

令和7年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

特別養護老人ホームいなほの郷

配布数	回答数	回収率
88	63	71.6%

実施期間 R7.12.25~1.15

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	56	88.9%
やや満足	3	4.8%
普通	4	6.3%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・いつも変わりなく、皆様が挨拶して下さいます。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	58	92.1%
やや満足	3	4.8%
普通	2	3.2%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・どの職員の方にも伺っても、最近の様子を話して下さいます。
- ・訪問のたびに気づかいされていると感じます。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	45	71.4%
やや満足	9	14.3%
普通	6	9.5%
やや不満	3	4.8%
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・休日の面会時間帯を広げてほしい（2）
- ・面会時間は30分は短い、1時間にしてほしい（3）
- ・1週間に1回程度を2回程度位に増やしてほしい。
- ・乳幼児の面会をOKにしてほしい。
- ・予約なしで行けるのは嬉しいが、タイミングが悪くてすぐに会えない時もあるの
- で、本人にあってから30分程度だといいのにと思います。
- ・お正月に面会に伺おうかと思っていたのですが、面会の案内をよく読みこんでい
- なかったため、午後の時間を過ぎてしまっていました。帰省した孫たちに合わせてあげ
- られなかったため、次回は気を付けようと思います。
- ・手洗い消毒等、徹底されています。毎回歓迎されるのは恐縮しますが、ありがたく
- 感じます。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。面会時間はご本人に会ってから30分となっております、説明不足で申し訳ございませんでした。
面会の回数や時間等につきましては、再度検討しご報告させていただきます。また、特別な事情等がありましたら、個別に対応させていただきます場合もありますので、ご相談ください。

④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	46	73.0%
やや満足	4	6.3%
普通	9	14.3%
やや不満		
不満		
わからない	4	6.3%

〈ご意見〉

- ・1日の生活の様子がわからないところが多々あります。

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	47	74.6%
やや満足	6	9.5%
普通	6	9.5%
やや不満		
不満		
わからない	4	6.3%

〈ご意見〉

- ・食事の量や睡眠や薬の服用やトイレ等、上手くいってるか教えてほしいです。
- ・食事管理や軽い体操をさせていただき、感謝しています。麻痺側の拘縮予防などのリハビリがあると良いと思いました。
- ・食事の状況（好き嫌い、食事量、必要な差し入れ）を教えてください。
- ・どんな食事をしているか（メニューなど）知りたいです。
- ・本人の食事状況をきちんと把握されています。家族としては大事な情報です。

施設からの回答

- ・献立表は各ユニットのリビングに掲示してありますが、ご家族にも見やすいようにエレベーター前に掲示いたします。
- ・ご本人様の生活状況、食事については、面会時にユニット職員に直接聞いていただくか、ケアマネや相談員にお気軽にお尋ねください。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	45	71.4%
やや満足	7	11.1%
普通	8	12.7%
やや不満		
不満		
わからない	3	4.8%

〈ご意見〉

- ・充分ご対応頂いていると思いますが、想定外のことがあることを思って頂き、引き続きよろしくお願いします。
- ・一度けがをしてしまったため、気を付けていただいているようです。

⑦ 契約書やサービス計画等の説明はわかりやすいですか

満足	50	79.4%
やや満足	8	12.7%
普通	4	6.3%
やや不満	1	1.6%
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・文字が小さく、様式も変わったりするので、内容を見落としがちです。今回気が付いたのは、個別機能訓練事項の文章が入っていたが、頻度や時間が記載されていないだったので、未実施だったことです。

施設からの回答

ご意見ありがとうございます。
各種サービス計画書については、ソフトを使用し作成しており、記載内容が多いため文字が小さく読みづらくなり、申し訳ございません。A3プリントのご希望があれば、対応いたします。記載内容については個別にご説明いたしますので、ケアマネージャーまでお問い合わせください。

⑧ 意見や要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気がありますか

満足	47	74.6%
やや満足	7	11.1%
普通	8	12.7%
やや不満		
不満		
わからない	1	1.6%

〈ご意見〉

- ・こちらの意見はどなたでも伝えやすいです。

⑨ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	52	82.5%
やや満足	6	9.5%
普通	4	6.3%
やや不満		
不満		
わからない	1	1.6%

〈ご意見〉

⑩ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・施設内のイベントの他にお花見などの外に出るようなイベントをしてもらえるとありがたいです。（お花見や花火見物が好きだったので）
- ・拘縮予防の適度な運動やストレッチなど、姿勢保持の軽いトレーニングなど、望みます。
- ・ミニイベントを少し取り入れていただきたいです。動物が好きな母なので、セラピー犬の訪問etc. もあったらと思います。1週間分だけでよいので献立を知りたいです。
- ・何枚か服があると思いますが、面会に行くと夏も冬もいつも同じ服でいるので、どうしてかしらと、ふと思っています。
- ・職員との会話
- ・お忙しい中、親切に対応していただき感謝していますが、欲を言えば、普段あったことなど聞けると嬉しいです。
- ・見守りをお願いします。
- ・本人が日々楽しく、安心して暮らせる、会話もできる環境。現状で満足しています。
- ・本人の生活に不足な物などは随時連絡いただけてます。母の穏やかな様子を見ていると職員の方々に感謝しかありません。
- ・入居者の方が安心して過ごせること。
- ・穏やかな老後の生活ができるようにお願いしたいです。
- ・温かい気持ちで接していただけていることが、本人にとっての一番の幸せと思っています。
- ・本人が痛がらず、苦しまず、安楽な生活がこれからもできるようにしていただきたい。
- ・利用を始めたばかりなのでまだ何もわかりませんが、母が穏やかに過ごすことができればと願っています。
- ・これまで通りのサービスをお願いいたします。
- ・穏やかに過ごせています。感謝しかありません。
- ・心ある介護いつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・現状で満足しています。これからもよいサービスをお願いします。

その他、ご意見・ご要望、日頃感じていることなどありましたら、お聞かせください。

- ・古くからいる職員さんは接遇や対応が素晴らしいですが、新しい方や経験の浅い方の未熟な言動があります。細かいことでも注意しあい、より良いいなほの郷になることを願います。
- ・TVのBSの表示を消してほしい。
- ・母はとてもさみしがり屋で、自分から声をかけられない性格で、できれば、時々声をかけていただけると助かります。
- ・わがままで頑固な父とかなり認知が進んでいる母、そんな二人の夫婦喧嘩（父が怒る等）を温かく見守り、声かけてくださり本当にありがたく思っております。これから益々手がかかるとなり大変だとは思いますが、どうかよろしく願いいたします。
- ・写真など、入所の様子を送ってくださりありがとうございます。家族の写真など、持ち込みは難しいでしょうか？
- ・入居者本人が面会するごとに穏やかな表情で接することが多くなりました。体重も落ち着き安心しています。
- ・年々弱ってきているのはほんやり感じますが、短い面会時間を楽しく過ごそうとすると、客観的な観察は難しいので、個人面談的な、面談ではなく文書でもいいので、何が変わって機能訓練の項目が減った等教えてほしいです。訓練が減れば機能が低下すると思います。
- ・いつも親切にしてくださり、感謝しております。
- ・職員の方々の対応に満足、そして感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- ・他との比べようがないので、普通がありますが、ほぼ満足です。
- ・母がお世話になっており、大変感謝しております。
- ・御社のご対応に感謝しております。今後もよろしくお願い致します。
- ・昼も夜も見守りお世話をいただき、大変感謝しております。ご面倒をおかけしますが、引き続き、よろしくお願いします。
- ・私が自宅でとてもできないような介護を毎日皆様にしていただき、ただただ感謝申し上げるばかりです。
- ・いつも親切に丁寧に接していただき、心強く思っております。職員の皆様、いつもお世話になっております。休み時間にはゆっくりとご自身の心身をいたわってくださいね！

施設からの回答

- 貴重なご意見ありがとうございました。
- ・イベントにつきましては、外出やレクリエーション活動の機会を増やし、ご利用者様が楽しめるように企画してまいります。
- ・ご利用者様の日頃の生活状況や病状に関して、変化があった際に連絡しております。日々の暮らしぶりなどは相談員やケアマネより面会時にお伝えするようにしています。ご家族様からご要望があれば、定期的に面談でお話しすることもできますので、お気軽に生活相談員にお申し出ください。その場合、面談の予約を取っていただくことになります。また、メールやLINEによる連絡、状態報告などもしておりますので、この機会にご検討ください。
- ・職員の接遇に関しましては、未熟な職員がいることを事実として受け止め、施設全体で接遇マナー向上に向けて、取り組みをしてまいります。お気づきの点がございましたら、言いにくいかもしれませんが、その都度お知らせください。いなほの郷が良い施設となるよう、ご家族様のご協力もお願いいたします。

アンケートのお礼

この度は満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
皆様から多くの労いや温かい励まし言葉をたくさん頂戴し、感謝申し上げます。アンケート結果及びご意見・ご要望を真摯に受け止め、職員一同、サービスの質の向上に努めて参りますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

施設長 岩村 亮