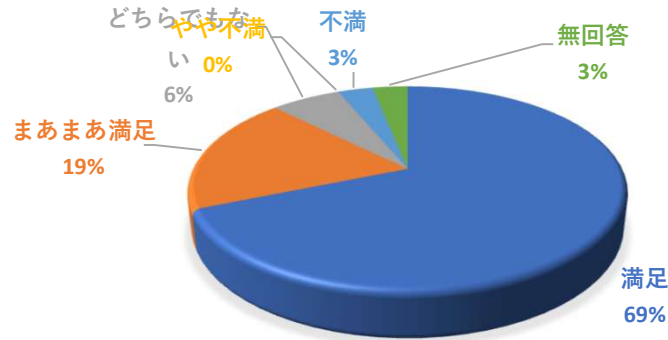


令和7年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果 1

調査実施：令和7年10月14日～11月17日

①食事（献立・味付け・量）について？



対象者（配布数）	32
回答者数	31
回収率	97%

満足	22
まあまあ満足	6
どちらでもない	2
やや不満	0
不満	1
無回答	1

32

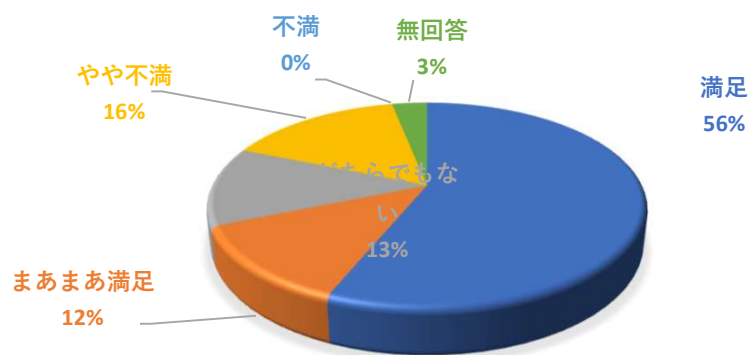
①についての理由

- （満足） ・ 美味しいです。
- （満足） ・ 美味しいし、量もちょうど良い。
- （満足） ・ 好きな献立が多い。
- （満足） ・ 何でも食べます。辛い物以外はごはん美味しいです。
- （満足） ・ おかずは全部食べるし、魚も好きだし、煮物もおいしいです。
- （満足） ・ ごはん美味しいです。何でも喜んでよばれます。
- （やや満足） ・ ごはんの量が少ない。
- （やや満足） ・ もう少し濃い味付けでも良い。
- （やや満足） ・ ちょっとおかず、味噌汁味が濃い。
- （やや満足） ・ その時によって違うので、同じくしてあって丁度良い。
- （やや満足） ・ おかずが足りない時がある。おかずがやわらかすぎる。「なす」は形がなくなる。しっかり形がある方がよい。
- （不満） ・ 献立は良いが、食形態がドロドロしていて良くない。味は薄味の物もある。
- （無回答） ・ 分からない。

## 令和7年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果 2

調査実施：令和7年10月14日～11月17日

### ②入浴（回数・方法）について？



対象者（配布数）	32
回答者数	32
回収率	100%

満足	18
まあまあ満足	4
どちらでもない	4
やや不満	5
不満	0
無回答	1

32

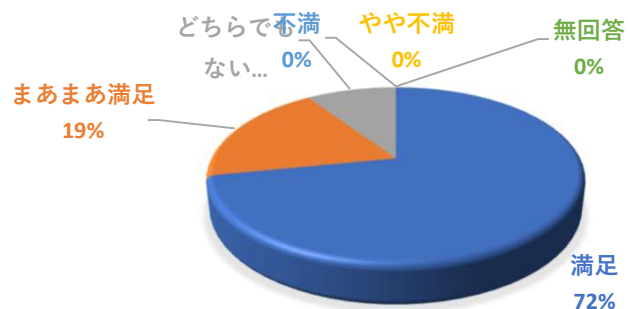
### ②についての理由

- （満足） ・横になってゆっくり入れるから。
- （満足） ・寝ながら入れてゆっくり入れてくれるから。
- （満足） ・風呂に入れてもらって良い気持ちです。
- （満足） ・ゆっくり入れている。
- （満足） ・良くしてもらっています。
- （満足） ・大きいお風呂に入れている。
- （満足） ・ちょうど良い
- （満足） ・今のままでいいです。
- （やや満足） ・大きいお風呂に入れるから。
- （やや満足） ・入るのが面倒くさがりですが、入浴は温まるので良いです。
- （やや満足） ・お湯の温度ちょうど良いです。
- （やや満足） ・家にいれば毎日入るけど、前に入ったこと忘れた。
- （どちらでもない） ・ここにいると幸せです。ちょうどいいです。
- （どちらでもない） ・風呂の温度が低い。
- （どちらでもない） ・頭が痒いのもっとがりがり洗ってほしい。
- （やや不満） ・もっと入りたい。
- （やや不満） ・身体を洗う時もう少し優しく丁寧に洗ってほしい。
- （無回答） ・入ってないので分からない。

# 令和7年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果3

調査実施：令和7年10月14日～11月17日

## ③排泄の対応について？



対象者（配布数）	32
回答者数	32
回収率	100%

満足	23
まあまあ満足	6
どちらでもない	3
やや不満	0
不満	0
無回答	0

32

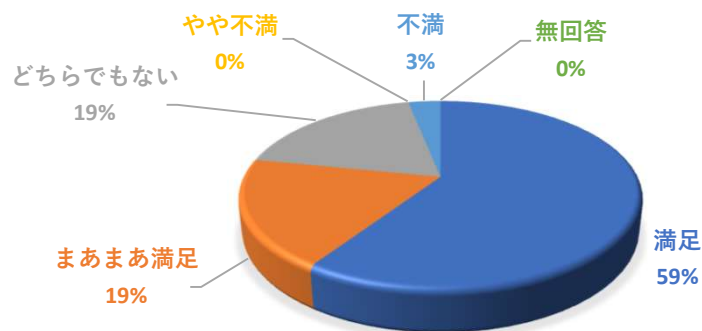
## ③についての理由

- (満足) ・ 換えてもらうことに申し訳ないと伝えると職員からは優しい言葉を言ってもらえるから。薬もしっかり塗ってくれる。
- (満足) ・ 今のままでいいです。
- (満足) ・ 面倒掛けてます。
- (満足) ・ 毎回お世話になってます。
- (満足) ・ あまりまたないようにしてほしい。コールで呼べばすぐに来てくれます。
- (満足) ・ 対応には感謝、感謝です。おしっこ出る時すぐに来てくれる。
- (満足) ・ 何も言う事はありません。良くしてくれています。
- (やや満足) ・ 一人でトイレに行く事が出来ないなので、介助してもらってありがたいです。
- (やや満足) ・ 案内してくれて細かいところまで気付いてくれるので丁度良い。
- (やや満足) ・ 足が立たないと行けないので一生懸命立つ練習をしている。
- (やや満足) ・ 別に嫌だのなんの無い。
- (どちらでもない) ・ 自分で行きます。

## 令和7年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果 4

調査実施：令和6年10月14日～11月15日

### ④職員の対応について？



対象者（配布数）	32
回答者数	32
回収率	100%

満足	19
まあまあ満足	6
どちらでもない	6
やや不満	0
不満	1
無回答	0

32

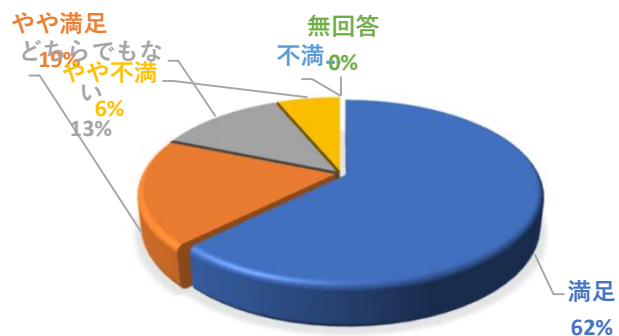
### ④についての理由

- （満足） ・ 楽しくすごせている。
- （満足） ・ 言葉一つにしても気持ちの良さを感じています。
- （満足） ・ 皆さん、とっても優しいです。
- （満足） ・ 今のままでいいです。
- （満足） ・ 良くしてくれてありがたいです。
- （満足） ・ 良いです。
- （満足） ・ 上等だ。
- （満足） ・ ありがたいです。
- （満足） ・ 良い人ばかりです。
- （満足） ・ みんな良くしてくれます。
- （満足） ・ 皆良い人と言うことなしです。
- （やや満足） ・ 皆さん良く話を聴いてくれます。
- （やや満足） ・ 皆さんいい人で良くしてくれます。
- （やや満足） ・ 若い子で雑な人がいる
- （どちらでもない） ・ 良い人もいるし、悪い人もいる。
- （どちらでもない） ・ これでよい。
- （どちらでもない） ・ 普通だ。
- （不満） ・ 男性職員が対応が悪い時がある。言葉使いや態度が悪い職員もいる。

令和7年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果 5

調査実施：令和7年10月14日～11月17日

⑤リハビリについて？



対象者（配布数）	32
回答者数	32
回収率	100%

満足	20
やや満足	6
どちらでもない	4
やや不満	2
不満	0
無回答	0

32

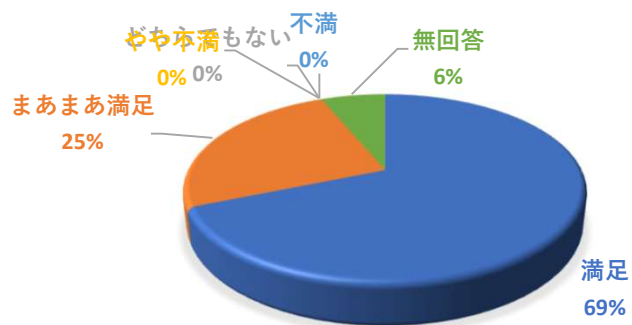
⑤についての理由

- （満足） ・今のままでいいです。
- （満足） ・お世話になるばかりです。
- （満足） ・皆さん手伝ってくれて歩く練習ができているのでありがたいです。
- （満足） ・ある程度やってくれてるので良いです。
- （やや満足） ・回数を増やしてほしい。
- （やや満足） ・今の練習でちょうどよいです。
- （やや満足） ・体操など身体を動かすのはいいと思います。
- （やや満足） ・体操、運動は好きです。
- （どちらでもない） ・してないから分からない。ちょっとしてみたい。
- （やや不満） ・先生が来ない事があり、もっと来てほしい。
- （やや不満） ・もっとしてほしい。

令和7年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果6

調査実施：令和7年10月14日～11月17日

⑥余暇活動（行事・レクリエーション・他者との関わり等）について？



対象者（配布数）	32
回答者数	32
回収率	100%

満足	22
まあまあ満足	8
どちらでもない	0
やや不満	0
不満	0
無回答	2

32

⑥についての理由

- （満足） ・ 楽しんでいます。
- （満足） ・ 今後も期待しています。
- （満足） ・ これからも参加させて下さい。
- （満足） ・ これからも誘って下さい。
- （満足） ・ 楽しく過ごさせてもらってます。
- （満足） ・ 良いです。
- （やや満足） ・ いろいろ楽しみです。
- （やや満足） ・ デザートを食べたり、美味しいし、楽しかったです。
- （やや満足） ・ 楽しいです。
- （やや満足） ・ 何でも忘れてしまうけど、楽しく過ごしています。
- （やや満足） ・ 楽しみにしています。
- （やや満足） ・ もっと行事があっても良い。
- （無回答） ・ 不参加のため。
- （無回答） ・ 行儀が悪くなければよい。

## 令和7年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご利用者 満足度アンケート集計結果7

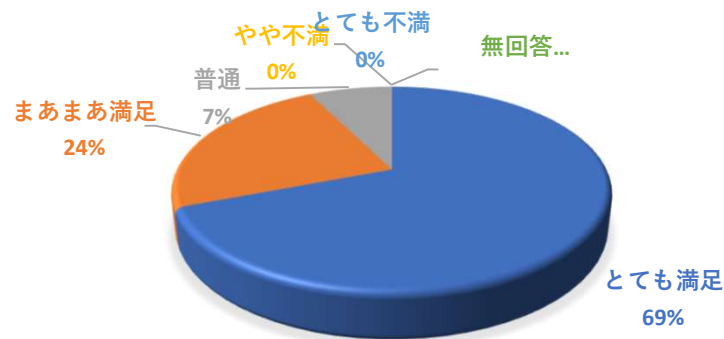
〒10月14日～11月17日

### ⑦お気づきの点が

- ・ 私には不満はありません。
- ・今のままで良いです。満足しています。
- ・ 良いも悪いもなく普通だ。
- ・ これからも俺のこと頼みます。
- ・ 最高です。
- ・ 職員の中で嫌いな人もいる。相性が合わないとなをしてもらっても嬉しくない。
- ・今のままで満足です。ありがたいです。
- ・ ここにいて幸せです。死ぬまでお世話になります。
- ・ 皆さんいい人で楽しく過ごしています。
- ・今のところ特にはないです。
- ・ 何にも言う事ありません。満足です。
- ・ 自分の身体が悪いから、いつも良く見てもらって嬉しいです。
- ・ 暖かい温度が好きなので、室温を暖かくしてほしい。
- ・ 皆良くしてくれるから良い。夜リビングでテレビが見れるので良い。

1.職員の対応について

・ 職員の挨拶や言葉遣い、身だしなみに清潔感がありますか？



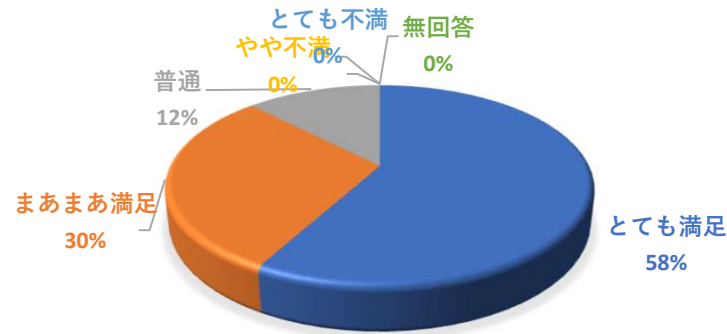
対象者（配布数）	98
回答者数	81
回収率	83%

とても満足	56
まあまあ満足	19
普通	6
やや不満	0
とても不満	0
無回答	0

【評価の理由】

- (とても満足) いつもきちんとしていて挨拶も丁寧です。
- (とても満足) 訪問の都度感謝の言葉を頂いております。
- (とても満足) 皆さん本当にいいですね。電話の時も本当に親切です。
- (とても満足) いつも丁寧に母親の状況を説明してくれます。
- (とても満足) 面会時の対応が良い。
- (とても満足) お電話ではいつも丁寧に対応して下さっています。
- (とても満足) お伺いした時に感じが良かったです。
- (とても満足) 丁寧な対応でとても好印象です。
- (とても満足) いつも笑顔で挨拶してくれます。
- (とても満足) いつ行っても感じが良く対応してもらっています。
- (とても満足) 丁寧な言葉づかいで笑顔での対応が素晴らしい。
- (とても満足) 不快な思いをしたことはありません。
- (とても満足) 優しく丁寧にきちんとしている。
- (とても満足) いつも丁寧な言葉づかいで対応して頂ける。
- (とても満足) 皆さん気持ち良く挨拶をしてくれます。
- (まあまあ満足) 丁寧に対応しているから。
- (まあまあ満足) 面会に行く時、笑顔で挨拶してくれます。
- (まあまあ満足) 職員の方の対応は良いと思います。

・職員には気軽に声を掛けやすい雰囲気ですか？



とても満足	47
まあまあ満足	24
普通	10
やや不満	0
とても不満	0
無回答	0

81

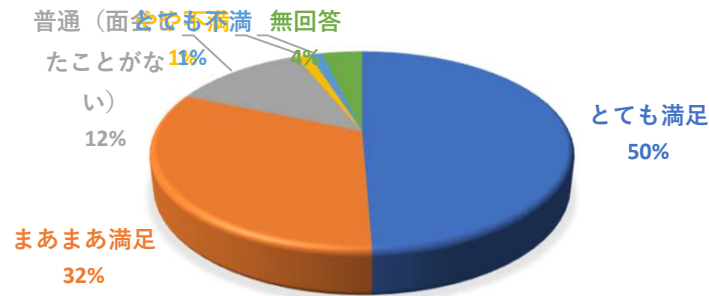
【評価の理由】

- (とても満足) 気軽に声掛けしやすく受け答えがすがすがしい。
- (とても満足) いつも優しく笑顔で接してくれて声掛けしやすい。
- (とても満足) 職員の方からも声を掛けて頂いている。はきはきしているのが良いと思う。
- (とても満足) 電話でも面会時でも声掛けしやすくすぐ答えてもらえます。
- (とても満足) 笑顔で接してくれるので話しやすいです。
- (とても満足) 気軽に声を掛けやすくとてもありがたいです。
- (とても満足) 声を掛けるとすぐに対応してもらっているから。
- (とても満足) 皆さんがいつも笑顔で受け答えしてくれる。
- (とても満足) とても話しやすく相談してもすぐ対応して下さり嬉しいです。
- (とても満足) 貴施設に訪れた所、職員の方から気付いて頂きました。
- (まあまあ満足) 玄関に入った時点で目が合えば笑顔でいるので声を掛けやすいです。
- (まあまあ満足) はじめての方はこちらが遠慮しています。
- (まあまあ満足) 事務所に居る方たちになかなか気づいて貰えない時がある。①
- (ふつう) 仕事の手を止めたりで申し訳なく思うこともあります。

【ご意見への回答】 ①職員が気付くのが遅く、申し訳ありませんでした。ご遠慮なく職員に声を掛けて頂けると有難いです。

## 2.コロナ過の面会について

### ・対面面会・テレビ面会はいかがですか？



とても満足	40
まあまあ満足	26
普通 (面会したことがない)	10
やや不満	1
とても不満	1
無回答	3

81

#### 【評価の理由】

- (とても満足) 面会に行くと丁寧に接してくれます。
- (とても満足) 時間にはきっちり待ち受けてもらっているから。
- (とても満足) 予約の受付も丁寧に対応して頂き短い時間の面会でも誘導頂きありがとうございます。
- (とても満足) いつも少し早めに行っていますが車椅子に乗って待っている姿を見るとほっとします。
- (とても満足) 静かな部屋でゆっくり面会できます。
- (とても満足) 施設の中を見てここに入れて良かったと実感します。
- (とても満足) 面会時は、職員の方と気軽に話せる。
- (とても満足) 対面面会では母と触れ合えて大変うれしく大満足です。
- (とても満足) 連絡がしっかりしていてすぐに対応して頂ける。
- (とても満足) 丁度良い距離感だと思います。
- (とても満足) 静かな面会場所でゆっくりできます。
- (とても満足) 下まで連れて来て頂いても申し訳ないなと思っています。
- (まあまあ満足) 面会(月1回位)に行ったとき本人の様子を職員の方に何っても良く分からないみたいなので話が聞けると有難いです。①
- (まあまあ満足) 近くに住んでいないので、帰った時にしか面会できないので週に1回ではなく2~3回にして頂きたいです。②
- (まあまあ満足) 生活している居室等見れるのは良いと思います。
- (まあまあ満足) 時間が少ないと思われます。③
- (まあまあ満足) 予約なしで面会が出来るようになればいいなと思います。④
- (まあまあ満足) 面会は良いのですが、母の反応がなく無意味かと思ってしまう。
- (まあまあ満足) いつも対面をお願いしています。
- (ふつう) 難しいと思いますが予約なしでも休日に面会できると有難いです。⑤
- (不明) 利用していません。

複数回答のご意見がありました。総数の関係上評価の低い回答を反映させて頂きます。評価理由は次の通りです。

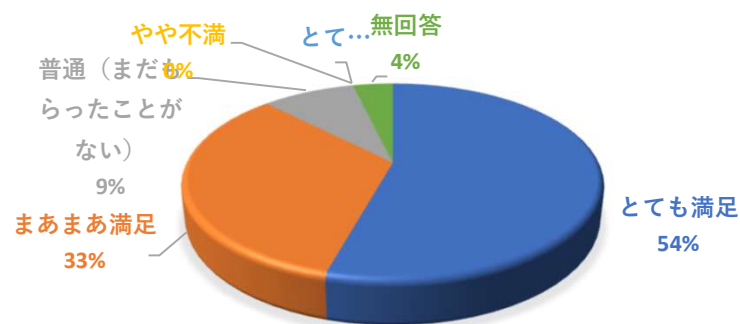
(ふつう、やや不満) もう少し時間がほしい。

対面面会はまあまあ満足だがテレビ面会はとても不満である。⑥

- 【ご意見への回答】 ①②④面会に関しまして、多くのご要望を頂戴いたしました。当施設といたしましても、できる限り、皆様のお気持ちにお答えしたいと考えておりますが、新型コロナウイルス感染症は依然として感染力は高い状況にあります。
- また、インフルエンザにつきましても流行時期には急速に拡大する可能性があり、いずれの感染症も高齢者が罹患した場合には重症化しやすく、生命に関わることも否定できないことから、面会につきましても一定の制限を設けさせていただいております。
- ただし、ご家族様のご事情等を十分配慮し、可能な範囲で柔軟に対応させていただきますので、個別にご相談ください。
- ③多くのご家族様に面会していただきたいので、20分程度としています。
- ⑤休日の面会が可能となりましたら、お知らせいたします。
- ⑥テレビ面会について、ご意見がありましたら、お手数ですが施設までご連絡をお願いいたします。

### 3.近況報告（お手紙）について

・年2回お送りしている近況報告の内容は、わかりやすいものになっていますか？



とても満足	44
まあまあ満足	27
普通 (まだもらったことがない)	7
やや不満	0
とても不満	0
無回答	3

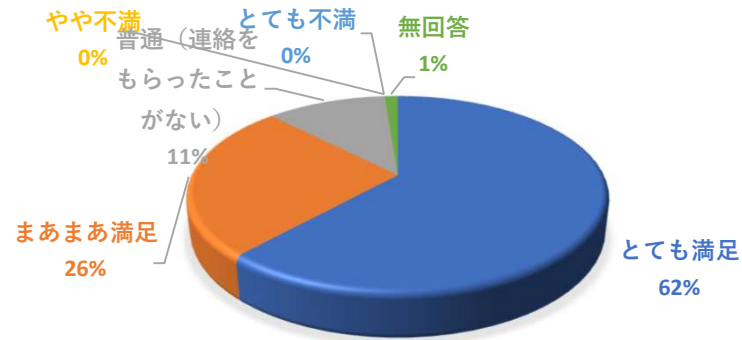
81

#### 【評価の理由】

- (とても満足) 忙しい中で丁寧に報告してくれて有難いです。
- (とても満足) 大変分かりやすくて良いです。
- (とても満足) イベントなど参加させてもらって嬉しく思っています。
- (とても満足) 分かりやすく満足しています。
- (とても満足) 様子が分かりやすく大変有難いです。
- (とても満足) 分かりやすく報告をしてくれるので助かります。
- (とても満足) 本当に助かっています。これからも近況報告をお願いします。
- (とても満足) 細かく報告して頂いているから。
- (とても満足) 充分確認できます。
- (まあまあ満足) 少しづつ状態が低下している様子が分かります。
- (まあまあ満足) なかなか大変なお仕事でしょう。しっかり見させてもらっています。
- (まあまあ満足) 通帳の写しや領収書などのコピー等送付されてあるのでチェックできる。

#### 4.連絡について

・事故や状態・病状が変化したときの説明や連絡方法は適切ですか？



とても満足	50
まあまあ満足	21
普通 (連絡をもらったことがない)	9
やや不満	0
とても不満	0
無回答	1

81

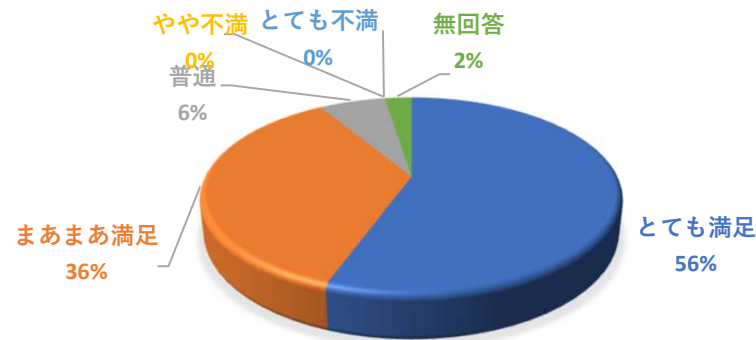
#### 【評価の理由】

- (とても満足) 些細なことでもすぐに連絡をいただいている。
- (とても満足) まだそのようなことはありません。安心して預けられると思っています。
- (とても満足) その時の事を細かく説明してくれます。
- (とても満足) 1月に怪我をした時、とても良くしてもらった。
- (とても満足) 適宜対応して下さっていると思います。
- (とても満足) 病状・体調変化があった際にご連絡いただき助かっています。
- (とても満足) 申し訳ないくらい、すぐに連絡をもらってありがたいです。
- (とても満足) 少しの事でも必ず連絡を下さり、感謝しています。
- (とても満足) 体の状態等、すぐに連絡してもらえるので助かります。
- (とても満足) きちんと連絡を下さり、助かりました。
- (まあまあ満足) 月に2度くらいしか面会に行っていないですが、連絡をもらっているのが良かったです。
- (まあまあ満足) ただただお世話になっていることが感謝です。
- (まあまあ満足) たまに体調を崩していたことを知らず、「今は元気にしている」と連絡を頂くと少し驚くことがある。①

【ご意見への回答】 ①連絡が不十分で申し訳ございませんでした。病状の変化等があった際には、ご連絡を行うよう努めます。

## 5.計画書について

### ・施設サービス計画書等の説明はわかりやすいですか？



とても満足	45
まあまあ満足	29
普通	5
やや不満	0
とても不満	0
無回答	2

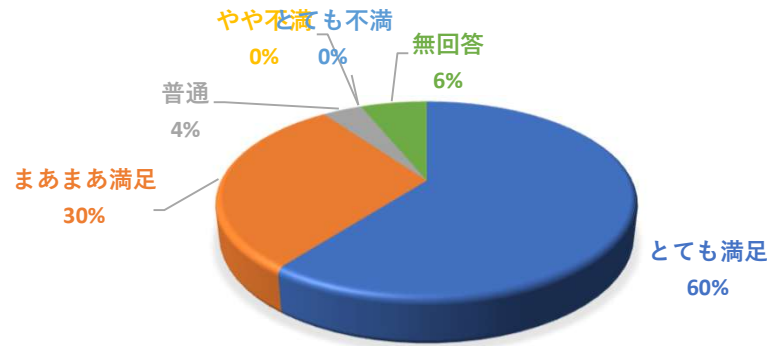
81

#### 【評価の理由】

- (とても満足) 分かりやすい文面です。
- (とても満足) とても分かりやすく、細かいこともしっかり説明していると思う。
- (とても満足) 細かく分かりやすい書面で計画書をもらっている。
- (とても満足) 本人のことをきちんと考えて計画作成していただいております、感謝しています。
- (とても満足) 母親の事を良く理解し計画書に記載してくれている。
- (とても満足) いつも気持ち良く対応されて、本当に頭が下がります。計画書理解しています。
- (とても満足) 身体を動かさない状態の中で大変良くしてもらっています。
- (とても満足) いろいろと考えて頂き、ケアの内容は分かりやすく満足しています。
- (とても満足) 施設を訪ねた時に皆さんの笑顔でホッとします。母も喜んでいることが分かります。
- (とても満足) 食事が楽しみだと思うので、皆さんの心遣いに感謝しています。移動販売で好きな物を食べる楽しみもあり、ありがたいです。
- (まあまあ満足) 細かい部分でのサービス内容が良く分かります。
- (無回答) 知識のない私でも十分理解できます。

## 6.全体について

・つきおかの里の総合的な満足度はいかがですか？



とても満足	49
まあまあ満足	24
普通	3
やや不満	0
とても不満	0
無回答	5

81

### 【評価の理由】

- (とても満足) 職員の方々が親切だと思う。
- (とても満足) 本人も大変満足している様子なので感謝しています。
- (とても満足) 認知症なので日々大変な事もあると思います。有難いです。
- (とても満足) 皆さん、とても親切に分かりやすく接してくれます。
- (とても満足) 細かい事まで連絡ありがとうございます。
- (とても満足) 母を入所させていて、とても安心できる。
- (とても満足) 施設全体の雰囲気がとても良い。暗い様子は全くないと思う。
- (とても満足) 職員さん全員に良くしてもらっているので感謝しかありません。
- (とても満足) 職員の方も、介護士さんにも親切に対応してもらっています。
- (とても満足) 施設利用料、サービス面等とても満足しています。
- (とても満足) 職員の方に優しく丁寧に接してもらい喜んでおります。
- (とても満足) 全てにおいて大変良くしていただいている。
- (とても満足) 職員の皆さんに体調管理を良くしていただき、安定した体調で穏やかに過ごせて感謝しています。
- (まあまあ満足) 母がいつも笑顔で過ごせているので。
- (まあまあ満足) お世話になるばかりですが宜しくお願いします。
- (まあまあ満足) 色々な面で細かく見て頂いている様子が分かります。

## 7.その他お気づきの点

- ・ 面会時間を30分から40分くらいに希望します。①
- ・ つきおかの里のおかげで本人は何不自由なく過ごせていると思います。ありがとうございます。
- ・ 面会に行った時にお願いすると部屋も見ることが出来るのでしょうか。②
- ・ 今のままで大変満足しています。
- ・ 日々大変な現場だと思えます。大変ありがたく思っています。家庭では出来ない事です。引き続きよろしくお願ひします。常に感謝、感謝です。ありがとうございます。
- ・ 皆様に親切にして頂き、とてもありがたいです。
- ・ つながる家族アプリでの連絡でも良いと思うことでも電話がありますが、返答の確認が必要なんではないかとお願ひしております。③
- ・ 3ヶ月に1回の報告書と一緒に本人の日々の様子や体の症状等、簡単に書き加えてもらえれば一番ありがたいと思ひます。④
- ・ 電話では丁寧に対応していただいておりますし、領収書・書類等もきちんと整理されて、準備して頂き助かります。
- ・ いつも大変お世話になって有難うございます。とりあえず衣類について準備してありますが何か不足しているものがあるか破れてしまったとかありましたら教えて頂ければ補充したいと思ひますので教えて下さい。おやつ等も持っては行きますがその時その時で買って頂いて有難いです。また、今回ふりかけも買っている様子がありましたので何個か持って行きますのでお願ひします。言葉が思うように出ていないのでこれからも皆様の声掛けがあると嬉しいです。これからも宜しくお願ひします。
- ・ 全体的にとっても満足しております。指摘事項はありません。
- ・ 日常生活、本人も喜んでおります。
- ・ いつも世話になっております。対応などは無理のない範囲で大丈夫だと思ひます。
- ・ 感謝しております。
- ・ いつもお世話になっております。家族が参加できる行事はとっても有難いです。職員の皆様には大変感謝しております。これからもよろしくお願ひします。
- ・ 家族ではないですが代理人の立場として定期（半年に1回）のカンファレンスに同席のお願ひをさせて頂き快く了承頂き有難うございます。
- ・ 衣類、（下着）等古くなっていれば持って行くので連絡してください。いつもありがとうございます。
- ・ 今後ともよろしくお願ひします。
- ・ 本人は穏やかに過ごしているようです。これからもよろしくお願ひします。
- ・ お気遣い等配慮されていると感じました。本人の余生を全うしてほしいと切に思っています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・ お世話になっております。よろしくお願ひします。
- ・ 面会に行った時など担当の方などから健康状態などを聞きたい。⑤
- ・ 今の担当の方が分からない。前の担当の方はとても親切でしたがお辞めになられて残念です。⑥
- ・ 母のことを見て下さいましてとても感謝しています。引き続きこれからもよろしくお願ひします。

#### 【ご意見への回答】

- ①できるだけ多くのご家族様に面会していただけるよう、面会時間については20分程度としておりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
- ②施設及び地域における感染症の状況が落ち着いていれば居室を見て頂くことは可能です。感染症の状況もありますので、職員にお声掛けください。
- ③ご家族の意向等、確認が必要な場合についてはお電話させていただいております。施設内の感染症の発症や面会の自粛、行事等のお知らせやご案内として「つながる家族のアプリ」を活用しております。
- ④近状報告として、年2回(7月と1月)に送付させていただいております。また、施設サービス計画書の見直し時等でもお電話にてご連絡をさせていただいております。ご心配なことや気になること等ございましたら、ご面倒でも施設にお問い合わせいただけますようお願いいたします。
- ⑤体調等については、ご遠慮なくお尋ねください。必要時、看護師からも説明をさせていただきます。
- ⑥何か確認が必要なことがありましたら職員にお声がけください。