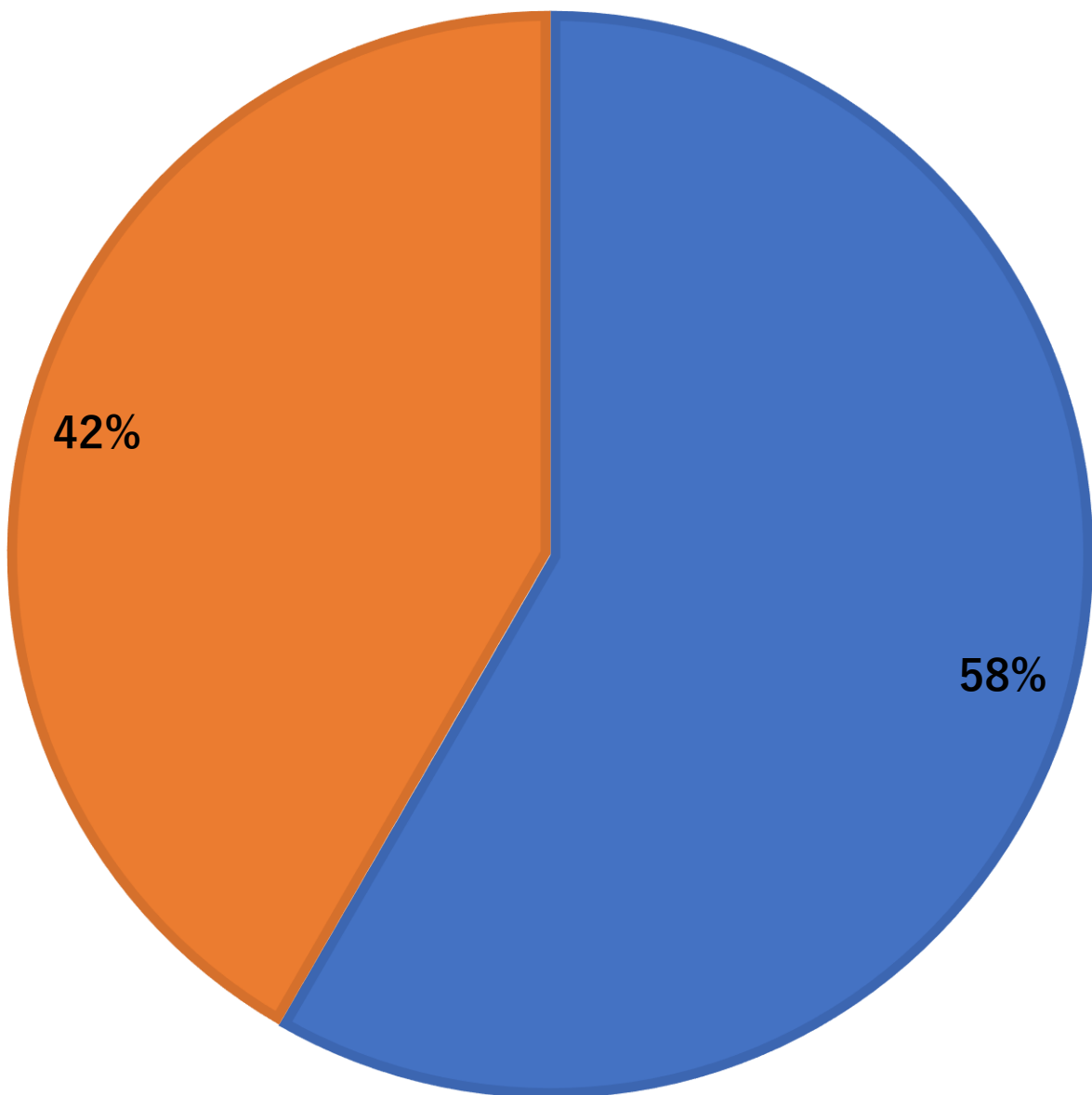


# 令和7年度 グループホーム部 満足度調査結果

- 1.対象者：令和8年1月までにご利用いただいた入居者様・ご家族様
- 2.配布方法：令和8年2月の請求書に同封。事業所内にて配布。  
インターネットによる回答。
- 3.アンケート期間：令和8年2月15日～令和7年3月31日
- 4.配布枚数：61枚（内24枚回収）
- 5.回収率：39.3%

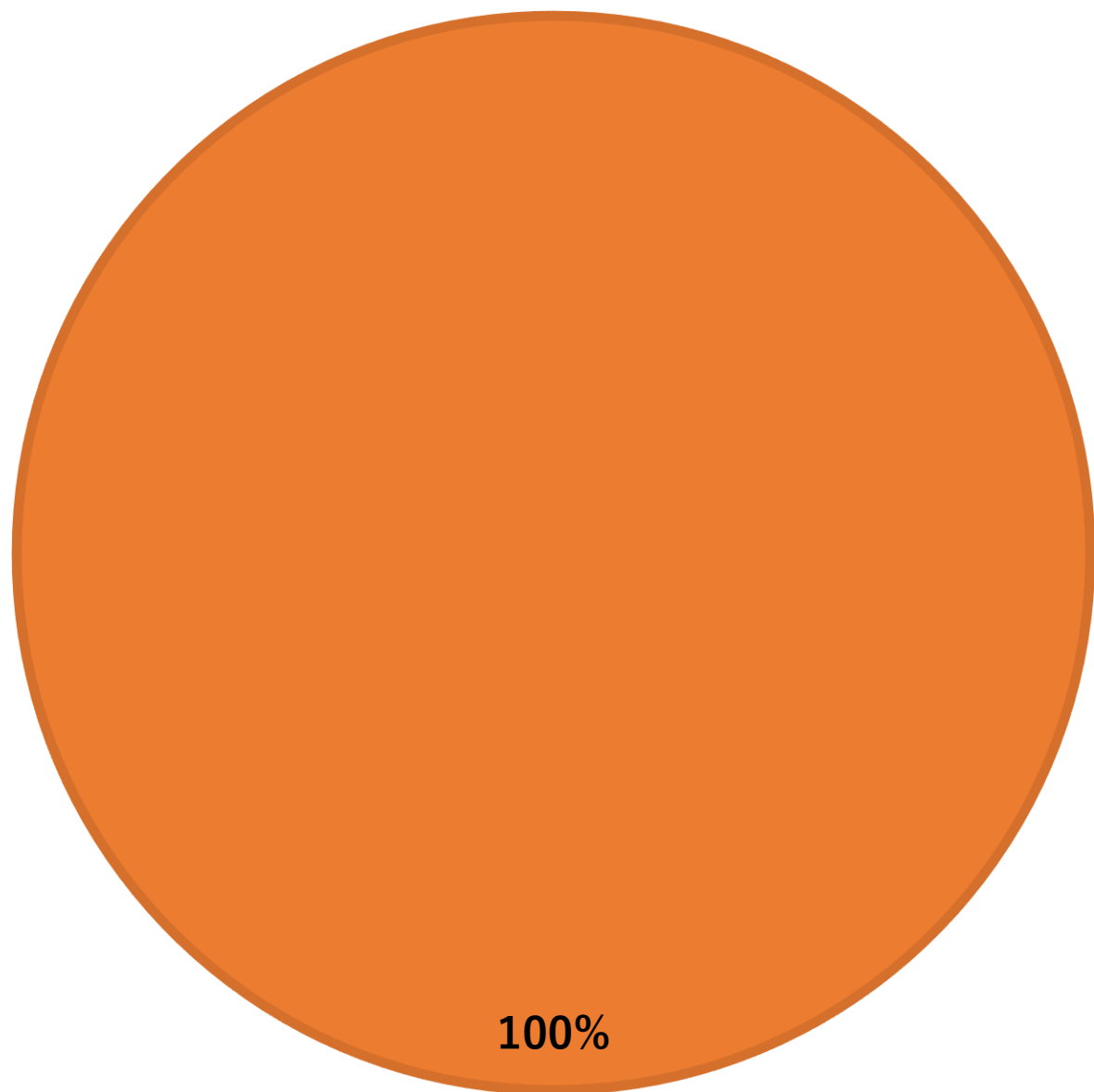
## 回答種別

■ Web ■ 手書き



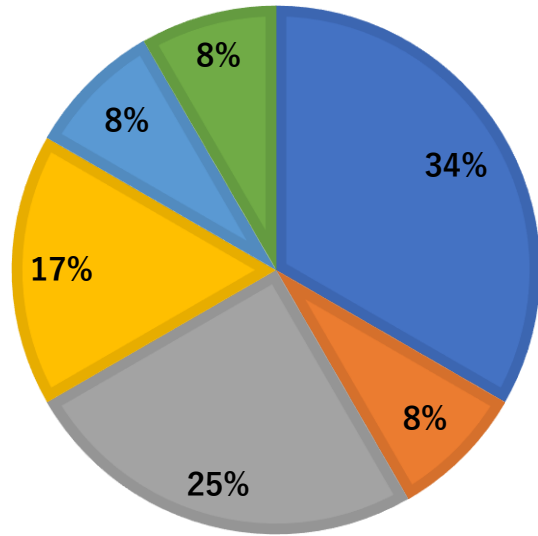
## 回答者

■ 本人 ■ 家族 ■ その他



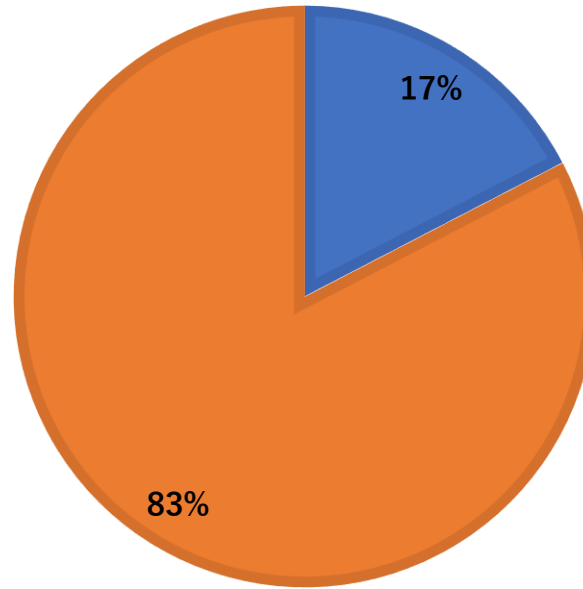
利用ホーム

- GHトーホー
- GH笠懸
- GHクララトーホー
- GH花時計
- GH梅田
- GH相生



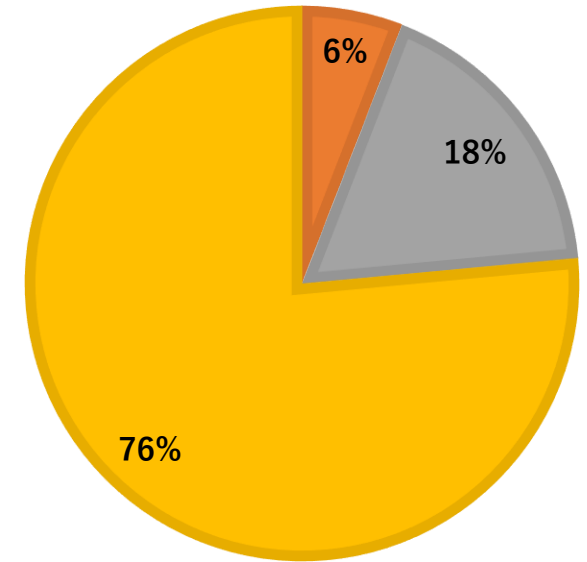
性別

- 男性
- 女性



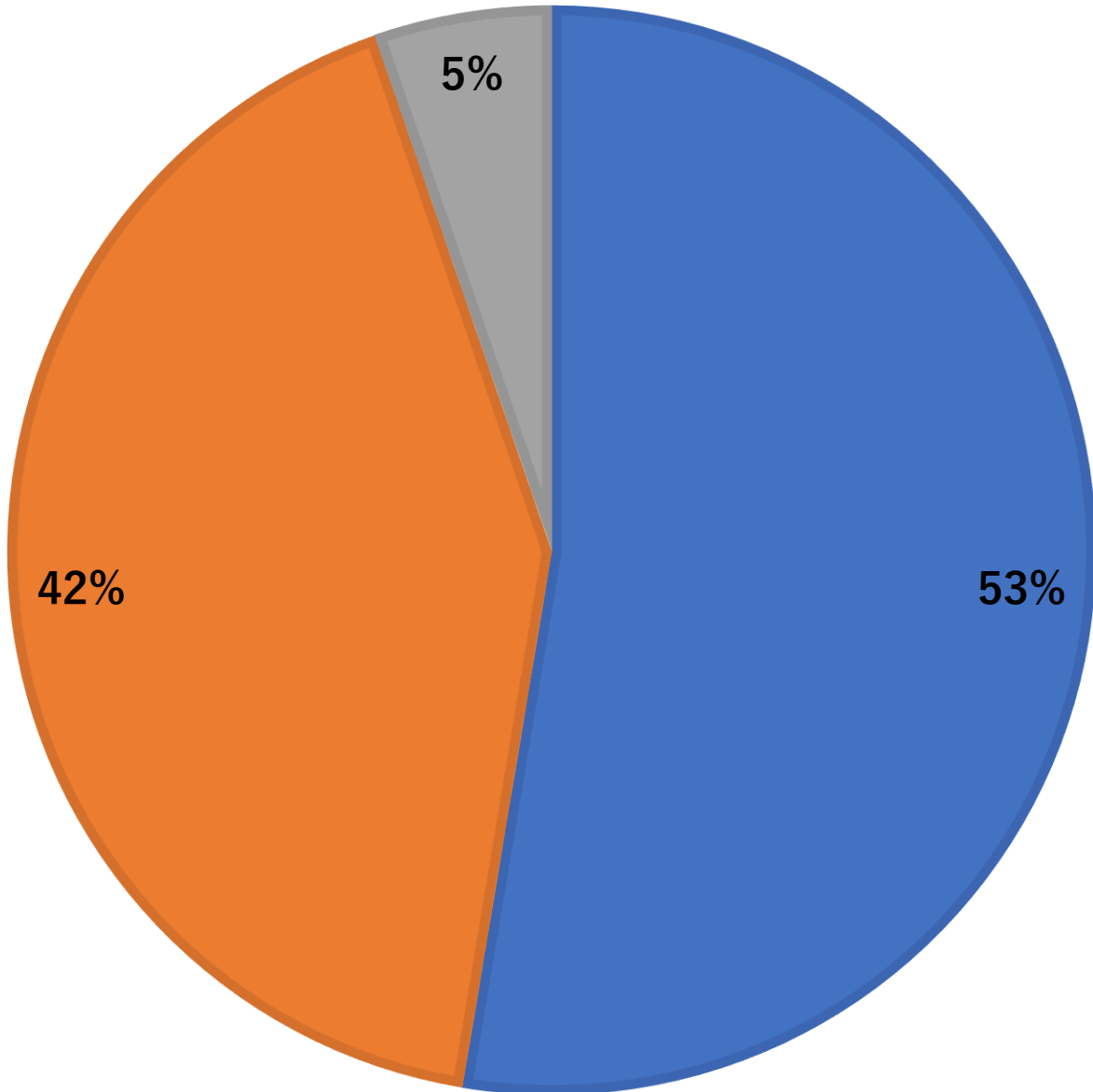
年齢

- 60歳代
- 70歳代
- 80歳代
- 90歳～



## 2.居室環境について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

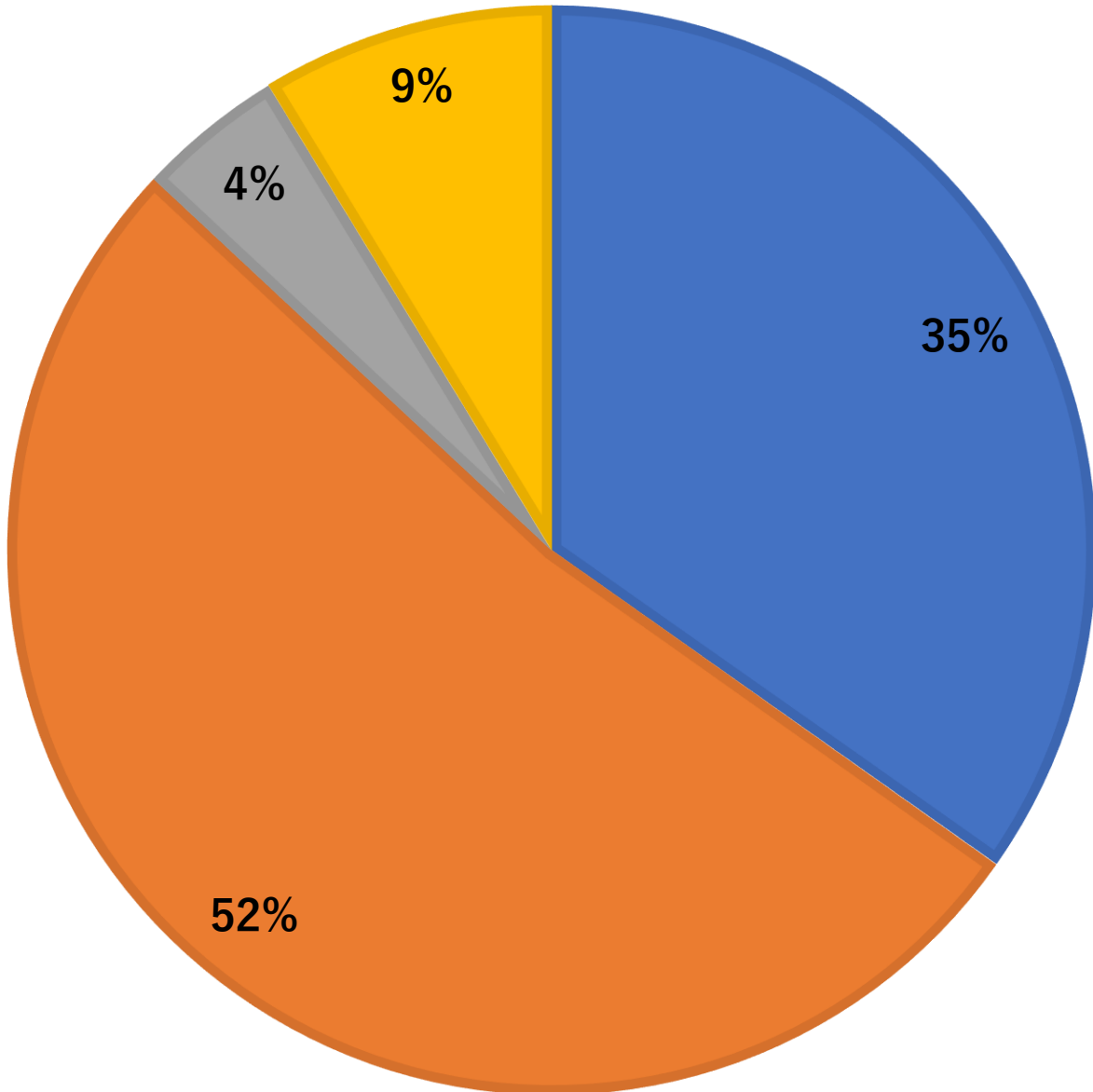


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・とてもきれい（クララトーホー）
- ・希望したら部屋を変えてもらったそうで温かいと喜んでいます。（日当たりが良く）（トーホー）
- ・日当たりも良く、清潔感が感じられる（トーホー）
- ・安全面で配慮されており、家族として安心できる（トーホー）

### 3.食事について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

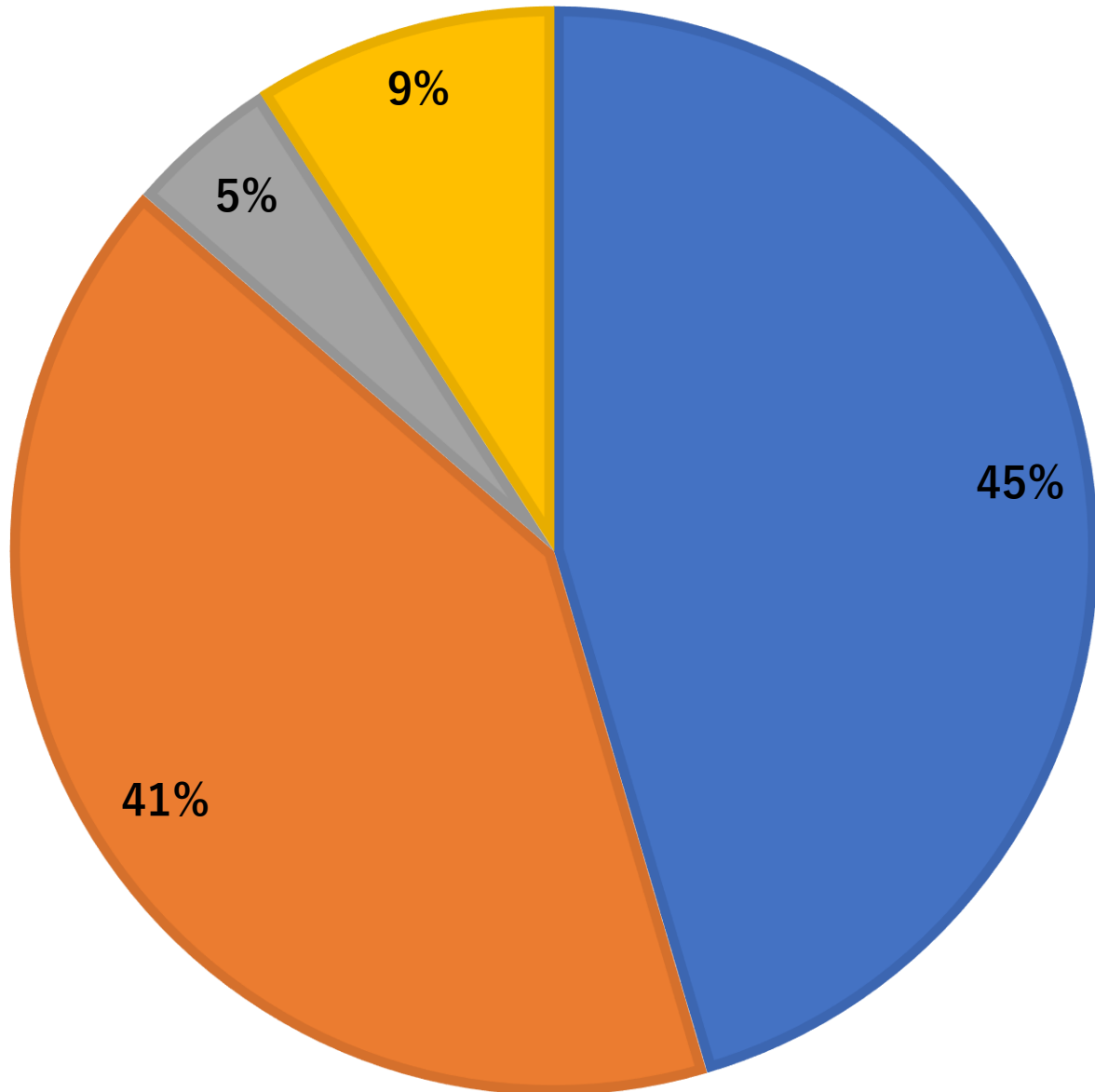


### 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・美味しい（クララトーホー）
- ・本人がとても満足していて、お昼は変わったもの（麺類）が出ると話していました（トーホー）
- ・施設内で調理された家庭的で温かい食事が提供されている（トーホー）
- ・メニューを見せていただいたり、食事の様子を伺ったりし安心している（トーホー）
- ・年齢的に食が細くなっている（トーホー）
- ・食事については見ていないので分からない（花時計）

## 4.入浴について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

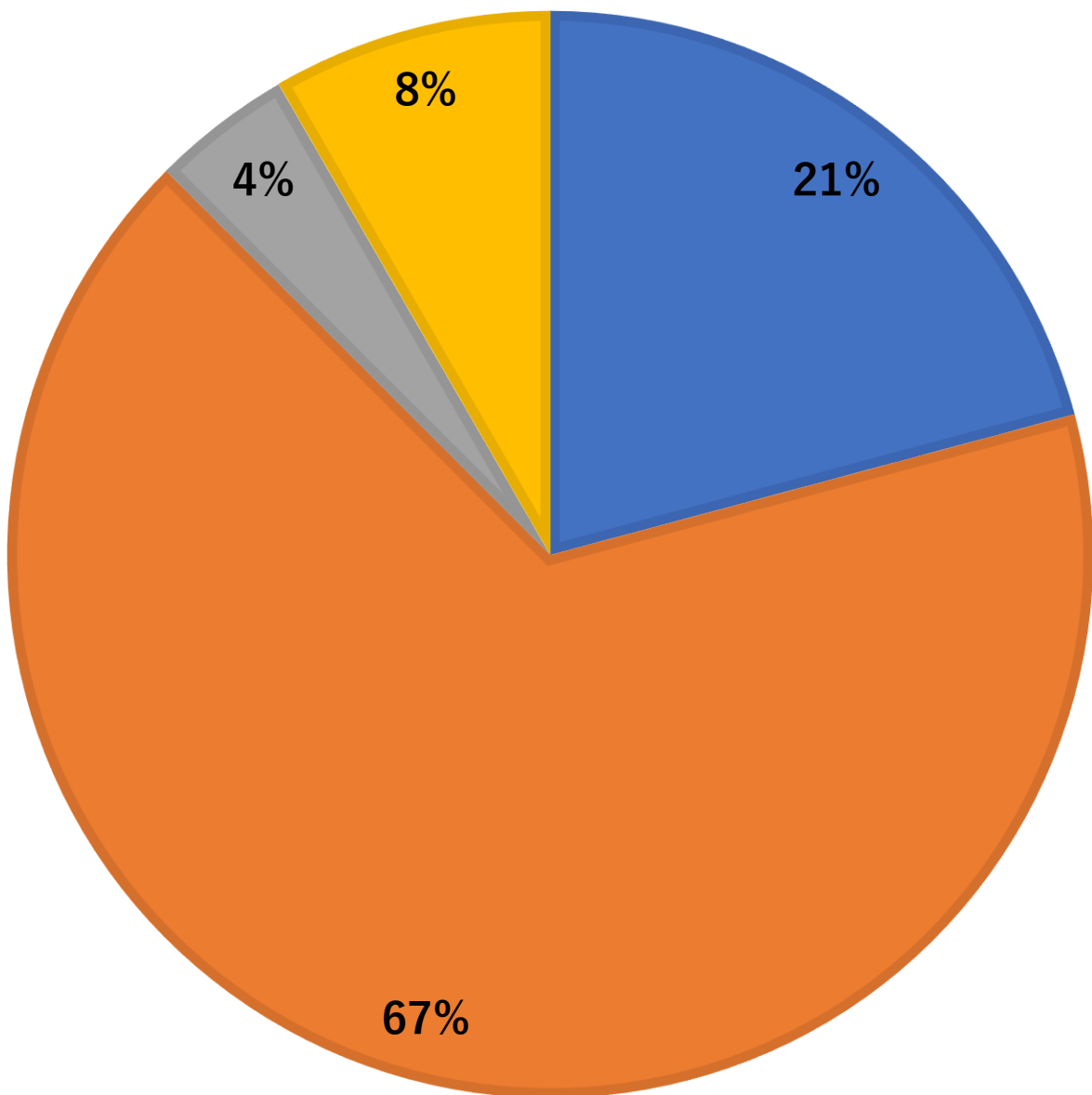


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ありがたい（クララトーホー）
- ・本人の状況に応じて対応していただいているように思う（トーホー）
- ・個別の状況に応じた対応をされており、適正と思われる（トーホー）
- ・本人から苦情はない（トーホー）
- ・見ていないので分からない（花時計）

## 5.行事・余暇活動について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

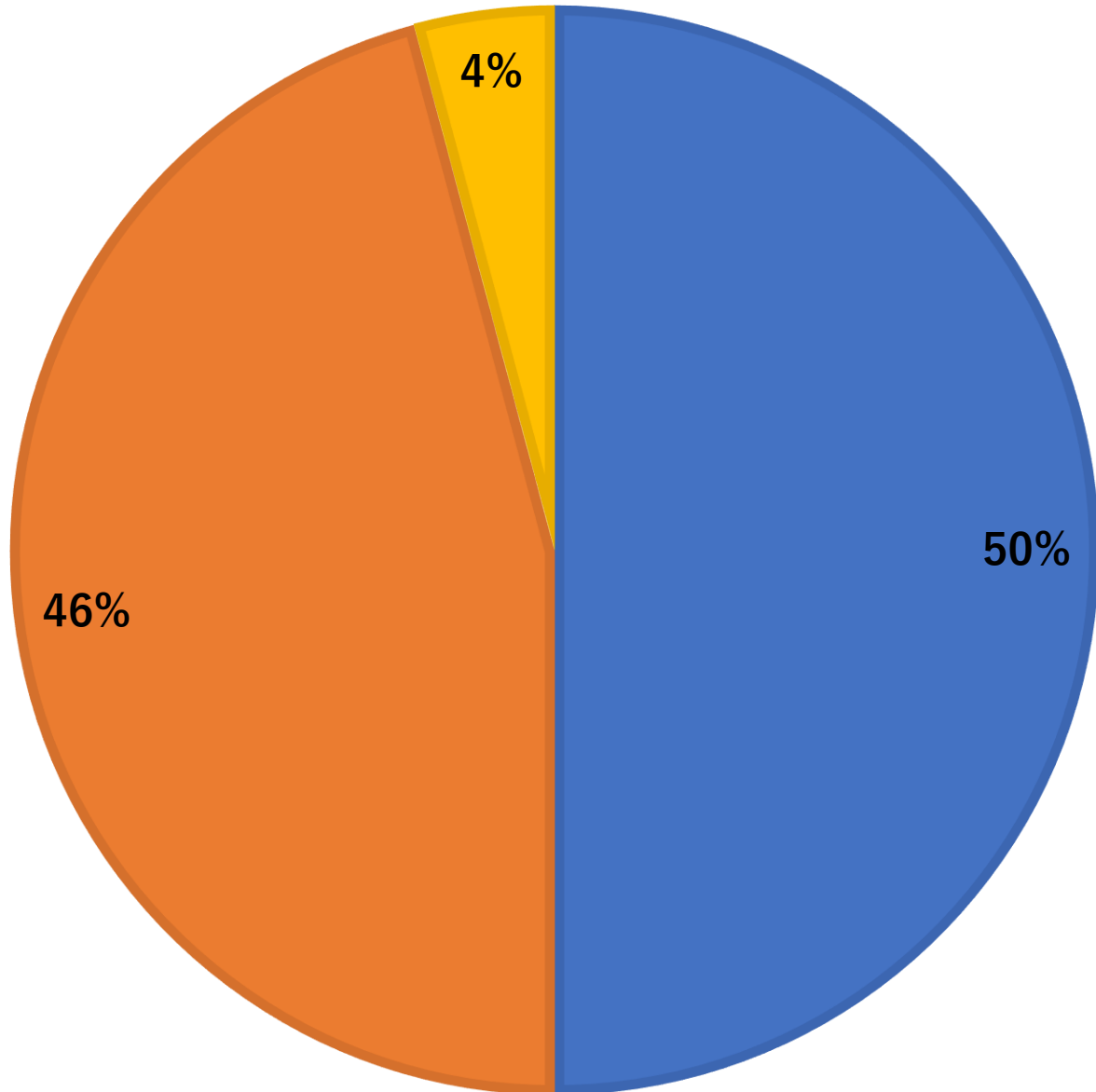


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・新しい事が楽しい（クララトーホー）
- ・ゲームなどしたり、ホーム外へ出た事など楽しそうに話しています（トーホー）
- ・季節ごとの行事等色々と工夫されている（トーホー）
- ・以前イベントの見学をさせていただいた時に本人が興味を持って参加しており、少しでも刺激になればと思った（トーホー）
- ・報告を見る限り行事は十分と感じられる（花時計）
- ・行事・余暇活動が無い（梅田）

## 6.電話対応について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

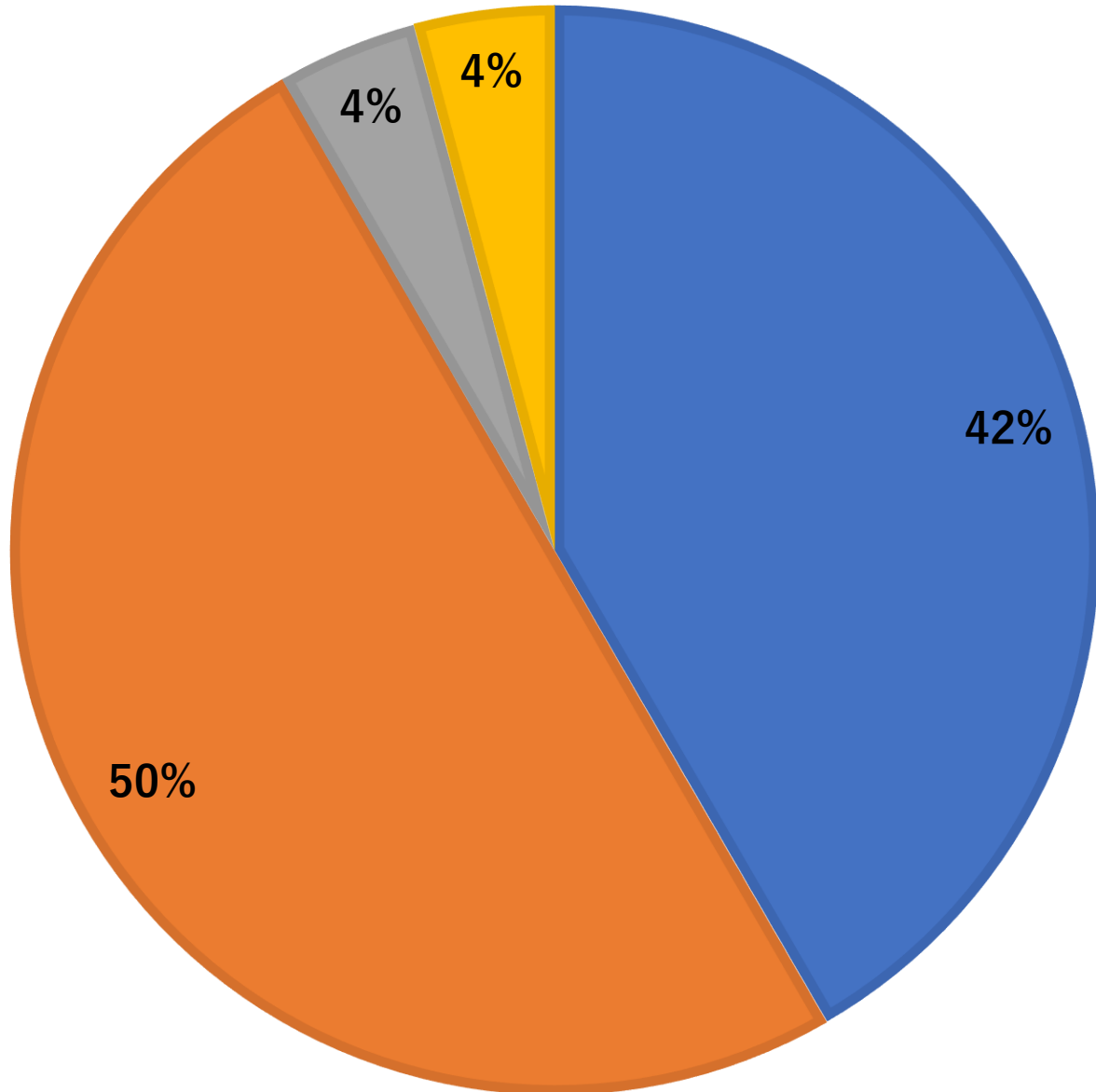


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・些細なトラブルでも逐一お知らせを頂き、常に状況を確認出来安心している（トーホー）
- ・通常の連絡で十分な対応をしていただいている（花時計）
- ・対応に満足しているが、男性で1名、対応の良くない方がいる

## 7.職員の対応について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

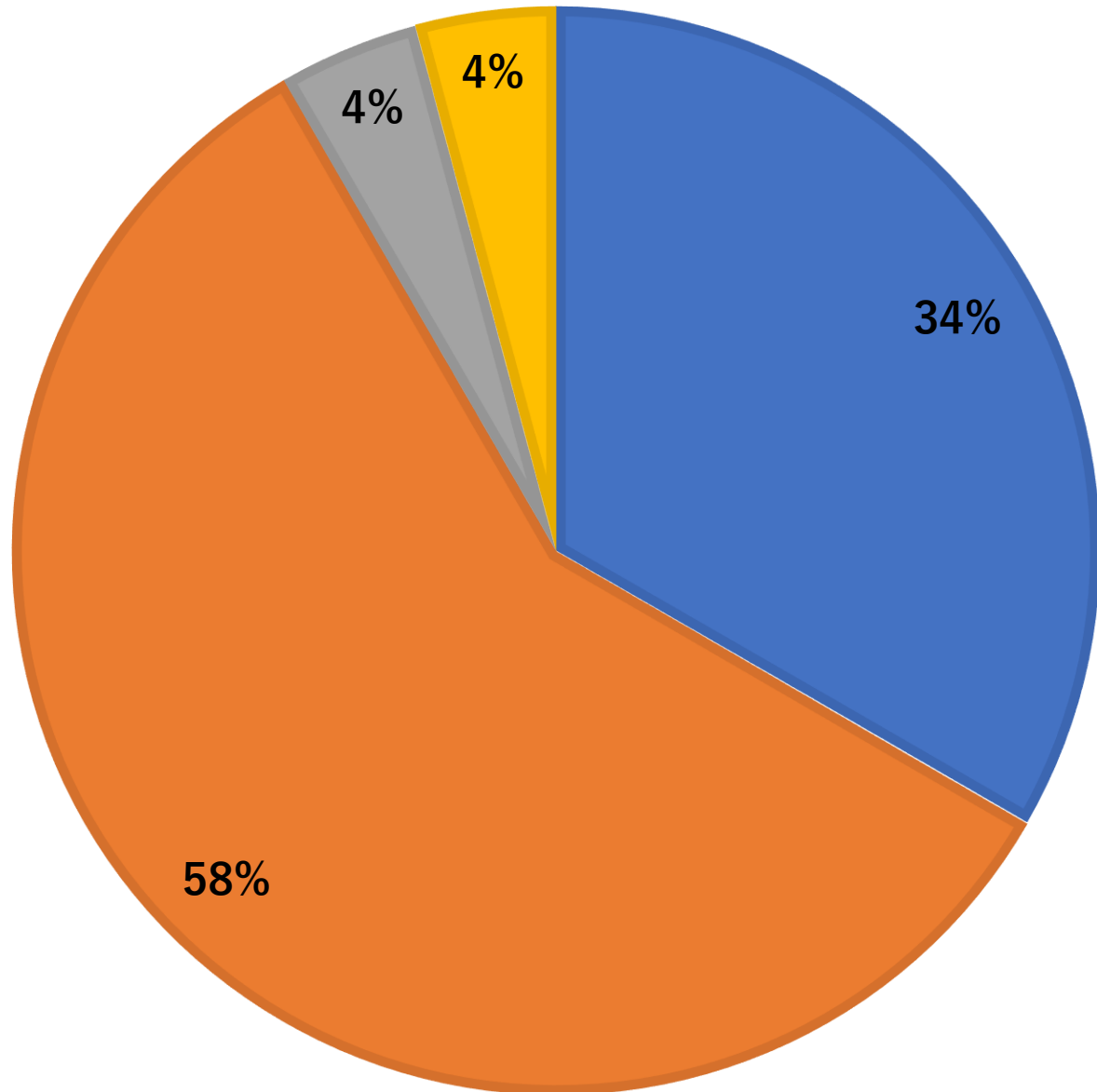


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 本人の重いを尊重し、親切、丁寧に対応していただいている（トーホー）
  - ・ 個人の状況に応じた対応をして頂いている（トーホー）
  - ・ 面会時いつもよくしてもらっている（トーホー）
  - ・ 訪問時の対応から適切な対応が感じられる（花時計）
- ・ 対応に満足しているが、男性で1名、対応の良くない方がいる（梅田）

## 8.プライバシーについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

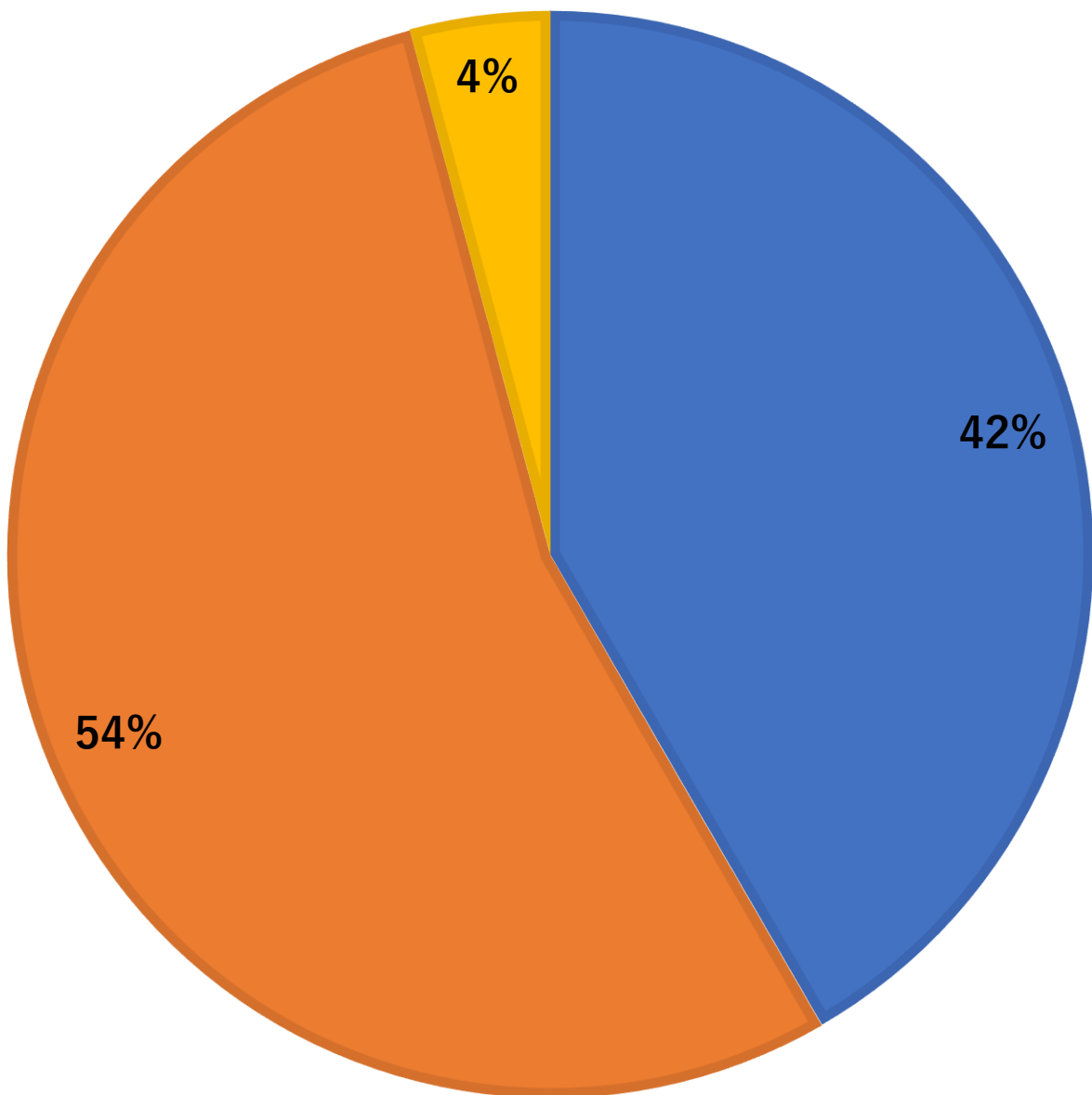


## 入居者様のご家族様からのご意見

- ・ 良い環境（クララトーホー）
- ・ 処置が必要な場合、個室にて行うなど状況に応じた対応がされている（トーホー）
- ・ 多分守られている（花時計）

## 9.職員のマナーについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

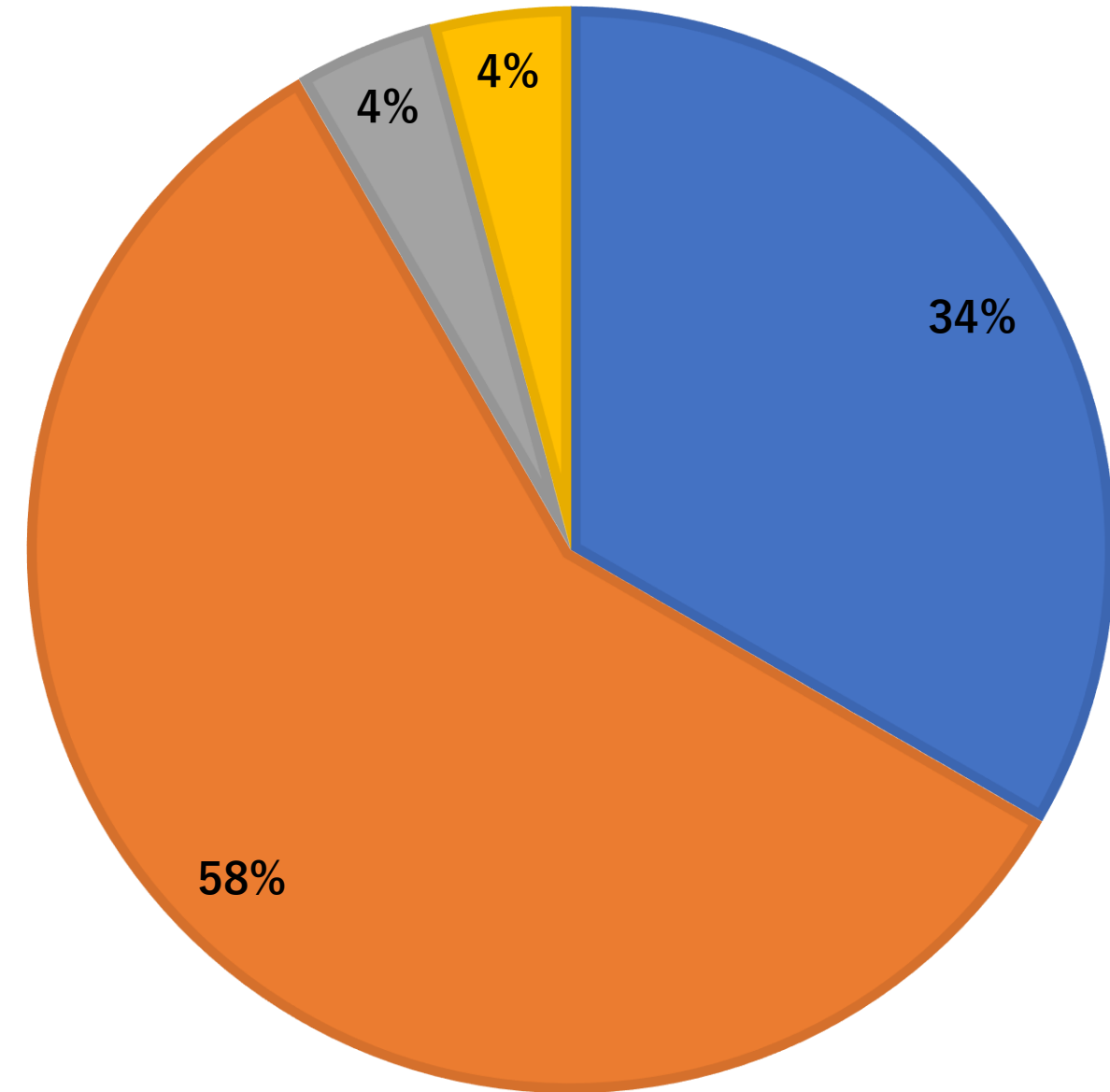


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 本人の重いを尊重し、親切、丁寧に対応していただいている（トーホー）
  - ・ 個人の状況に応じた対応をして頂いている（トーホー）
  - ・ 面会時いつもよくしてもらっている（トーホー）
  - ・ 訪問時の対応から適切な対応が感じられる（花時計）
- ・ 対応に満足しているが、男性で1名、対応の良くない方がいる

## 10.ホーム全般について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

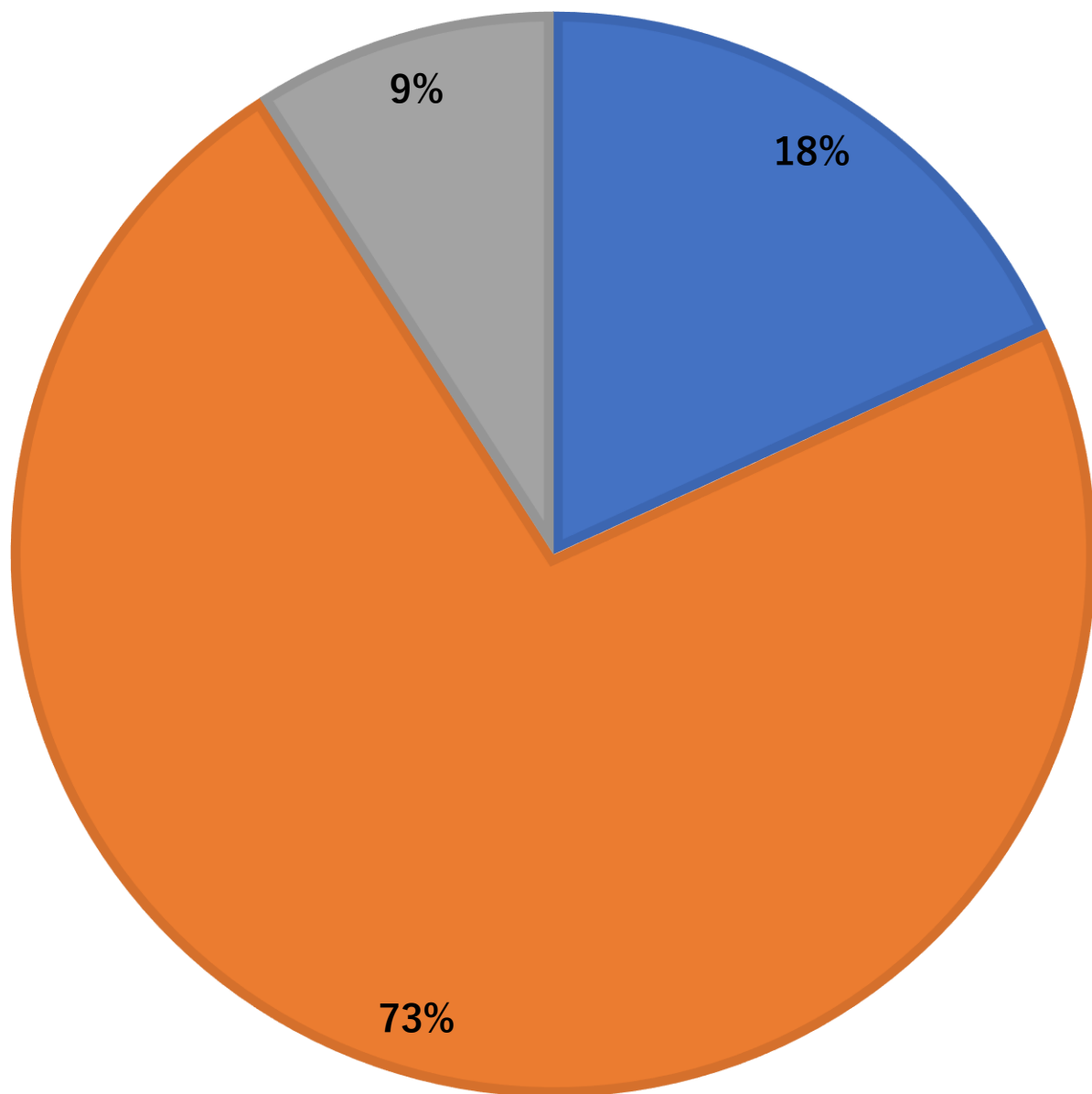


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 個々の状態をしっかりと把握し、本人に寄り添った対応をして頂いている（トーホー）
- ・ 家族としては求める要件は満たしている（トーホー）

## 11.パンフレット・ホームページについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

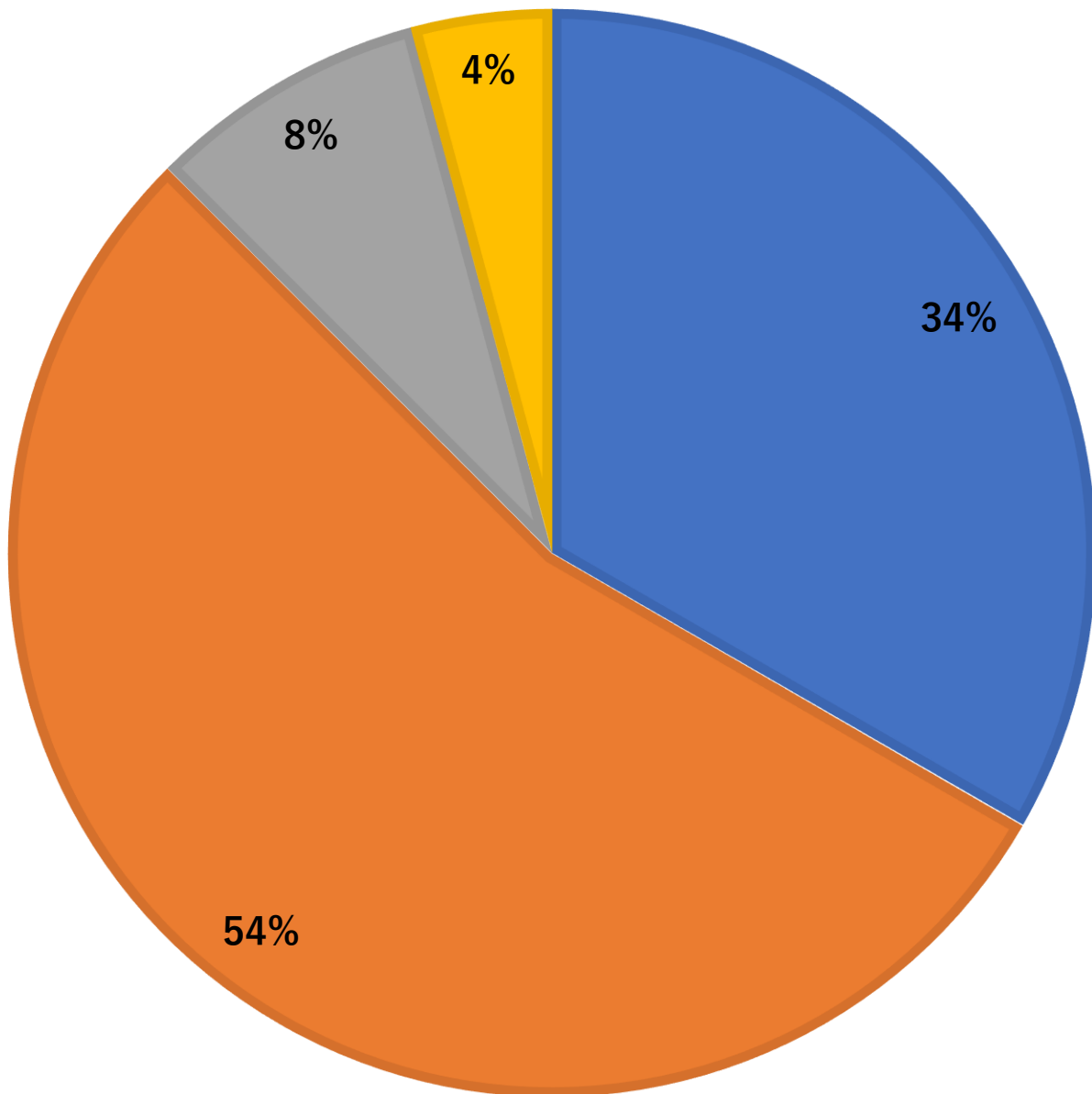


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・あまりホームページを見たことが無い（トーホー）
- ・拝見する機会もなかった（トーホー）
- ・ホームページ・パンフレットは入居の時見ただけ（トーホー）

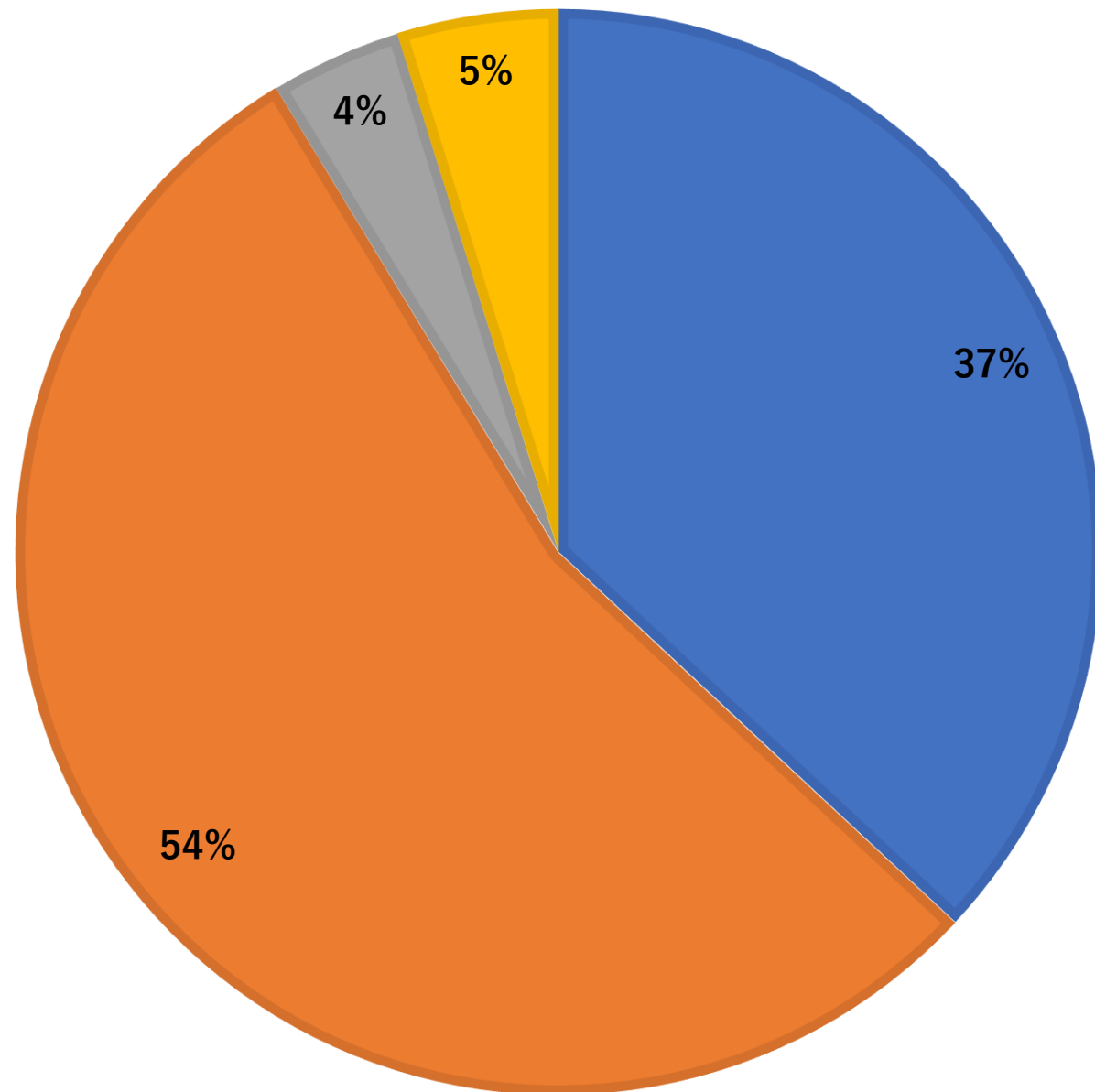
## 12.友人やご家族に勧めますか

■ 勧める ■ おそらく勧める ■ おそらく勧めない ■ 勧めない



## GH部 回答結果

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足



# 入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

・ これからも機会をとらえ、初詣やお花見等外に出る機会を増やしていただければと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

（トーホー）

ご家族様  
布。  
家族としては入所し生活しているわけではなく、面会時に様子を見がう事で判断し、回答しており、適確な回答は困難と思います

（トーホー）

・ 多忙な中、丁寧な対応をして頂いていると思う（花時計）

・ 時にわがままを言う時もありますが、根気よく対応して下さい、感謝しています。これからもよろしくお願いいたします（梅田）

# 入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

- ・お世話になるばかりで感謝の次第です。ありがとうございます。（クララトーホー）
  - ・コロナ以降なかなか居室の様子がわかりませんが、今後も、本人の清潔を保って頂き健康的で安全に朗らかな生活を送らせて頂きたいです。（花時計）
  - ・外観を綺麗にした方ががが良い。玄関前や施設周囲。バルコニーなど。（花時計）
  - ・食事は、満足しているらしい。レクリエーション等がもう少しあると尚良い。
- 職員の皆様には、諸々ご対応いただき、頭が下がる思いです。（クララトーホー）
- ・大変お世話になりました。（クララトーホー）
  - ・現実を冷静に見る目が、欠けているのでは？と思うことがありました。（クララトーホー）
  - ・食事内容（献立）、入浴や行事活動などについては報告を頂いていないので点数をつけられませんでした。まさに、報告がほとんど頂けないという事が不満な点です。（クララトーホー）

# 事業所からの答え

## 問2 居室環境について

- ・皆様の快適な生活をたもてる様、環境整備に取り組めます。

## 問3 食事について

- ・ホーム生活において楽しみの一つであるお食事に関して、皆様に喜ばれる内容とサービスの提供を心掛けてまいります。

## 問4 入浴について

- ・皆様の状況に配慮しながら事故の無いよう、入浴対応いたします。

## 問5 行事・余暇活動について

- ・レクリエーションや外出企画に関して、皆様に充実した内容を提供できるように検討してまいります。

# 事業所からの答え

問6 電話対応について

・貴重なご意見として頂戴し、今後の改善に活かしてまいりたいと思います。

問7 職員の対応について

・接遇に関する研修実施による再認識、および職員間の意識付けを徹底し接遇力向上に努めます。

問8 プライバシーについて

・適切な対応を考慮し、皆様が安心して生活がおくれる様に配慮致します。

問9 職員のマナーについて

・職員ひとり一人が自身のお客様対応を省みて、今後の改善および更なる対応力向上を目指します。

# 事業所からの答え

問10 ホーム全般について

・今後も皆様に満足いただけるホームを目指してまいります。

問11 パンフレット・ホームページについて

・貴重なご意見ありがとうございます。広報活動の今後の参考にさせて頂きたいと思えます。

問12 友人やご家族に勧めますか

・より良い施設づくりへの努力を継続し、皆様に選んで頂けるようなホームを目指します。

まとめ

・今回の調査結果について全ホーム職員で共有し、より良い施設づくりの参考とさせて頂きたいと思えます。多数の貴重なご意見を頂き、誠に有難うございました。

この度お客様満足度調査に、ご協力いただき誠にありがとうございました。

当施設に対して頂戴しました感謝のお言葉や改善のご要望を、職員全員に共有させていただきました。

ご入居者様・ご家族様が安心してご利用いただけるよう、ご意見やご要望につきましても施設と法人が連携し、早期改善に取り組んでまいります。今後とも何卒よろしくお願ひ申し上げます。

医療法人社団 三思医光会  
東毛地区 介護部地域連携室