令和8年7月1日

令和7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7年4月～令和8年3月

2．調査期間　令和8年5月16日～令和8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	44名	62.8%	0.628571	44	70
ショートステイ	19名	13名	68.4%	0.684211	13	19

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．施設全体について（明るさ、室温、臭気、清掃はできているか）	36	4	2	2	0	0	44
	81.8%	9.1%	4.5%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
2．食事、おやつの内容について	26	5	9	3	0	1	44
	59.1%	11.4%	20.5%	6.8%	0.0%	2.3%	100.0%
3．入浴・排泄ケアについて（適切な入浴方法、排泄ケアを受けられているか）	28	7	6	1	1	1	44
	63.6%	15.9%	13.6%	2.3%	2.3%	2.3%	100.0%
4．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・ヒゲの剃り残しは無いか、口腔内の清潔は保た	26	9	6	3	0	0	44
	59.1%	20.5%	13.6%	6.8%	0.0%	0.0%	100.0%
5．年間行事やレクリエーション等について（クラブ活動や外出レク、セラピーなど）	23	8	12	0	1	0	44
	52.3%	18.2%	27.3%	0.0%	2.3%	0.0%	100.0%
6．職員の対応はどうか（接し方や言葉遣いは適切か？身だしなみはどうか？）	36	5	3	0	0	0	44
	81.8%	11.4%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
7．入所時の対応及び利用中の支援について(契約内容の説明や受け入れ対応、利用中の情報提供について)	34	4	5	1	0	0	44
	77.3%	9.1%	11.4%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
8．本人や家族の意向に沿ったケアが行われているか	30	8	3	3	0	0	44
	68.2%	18.2%	6.8%	6.8%	0.0%	0.0%	100.0%
9．感染症対策について適切に行われているか	35	4	4	1	0	0	44
	79.5%	9.1%	9.1%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
10．面会や外出について	33	4	5	0	0	2	44
	75.0%	9.1%	11.4%	0.0%	0.0%	4.5%	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（本人にあった環境が整っているか）	10	1	2	0	0	0	13
	76.9%	7.7%	15.4%	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）	8	1	3	1	0	0	13
	61.5%	7.7%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
3．入浴・排泄ケアについて（適切な入浴及び排泄の方法・回数を受けられているか）	11	0	2	0	0	0	13
	84.6%	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

4. 整容について （衣類の汚れや、爪・ヒゲの剃り残しは無いか）	9	3	0	1	0	0	13
	69.2%	23.1%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
5. 余暇活動について （年間行事やレクリエーションやセラピーについて）	7	1	4	0	0	1	13
	53.8%	7.7%	30.8%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%
6. 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）	9	2	2	0	0	0	13
	69.2%	15.4%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
7. 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）	10	1	2	0	0	0	13
	76.9%	7.7%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
8. 利用開始時及び利用中の対応について(契約内容の説明や受け入れ対応、情報提供について)	11	1	1	0	0	0	13
	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
9. 送迎時について （送迎時間や送迎者の対応について）	11	0	1	0	0	1	13
	84.6%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%
10. 意向に沿ったケアは行われているか	11	0	2	0	0	0	13
	84.6%	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%