

# 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(ショートステイ)

| 配布数 | 回答数 | 回収率   |
|-----|-----|-------|
| 20  | 13  | 65.0% |

実施期間 R7.12.25～R7.1.15

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| 満足    | 10 | 76.9% |
| やや満足  | 1  | 7.7%  |
| 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〉

- ・あまり関りが無い為分からずすみません
- ・いつも温かくお迎えに来てくださり感謝しています。

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| 満足    | 10 | 76.9% |
| やや満足  | 1  | 7.7%  |
| 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〉

- ・皆さん優しく接してくださっています。
- ・いつもありがとうございます。

## ③ 今の面会の方法について満足していますか

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| 満足    | 5 | 38.5% |
| 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 | 2 | 15.4% |

〈ご意見〉

- ・面会を利用したことがない

無回答2

## 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% |
| 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〉

## ⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| 満足    | 9 | 69.2% |
| やや満足  | 3 | 23.1% |
| 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〉

- ・よく相談に乗ってくださり安心してショートの滞在を任せていられます。
- ・いつもきめ細やかな対応をしてくれとても助かっています
- ・よろしくお願いします。
- ・異変があるとすぐ連絡してくれる事、ありがとうございます。

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  | 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%  |

無回答 1

〈ご意見〉

- ・ 自宅のカギの確認一緒にお願いします

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    | 9 | 69.2% |
| やや満足  | 1 | 7.7%  |
| 普通    | 2 | 15.4% |
| やや不満  | 1 | 7.7%  |
| 不満    |   | 0.0%  |
| わからない |   | 0.0%  |

〈ご意見〉

- ・ 書面だけで特段説明もない。なので書式や文言等を少し見直した方が良いのでは？又は利用者家族にしっかり説明するとか？

〈施設からの回答〉

契約書は必ず対面で説明をしておりますが、緊急入所時などは説明を簡略にしたことがあります。サービス計画書につきましても、面談日程を調整し、丁寧な説明を行うことにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

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    | 10 | 76.9% |
| やや満足  | 1  | 7.7%  |
| 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〉

- ・ 要望は伝えやすく、安心してお話できます
- ・ あります

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%  |

無回答 1

〈ご意見〉

- ・ 本人はいなほの郷下山に行くことを喜んでいることが何よりと思っています。ありがとうございます。

⑩ いなほの郷下山のサービスに何を望みますか

- ・ 声掛けや本人への関心で安心に過ごせる場所であって欲しいです。
- ・ 利用者の健康管理の保全と更なるサービスの充実
- ・ 毎回喜んでいます。今迄どおり宜しくお願いします。

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。

- ・ ショートステイの利用を楽しみにしています。楽しみということは居心地が良いのではと思います、職員の方々に感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・ 居心地の良い所と思って利用できる事。アットホームな感じのする所
- ・ ショートステイお陰で用事をする事ができて助かっています。ありがとうございます。

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