

特別養護老人ホーム けやきホール（ユニット型）

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

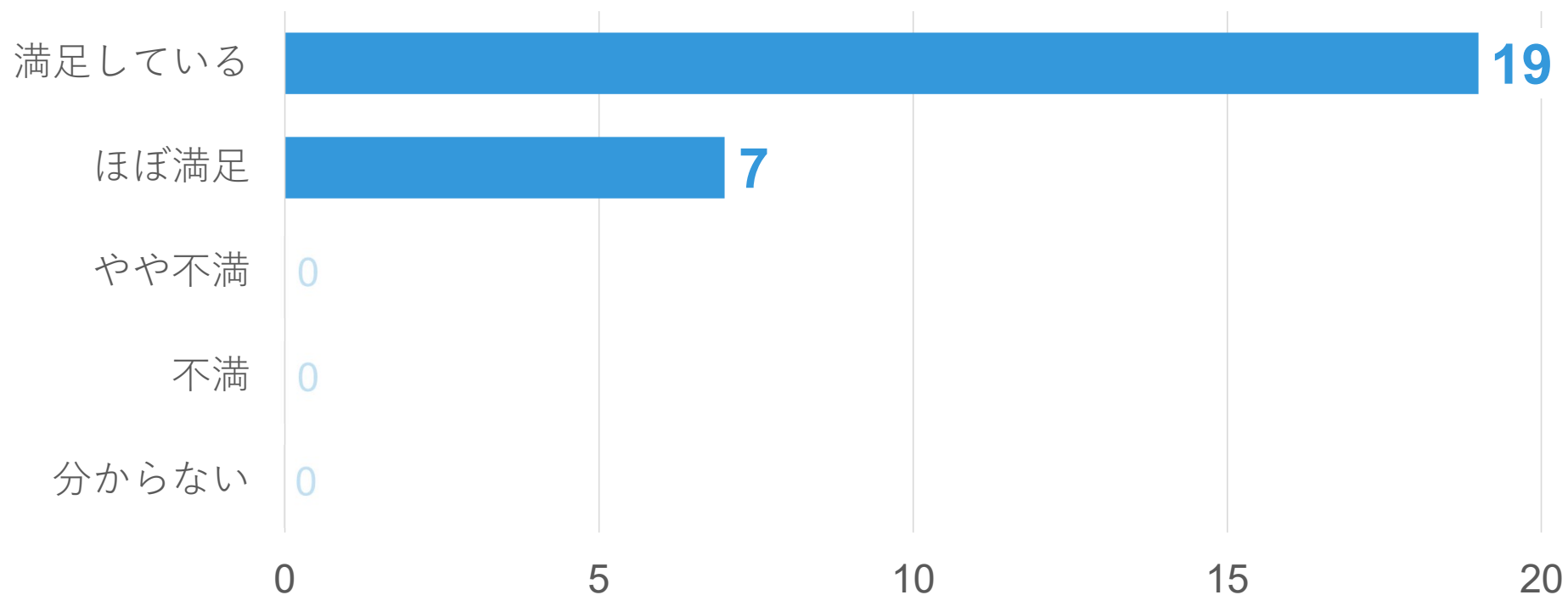
今後の施設運営に活用するため、今回満足度に関する調査を実施致しました。
ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

- ✓ **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（ユニット型）ご入居者のご家族29名
- ✓ **回収率：** 89%（26名から回答）

満足度アンケート

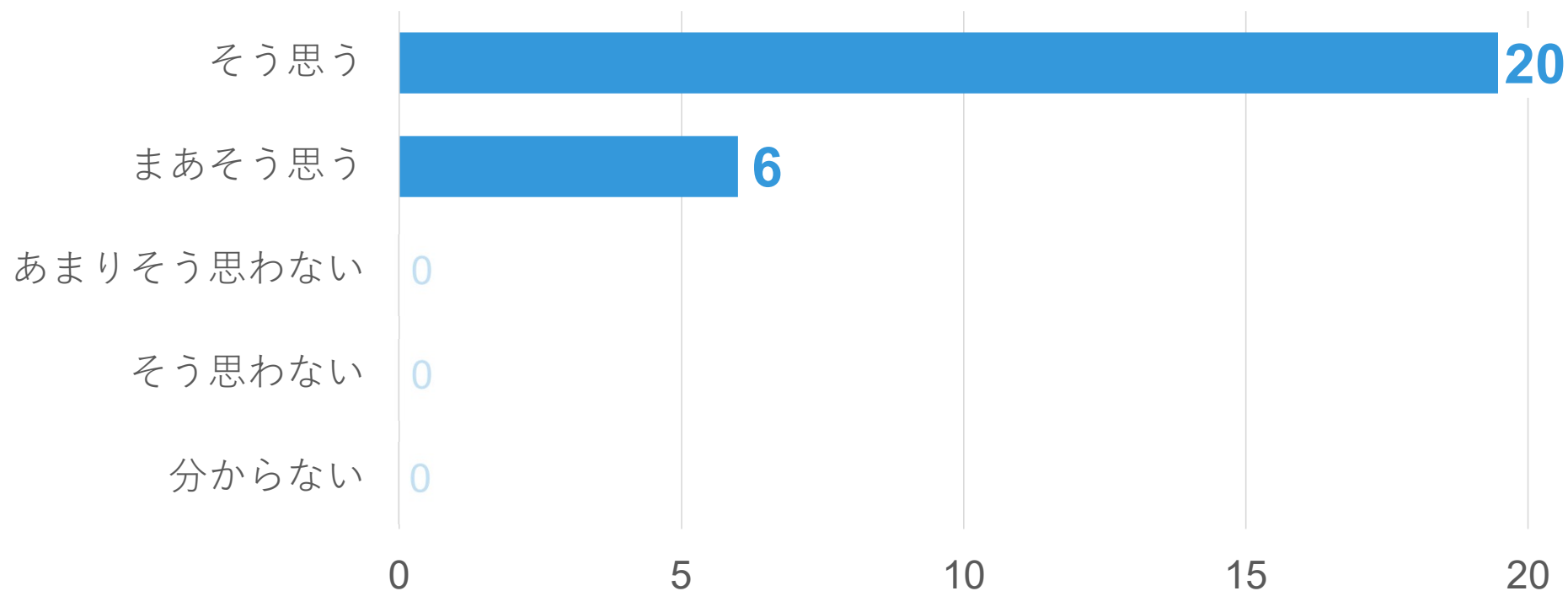
1. 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか

26件の回答



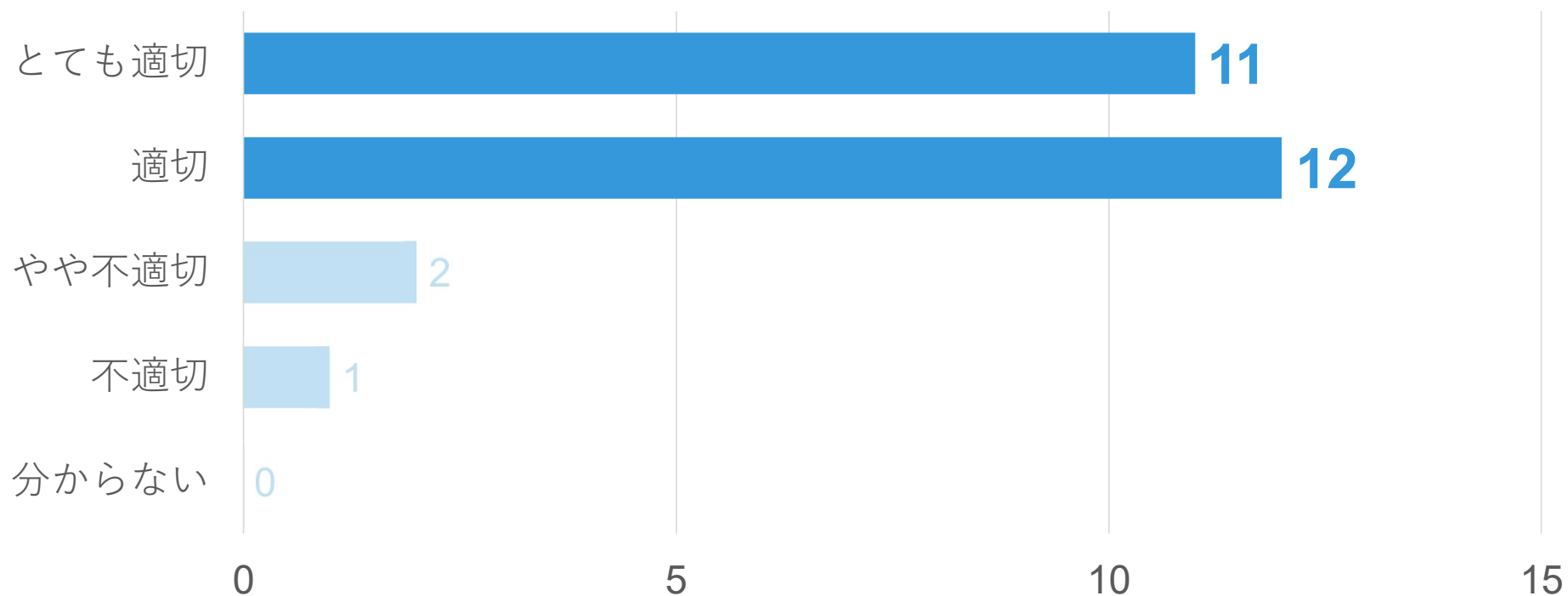
2. 職員は笑顔で対応していますか

26件の回答



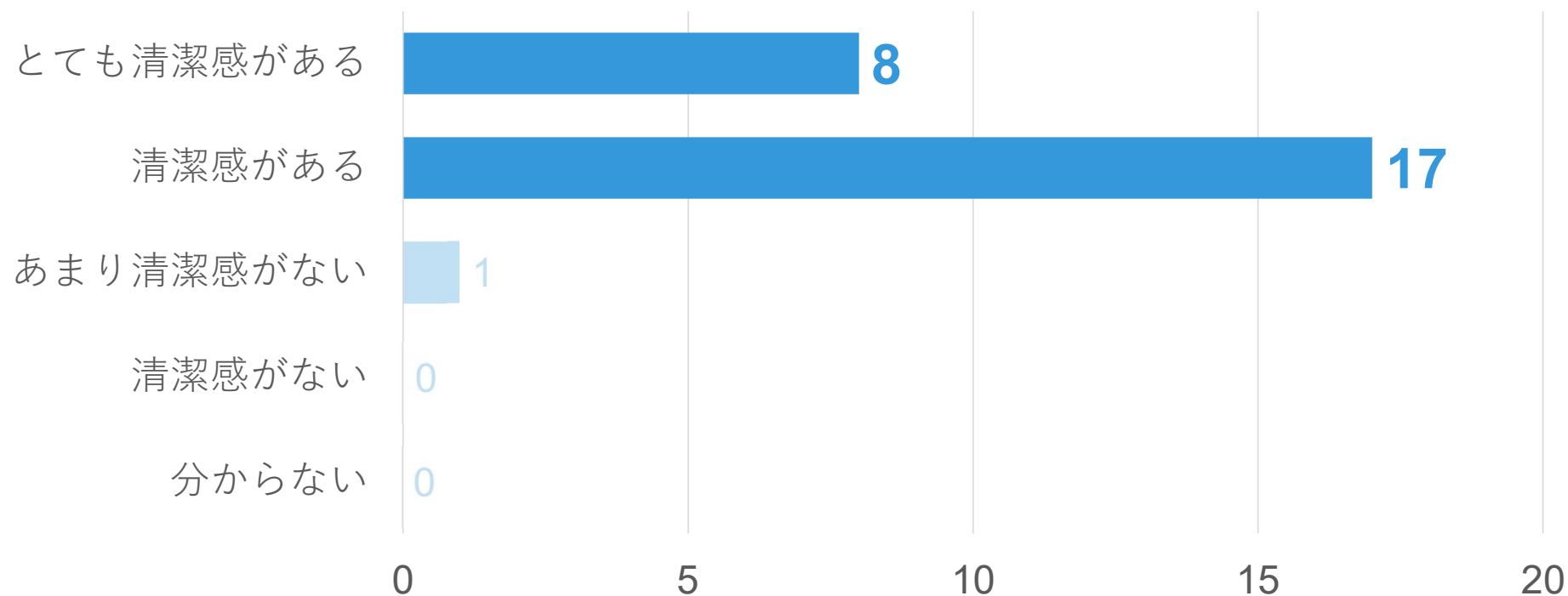
3. 事業所の電話の取り次ぎ・伝言時の対応は適切ですか

26件の回答



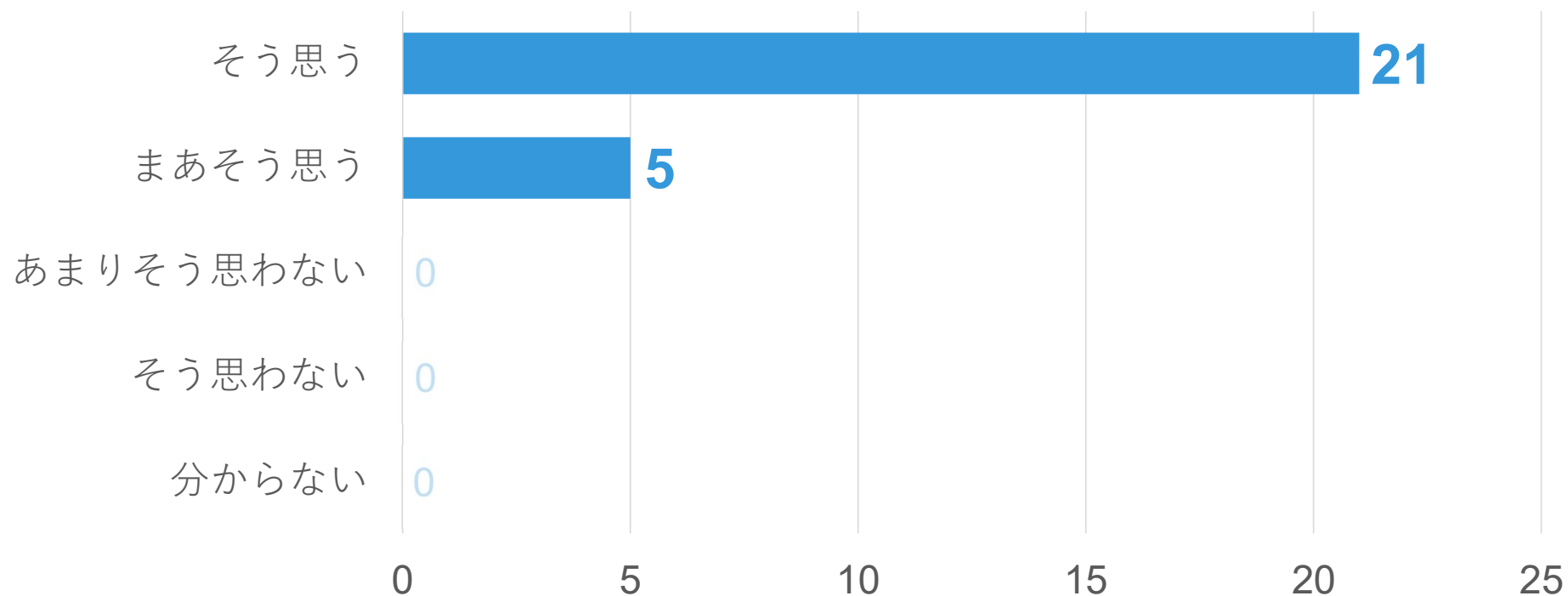
4. 職員の身だしなみに清潔感がありますか

26件の回答



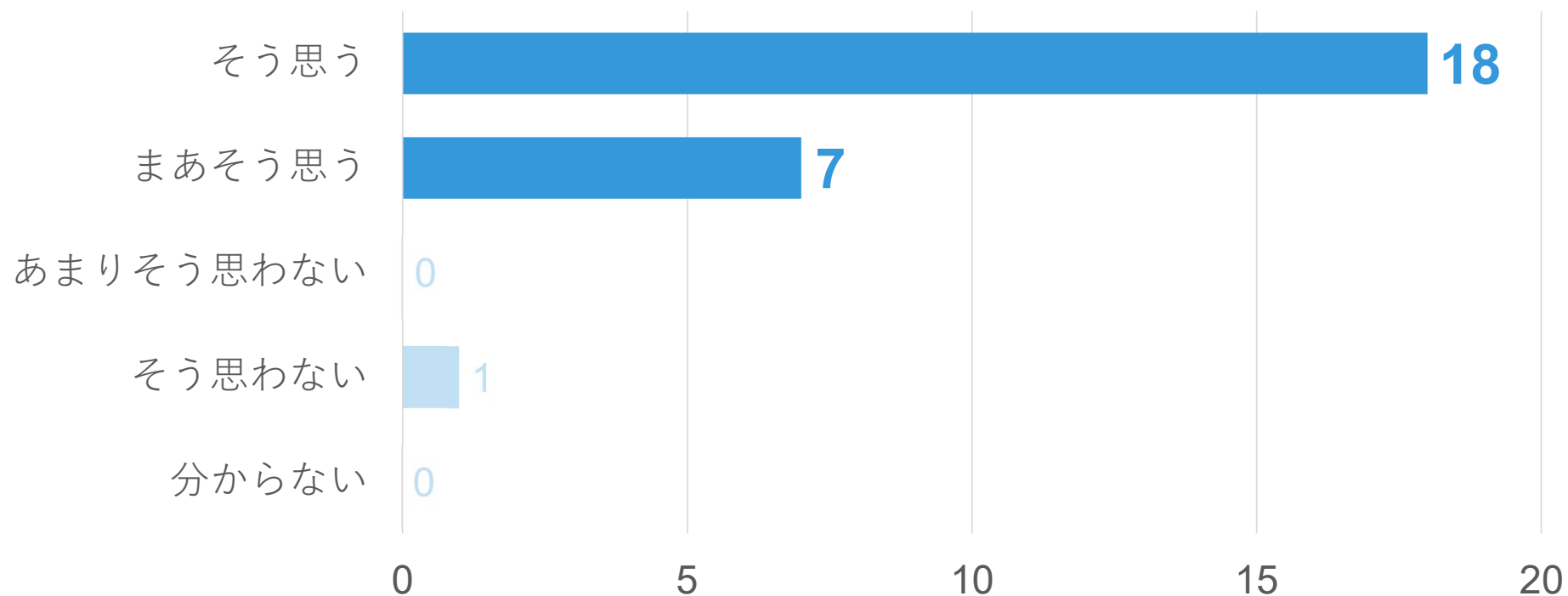
5. 利用者は個人として大切にされていると思われますか

26件の回答



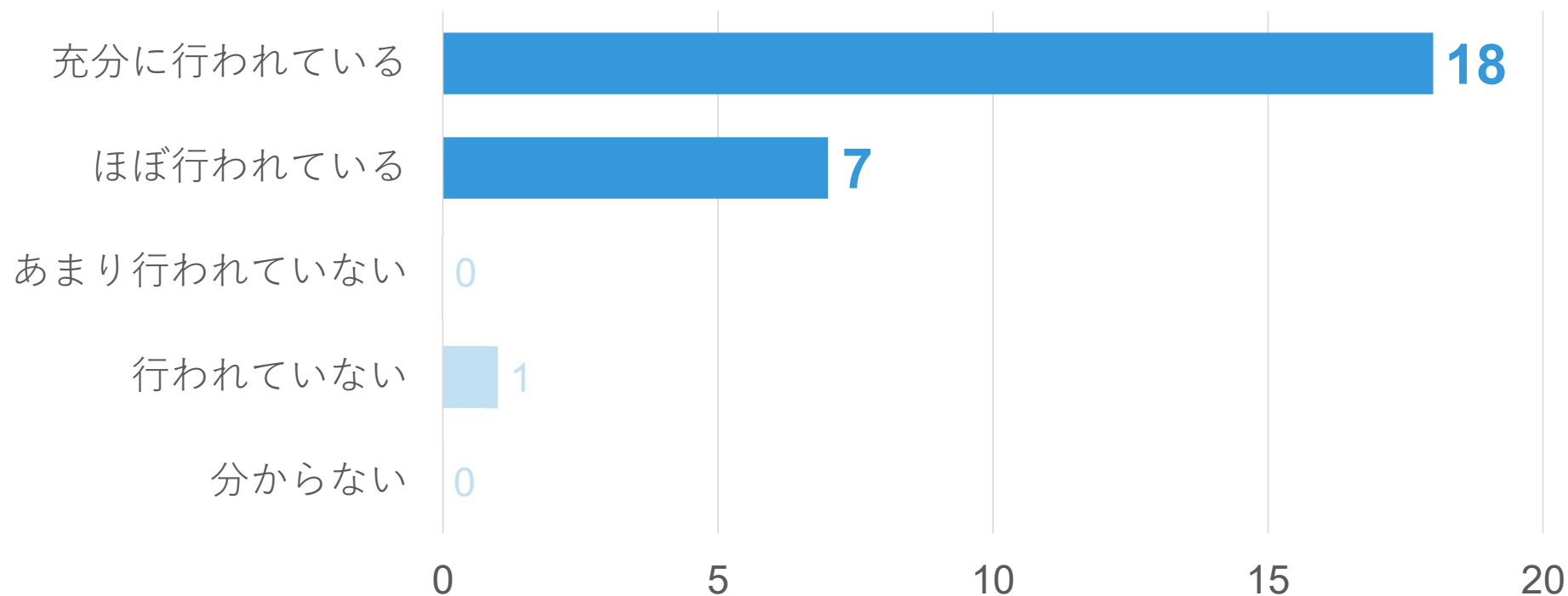
6. 職員は入居者や家族の話をよく聴いていますか

26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

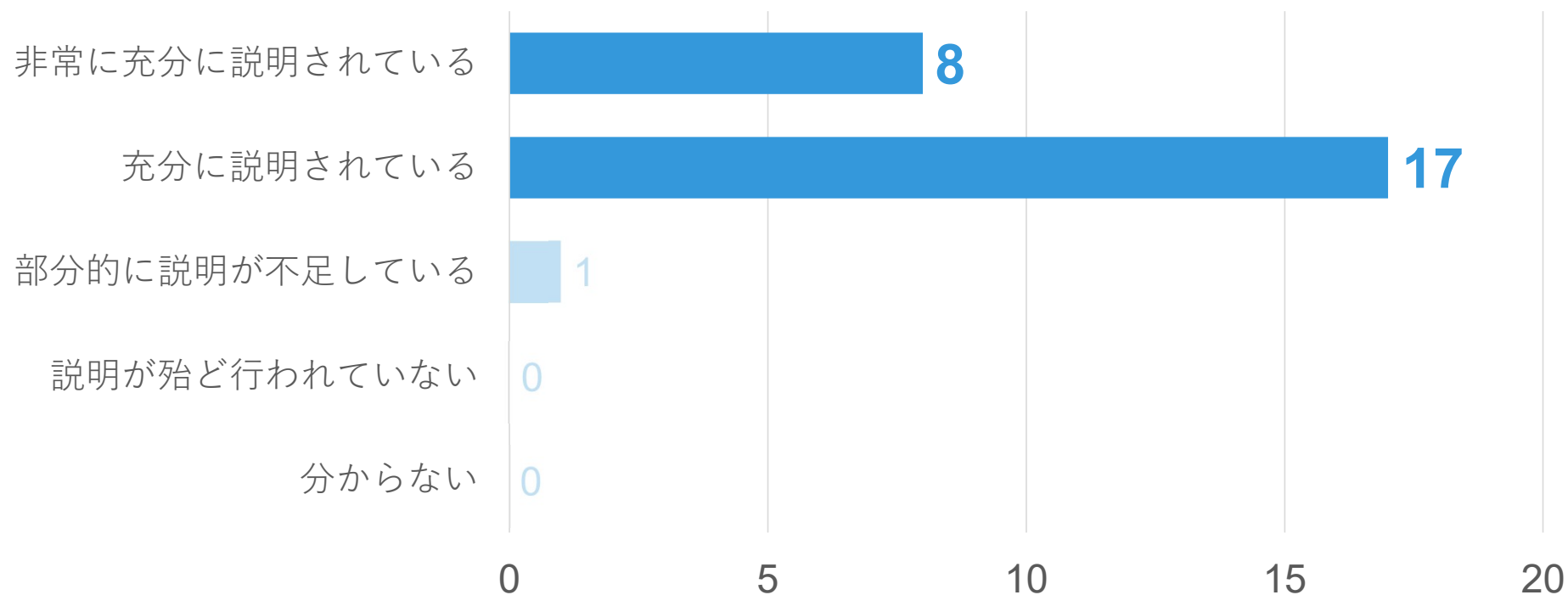
26件の回答



満足度アンケート

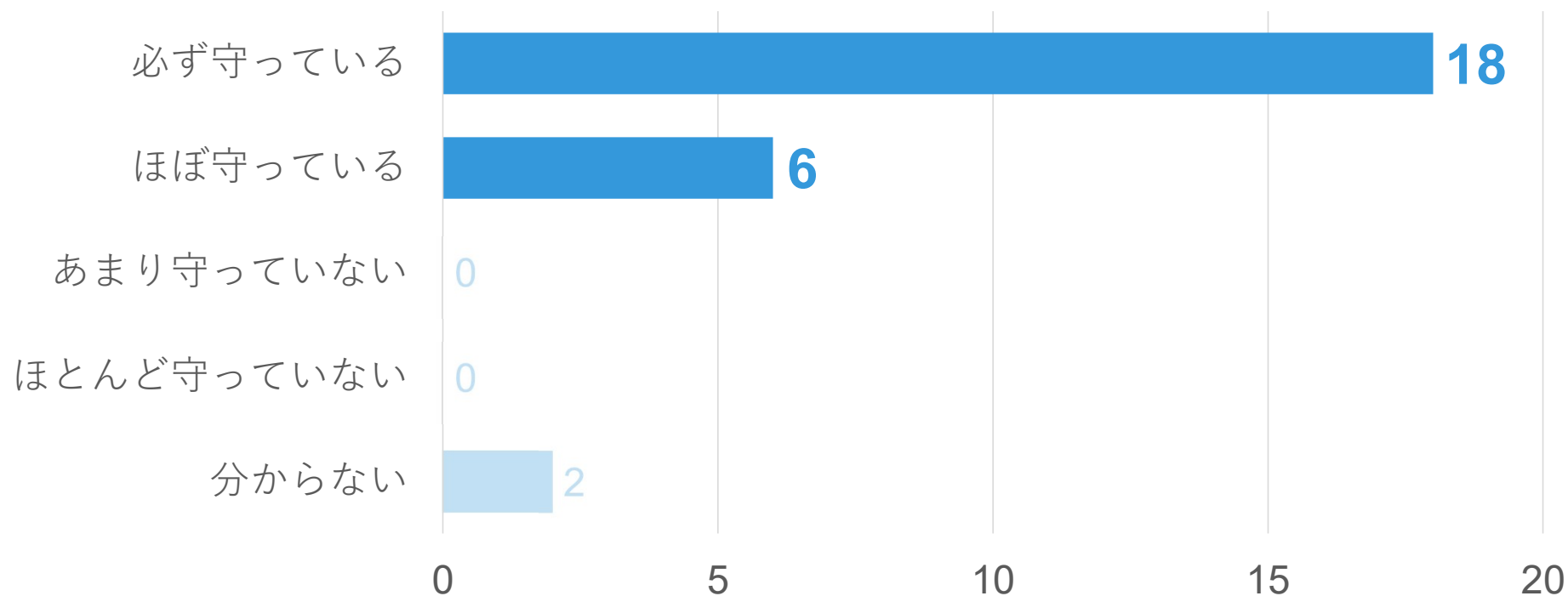
8. 今から利用される通所サービス内容について、事前に充分説明を受けていますか

26件の回答



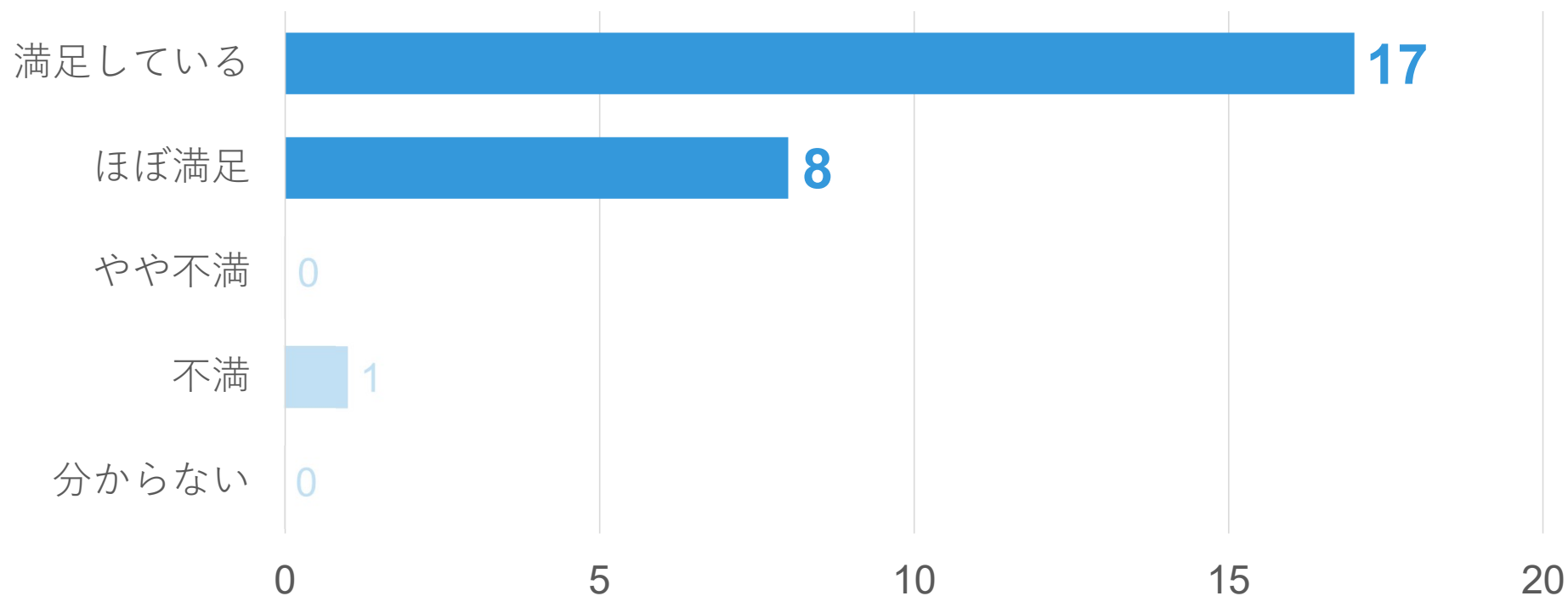
9. 職員は約束の時間を守れていますか

26件の回答



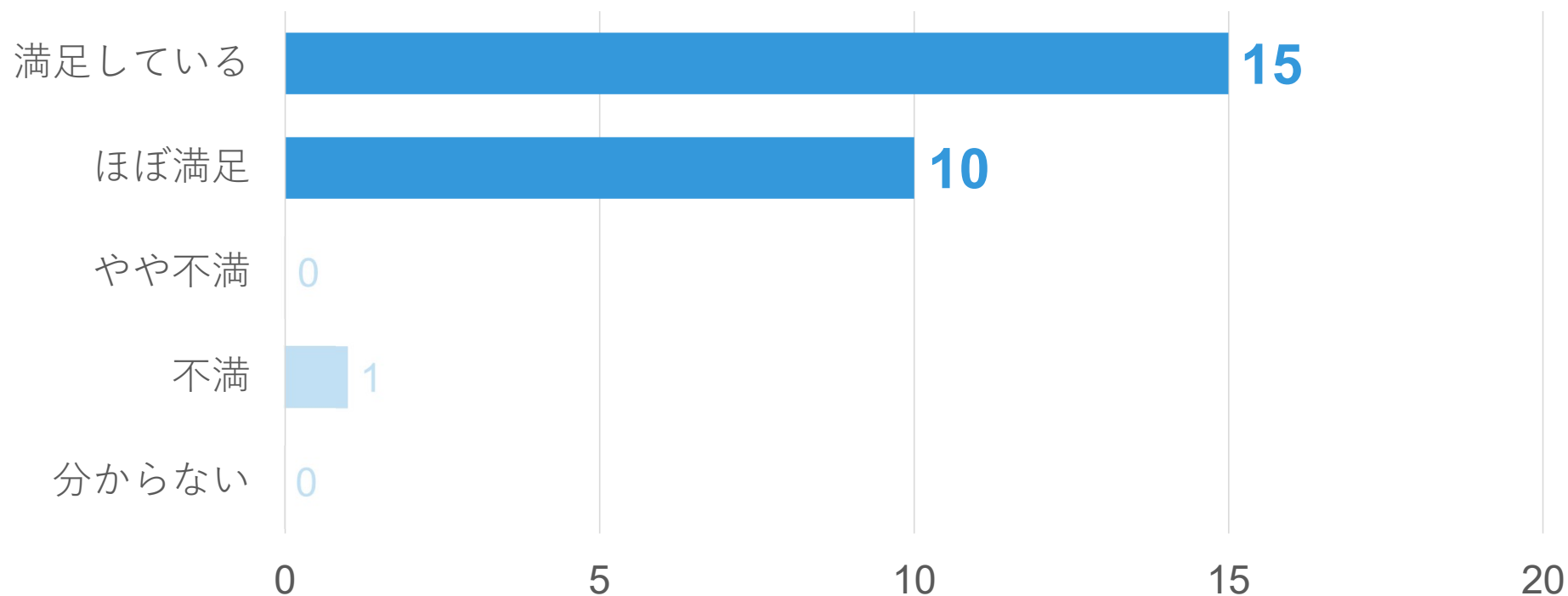
10. サービス提供内容について満足されていますか

26件の回答



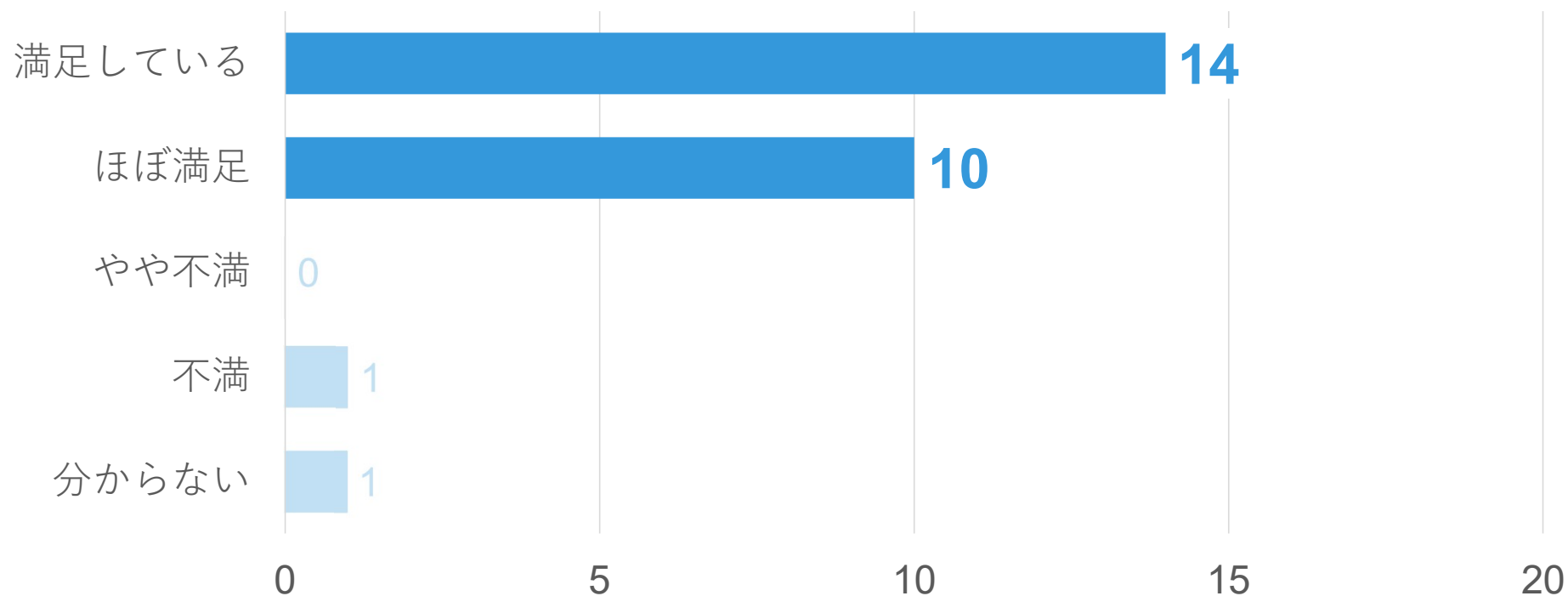
11. 職員に対する意見の言やすさについて満足されていますか

26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

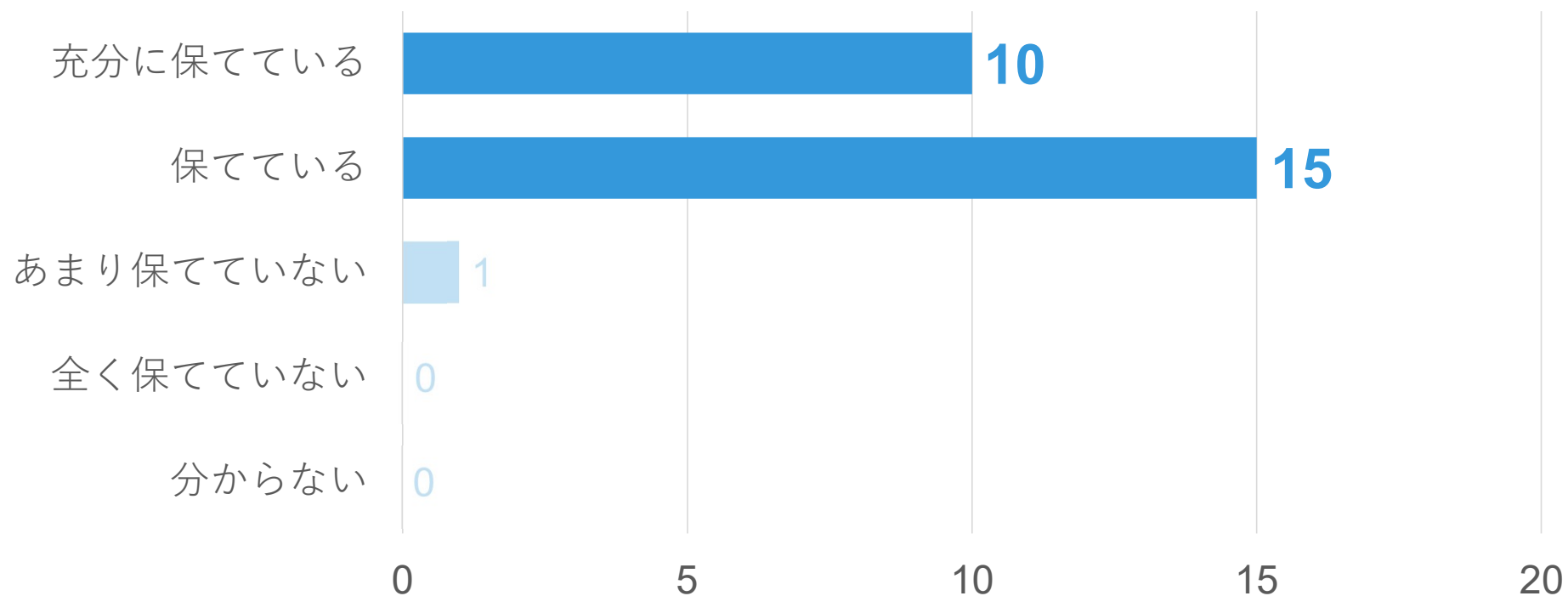
26件の回答



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

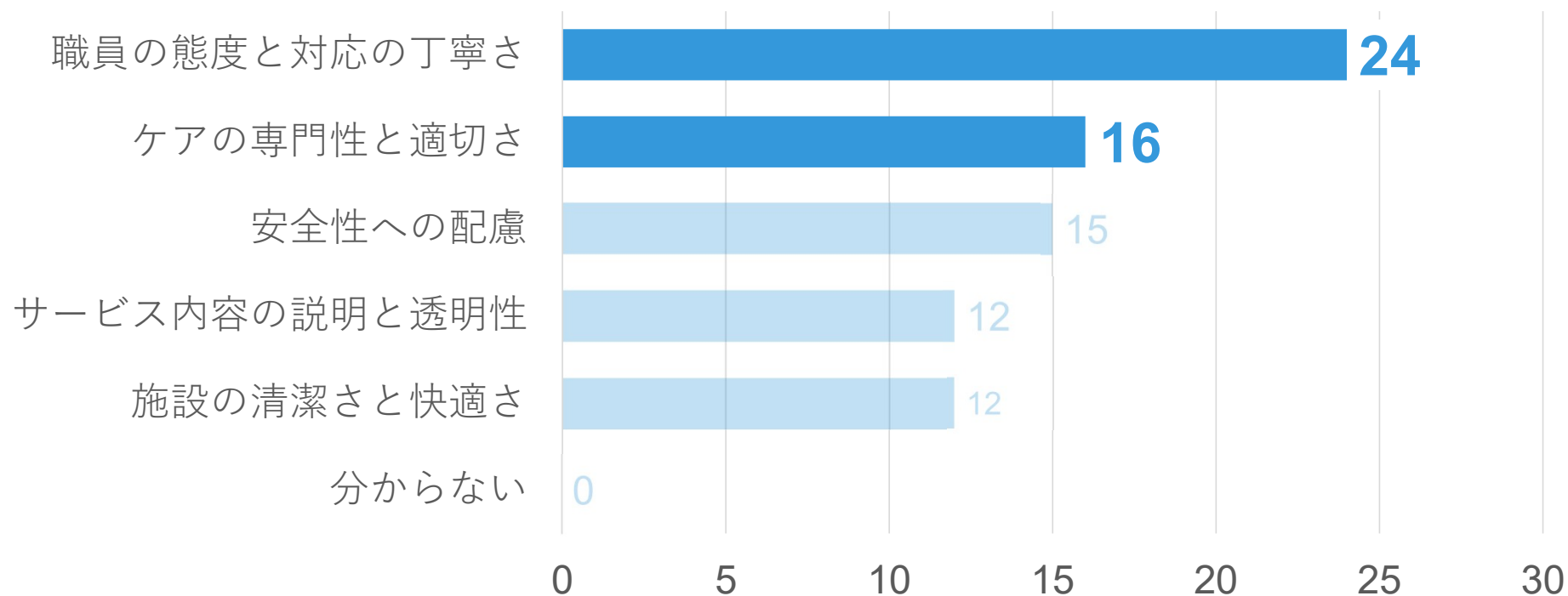
26件の回答



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）

26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：九谷 リーダー介護職員：長島・松本

いつも丁寧な対応をありがとうございます。面会時の家族へのお茶の接待ですが、私は不要だと思います。職員は入居者のために尽くしていただいているので、それ以外のことで負担にならない方がいいと思います。

<回答>

ご訪問、職員へのご配慮ありがとうございます。

お茶につきましては、ご家族とご入居者にゆっくりお過ごしいただきたいという思いからご用意しておりますので、どうぞお気遣いなくお過ごしください。

私たちもご入居者はもちろん、ご家族の皆様にも安心して面会していただけることを大切にしております。今後もしもご本人、ご家族ともに安心してお過ごしいただけるよう努めてまいりますので、何かお気づきのことがございましたら、いつでもお聞かせください。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

回答者 副主任介護職員：九谷 リーダー介護職員：長島・松本

何時も丁寧に対応していただいて感謝しています。ただ、職員のなかには面会中でも時折り入居者に引っかかることを言われる方があり、普段はどうなんだろうと心配することがあります。

<回答>

職員の言動によりご心配な思いを抱かせてしまいましたこととお詫び申し上げます。

この度いただきましたご意見をもう少し詳しくお聞かせいただけたら、内容を確認したうえで改善に努めてまいります。

今後もお気づきの点や気になることがございましたら、公式LINE等をご利用いただき、その都度遠慮なく職員または施設までお知らせいただくと幸いです。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

回答者 介護支援専門員：前田・田村

大した事ではないけど話を聞きたい事がある時に、なかなか聞きにくい。ケアマネージャーさんが、もう少し私達と連絡取り合ったり、顔を見せていただけたら、大した事じゃないような事でも聞きやすくなると思います。これはほんとに改善していただきたいです。お願い致します。

<回答>

貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。ケアマネージャーとして私共の対応を見直す良い機会となりました。ご不便やご心配をおかけしていた点があったこと、心よりお詫び申し上げます。

今後は、よりお気軽にご相談いただけるよう、コミュニケーションの取り方を工夫し、些細なことでもお気軽にご相談いただけるよう努めてまいります。また、ご要望やご都合がございましたら、遠慮なくお申し付けください。

引き続き、より良い関係を築けるよう尽力いたしますので、今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

利用者・入居者および家族からの意見や要望等（自由記述）

- ・面会時穏やかにしているので安心してしています。
- ・母がお世話になって3か月が過ぎました。日々穏やかに過ごしているとお聞きして嬉しく思っています。職員の皆様には本当に感謝しかありません。ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・妻の母親が別の施設に入所しています。比較して申し訳ないですが、職員の接遇、専門性の高い介護、いろいろな温かい行事などけやきホールの看護は素晴らしいといつも感激しております。大変なお仕事だと思いますが、家族一同とても感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・長期にわたりお世話になり、感謝しています。
- ・いつも母を優しく見守り、丁寧に対応していただき感謝しております。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- ・いつも有り難うございます。
- ・お世話になっています。本人あった介護をお願いします。