



**救世軍清瀬病院**

The Salvation Army Kiyose Hospital

# 介護医療院 シャロン

**2025年度**

## 利用者満足度調査報告

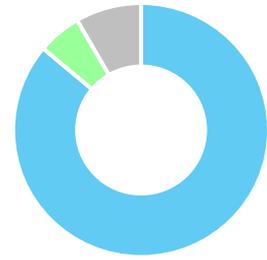
調査対象：当院の入所利用者様または、そのご家族様

調査期間：9/10～10/15

# 介護医療院シャロン利用者様満足度調査結果

## ◆ご記入者

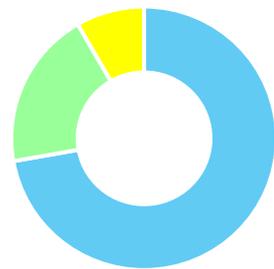
■ ご家族様	86.1%
■ その他（ご家族一緒にご記入）	5.6%
■ 無回答	8.3%



## 1.職員の対応について

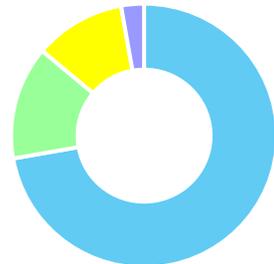
### ①言葉遣い

■ 満足	72.2%
■ やや満足	19.4%
■ 普通	8.3%



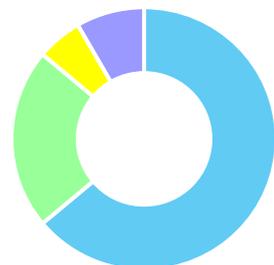
### ②身だしなみ

■ 満足	72.2%
■ やや満足	13.9%
■ 普通	11.1%
■ わからない	2.8%



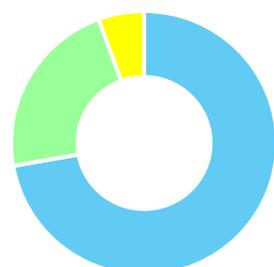
### ③入所者様への対応

■ 満足	63.9%
■ やや満足	22.2%
■ 普通	5.6%
■ わからない	8.3%



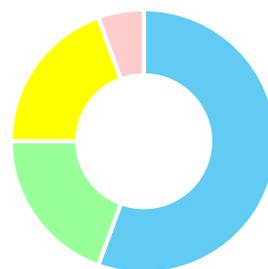
### ④ご家族様への対応

■ 満足	72.2%
■ やや満足	22.2%
■ 普通	5.6%



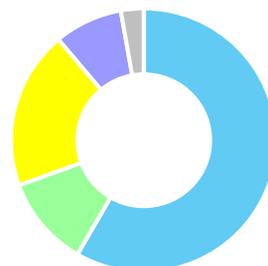
### ⑤情報提供やご説明、ご質問への対応

■ 満足	55.6%
■ やや満足	19.4%
■ 普通	19.4%
■ やや不満足	5.6%



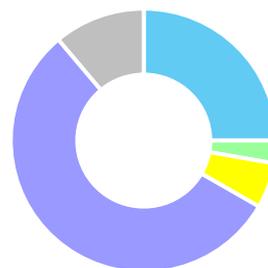
### ⑥プライバシーへの配慮

■ 満足	58.3%
■ やや満足	11.1%
■ 普通	19.4%
■ わからない	8.3%
■ 無回答	2.8%



### ⑦ナースコールを押してからお伺いするまでの時間

■ 満足	25.0%
■ やや満足	2.8%
■ 普通	5.6%
■ わからない	55.6%
■ 無回答	11.1%



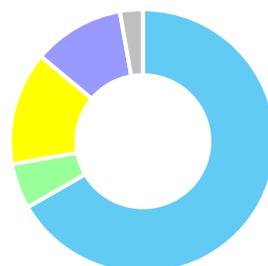
### ⑧職員についてのご意見

- ・ いつも親切丁寧に接していただき、ありがとうございます。引き続きよろしく願いたします。
- ・ 感謝している
- ・ 分かりやすい説明と、丁寧に接していただいています
- ・ 対応に問題なし

## 2.医師の対応について

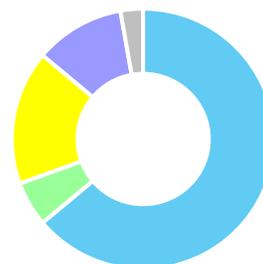
### ①言葉遣い

■ 満足	66.7%
■ やや満足	5.6%
■ 普通	13.9%
■ わからない	11.1%
■ 無回答	2.8%



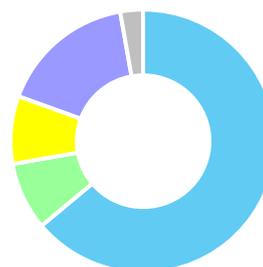
## ②身だしなみ

■ 満足	63.9%
■ やや満足	5.6%
■ 普通	16.7%
■ わからない	11.1%
■ 無回答	2.8%



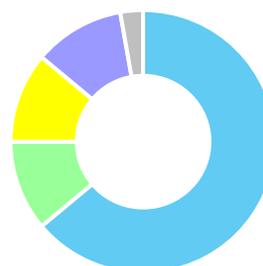
## ③入所者様への対応

■ 満足	63.9%
■ やや満足	8.3%
■ 普通	8.3%
■ わからない	16.7%
■ 無回答	2.8%



## ④ご家族様への対応

■ 満足	63.9%
■ やや満足	11.1%
■ 普通	11.1%
■ わからない	11.1%
■ 無回答	2.8%



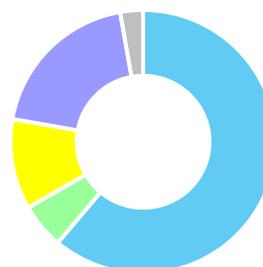
## ⑤治療に対するご説明

■ 満足	63.9%
■ やや満足	13.9%
■ 普通	13.9%
■ わからない	8.3%



## ⑥プライバシーへの配慮

■ 満足	61.1%
■ やや満足	5.6%
■ 普通	11.1%
■ わからない	19.4%
■ 無回答	2.8%



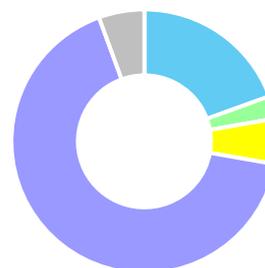
### ⑦医師についてのご意見

- ・ お忙しい中、面会時に病室まで来ていただき、丁寧に病状を説明いただき感謝しております。引き続きよろしく願いいたします。
- ・ ほとんどお会いすることがないため判断できかねますし、もう少しお話しする機会があれば助かります。
- ・ 定期的な説明がほしい
- ・ 電話で症状の説明をいただき、穏やかな話し方でとても分かりやすかったです。ありがとうございます。
- ・ お世話になり感謝しております

## 3.その他職員の対応について

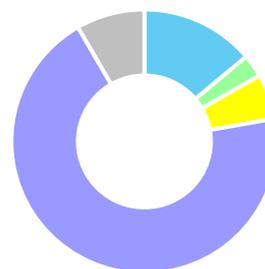
### ①検査技師の対応

■ 満足	19.4%
■ やや満足	2.8%
■ 普通	5.6%
■ わからない	66.7%
■ 無回答	5.6%



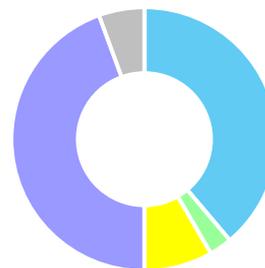
### ②放射線技師の対応

■ 満足	13.9%
■ やや満足	2.8%
■ 普通	5.6%
■ わからない	69.4%
■ 無回答	8.3%



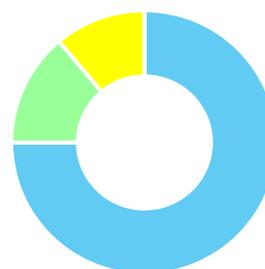
### ③リハビリ職員の対応

■ 満足	38.9%
■ やや満足	2.8%
■ 普通	8.3%
■ わからない	44.4%
■ 無回答	5.6%



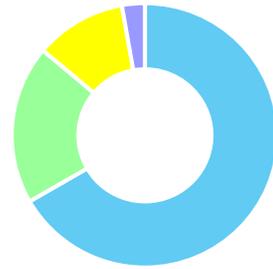
### ④ケアマネジャーの対応

■ 満足	75.0%
■ やや満足	13.9%
■ 普通	11.1%



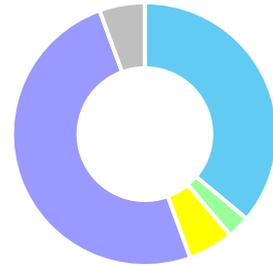
### ⑤事務職員の対応

■ 満足	66.7%
■ やや満足	19.4%
■ 普通	11.1%
■ わからない	2.8%



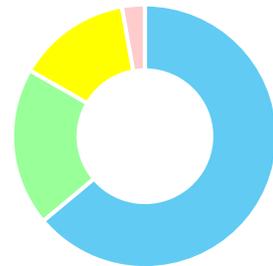
### ⑥チャプレンの対応

■ 満足	36.1%
■ やや満足	2.8%
■ 普通	5.6%
■ わからない	50.0%
■ 無回答	5.6%



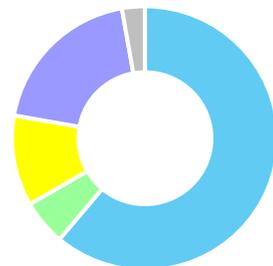
### ⑦電話での対応

■ 満足	63.9%
■ やや満足	19.4%
■ 普通	13.9%
■ やや不満足	2.8%



### ⑧プライバシーへの配慮

■ 満足	61.1%
■ やや満足	5.6%
■ 普通	11.1%
■ わからない	19.4%
■ 無回答	2.8%

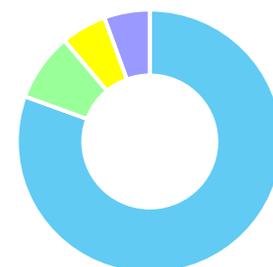


### ⑨「その他職員についてのご意見」はありませんでした

## 4.施設・機能について

### ①施設内の清掃が行き届いている

■ 満足	80.6%
■ やや満足	8.3%
■ 普通	5.6%
■ わからない	5.6%



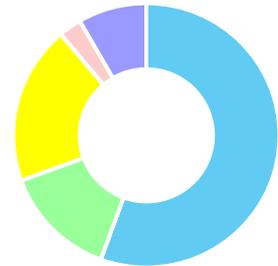
②トイレはいつも清潔で気持ちよく使いやすい

■ 満足	63.9%
■ やや満足	11.1%
■ 普通	8.3%
■ わからない	16.7%



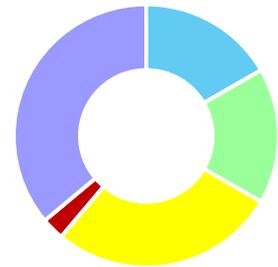
③施設内の案内や掲示物はわかりやすく、適切に情報提供されている

■ 満足	55.6%
■ やや満足	13.9%
■ 普通	19.4%
■ やや不満足	2.8%
■ わからない	8.3%



④売店の品揃え

■ 満足	16.7%
■ やや満足	16.7%
■ 普通	27.8%
■ 不満足	2.8%
■ わからない	36.1%



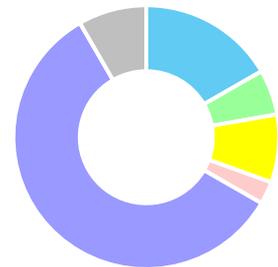
⑤施設・機能についてのご意見

- ・ 月に一度の面会時しか行く事はありませんが、いつも綺麗で過ごしやすいと思います。

5.食事について

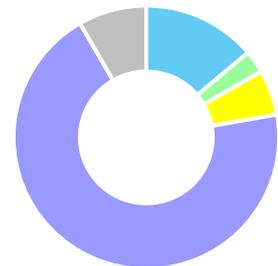
①食事の献立

■ 満足	16.7%
■ やや満足	5.6%
■ 普通	8.3%
■ やや不満足	2.8%
■ わからない	58.3%
■ 無回答	8.3%



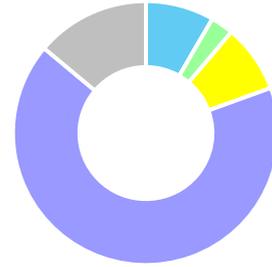
②食事の味

■ 満足	13.9%
■ やや満足	2.8%
■ 普通	5.6%
■ わからない	69.4%
■ 無回答	8.3%



### ③食事の見た目

■ 満足	8.3%
■ やや満足	2.8%
■ 普通	8.3%
■ わからない	66.7%
■ 無回答	13.9%



### ④食事についてのご意見

- ・ ふりかけやら食べさせてあげたい
- ・ どのような食事内容か、入所している方によって献立が別なのかもしれませんが、献立など一例でかまわないので知らせていただけるといいと思う
- ・ 本人から聞くことができないのでわかりません
- ・ 食事に献立は見たことがないので…味も見た目も

## 6.面会について

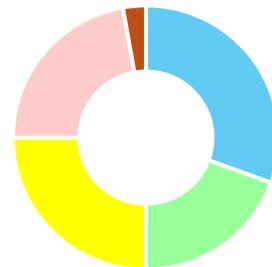
### ①面会の対応

■ 満足	58.3%
■ やや満足	13.9%
■ 普通	16.7%
■ やや不満足	5.6%
■ 不満足	5.6%



### ②面会の時間

■ 満足	30.6%
■ やや満足	19.4%
■ 普通	25.0%
■ やや不満足	22.2%
■ 不満足	2.8%



### ③面会できる回数

■ 満足	22.2%
■ やや満足	16.7%
■ 普通	25.0%
■ やや不満足	22.2%
■ 不満足	8.3%
■ 無回答	5.6%



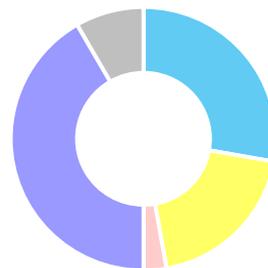
#### ④面会についてのご意見

- ・ 面会予約枠が広がることを願う
- ・ 車椅子でいいので一緒に庭にでも出してあげたい。  
現在5組の面会組数を増やしていただくとありがたいです
- ・ 面会日が平日のみであるため仕事を休む必要があり、スケジュールの調整に苦慮しております。  
土曜日でも面会できると非常に助かります。
- ・ 曜日、時間帯、所要時間、人数の制限を緩和して欲しい
- ・ 予約制が続いており、いつでも会いに行けないのが残念です。  
以前のように面会できる事を願ってます。
- ・ こちらの勝手なお願いです。面会時間をもう少し長くしていただけたら嬉しいです。  
(30分くらい?) 面会人数を3名までとしていただけると、ありがたいです。
- ・ 面会時間の枠を広げてほしい。午前の時間や、午後2時～と3時～など。
- ・ 何曜日でも面会ができるとよい
- ・ ビデオ電話ができるとうれしい(自前でも)
- ・ 家族や関係者との面会がもっとできるよう考慮してほしい
- ・ 制限の緩和をお願いします
- ・ 予約制を止めてほしい
- ・ 土日どちらか1日面会できると良いと思います。  
面会時間30分くらい、面会人数もう一人増やしていただけると良い。
- ・ 土日に面会させてほしい

### 7.入所費用について

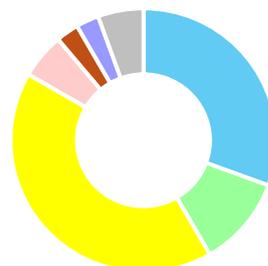
#### ①個室利用料

■ 満足	27.8%
■ 普通	19.4%
■ やや不満足	2.8%
■ 利用したことがない	41.7%
■ 無回答	8.3%



#### ②病衣リース料

■ 満足	30.6%
■ やや満足	11.1%
■ 普通	41.7%
■ やや不満足	5.6%
■ 不満足	2.8%
■ 利用したことがない	2.8%
■ 無回答	5.6%



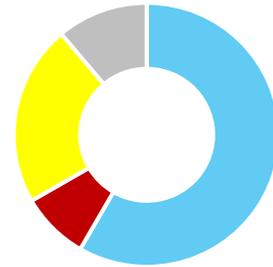
### ③入所費用についてのご意見

- ・ 年金で賄えているので助かっています
- ・ 妥当な金額だと思う
- ・ ①について、比較対象がないのでわからない
- ・ できるだけ安くなるようお願いします

## 8.総合評価

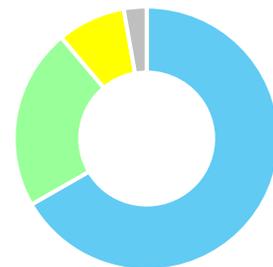
### ①不満や要望を職員へ伝えることができますか

■ できている	58.3%
■ できていない	8.3%
■ 必要がなかった	22.2%
■ 無回答	11.1%



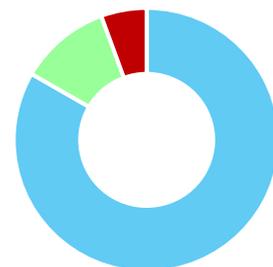
### ②当施設の全体的な満足度

■ 満足	66.7%
■ やや満足	22.2%
■ 普通	8.3%
■ 無回答	2.8%



### ③当施設を他の方に紹介したいと思いますか

■ そう思う	83.3%
■ ややそう思う	11.1%
■ どちらともいえない	5.6%



### 【③のように思う理由】

- ・ 全ての対応に優しさや安心感を感じるので、気持ちが穏やかになれた
- ・ 職員の方々の対応に満足しているため
- ・ 職員の対応が良いため、実際の患者対応もしっかりしていると思える。  
また、利用者負担を最低限に押さえて運営していると思える。  
施設環境もゆったりして良く、職員も他の施設と比較するとギスギス感がない。  
相当な経営努力をしているように見える。親と同様な立場になったら自分も入りたい。
- ・ 衛生的な施設で職員の方の対応も丁寧なのはとても素晴らしい。

- ・ 看護師、スタッフさんの対応がよく、またケアマネジャーもよく見てくださっていると感じます。
- ・ 満足しているから。家族の希望も考慮してくださるから。
- ・ スタッフの皆様が大変親切にしてくださる。
- ・ この回答のように分からない部分が多いので（※「どちらともいえない」とご回答の方）
- ・ 他院より満足している。
- ・ 安心してお任せできる。
- ・ 「すべてに対応が丁寧」と思います。
- ・ 近所の人に、パンフレットをください、と言われて、貰ったことがあります。
- ・ 身内が以前こちらにお世話になり印象が良かったことと、  
今回も同様に感じている点で紹介したいと思いました。
- ・ 他の施設から移ってから、本人の顔色も、その他の様子も明らかに良くなった。  
施設の諸々の対応の良好さがうかがえるので感謝している。

## 9.その他ご自由にご記入ください

- ・ 終末が近いのはわかっています。少しでも、好きだったお菓子でも食べ物でも、  
死ぬ前に食べさせてあげたいと思うのは当たり前でしょう。駄目なのでしょうか。
- ・ いつも大変お世話になっています。  
今後とも患者や家族に寄り添う医療院でありますよう、切に願っております。
- ・ 要望を伝えることはできている。不満は伝える必要がなかった。
- ・ 面会の際に車いすで中庭を散歩したりなどできるといいですね。管理上難しいかもしれませんが。
- ・ 毎月の面会がもっと増えるようお願いします。
- ・ お世話になっております。これからもよろしくお願いします。
- ・ 大変重要な仕事ご苦労さまです。感謝しています。
- ・ 皆様、まめにご連絡をくださるので、本当に助かっています。ありがとうございます。
- ・ 月水木の3時～しか面会ができず、しかも予約枠が限られており、面会の機会を作りにくい。  
何とかもっと面会できるようにしてほしい。  
仕事をしているので、可能であれば週末（土日）に面会させてほしい。  
（平日は休暇をとりづらいので…）
- ・ 施設もきれいで、職員も親切で、先生もていねいに説明してくれ満足。  
ケアマネジャーにも満足です。