

## 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% |
| ショートステイ | 19名  | 13名  | 68.4% |

## 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<br>(明るさ、室温、臭気、清掃はできているか)                           | 36<br>81.8% | 4<br>9.1%  | 2<br>4.5%   | 2<br>4.5% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 44<br>100.0% |
| 2. 食事、おやつの内容について                                               | 26<br>59.1% | 5<br>11.4% | 9<br>20.5%  | 3<br>6.8% | 0<br>0.0% | 1<br>2.3% | 44<br>100.0% |
| 3. 入浴・排泄ケアについて<br>(適切な入浴方法、排泄ケアを受けられているか)                      | 28<br>63.6% | 7<br>15.9% | 6<br>13.6%  | 1<br>2.3% | 1<br>2.3% | 1<br>2.3% | 44<br>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、口腔内の清潔は保たれているか) | 26<br>59.1% | 9<br>20.5% | 6<br>13.6%  | 3<br>6.8% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 44<br>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<br>52.3% | 8<br>18.2% | 12<br>27.3% | 0<br>0.0% | 1<br>2.3% | 0<br>0.0% | 44<br>100.0% |
| 6. 職員の対応はどうか<br>(接し方や言葉遣いは適切か？身だしなみはどうか？)                      | 36<br>81.8% | 5<br>11.4% | 3<br>6.8%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 44<br>100.0% |
| 7. 入所時の対応及び利用中の支援について<br>(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<br>77.3% | 4<br>9.1%  | 5<br>11.4%  | 1<br>2.3% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 44<br>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<br>68.2% | 8<br>18.2% | 3<br>6.8%   | 3<br>6.8% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 44<br>100.0% |
| 9. 感染症対策について適切に行われているか                                         | 35<br>79.5% | 4<br>9.1%  | 4<br>9.1%   | 1<br>2.3% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 44<br>100.0% |
| 10. 面会や外出について                                                  | 33<br>75.0% | 4<br>9.1%  | 5<br>11.4%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 2<br>4.5% | 44<br>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<br>(本人にあった環境が整っているか)           | 10<br>76.9% | 1<br>7.7% | 2<br>15.4% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 13<br>100.0% |
| 2. 食事、おやつについて<br>(食事やおやつの内容はどうか)             | 8<br>61.5%  | 1<br>7.7% | 3<br>23.1% | 1<br>7.7% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 13<br>100.0% |
| 3. 入浴・排泄ケアについて<br>(適切な入浴及び排泄の方法・回数を受けられているか) | 11<br>84.6% | 0<br>0.0% | 2<br>15.4% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 13<br>100.0% |

|                                                   |       |       |       |      |      |      |        |
|---------------------------------------------------|-------|-------|-------|------|------|------|--------|
| 4. 整容について<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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% |