入居者満足度調査の結果について

令和８年９月実施

フェリスヴィラ東茨戸
看護師が24時間いる介護付有料老人ホーム
Feliz Villa Higashi Barato

株式会社ヴィラ

フェリスヴィラ東茨戸　入居者満足度調査の結果について

当社では、ご入居者・ご家族の皆様が施設が提供するサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを希望されているのかなど、ご意見をいただき、絶えず変化する皆様のニーズを把握することが重要だと考え、この度、入居者満足度調査を実施いたしました。

いただいた貴重なご意見を全職員で共有し、皆様の視点から現状サービスを見直し、改善できるところから着実に対応し、今後の施設運営に活かしてまいりたいと考えております。

今後も定期的に同様のアンケートを行うことにより、皆様の声に耳を傾け、いただいたご意見・ご要望を踏まえ、満足度の向上に努めてまいります。この度は本調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

【調査概要】

・実施期間　　令和８年８月１日～令和８年９月１５日

・調査票回収率　　８６．１％　（配布数１０８　回収数９３）

・回答者の構成比　　５７．０％（ご本人）：　４３．０％（ご家族）

Ⅰ． 介護・看護について

介護・看護については、全体として一定水準の評価をいただき、前回調査と比較して満足度が向上する結果となりました。日々の介助や生活支援に加え、健康状態についての看護からの説明や介護内容についても、概ねご理解、ご評価をいただいているものと受け止めております。一方で、介護・看護についての説明については、どのようなタイミングで、どのような内容の説明を受けられるのか分かりにくいとのご意見もいただいております。ご入居者、ご家族の皆様が安心して生活を送っていただけるよう、日頃の情報共有や説明の機会を大切にし、分かりやすく丁寧な対応に努めてまいります。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス（満足度）	前回結果	前回調査との差
1. 介助方法・技術	57%	23%	19%	-		83.8	85.6	-1.8
2. 生活の自由度	52%	24%	22%	2%		81.2	79.4	+1.8
3. 利用者様の衛生面	60%	25%	15%			86.0	79.4	+6.6
4. 健康状態についての看護からの説明	59%	15%	22%	4%		82.6	82.7	-0.1
5. 日常生活についての介護からの説明	56%	17%	25%	2%		81.7	82.6	-0.9
介護・看護について	57%	21%	20%	2%		83.1	81.9	+1.1

1	良い	身体の具合の悪い時、介護・看護さん達とても心配してくれてほっとして感謝しています。
2	良い	車椅子生活が主ですが（部屋の中は自力で歩行器）不便さを感じない。速やかに対応してくれています。
3	改善	介護職員にネームプレートを。
4	良い	本人なりに施設での生活について理解が追いついてきたようです。要望にもお応えいただいて満足しているようです。
5	良い	介護、看護サービスとも丁寧に対応して頂き、家族としても安心しておませしていて感謝しています。
6	良い	母の様子について連絡をくださりありがとうございます。
7	要望	ベランダなど窓から出て花に水やりなど、短時間でも付き添いありで出られたらなと思います。
8	改善	母として、自分が食べられない、膝が痛い等辛い時も何もしてくれないと感じています。ただ、スタッフの方々が多くの入居者を見ているので そういうことはできないことは理解しているが寂しく感じている。

Ⅱ． 職員の接し方について

職員の接し方については、今回の調査においても高い評価をいただき、6項目の中で最も高い満足度となりました。日頃からご入居者、ご家族の皆様よりいただいている温かいお言葉と合わせ、職員一人ひとりの取り組みが評価された結果であると受け止めております。職員にとりましても、大きな励みになるありがたい評価となりました。一方で、職員によって対応に差がある、言葉遣いや接し方が気になる、職員に話しかけづらいといったご意見もいただいております。業務の忙しさにかかわらず、入居者の皆様に対して丁寧で思いやりのある対応を行うことは、私たちの大切な責務です。今回のご意見を真摯に受け止め、接遇に関する研修や日々の振り返りを通じて、職員全体の意識向上と対応の統一を図ってまいります。今後も、入居者の皆様に安心と信頼を感じていただける施設づくりに努めてまいります。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス（満足度）	前回結果	前回調査との差
6. 職員の言葉遣い	67%	15%			18%	87.4	87.8	-0.4
7. 職員の勤務態度	68%	20%			12%	89.0	89.2	-0.2
8. 職員の服装・身だしなみ	73%	15%			11%	90.0	90.4	-0.4
9. 職員は話しかけやすい雰囲気か	68%	18%		9%	4%	87.1	88.7	-1.6
職員の接し方について	69%	17%			12%	88.3	89.0	-0.7

1	良い	職員の皆様大変優しいです。
2	改善	職員とあまり深く話したことがない。
3	良い	職員さんはどなたも優しくて親切です。最近ともすれば沈みがちな私にも明るく優しく接してくださり毎日が感謝です。
4	良い	母を安心してお任せ出来ます。
5	良い	みなさんとても優しくしてくれると常々感謝しています。
6	良い	皆さん素晴らしい対応と思います。
7	良い	母がスタッフのみなさまのお気遣いがうれしく、こちらへ来て本当に良かったと常々言っています。
8	改善	職員が忙しくしているので話し（頼み）づらい。

Ⅲ.　食事について

　食事については、前回の調査と比較して約5ポイント満足度が向上し、良い評価をいただくことができました。日々の食事は、入居者の皆様にとって生活の楽しみの一つでもあり、これまで委託業者とともに、献立や味付け、食べやすさなどについて改善に取り組んできたことが、今回の結果につながったものと受け止めております。また、食事の内容や味付け、提供方法などにおいて、具体的なご意見やご要望もいただいております。今回の結果を励みとしながらも、現状に満足することなく、一人ひとりの嗜好や食べる楽しみを大切にした食事の提供について、引き続き検討してまいります。今後も入居者の皆様からいただいた声を委託業者と共有し、よりおいしく楽しみになる食事を目指して、継続的な改善に努めていきます。

		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス（満足度）	前回結果	前回調査との差
10.	内容、量、盛り付け、味付け	37%	20%	37%	4%	2%	71.3	66.9	+4.4
11.	食器やスプーンなどの形、材質	46%	19%	31%	3%	-	76.6	78.7	-2.1
12.	魚料理はいかがですか？	*インデックスは美味しい(100点)、普通(50点)、口に合わない(0点)の合計点							
		29%		66%		5%	57.6	46.5	+11.1
13.	魚の品質（脂の乗り、臭み）はどうですか？	*インデックスは気にならない(100点)、少し気になる(50点)、気になる(0点)の合計点							
		28%		66%		6%	57.1	64.1	-7.0
14.	肉料理はいかがですか？	*インデックスは美味しい(100点)、普通(50点)、口に合わない(0点)の合計点							
		28%		65%		7%	53.5	46.5	+7.0
15.	肉料理の固さはいかがですか？	*インデックスは やわらかいor丁度よい(100点)、固い(0点)の合計点							
		4%やわらかい	82%（丁度良い）			14%（固い）	75.3	51.8	+23.5
	食事について(Q10～Q11平均)	42%	19%	34%	3%	2%	65.2	59.1	+6.1

1	改善	豚肉とチンゲン菜は固くていつも残しています。喉から落ちていかない。塩分のことは献立表でよくわかりましたが、チャーハンとカレーライスはちょっと塩分が多いと思いました。 好き嫌いが多いので、ごめんなさいね。
2	両方	魚の味付けで生臭さがある。肉料理、野菜の味付けはとても良い。
3	要望	肉は好まない。
4	改善	15はそのものによって違う。
5	良い	和食が好き。
6	要望	大きい厚いお肉が食べたい。
7	改善	ご飯が少し固いと感じています。
8	要望	冷やした料理と塩辛い料理は苦手です。
9	良い	私はミキサー食をいただいていますが、味覚は残っておりますが、残念ながら主食はまだ馴染めません。みそ汁や澄まし汁など美味しいです。副食の味は口にあっているのが多いです。 胃が小さいせいで残してしまいます。南蛮漬けが好きです。献立表もいただいてありがたいです。バランスが取れていると思います。
10	改善	歯が悪いので、肉・魚が固い時があります。
11	良い	お肉の野菜炒めが好み。
12	良い	本人は食事はおいしいと言っています。
13	良い	本人の食欲がかなり旺盛のため、いろいろご配慮をいただいているようでありがたく思っております。
14	その他	本人から具体的な不満等は聞いていませんが、見た目がイヤなら食べないと思います。
15	良い	料理を見たことがないので・・・。祖母は美味しいと言っています。
16	要望	とにかく肉が食べたいようで厚めの肉が食べたいといつも話しています。
17	良い	本人からは美味しいとお聞きしております。

Ⅳ.　日常生活・居室環境について

日常生活・居室環境については、前回調査を上回る評価となり、全体として概ね良好な評価をいただきました。季節行事や外出レク、機能訓練などについても、一定の評価をいただいております。感染症対策に伴う制限が緩和される中、日々の生活に楽しみや活気を感じていただけるよう取り組んできたことが、今回の結果につながったものと受け止めております。一方で、館内のにおい、居室の温度、湿度や館内整備など住環境に関する改善を求めるご意見もいただいております。入居者の皆様にとって、居室や館内が快適で安心して過ごせる場所であることは、施設運営の基本であると考えております。今後は、設備の不具合や修繕箇所について優先順位を定め、必要な修繕・改善を計画的に進めてまいります。また、季節行事やレクリエーション活動の充実にも引き続き取り組み、心身ともに豊かで楽しみのある生活を送っていただけるよう努めてまいります。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス（満足度）	前回結果	前回調査との差
16.　季節行事などの外出レク活動	48%	23%	27%	-	-	78.8	75.0	+3.8
17.　機能訓練､作業活動､レク､趣味など	44%	26%	28%	2%		78.0	77.3	+0.7
18.　館内のにおい	53%	20%	27%			81.6	82.4	-0.8
19.　居室の温度・湿度	40%	30%	28%	-	-	76.5	75.9	+0.6
20.　館内・居室の清潔さ	55%	24%	20%	-		83.2	82.3	+0.9
日常生活・居室環境について	48%	24%	26%	-	-	79.6	78.6	+1.0

1	改善	居室の温度ですが、今までは朝がとても寒くて大変でしたが、この頃は暖かくなったり、寒くなったりです。
2	良い	行事活動は自分が痛いところがありなかなか出席できないが、体調が良ければ行ってみます。いろいろなことをやられていますね。
3	要望	ゲームレクを多めにしてほしい。
4	良い	外の空気もたまに吸うのもいいですね。
5	良い	お花見ドライブ、百合が原公園散策は久しぶりに外に出られたし、お天気にも恵まれ、本当にきれいで楽しかったです。
6	改善	室温が高い。
7	要望	居室の床のゴミが目立ちました。家に居る時からティッシュの空箱にゴミを詰めます。適当に捨ててください。
8	良い	車椅子生活となり行事や外出レクの参加は大変でしょうがよろしくお願いいたします。
9	要望	外出レクをもっと増やしてほしいです。
10	良い	長年多人数お世話になりありがとうございます。
11	良い	本人の気持ちは分かりませんが、家族としては不満があるわけはなく、今後ともこちらでお世話になりたいです。（生活を続けてほしいです）
12	要望	満足しているが、週に一度でも部屋に掃除機をかけて綺麗にしてほしいと思っている。

Ⅴ. 感染症に関する対応について

感染症に関する対応については、全体として一定水準の評価をいただいておりますが、前回調査と比較して満足度はやや低下する結果となりました。日常の感染症対策については比較的高い評価をいただいている一方、クラスター発生時の対応や告知、感染対策による介護サービスへの影響については、引き続き分かりやすい説明や情報共有が求められるものと受け止めております。現在は面会や外出などの制限はほぼ撤廃しておりますが、高齢者施設においては、入居者の皆様の健康と安全を守るため、適切な感染対策を継続することが重要です。今後も手指衛生や換気などの日常的な感染対策を徹底するとともに、感染症発生時の対応や面会制限等について、ご入居者、ご家族の皆様に分かりやすく丁寧な情報提供を行ってまいります。安心して生活を送っていただける環境を維持しながら、必要なサービスが継続できるよう、感染症対策の充実に努めてまいります。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス（満足度）	前回結果	前回調査との差
21. 日常の感染症対策について	58%	21%	20%	-	-	83.6	85.2	-1.6
22. クラスター発生時の対応や告知について	51%	22%	27%	-	-	80.8	83.8	-3.0
23. 感染対策による介護サービスへの影響	52%	21%	27%	-	-	81.2	82.6	-1.4
感染症に関する対応について	53%	21%	25%	-	-	81.9	83.9	-2.0

1	その他	よく分かりません。
2	その他	よく分からない。
3	良い	22、23は良く分からない。悪くないと思うけど。
4	良い	一つ一つ施設長さんが説明に部屋を回ってくださり、安心して毎日を過ごしております。
5	良い	感染症の対応や取り組みは良いと思います。

VI.　総合評価に関する質問

総合評価に関する質問については、3項目すべてにおいて前回と比較して若干の低下が見られ、特に設問24「ここでの暮らしに満足していますか？」の質問に対しては、前回と比較し2.7ポイントの落ち込みとなりました。この結果を真摯に受け止め、入居者の皆様が日々の生活に満足し、安心して「これからもここで生活していきたい」と感じていただける施設づくりを、これまで以上に意識していく必要があると考えております。また、今回の調査では職員の対応や日々の生活について温かいお言葉をいただく一方で、さまざまなご意見、ご要望もいただいております。こうした一つひとつの声を大切にし、良かった点は継続するとともに、改善すべき点については職員間で共有し、具体的な取り組みにつなげてまいります。今回の結果を今後の施設運営を見直す貴重な機会と捉え、ご入居者、ご家族の皆様に「この施設を選んでよかった」と感じていただけるよう、サービスの質の向上とより良い生活環境づくりに努めてまいります。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス（満足度）	前回結果	前回調査との差
24.　ここでの暮らしに満足していますか？	54%	20%	22%	2%	2%	80.3	83.0	-2.7
25.　この施設を家族や知人に薦めたいですか？	51%	15%	28%	4%	2%	77.2	77.4	-0.2
26.　今後もこの施設で生活を続けたいですか？	62%	13%	14%	7%	4%	80.7	82.3	-1.6
総合評価に関するについて	56%	16%	21%	4%	3%	79.4	80.9	-1.5

1	良い	どこにも行くところがありませんので、お陀仏までお世話になります。よろしくお願いいたします。
2	その他	25は、特に薦める人物がいない。
3	要望	25は、考えたことがない。26は、のんびりいれたらいい。
4	良い	身体が元気な限り生活を続けたいと思っています。
5	良い	会社勤めの孫たちにも日曜日に面会させていただき本当にありがたいです。家族も安心していると思います。
6	良い	2017年3月、麻生脳神経外科を退院時、婦長さんに今後どうなるのか聞いたら、脳梗塞が悪くなるとだんだん認知症になり、食べられなくなることもあると聞いていました。 10年が経ち100歳を迎えようとしているのは、本人の努力もありますが、早坂施設長、吉岡さん、佐藤さん他皆様方のおかげだと思っています。 今後ともご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。
7	改善	1人の時間が多く、寂しい思いをさせているのではないかと心配でなりません。
8	良い	ようやく病院と施設の違い等に合点がいってきたように思います。本人がしっかり納得するまでかなりの時間を要するためお手数をおかけします。よろしくお願いいたします。
9	良い	今後ともよろしくお願いいたします。
10	良い	母は「とてもいい所に入れてもらえた」とくり返し話しています。これからも宜しくお願いします。
11	良い	今後とも介護よろしくお願いいたします。
12	良い	とても満足しています。皆様には感謝しています。入居する際の不安も全く感じず、安心して暮らせて誠に有難うございます。
13	良い	行事等いろいろ工夫してくださり、母の場合忘れてしまいますが、その時は楽しんでいるようで、写真をとって思い出しています。職員の方達もていねいに話してくださるので安心しています。
14	良い	総合評価は低いですが、職員のみなさんには感謝しています。ただ（母の性格もありますが）、人との交流がなく、かつ職員さんとの会話も少なく寂しい気持ちから来ています。
15	良い	最近の状況が分からないですが、当初から不安はありませんので、よろしくお願いします。

入居者満足度調査のご要望・ご意見に対する回答

看護･介護について

介護職員にネームプレートを（つけてほしい）。

（回答）職員の顔と名前がわかることは、入居者の皆様に安心してお過ごしいただくうえで大切なことと考えております。ただ、現在使用しているネームプレートは、移乗介助や身体介助の際に衣類や体に引っ掛かるなど、介助の妨げとなる可能性があるため多くの職員が着用できておりません。いただいたご意見を参考に、介助の安全性を確保しながら、職員の名前をお伝えできる方法について検討してまいります。

母として、自分が食べられない、膝が痛い等辛い時も何もしてくれないと感じています。ただ、スタッフの方々が多くの入居者を見ているので、そういうことはできないことは理解しているが寂しく感じる。

（回答）食事が思うように召し上がれない時や、膝の痛みなどで辛い思いをされている時に、職員からの声掛けや気遣いが十分でなかったことで、寂しい思いをさえてしまったことを心苦しく感じています。職員の業務上、全てのご希望にその場で対応することが難しい場合もありますが、身体的な辛さだけではなく、不安や寂しさにも目を向け、入居者の皆様が「辛い時に声を掛けてもらえている」と感じていただけるよう努めてまいります。

ベランダなど窓から出て花に水やりなど、短時間でも付き添いありで出られたらなと思います。

（回答）ベランダなど屋外に出て、短時間でも外の空気に触れたり、季節を感じたりする時間はとても大切なことだと思います。安全面や職員の勤務体制等から、希望される時間にいつでも付き添うことは難しい場合がありますが、可能な範囲で実現できる方法を検討してまいります。

職員の接し方について

職員とあまり深く話したことがない。

（回答）日々の介助や業務だけでなく、何気ない会話など日常の中で職員から積極的に声を掛けることを意識し、入居者の皆様との会話や交流の機会を大切するよう努めてまいります。

職員が忙しくしているので、話し（頼み）づらい。

（回答）職員の様子から声がかけづらい雰囲気を作ってしまい申し訳ございませんでした。入居者の皆様が遠慮せずに職員へ相談したり、困ったことを伝えたりできることは大切なことと考えております。職員間で共有し、入居者の皆様が安心して思いを伝えられる環境づくりに努めてまいります。

食事について　※下記回答は委託先の厨房業者からとなります。

●豚肉とチンゲン菜は固くていつも残しています。喉から落ちていかない。塩分のことは献立表でよくわかりましたが、チャーハンとカレーライスはちょっと塩分が多いと思いました。

●肉、魚が固い時があります。

（回答）肉の固さは赤身より脂身のある肉を使うことで、食べやすさを考慮しております。肉の切り方（厚さ）についても検討しております。

（回答）チンゲン菜は、素材の持つシャキシャキ感が特徴でもある野菜の一つなので、部分的には固さを感じてしまうことがあるため、調理方法など工夫していきます。

（回答）チャーハン、カレーライスはしっかりと味付けをする分、他のおかずは控えめすることで塩分を調整しております。

ご飯が少し固いと感じています。

（回答）今の時期は新米が出るまで固くなる傾向にあるため、水加減で調整していきます。

大きく厚めの肉が食べたい。

（回答）実際にそのような形状での喫食できるご入居者の割合は低いと判断し、提供には至っておりません。ご理解の程よろしくお願いいたします。

（厨房職員より）

貴重なご意見ありがとうございました。今後もできる限りご希望に添えるよう、工夫や改善に努めたいと考えております。これからも安心安全なお食事の提供を心掛けていきます。

日常生活・居室環境について

●居室の温度ですが、今までは朝がとても寒くて大変でしたが、この頃は暖かくなったり、寒くなったりです。

●室温が高い。

（回答）居室の温度について、朝の寒さや日による寒暖差など、過ごしにくさを感じさせてしまい申し訳ございません。特に季節の変わり目は外気温の変化が大きく、居室によっても温度差が生じるため、今後も館内の温度を確認しながら、できるだけ快適に過ごしていただける環境づくりに努めてまいります。現在、空調をはじめ、様々な箇所の修繕作業を行っております。快適な生活には温度管理が大切だと思いますので、改善に向け調整してまいります。

ゲームレクを多めにしてほしい。

（回答）ご意見ありがとうございます。ゲームレクを楽しみにしていただいていることを嬉しく思います。入居者の皆様に楽しんでいただけるよう、今後のレクリエーションの中にもゲームを取り入れる機会を増やしていきたいと思います。

居室の床のゴミが目立ちました。家に居る時からティッシュの空箱にゴミを詰めます。適当に捨ててください。

（回答）居室の床にゴミが目立っていたとのことで、清掃が行き届かず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。また、ティッシュの空箱にゴミをまとめていることについても承知いたしました。今後は、入居者様の生活習慣にも配慮しながら、ゴミの回収を適切に行い、居室内の清掃、環境整備に努めてまいります。

外出レクをもっと増やしてほしいです。

（回答）外に出て季節を感じたり、普段とは違う場所で過ごすことは、入居者の皆様にとって楽しみや気分転換につながる大切な機会と考えております。安全面や職員体制も考慮しながら、今後も外出レクの機会を作っていけるよう検討してまいります。

満足しているが、週に一度でも部屋に掃除機をかけて綺麗にしてほしいと思っている。

（回答）居室の清掃については、現在も週一回掃除機がけを実施しております。今後も清潔で快適な環境を維持できるよう、必要に応じて対応してまいります。機になる箇所がございましたら、お気軽に職員へお知らせください。

総合評価について

1 人の時間が多く、寂しい思いをさせているのではないかと心配でなりません。

（回答）ご心配をおかけし申し訳ございません。入居者の皆様が安心して過ごしていただけるよう、日々の様子を見守りながら、職員からの声掛けやレクリエーションへのお誘いなど、他者様との交流の機会を大切にし、今後もご本人の気持ちを尊重しながら、無理なく交流の機会を持っていただけるよう支援してまいります。

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真摯に受け止め、すぐに改善できること、時間をかけて検討が必要なことを整理しながらより安心してお過ごしいただける施設づくりにつなげてまいります。

今後も、お気づきの点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。