

令和6年度お客様満足度調査結果

特別養護老人ホーム
くらしテラス小美玉

1. 調査対象期間 令和6年4月～令和7年3月
2. 調査期間 令和7年5月20日～令和7年6月30日
3. 調査対象

サービス区分	質問者数	回答者数	回答率
入所	70名	46名	65.7%
ショートステイ	8名	5名	62.5%

4. 調査結果

(1)入所者

設問	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	計
1. 施設の明るさはどうか	41	2	2	0	0	1	46
	89.1%	4.3%	4.3%	0.0%	0.0%	2.2%	100.0%
2. 施設の室温はどうか	39	1	5	0	0	1	46
	84.8%	2.2%	10.9%	0.0%	0.0%	2.2%	100.0%
3. 施設の臭気はどうか(異臭等はしないか)	37	6	2	0	0	1	46
	80.4%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%	2.2%	100.0%
4. 施設の共有スペースの清掃は行き届いているか	36	5	3	1	0	1	46
	78.3%	10.9%	6.5%	2.2%	0.0%	2.2%	100.0%
5. 食事、おやつの内容について	25	6	8	3	0	4	46
	54.3%	13.0%	17.4%	6.5%	0.0%	8.7%	100.0%
6. お風呂について(お体の状態に合わせた環境・入浴支援を受けられているか)	32	3	5	2	0	4	46
	69.6%	6.5%	10.9%	4.3%	0.0%	8.7%	100.0%
7. 面会時、ご本人様の整容はきちんと行われているか(衣類の汚れや爪、髭の剃り残しはないか、口腔内の清潔は保たれているか)	29	5	6	4	0	2	46
	63.0%	10.9%	13.0%	8.7%	0.0%	4.3%	100.0%
8. 年間行事やレクリエーション、セラピー等について	24	5	5	4	2	6	46
	52.2%	10.9%	10.9%	8.7%	4.3%	13.0%	100.0%
9. 排泄について(排泄ケアは適切に行われているか)	32	3	9	0	0	2	46
	69.6%	6.5%	19.6%	0.0%	0.0%	4.3%	100.0%
10. 職員の対応はどうか(接し方や言葉遣いはどうか)	42	2	2	0	0	0	46
	91.3%	4.3%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
11. 職員の身だしなみはどうか	41	1	4	0	0	0	46
	89.1%	2.2%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
12. 入所するときの対応はどうか(契約の説明や受け入れ対応について)	41	2	3	0	0	0	46
	89.1%	4.3%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
13. 入所中の情報提供について	34	7	4	1	0	0	46
	73.9%	15.2%	8.7%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%

設問	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	計
14. 料金について	21	7	13	4	1	0	46
	45.7%	15.2%	28.3%	8.7%	2.2%	0.0%	100.0%
15. 本人や家族の意向に沿ったケアが行われているか	30	5	8	1	1	1	46
	65.2%	10.9%	17.4%	2.2%	2.2%	2.2%	100.0%
16. 感染症対策について適切に行われているか	35	4	6	0	0	1	46
	76.1%	8.7%	13.0%	0.0%	0.0%	2.2%	100.0%
17. 面会支援について	32	7	6	1	0	0	46
	69.6%	15.2%	13.0%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%

(2) ショートステイ

設問	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	計
1. ご利用の居室について(本人に合った環境が整っているか)	2	3	0	0	0	0	5
	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2. 食事、おやつについて(食事やおやつの内容はどうか)	2	0	3	0	0	0	5
	40.0%	0.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
3. お風呂について(お体の状態に合わせた環境・入浴支援・回数を受けられているか)	2	3	0	0	0	0	5
	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
4. 整容について(退所送迎時、ご本人様の整容はきちんと行われているか) 衣類の汚れや爪、髭の剃り残しはないか	2	1	0	0	0	2	5
	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	100.0%
5. 余暇活動について(年間行事やレクレーションやクッキングセラピーについて)	1	2	1	1	0	0	5
	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
6. 排泄について(ケア方法や回数はどうか)	2	2	0	0	0	1	5
	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	100.0%
7. 感染症対策について(感染症対策は適切に行われているか)	2	3	0	0	0	0	5
	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
8. 職員の対応はどうか(接し方や言葉遣い、身だしなみはどうか)	4	1	0	0	0	0	5
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
9. 利用開始するときの対応はどうか(契約内容の説明や受け入れ対応について)	5	0	0	0	0	0	5
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
10. 利用中の情報提供について	4	0	1	0	0	0	5
	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
11. 送迎について(送迎時間や送迎者の対応について)	4	1	0	0	0	0	5
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
12. 料金について	2	1	2	0	0	0	5
	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
13. 意向に沿ったケアは行われているか	2	2	1	0	0	0	5
	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%