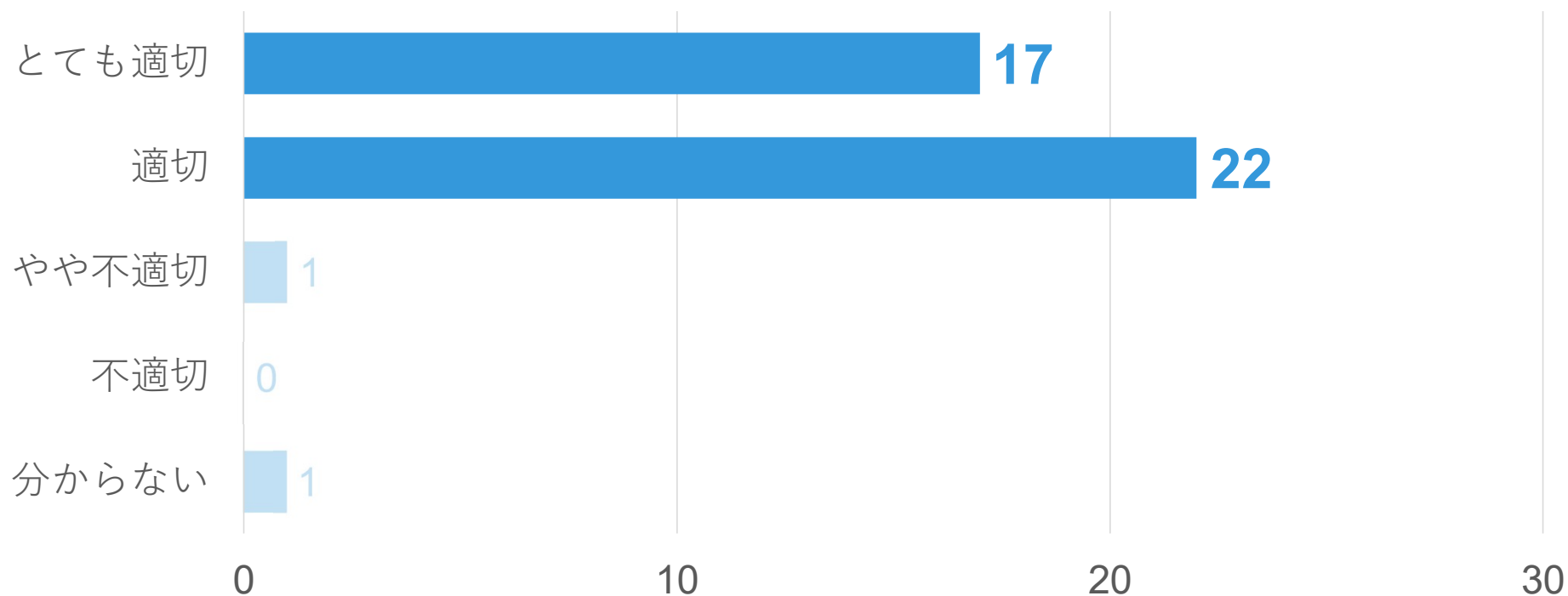
## 2. 職員は笑顔で対応していますか

41件の回答



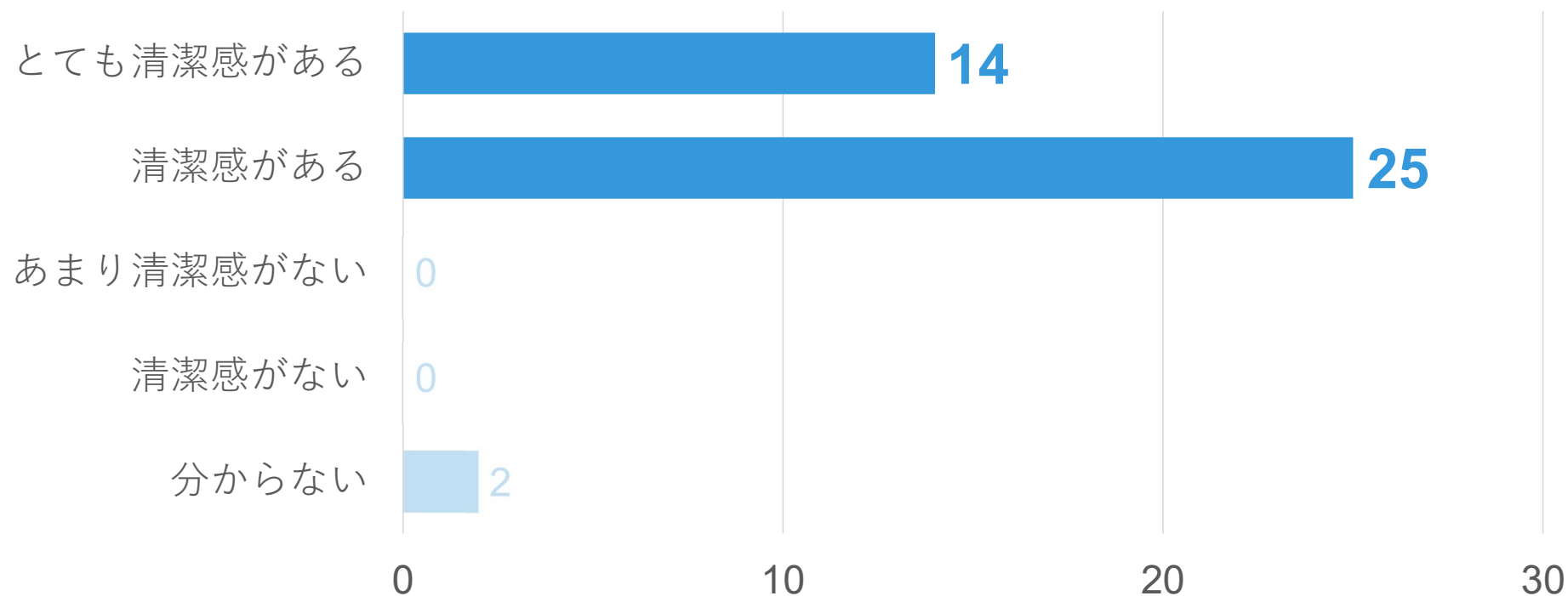
### 3. 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

41件の回答



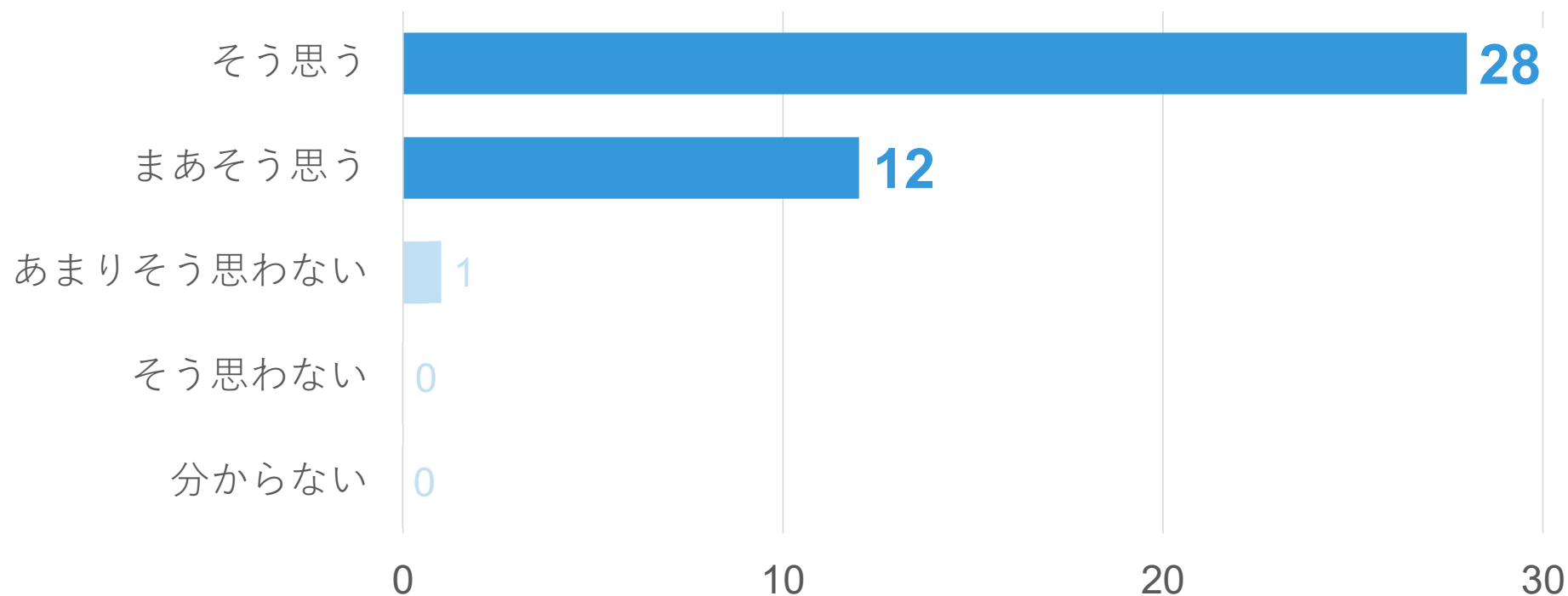
## 4. 職員の身だしなみに清潔感がありますか

41件の回答



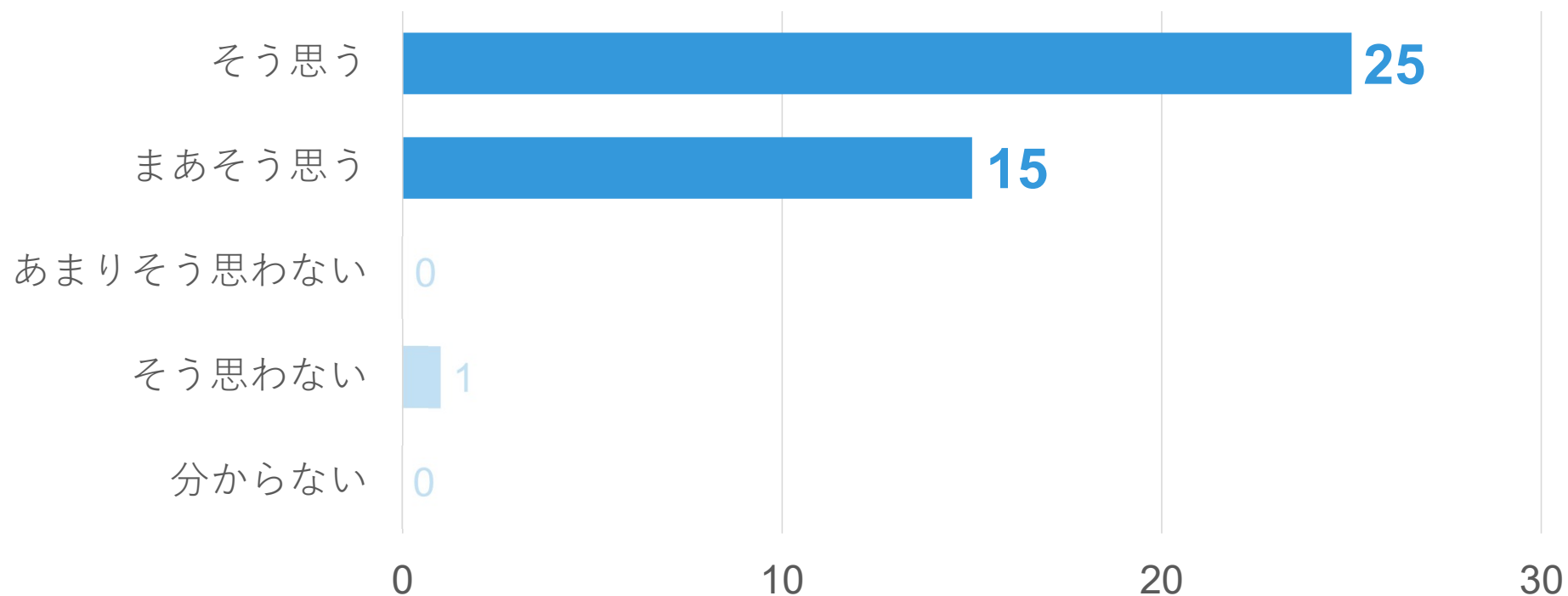
## 5. 利用者は個人として大切にされていますか

41件の回答



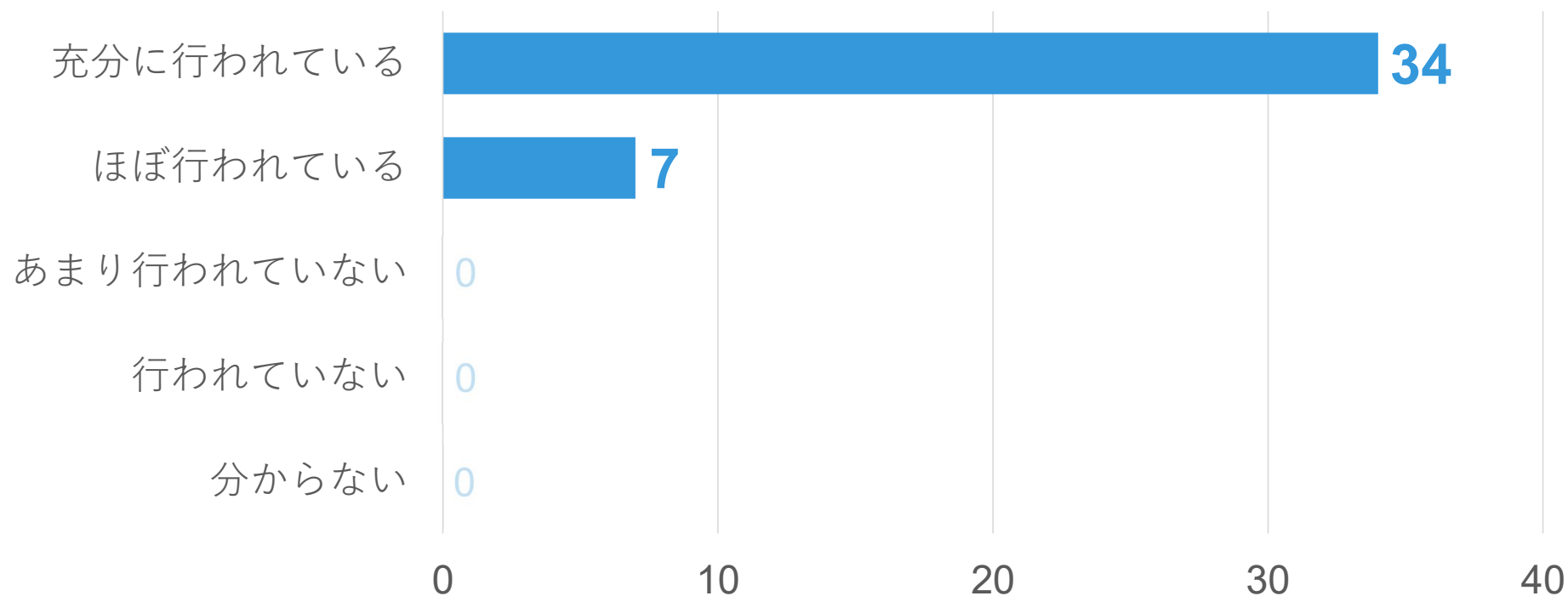
## 6. 職員は入居者や家族の話をよく聴いていますか

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

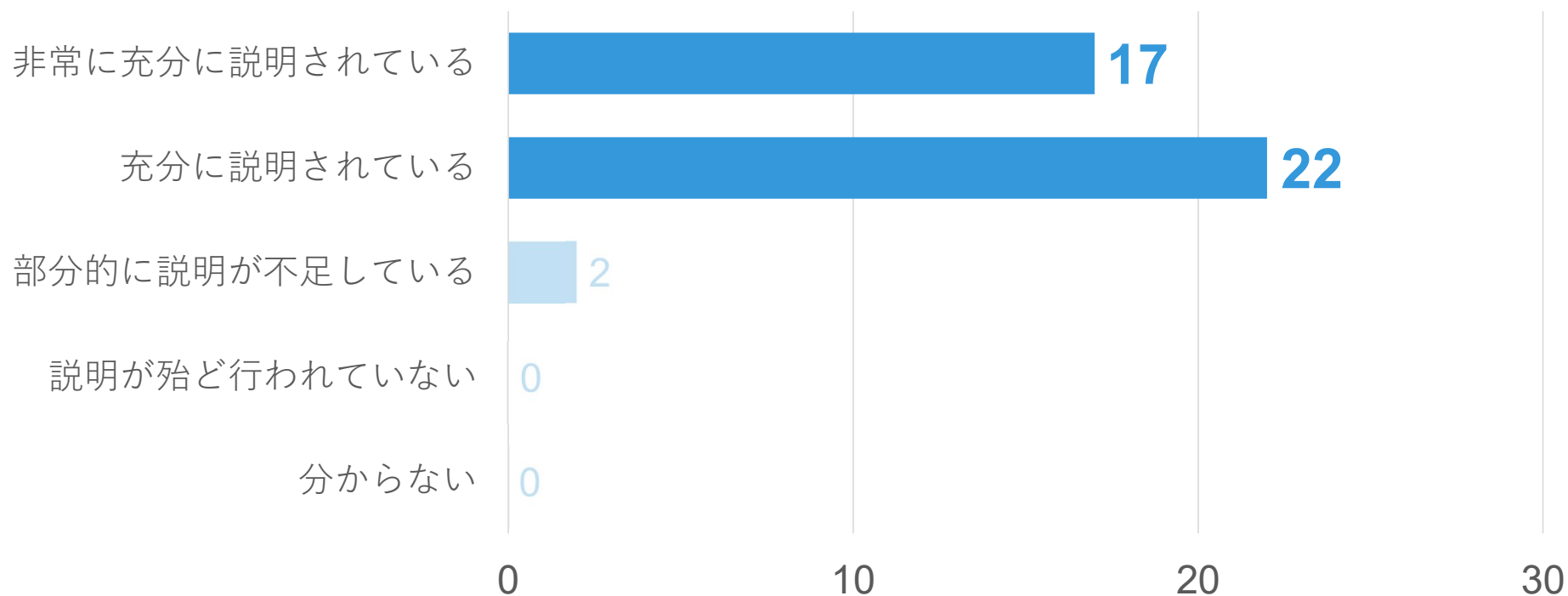
41件の回答



## 満足度アンケート

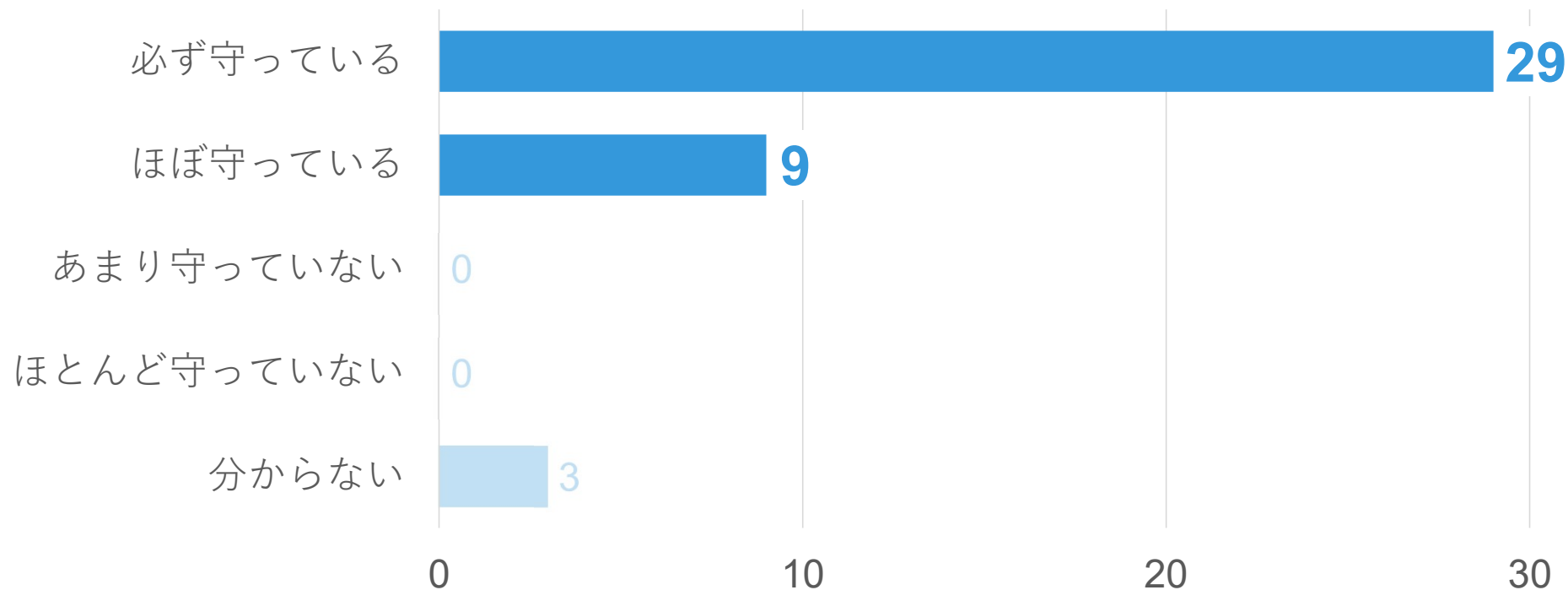
### 8. 今から利用される通所サービス内容について、事前に充分説明を受けていますか

41件の回答



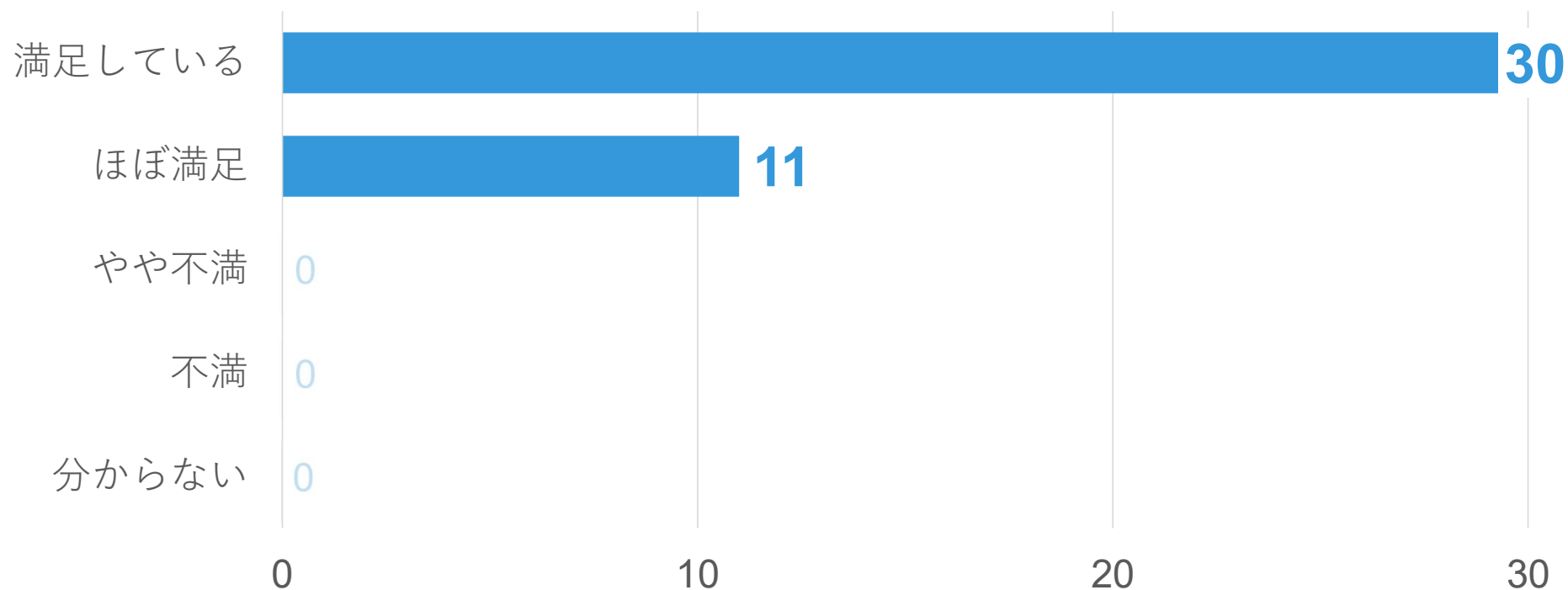
## 9. 職員は約束の時間を守れていますか

41件の回答



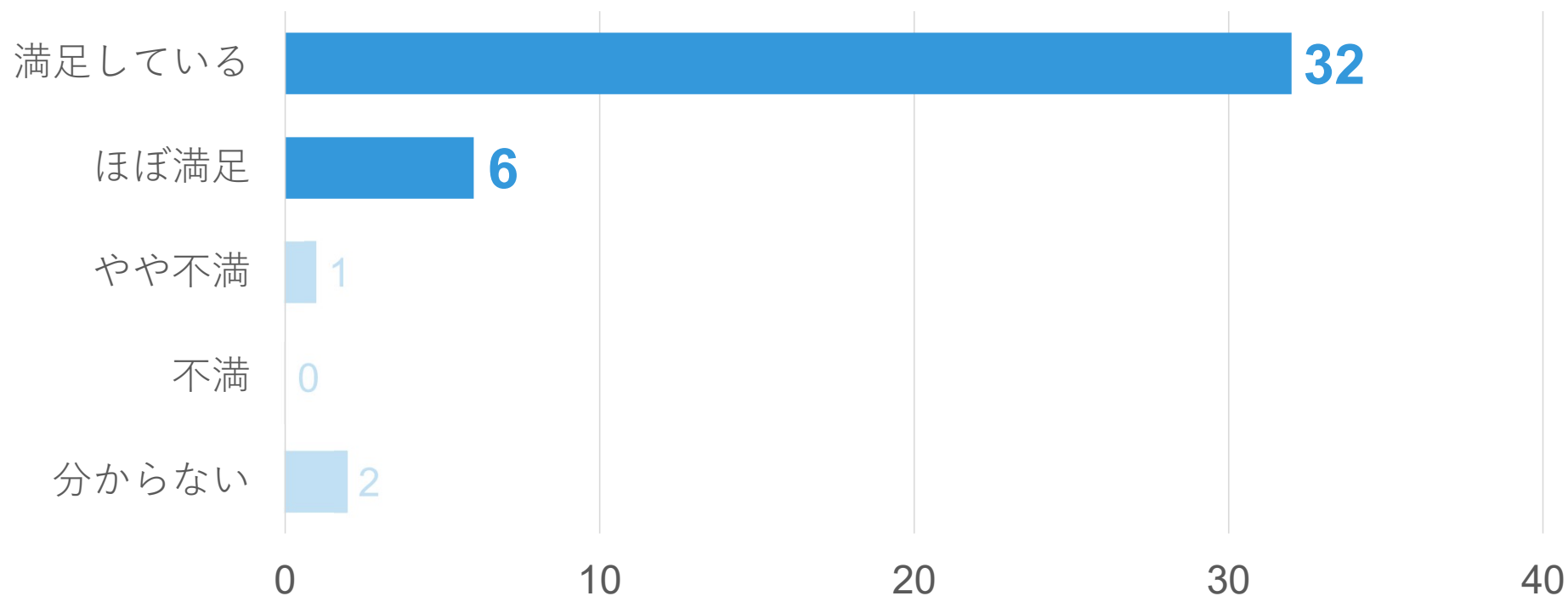
## 10. サービス提供内容について満足されていますか

41件の回答



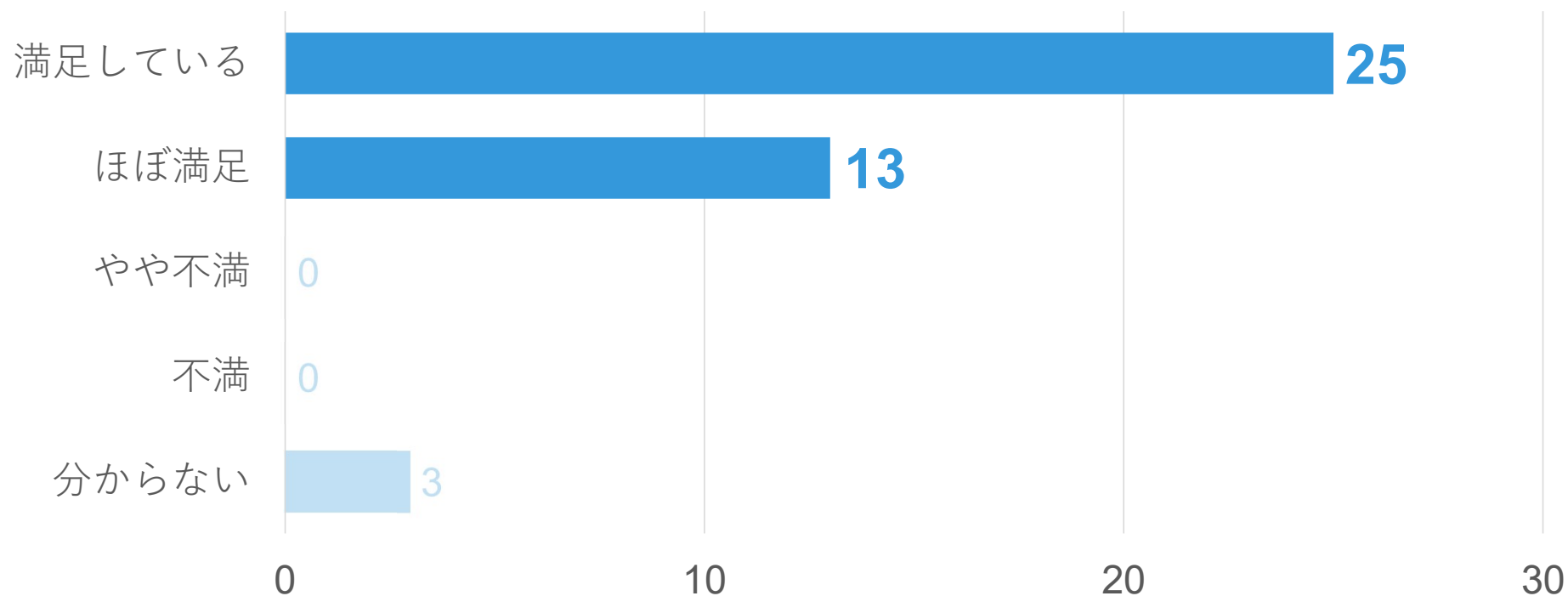
## 11. 職員に対する意見の言やすさについて満足されていますか

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

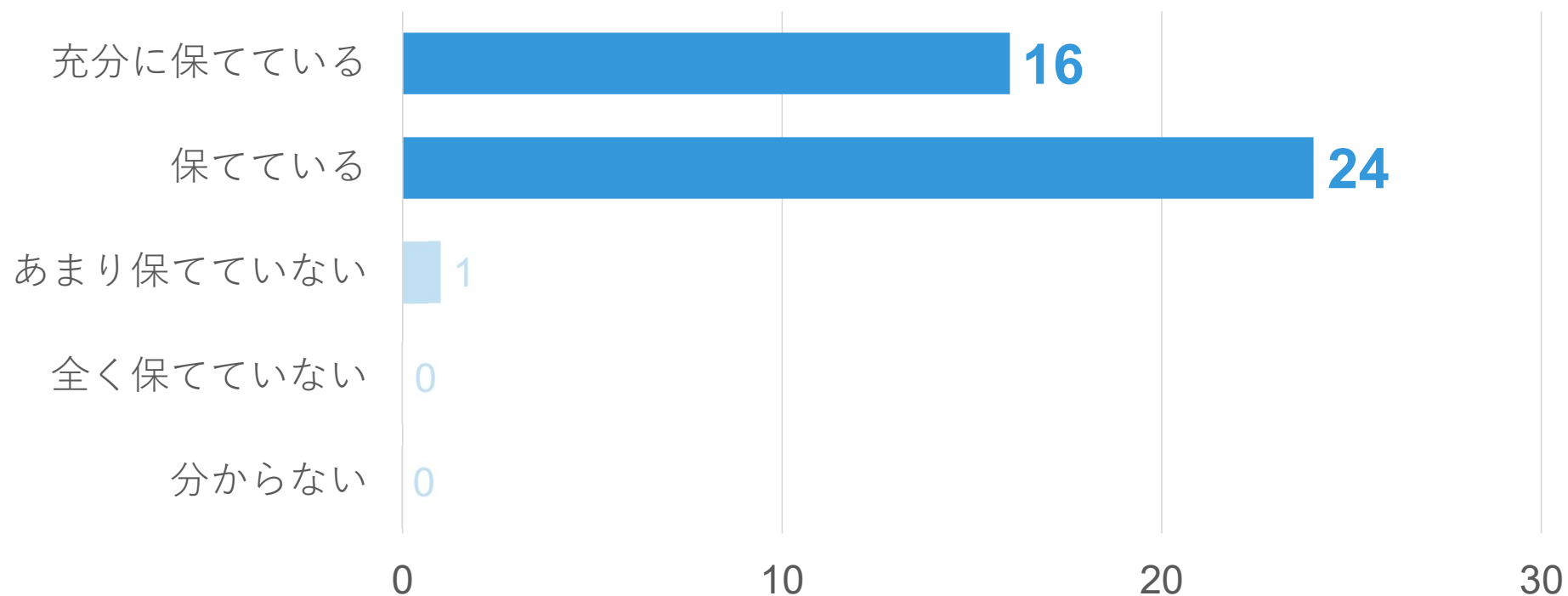
41件の回答



## 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すか

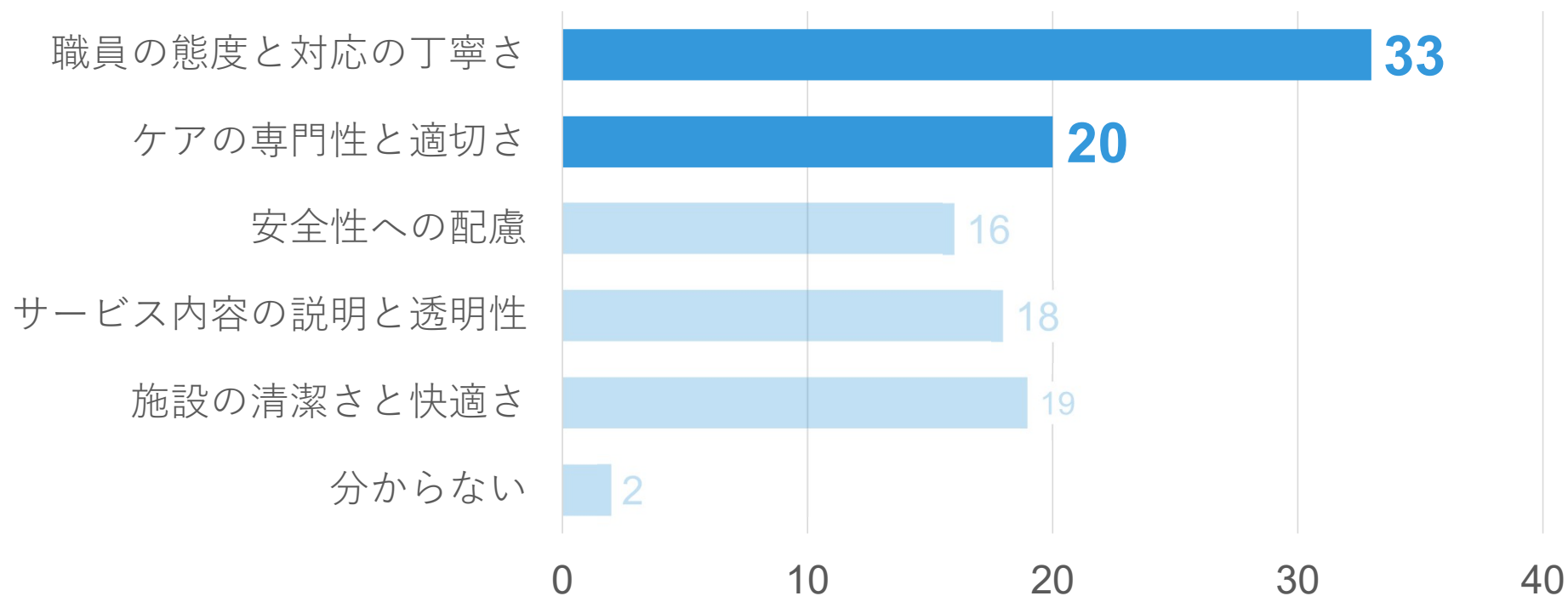
41件の回答



## 満足度アンケート

### 14. 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）

回答者 副主任介護職員：加藤 リーダー介護職員：森垣・衣川

面会時2階や3階に上がっても挨拶をしない職員がいる。エレベーターから降りて目があっても何も言わずに作業を再開している。声かけが荒い職員がいる。

### <回答>

このたびは、職員の挨拶に関しまして、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、全職員へ周知し、職員一人ひとりに接遇・挨拶の重要性について改めて認識できる機会と捉え、改善に努めてまいります。

## 利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

回答者 副主任介護職員：加藤 リーダー介護職員：森垣・衣川

利用者がテレビがあるところで大きな声を出していてもほったらかしにしている。

### <回答>

大きな声を出されるご入居者につきましては、精神状態やその時の様子を踏まえながら対応しております。強く制止することで不安や興奮が増してしまう場合もあるため、ご本人の安心を第一に考えた対応を行っておりますが、ご指摘いただいたように周囲への配慮も重要であると認識しております。今後も状況に応じた適切な対応と環境調整を行い、皆様に安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。

## 利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

回答者 副主任介護職員：加藤 リーダー介護職員：森垣・衣川

何度か職員に言ったが、それでも爪切りが全然できていない。普通の爪は介護職員でも切ることができるはずだが。

<回答>

以前にも同様のご指摘をいただいていたにもかかわらず、十分な改善につなげることができておらず、深く反省しております。現在は、爪切りの実施状況を確認できるチェック表をスタッフルームに掲示し、職員間で情報を共有しながら実施しておりますが、計画的、適時のケアが行き届かない時もあり注意してまいります。

## 利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

回答者 副主任介護職員：加藤 リーダー介護職員：森垣・衣川

大変かとは思いますが、月に一度程度母をベッドから連れ出し、散歩（？）のようなことをしていただきたいと思います。

<回答>

ご本人が居室で過ごされることを希望される場合には、そのお気持ちを尊重しながら支援を行っておりますが、頂きましたご意見には、人材配置上の課題が大きくご希望に添えないことを申し訳なく思います。

## 利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・両親には明るい言葉をかけていただき本当にありがとうございます。
- ・満足しています。引き続きお世話になります。
- ・介護のお世話は日々大変なことと実感しています。職員の皆様 笑顔でご苦勞な顔も見せずに心から入所者の皆さんに対応されて大変嬉しく思っています。私も81歳と年齢も高くなり叔母の代理人として係わらせていますが、自身もけやき老人ホームにお世話になりたいと思っています。本当に大変なお仕事れて感謝でいっぱいです。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・介護度5ですので本当に大変だと思います。どうぞよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・入居者も家族も、たいへん満足しております。本人から満足の言葉を聞いて、家族は安心しています。
- ・介護度5ですので本当にご苦勞をお掛けしております。これからもよろしくお願いします。
- ・両親には明るい言葉をかけていただき本当にありがとうございます。
- ・良くお世話頂いてます。

## 利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・いつもお世話になり本当にありがとうございます。けやきホール様の対応、サービスについて特に要望はございません。毎日、とても親切、丁寧に過ごさせていただいて、感謝ばかりです。お手数をおかけしますが、今後ともよろしく願いいたします。協力させていただける事がありましたら、なんなりと申し付けください。
- ・いつもお世話になっております。感情の起伏が激しい母を介護士、相談員その他の職員さんに支えられて今に至っていると感じております。口にこそ出せない母ですがありがたい気持ちで満足していると思います。どうか今後ともよろしく願いいたします。
- ・元気に過ごせている事に 嬉しく思います お世話頂いている事に感謝致します。
- ・いつも迷惑を掛けており申し訳ありません。いろいろ対応していただき感謝しております。ありがとうございます。
- ・面会の時に色々と現在の状況を教えていただきありがたかったです。家族への要望等も遠慮なく言っていたきたい。本人のためになるのならありがたいことだと思いますので。これからもよろしくお願いします。
- ・いろいろなご連絡とかをいただき感謝しております。なかなか大変だと思いますがよろしくお願いします。
- ・今後とも、よろしくお願いします。