2025年度ビハーラの里
満足度調査結果報告書

1. 調査の目的

当施設に対する入居者様・ご家族様からの評価を受け止め、
さらなるサービス改善・向上に反映させるため。

2. 調査方法

対象：入居者様及びそのご家族様
期間：2025年5月～6月
郵送・手渡し・メールでアンケート用紙を配布し、記入していただきました。
また、用紙に記載された2次元コードを通してWEBからも回答できるように致しました。

3. アンケート回収率

○入居者様

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	2022年度	2025年度	平均
対象人数(N)	42	46	49	50	50	48	49	48
回収数(n)	42	46	49	49	44	48	49	47
回収率	100%	100%	100%	98.0%	88.0%	100%	100%	97.9%

○ご家族様

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	2022年度	2025年度	平均
対象人数(N)	40	46	47	46	45	48	49	46
回収数(n)	28	26	30	27	24	27	31	27
回収率	70.0%	56.5%	63.8%	58.7%	53.3%	56.3%	63.3%	59.8%

このような結果となりました。

4. 実際のアンケート

2025年度
ビハーラの里利用者様満足度調査票

平素は格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。
さて、当法人におきまして今後更なる介護サービスの向上を図るために、
アンケート調査へのご協力をお願いいたします。所要時間は約３分となっております。
皆様のご協力をお願い申し上げます。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。
当てはまるものに○をつけてください。

性　別	男性　女性
年　齢	60代　70代　80代　90代　それ以上

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)

1. ビハーラの里の職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
2. ビハーラの里の職員は皆様に対して、丁寧な言葉使いで話をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
3. ビハーラの里の職員は皆様に対して、やさしい又は柔和な表情・態度で対応していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
4. 日頃の生活に必要な情報やお知らせを皆様にわかり易くお伝えしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
5. 問い合わせや相談した場合の職員の対応について満足していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				

社会福祉法人 石龍会

裏面へ続きます。

当てはまるものに〇をつけてください。(一つだけ)

6. 施設で実施している行事について満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【そう感じた理由をお聞かせください】

※特に良いと思われる行事を〇で囲んでください。(〇はいくつでも良いです)

（カラオケの集い）　（書道教室）　（頭の体操）　（レクリエーション）

（買い物）　（散歩）　（ビハーラ喫茶）　（踊り等のボランティア）

※上記の他に希望される行事がありましたら、ご記入ください。

当てはまるものに〇をつけてください。(一つだけ)

7. 施設内外の整理整頓・清掃は満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【職員が整理・清掃したほうが良いと思う場所をお聞かせください】

8. 食事の献立内容について満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【そう感じた理由をお聞かせください】

【特にお好きな献立は】

【自由記載欄】

その他、お気づきの点がありましたら、ご記入をお願いいたします。

ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。　（　　）

ご協力ありがとうございました。

(ご家族様用)

2025年度
ビハーラの里利用者様満足度調査票

平素は格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。
さて、当法人におきまして今後更なる介護サービスの向上を図るために、
アンケート調査へのご協力をお願いいたします。所要時間は約３分となっております。
WEBからも回答いただけます。右の二次元コードを読み取ってください。
皆様のご協力をお願い申し上げます。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。
当てはまるものに〇をつけてください。

ご家族様の性別	男性	女性							
ご家族様の年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上

次に利用者様との面会頻度についてお伺いします。
当てはまるものに〇をつけてください。

面会頻度	月に1回	3ヶ月に1回	半年に1回	年に1回	ほとんどなし

当てはまるものに〇をつけてください。(一つだけ)

1. ビハーラの里の職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【そう感じた理由をお聞かせください】

2. ビハーラの里の職員は皆様に対して、丁寧な言葉使いで話をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【そう感じた理由をお聞かせください】

3. ビハーラの里の職員は皆様に対して、やさしい又は柔和な表情・態度で対応していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【そう感じた理由をお聞かせください】

4. 居室をはじめ、皆様の目についたところの整理整頓はなされていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満

【そう感じた理由をお聞かせください】

裏面へ続きます。

当てはまるものに〇をつけてください。(一つだけ)

5. 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				
6. 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせください】				

【自由記載欄】

その他、お気づきの点、今後の期待・要望等ありましたらご記入をお願いいたします。

ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。　　（　　）

ご協力ありがとうございました。

調査結果

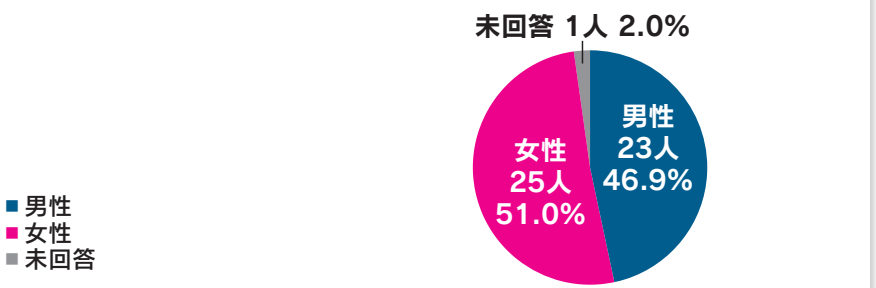
- 男女比
- 年齢層
- 面会頻度
- 各設問に対する回答結果
- 男女別･年齢別のクロス集計

※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。
回答結果を細分化して把握できます。

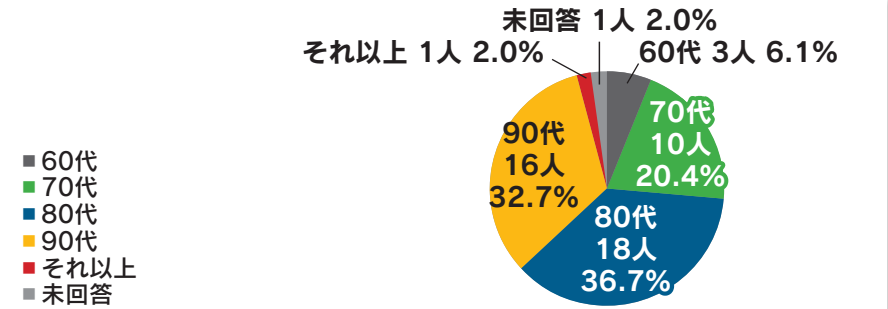
- ご意見･ご要望回答

5. ビハーラの里 満足度調査アンケート結果

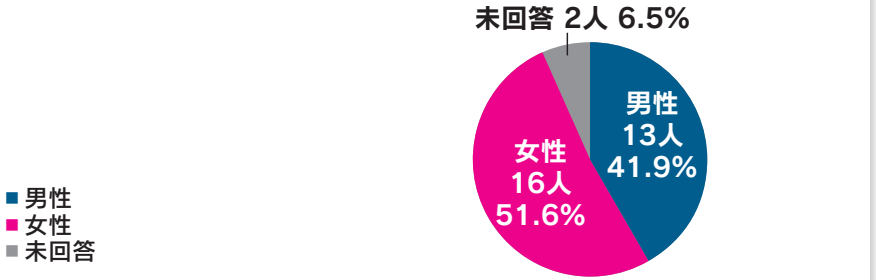
○男女比（入居者様）(n=49)



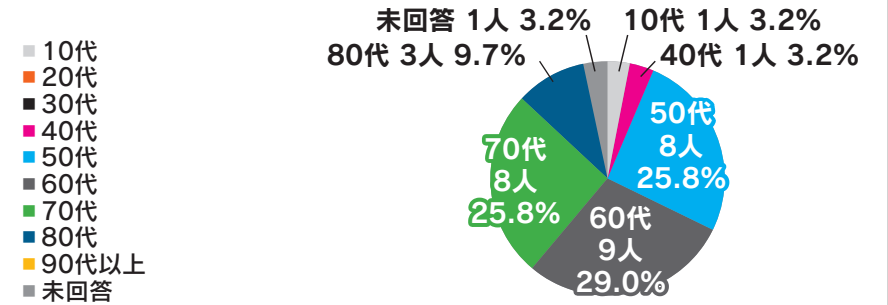
○年齢層（入居者様）(n=49)



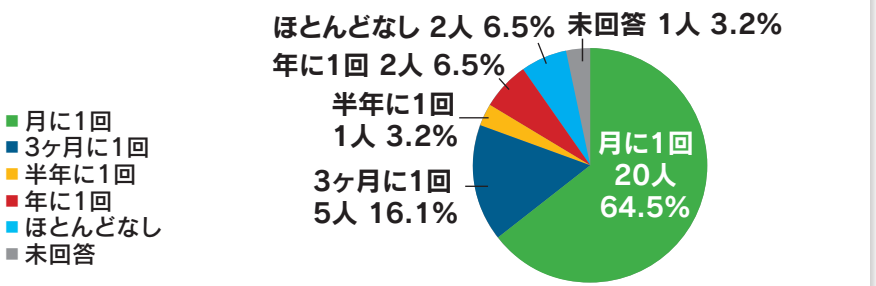
○男女比（ご家族様）(n=31)



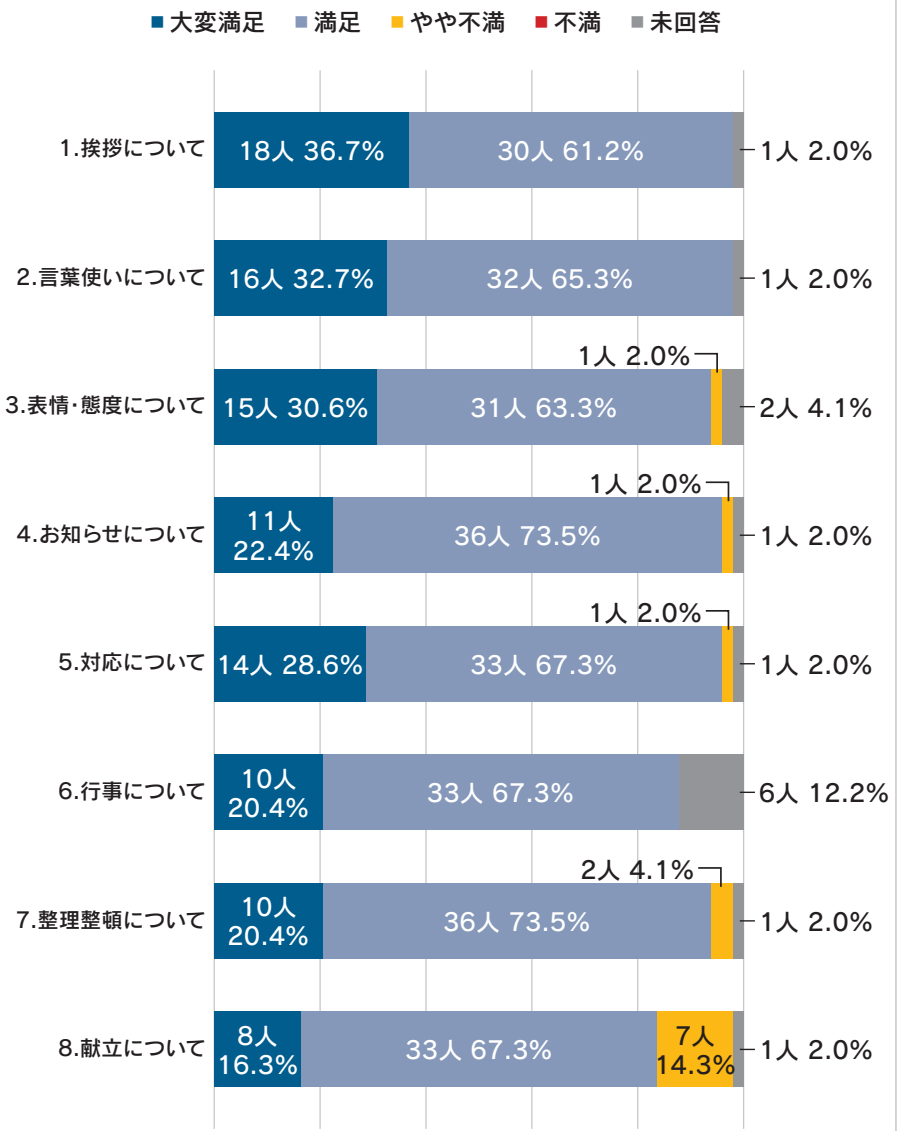
○年齢層（ご家族様）(n=31)



○面会頻度（ご家族様）(n=31)

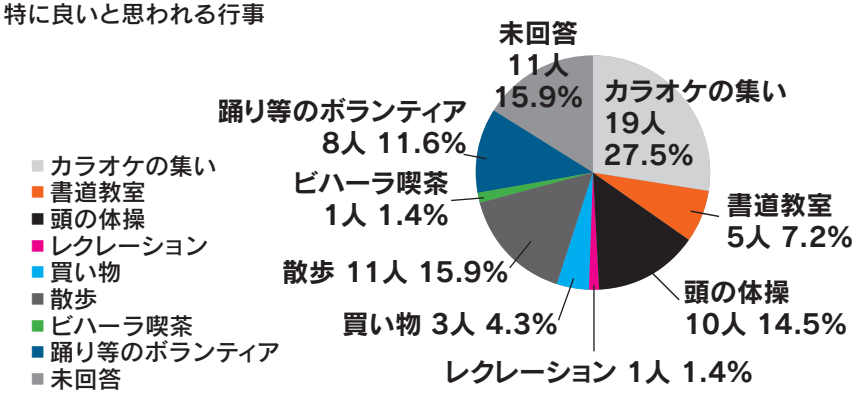


○設問1～8に対する回答結果（入居者様）(n=49)



○設問6　施設で実施している行事について（入居者様）

特に良いと思われる行事



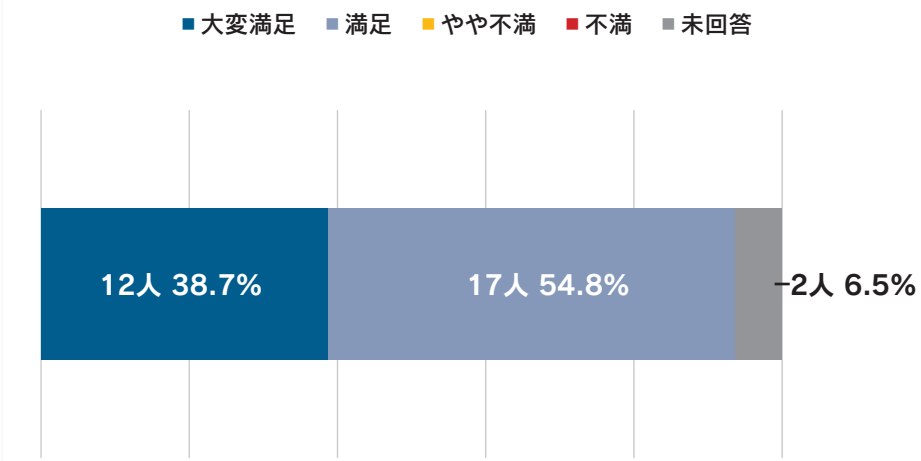
上記の他に希望される行事

・百さい体そう
・でかい、花火大会。島内の行事に参加。（ねねの会、道の駅へ行く、行事参加、大祭とか）
・ぬりえ
・百歳体操
・仏教（にかかわらず）に関して話をしてくれる会があればいい（かたりの会）。手話とか。
・カラオケの集い、聞く。踊り等のボランティア、100才体操。
・踊り等のボランティア、100才体操。
・踊り等のボランティア、100才体操参加しています。

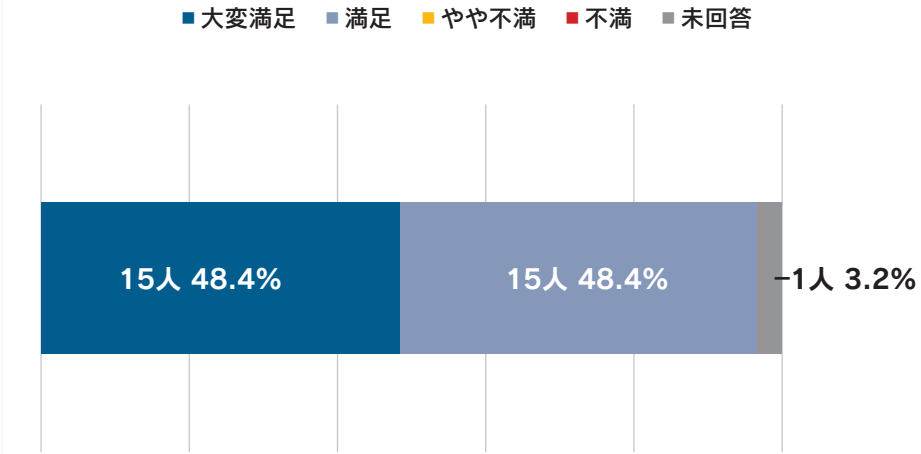
○設問8　特にお好きな献立は（入居者様）

・巻きずし
・酢の物
・私は、すのものが好きです。
・カレーライス
・おにぎりが出れば良い。
・刺身、煮物系
・カレーライス、天ぷら
・刺身（冬にでしてほしい）
・揚げ物類が好き。

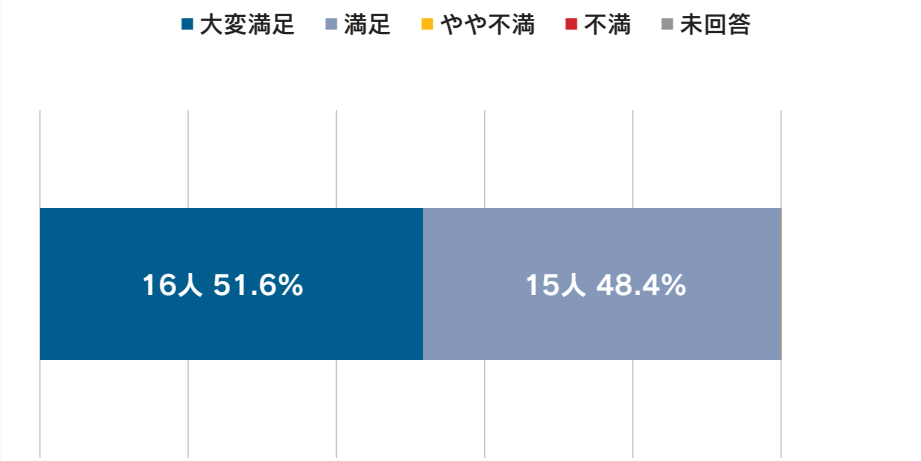
○設問１　職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか。（ご家族様）(n=31)



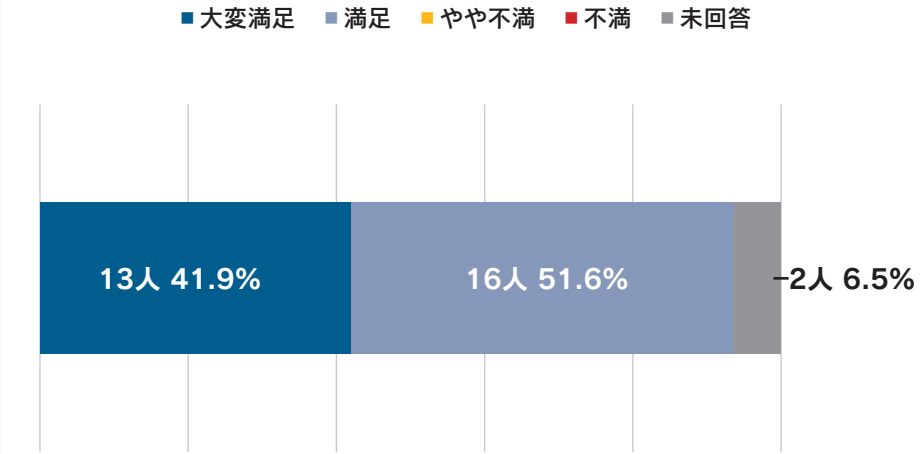
○設問２　職員は皆様に対して、丁寧な言葉使いで話をしていますか。（ご家族様）(n=31)



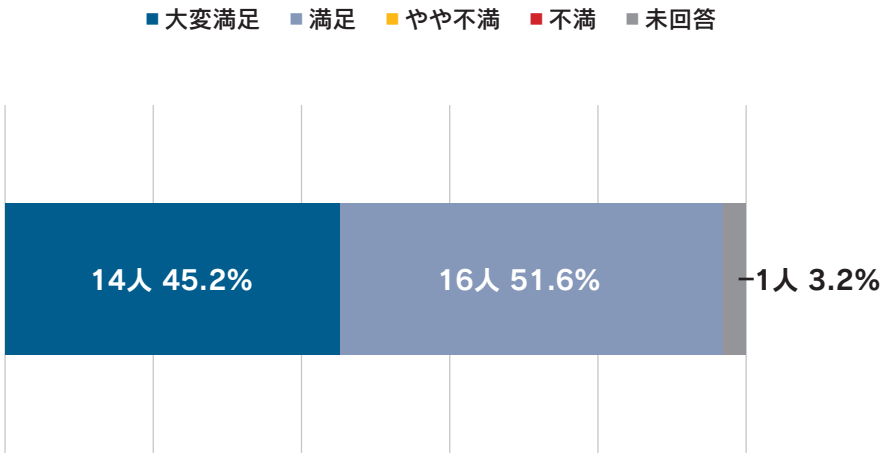
○設問３　職員は皆様に対して、やさしい又は柔和な表情・態度で対応していますか。（ご家族様）(n=31)



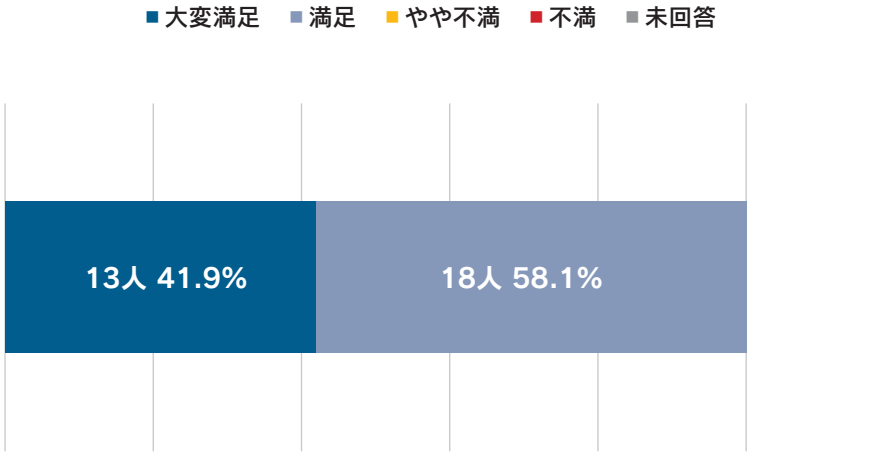
○設問４　居室をはじめ、皆様の目についたところの整理整頓はなされていますか。（ご家族様）(n=31)



○設問5　苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。(ご家族様)(n=31)

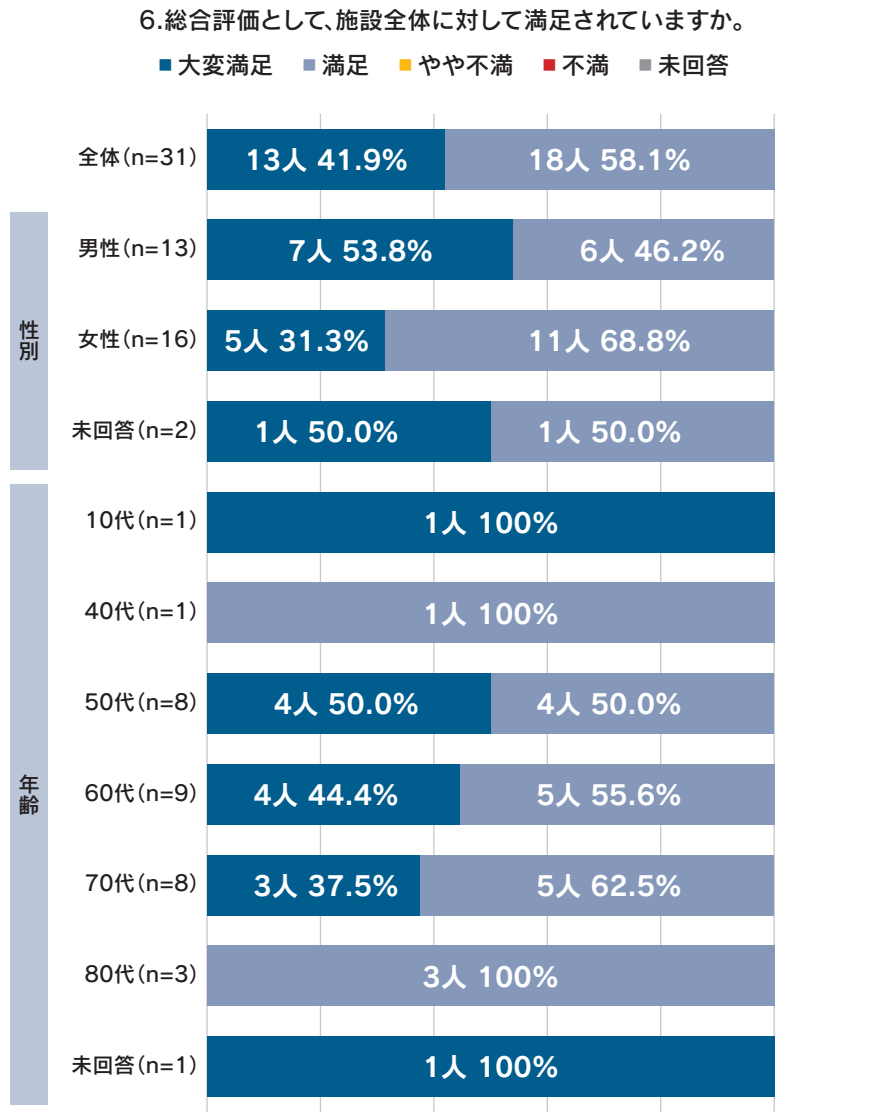


○設問6　総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。(ご家族様)(n=31)



○総合評価について　男女別・年齢別のクロス集計(ご家族様)(n=31)

※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。



6. 2025年度利用者様満足度調査結果報告ご意見･ご要望
ピハーラの里（入居者様）

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見
1	ピハーラの里の職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか	女性	80代	大変満足	やさしい。
		男性	90代	大変満足	やさしい。
		女性	90代	満足	する人としない人がいる。
2	ピハーラの里の職員は皆様に対して、丁寧な言葉使いで話をしていますか	女性	90代	満足	やさしい人には、ていねいな言葉使い。
4	日頃の生活に必要な情報やお知らせを皆様にわかり易くお伝えしていますか	女性	90代	大変満足	皆、可愛がってくれる、こんな年寄りに良いがにしてくれる。
		男性	90代	満足	職員の人によって声が（音量）が低い時がある（コール時）。
		女性	80代	やや不満	何でもおしえてほしかった。
5	問い合わせや相談した場合の職員の対応について満足していますか	女性	90代	満足	おおむね満足。
6	施設で実施している行事について満足されていますか	女性	90代	大変満足	カラオケ歌わないけど聞くが楽しい。
7	施設内外の整理整頓・清掃は満足されていますか	男性	90代	やや不満	ベランダの清掃。

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見
8	食事の献立内容について満足されていますか	男性	90代	やや不満	おかずがやわらかい。
		女性	90代	満足	天ぷらをカリット出して下さい。
		男性	70代	やや不満	もう一品おかずがほしい。
		女性	80代	やや不満	軟かい、細かく刻んだものはあまり好きではない。
		女性	80代	やや不満	やわらかい。
		女性	90代	満足	好ききらいないので。ふつうに満足しています。
		女性	80代	満足	食事がおいしいから。
		女性	90代	やや不満	味つけがわるい。（薄すぎ、辛いとき時が極端）
		女性	90代	満足	おいしくいただいている。
		男性	80代	満足	すききらいなく、おいしく、いただいている。
9	自由記載 その他お気づきの点	男性	90代		職員の方には平素大変御世話になり、ありがとうございます。
		女性	80代		だれにたいしてもやさしくて、うれしい。
		男性	70代		５月発行の新聞について一部アルファベット表示あり、自分としてはどんな意味なのか理解できぬ所ありました。せっかく見てもらうのだからアルファベット記入してもその意味の説明あれば内容の理解が出来るのではと思います。（→2025年度事業計画の中のCogevoやDX、BCP、PDCAなど）
		女性	60代		買い物、ビハーラ喫茶の行事をしてほしい。
		女性	80代		談話室で皆と話す時間があれば良い。例「毎日13:00～13：30談話室で」
		男性	80代		食事で、たまには、つけ物が食べたい。

6. 2025年度利用者様満足度調査結果報告ご意見･ご要望
ピハーラの里（ご家族様）

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
1	ビハーラの里の職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか	女性	50代	月に1回	大変満足	いつも笑顔で対応してくれます。
		未回答	60代	月に1回	満足	いつも職員さんの方から声かけしてもらっています。訪問しやすいです。
		未回答	未回答	未回答	大変満足	面会の時、いつも玄関で笑顔で歓迎下さり、ありがとうございます。
		男性	60代	月に1回	大変満足	いつも挨拶してくれる。
		男性	50代	月に1回	大変満足	突発に伺っても笑顔で接してくれてます。
		男性	60代	月に1回	大変満足	いつも、親切にして頂いています。
2	ビハーラの里の職員は皆様に対して、丁寧な言葉使いで話をしていますか	女性	50代	月に1回	大変満足	やさしい感じでいいです。
		男性	60代	ほとんどなし	大変満足	電話での対応。
		女性	60代	月に1回	満足	問いかけには、きちんと答えてくださいます。
		未回答	未回答	未回答	大変満足	メールのやりとりでもいつも親身にご丁寧に書いて下さります。
		男性	60代	月に1回	大変満足	丁寧な言葉づかいで対応してくれる。
		男性	50代	月に1回	大変満足	施設に入っている親から不満の声は聞いたこともなく、不快な発言と捉えたことがない。
		男性	60代	月に1回	大変満足	丁寧に話してもらってます。

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
3	ビハーラの里の職員は皆様に対して、やさしい又は柔和な表情・態度で対応していますか	女性	50代	月に1回	大変満足	やさしく、親切に対応していただけます。
		男性	60代	ほとんどなし	大変満足	電話での対応。
		女性	70代	ほとんどなし	満足	電話での対応は親切でした。
		未回答	60代	月に1回	満足	いつ行っても笑顔でむかえてもらっています。
		未回答	未回答	未回答	大変満足	父はじめ、家族みなでお訪ねした時も、やさしく出迎えて頂き、感動いたしました。
		男性	60代	月に1回	大変満足	優しく対応してくれる。
		男性	50代	月に1回	大変満足	施設に入っている親から不満の声は聞いたこともなく、不快な発言と捉えたことがない。
4	居室をはじめ、皆様の目についたところの整理整頓はなされていますか	女性	50代	月に1回	大変満足	いつもきれいです。
		男性	70代	月に1回	満足	職員の指導のおかげできれいになっている。
		未回答	60代	月に1回	満足	いつもきれいです。きちんと整理されていると思います。花もあったりして良いです。
		女性	60代	月に1回	満足	廊下にゴミが落ちているのを見たことがないから。
		未回答	未回答	未回答	大変満足	食堂、面会室、廊下など伺った場所はどこも清潔感がありました。
		男性	60代	月に1回	大変満足	整理整頓されている。
		男性	50代	月に1回	大変満足	整理整頓されてます。

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
5	苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか	女性	70代	年に1回	満足	年に1～3回位しか連絡していませんが丁寧に対応してもらっています。
		女性	50代	月に1回	大変満足	となりの方がうるさかったみたいで、対応してくださり、父は何もいわなくなりました。
		未回答	未回答	未回答	大変満足	メールでご相談した時には、いつも適切にお返事いただいております。
		男性	60代	月に1回	大変満足	病院への対応、送迎など対応してくれた。
		男性	50代	月に1回	大変満足	今のところ苦情､不満の声は聞いてないです。
6	総合評価として、施設全体に対して満足されていますか	女性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	対応が良い。
		未回答	未回答	未回答	大変満足	親身にやさしく対応していただき、家族といたしましても安心を頂いております。
		男性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	いつも感謝しております。安心しております。今後ともよろしくお願いします。
		男性	60代	月に1回	大変満足	総合的な大変満足しています。
		男性	50代	月に1回	大変満足	家族都合にマッチしてます。
7	自由記載 その他お気づきの点	女性	80代	3ヶ月に1回		私は実妹ですが遠いので中々行く事が出来ませんが施設の方に感謝しております。これからもよろしくお願いします。毎月送って頂く写真も届きました。ありがとうございました。
		女性	50代	月に1回		トイレをウォシュレットにしていただけるとありがたいです。
		男性	60代	ほとんどなし		令和6年8月に入居させていただき、約9ヶ月となります。身元引受人と利用施設との距離があるため、なかなか施設に足を運ぶことが容易ではないため、質問の回答が出来ず申し訳ありません。何度か施設に電話を入れていますが、ご対応はとても丁寧に感じました。
		男性	50代	月に1回		玄関受付の面会用紙を記入してるときに自動ドアが何回も開閉してるので勿体ないと思う。面会用紙もタブレット化して簡素化できると良い。

2025年度満足調査にご協力いただきありがとうございました。皆様から頂いた感謝・労いのお言葉は職員の励みとなっております。また、貴重なご意見・ご要望につきまして施設からの回答を以下の通りまとめさせていただきました。

【入居者様ご意見】

設問1挨拶について・設問2言葉遣いについて

大変満足・満足で100%の回答をいただきました。

設問3表情態度について

大変満足・満足で94%の回答をいただきました。
また、2%（1人）やや不満の回答をいただきました。

設問4施設からのお知らせについて

大変満足・満足で96%の回答をいただきました。
また、2%（1人）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
なんでも教えてほしかった	施設からのお知らせについて伝わっていなかった点、申し訳ございませんでした。入居者様へのお知らせは１階エレベータ横の掲示板にて案内をいたしております。掲示内容につきましては口頭でもお声掛けいたします。

設問5対応について

大変満足・満足で96%の回答をいただきました。
また、2%（1人）やや不満の回答をいただきました。

設問6行事について

大変満足・満足で100%の回答をいただきました。

設問7整理整頓について

大変満足・満足で94%の回答をいただきました。
また、4%（2人）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
ベランダの清掃	ベランダの清掃に関してご意見をいただきまして、ありがとうございました。ベランダの清掃は、居室内と同様に入居者様・ご家族様で行うことをお願いしております。エアコン室外機にスズメが巣を作っている場合など、対応が難しい場合は職員までご相談ください。

設問8食事の献立について

大変満足・満足で94%の回答をいただきました。
また、4%（2人）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
「おかずがやわらかい」 「天ぷらをカリっと出してください」 「もう１品おかずがほしい」 「やわらかい」 「味付けが悪い」 「漬物が食べたい」	食事に関して多くのご意見を頂きました。栄養バランスの取れた食事を提供できるように日々検討しております。今回頂いたご意見を参考に満足していただける食事の提供に努めてまいります。

設問9その他お気づきの点

【ご意見】	【回答】
発行物（ビハーラ新聞）でアルファベット表示があり理解できなかった	ビハーラ新聞で分かりづらい内容になっており申し訳ございませんでした。分かりやすい内容になるように改善いたします。
買い物。ビハーラ喫茶をして欲しい	地域の感染状況を確認しながら再開をいたします。
談話室で皆と話す時間があれば良い	ご提案頂きありがとうございます。入居者様同士が交流できるイベントの開催を検討いたします。

【ご家族様ご意見】

全ての項目で大変満足・満足の回答が100%でした。

皆様から頂いた感謝・労いのお言葉は職員の励みとなっております。今後も法人基本方針（挨拶・言葉遣い・表情態度）の徹底を行い、入居者様・ご家族様が安心して生活できる施設運営に努めてまいります。

設問9その他お気づきの点

【ご意見】	【回答】
トイレをウォシュレットにして欲しい	居室トイレのウォシュレットへの変更を希望される場合、施設と家族様と相談の上、入居者様のご負担で交換することが可能となっております。ご希望の際は、職員までお申し出ください。
「玄関受付の面会用紙を記入している時に自動ドアが何回も開閉している」 「面会用紙をタブレット化し簡素化できると良い」	ご指摘・ご提案ありがとうございます。面会用紙の記入につきましては、タブレットの活用も含めた施設のICT[1]化・DX[2]化を進めることで改善してまいります。

[1] ICTとは、「Information and Communication Technology」の略称です。
日本語では「情報通信技術」と訳されます。情報通信技術を活用して業務におけるコミュニケーションを円滑なものとし、業務の効率化や生産性向上を図ることを指します。

[2] DXとは、Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略称です。
デジタル機器を活用することで業務自体を変革し、質の高いサービスを提供することで、安心・安全という価値を創り出すことです。

皆様、貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見をサービスの改善と向上に活かしてまいります。今後もお気づきの点ございましたらお気軽に職員へお声掛けください。

ケアハウスビハーラの里　職員一同