

令和8年3月吉日

ご利用者様 各位

特別養護老人ホーム 茂庭苑  
令和7年度お客様満足度調査の結果について（ご報告）

拝啓 時下ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。また、平素は当苑の運営につきまして、ご理解、ご協力を賜り深く御礼申し上げます。

さて、令和7年11月25日(火)～令和8年1月10日(土)に実施しました「お客様満足度調査」について、ご協力をいただきまして、ありがとうございました。本日は集計結果を送付いたしました。

皆様から頂きました、貴重なご意見を元に、今後もサービスの向上に努めて参りたいと思います。

今後とも、お気づきの点等ございましたら、施設内設置のご意見箱または、Googleフォームアンケート（下記参照）にて、ご意見を承りますのでご活用ください。

敬具

<GoogleフォームURL : <https://forms.gle/uBYwwwgBoS2PqRTkv5>>

QRコード



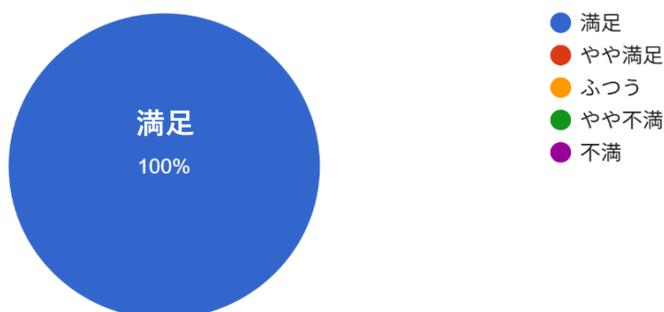
茂庭苑 サービス向上委員会

# 令和7年度お客様満足度調査結果報告 ≪ご家族対象≫

- 調査実施期間： 令和7年11月25日(火)～令和8年1月10日(土)
- 回答数 : 15人/100人

【問1】茂庭苑の介護サービスについてどのように感じていますか？

15件の回答

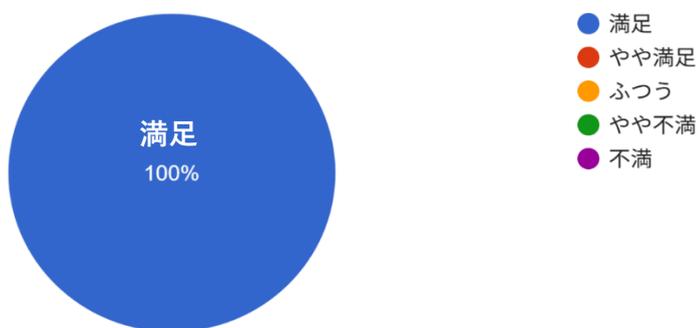


【問1-1】問1について、ご意見等がございましたら、ご記入ください。(1件の回答)

- ◎ 利用者を第一に考え、その人にあった介護サービスを提供してくれていることに、感謝しています。

【問2】職員の接遇に関して、どのように感じていますか？

15件の回答

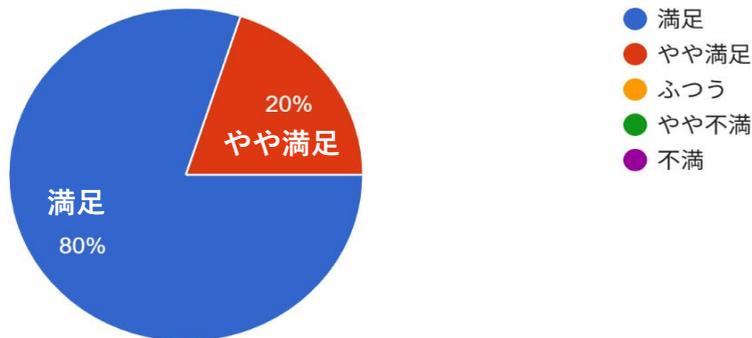


【問2-1】問2について、ご意見等がございましたら、ご記入ください。(2件の回答)

- ◎ 丁寧な対応をしてくれるので、たいへん助かっています。
- ◎ あまり意思の疎通が出来なくなってるてしょうが、お世話をして頂いて感謝しています。

【問3】 市中の感染症の流行状況を見て面会制限等...感染予防について、どのように感じていますか。

15件の回答

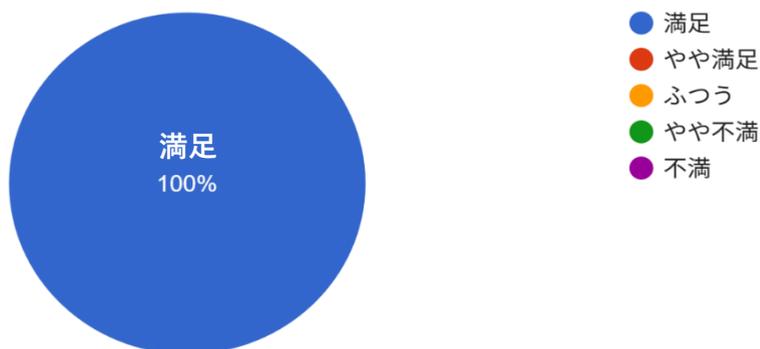


【問3-1】 問3について、ご意見等がございましたら、ご記入ください。(2件の回答)

- ◎ 以前よりも廊下辺りがすっきり片付けられていて、施設内の空気の還流が良くなったと思います。
- ◎ 利用者を守るためには、必要なことだと思います。

【問4】 総合的に考えて、茂庭苑のサービスに満足されていますか？

15件の回答



【問4-1】 問4について、ご意見等がございましたら、ご記入ください。(0件の回答)

【問5】ご要望や相談、お気づきの点がございましたらご記入ください。(4件の回答)

- ◎ 面会の人数ですが、子どもや赤ちゃんも一人分になっているので、家族での面会が困難になってしまいます。ひ孫が行くと大変喜ぶますが、その点を考慮していただくと嬉しいです。

→ご要望を挙げていただきありがとうございます。

当施設では、利用者様の安全を最優先とするため、小さなお子さま(乳幼児を含む)の面会を制限させていただいております。乳幼児は免疫が未熟で、風邪や胃腸炎などに感染症にかかりやすいだけでなく、無症状のまま持ち込む・持ち帰るリスクが高いことや症状が軽くてもウィルスを周囲にひろげやすいという特徴があります。

このため、施設内での感染症予防を徹底し、利用者の健康を守る目的で、小さなお子さまの面会を制限させていただいております。ご家族の面会の中でも小さなお子さまの面会は利用者様にとっても特別なこととは存じております。引き続き制限はありながらもご面会を頂ければ幸いです。多人数の場合はガラス越しになりますが、同時に面会できるよう対応いたします。ご相談下さい。

皆様にはご不便をおかけいたしますが、大切なご家族を守るための取り組みとしてご理解とご協力をお願い申し上げます。

◎ 面会の予約をインターネットでもできるようになると、助かります。

→ご要望を挙げていただきありがとうございます。

大変ありがたいご提案ではありますが、現在のところ、当施設では入居者様の体調や生活リズムに応じた個別調整が必要なため、インターネットを利用した面会予約の導入は行えておりません。現状では、お電話での予約受付を最も確実な方法として運用しております。ご不便をおかけいたしますが、入居者様の安全と円滑な運営のため、何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。

◎ 短時間でも良いので、居室に入りたいです。衣服の確認などしたいので。

→ご要望を挙げていただきありがとうございます。

大切なご家族の身の回りを整えたいというお気持ちは、私たちもよく理解しております。しかし、現在、当施設では、感染症予防の観点から、居室内へ立ち入りをご遠慮いただいております。特に高齢の方は、軽い風邪や胃腸炎でも重症化しやすいため、生活空間への外部の出入りを最小限にすることが最も効果的な感染対策となります。

衣類の確認や整理が必要な場合は、職員が代わりに対応し、必要に応じて写真での確認やお電話での説明も行っております。どうぞお気軽にお申し付け下さい。

◎いつも、ご配慮頂きありがとうございます。これからも、宜しくお願いします。

<調査を受けて>

この度、満足度調査に貴重なお時間を割いていただきありがとうございました。茂庭苑の介護サービスに好意的なご回答も多く、職員一同 喜びと同時に身の引き締まる思いとなっています。引き続き、ご満足いただけるような支援となり一層の満足度向上を目指して精進してまいります。