

令和7年度ジェロントピア新潟ご利用満足度アンケート集計結果

実施目的 当施設のサービスに対する満足度を調査し、結果やご意見を今後の施設サービスの質の向上に反映させる。

調査対象 令和8年1月31日時点で特別養護老人ホームジェロントピア新潟に入所しているご利用者、またはそのご家族（76名）

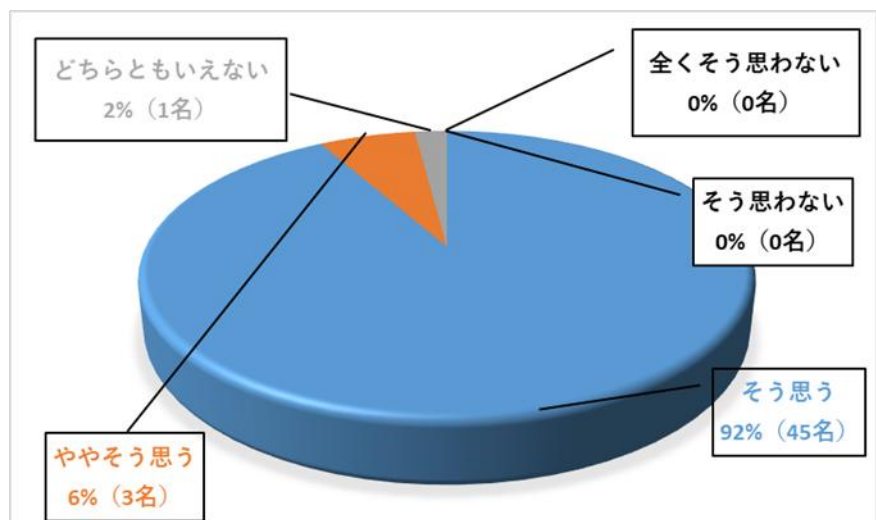
実施期間 令和8年2月1日～令和8年2月28日

実施方法 ①アンケートに回答できるご利用者へ聞き取り調査を実施。
②アンケート用紙、返信用封筒をご家族宛てに郵送。無記名で回答後、返信用封筒にて返送、または施設内のアンケートBOXへ提出頂く。

回答率 64.4%（49名）

問1 職員の身だしなみは適切だと思いますか。また言葉遣いは丁寧だと思いますか？

そう思う	45
ややそう思う	3
どちらともいえない	1
そう思わない	0
全くそう思わない	0

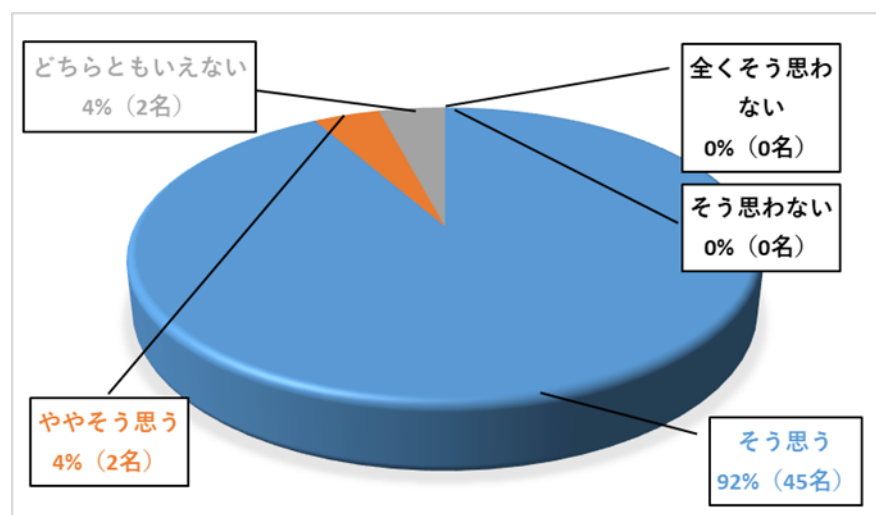


（理由・ご意見）

- ・海外スタッフの方も含め、どの方も丁寧な対応です。

問2 職員のご利用者への接し方は丁寧ですか？

そう思う	45
ややそう思う	2
どちらともいえない	2
そう思わない	0
全くそう思わない	0

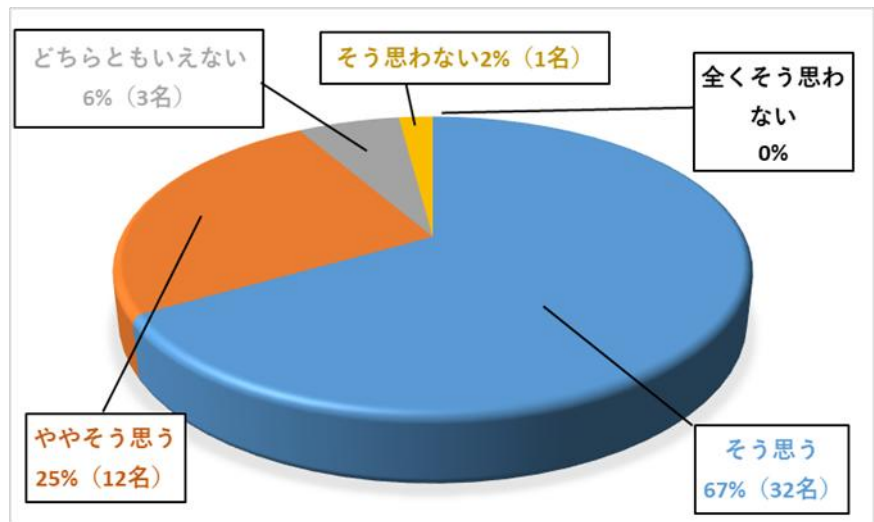


（理由・ご意見）

- ・他の方で、食事を口に押し込んでいるように見えた。
→安全な食事介助を施設全体に周知徹底してまいります。

問3 ご利用者の身だしなみや整容はきちんと行われていると思いますか？

そう思う	32
ややそう思う	12
どちらともいえない	3
そう思わない	1
全くそう思わない	0
無回答	1

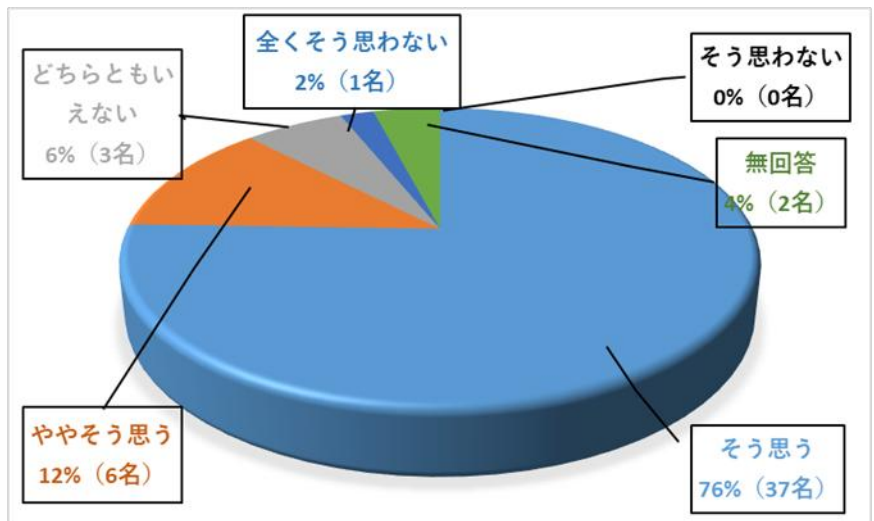


(理由・ご意見)

- ・定期的に散髪していただき助かります。

問4 何か困りごとがあった時に気軽に職員に相談できますか？

そう思う	37
ややそう思う	6
どちらともいえない	3
そう思わない	0
全くそう思わない	1
無回答	2

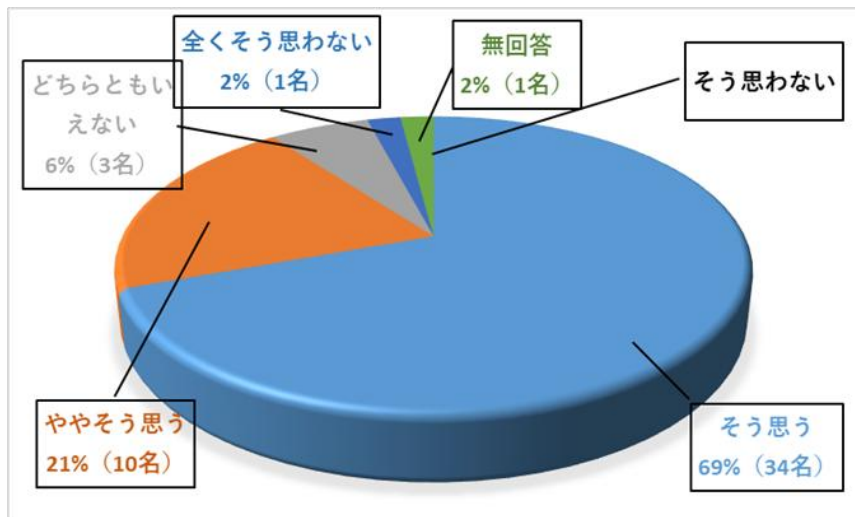


(理由・ご意見)

- ・(ややそう思う) 土日に面会へ行くと人員が少ないので仕方ないです。
→ご質問、ご意見がございましたら、ご遠慮なく職員へお声がけ下さい。

問5 ご家族への報告や連絡はしっかり行えていると思いますか？

そう思う	34
ややそう思う	10
どちらともいえない	3
そう思わない	0
全くそう思わない	1
無回答	1

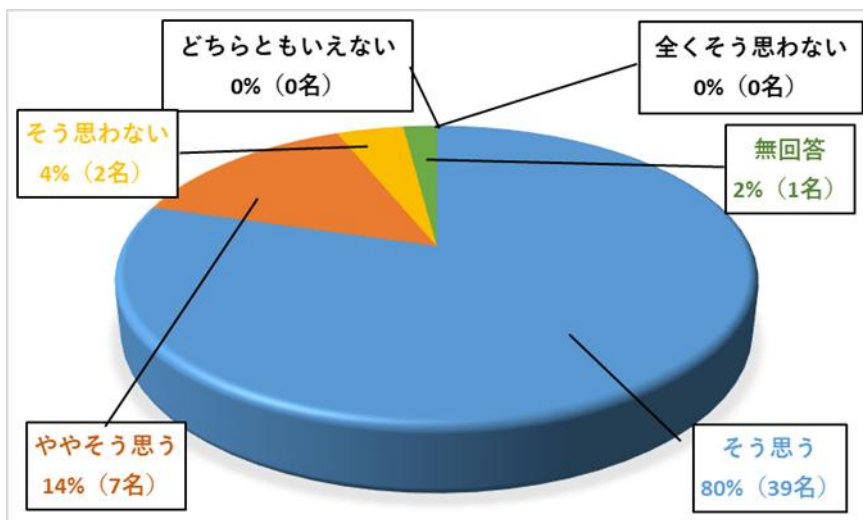


(理由・ご意見)

なし

問6 居室や共同スペースは清掃ができていますか？

そう思う	39
ややそう思う	7
どちらともいえない	0
そう思わない	2
全くそう思わない	0
無回答	1

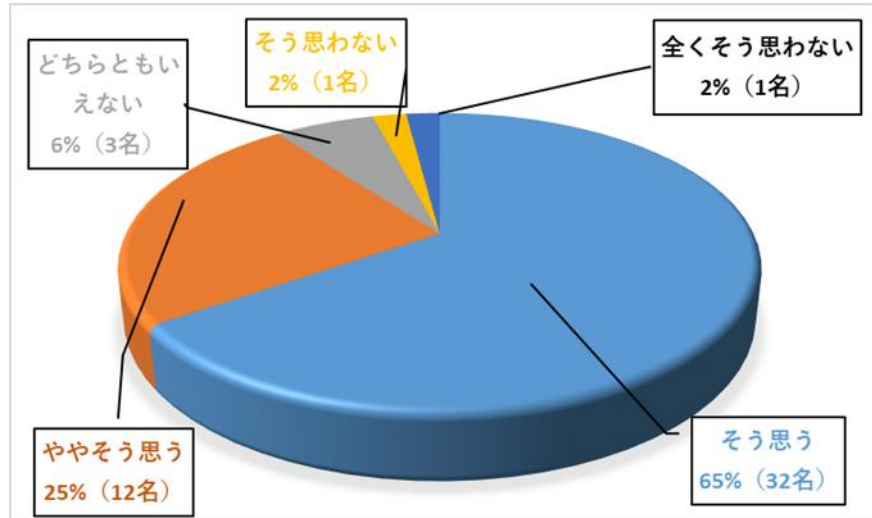


(理由・ご意見)

- (ややそう思う) 週1回行っているのでしょうか。床に置いてある物は避けての清掃ですよね。
→平日の毎日、清掃業者が清掃を行っております。お気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお申し出下さい。
- 匂いもしないし、いつもピカピカです。
- 居室のダンス上やテレビ、テレビ台に埃が溜まっているのが気になります。
→申し訳御座いません。今後、清掃と確認を徹底いたします。

問7 具体的なサービス内容や費用に関する説明は分かりやすかったですか？

そう思う	32
ややそう思う	12
どちらともいえない	3
そう思わない	1
全くそう思わない	1

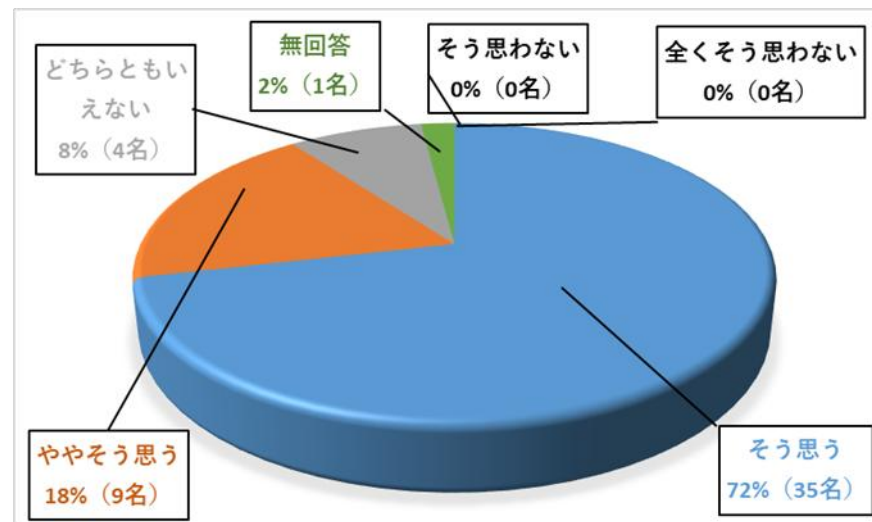


(理由・ご意見)

なし

問8 ご利用者へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか？

そう思う	35
ややそう思う	9
どちらともいえない	4
そう思わない	0
全くそう思わない	0
無回答	1

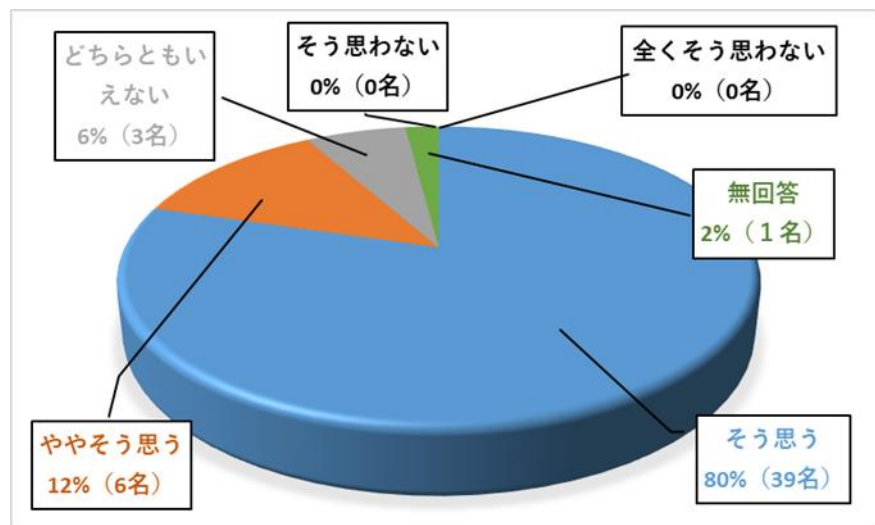


(理由・ご意見)

・時々、の口頭説明も有り、良かったです。

問9 ご利用者の健康状態の変化や緊急時や事故が発生した場合の対応は適切だったと思いますか？

そう思う	39
ややそう思う	6
どちらともいえない	3
そう思わない	0
全くそう思わない	0
無回答	1

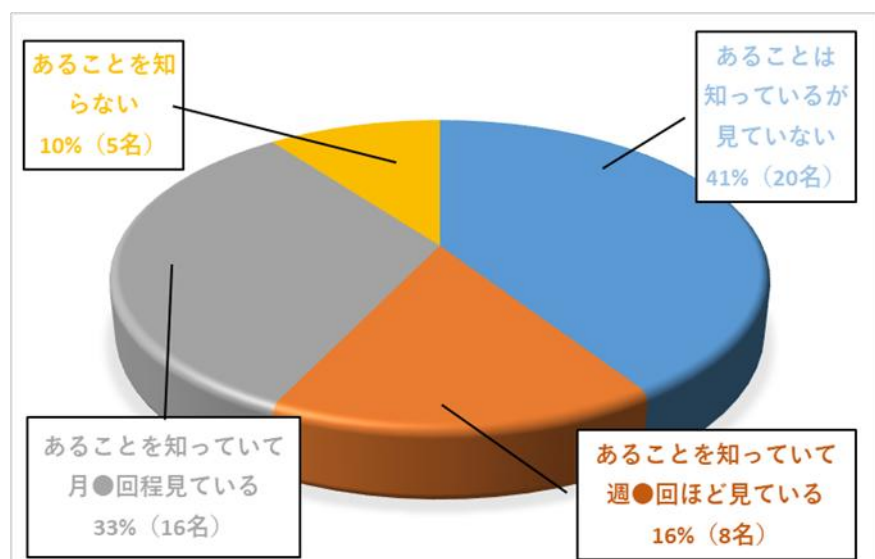


(理由・ご意見)

- すぐに電話をくださるので信頼しています。
- すぐに連絡をもらえるので有難いです。
- トラブル時に電話説明も有り、良いと思います。

問10 ジェロントピア新潟のホームページがあることをご存じですか？また、見る機会はどのくらいありますか

ホームページがあることは知っているが見ていない	20
ホームページがあることは知っており、週●回ほど見ている	8
ホームページがあることは知っており、月●回ほどで見ている	16
ホームページがあることを知らない	5



(理由・ご意見)

なし

問 11 ジェロントピア新潟のサービスについて他にご意見、ご要望などがございましたら下記にご記入をお願いします。

- 物品依頼の件で、早く連絡をいただけると準備し易いので宜しくお願いします。
→面会時に、ユニットから直接お伝えするなど、ご家族のご負担にならないよう対応いたします。
- 施設長さんと一度もお話し、ご挨拶させてもらったことがありません。そんなものなのでしょうか。
→来所持にご挨拶させていただいておりますが、不在の場合もあるため、その際は改めてお声がけいただけたら有難いです。
- お便りに面会時間は極力15分とあるが、15分間はやや短いのではと感じる。せめて30分以内でとかならないか。
→面会時間は、15分から30分以内といたしました。なお、感染症やその他止むを得ない事情により、面会制限を再度実施する場合があります。情報については、当施設のホームページをご覧ください。
- 緊急性のない「〇〇を持参して下さい」などの雑用は、Eメールで連絡して欲しい。
→Eメールでの連絡も可能です。ご希望の方は、相談員までお申し出下さい。
- スタッフの方々には、いつも笑顔で丁寧に対応して下さいます。
- いつも廊下もピカピカに掃除されていて気持ちよく、ありがとうございます。
- いつも思っていますが、掃除が行き届いていて気持ちが良いです。お世話になって感謝しております。
- 面会可能日が増えたこと（土・日）や、面会できる時間帯が増え、働いていても面会できる選択肢が増えて有難いと思う。
- 母がとっても元気になり、本当にうれしく思います。皆さんのおかげです。これからもよろしく願いいたします。
- いつも細やかな配慮をしていただいて感謝しかありません。部屋を訪ねた際に廊下まで母の笑い声が聞こえてカーテンからのぞくと、職員さんと楽しげにしていました。とても嬉しく思いました。

アンケート調査にご協力いただきましてありがとうございました。結果につきましては当施設ホームページにも掲載しておりますのでご覧ください。

この度はお忙しい中、令和7年度ジェロントピア新潟ご利用満足度アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。皆様から貴重なご意見などを伺うことができ、非常にありがたく思っております。なかに、嬉しいお言葉なども多数頂戴し、職員にとっても大きな励みとなっております。お寄せいただいたご意見につきましては、職員一同真摯に受け止め、次年度に向けた課題として取り組み、今後更なる充実したサービスの提供につなげていきますよう努めてまいります。

今後もジェロントピア新潟をどうぞよろしく願いいたします

特別養護老人ホームジェロントピア新潟
職員教育委員会