

2025年度 介護サービス利用満足度調査 (入居サービス)

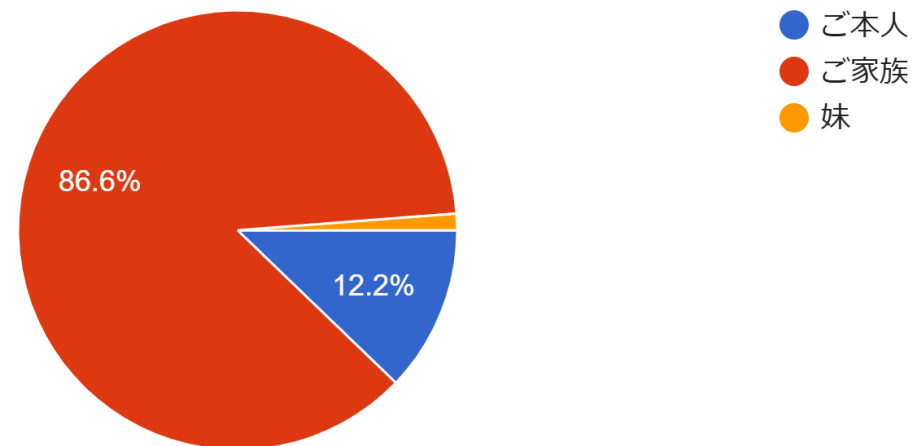
集計期間

2025年10月1日～2025年11月20日

【回答人数及び関係性】

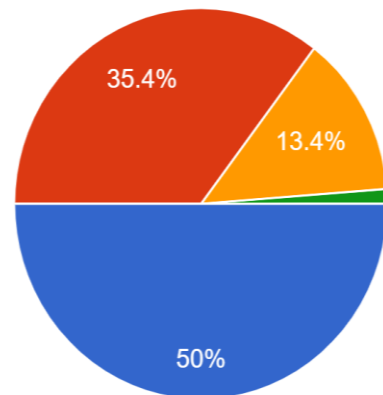
HitomeQコネクト⇒70名（Googleフォームにて）
請求書同封にて⇒25名（アンケート用紙含む）
施設内掲示⇒（Googleフォームにて）
内82名の回答あり

ご利用者との関係
82 件の回答



1.スタッフの言葉遣いや身だしなみはどうか。

82 件の回答



- 非常に良い
- まあまあ良い
- ふつう
- 少し悪い
- 悪い

設問についてのご意見

- ・ 担当する方によって言い方のキツイ方がいるかな
- ・ 献身的だと思われます。
- ・ まあまあ良いというより「良い」という印象です。
- ・ いつも親切に対応して頂きありがとうございます。
- ・ 優しく声がけしてもらい満足しています。
- ・ いついっても、スタッフの心使いに感謝しております。
- ・ 介護士さん、看護師さん、相談員さんの皆さん気持ちよく対応してくださりいつも感謝しております。
- ・ 一部介護士さんと看護師さんの言動が気になりますがその都度ご意見をしております。
- ・ どの時間帯で訪問しても、忙しい中でもいつも丁寧にご対応いただいています
- ・ 言葉が丁寧すぎて、機械的で通じない感じがすることもあります。
- ・ いつも丁寧な対応をしていただき有り難く思います

松戸愛光園より

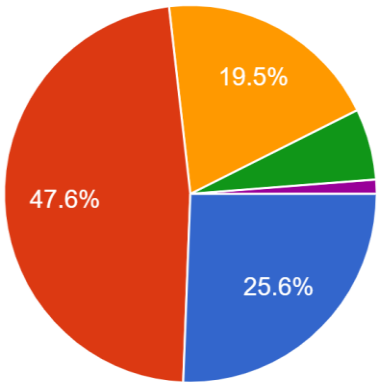
ご意見ありがとうございます。今回のアンケートでは、接遇面では好意的な評価を多く頂きホッとしております。

しかし一方でスタッフによって対応の差があるといった回答もありました。

今後はスタッフ一同身だしなみ、言葉遣いといった基本的なところから見直し初心を忘れぬよう取り組んで参ります。

2.施設内の環境整備、清潔感について

82 件の回答



- 非常に良い
- まあまあ良い
- ふつう
- 少し悪い
- 悪い

設問についてのご意見

- ・ 外観（建物）は汚れた感じ。近く塗装計画あると思いますが。
- ・ 個室の床があまりきれいでない時があり少し気になります
- ・ 入所している方達衛生的にも良いと思います！テーブルの足にガムテープで、補強していたり、お風呂もふるそうですね！
- ・ 部屋の中、車椅子がいつも汚れている。本人が汚すので仕方ないところもあると思いますが。特にエアコンが汚れているので定期的に清掃して欲しいです。
- ・ 居室の便器の汚れが気になります
- ・ 面会時に室内を軽くはかせてもらっています。
- ・ 部屋の清掃等はあまりしていないようで埃がたまっていたりする。ゴミ箱のゴミも何日もそのままだったりしている。ベランダのハトのフンが溜まっていて窓が開けられない。
- ・ 居室にほこりがたまっていました。ベッド下、エアコンのほこりが特に気になりましたが、定期的に清掃はされていますか？

松戸愛光園より

ご指摘ありがとうございます。松戸愛光園も事業開始より20年以上経過し修繕が必要な箇所が増えてきております。

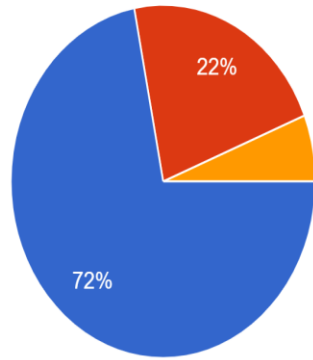
ご入居者・ご家族にはご心配おかけし恐れ入りますが順次対応している状況となります。

お部屋の清掃につきましてもご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。スタッフ一同再度見直しご利用者が

快適にお過ごしいただけるよう努めて参ります。

3.困りごとがあった際、気軽にスタッフへ相談ができますか

82 件の回答



- 相談できる
- どちらかといえば相談できる
- どちらかという相談しづらい
- 相談しづらい

設問についてのご意見

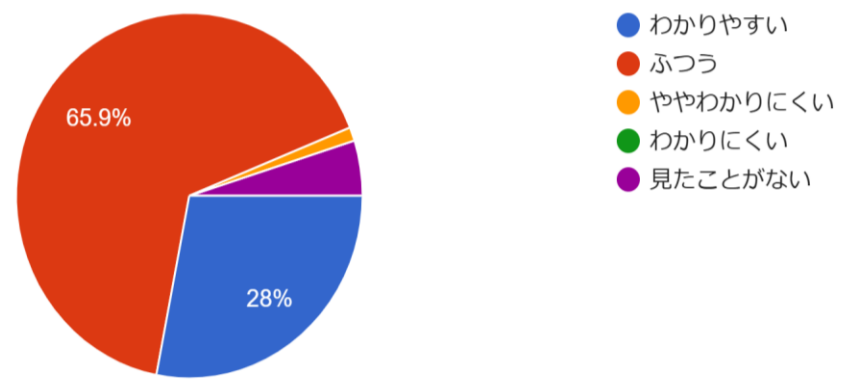
- ・ 親身に相談にのっていただいています。
- ・ 今まで特に困りごともなく安心しておまかせしています。
- ・ スタッフの方の入れ替わり等で慣れてくると変わってしまうこともあり人員不足なのかちょっと話したい時など誰もいないことが多々あります。
- ・ 面会時職員の方々が、忙しそうにされているので声をかけづらい雰囲気がある。
- ・ 相談員さん・ケアマネさん・看護師さんへ不安な事等はいつも親身に相談を聞いて頂いております。いつもありがとうございます。
- ・ たいへんありがたく思ってます
- ・ いつも説明が細やかです
- ・ 生活相談員の対応がとてもよく安心して親を預けることができます。ありがとうございます。
- ・ すぐにご対応していただきました。
- ・ 誰に相談しても的確に答えてくれるので信頼して何でも相談する事が出来て助かっております。

松戸愛光園より

ご意見ありがとうございます。生活相談員だけでなく各スタッフにおいても気軽に相談がしやすい振る舞いや雰囲気づくりを心掛けて参ります。

4.当施設に関する情報について（パンフレット、ホームページ、広報誌）
82 件の回答

設問についてのご意見



- 写真の掲載等その都度連絡していただき広報誌を見るのを楽しみにしています。
- 以前面会制限があった時に条件などを確認しようと思いホームページを検索したことがあるのですが、どこを見ればいいのか見方がよくわかりませんでした。
- 広報誌の、写真から楽しさが伝わります

松戸愛光園より

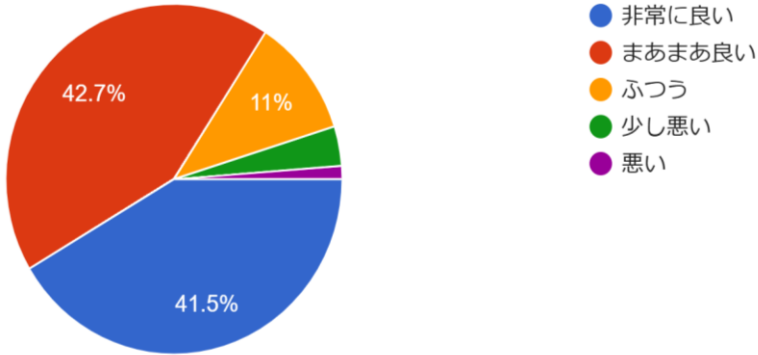
ホームページについてご指摘ありがとうございます。今後はわかりやすく見やすい内容となるよう検討して参ります。

広報誌をご覧いただきありがとうございます。楽しみにしているとお声がいただけてスタッフも励みになります。

またHitomeQコネクトにご登録いただいているご家族にはLINEにて行事やイベントのお写真をお送りしております。

ぜひご活用ください。

設問についてのご意見



- ・ 生存のために必要な行動のすべてについて、日々途切れることなく継続して面倒をみていただき、本当にありがたいばかりです
- ・ 入浴や食事提供時をみる機会がほとんどないので、回答は難しいです。
- ・ 食事で提供されるアルソカルはデザート味のものばかりで、疑問を感じています。
- ・ 入浴について日々キレイを保って下さいましてありがとうございます。本人に目ヤニが多かった時顔を拭いてもらえたらいいなということが2ヶ月以上続いたので少し悪いにさせていただきました。
- ・ 食事についてです。限られた予算、スタッフで如何に効率よく、利用者が美味しく食べられるように創意工夫をされていることと日々感謝しております。
- ・ ひとえに我が親のワガママなのですが、食事が口に合わない、、、と言います。特にお米が。お世話になっておきながら勝手を言って申し訳ありません

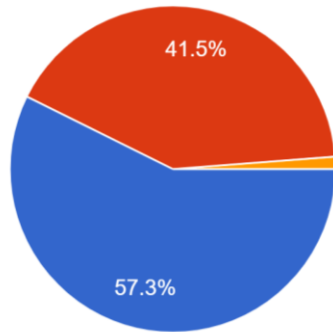
松戸愛光園より

松戸愛光園では年に1度、お食事の嗜好調査を実施しております。皆様のご意見も参考にさせていただきながら楽しみにしていただける食事の提供に一層努めてまいります。

目ヤニが多かったということでご心配おかけして申し訳ありませんでした。洗顔や整髪といった整容のケアを見直しご入居者が清潔に気持ちよくお過ごしいただけるようにスタッフ一同取り組みます。

6.施設内はご利用者の安全面に配慮されていると思いますか。

82 件の回答



- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- 思わない

設問についてのご意見

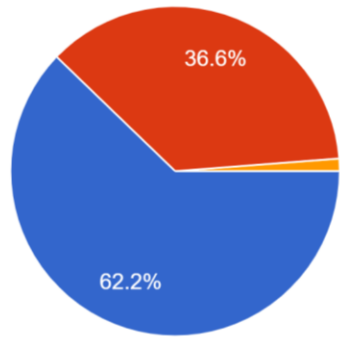
- ・ 自力で立てなくなったところすべって転んだりしないよう特に注意してもらいました。
- ・ 色々安全に過ごせる様、家具の配置等、クッションマットの張替え等配慮していただきありがとうございます。
- ・ 入所してひと月足らずでベッドから転落した経緯があるため安全面については注意していただきたいです。

松戸愛光園より

ご意見ありがとうございます。介護スタッフをはじめ、多職種で協働しご利用者が安心・安全にお過ごしいただけるよう取り組んで参ります。またご入居者の異常をすぐに察知できるようにインカムや見守りシステムといったICT機器も活用していきます。

7.ご利用者の健康管理は適切にされていると思いますか。

82 件の回答



- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- そう思わない

設問についてのご意見

- ・ 月単位で体重を教えて欲しいです。
- ・ 食事がとれにくくなってだいぶ衰えて心配しましたが今少し回復してきてよかったです。
- ・ 健康管理についてはどの様に行われているのか詳細がわからない。ただ目ヤニがついて目が開かない状態の時があり不安になる時があります。
- ・ 具合の悪そうな素振りを見ることはなく、何処かが痛かったり苦しかったりという発言も聞きません。毎日を安心してお任せしています
- ・ できる限りのことをしていただいと信じています。
- ・ 日常生活を含めて報告頂いています

松戸愛光園より

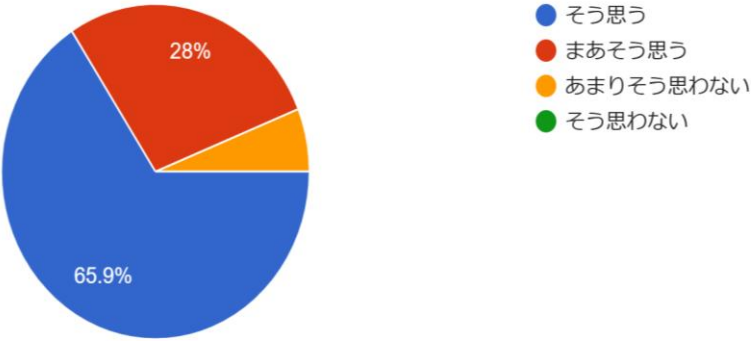
ご家族におかれましては外部受診の際、付き添いのご協力をいただきましてありがとうございます。

健康管理につきましてはご家族にもご相談をさせていただきながら安心してお過ごしいただけるよう今後ともご支援させていただきます。

8.施設やスタッフはご利用者本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれますか。

82 件の回答

設問についてのご意見



- ・ 意見、要望等をこちらから出す前にスタッフさんから提案していただき助かってます。
- ・ 前に問題が起きた時すぐに担当の方が対応してくれました。
- ・ 過去に家族への報告が遅れ疑問に思った
- ・ 母に胃瘻の話が出た時にとても不安になりましたが看護師と相談員がすぐに対応してくださり安心できました。
- ・ 現状で不満・不便が生じていませので、今のところスタッフの方に要望を出すケースがありませんので連絡は迅速にしてくれてると思います
- ・ 過去に園からの報告が遅れがあり疑問に思った
- ・ 忙しいのに申し訳ないと思いながらも気になったことがあり相談したところ、すぐに対応してくださり、大変感謝しております
- ・ とてもそう思います

松戸愛光園より

ご意見ありがとうございます。ご家族へのご報告についてはご不安なお気持ちにさせることないように速やかに実施致します。今後もしもご入居者、ご家族にとって気軽にご相談いただけるような身近な存在となれるよう努めて参ります。

自由記述①

- ・面会時の受付方法についてご提案です。お昼休みや土日祝日は職員の方が窓口には不在のことがあります。また業務されていて記帳の際に職員さんが身元確認をされていない様に思います。利用者の身元引受人は簡単に入口が開く仕組みを検討いただき（IoT等）、それ以外の部外者は必ず身分を明かしてから施設内に立ち入れる様な対策をしていただけると安心に感じます。現状ですと誰でも簡単に入館できるので不審者の立入が起こらないか心配になります。
- ・介護士さん・施設職員さんの人数がもっと増えると良いなと思います。
- ・施設のレクリエーション等HPに掲載いただけると嬉しいです。
- ・YouTubeの番組をお持ちだと思いますので動画配信等があると嬉しいです。
- ・居室内の見守りカメラは家族から要望があった際はすぐに見れるよう迅速に対応していただけるとより安心感が増します。
- ・介護業界はこれから更に発展していただきたいですし、尊いお仕事のためたくさん書かせていただきました。
これからも末永くお世話になります。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・とても楽しく、快適に利用させて頂いております。
- ・本人も家族も感謝しております。
- ・何かの、タイミングでも話したのですが、スタッフの方のお名前が分からず母との話の時に顔と名前が一致しません。名字だけでも名札をつけていただけないでしょうか？よろしくお願いします。
- ・お休みの連絡を何時頃までにしたらいいのか、また、電話をしていい時間がいつ頃なのか知りたい。忙しい時間帯にかけてしまうと申し訳ないので

自由記述②

- ・ 館内清掃が行き届いていると思います。老人施設特有の匂いもなく、清潔で安心感があります。スタッフ皆さんの言葉遣いや対応も丁寧です。ありがとうございます。
- ・ いつも本当にありがとうございます。介護の仕事は大変だと思いますが家族としては信頼しお世話して頂いているので残りの人生辛くならず穏やかに過ごせる事を一番に望んでいます。今後もよろしくお願いいたします。
- ・ 質問内容の回答にどちらとも言えないを加え5択にしてほしいと思いました。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 過去にはなかった笑顔が見られるようになった。
- ・ 有料で構わないのでリハビリサービスを提供して欲しいです。
- ・ 十分に満足しております
- ・ 本人との意思疎通もだいぶ難しくなっている中でも、日常の生活の面倒を多忙にも関わらず丁寧にみていただき、安心・安全に平穏な毎日を過ごせているのも皆様のお陰と感謝しております
- ・ いつも父の面倒をみていただいて、ありがたく思ってます。
- ・ お忙しい業務の中でも個々に合った穏やかな丁寧な介護をしてくださりありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ いつも大変お世話になっております。引き続き、どうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・ 利用者との面会時に介護スタッフに一声掛けるまでに些か時間が掛かる。（一人で数人を担当の為？）一工夫欲しいです。
- ・ 以前誤送信があり原因を究明するとありましたが、究明結果のお知らせをいただけませんでした。内容にもよりますが、個人情報流失の可能性を含め不安が残っています。
- ・ いつもいつも、大変お世話になっており感謝しております。我が儘で協調性が無いのでご苦勞お掛けしますが、宜しくお願い致します。

自由記述③

- いつも大変お世話になっております。面会時に足りないものなどをお聞きしていますが、聞きそびれてしまうこともありますので、メール等でお知らせください。
- 病院からこちらの施設に入所したところ、本人は険しい顔つきで心配していました。でもその後大変良くお世話していただき日に日に穏やかな表情になり安心してお任せしています。
- 愛光園に入所させていただきほんとうによかったです。感謝の気持ちでいっぱいです。
- 企画が充実していて少しでも楽しい生活を送れるようにとのあたたかい心が伝わってきます。根底にそのあたたかさがあるので心地よい空間（家）で安心して 気兼ねなく 自由意志も尊重され とても心地よく暮らせています。心より感謝申し上げます。ありがとうございます。
- サービス利用満足度調査は今後も継続していただきたいです。またそれ以外にも入居者やその家族からの意見・要望・提案をする機会を設けていただきたいです。

松戸愛光園より

たくさんのご意見ありがとうございます。

- リハビリサービスについては個別機能訓練という形で介護保険サービスで提供させていただいております。
- 以前HitomeQコネクトでの誤送信がありご心配おかけし申し訳ありませんでした。現在は複数のスタッフで内容を確認してからの送信を徹底しております。
- 昨今、様々な事件もありますので面会時の防犯対策も施設内で検討して参ります。
- 満足度調査につきましては今後も継続し皆様に貴重なご意見を頂戴しながらケアの質向上に努めて参りたいと思います。