



令和7年度 常陽会サービス向上 アンケート 結果ご報告

皆様から寄せられた大切な「声」を、
より良いケアへの架け橋に。

令和7年
社会福祉法人 常陽会

アンケート実施の御礼と結果の概要

日頃より社会福祉法人 常陽会の運営にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

ご家族の皆様から寄せられた率直なご意見は、私たちにとって最も価値のある財産です。

圧倒的な温かいお言葉に感謝するとともに、頂戴した改善課題には真摯に向き合い、サービスの質向上に努めてまいります。



強み（接遇）

職員の明るい挨拶と態度は96.8%の皆様からご満足いただき、最大の強みとなっています。



改善機会（環境・連携）

施設の細部の清掃（ベッド下等）や、職員間の申し送り・電話対応の保留時間について、貴重な改善の機会を特定しました。



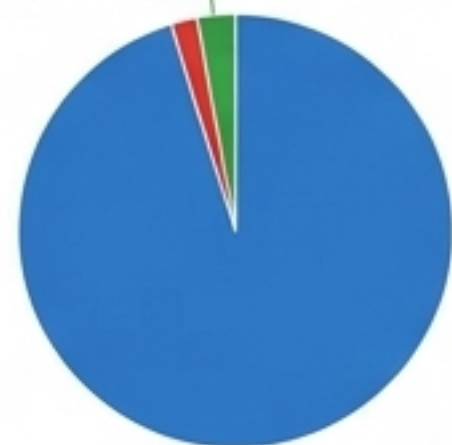
透明性（説明）

入所時の説明は概ね好評な一方、おやつ等の生活細部のルールの事前共有に課題が見つかりました。

定量データが示す、常陽会の現在地

Q1: 職員は明るく元気にあいさつができていますか？

無回答 (2.5%)



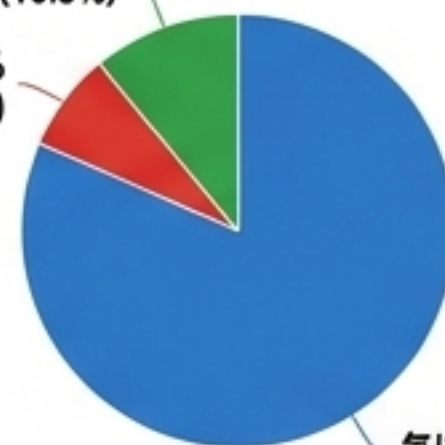
できています (96.8%)

96.8%
できています

Q2: 施設の清潔さについて、気になるところはございますか？

無回答 (10.5%)

気になるところがある (7.3%)



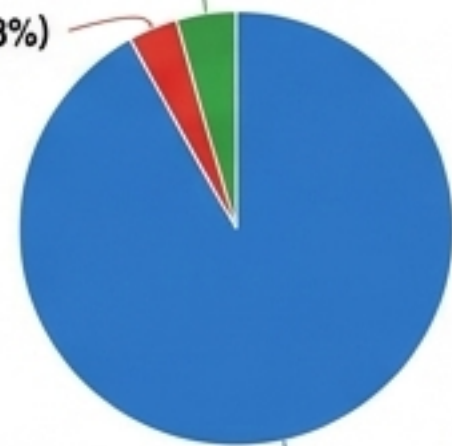
気になるところはない (82.2%)

82.2%
ない

Q3: 職員の電話での対応に、気になるところはございますか？

無回答 (3.9%)

ある (3.3%)



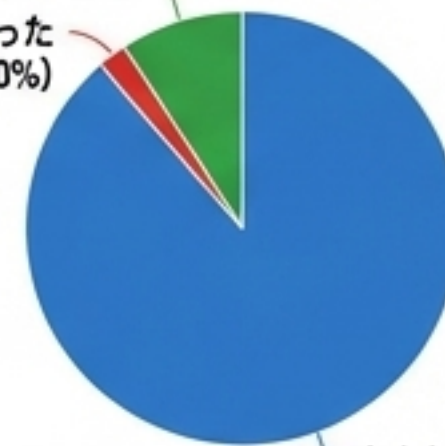
ない (92.7%)

92.7%
ない

Q4: 利用開始時の職員からの説明はわかりやすかったですか？

無回答 (9.0%)

わかりにくかった (2.0%)



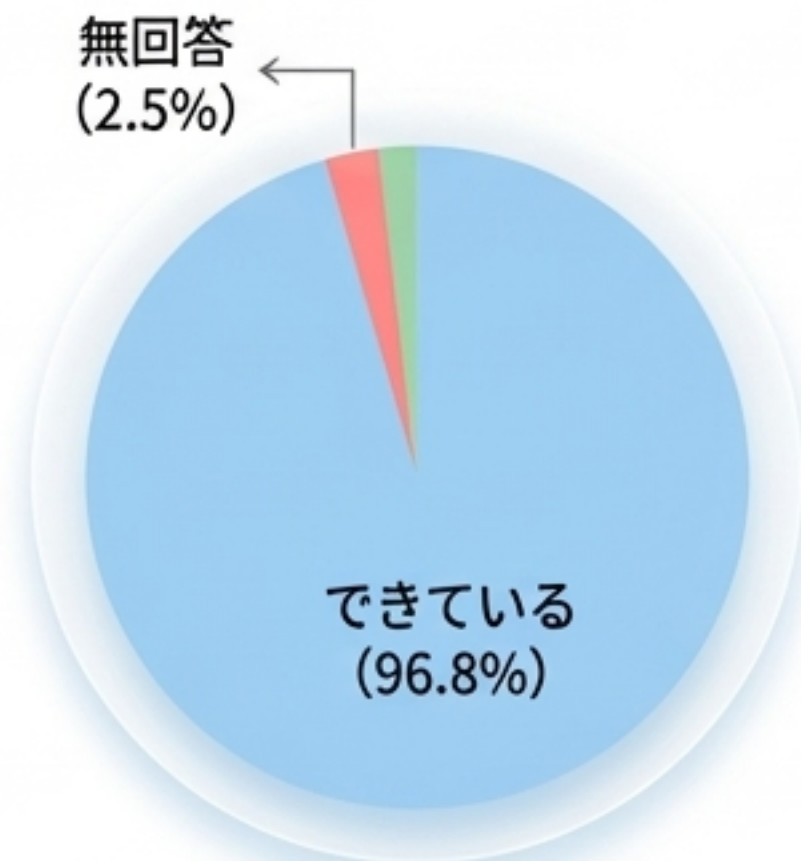
わかりやすかった (89.0%)

89.0%
わかりやすかった

1. 接遇・あいさつ：温かい挨拶は、私たちの最大の強みです

96.8%

96%以上のご家族から肯定的な評価を獲得。施設全体を包む明るい雰囲気、利用者様とご家族の安心感を生み出しています。



いつも明るく、親切丁寧に対応していただき感謝申し上げます。

元気をもらっている。母も安定した毎日を送っている様子に感謝致しております。

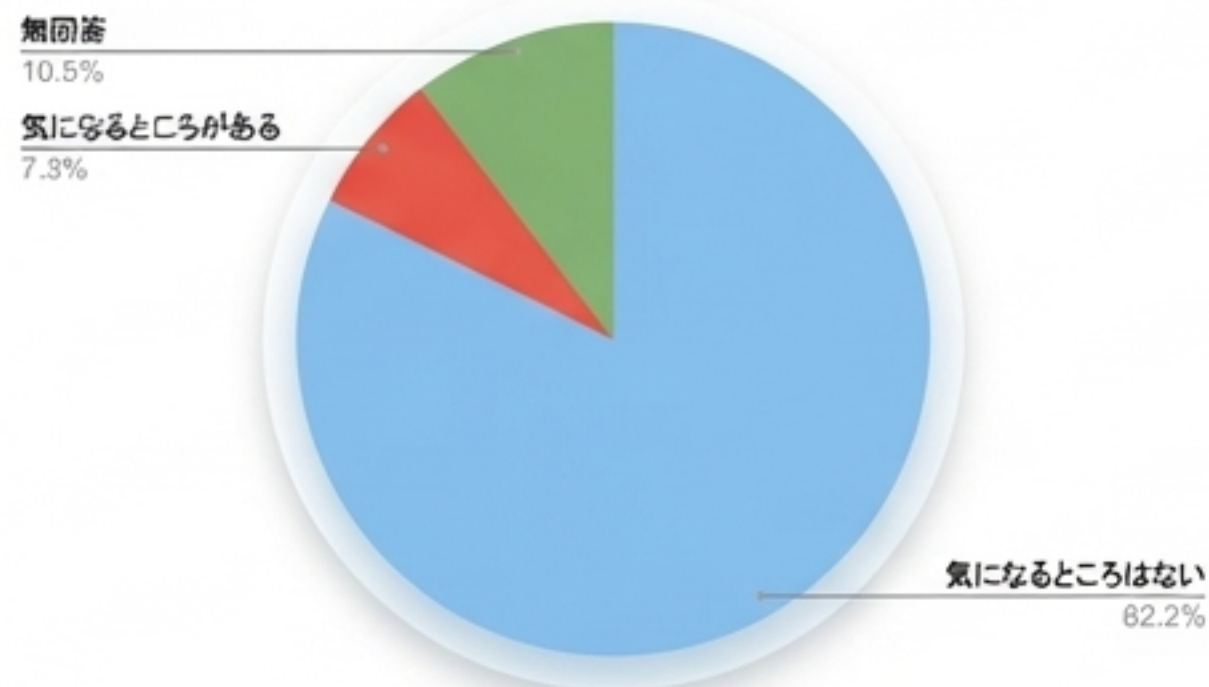
職員によって差があると感じることがあります。

一部そうでない方もいるので、引き続きお願いしたいです。

2. 環境・清潔さ：概ね清潔な一方、細部の「死角」に課題

82.2%

基本的な清掃は行き届いているものの、ベッド下や水回りなど、特定の箇所に対する具体的な改善要望を頂戴しました。



“
いつもお部屋の中が清潔に保たれていて気持ちよく過ごさせていただいております。”

“
どこもきれいにされていて、中庭も良く手入れが行き届いています。”



ベッド周りやベッド下のほこりが気になります。

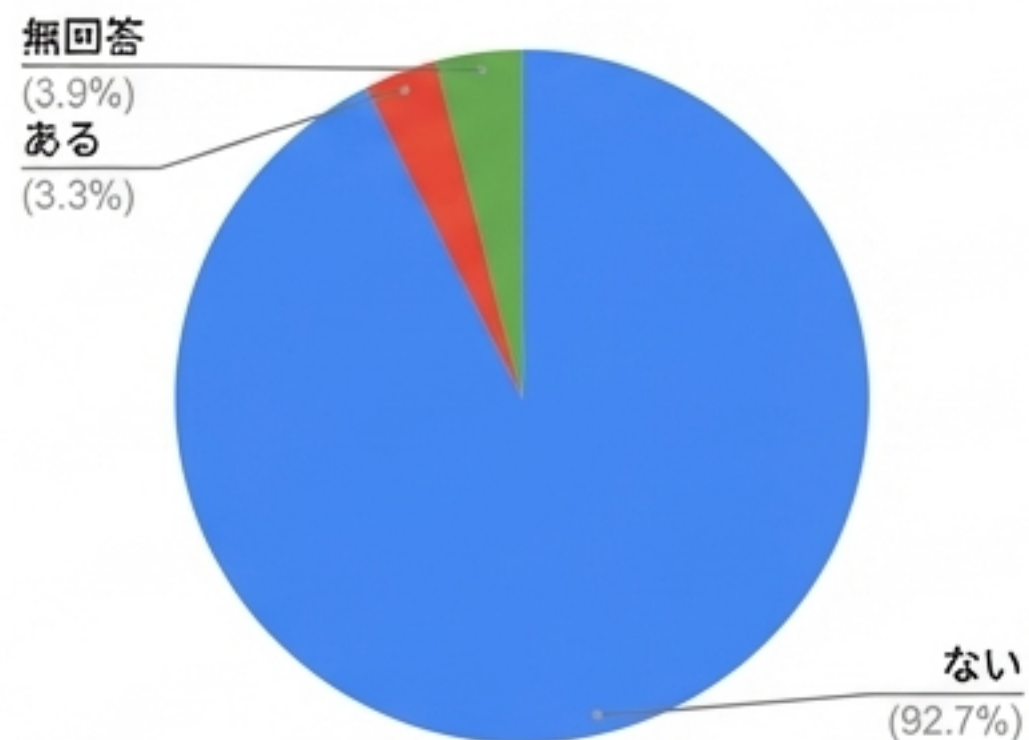
稀にトイレや居室の尿臭いが気になった時がありました。

窓のよごれがすこし気になった事があります。

3. 電話対応・連携：迅速な情報共有がご家族の安心の要

92.7%

丁寧な対応やLINEツールの活用が好評な半面、緊急時以外の連絡時間帯や、職員間の「申し送り」の精度に課題が見えます。



LINEを通じて連絡頂き助かる。電話だと身構えてしまうので心理的に軽減されました。

遅い時間にかけることがあっても、ていねいに対応してくださり感謝しています。



問い合わせた時に『少々お待ちください』の保留が3、4分続いた。早く決断して伝えて欲しかった。

日々の対応状況を良く知っている人との『申し送り』が出来ていないののではないかと感じることもある。

緊急時以外の連絡は17:30以降でお願いしたい。

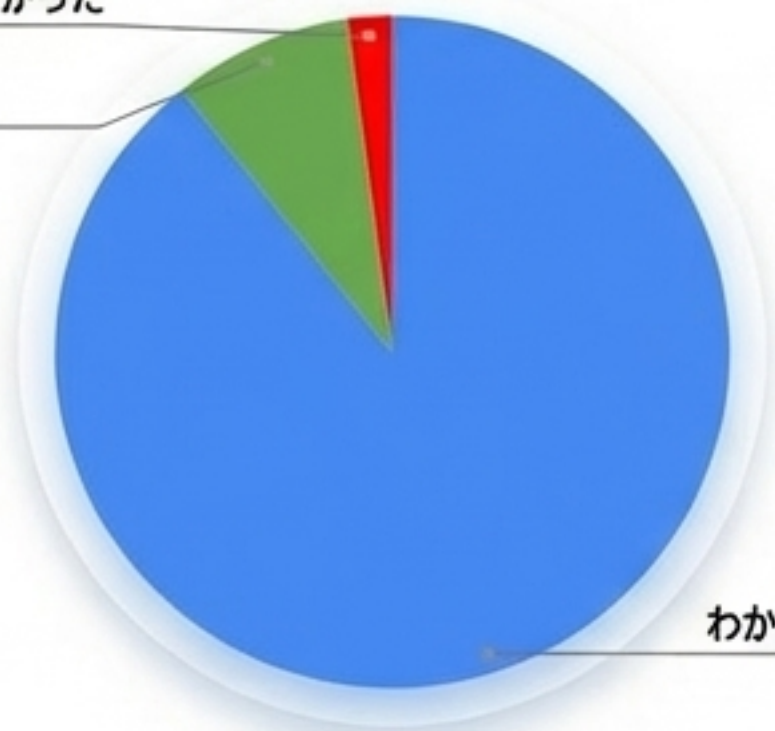
4. 利用開始時の説明：長期的な信頼を築くための「第一歩」

89.0%

ケアマネージャーの分かりやすい説明に評価が集まる一方、情報量が多すぎることや、生活の細かなルール（おやつ等）の事前説明に漏れがありました。

わかりにくかった

2.0%
無回答
9.0%



わかりやすかった
89.0%



ケアマネさんの説明がとてもわかりやすくてよかった。



疑問等が聞きやすい雰囲気をつくって頂けて、わかるまで質問をすることができました。

特養ではおやつが飲み物だけということを初めて知った。入所時におやつなしは説明がなく残念でした。

資料が多過ぎて、頭に入ってきたのかよく分からなかった。

さらなる向上に向けた、課題への具体的な取り組み

テーマ	具体的な「声」	常陽会の取り組み
環境整備	“ ベッド下のほこり、トイレ・居室の臭い、窓の汚れ。	定期的な清掃手順の見直しと、ベッド下のド 下や水回り等の「死角」に対する重点的なチ ェック体制を強化します。
情報連携・電話	“ 電話の長い保留時間、職員間の申し送り 不足、衣類等の持ち物紛失。	職員間のシフト引き継ぎ（申し送り）のフロ ーを改善し、ご家族からの問い合わせに迅速 に答えられる情報共有体制を構築します。 持ち物チェックも徹底します。
説明の透明性	“ おやつ等日常ルールの事前説明不足、配 布資料の多さ。	入所時の説明資料をより分かりやすく整理し、 日常生活の細やかなルール（食事・おやつ・ 持ち物）に関する事前共有を徹底します。

より良いサービスに向けた「気づき」

多くのご満足の声をいただく一方で、ご家族様との「連絡手段」について、いくつかのお悩みの声も寄せられました。

「仕事で電話に出られないことが多い」



「施設から電話が掛かってくると、『何かあったかな?』と身構えてしまう」

「電話より、ちょっとした相談がしやすい手段が欲しい」

2年連続で「連絡手段の多様化」を求めるお声が寄せられています。

皆様の声にお応えして、新たな取り組みを始めます

各事業所の「公式LINEアカウント」を 順次開設いたします！



ちょっとしたご相談やご質問も、
チャットで気軽にお送り
いただけます。



お仕事中など電話に出られない時
でも、ご都合の良いタイミングで
確認・返信が可能です。



日常的なご連絡をLINEで行う
ことで、突然の電話に対する
不安を和らげます。

LINE導入で、コミュニケーションはこう変わります

従来（お電話）



着信に驚く。「何か悪い知らせでは？」と不安になる。仕事で出られない。



「担当者は空いているか」「いま電話して迷惑ではないか」と気を遣う。



口頭での説明を忘れてしまったり、書類の管理が大変。

LINE導入後



ご都合の良い時にメッセージを確認。日常の連絡と緊急時の区別がつきやすく安心。



思い立った時にサッとメッセージを送信。ちょっとした相談も気軽に。



文字として履歴が残るため、ご家族間で共有しやすく、いつでも見返せる。

皆様からの温かいお言葉

「家庭では出来ない事をサポートして頂き家族で喜んでいきます。感謝しかありません。」

「洋服の着替え、入浴、日常の全て家族が世話する事が出来ず...全てお世話になります。よろしくお願い致します。」

「父にとって最期の最適な場所であると確信できました。」

「私ができなくなった事を手助けしてもらって居ますから、大変有難いです。子供か孫が来てくれているような気持ちです。」

最後に

お寄せいただいた一つひとつの「声」は、私たち常陽会にとっての道標です。

温かいお褒めの言葉は職員の何よりの原動力となり、ご指摘いただいた厳しいご意見は、私たちが成長するための貴重なギフトです。

「ここに来てよかった」と、利用者様にもご家族様にも心から感じていただける施設を目指し、私たちはこれからも歩みを止めず、変化と進化を続けてまいります。