

特別養護老人ホーム サン・アクエリア

ご家族様満足度アンケート
調査結果

2025年2月実施

社会福祉法人 クローバー会

調査概要

特別養護老人ホーム サン・アクエリアが提供するサービスや職員の接遇について、改善すべき点を抽出、改善に向けた対策立案の参考にするために、ご利用者様のご家族様の、現状のサービスに対する満足度を把握するアンケート調査を実施いたしました。

調査方法

期間：2025年1月25日～2月28日
対象：施設利用者様のご家族42名
回収サンプル数：25

調査項目

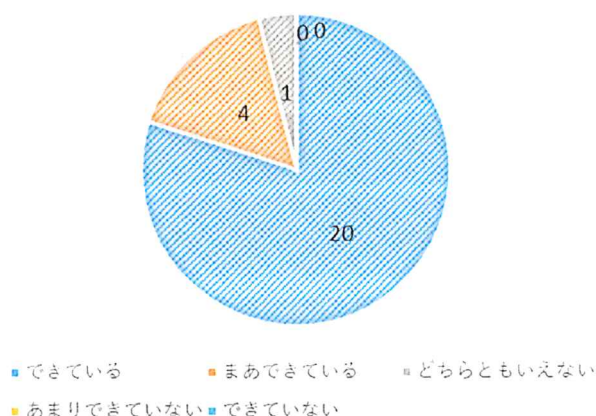
1. 職員のご家族様への対応
 - (1) 職員は笑顔で挨拶できていますか
 - (2) 職員の身だしなみは適切だと思われますか
 - (3) 職員の言葉遣い・電話の応対は丁寧ですか
 - (4) 職員は話しやすい雰囲気だと思われますか
2. 職員のご利用者様への対応
 - (1) 職員のご利用者様への言葉遣いは丁寧だと思われますか
 - (2) ご利用者様の服装、頭髪、顔など整容はきちんとできていますか
 - (3) ご利用者様の体調不良時や緊急時の対応は適切ですか
3. 施設全体について
 - (1) 施設は清潔に保たれていると思われますか
 - (2) ご家族様への連絡はきめ細かく行えていますか
 - (3) ご家族の希望や要望に迅速な対応ができていますか
 - (4) 介護サービスは丁寧で安心できますか
 - (5) この施設を利用して良かったと思われますか

1. 職員のご家族様への対応についておうかがいします

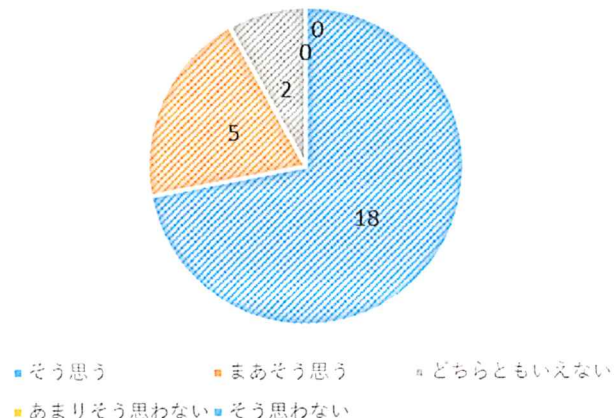
職員のご家族様への対応については、「笑顔で挨拶」、「身だしなみ」、「言葉遣いや電話の応対」いずれも概ね高評価を得ました。

一方、「話しやすい雰囲気」については、「どちらともいえない」「あまりそう思わない」の回答がそれぞれお二人ずつありました。ご家族様に接する機会の多い職員は、これまで以上にご家族様のお話を聞く姿勢に注意して対応してまいります。

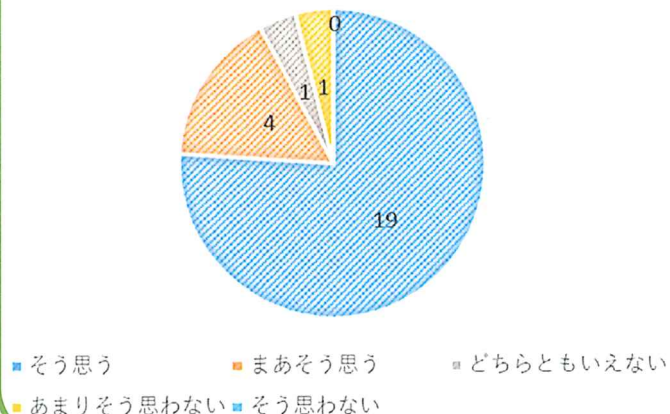
(1) 職員は笑顔で挨拶できているか



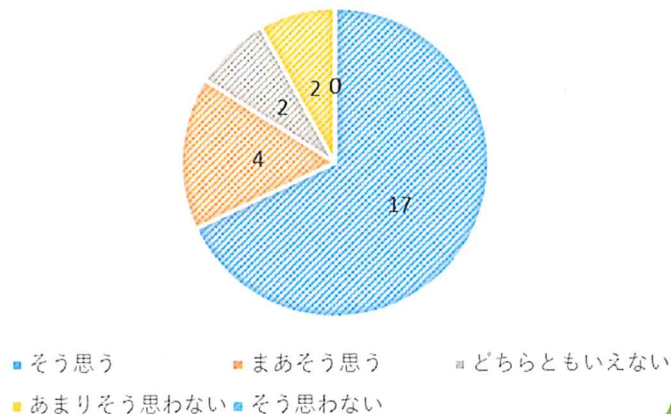
(2) 職員の身だしなみは適切か



(3) 職員の言葉遣い・電話の応対は丁寧か



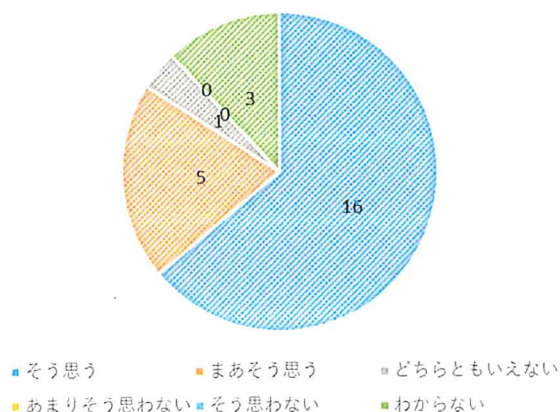
(4) 職員は話しやすい雰囲気だと思うか



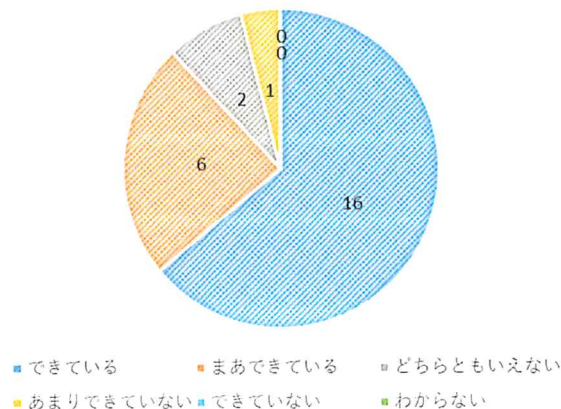
2. 職員のご利用者様への対応についておうかがいします

職員のご利用者様への対応については、「言葉遣い」、「整容」、「緊急時の対応」いずれも最も高評価の回答を多くいただきました。ただし、「言葉遣い」、「整容」については「まあそう思う（できている）」、「どちらともいえない」の回答もみられることから、利用者様に関わる職員の接遇、および利用者様の整容について、いっそうの改善に向けて対策を講じてまいります。

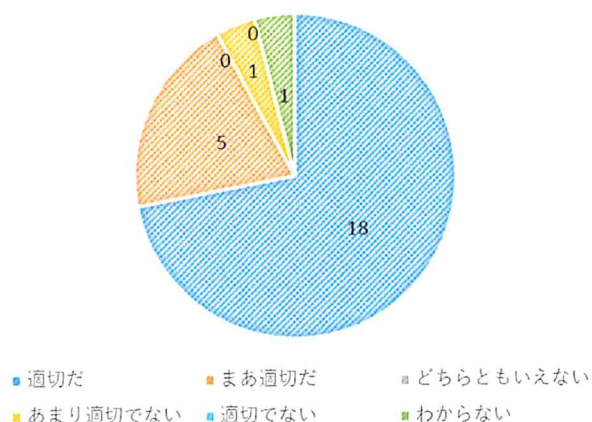
(1) 職員のご利用者様への言葉遣いは丁寧か



(2) ご利用者様の整容はきちんとできているか



(3) 利用者様の体調不良時や緊急時の対応は適切か

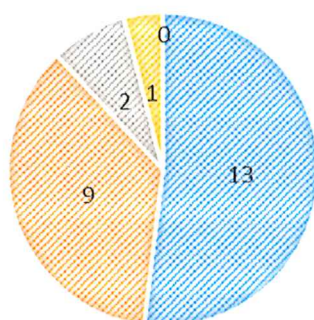


3. 施設の全体についておうかがいします

(1)～(4)いずれの項目でも最も高評価の回答を多くいただきましたが、「施設は清潔に保たれているか」については「そう思う」は約半数でした。建物、設備が年月を経ているので、なお一層清潔を心掛けなければなりません。

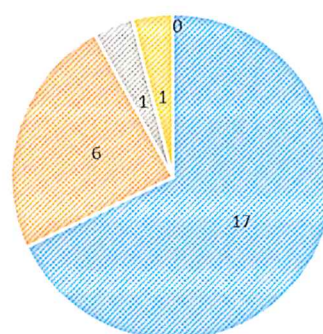
「ご家族様への連絡」については、自由回答で「詳細な連絡、丁寧な説明」への感謝のコメントもいただきました。「ご家族様の希望、要望への対応」、「介護サービスは丁寧で安心できるか」については、今後、日頃よりお気づきの点を積極的にお聞きし、さらに改善に取り組んでまいります。

(1) 施設は清潔に保たれているか



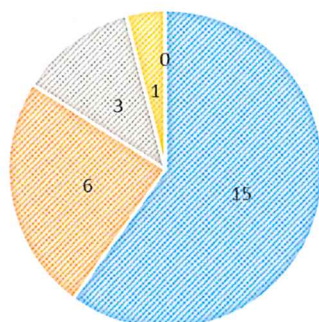
■ そう思う ■ まあそう思う ■ どちらともいえない
■ あまりそう思わない ■ そう思わない

(2) ご家族様への連絡はきめ細かく行えているか



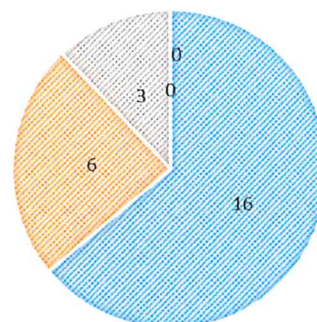
■ できている ■ まあできている ■ どちらともいえない
■ あまりできていない ■ できていない

(3) ご家族の希望、要望に迅速に対応しているか



■ できている ■ まあできている ■ どちらともいえない
■ あまりできていない ■ できていない

(4) 介護サービスは丁寧で安心できるか



■ 安心できる ■ まあ安心できる ■ どちらともいえない
■ あまり安心できない ■ 安心できない

3. 施設の全体についておうかがいします

最終的に「この施設を利用してよかったと思うか」の質問には、「そう思う」に17名、「まあそう思う」に5名の回答をいただきました。ご家族様の全員に、少なくとも「まあそう思う」と思っただけよう、今後さらにサービス全般の向上を続けてまいります。

(5) この施設を利用してよかったと思うか

