2025年度のとじま悠々ホーム
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の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

	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)	54	53	56	52	52	54	53	53
回収数(n)	32	27	31	34	29	38	34	32
回収率	59.3%	50.9%	55.4%	65.4%	55.8%	70.4%	64.2%	60.4%

このような結果となりました。

4. 実際のアンケート

(ご家族様用)

2025年度
のとじま悠々ホーム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○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○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○をつけてください。(一つだけ)

1. 悠々ホーム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. 悠々ホーム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. 悠々ホーム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. サービス提供に関する計画についての説明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】				

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)				
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. 健康状態の変化や怪我等の事故が発生した場合の対応は適切に行われていると思いますか。	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】				
7. 感染症予防に対する施設の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】				
8. 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。　　（　　）				

社会福祉法人 石龍会

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

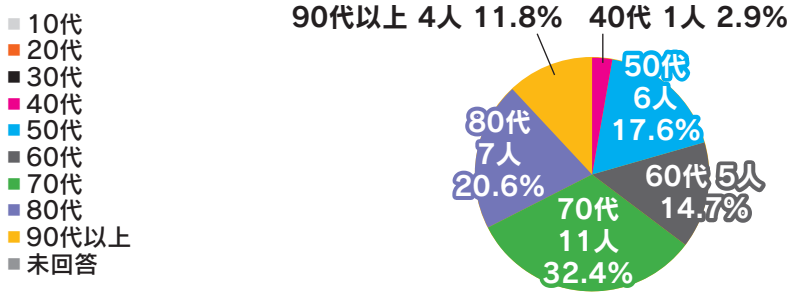
※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。
回答結果を細分化して把握できます。

- ご意見・ご要望回答

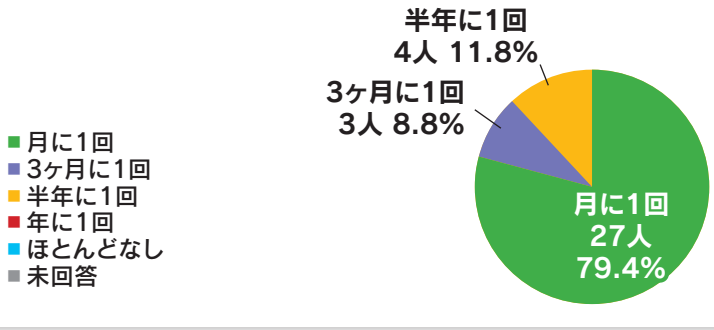
5. のとじま悠々ホーム満足度調査アンケート結果

○男女比（ご家族様）(n=34)

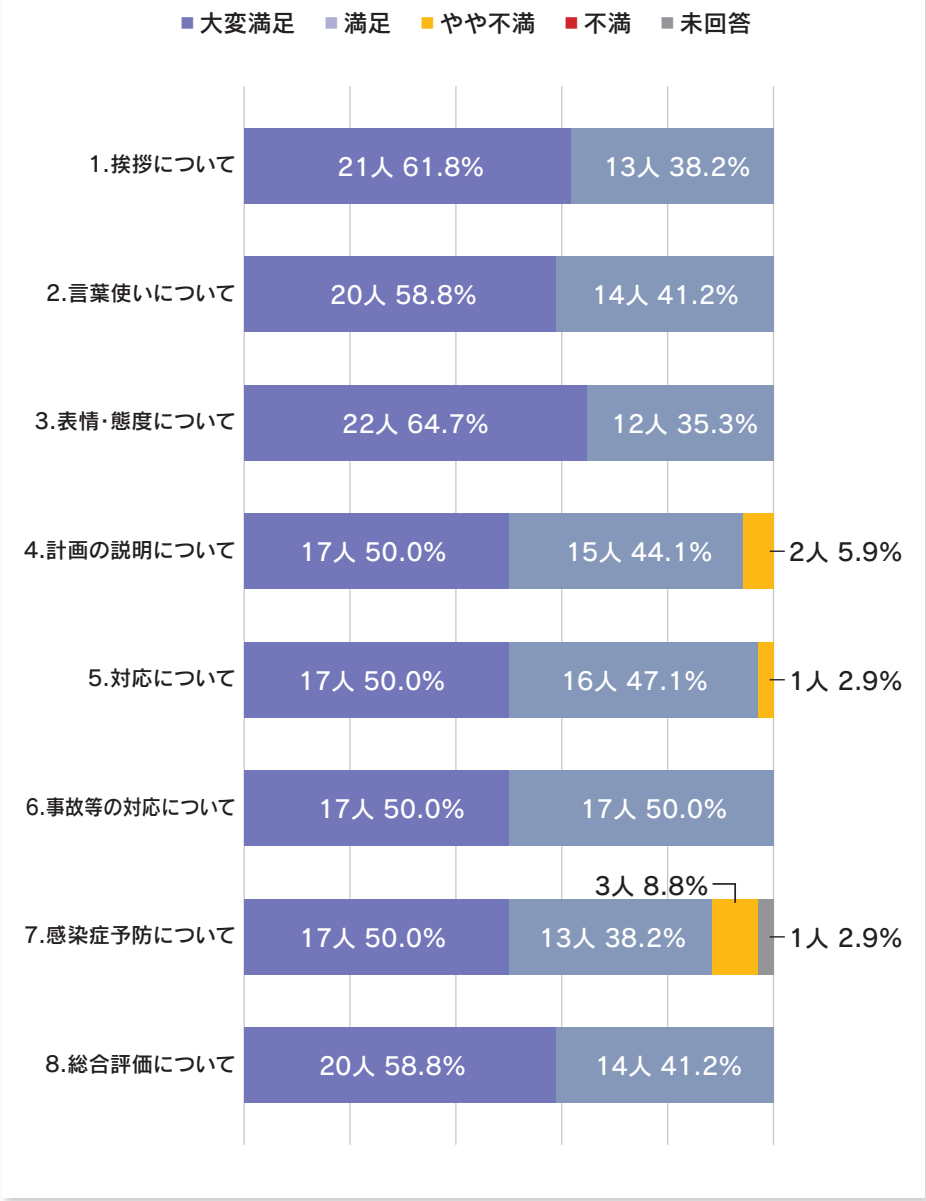
○年齢層（ご家族様）(n=34)



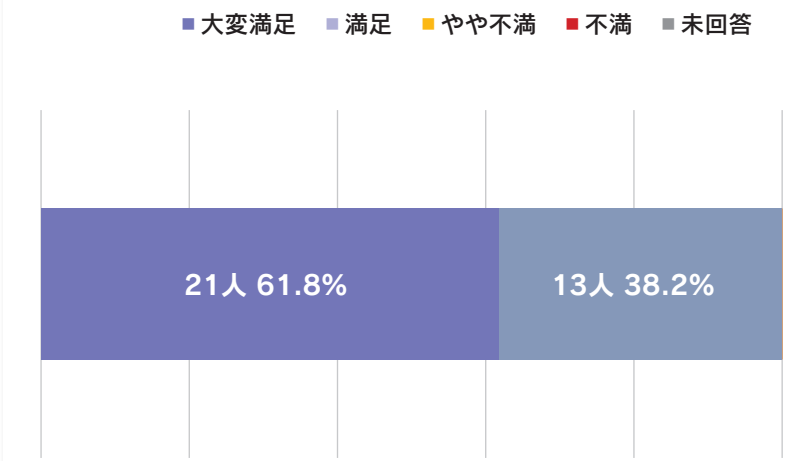
○面会頻度（ご家族様）(n=34)



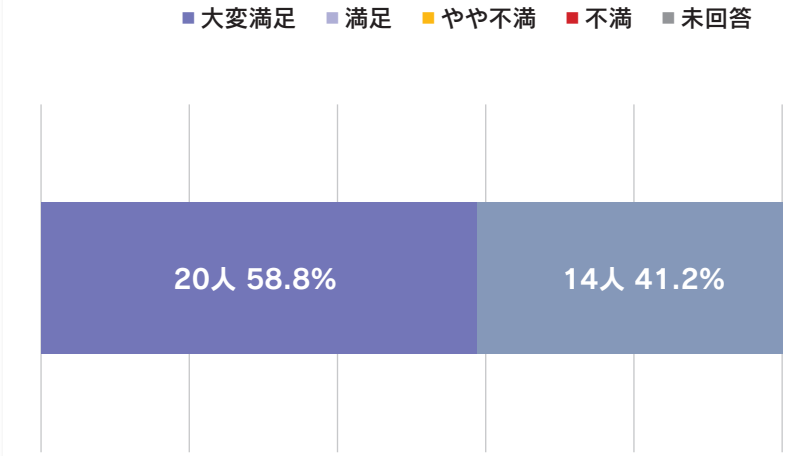
○設問1～8に対する回答結果(n=34)



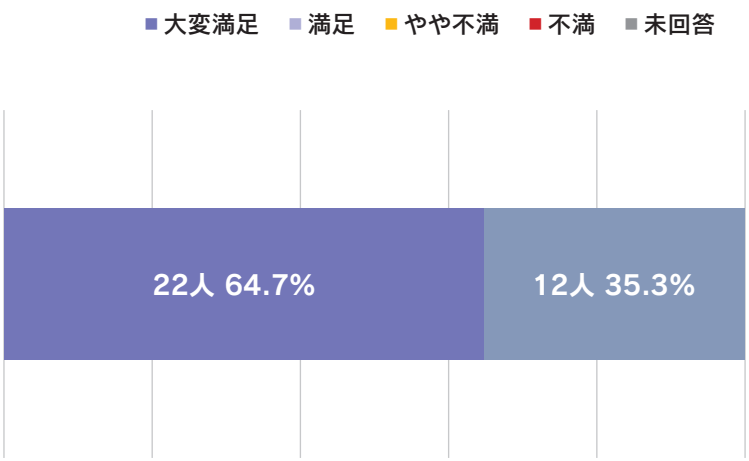
○設問１　職員は皆様に対して、笑顔で自分から挨拶していますか。（ご家族様）(n=34)



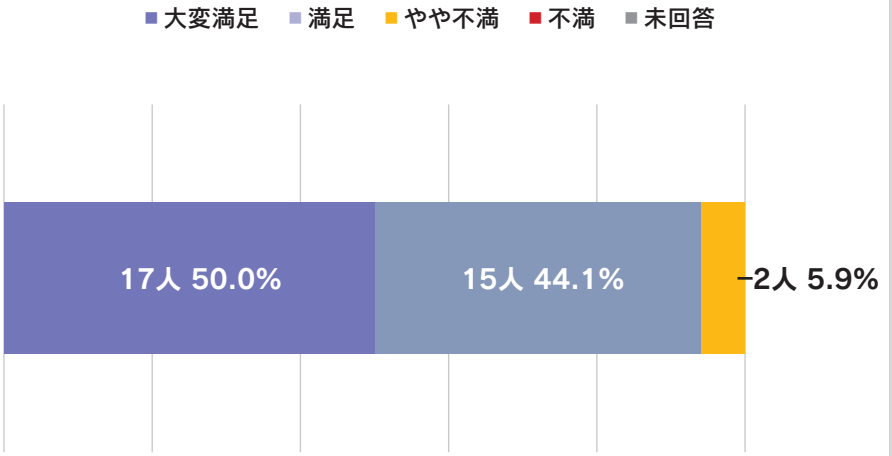
○設問２　職員は皆様に対して、丁寧な言葉使いで話をしていますか。（ご家族様）(n=34)



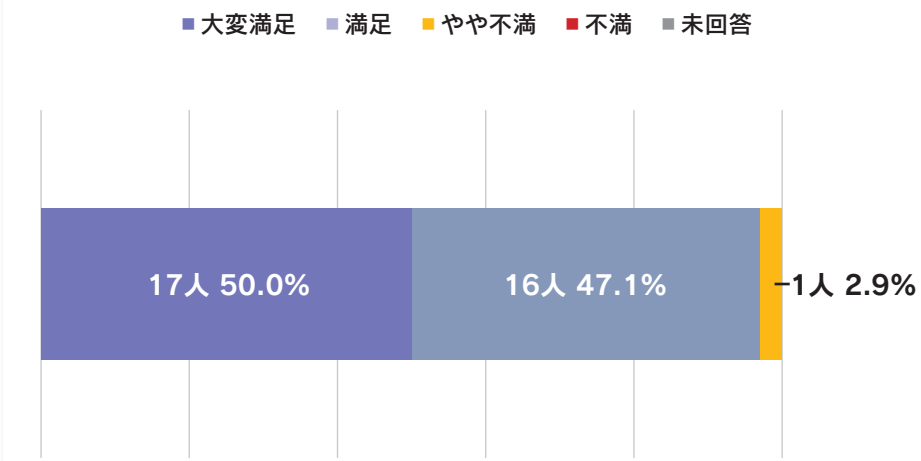
○設問３　職員は皆様に対して、やさしい又は柔和な表情・態度で対応していますか。（ご家族様）(n=34)



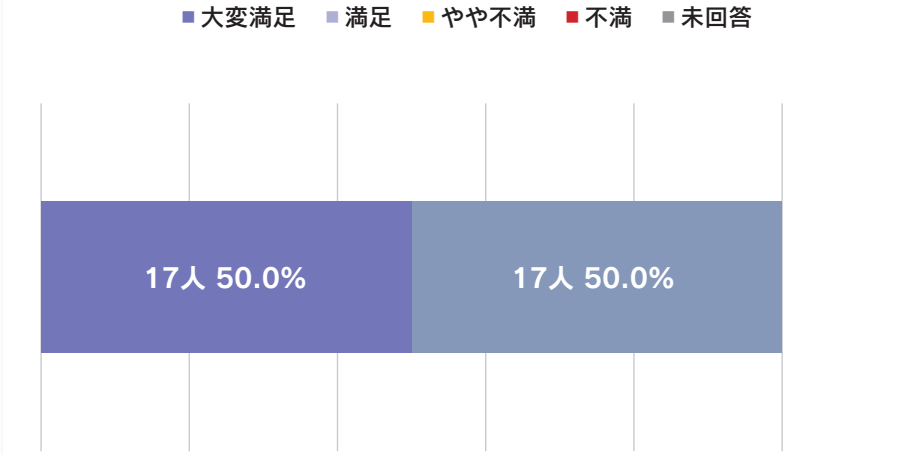
○設問４　サービス提供に関する計画についての説明は適切に行われていますか。（ご家族様）(n=34)



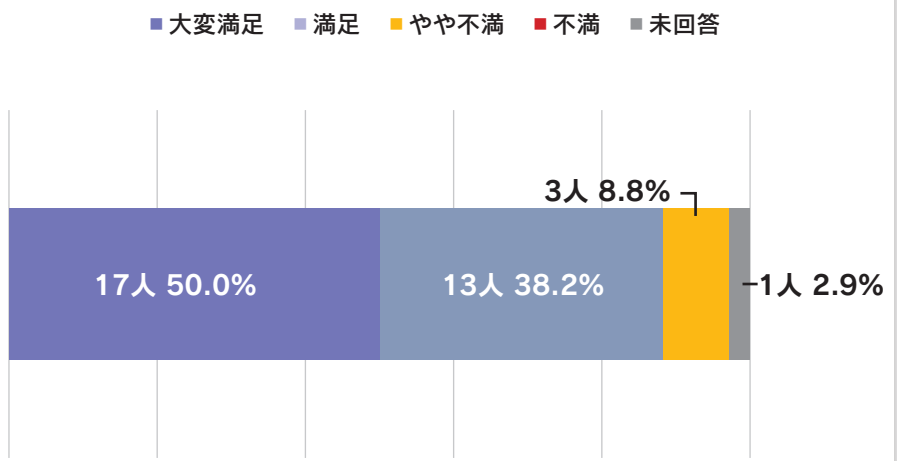
○設問5　苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。(ご家族様)(n=34)



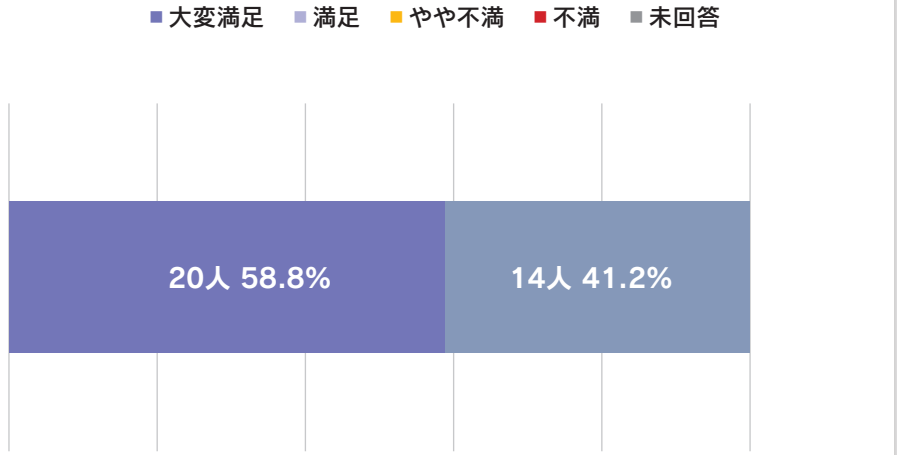
○設問6　健康状態の変化や怪我等の事故が発生した場合の対応は適切に行われていると思いますか。(ご家族様)(n=34)



○設問7　感染症予防に対する施設の対応は適切に行われていますか。(ご家族様)(n=34)

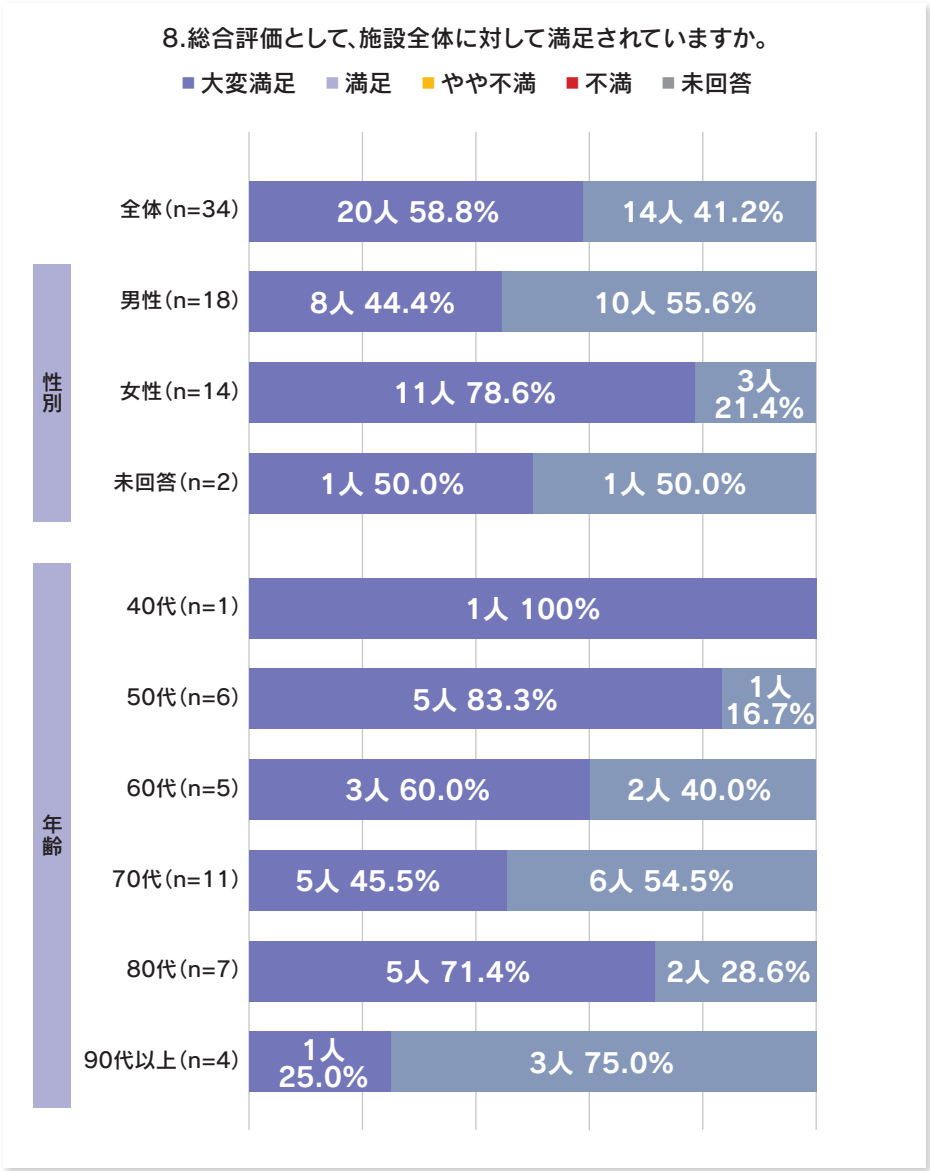


○設問8　総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。(ご家族様)(n=34)



○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=34）

※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
のとじま悠々ホーム（ご家族様）

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
1	悠々ホーム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	男性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	利用者が入所したばかりなので、いろいろなことを尋ねてもすぐに笑顔でやさしく説明していただける。
		女性	80代	月に1回	大変満足	皆さん笑顔で迎えて下さいます。
		男性	70代	半年に1回	大変満足	笑顔かな。
		女性	60代	3ヶ月に1回	満足	いつも笑顔で迎えてくれます。
		未回答	50代	月に1回	大変満足	急な面会でも対応して下さる。
		男性	50代	月に1回	満足	面会の時。
		男性	90代以上	月に1回	満足	面会時の対応より。
		女性	50代	月に1回	大変満足	いつ行っても事務所から出迎えて下さるスタッフさんの挨拶は笑顔で可愛いくほっとします。
		女性	50代	月に1回	大変満足	面会の際、手を止め対応してくれます。
		男性	60代	月に1回	大変満足	いつも、温かい笑顔で迎えてくださいます。
		男性	70代	月に1回	大変満足	笑顔での挨拶、会話もあり、和やかな雰囲気です。
2	悠々ホームの職員は皆様に対して、丁寧な言葉遣いで話をしていますか	男性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	わかりやすく、適切な言葉で質問に対応してもらえる。
		女性	80代	月に1回	大変満足	はい良い教育されていますね。感謝しております。
		男性	70代	半年に1回	大変満足	笑顔かな。
		男性	70代	月に1回	満足	とくに生活相談員さんは丁寧です。
		女性	60代	3ヶ月に1回	満足	わかりやすい説明してくれます。
		男性	50代	月に1回	満足	面会の時。
		男性	90代以上	月に1回	満足	面会時の対応より。

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
2	悠々ホームの職員は皆様に対して、丁寧な言葉遣いで話をしていますか	女性	50代	月に1回	大変満足	かしこまりすぎず、明るく笑顔で対応して下さいます。
		男性	60代	月に1回	大変満足	いつも丁寧な言葉使いをしてくださいますし、かしこまった丁寧さではなく、温かみのある所に感心しています。
		男性	70代	月に1回	満足	電話での対応も丁寧です。 丁寧というか気さくな感じでお話がしやすくて安心しています。
3	悠々ホーム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	男性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	窓口での対応に、それぞれの職員が親切に教えてくれる。
		女性	80代	月に1回	大変満足	私もこの年令になりますと分かります。
		男性	70代	半年に1回	大変満足	笑顔かな＋態度。
		女性	60代	3ヶ月に1回	満足	やさしいです。
		男性	50代	月に1回	満足	面会の時。
		男性	90代以上	月に1回	満足	面会時の対応より。
		女性	50代	月に1回	大変満足	面会時、スタッフさんと一緒に来る母の顔が穏やかでにこにこしてる表情でスタッフさんの対応が素晴らしいのだと分かります。 認知症の母をフォローしながら日常の様子を教えて下さいます。 どのスタッフさんも親切です。 熱が出て検査をする時も看護師さんから電話で連絡があり検査の有無の確認や結果報告もあり柔軟な対応に電話の声も明るく分かりやすい対応でした。
		女性	50代	月に1回	大変満足	ホームの利用は初めてで不安でしたが、やさしい対応でお心違いが伝わります。
		男性	60代	月に1回	大変満足	いつも、優しい笑顔で話しかけてくださいます。
		男性	70代	月に1回	大変満足	明るい雰囲気で面会時もこちら側の話にも耳を傾けてくださいます。
4	サービス提供に関する計画についての説明は適切に行われていますか	男性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	詳しく説明してもらえる。
		男性	70代	半年に1回	大変満足	見体的である。
		男性	70代	月に1回	大変満足	テレビを見ながら説明があったので良かった。

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
4	サービス提供に関する計画についての説明は適切に行われていますか	女性	80代	月に1回	やや不満	日常の生活状態が不詳で家族は面会もガラス越しで意思疎通がままならず、もっと近くで本人の状態を観察したい。
		男性	90代以上	月に1回	満足	面会時の対応より。
		女性	50代	月に1回	大変満足	よく分かりました。
		女性	50代	月に1回	大変満足	わかりやすく説明を受けました。
		男性	50代	月に1回	やや不満	リハビリの具体的な内容が知りたい
		男性	60代	月に1回	大変満足	入居者の日頃の様子も話しながら説明してくださいます。
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	男性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	分かりやすく教えてくれるし、明快な対応を示してくれる。
		女性	80代	月に1回	満足	苦情なんてありませんがお願いする事があります。
		男性	70代	半年に1回	大変満足	そもそも苦情なし。
		男性	70代	月に1回	満足	丁寧に対応していただきました。
		男性	50代	月に1回	満足	その都度対応してもらっている。
		男性	90代以上	月に1回	満足	特に問題有りません。
		女性	50代	月に1回	大変満足	苦情はありません。大変、お世話になり大満足しております。今後もどうぞよろしくお願い致します。
		男性	50代	月に1回	大変満足	電話取り継ぎなど感謝してます。
		男性	60代	月に1回	大変満足	感謝しかないです。
		男性	70代	月に1回	大変満足	いつも丁寧な説明、対応をしていただいており感謝しております。本人の要望に沿って対応していただいています。

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
6	健康状態の変化や怪我等の事故が発生した場合の対応は適切に行われていると思いますか	男性	70代	3ヶ月に1回	満足	入所まもないので分からないが、そのようなことを前もって説明してくれた。
		女性	80代	月に1回	満足	病院の方も心配ないので安心しています。
		男性	70代	半年に1回	大変満足	詳しい説明。
		男性	70代	月に1回	満足	健康状態が悪くなったら携帯に電話をくれるから。
		男性	90代以上	月に1回	大変満足	適切に連絡いただける。
		女性	50代	月に1回	大変満足	上記にも記載しましたが適切でした。
		女性	50代	月に1回	大変満足	その都度、連絡をいただいています。
		男性	60代	月に1回	大変満足	きちんと説明してくださるので安心しています。
7	感染症予防に対する施設の対応は適切に行われていると思いますか	男性	70代	3ヶ月に1回	満足	館内の入り口での指導ができている。
		女性	80代	月に1回	満足	施設内も清潔で満足しています。
		男性	70代	半年に1回	満足	過去の感染歴の教訓をさらに活かして下さい。
		男性	70代	月に1回	満足	面会室にプラスチックのしきりがあったから。
		男性	50代	月に1回	やや不満	アクリル板での面会なので会話しにくい。
		男性	90代以上	月に1回	やや不満	面会時、スクリーン越しでのマスクの着用。
		女性	50代	月に1回	大変満足	玄関先のスリッパからはじまり どこの施設もコロナやインフルエンザが流行していても。昨年10月からお世話になっていますが面会中止などなく、スタッフさんも個々に仕事場以外でも感染症に対し注意しているのではないかと思っています。いつの日か居室で面会できる日を楽しみにしたいです。
		男性	50代	月に1回	やや不満	感染症になった。
		男性	60代	月に1回	大変満足	体温チェックや手指消毒などがきちんと行われていると思います。
		男性	70代	月に1回	満足	多くの利用者さんがいる中での面会時のアクリル板対応は仕方がありませんが、コロナ、インフルの感染状況により緩和されてもよいかと思います。 短時間の外出やホールでの外部とのイベントなどあればよいと思います。

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
8	総合評価として施設全体に対して満足されていますか	男性	70代	3ヶ月に1回	大変満足	他の入所者の家族たちからも、いろいろと教えてもらっているから。
		女性	80代	月に1回	大変満足	私もご縁がありましたら、お願いしようと思っています。
		男性	70代	半年に1回	大変満足	全体的に問題なしだから。
		男性	70代	月に1回	満足	建物が上品で、回りに海があり静かでツバメがとんでいる。
		未回答	50代	月に1回	大変満足	母が元気に向かって来ている。
		男性	50代	月に1回	満足	面会の時。
		女性	50代	月に1回	大変満足	よくして頂いております。
		男性	70代	月に1回	満足	面会時コミニュケーションが取れる様に努力して頂いている。
		男性	60代	月に1回	大変満足	ご縁あって貴施設に入居させていただけて本当にありがたく思っています。
9	自由記載 その他お気づきの点	男性	80代	半年に1回		先月家内の看取りの期間中大変丁寧に対応して頂き感謝申し上げます。長い間お世話になり本当に有が度う御座いました。スタッフの皆様一同健康に留意し頑張って下さい。
		女性	80代	月に1回		お父さんのお部屋も一度拝見して見たいと思っていますが叶うことはないでしょうね。
		男性	70代	月に1回		のとじま悠々ホームさんの日頃のお仕事ぶりを拝見しまして、いつも感心しています。本当にありがとうございます。今後もこのままこのサービスが続いてくれるとありがたいなと思っています。
		男性	70代	半年に1回		特になし。これからも宜しくお願いします。入居者の部屋に入れるようになったらなお良いのですが。
		女性	80代	月に1回		前ページに記載しましたが、コロナも5類に移行されていますので面会時もっと本人の近くで本人の状態を感じたい。本人の気持ちを汲み取ることが出来ない。せめて面会室のガラス戸だけでも外して欲しい。日頃のお世話有難うございます。
		男性	50代	月に1回		入所者の部屋をみたいです。

設問番号	内容	性別	年齢	面会頻度	回答	ご意見
9	自由記載 その他お気づきの点	女性	50代	月に1回		いつの日かみんなで交流ができる場が再開できることを楽しみにしてます。その時はお手伝いしたいと思っております。
		女性	60代	月に1回		いつも母が大変お世話になっております。皆様のご対応には感謝しかないです。いろいろな事でご迷惑をお掛けする事もあるかと思いますが、これからもよろしくお願いいたします。
		女性	50代	月に1回		夜、睡眠することができず多動もあり目が離せず、ご面倒おかけして申し訳ありません。 思わぬ転倒に備え衝撃をやわらげる対策をしていただき有難うございます。 食事も介助していただいてるおかげで栄養を摂ることができ嬉しく思います。
		男性	50代	月に1回		差入れの幅を広げていただきたい
		男性	70代	月に1回		認知症の程度によりますが本人の要望、生きがいを大切に寄り添っていただきたいと思います。本人が安心して生活してできる場所であって欲しいです。 ひとつひとつ丁寧な対応、改善、説明があり大変満足しております。いつもありがとうございます。 大きな地震時、冬季時の暖房、夏季時の暑さへの対応、備蓄品など準備お願いいたします。

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。

設問1挨拶について・設問2言葉遣いについて・設問3表情・態度について

大変満足・満足で100%の回答をいただきました。
たくさんの感謝・労いのお言葉は職員の励みとなっております。
心より感謝申し上げます。

設問4サービス提供に関する計画書の説明について

大変満足・満足で94.1%の回答をいただきました。
また、5.9%（2名）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
日常の生活状態が不詳で家族は面会もガラス越しで意思疎通がままならず、もっと近くで本人の状態を観察したい。	感染症拡大防止対策による長期にわたる面会制限にご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。また、入居者様の日常のご様子について、分かりづらい点がありご不安をおかけしましたことをお詫び申し上げます。普段のご様子につきましては職員より口頭でお伝えしておりますが、ご希望があれば写真や動画にてお知らせすることも可能です。面会のご予約時にお申し付けください。対面での面会につきましては、多くのお問い合わせをいただいております。新型コロナウイルス感染症は、2025年7月以降徐々に増加傾向となり、近隣の介護施設でもクラスターが発生いたしました。8月下旬には全国的にも感染者数が増加し、社会的な問題となっております。現在流行している新型コロナウイルス感染症は、若年層では軽症で済む場合も多いものの、ご高齢の方が感染されると重症化するケースも少なくありません。今後も地域の感染状況を注視しつつ、状況に応じた対応を行ってまいります。面会のご予約に際しましては、お電話で最新の状況をご確認くださいますようお願い申し上げます。
リハビリの具体的な内容が知りたい。	リハビリの具体的な内容につきまして、ご希望があれば写真や動画でお伝えさせていただきます。面会のご予約の際お申し出ください。

設問5苦情・相談・要望に対する対応について

大変満足・満足で97.1%の回答をいただきました。
2.9%（1名）のやや不満の回答がありました。
「明快な対応を示してくれる」「本人の要望に沿って対応してくれる」など感謝・労いのお言葉を多くいただきました。

設問6健康状態の変化や怪我等事故発生時の対応について

大変満足・満足で100%の回答をいただきました。
「適切に連絡頂ける」「きちんと説明して下さるので安心しています」など満足のお言葉をいただきました。

設問7感染症予防に対する施設の対応について

大変満足・満足で88.2%の回答をいただきました。
また、8.8%（3名）やや不満のご意見をいただきました。

【ご意見】	【回答】
「アクリル板越しでの面会で会話しにくい。」 「スクリーン越しでもマスクの着用が必要。」 「感染対策をしているにもかかわらず感染症になった。」	感染症蔓延防止対策につきまして、アクリル板越しでの面会ではご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 また、その中でも入居者様の感染を防ぐことができなかったことにつきまして心よりお詫び申し上げます。 感染対応につきましては、入居者様の安全を第一に配慮しつつご家族様のご不便にならないように、近隣地域での感染状況等を考慮しながら検討を続けていきます。 引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

設問8施設全体に対する総合評価

大変満足・満足で100%の回答をいただきました。
施設の取り組みをご理解頂き心より感謝申し上げます。

設問9その他お気づきの点

【ご意見】	【回答】
差し入れの幅を広げていただきたい。	差し入れにつきましては、入居者様の嚥下機能により個別に対応させていただいております。 また、食中毒まん延防止の観点より、お預かりできるものは賞味期限の管理ができるものとさせていただいております。 ご理解のほどお願いいたします。ご不明な点がございましたら職員までお問い合わせください。
大きな地震時、冬季時の暖房、夏季時の暑さへの対応、備蓄品など準備お願いいたします。	令和6年能登半島震災の際、のとじま悠々ホームでは、1月1日の発災から1月3日20時ごろまで停電が続きました。暗く寒い状況の中、入居者の皆様には大変ご不便をおかけしましたが、停電中は可能な限りの対策を講じた結果、体調を崩された方はいらっしゃいませんでした。その後、ユニットフロアの照明や冷暖房などの電力確保を目的として、2025年7月に非常用電力設備の設置工事を完了いたしました。 さらに、備蓄品についてはBCP（業務継続計画）を策定し、想定される災害に備えを進めております。今後も入居者様とご家族様に安心していただけるよう、一層の体制強化に努めてまいります。

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。
入居者様が心地よく暮らし、家族様が安心していただける施設を目指し職員一同努めてまいります。
今後もお気づきの点がございましたらお気軽に職員へお声掛けください。

のとじま悠々ホーム　職員一同