

2025年 顧客満足アンケートの実施

私たちは、サービスの質の向上に取り組むため、「品質マネジメントシステム」を活用しています。

私たちのサービスについて、ご利用者・ご家族様が満足されているかどうかをアンケート方式でお伺いし、その結果から得た課題を改善活動に繋げる取組みを行っています。アンケートにご協力いただいた皆様、ありがとうございました。

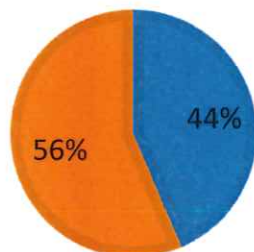
養護老人ホームのご利用者
39名様に聞きました！

ご利用者自身がゴミを分別して捨てることができるように、ご案内してきました。
ゴミの分別がしやすい環境を整えられるよう、現状について、利用者に伺うことにしました。

Q1. ゴミの捨て方について、お伺いします。

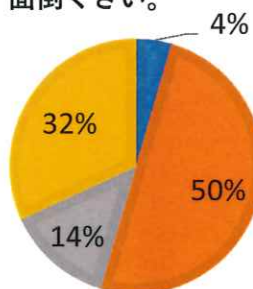
燃えるゴミ、プラスチック、カン、ビン、ペットボトルに分けて捨てていますか？

- 1) 分けて捨てていない
- 2) 分けて捨てている



Q2. 分けて捨てていない理由を、お聞きます。 ※複数回答有り。

- 1) 捨てる場所が、分らない。
- 2) 分け方が、分らない。
- 3) 分けるのが、面倒くさい。
- 4) その他



その他の意見

- ・職員が行っている。
- ・プラスチックが分らない。
- ・協力したいという気持ちはある。
- ・自身で購入して、飲んだり、食べたりしていない。
- ・ビニール袋に、燃えるゴミと一緒に入れている。

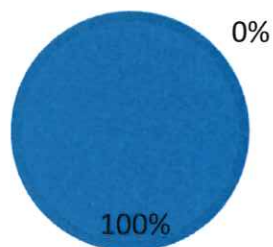


Q3. 分けて捨てている人に、お伺いします。

1) 燃えるゴミにプラスチックゴミを入れていませんか？

■ ①入れていない

■ ②入れている

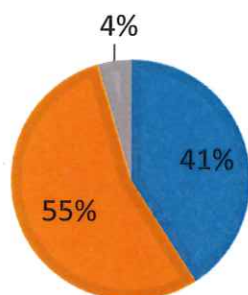


2) プラスチック容器は洗っていますか？

■ ①洗ってない

■ ②洗っている

■ 未記入

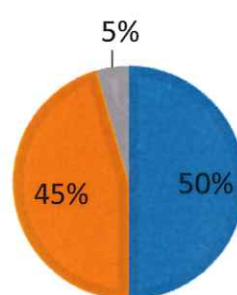


3) カン・ペットボトルは、洗っていますか？

■ ①洗ってない

■ ②洗っている

■ 未記入

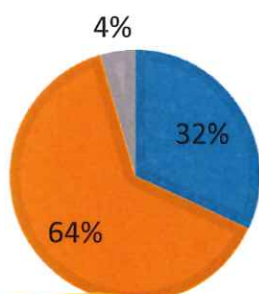


4) ペットボトルのラベルは、剥がして捨てていますか？

■ ①剥がしていない

■ ②剥がしている

■ 未記入



<アンケート結果より>

- ・ゴミ分別の協力のアナウンスやポスターの作成していきます。
- ・また、勉強会を開催をすることや、分かりやすい表示を作成するなど 取り組んでいきます。

特別養護老人ホームご入居の
ご家族31名様に聞きました。



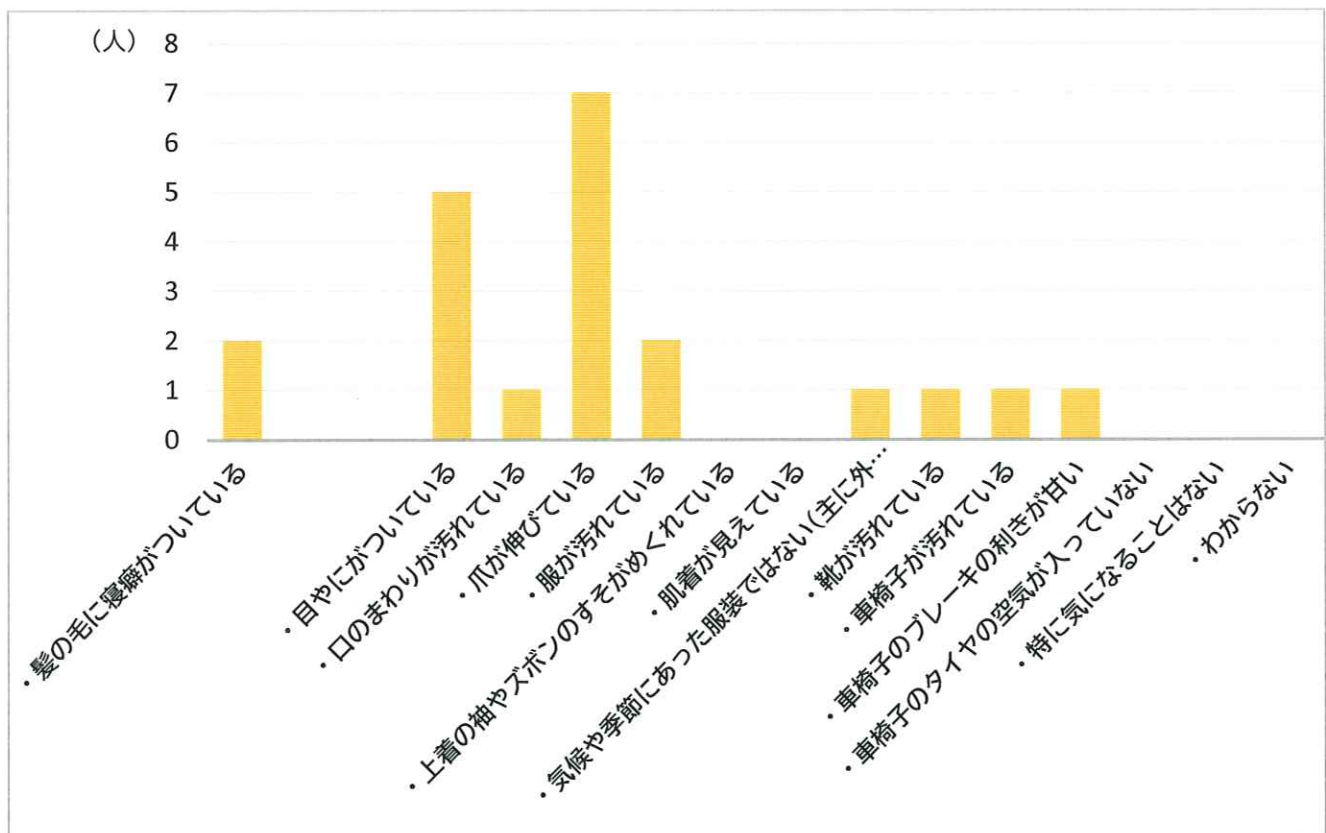
*今年度、「ご利用者の身だしなみを確実にする」ことを目標にして、
日頃の身だしなみケアを見直しする取り組みを行ってきました。
どのくらい実施できているか、ご家族の印象を伺うことにしました。

Q1. ご利用者の身だしなみ(乗車中の車椅子含む) についてお聞きます。

面会の際(または外出時など)に、気になった内容のすべてに○をつけてください。

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| ・髪の毛に寝癖がついている | ・気候や季節にあった服装ではない(主に外出時) |
| ・目やにがついている | ・靴が汚れている |
| ・口のまわりが汚れている | ・車椅子が汚れている |
| ・爪が伸びている | ・車椅子のブレーキの利きが甘い |
| ・服が汚れている | ・車椅子のタイヤの空気が入っていない |
| ・上着の袖やズボンのすそがめくれている | ・特に気になることはない |
| ・肌着が見えている | ・わからない |

※複数回答あり



<アンケート結果より>

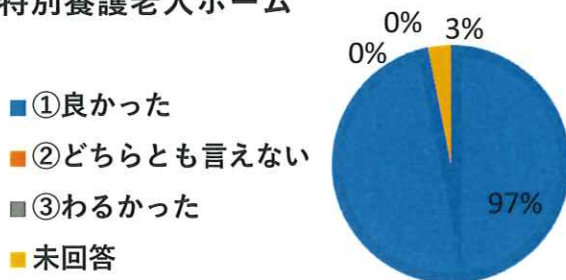
介護職員としての身だしなみに対する意識の低さや業務の目的が認識できていないことを
自覚し改めて身支度とはどのようなことか理解できるよう改善に向けて、取り組んでいきます。

特別養護老人ホームご入居のご家族様と
ショートステイ利用のご家族45名様に接遇についてお聞きしました。

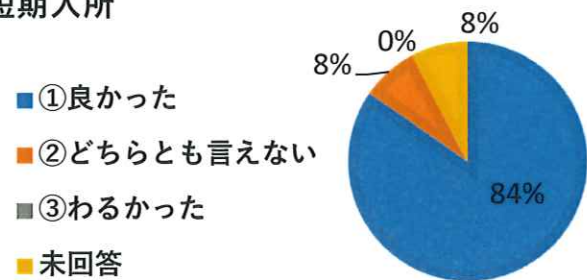
***生活相談員の窓口対応や電話対応時、接遇に問題がないか
振り返り、改善に取り組むため、ご家族に印象を伺うことにしました。**

Q1. 窓口対応の生活相談員は感じの良い態度でしたか

特別養護老人ホーム



短期入所

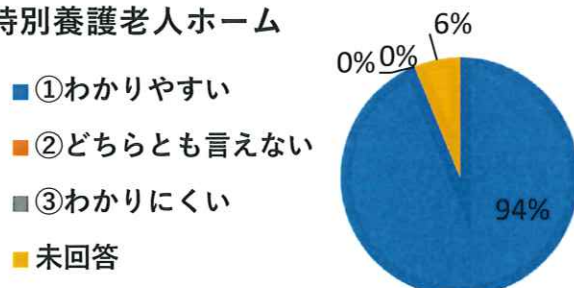


<Q1の回答理由>

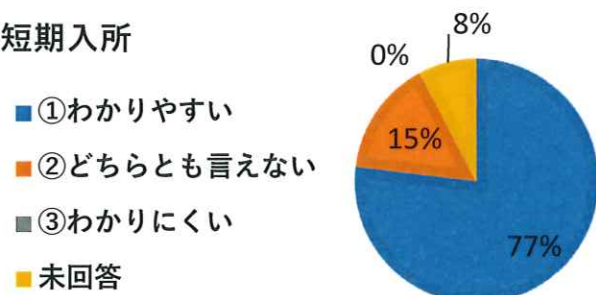
よかった	感じが良い／明るく声をかけてくれる。好印象／入居契約時から説明が大変わかりやすい／毎回きちんと挨拶がある。気持ちが良い／笑顔で接してくれる／明るく挨拶してくれる／デイサービスの時から知っている職員や相談員など皆、声を掛けてくれる。母のことを話してくれたり、家族の心配までしてもらえてほっとする／いつも丁寧に対応してもらえる／相談にも真摯に対応してくれる／本人の近況も細かく教えてくれる／対応が早い／気持ちよく挨拶してくれる／面会の手続きだけでなく現在の状況をおおまかに伝えてくれる／いつも笑顔で声をかけてくれる／親切に対応してくれる 等
どちらとも言えない	施設に来所することが少ないため
わるかった	なし

Q2. 生活相談員からの事務連絡はわかりやすかったですか

特別養護老人ホーム



短期入所



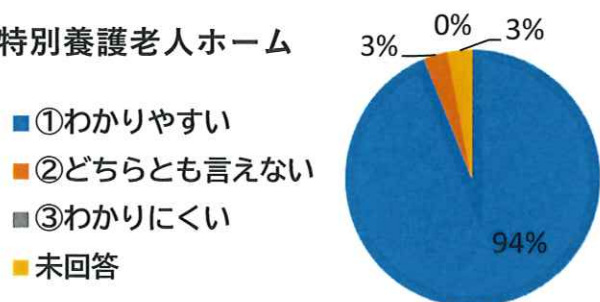
Q3. Q2で「わかりにくい」「どちらとも言えない」に○をつけた方へ

<回答理由>

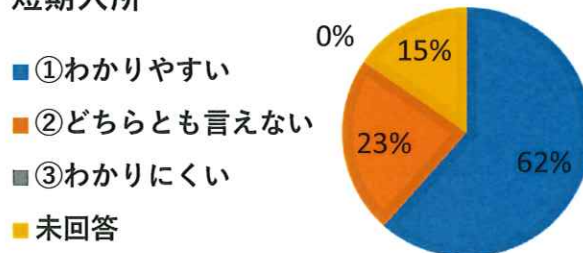
- ・送迎時間の連絡が前日までなく、問い合わせることが必要なことが多い。
- ・ショートステイの送迎の時間連絡がないときがある。

Q4. 生活相談員からのご本人に関するプラン説明や体調変化等の連絡はわかりやすかったですか

特別養護老人ホーム



短期入所



Q5. Q4で「わかりにくい」「どちらとも言えない」に○をつけた方へ

<回答理由>

- ・説明が難しい
- ・早口だった
- ・一方的に話をされた
- ・コロナ発生時、連絡説明が不十分であった。
- ・説明がなく、後から気づくことがあった。



<アンケート結果より>

「感じが良い」「丁寧」「気持ちが良い」等のコメントがあり、ご家族に対する態度・マナーについて大きな問題は見られませんでした。一方で、短期入所利用者ご家族の回答から、送迎時間の連絡に不足があることがわかりました。また、感染症発生時の状況や利用可否の条件説明などができていたか、言葉の難易度も含め、言い回しが難しい、要点がつかめない話し方になっていなかったか、施設から必要な連絡・報告がタイミングよくできていたか、ということを振り返り、改善に取り組んでいきます。

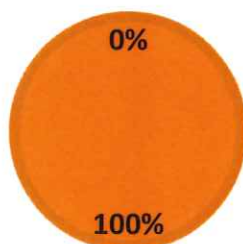
**ショートステイご利用の
ご家族13名様にお薬についてお聞きしました。**

*** 帰宅される際に、薬の返し忘れがおきていることから、改善に取り組むため、看護職員への不信感や不便に感じていることがないか伺いました。**

Q1. 短期入所をご利用した後に、薬・目薬・軟膏などの返却忘れがありましたか？
あてはます内容に○をつけてください。

■ ある

■ ない



Q2. 「ある」と答えた方へ → 「ある」の回答なしのため、以下回答なし。

① 返却忘れの種類（薬・目薬など）は、どのようなものでしたか？

あてはまる内容に、すべて○をつけてください。

内服薬	湿布
目薬	吸入器
軟膏（塗り薬）	その他



② 薬がなかったことにより、不便になったことはありませんでしたか？

Q3. 施設の看護職員に望むことはありますか？

- ・ 薬の飲ませ忘れがないようにしてほしい。ない時は確認の電話を頂けると助かります。
- ・ バイタル測定、担当者への連絡事項などの伝達を確実に行ってほしい。
- ・ 私物の管理を確実に行ってほしい。
- ・ 本人に何かあった時には、自宅か会社に連絡がほしい。
- ・ かゆみを訴えることが時々あり、そのことに職員が気にかけてくれたことはありがたい。今後も適切に対応していただけると嬉しい。
- ・ 本人が何より嫌がらずに行きます。施設の方々の優しさ思いやりのおかげさまだと思い、感謝しかたです。

<アンケート結果より>

「薬の返却忘れはない」という回答結果だったため、

詳しい内容までお伺いすることはできませんでした。

しかし、実際には返却忘れがあるため、自分たちの仕事の仕方に問題がないか振り返り、改善に取り組んでいきます。

養護、特別養護老人ホームのご入居者69名様にお食事についてお聞きしました。



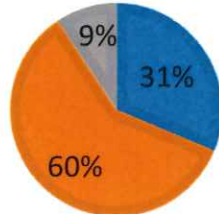
*ご利用者に毎日の食事に対する感想を定期的に伺い、ご利用者のニーズを把握して献立の改善につなげるため、アンケートを実施しました。



Q1. 施設の食事について満足していますか

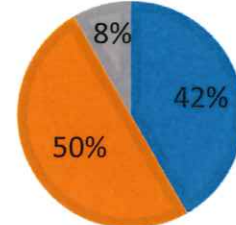
特別養護老人ホーム

■ 満足
■ ふつう
■ 不満



養護老人ホーム

■ 満足
■ ふつう
■ 不満



Q2. Q1の回答理由を教えてください

	特別養護老人ホーム	養護老人ホーム
満足	美味しい／誕生日に美味しいものが出る	美味しい／バランスがよい 等
ふつう	味が薄い／似た味付けが多い／麺がでる	可もなく不可もなく 等
不満	分量が少ない／甘辛い味付けが多い 等	食材が同じものが出てくる 等

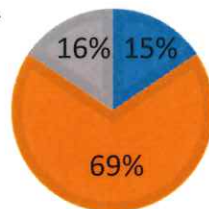
Q3. お気に入りの献立、苦手と感じられる献立を教えてください

	特別養護老人ホーム	養護老人ホーム
お気に入り	肉料理／麺類／助六／魚料理 等	麺類／カレー／助六／魚料理 等
苦手	野菜の煮物／切干大根／薄味の料理 等	魚の味付けがしょっぱい 等

Q4. 食事の量はどのように感じますか

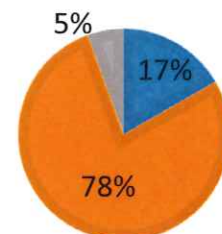
特別養護老人ホーム

■ 多い
■ ふつう
■ 少ない



養護老人ホーム

■ 多い
■ ふつう
■ 少ない



Q5. Q4の回答理由を教えてください

	特別養護老人ホーム	養護老人ホーム
多い	全体的に多い 等	体格に対して多い／主食が多い 等
ふつう	丁度良い／好きなものは少なく感じる 等	丁度良い／自分で調整できる 等
少ない	主食やおかずが少ない／肉のおかずが少ない 等	元気だから少なく感じる／食べられないものが多い 等

<アンケート結果より>

・施設の給食に対する満足度は、特養・養護共に「普通」と返答する利用者が半数を超える結果でした。特養に関しては、食事形態がソフト食(舌でつぶせる程度に加工されたおかず)や全粥を召し上がる利用者が半数を超えている為、味付けや硬さ以外の感想を聞き出す事が難しい状況でした。
・「不満」とする回答は特養・養護共に1割未満と少数に留まりました。
・全体の傾向として、洋食や外食に慣れた年代が少しずつ増えている事により好まれる献立にも変化が見えつつあることがわかりました。