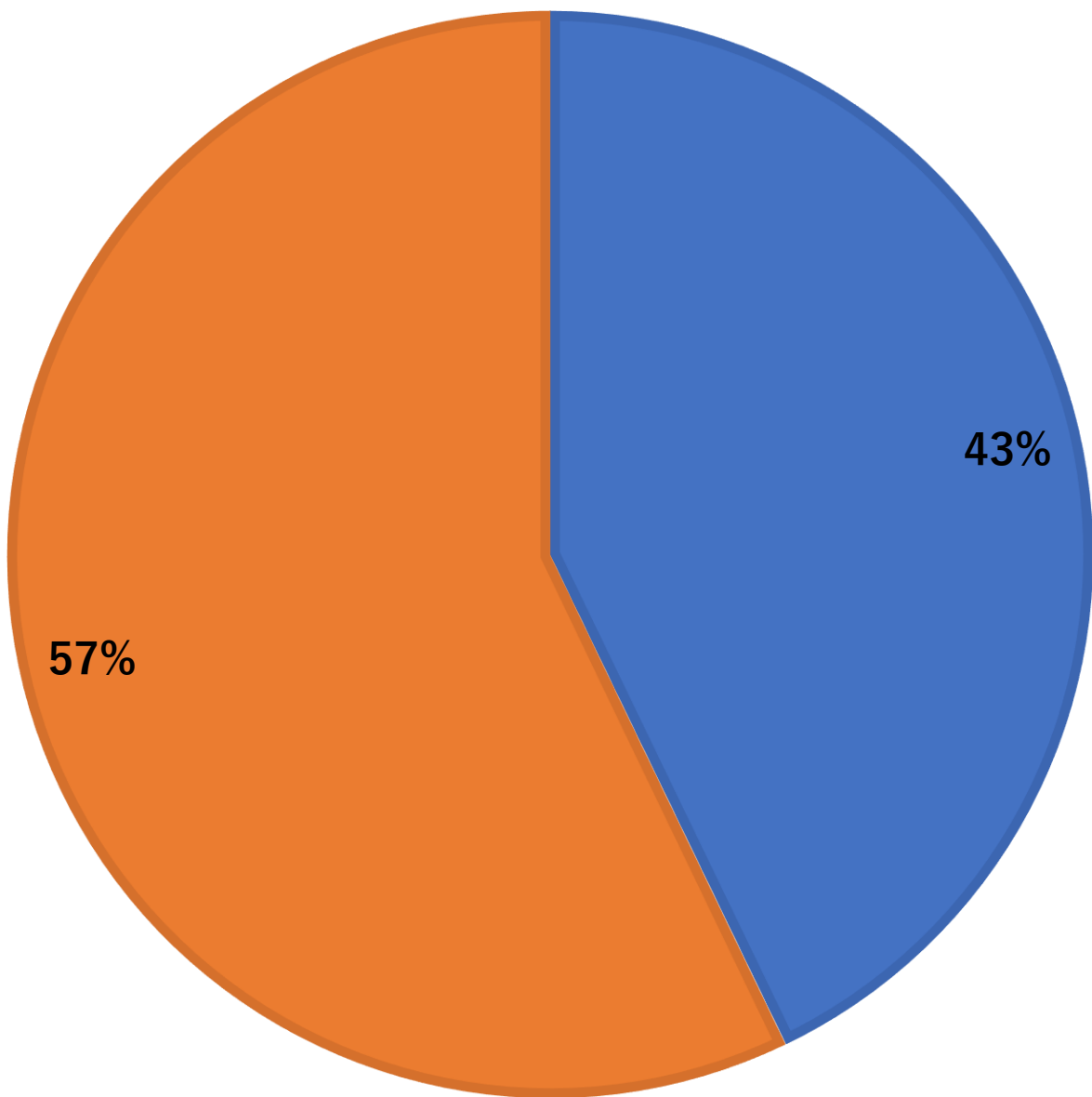


令和7年度 クレイン東邦 満足度調査結果

- 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14枚回収）
- 5.回収率：22.9%

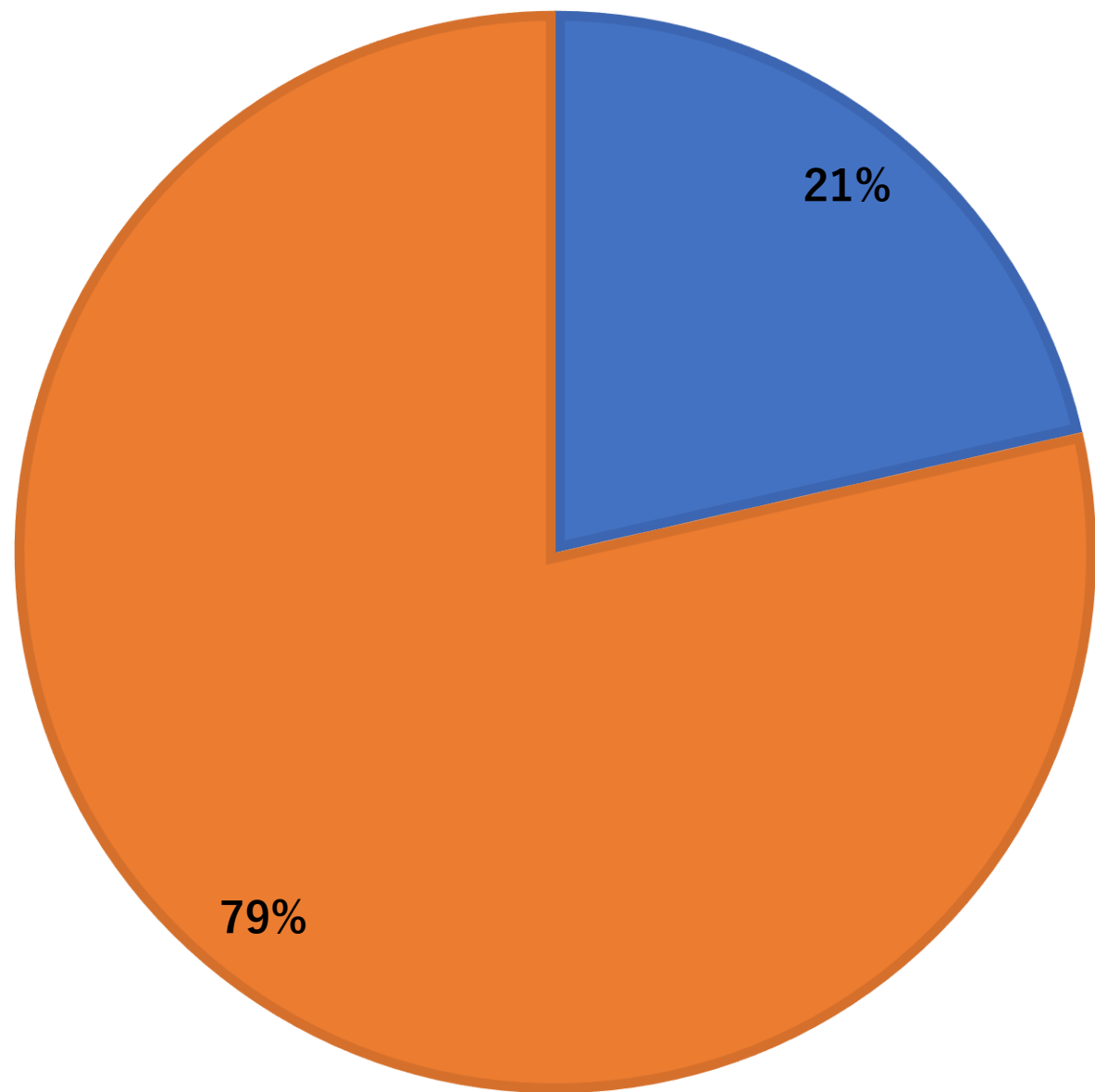
回答種別

■ Web ■ 手書き



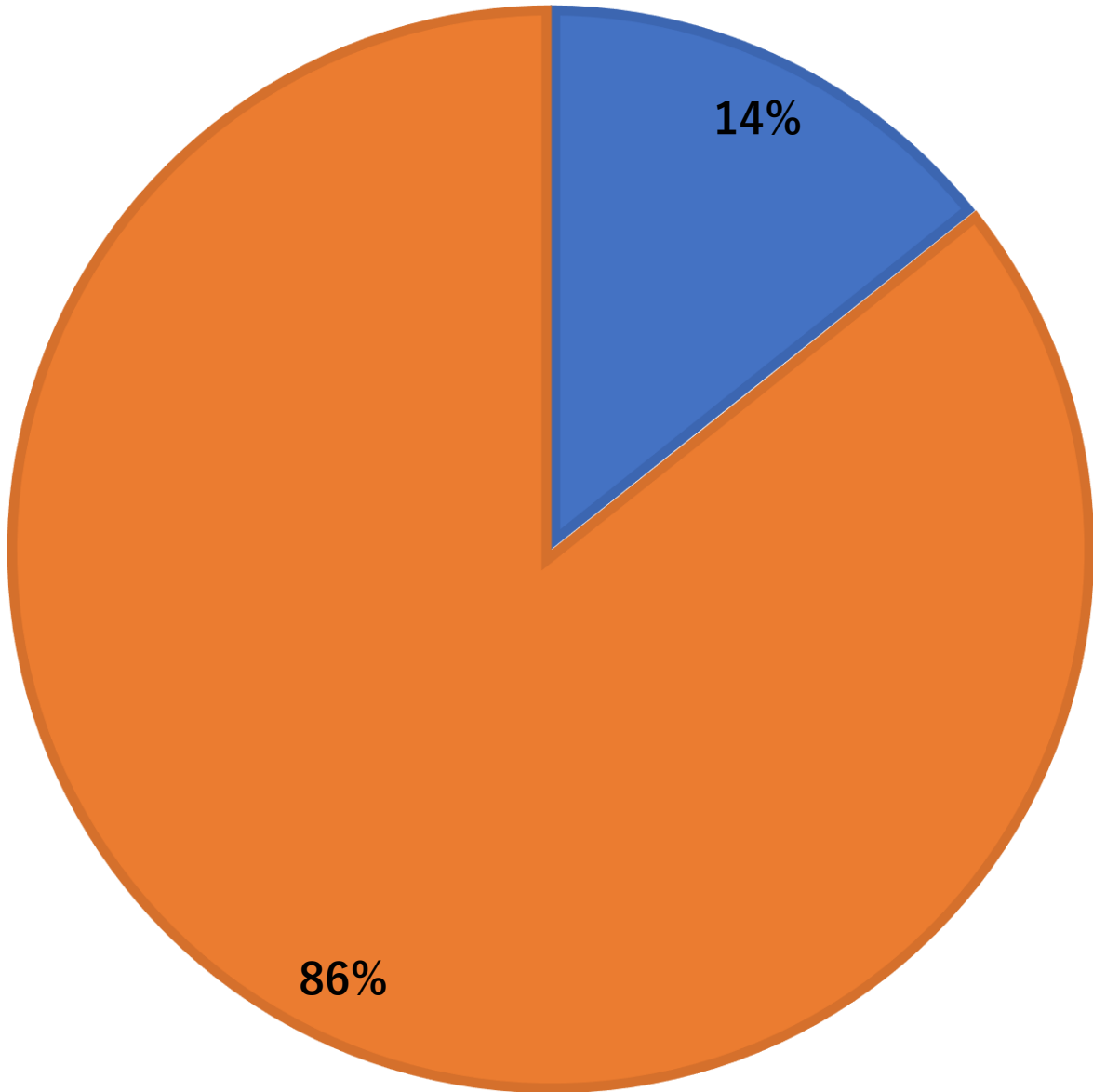
回答者

■ 本人 ■ 家族 ■ その他



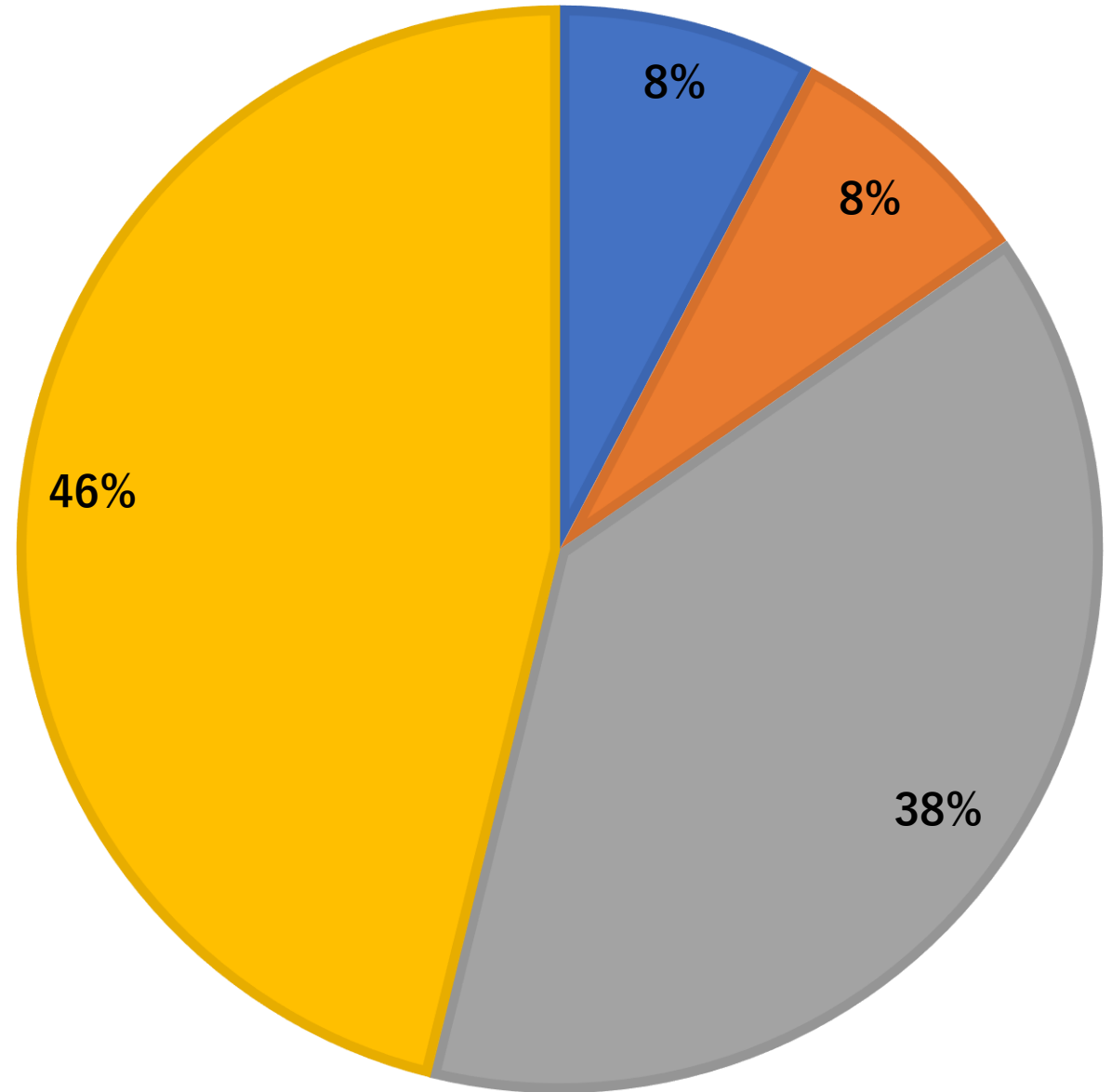
性別

■ 男性 ■ 女性



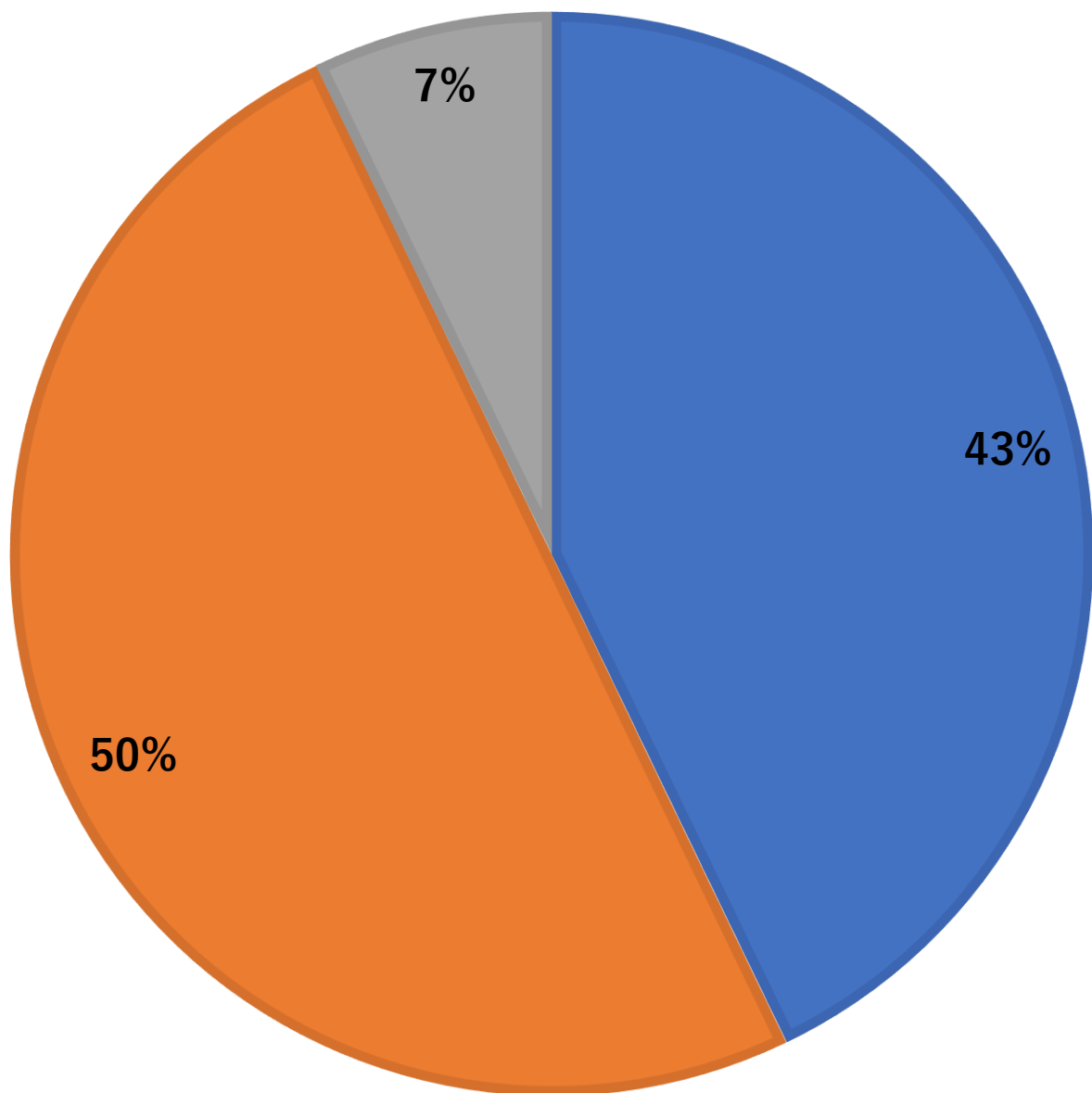
年齡

■ 60歲代 ■ 70歲代 ■ 80歲代 ■ 90歲～



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

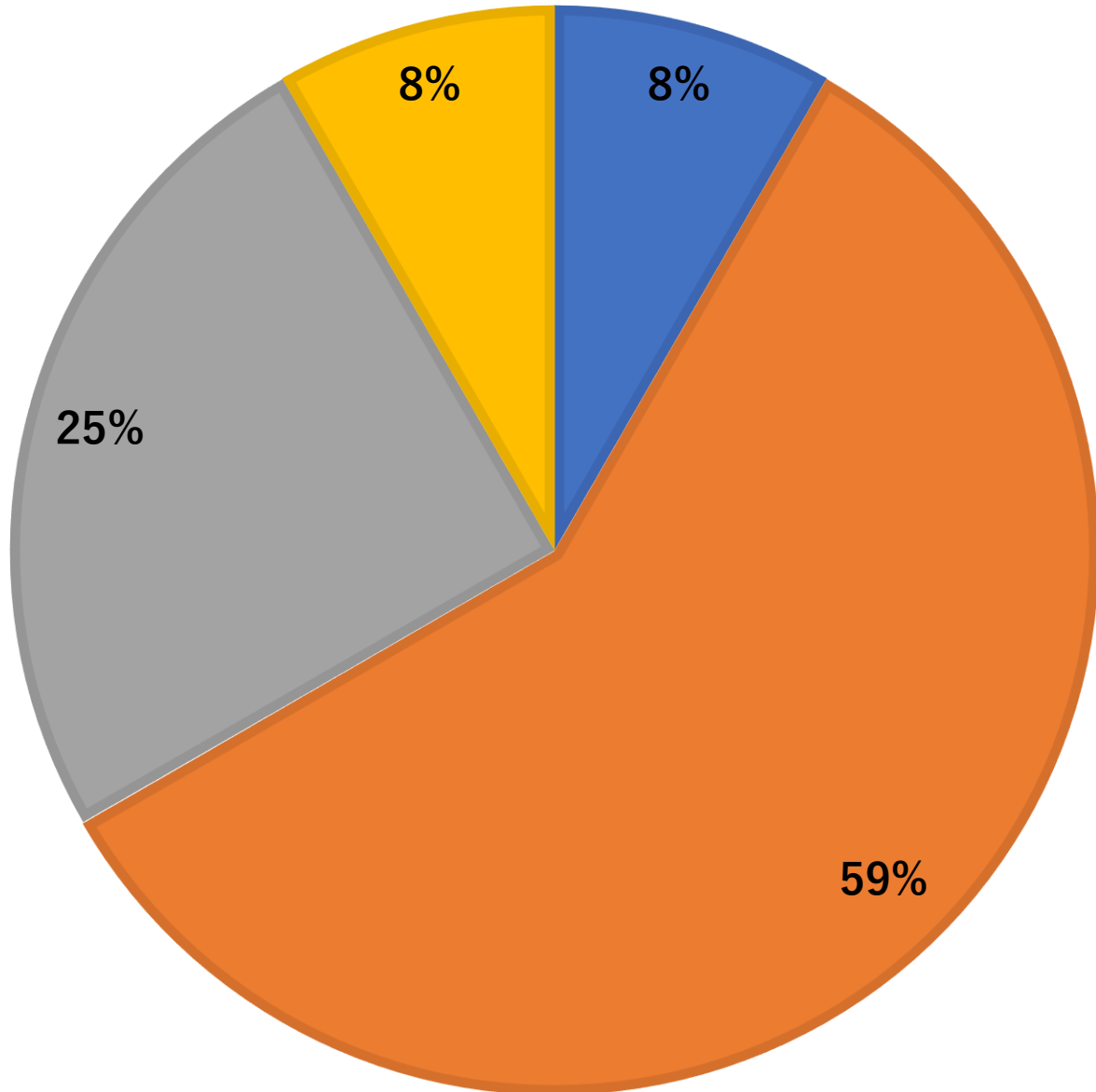


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ トイレが自分の部屋にあるところが入所した時空いて良かった
- ・ 車椅子でも使いやすい間取りになっているようです
- ・ もう少し広く車イスの使用も考えてほしい
- ・ エアコンの掃除をお願いしたい。特に冷暖房の切替時期に。

3.食事について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足



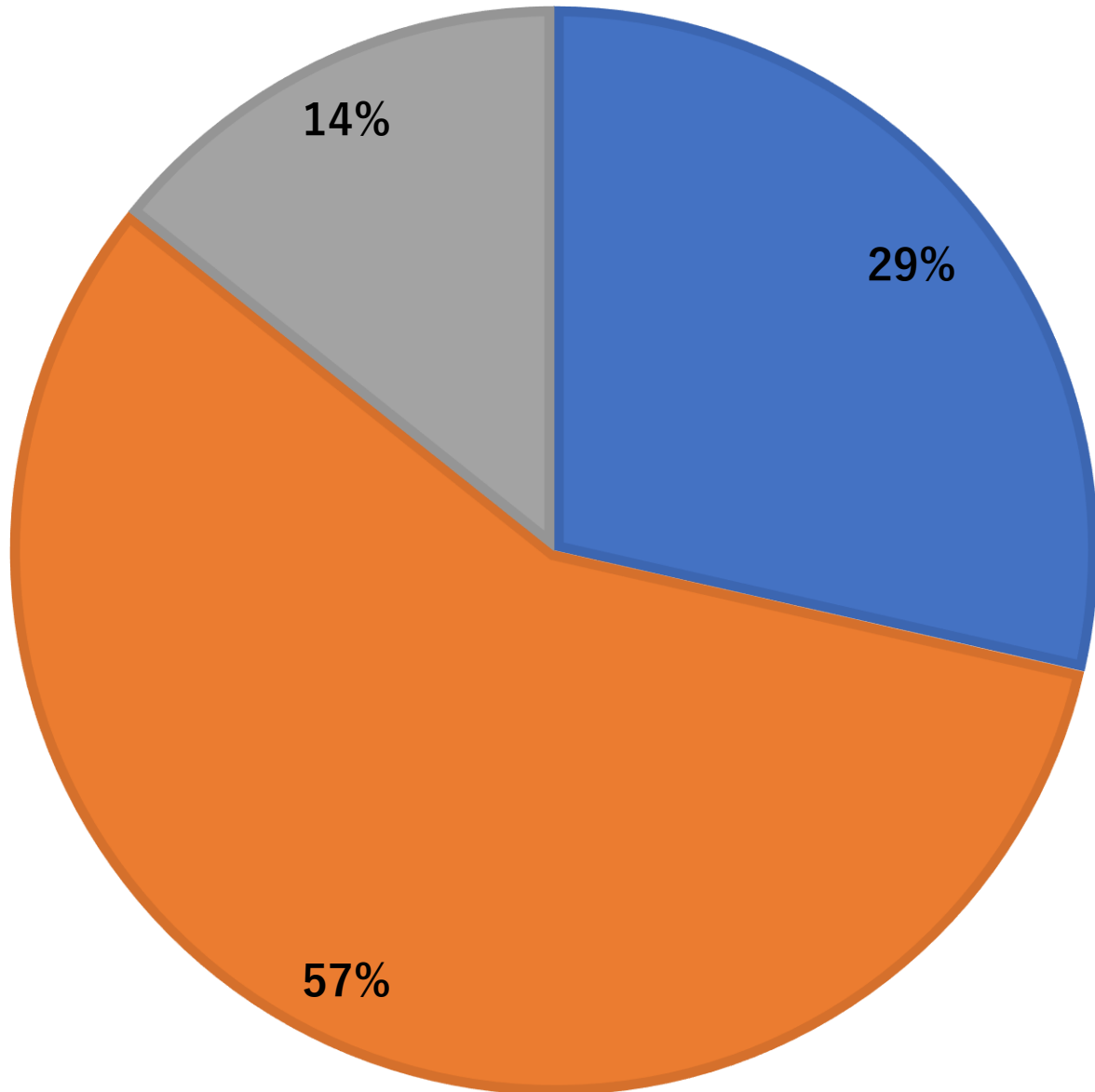
入居者様（ご家族様）からのご意見

・物価値上がりに苦労されていると思うが、美味しいご飯が食べたい。気のせいかな芯がある事がある様に思った。野菜に噛み切るのが出来ない時がある。献立は楽しみ

・利用者には食事が楽しみです。食事代は高くなってももう少し良い材料で牛肉等も出してほしい

4.入浴について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

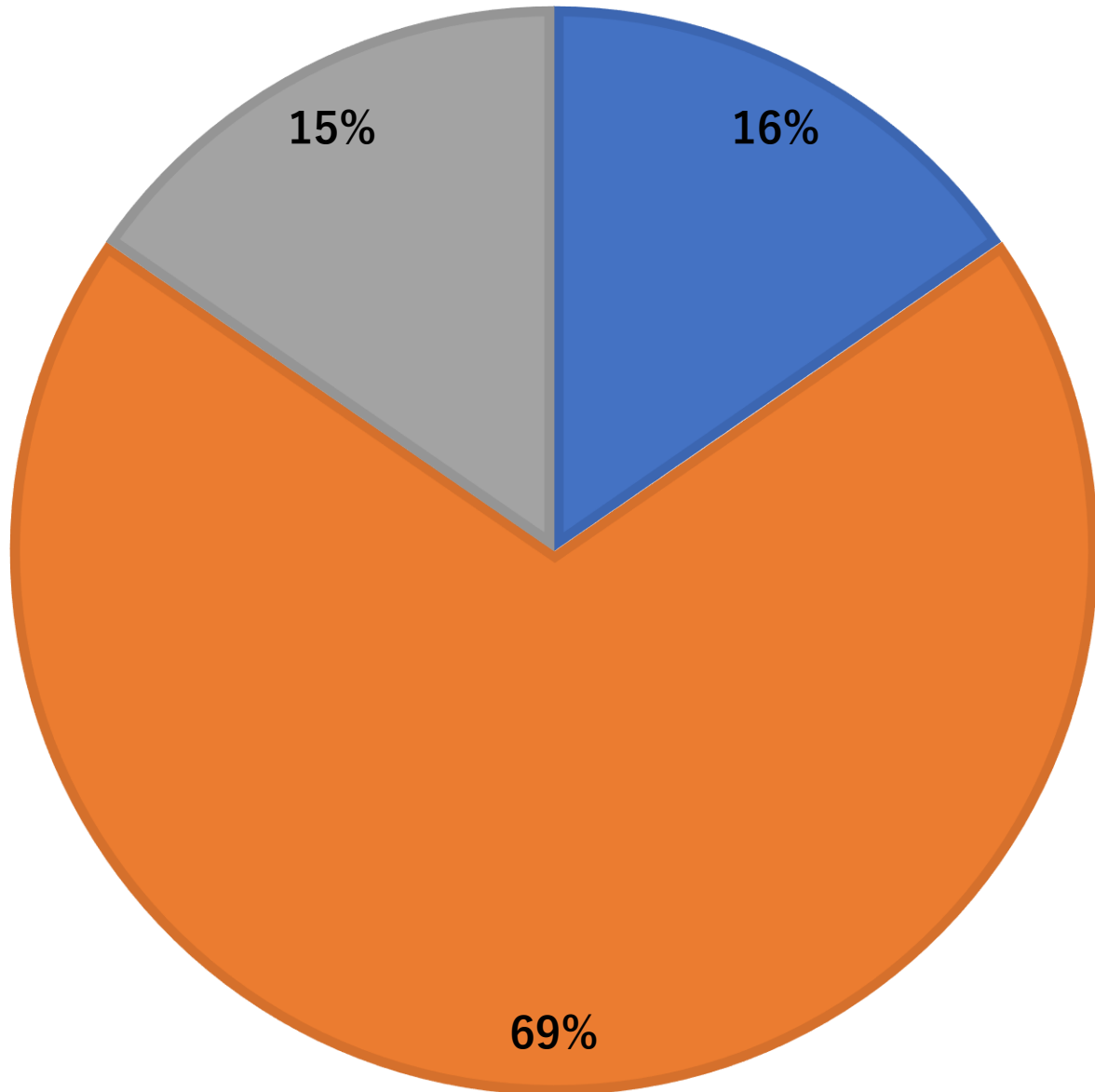


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ スタッフさんの気配りに感謝している。シャワーの温度が突然下がる事があり困惑している
- ・ 関連施設の入浴ですが、不安なく入れているようです
- ・ 痒いところに手が届く
- ・ **デイの機械浴ですが壊れて入浴出来ない日が何日かあった。入浴介助の人も少なく大変そう**

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

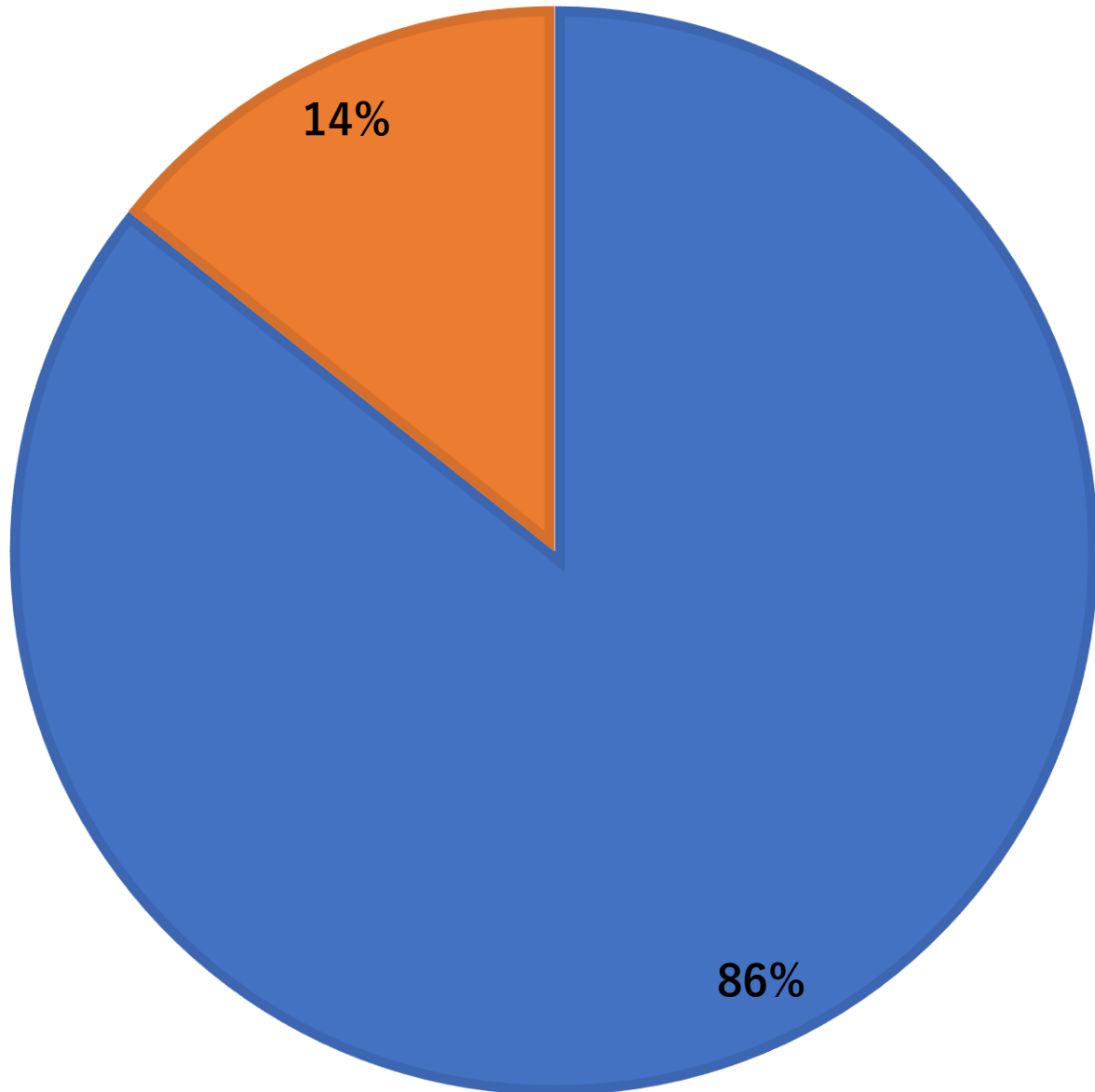


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 音楽などは今までほとんど聞いていないので参加しないかもしれない
- ・ 部屋に制作が貼ってあり、頑張っている様子がありました
- ・ 特に行きたい行事もない
- ・ 参加しない事が多い

6.受付の対応について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

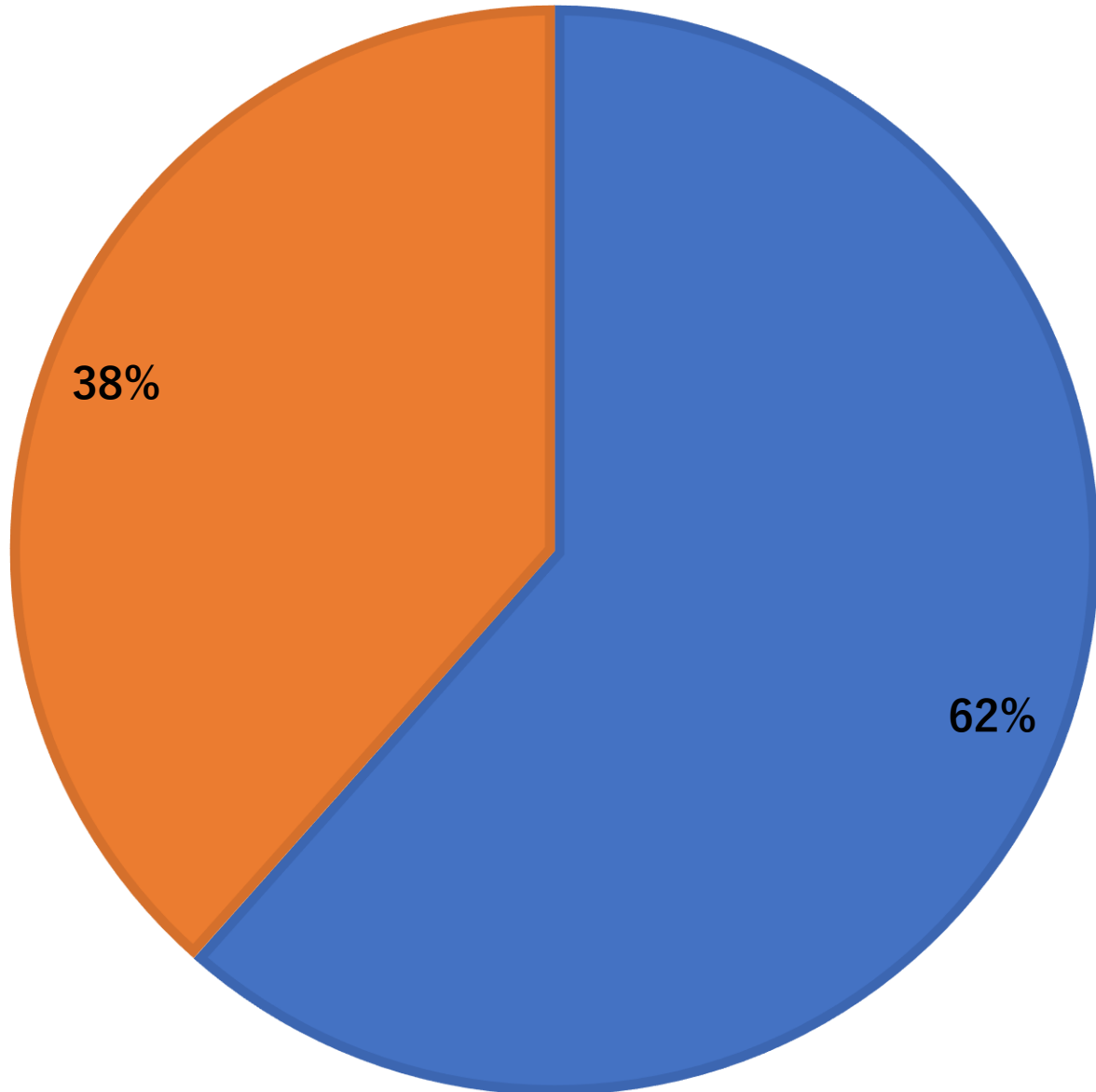


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・洗濯ものなど部屋に届けてもらいありがとうございます。
- ・良く対応してもらっている
- ・電話も窓口対応も対応が丁寧
- ・いつも大変丁寧に対応していただき有難く思います
- ・年齢に問わず優しくしてくれる

7.電話対応について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

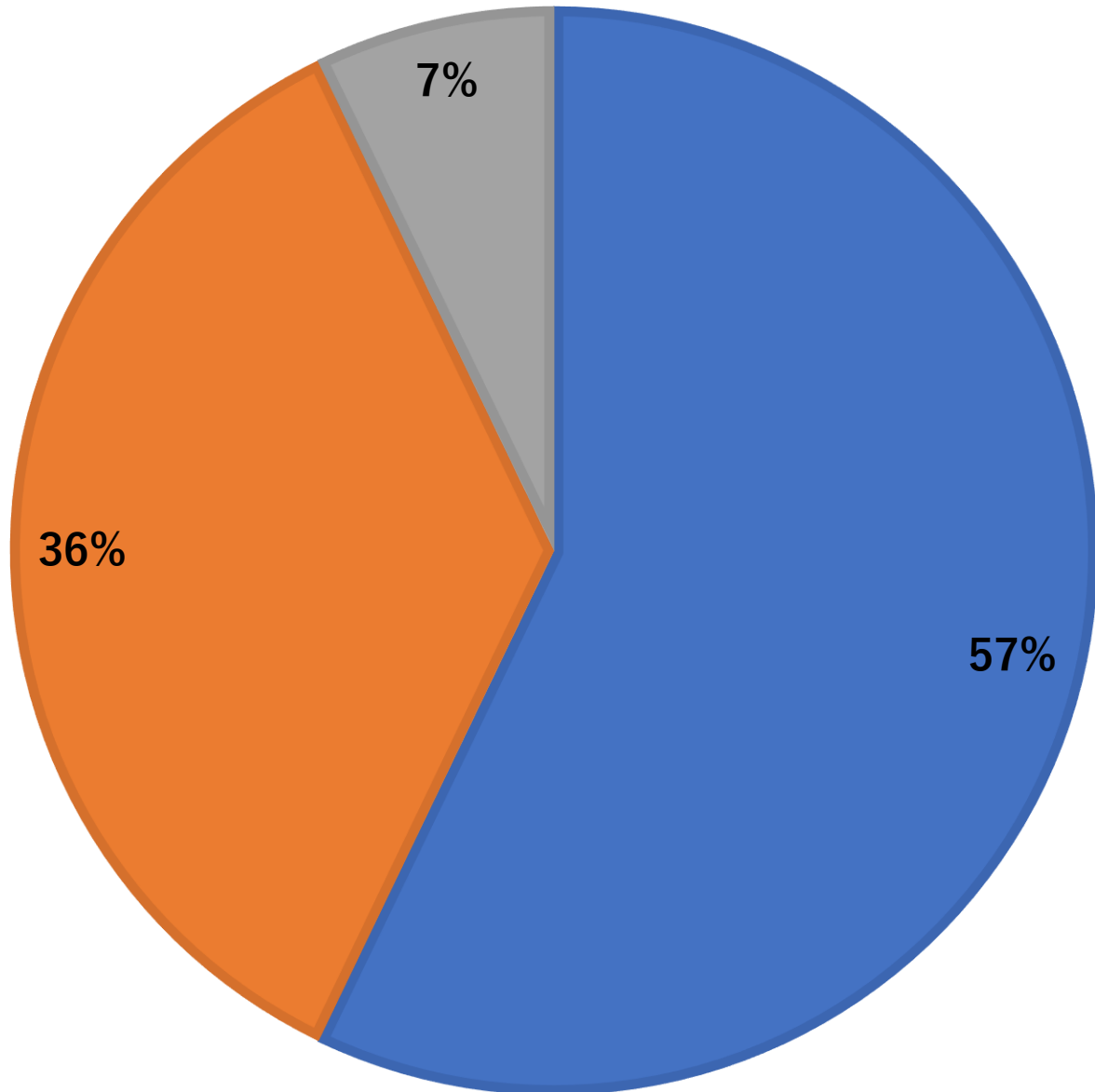


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・丁寧な対応で有難いです

8.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

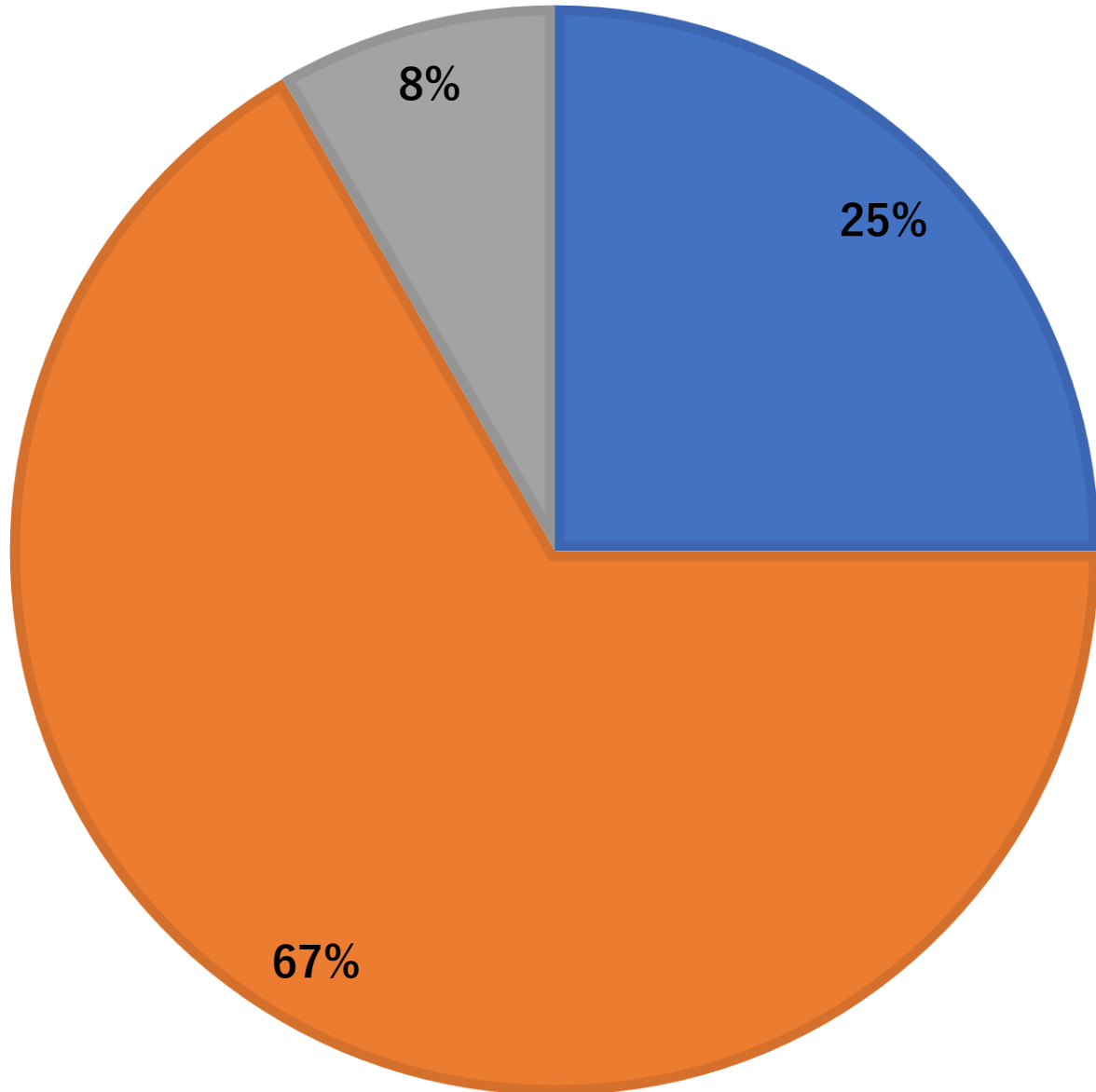


入居者様のご家族様からのご意見

- ・ 質問や要望に誠実に対応してもらえる
- ・ いつも笑顔で挨拶してください安心します。対応も丁寧です
- ・ 特にデイサービスの人たちは男女問わず良い
- ・ 人員が少なく大変そうです

9.リハビリについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

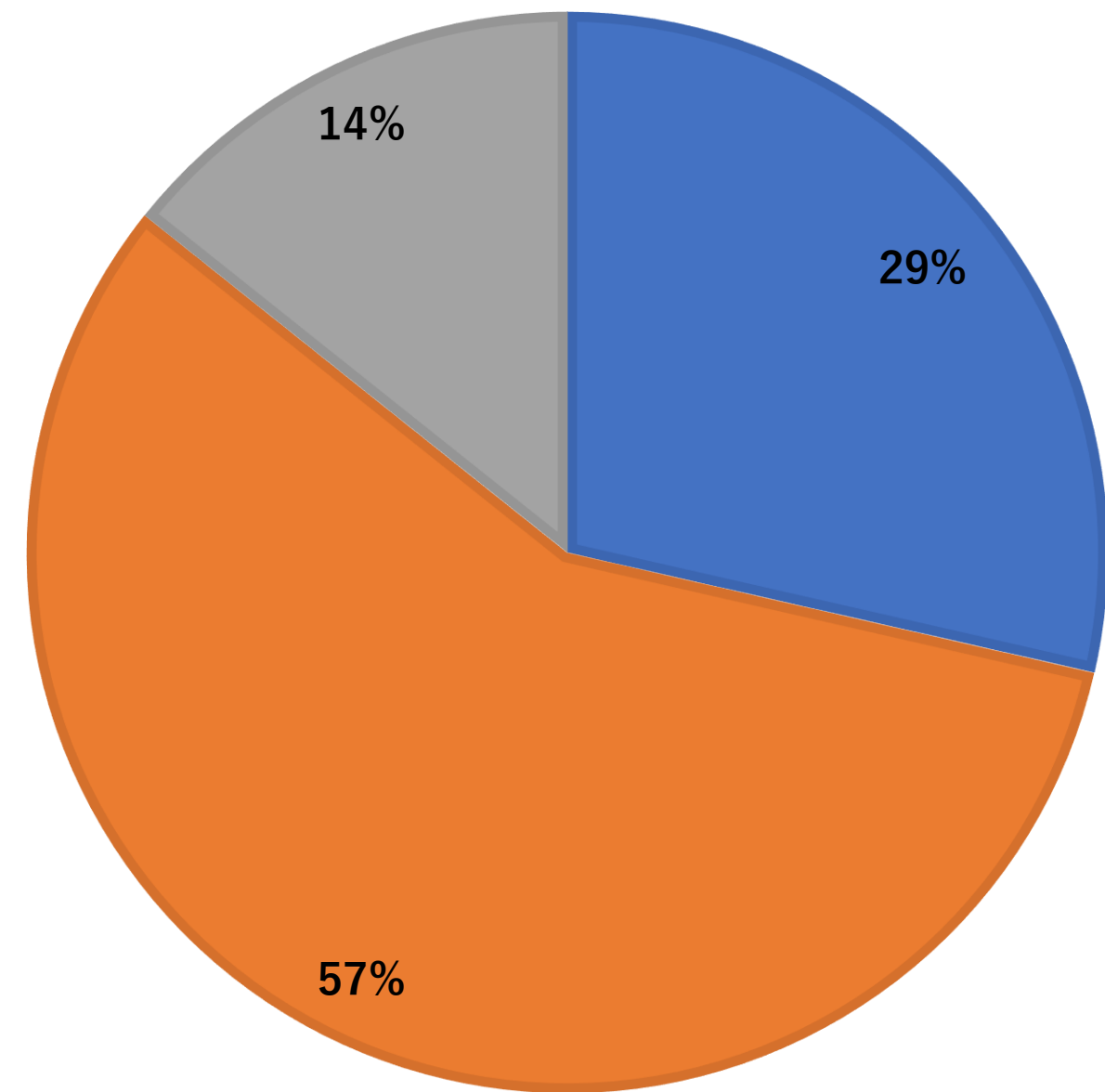


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 自主的に動いている。時々スタッフさんから声掛けがあり有難い。
- ・ 訪問リハビリは良くやってもらっている
- ・ 動作等変わりがない事に安心してます。本人も頑張っているとの事でした

10. 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

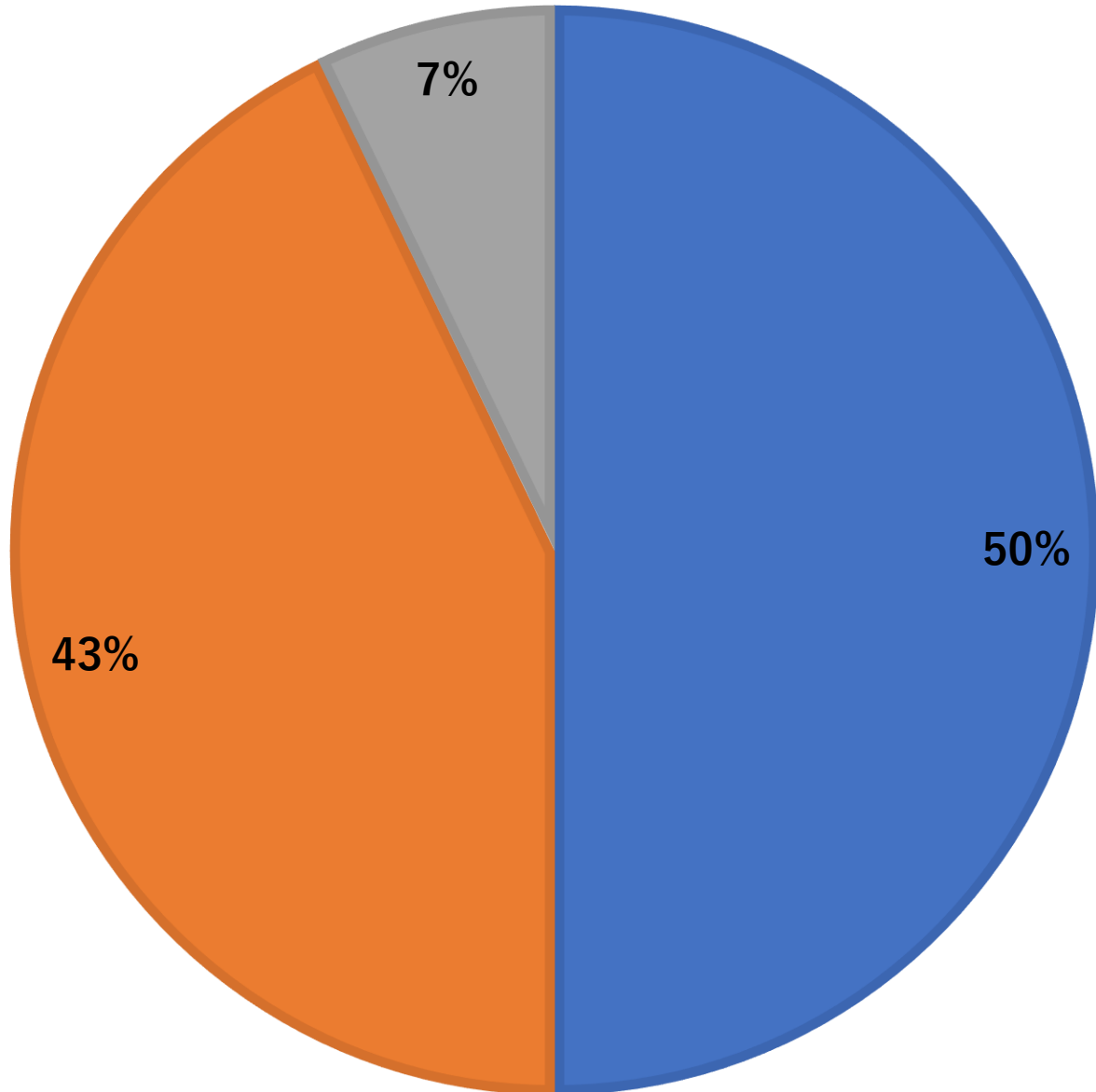


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 「他の職員に色々伝えない」と言われた事があるのでプライバシーをお願いします。
- ・ プライバシーは期待していない

11.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

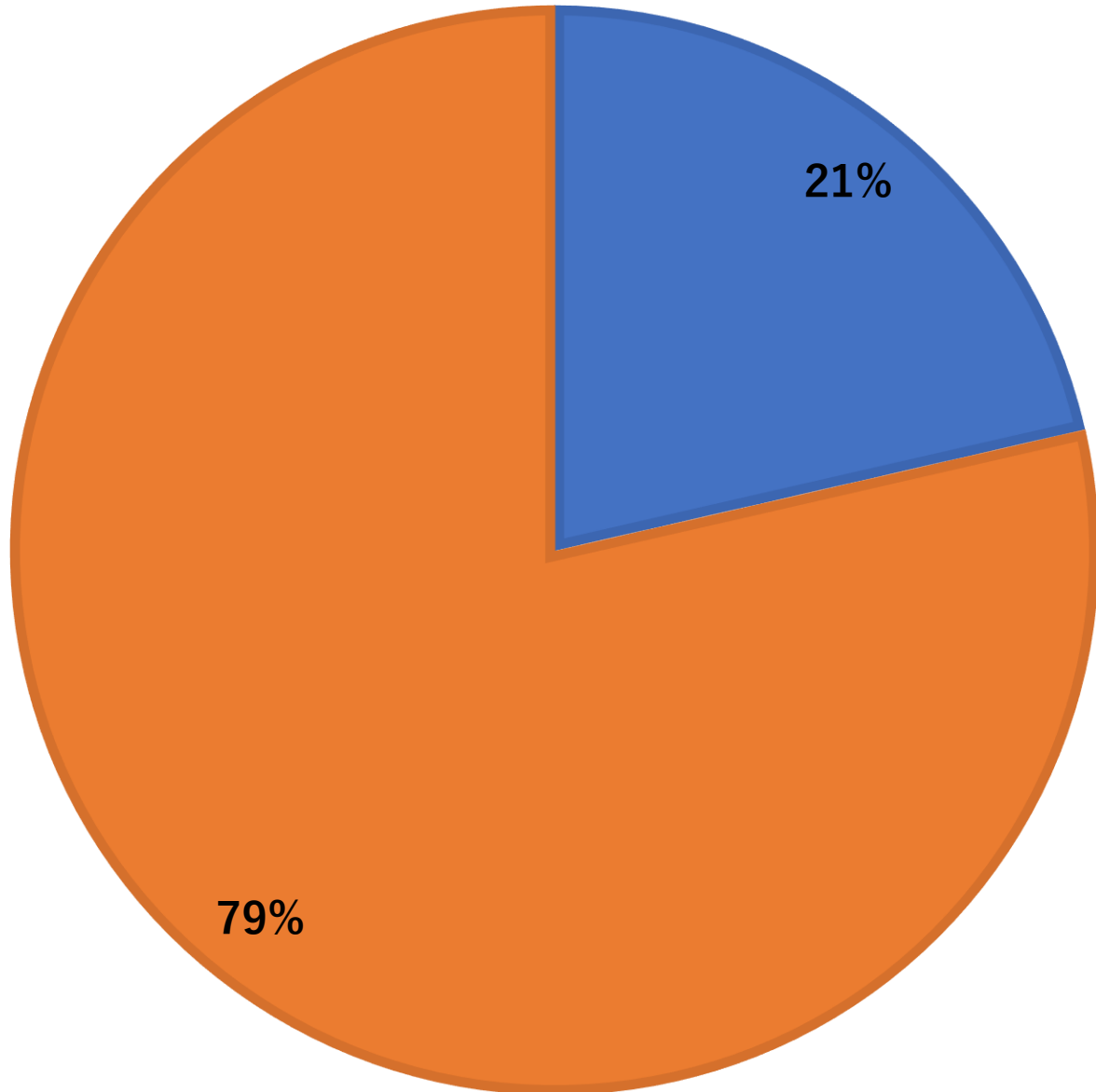


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ノックは大きな音でお願いしたい。それでもぼんやりしたり居眠りしたりがあるので申し訳ない
- ・職員の方々それぞれで職員ごとに違うので何とも言えない。
- ・皆さんきちんとしている。いつも面倒見てもらっているヘルパーさんがとても感じが良い。
- ・挨拶、対応は丁寧で満足してます。
- ・中には何人か嫌な人もいる

12.施設サービス全般について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

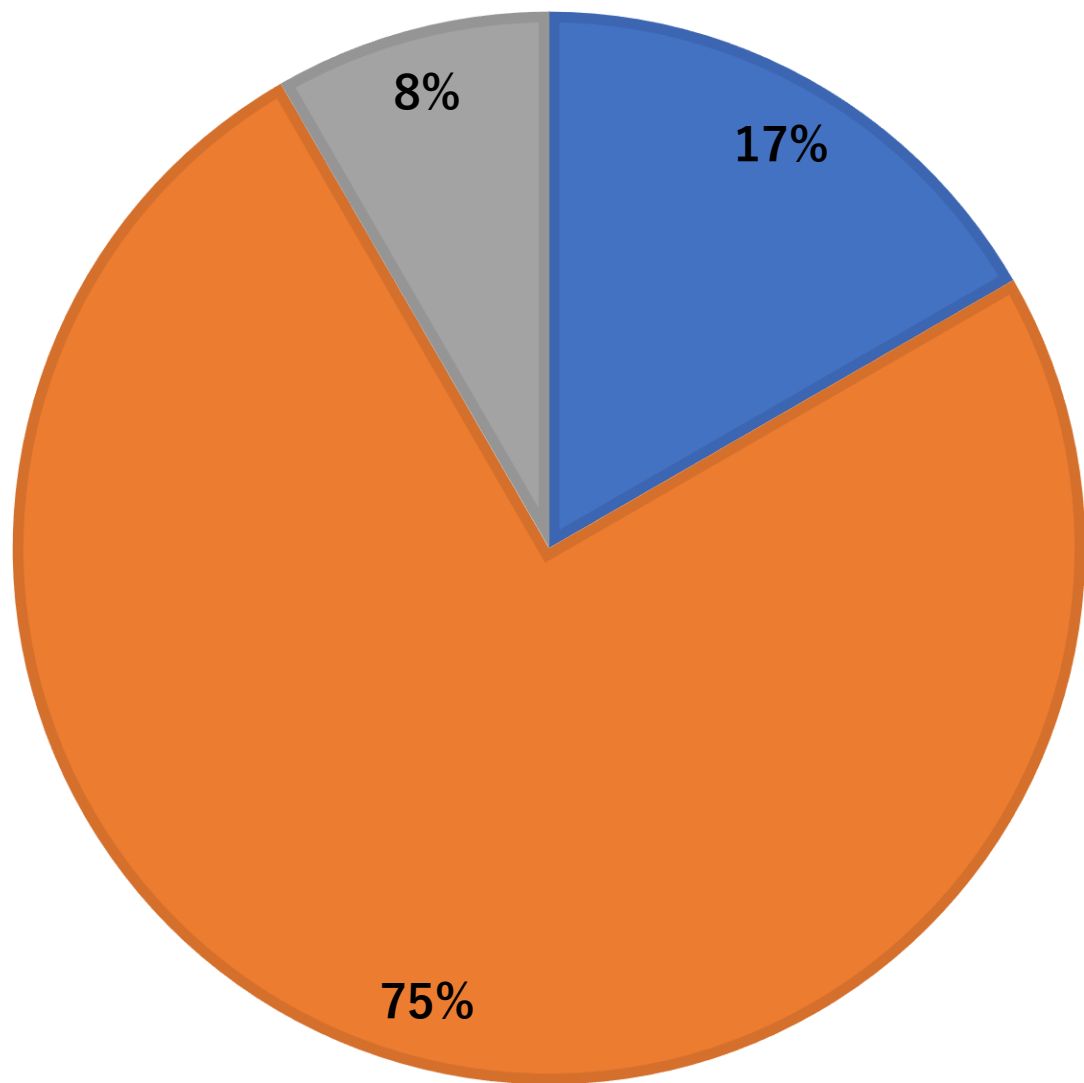


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・柔軟な対応をしていただけている。
- ・部屋で食事を摂っているので申し訳ないが先日配膳が早くなったことがあり困った

13.当施設のパンフレット・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

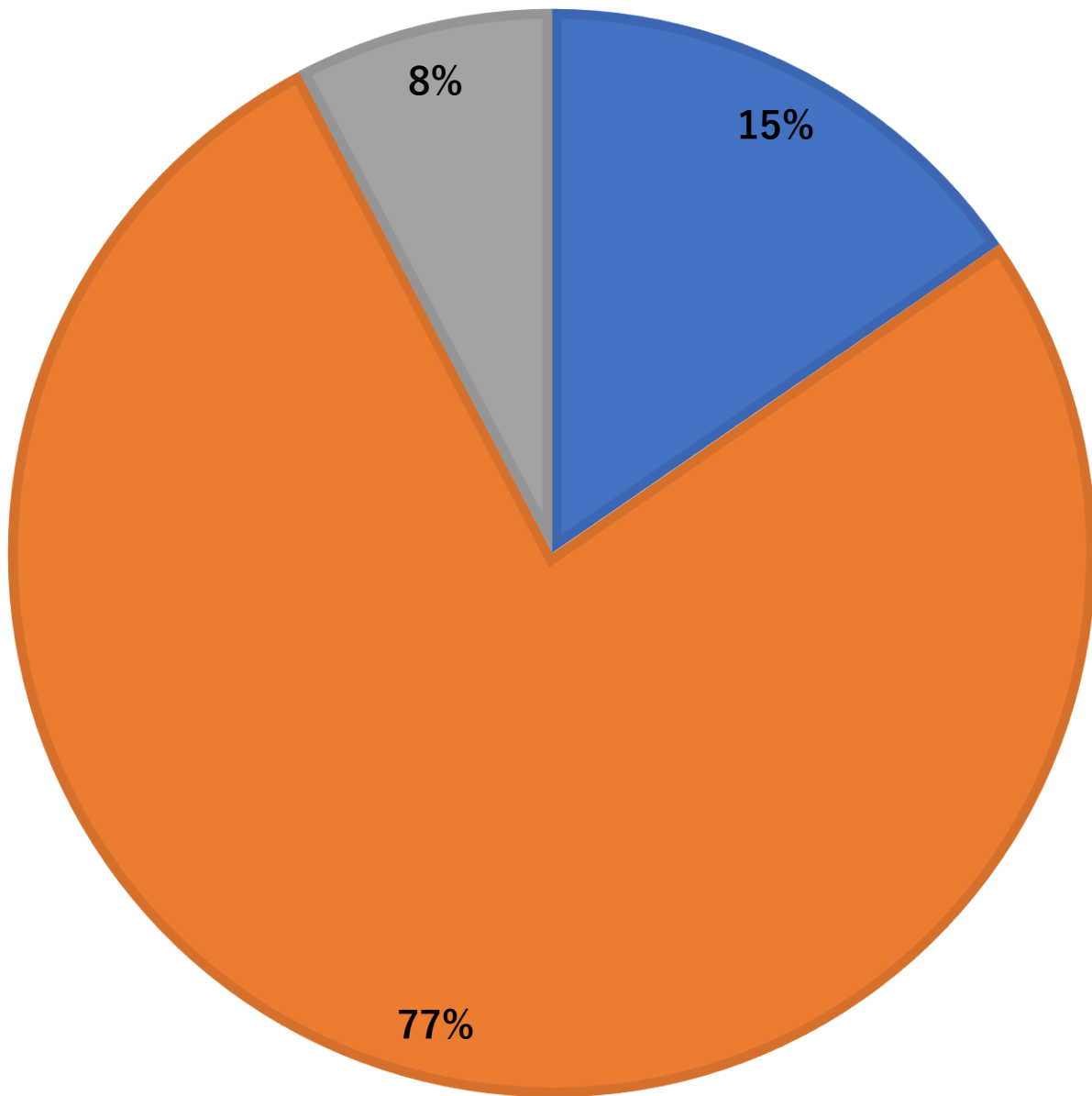


入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ SNSでも気軽に見られるのは良いと思います。
- ・ 見ていない

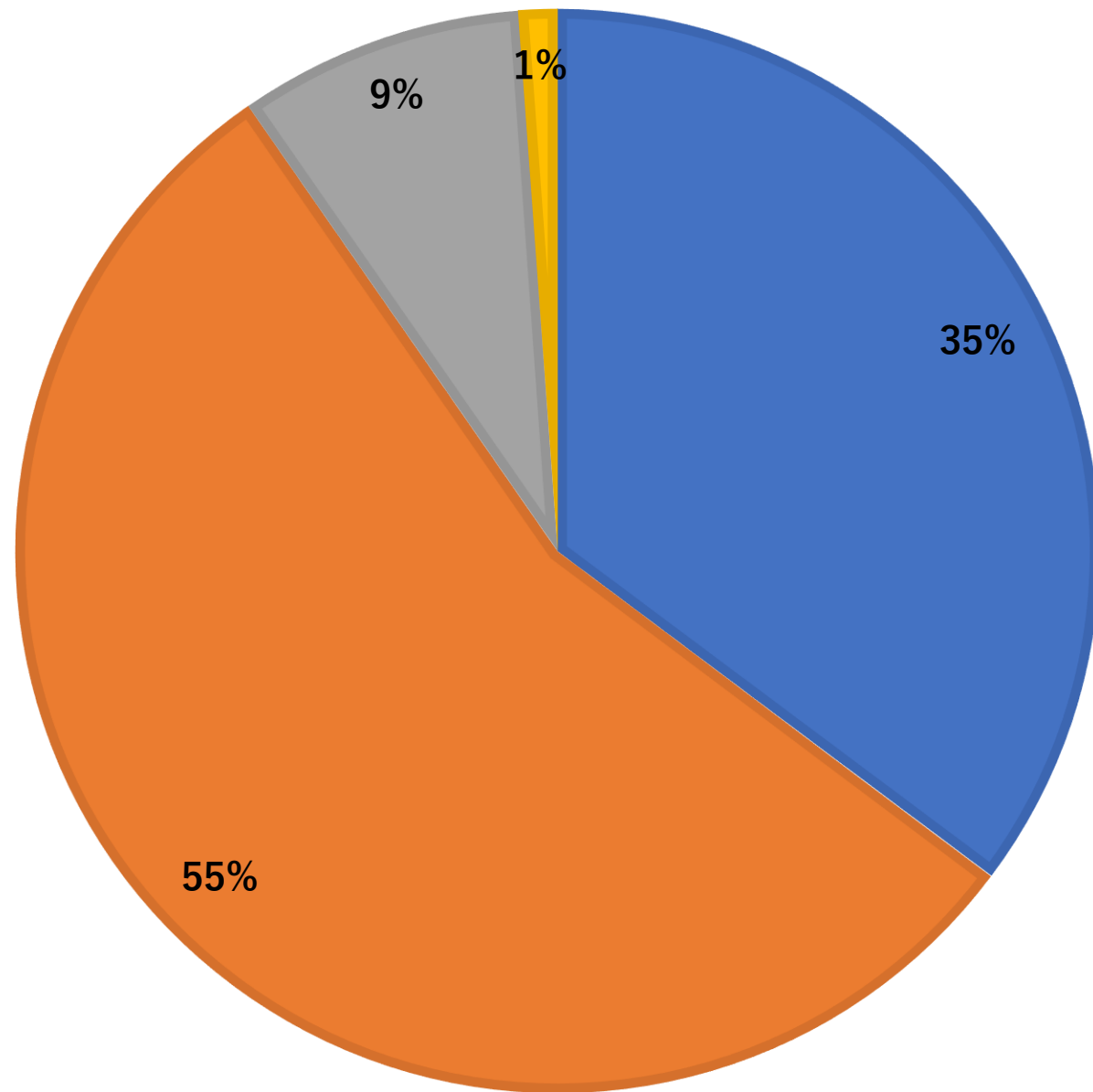
14.ご友人やご家族に当施設を勧めますか

■ 勧める ■ おそらく勧める ■ おそらく勧めない ■ 勧めない



クレイン東邦 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）

・リハビリの設問がありましたが、デイサービスで着席状態の簡単な体操をするだけで、足腰の筋力低下を防ぐ運動が必要です。デイに行かない日は食事移動以外、ほぼ座っている。

母は90歳過ぎていますが自立しているので、今の状態をキープするため歩行、ストレッチなどできるメニューを作って欲しい。

・最近近くに活断層が見つかったと報道があり、地震もあったので気がかりです。本建物の耐震診断や補強などはどうなっていますか。お金のかかる事でもありますが老人でも安心して過ごせるようよろしく願いいたします。

・金銭的な事だけです

・玄関のエントランス等待っている時や来客の時の場所があると良い。玄関の廊下で待つことが多い

入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

・病院が近いので医療に不安がある家族にとって安心してすごしていただける施設だと思います。どの様な時でも受付の方の丁寧な対応に感謝しております。外出は平日の未との事ですが、家族が集まれるのが日曜日しかないため特別なイベントの時等外出を許可いただけると大変ありがたいです。

・職員の方が皆感じが良いが、本人談で乱暴な接し方をする職員もいるとの事。

・くだらない話はしないで欲しい。嫌な人でも挨拶はしたい。（顔をそむける）

事業所からのお答え

問2 居室環境について

・エアコンのお掃除につきましては、年間スケジュールが組まれており、今年度は5月下旬に予定しております。

問3 食事について

・委託業者にお伝えいたします。

問5 行事・余暇活動について

・ご利用者様が、より楽しめる余暇活動、イベントを発案し引き続き開催してまいります。

事業所からのお答え

問8 職員の対応について

- ・ご利用者様やご家族に、そう感じさせる事のないよう、何事にも迅速に対応し、細やかなサービスが全体に行き渡るよう業務を工夫して参ります。

問10 プライバシーについて

- ・クレイン東邦がどのような形態の施設なのかを職員一人一人がしっかりと理解した上で業務時間内の行動に十分注意してまいります。

問11 職員のマナーについて

- ・職業倫理や接遇研修に参加するなど、ホスピタリティを重視した職員教育に努力してまいります。

事業所からのお答え

問12 施設サービス全般について

食事の提供は、可能な限り定時で行ってまいります。不測の事態や業務の見直し等で時間が前後する場合には、事前にお知らせしていきます。

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は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い申し上げます。

医療法人社団 三思医光会
東毛地区 介護部地域連携室