

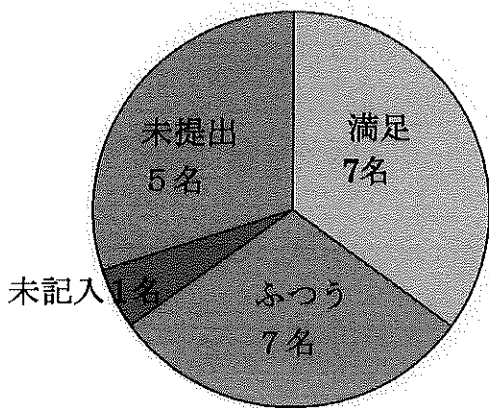
ケアハウス悠々満足度調査（令和7年度）

【入居者様調査報告】

配布数 39 部（入居者 20 名・ご家族様 19 名（ご夫妻 1 組））

回収部数 28 部。回収率 71% ※回答いただいている中で割合を算出。

【問 1】 ケアハウスの美化・清掃状態についてどのように感じますか



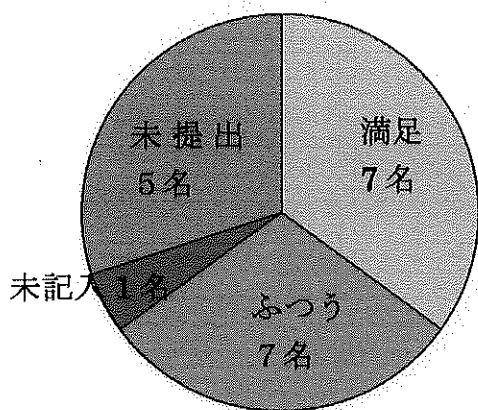
要望・意見

①あちこちに鉢の木々があつてよい。

要望・意見に対して

「満足」と回答された方は全体の 46%。一方で「ふつう」との回答も 46%となっている事から更なる改善の余地があると感じております。館内の植物が環境への配慮や美化に貢献しているのご意見、とても嬉しく思います。他の皆様にも満足していただけるよう、今後とも清掃状態の向上や、環境への配慮に努めて参ります。

【問2】 ケアハウスの環境・設備についてどのように感じますか



要望・意見

- ① 貼り紙（写真など）できる場所が欲しい。

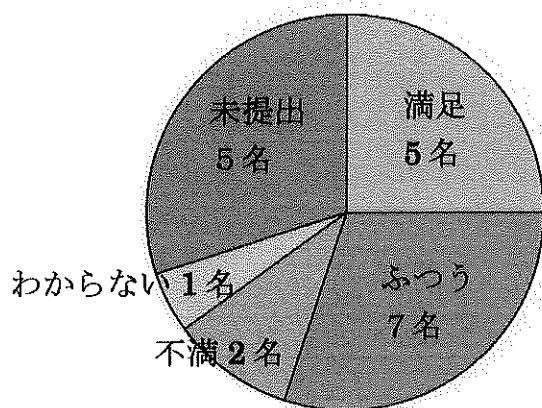
要望・意見に対して

「満足」と回答された方は全体の46%。

居室の壁に押しピン等で穴をあけると、退去時に現状回復をしていただく必要が出てくる場合がありますが、ほとんどの方がカレンダー等の掲示ができる場所を必要とされていることを認識しております。

皆様の快適な利用を実現するため、検討していきたいと思います。

【問3】 食事はいかがですか



要望・意見

- ① 食事の品が小さすぎる。
- ② 食事代（400円）安いから普通と思う。時には辛い時、味が無い時もあるけど、自分が調理しても・・・食べたくない時には残すだけ。
- ③ 充分ですが大根のナマス。

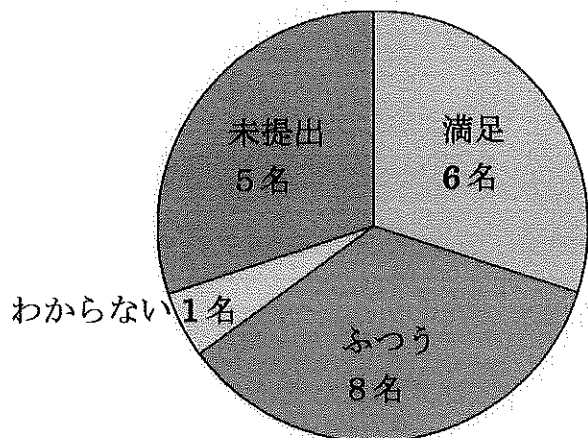
要望・意見に対して

「満足」と回答された方は全体の33%。

食事の品についてのご指摘、特に量や味に関するご意見については私達にとって非常に重要な情報です。価格に対する期待や調理による満足感の観点からも、今後のメニュー改善に役立てて参ります。

又、ご感想にあった「大根のなます」について、皆様にご満足いただけるよう工夫して参ります。

【問4】 大浴場は快適に利用できていますか



要望・意見

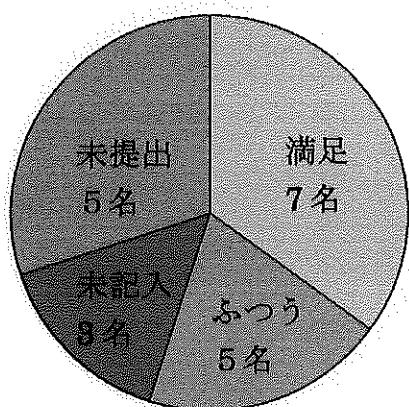
- ①お湯の吹き出しが強すぎる。
- ②冬期（11月～3月）までは浴槽に夏期（4月～10月）まではシャワーのみ換気扇は機能していないと思う。吹き出し口の掃除をしてみたら引くと思います。入浴時間は1時～5時まで換気扇は一つでどうでしょう。

要望・意見に対して

設備に関しては、施設全体の経年劣化による不具合がでてきております。優先順を考慮しながら修繕や交換、清掃等を実施している次第です。また、季節に応じた入浴のご提案、温度や強さ等、お好みもあると思いますが大浴場は、みんなで利用する場ですのでご理解いただけると幸いです。入浴時間につきましては清掃時間や、湯のかくはん等を考慮し現状の時間設定となっております。

大浴場と脱衣所それぞれの換気扇は、異なるニーズに応じて利用されます。季節や湿度などの状況に応じてどちらも重要な役割を果たしますので両方の換気を行う事で、快適な環境を提供できるように努めて参ります。

【問5】 職員の礼儀、態度、言葉使いや説明等についてどのように感じますか



要望・意見

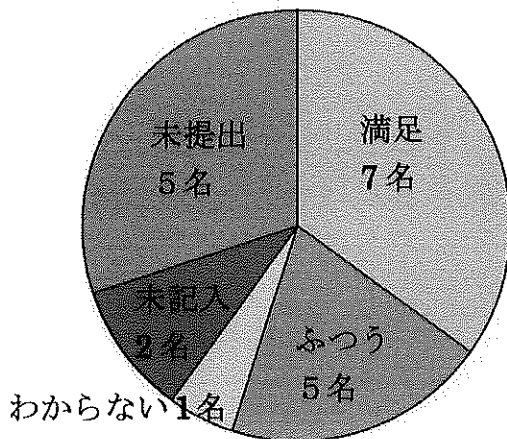
- ① 職員の皆さんオール 100 点。

要望・意見に対して

「満足」と回答された方は全体の 46%。

職員の礼儀や態度について、高評価をいただき大変嬉しく思っています。特にオール 100 点とのご意見は職員一同の励みになります。「ふつう」4名、「未記入」3名との結果から、全体のご意見を一層重要に感じております。ご意見を頂けなかった方の声も、今後のサービス改善に役立てる為に、ぜひお聞かせいただけたら幸いです。

【問6】 職員はあなたやご家族のプライバシーに配慮できていますか



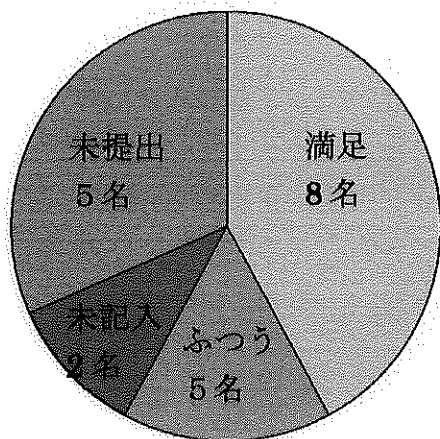
要望・意見
特に要望、意見ございませんでした。

要望・意見に対して

「満足」と回答された方は全体の46%。

昨年は80%の方がご満足いただけていた事から、満足度が激減した理由をしっかりと考え、改善に取り組みたいと思います。

【問7】 職員に思いを伝えたり、相談をしやすいですか



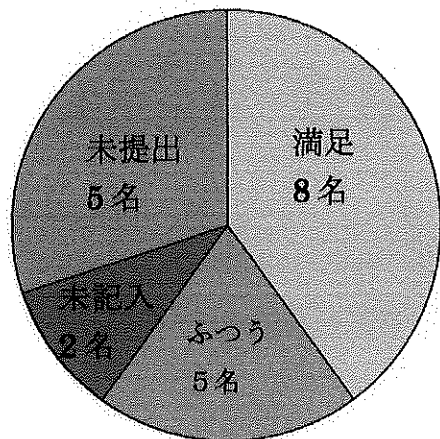
要望・意見
①二人一組で部屋も訪問したら親近感がわくと思います。

要望・意見に対して

「満足」と回答された方は全体の53%。

お部屋の訪問に関して、二人一組での訪問が親近感をもたらすというご提案は非常に重要な意見として受け止めています。基本的にプライバシーへの配慮から職員が2名で訪問することとなっていますが、勤務体制やその時々状況に応じ、1人でうかがうこともございます。その際は必ず同意を得て入室させていただいておりますが、安心感や親しみを感じていただけるよう、できる限りの配慮に努めて参ります。

【問 8】 安心して生活を送れていますか



要望・意見
特に要望、意見ございませんでした。

要望・意見に対して

全体の 53%の方に「満足」と感じていただけていることは嬉しく思いますが、残りの方々のご意見やご要望にも耳を傾け、更なる改善を目指していきたいと思えます。

すべての入居者様が安心して生活できますよう、今後もサービス向上に努めていく所存です。

その他、意見やご要望

- ① レクリエーションをせめて週1回くらいあって欲しいと思うけど、職員の数から思うと・・・私的にはもう最近慣れ自分で今日は何しようかと朝決め、1日早く感じ、する事はあり、部屋で体操したり体を動かして体調も良くなったと思う。

ご指摘の通り、人員体制などからレクリエーションの開催は難しい状況です。しかし、入居者の皆様が自ら行動し、体操や体を動かすことを楽しむ姿勢は非常に素晴らしいと思います。当施設では、入居者の皆様が自分の意志で活動できるよう支援することを重視しております。何かご希望やアイデアがある場合はぜひお知らせください。皆様がより良い環境で過ごせるよう努めて参りますので引き続きご意見をいただければ幸いです。

- ② 食事中に私語が多い人がいるので注意して欲しい。

食事中の私語に関しては、一部の方にとって気になる点であることを理解しております。楽しい食事の時間は大切なものであり、会話を楽しむこともその一部であると考えていますが周囲の方々へ配慮し、心地よい空間を保つためのバランスが大切であるとも感じております。皆様が快適に過ごせるよう、配慮の必要性について周知して参ります。

- ③ いつもありがとうございます。

私達の取り組みが役立っていることを感じ、とても嬉しく思います。今後もより満足いただけるように一層努力して参ります。具体的なご要望等ございましたらお気軽にお知らせください。

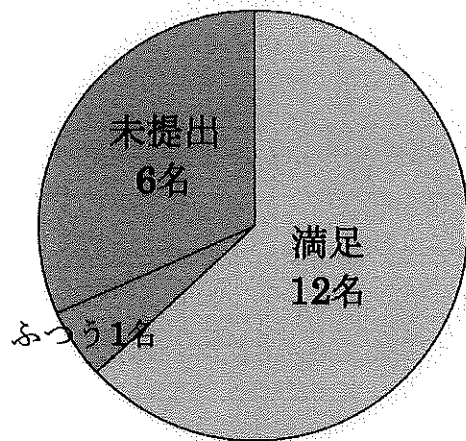
ケアハウス悠々満足度調査（令和7年度）

【ご家族様調査報告】

配布数 39 部（入居者 20 名、ご家族様 19 名に配布（ご夫妻 1 組））

回収部数 28 部。回収率 71% ※回答いただいている中で割合を算出。

【問 1】 職員の礼儀、態度、言葉遣いや説明等についてどのように感じますか



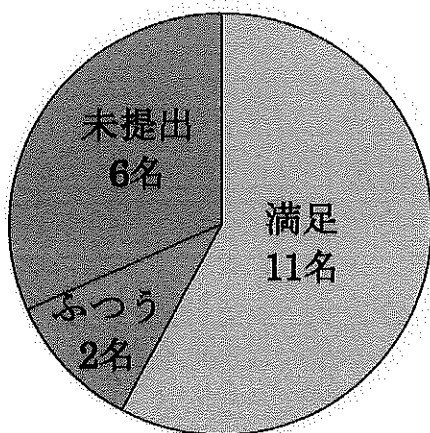
要望・意見

- ①いつも快く接して頂いていて感謝しています。
- ②いつも丁寧に接して頂き満足しています。

要望・意見に対して

92%の方が「満足」との評価をいただいた事や、具体的な感謝のお言葉は私達職員にとって大変励みとなります。改めて感謝申し上げます。これからも真心が届きますよう、努めて参ります。

【問 2】 職員は入居者様やご家族のプライバシーに配慮していますか



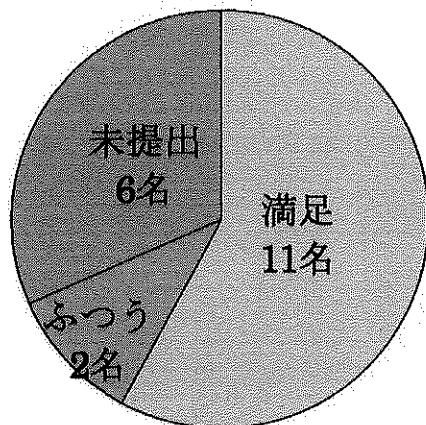
要望・意見

特に要望、意見ございませんでした。

要望・意見に対して

84%の方が「満足」されている事は私達にとって大きな励みです。一方で「ふつう」と評価された方についても信頼に応えられるようサービス向上に努めて参ります。

【問3】 職員へ相談をしやすいですか

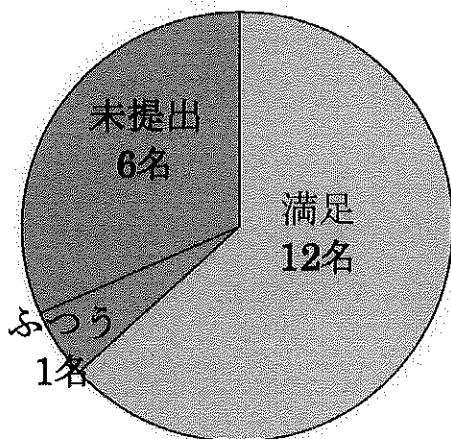


要望・意見
特に要望、意見ございませんでした。

要望・意見に対して

84%の方に「満足」とご回答いただき、大変嬉しく思います。また「ふつう」と感じられた方についても、更なる改善に向けて努めて参ります。私達は、入居者様やご家族様が安心して相談できる環境を大切にしておりますので、ご意見をお聞かせいただけると幸いです。

【問4】 ご家族様が入居されたことで、安心できていますか



要望・意見

- ①職員さんの目が届いて安心しています。
- ②本人も事あるごとに感謝し、安心しているようです。家族も安心で満足しています。

要望・意見に対して

92%の方が、職員の見守りにご満足いただけている事、何よりご本人様が感謝されているとお言葉を伺い、私達も心から安心いたしました。引き続き、皆様が快適にお過ごしいただけるよう一層の努力に努めて参ります。

その他、意見やご要望

- ① 今後もよろしくお願いいします。

こちらこそよろしくお願いいいたします。より一層、皆様にご満足いただけるサービスを追求して参りますので、お気づきの点がございましたらいつでもお聞かせいただけると幸いです。

- ② いつも良くして頂いてありがたく思っています。

体調不良もよくみて頂き連絡をくださるので病院受診も早めに行くことができ大事にならずに済んでおり大変助かっています。

悠々さんで今後も末永く両親を過ごさせて頂きたいと思っております。

手のかかる両親ですが宜しくお願いい致します。

お忙しい中、いつもすぐに対応していただき心から感謝しております。体調への配慮は勿論、お気持ちにも寄り添いながらご両親が安心してお過ごしいただけますよう誠心誠意ご支援させていただきたいと思っております。これからもよろしくお願いいいたします。

- ③ こちらこそ丁寧に対応していただいて安心しています。

十人十色の入居者でしょうが、一人暮らしだと毎日の生活が心配ですが、朝、夕検温など健康面でも助けて頂いて、必ず一日に一回誰かに会えている事に安心できます。これから宜しくお願いいいたします

健康面や、日常のサポートを行う事で少しでも安心を感じていただけることを嬉しく思います。

- ④ 面会カード記入の範囲について

面会ではなく、菓子などの差し入れも記入の必要がありますか？

菓子などの差し入れの際も、施設内に入ってください必要がある為、面会カードの記入をお願いしております。

お手数をおかけしますが、ご理解の程よろしくお願いいいたします。

- ⑤ 南側の出入り口は解放できないですか？

利用者家族の駐車場が南側にあり便利である。

ご家族様駐車場が南側にございますので、南側の出入口も開放したいところですが、高齢者の複合施設となっている為、感染対策として一方の出入口を施錠し安全を第一に考えた措置となっております。

ご不便をおかけいたしますが、今後も安全対策を最優先に施設全体で取り組んでまいりますのでご理解いただけますと幸いです。

要望・意見に対して

⑥いつもお世話になります。

家族もですが本人も安心して過ごしています。

ご本人様だけでなく、ご家族様にもご安心いただけているとの事で大変嬉しく思います。

⑦いつも声掛け、見守り等には本人、私も心から感謝しております。

入居から1年が過ぎ自室内、施設内の環境にも慣れて、穏やかに過ごせている様子です。

スタッフの皆様の心優しいお支えに、本人はいつも感謝の言葉を私に話してくれています。

今後共ご迷惑をかけることもあると思いますが、宜しくご指導、声掛けをお願いいたします。

環境に慣れていただけた事、スタッフ一同励みになります。今後もご本人へ寄り添ったサポートを続けて参りますので、何かあればいつでもお知らせください。

⑧要支援から要介護へと状況が変わりつつあることを感じていますが、分からない事ばかりですので、アドバイスをいただきたいと思います。

よろしく願います。

要支援から要介護への変化は、ご本人様だけでなくご家族様も多くの不安を感じていらっしゃるとお察しいたします。

安心してお過ごしいただけますようご支援させていただきますので、気になる事や疑問に感じる事等何でもご相談くださいませ。

ケアハウス総体評価

今年度も貴重なご意見や思いをお聞かせいただき改善の機会をいただく事ができました。心より感謝申し上げます。

何よりも感謝のお言葉をたくさんいただいたことは、日々ご支援させていただく中で大変励みになりました。

入居者様は勿論、ご家族様が毎日安心してお過ごしいただけることが何よりも私たちの喜びです。

今回具体的なご意見はなかったものの満足が得られなかった点についてしっかりと受け止め、ニーズや改善点を考慮しながら、皆様にとって理想の施設づくりに努めて参ります。

この度のご協力、誠にありがとうございました。