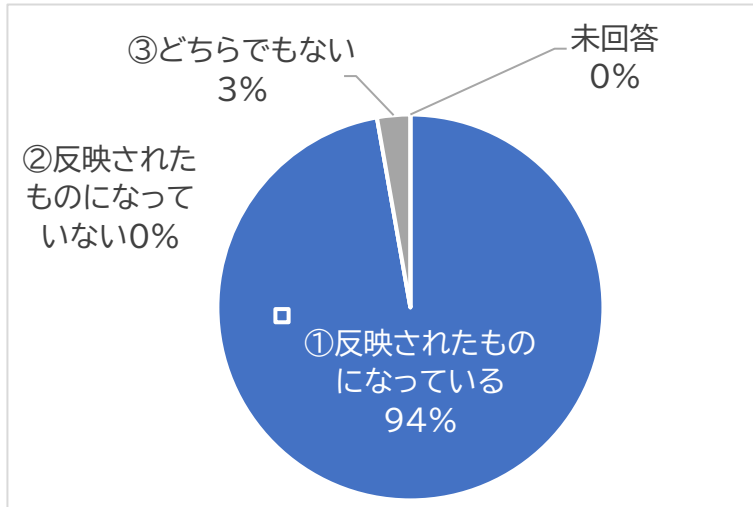


利用者満足度アンケート結果報告

事業所	特別養護老人ホーム	調査期間	2026年1月30日～2月28日	回答率	80%
-----	-----------	------	------------------	-----	-----

※()内の数字は昨年の値です。

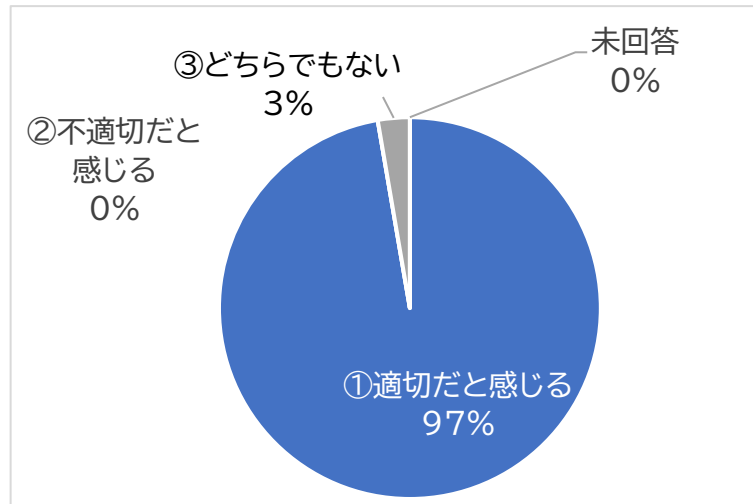
質問1 特養のサービス内容は、ご自身やご家族の意向が尊重されていますか



反映されたものになっている
94%(97%)
どちらでもない3%(9%)
未回答が0%(0%)の結果となりました

反映されたものになっていないと、
未回答はありませんでした

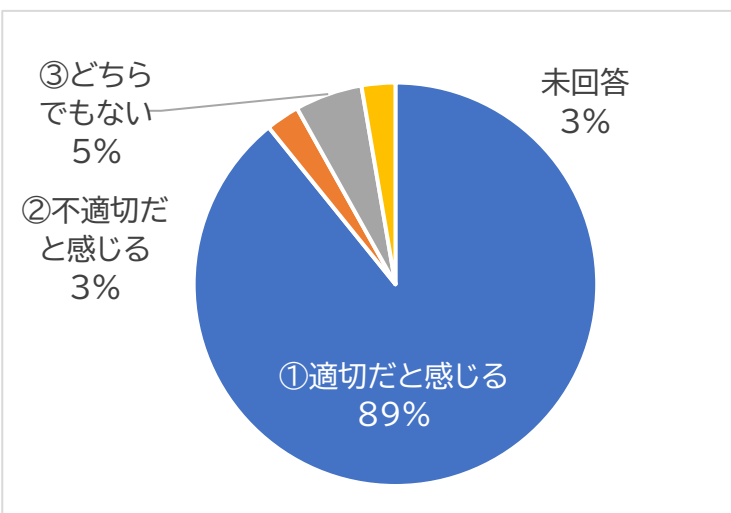
質問2 職員の態度や言葉づかい、身だしなみについていかがですか



適切だと感じる97%(91%)
どちらでもない3%(9%)の結果となりました

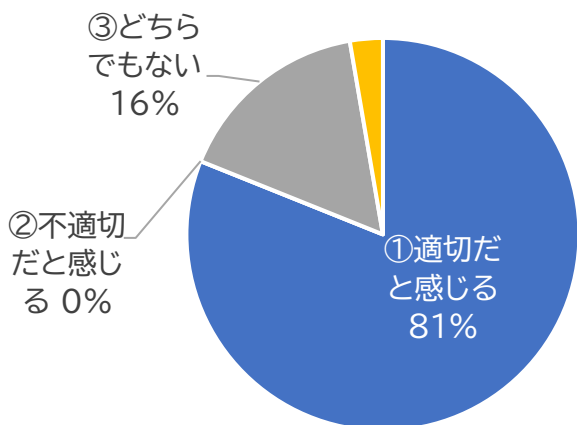
不適切だと感じると、未回答はありませんでした

質問3 体調の変化や事故などの連絡はいかがですか



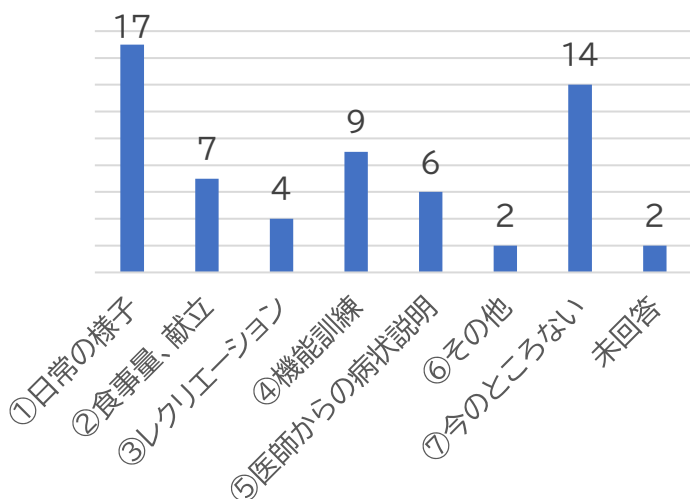
適切だと感じる89%(91%)
不適切と感じる3%(0%)
どちらでもない5%(9%)
未回答3%(0%)の結果となりました

質問4 ユニットからの写真や手紙などの情報提供はいかがですか



適切だと感じるが81%(77%)
 不適切だと感じる0%(0%)
 どちらでもない16%(17%)
 未回答3%(6%)の結果となりました

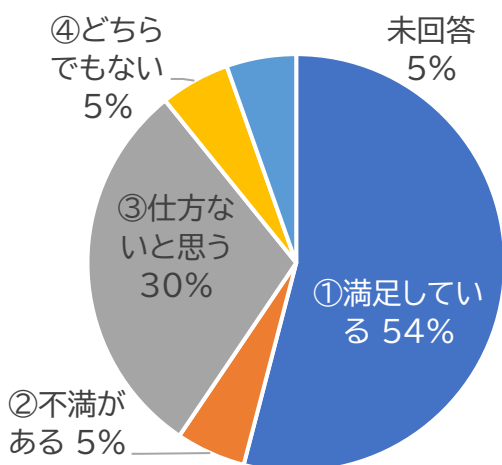
質問5 職員からもう少し詳しく説明してほしい事はありますか(複数回答可)



日常の様子が17件(12件)
 今のところないが14件(17件)
 医師からの病状説明6件(6件)
 機能訓練9件(3件)
 食事量・献立7件(4件)
 レクリエーション4件(0件)
 その他2件(0件)、未回答2件(1件)の結果となりました

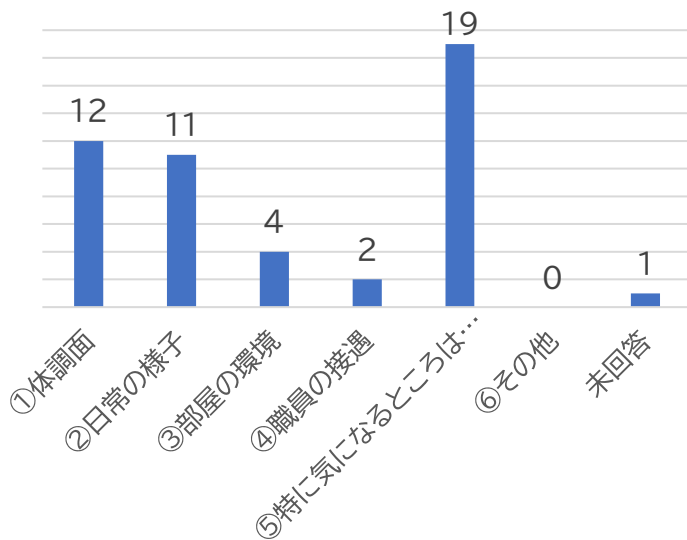
- ・ 何かあればその都度連絡していただいている
- ・ 入院した時に、オムツのこと等、詳しく説明してほしかった
- ・ 面会に行ったときに日常の様子を少し知りたい

質問6 現在の面会や外出などの対応について、いかがですか。



仕方ない30%(57%)
 満足している54%(34%)
 不満がある5%(9%)
 どちらでもない5%(0%)の結果となりました
 満足しているが昨年より増加
 仕方ないと思うが低下しています

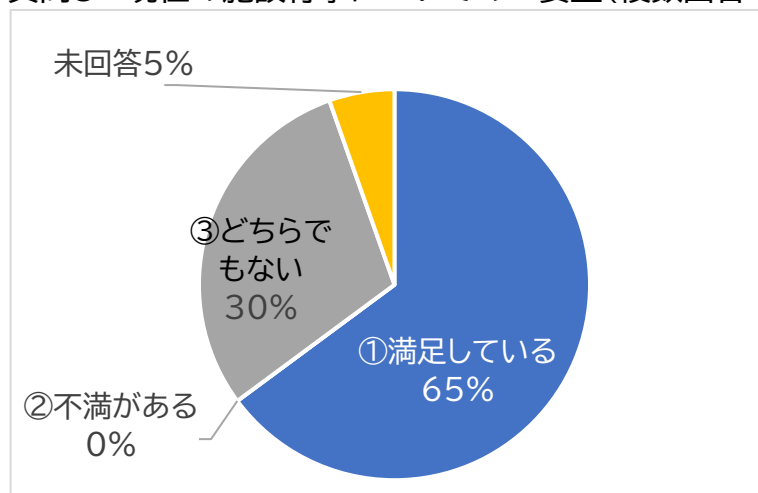
質問7 面会や外出に制限があることで入居者のことで気になることはありますか。



特に気になるところはない
 19件(16件)で最多
 体調面 12件(10件)
 日常の様子 11件(13件)
 部屋の環境 4件(3件)
 職員の接遇 2件(1件)
 その他0件(2件)、未回答1件(2件)の結果になりました

ご意見:特にありませんでした

質問8 現在の施設行事についてのご要望(複数回答可)

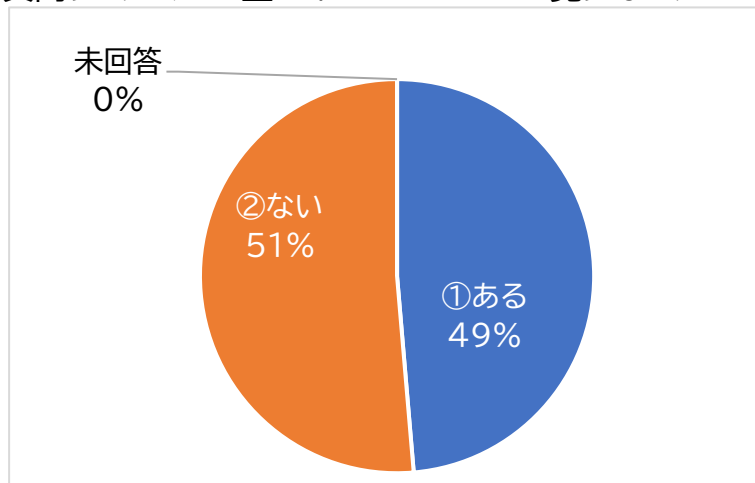


満足しているが65%(54%)
 どちらでもないが30%(43%)
 不満があるは0%(0%)
 未回答5%(3%)の結果となりました。

ご意見

- ・ 毎回大変だと思います。いつもありがとうございます
- ・ 職員さんともお話しして家族も楽しいです
- ・ 出来る限り参加したいと思います
- ・ 桜祭りのピアノ、フルート演奏・歌、夏祭りの太鼓どちらも楽しみにしています
- ・ お手数をおかけしています
- ・ 入居して長くないのでどのような行事があるのかわかりません
- ・ 高齢者と体の不自由な方がいるので、行事が多くても大変と思います
今くらいでいいと思います

質問9 たくまの里のホームページをご覧になったことがありますか？情報の希望は？



あるが49%(63%)
ないが51%(37%)
未回答0%(0%)の結果となりました
ホームページ閲覧数が減少しています

- ・ 食事の内容など時々見れたらいいですね。行事食も
- ・ 入居者の良いこと悪いことを連絡帳みたいに情報共有してもらいたい
- ・ 施設内での生活の様子など

質問10 特養のサービスに対する意見や要望

- ・ いつもお世話になり感謝しております (4名)
- ・ 今のところ満足しています
- ・ 手厚くお世話してくださり感謝しています
- ・ 食料品の値上がりで他の特養では食費値上がりしてます
たくまの里さんでも値上げを検討してください
- ・ いつも体調面に留意したお食事に感謝しています
- ・ 部屋の掃除とトイレの掃除が気になります。職員さんがされていると聞いていますが
手が回らないのではと思います。家族に声かけてもらって構いません
- ・ 面会時間ももう少し増えるといいなと思います (2名)
- ・ 入浴もいつかは3回に増えるといいなと思います
- ・ 忙しい勤務中も丁寧に対応していただきありがとうございます
- ・ 皆さんとてもよくしてもらい感謝しています
- ・ 面会時間を30分以内、検討をお願いします
- ・ 家族一同入居させていただき感謝している
- ・ おやつを持ち込みは許可してもらっているが毎週面会時に
差し出していますが負担をかけていないか気がひける
- ・ リハビリやマッサージがあると痛みが楽になると思う
- ・ ゲームやリハビリテーションも見てみたい
- ・ 本人の言うことも幻想的な面もあるが聞いてあげてください
- ・ 下剤の投与は何とかしてほしい。他の施設ではもっと管理していた。やめてほしかったです
- ・ 利用者の事に対する意見や要望は適切に早急に回答がほしい
- ・ 書面による要望に対しては書面での回答がほしい
- ・ 加湿器を設置してほしい
- ・ 施設に預けている自分の「はがゆさ」などある。自分の親と思ってお願いしたい
高齢者でもあるので、現状を保ち、安らかにその時を迎える事を願っている
面会時に明るく迎えてくれることに感謝している
- ・ 遠い所から面会に来て、本人の好む物があつた時は、介護の方の立ち合いの元
食べさせてもらえたらいいのになあと思います。年に1~2回位でいいです。
- ・ 職員からとても優しくしてもらい心配ありません。郵便料金が上がったので、
面会に来るときに一か月分まとめて渡すでいいと思います。

【事業所より】

「利用者満足度アンケート」へご協力いただき、ありがとうございました。
2025年度は、満足度が前年より若干低下している結果となりました。職員全員で結果に対して真摯に向き合い、施設運営につきまして改善をしつつ取り組んでまいります。
今回のアンケートのご要望については次のように対応してまいります。

●部屋の清掃について

4月より専属の職員を配置して清掃管理努めます。不十分な個所があれば遠慮なく職員に声をかけてください。

●面会時間について

時間延長を検討したいと思います。変更があればご連絡いたします。

●リハビリ・マッサージがあると痛みが楽になると思います

・医療疾患対象者で希望があれば外部よりマッサージの支援可能ですが有料になりますのでご相談ください。

●ゲームやリハビリテーション見てみたい

・ご要望があれば個別に行事や活動時間を事前にお知らせして活動を見ていただく事は可能ですが時間等の制約ありますので要相談になります。

●利用者の要望や意見は適切にかえしてほしい

・早めにお返事をしていきたいと思います。

●施設に預けている自分の「はがゆさ」などある。自分の親とってお願いしたい。

・ご利用者様が安心して過ごせるように職員協力して関わってまいります。気になることがあればいつでもご遠慮なく申し出ください。

●食べさせてもらえたらいいのになあと思います

・誤嚥等が心配ですのでご要望があれば職員にお知らせください。専門職と確認してご家族に説明し安全に配慮しながら提供をしていきます。

※この度は、ご多用中、貴重なご意見を賜りありがとうございました。今回、頂いたご意見につきましては、早急に対応してまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。