

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下山

配布数	回答数	回収率
25	13	52.0%

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	10	76.9%	〈ご意見〉 ・笑顔が欲しい
やや満足	2	15.4%	
普通	1	7.7%	
やや不満		0.0%	
不満		0.0%	
わからない		0.0%	

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	8	61.5%	〈ご意見〉 ・笑顔が欲しい
やや満足	4	30.8%	
普通	1	7.7%	
やや不満		0.0%	
不満		0.0%	
わからない		0.0%	

施設からの回答

接遇の基本は丁寧な言葉使いと笑顔だと思います。コミュニケーションの大切さを職員に伝え、ご利用者の生活が明るく楽しいものになるよう笑顔の多い施設作りを目指してまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	8	61.5%	〈ご意見〉 ・たまには食事の介助が出来たら。 ・面会方法が緩和されて、母の生活の場も拝見できて安心しておりうれしいです。
やや満足	2	15.4%	
普通	3	23.1%	
やや不満		0.0%	
不満		0.0%	
わからない		0.0%	

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。
特別な事情等には、個別で対応させていただく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	8	61.5%	〈ご意見〉
やや満足	1	7.7%	
普通	3	23.1%	
やや不満	1	7.7%	
不満		0.0%	
わからない		0.0%	

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	8	61.5%
やや満足	3	23.1%
普通	2	15.4%
やや不満		0.0%
不満		0.0%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

- ・本人が体が痛がっていたらたまには医者に診てもらいたい
- ・冬場は特に健康管理が難しいかと存じますが、肌荒れや皮下出血にもご留意いただけますとありがたく存じます。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

月1回の内科診察の他に、必要に応じて整形外科、皮膚科、歯科等に受診しております。冬場のスキンケアは皮膚科受診や市販の保湿剤などで対応しております。ご本人からの訴えやご家族から見て気になることがあれば、遠慮なく職員に相談ください。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	8	61.5%
やや満足	1	7.7%
普通	3	23.1%
やや不満		0.0%
不満		0.0%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

無回答 1

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	7	53.8%
やや満足	2	15.4%
普通	1	7.7%
やや不満	2	15.4%
不満		0.0%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

無回答 1

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	7	53.8%
やや満足	4	30.8%
普通	1	7.7%
やや不満		0.0%
不満		0.0%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

無回答 1

⑨ いなほの郷下山のサービスに満足していますか

満足	8	61.5%
やや満足	2	15.4%
普通	2	15.4%
やや不満		0.0%
不満		0.0%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

無回答 1

⑩ いなほの郷下山のサービスに何を望みますか

- ・大変でしょうが真心と笑顔で接して欲しい。
- ・引き続き現状維持でお願いします。
- ・季節の行事や個別の関わりをしていただいた時は母も嬉しそうに報告してくれます。マンパワー等いろいろと大変でしょうが、今後ともよろしくお願いします。

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。

- ・いつも大変お世話になり有難うございます。入所時は環境が変わったことで不安定でしたが、最近は明るい笑顔が見られるようになりました。皆様のおかげと感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- ・施設出入り口につき、入りにくい事がある。（以前の事務の方や介護士の方がいると安心する。）
- ・アンケート用紙もう少し早い時期にしてほしい。
- ・母の偏食についてご配慮いただき感謝申し上げます。また折に触れご相談しますのでよろしくお願いいたします。
- ・母のお世話をして下さってありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。とてもたすかっています。今後ともよろしくお願いします。

施設からの回答

貴重なご意見ありがとうございました。

ご利用者、ご家族の希望や願いを少しでも叶えることができるよう、職員一同精進してまいります。また、今後のご意見、ご要望、お気づきの点がございましたら、その都度お知らせください。

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