

《 入所者様の結果 》

◇実施期間：2026年6月15日(月)～7月15日(水)

◇実施方法：ヒアリング調査

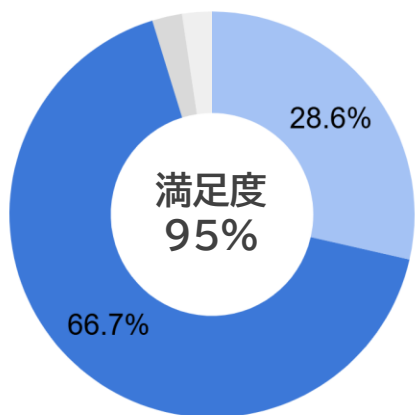
◇回答者：42名（回答率：67%）

◇満足度の解釈：

「やや満足(少しそう思う)」もポジティブな評価であるため、顧客の“肯定的な声”としてカウント

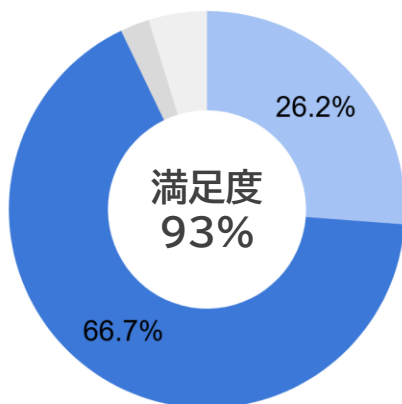
■ 職員とのかかわり

1. 職員は、丁寧な言葉づかいと態度で接していますか



回答	人数	比率
そう思う	28	66.7%
少しそう思う	12	28.6%
あまり思わない	1	2.4%
思わない	1	2.4%

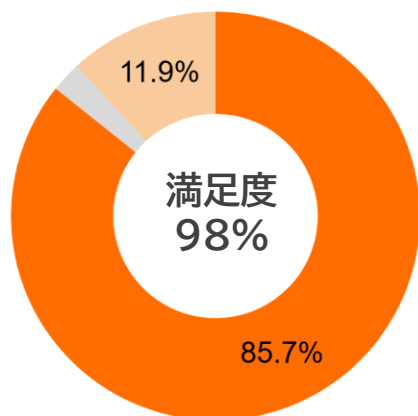
2. 苦情や要望に対し、迅速かつ誠実に対応できていますか



回答	人数	比率
そう思う	28	66.7%
少しそう思う	11	26.2%
あまり思わない	2	4.8%
思わない	1	2.4%

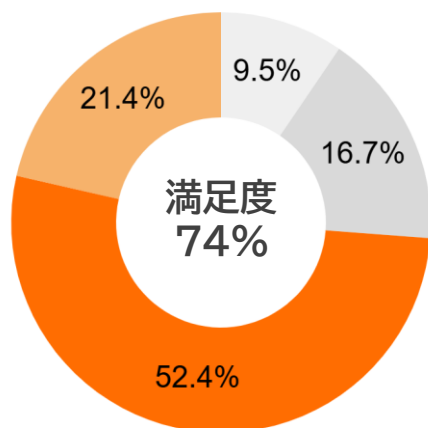
■ 施設の環境・安全性

3. 施設内は清潔に保たれていると思いますか



回答	人数	比率
そう思う	36	85.7%
少しそう思う	5	11.9%
あまり思わない	1	2.4%
思わない	0	0%

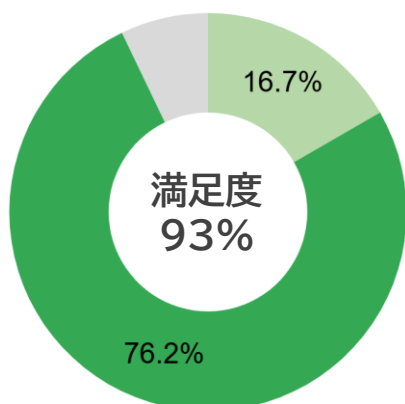
4. 施設の設備(浴室、トイレなど)や安全性(手すりなど)に満足していますか



回答	人数	比率
満足	22	52.4%
やや満足	9	21.4%
やや不満	7	16.7%
不満	4	9.5%

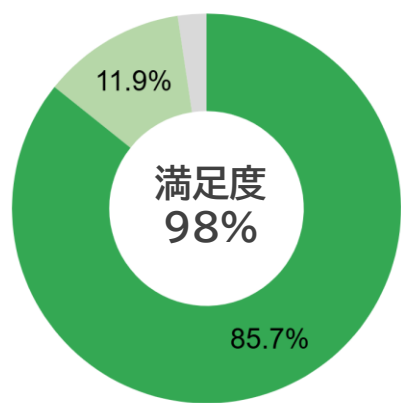
■ 食事について

5. 食事のメニューや栄養バランスに満足していますか



回答	人数	比率
満足	32	76.2%
やや満足	7	16.7%
やや不満	3	7.1%
不満	0	0%

6. 行事食や郷土食といった特別メニューに満足していますか



回答	人数	比率
満足	36	85.7%
やや満足	5	11.9%
やや不満	1	2.4%
不満	0	%

希望するメニュー

 お寿司(14件)
季節を問わず人気が高く、「1年中食べたい」という声が最も多く寄せられました。

 鰻(8件)
「ごちそう」として、特別感のあるメニューを楽しみにされています。

 お刺身(5件)
新鮮な魚介類への期待が高く、人気です。

 饅頭・和菓子(各5件)
おやつ時間に、昔から親しまれてきた甘味を楽しみたいという声が見られました。

 カップラーメン
普段施設では提供機会がない、身近な味を懐かしむ声がありました。

 季節の果物(ぶどう・リンゴ・メロン)
旬を感じられる果物を楽しみにされている様子がうかがえます。

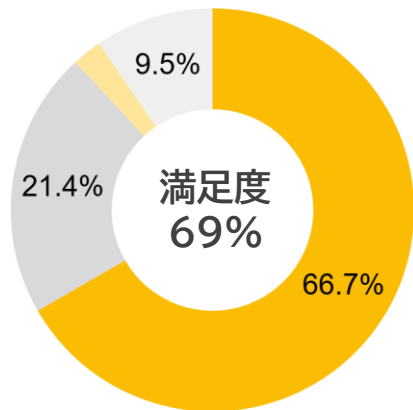
 焼酎・ビール・ノンアルコールビール
食事だけでなく、お酒を楽しむ時間も生活の楽しみの一つとなっています。

 肉料理(焼肉・焼き鳥・もつ煮など)
食べ応えのある料理やスタミナのつくメニューへの希望がありました。

 その他(イカめし・天ぷら・カレー・数の子・落花生・チーズ・おにぎり)
利用者様それぞれに「思い出の味」や「好きな料理」があり、多様な希望が寄せられました。

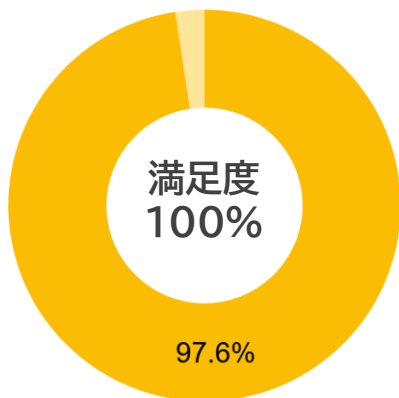
■ 入浴について

7. 現在の入浴回数や時間帯に満足していますか



回答	人数	比率
満足	28	66.7%
やや満足	1	2.4%
やや不満	9	21.4%
不満	4	9.5%

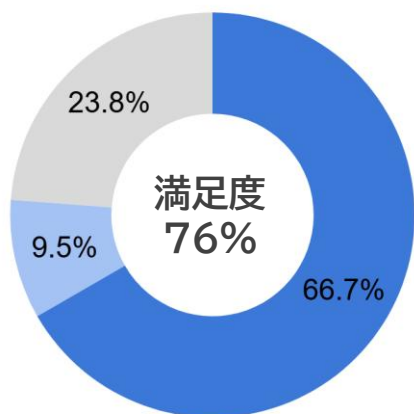
8. 温泉入浴が、健康の維持や日々の楽しみになっていますか



回答	人数	比率
そう思う	41	97.6%
少しそう思う	1	2.4%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

■ リハビリテーションについて

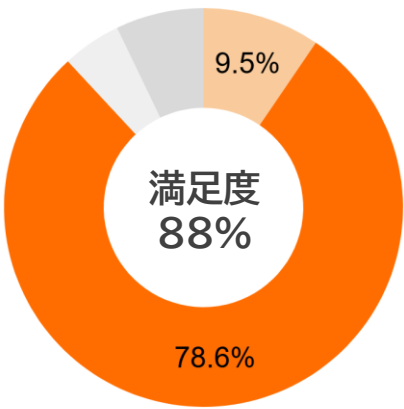
9. 現在受けているリハビリの内容に満足していますか



回答	人数	比率
満足	28	66.7%
やや満足	4	9.5%
やや不満	10	23.8%
不満	0	0%

■ レクリエーション・季節行事について

10. 日々のレクリエーションや季節行事に満足していますか



回答	人数	比率
満足	33	78.6%
やや満足	4	9.5%
やや不満	3	7.1%
不満	2	4.8%

■ ご希望のレクリエーションや趣味活動

 外出
(散歩、バラ見学、リンゴ狩り)

季節の景色や自然に触れられる外出を楽しみにされている様子が見えます。

 読書

読書を楽しみながら、落ち着いた時間を過ごされている方もいました。

 演歌・カラオケ
(川中美幸・五木ひろし等)

馴染みのある演歌を聴いたり歌ったりすることが、大きな楽しみとなっています。

 歌唱会・歌のレク

歌唱会は利用者からの満足度が高く、継続を望む声が寄せられました。

 卓上ボーリング
トランプ・かるた

気軽に参加できるレクリエーションへの希望が見られました。

 麻雀・花札・囲碁

趣味や昔から親しんできた遊びを楽しみたいという希望が寄せられました。

入浴・温泉

- ・温泉が魅力でこの施設を選びました
- ・温泉が気持ちいい
- ・大きなお風呂が気持ちいいです
- ・入浴回数を週3回にしてほしい
- ・1日おきに入浴したい
- ・お風呂は毎晩でもいい
- ・シャワーの湯量が少ない

リハビリ・運動

- ・リハビリのおかげで車に乗れるようになった
- ・プールで泳ぎたい
- ・座ってばかりいるので、足腰が弱くなりそう
- ・リハビリ回数を増やしてほしい
- ・平日は毎日リハビリしたい
- ・フロアでリハビリしたい
- ・リハビリ時間を長くしてほしい
- ・足腰のマッサージをしてほしい

トイレ・洗面設備

- ・トイレで流さない人がいるので何とかしてほしい
- ・身障者トイレを増やしてほしい
- ・トイレの数が少ない
- ・トイレの洗面所の水が出ない
- ・全てにウォシュレットを付けてほしい
- ・トイレに紙がない場合がある
- ・洗面所の位置が高くて使いづらい

職員対応・接遇

- ・小林先生が優しく接してくれるので嬉しいです
- ・1日1回職員さんが「どうですか？」と声かけしてくれるのが嬉しい
- ・職員の皆さんがやさしく接してくれるのでうれしいです
- ・職員の皆さんが親切にしてくれて嬉しい
- ・職員さんは、仕事の量が多くて気の毒です
- ・職員の人数が少なくて、頼みにくい

 外出・外泊・社会参加

- ・定期的な外出が嬉しいです
- ・外出の時、自宅でゴロゴロするだけで満足です
- ・仲の良かった友人に会って、おしゃべりしたい
- ・ひ孫に会いたいです
- ・自宅の様子を見に行きたい
- ・スナックに行ってカラオケしたい

 食事・嗜好

- ・食事は前の施設より内容がいいです
- ・食事が病院より美味しい
- ・贅沢は言わないが、お酒が飲みたい
- ・ビールが飲みたい

 環境・設備

- ・水のみが新しくなり、使いやすくなりました
- ・本がたくさんあるので退屈しないです
- ・部屋が使いやすい
- ・食堂ホールの飾りつけが毎回楽しみです
- ・衣類を置くスペースを確保してほしい

 共同生活・生活環境

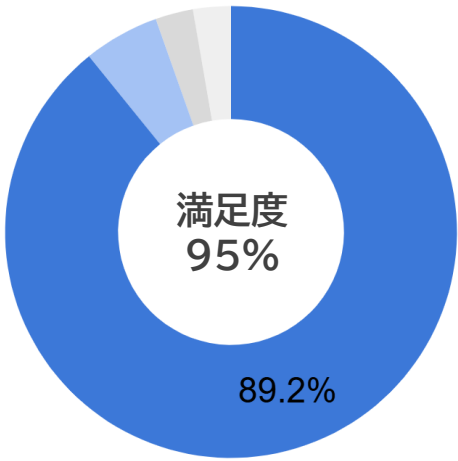
- ・時間を守らないなど、団体生活できていない人がある
- ・集団ではなく、独りでできることをしたい

《 通所者様の結果 》

- ◇実施期間：2026年6月22日(月)～7月6日(月)
- ◇実施方法：ペーパーアンケート
- ◇回答者：37名（回答率：63%）
- ◇満足度の解釈：
「やや満足(少しそう思う)」もポジティブな評価であるため、顧客の“肯定的な声”としてカウント

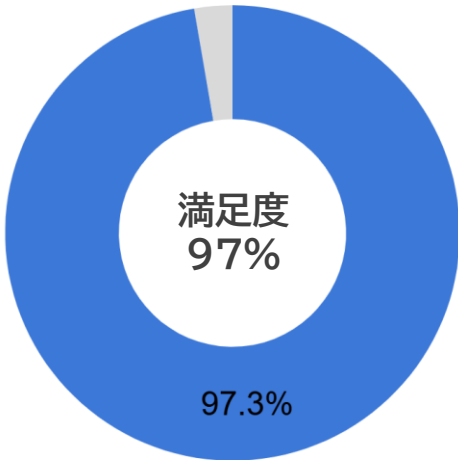
■ 職員とのかかわり

1. 職員は、丁寧な言葉づかいと態度で接していますか



回答	人数	比率
そう思う	33	89.2%
少しそう思う	2	5.4%
あまり思わない	1	2.7%
思わない	1	2.7%

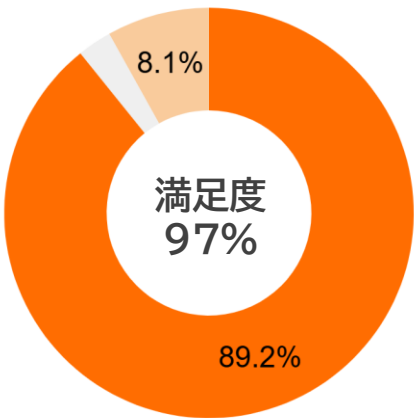
2. 苦情や要望に対し、迅速かつ誠実に対応できていますか



回答	人数	比率
そう思う	36	97.3%
少しそう思う	0	0%
あまり思わない	1	2.7%
思わない	0	0%

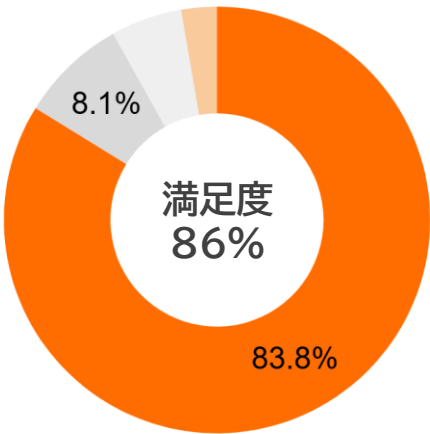
■ 施設の環境・安全性

3. 施設内は清潔に保たれていると思いますか



回答	人数	比率
そう思う	33	89.2%
少しそう思う	3	8.1%
あまり思わない	0	0%
思わない	1	2.7%

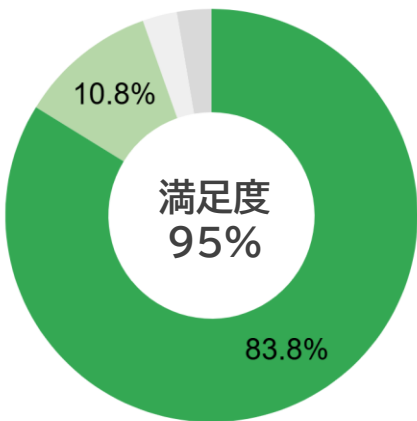
4. 施設の設備(浴室、トイレなど)や安全性(手すりなど)に満足していますか



回答	人数	比率
満足	31	83.8%
やや満足	1	2.7%
やや不満	3	8.1%
不満	2	5.4%

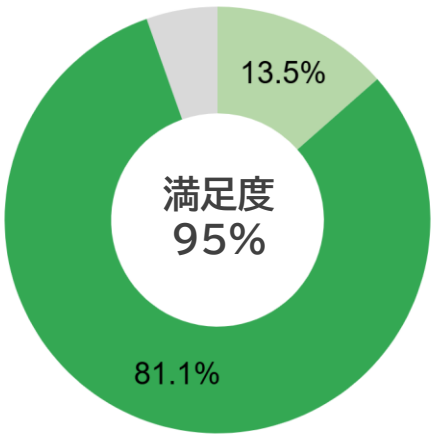
■ 食事について

5. 食事のメニューや栄養バランスに満足していますか



回答	人数	比率
満足	31	83.8%
やや満足	4	10.8%
やや不満	1	2.7%
不満	1	2.7%

6. 行事食や郷土食といった特別メニューに満足していますか



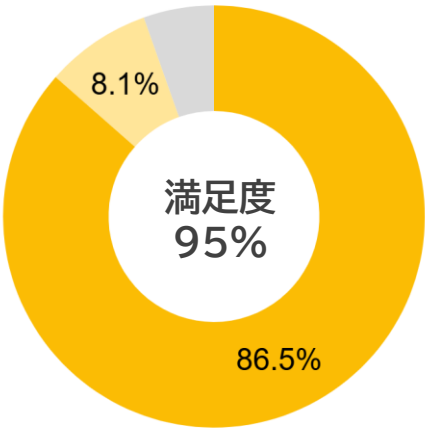
回答	人数	比率
満足	30	81.1%
やや満足	5	13.5%
やや不満	2	5.4%
不満	0	0%

希望するメニュー

- 【和食】
・お寿司 ・海鮮丼 ・鰻 ・釜めし ・おでん屋台 ・おにぎりバイキング
- 【麺類 他】
・つけ麺 ・おざら ・松花堂弁当 ・喫茶店メニュー
・牛乳やヨーグルトを増やしてほしい

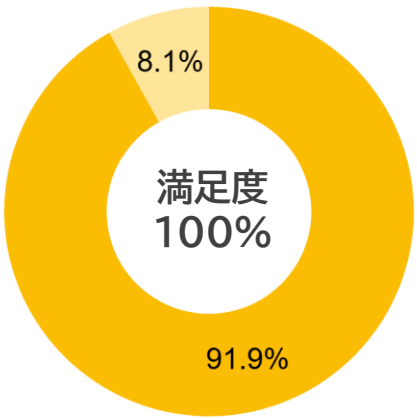
入浴について

7. 現在の入浴回数や時間帯に満足していますか



回答	人数	比率
満足	32	86.5%
やや満足	3	8.1%
やや不満	2	5.4%
不満	0	0%

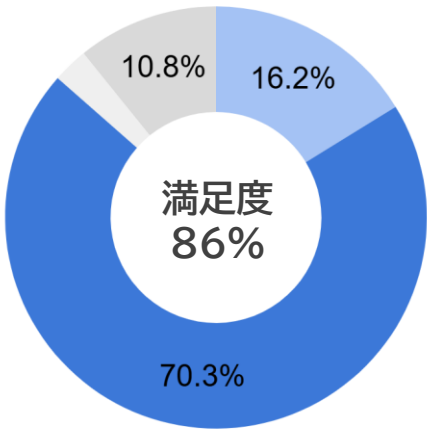
8. 温泉入浴が、健康の維持や日々の楽しみになっていますか



回答	人数	比率
そう思う	34	91.9%
少しそう思う	3	8.1%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

■ リハビリテーションについて

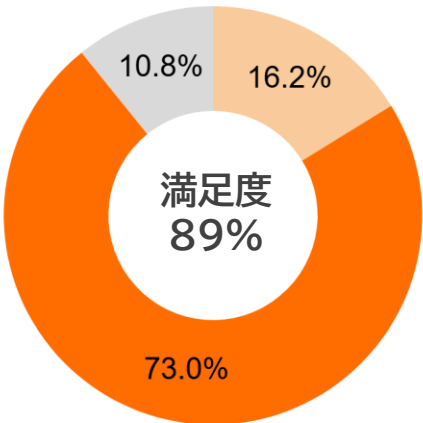
9. 現在受けているリハビリの内容に満足していますか



回答	人数	比率
満足	26	70.3%
やや満足	6	16.2%
やや不満	4	10.8%
不満	1	2.7%

■ レクリエーション・季節行事について

10. 日々のレクリエーションや季節行事に満足していますか



回答	人数	比率
満足	27	73.0%
やや満足	6	16.2%
やや不満	4	10.8%
不満	0	0%

■当施設のサービスに対するご意見やご要望等

【感謝・満足・施設全体への評価】

- ・何も言うことなく楽しく過ごさせていただいております
- ・これからもよろしくお願いいたします
- ・少ない人数でお世話をいただき、ありがとうございます
- ・週3回の利用、本当に感謝しかありません
- ・老々介護をどうにかやっていけるのもNACさんのおかげです
- ・いつも感謝です。今後のご発展を祈ります
- ・職員の皆様のやさしさに心より感謝しています
- ・NACに来させてもらって良かったです。これからもよろしくお願いします
- ・スタッフの皆様が親切に接してくださるので、いつも感謝しています

【職員対応・接遇】

- ・職員の日常の接遇、温かみのある人間性、細かい配慮等々、指導が行き届いていて良いと思う
- ・帰宅時に靴を脱ぐお手伝いをしていただき、とても助かっています
- ・利用者に気を遣いすぎだと思います
- ・一部言葉遣いが悪い職員がいます

【食事について】

- ・食事メニューが豊富で、家ではあまり食べられない魚料理が多くてありがたい
- ・「今日は腹いっぱいだ」と、昼食メニューの話をしてくれます
- ・ラーメンがのびていたことがあった

【入浴・温泉について】

- ・温泉を楽しみにしています。特に冬は、体が温まります

【リハビリ・機能訓練について】

- ・リハビリの時間を増やしてほしい
- ・マッサージを受けたいです
- ・午後の空き時間を活用し、平行棒を使用した歩行訓練や手の運動を行いたい

■当施設のサービスに対するご意見やご要望等

【レクリエーション・外出・行事】

- ・宝塚OBや英和高校生が来訪しましたが、素晴らしく良かったので再び来てほしいです。
- ・時には小瀬スポーツ公園に行きたいです。大きな広場に出たいです。
- ・以前、施設の庭で食事しましたが、今後の予定はありますか
- ・最近、ボランティアの訪問が少ないと思う
- ・教養娯楽の時間を増やしてほしい

【趣味・教養活動】

- ・囲碁
- ・将棋
- ・健康マージャン
- ・頭の体操は継続でお願いします
- ・新聞をもう一紙増やしてほしい
- ・週刊誌を増やしてほしい

【設備・環境】

- ・トイレの水の流れが悪いです。

《 入所ご家族様の結果 》

◇実施期間：2026年6月22日(月)～7月6日(月)

◇実施方法：WEBアンケート(Googleフォーム)

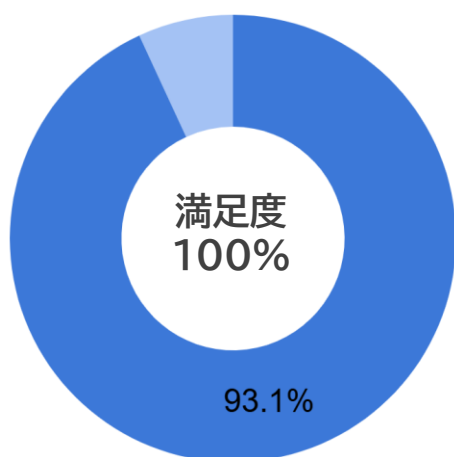
◇回答者：29名(回答率：21%)

◇満足度の解釈：

「やや満足(少しそう思う)」もポジティブな評価であるため、顧客の“肯定的な声”としてカウント

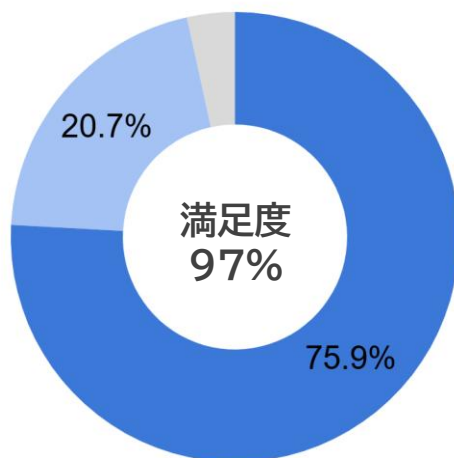
■ 職員とのかかわり

1. 職員は、丁寧な言葉づかいと態度で接していますか



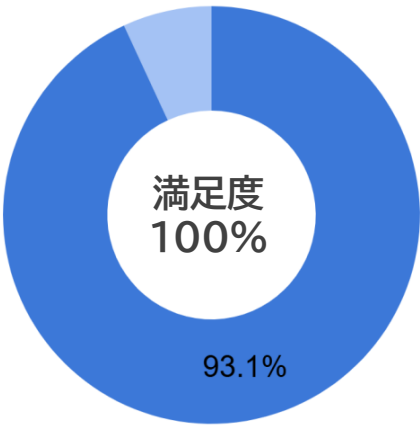
回答	人数	比率
そう思う	27	93.1%
少しそう思う	2	6.9%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

2. 苦情や要望に対し、迅速かつ誠実に対応できていますか



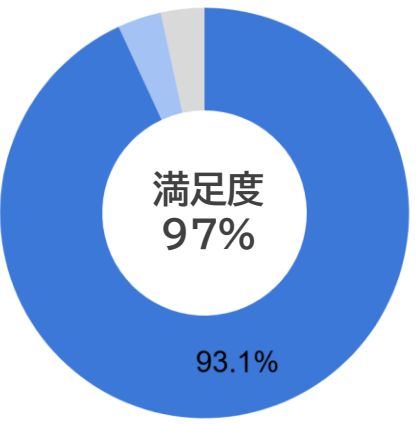
回答	人数	比率
そう思う	22	75.9%
少しそう思う	6	20.7%
あまり思わない	1	3.4%
思わない	0	0%

3. 電話対応は適切だと思いますか



回答	人数	比率
そう思う	27	93.1%
少しそう思う	2	6.9%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

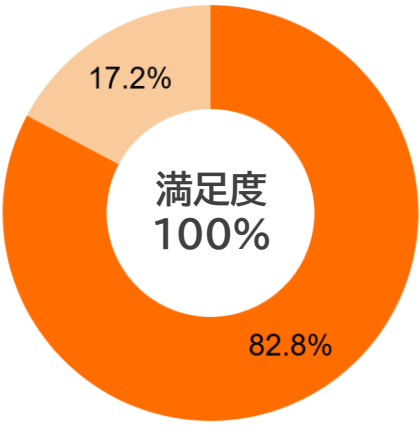
4. 体調の変化があった際、施設からの連絡や説明は適切にされていますか



回答	人数	比率
そう思う	27	93.1%
少しそう思う	1	3.4%
あまり思わない	1	3.4%
思わない	0	0%

■ 施設的环境

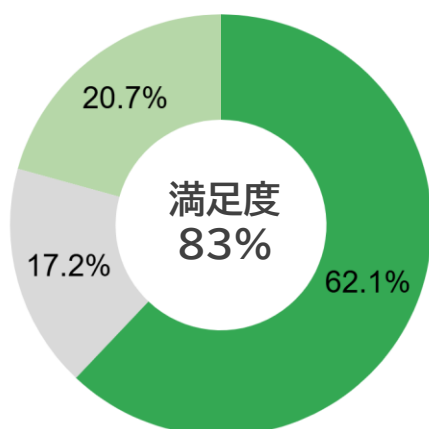
5. 施設内は清潔に保たれていると思いますか



回答	人数	比率
そう思う	24	82.8%
少しそう思う	5	17.2%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

■ 面会・外出・外泊

6. 当施設の面会ルール(時間帯や場所など)に満足していますか

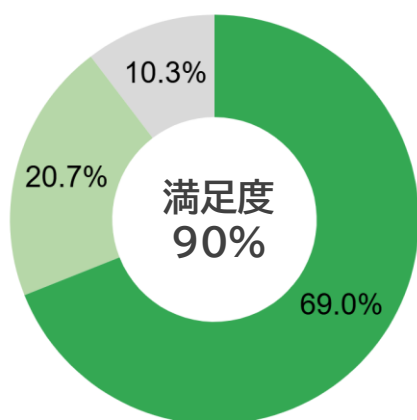


回答	人数	比率
満足	18	62.1%
やや満足	6	20.7%
やや不満	5	17.2%
不満	0	0%

■「やや不満」「不満」とお答えの方は、具体的な理由をお聞かせください

- ・夕食時に付き添いたい。 ・日曜日の面会を可能にしてほしい(3件)
- ・午前の時間帯を、9時～11時にしてほしい。
- ・朝食時間等あり、難しいと思われるが10:00より前からにしてほしい。
- ・個別に面会できる場所を確保してほしい。
- ・何とか面会時だけでも差し入れができれば、とてもありがたいです。

7. 当施設の外出ルール(時間帯など)に満足していますか

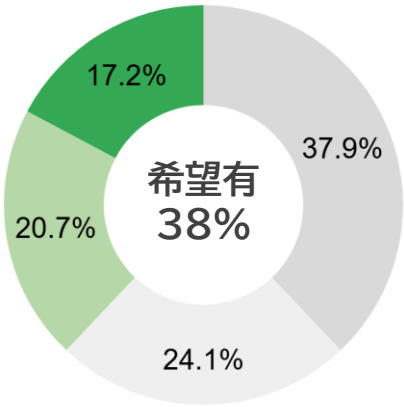


回答	人数	比率
満足	20	69.0%
やや満足	6	20.7%
やや不満	3	10.3%
不満	0	0%

■「やや不満」「不満」とお答えの方は、具体的な理由をお聞かせください

- ・帰宅時の時間をもう少し遅くしてほしい ・日曜日の外出を可能にしてほしい(2件)
- ・朝食時間等あり、難しいと思われるが10時より前からにしてほしい。
- ・ナック湯村の屋外に、車椅子でも移動できる(東屋付きのような)面会広場があると、車で別の場所に移動せずとも、また、面会希望が3人以上になっても、気軽に外出＆大人数の面会が叶うのでは？それは時間制限付きの予約制であっても有難いことです。

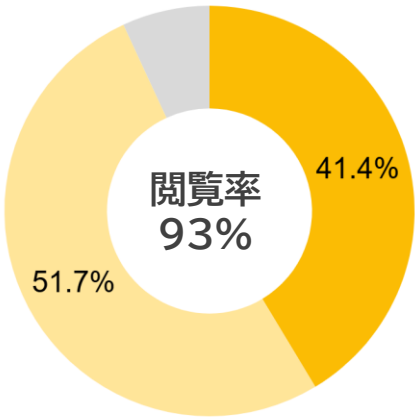
8. 外泊を希望されますか



回答	人数	比率
そう思う	5	17.2%
少しそう思う	6	20.7%
あまり思わない	11	37.9%
思わない	7	24.1%

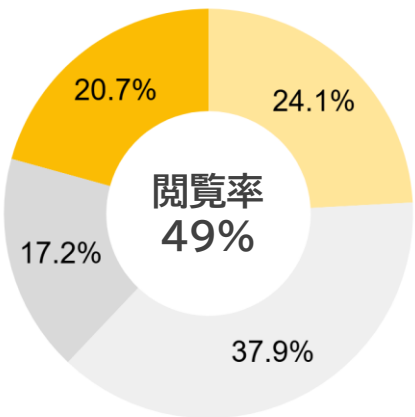
■ ホームページとSNSの運用

9. 当施設のホームページをご覧になったことはありますか



回答	人数	比率
よく見る	12	41.4%
時々見る	15	51.7%
あまり見ない	2	9.7%
見たことがない	0	0%

10. 当施設のSNS(Instagram、Facebook)の投稿をご覧になったことはありますか



回答	人数	比率
よく見る	6	20.7%
時々見る	7	24.1%
あまり見ない	5	17.2%
見たことがない	11	37.9%

■ ホームページやSNSで、どのような情報を知りたいと思いますか

【日常生活】

- ・イベントではなく、日頃の何気ない時間の生活風景(8件)
- ・施設のイベントや季節行事

【写真・動画】

- ・写真に写っている姿を見ると安心するけど、写ってないかも。
- ・いつも楽しい行事をありがとうございます。全体としての写真が多いので、作ったひとがわかるような(個人の名前はイニシャルとか)写真があると楽しめます。
- ・動画で日頃の様子がわかると良いと思います。例えば、リハビリの様子など。
- ・入所している家族の状態、様子
- ・リハビリ室の猫さん情報

【施設運営】

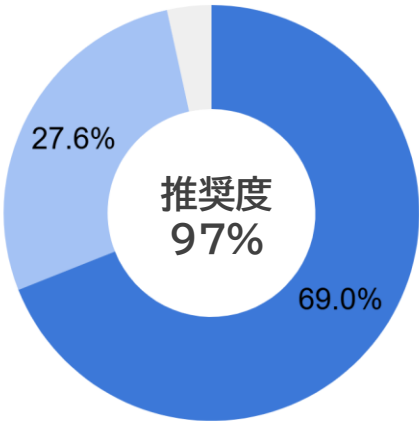
- ・基本情報(各種ルール変更詳細)
- ・運営状況
- ・家族の満足度

【現状維持】

- ・今の情報で十分だと思います(6件)
- ・適切なタイミングでメールを頂けるのでホームページ等は殆ど見ませんが、外部の方への施設の入居者や通所の方々との活動や施設の安全への取り組み等を掲載して頂ければと思います

■ 推奨意向度

11. 家族や知人に当施設を紹介したいと思いますか



回答	人数	比率
そう思う	20	69.0%
少し思う	8	27.6%
あまり思わない	0	0%
思わない	1	3.4%

【肯定的なご意見】

- ・熱発など体調不良の時など迅速に連絡いただいたり、病院受診の際に送迎もしていただき、大変助かっております。
- ・”日頃の業務が忙しい中、家族に代わって寄り添っていただきありがとうございます。わがままな事を言ったり、不快な言動をしたり、職員の方の手を煩わせているのではないかと心配しています。体調変化の時だけではなくて、職員の方が対応に困る時などは遠慮なく家族に連絡してください。
- ・とても親切にケアして頂き感謝しています
- ・いつも安心してお願いできています。これからも些細な事でも家族も対応します
- ・ので連絡頂ければと思います。
- ・よくみていただき感謝しています。
- ・念入りな季節の企画にも、いつも利用者を大切に思うスタッフの皆さんの心構えや表情や対応にも、素晴らしすぎて驚くばかりです。外国人スタッフが増えても言葉以上の心のつながりを大切にして、ますます素敵なナック湯村になっていただけましたら幸いです。
- ・とても良くして下さい、感謝しています。

【改善要望】

- ・中銀以外の金融機関(郵貯など)からの自動引き落としができるとう便利です。
- ・時折新しい下着を購入して(記名済)持っていくますが、本人が着ているのを見たことがないです。逆に誰かの着古して穴があいているような下着を着ていることもあって、管理はどうなっているのか？と思っています。
- ・月1度程度で日頃の様子を聞かせて頂けたらと思います。
- ・洗濯物に違う人の物が入っている事があるので、混雑しないようにしてほしい。
- ・呼吸器使用者(酸素不用)の通所や短期の利用を可能にして欲しい
- ・車イスが清潔でない。座布団(クッション)およびその下。ほこり、小さなごみなど。
- ・利用者さんとの関わりをもっとしてほしい
- ・いつもお世話になっております。日頃の母の生活状況をお知らせいただけると安心します。面会に行った時とかに直接お話しができると嬉しいです。また、ほとんどのスタッフの方は優しく接してくださるのですが、一人男性の方がお忙しいとは思いますが、態度がすごかった方がいらっしゃいました。母にもそんな態度で接しられたら、悲しいです。お忙しいところ、よろしくお願いします。
- ・オンライン面会がより気軽にできるシステムがあるとありがたいです。

《 通所ご家族様の結果 》

◇実施期間：2026年6月22日(月)～7月6日(月)

◇実施方法：WEBアンケート(Googleフォーム)

◇回答者：9名(回答率：12%)

◇満足度の解釈：

「やや満足(少しそう思う)」もポジティブな評価であるため、顧客の“肯定的な声”としてカウント

■ 職員とのかかわり

1. 職員は、丁寧な言葉づかいと態度で接していますか



回答	人数	比率
そう思う	9	100%
少しそう思う	0	0%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

2. 苦情や要望に対し、迅速かつ誠実に対応できていますか



回答	人数	比率
そう思う	9	100%
少しそう思う	0	0%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

3. 電話対応は適切だと思いますか



回答	人数	比率
そう思う	9	100%
少しそう思う	0	0%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

4. 体調の変化があった際、施設からの連絡や説明は適切にされていますか



回答	人数	比率
そう思う	9	100%
少しそう思う	0	0%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

■ 在宅生活継続に向けて

5. 通所リハビリのサービス(リハビリ、食事、入浴など)は、在宅介護の負担軽減につながっていると思いますか



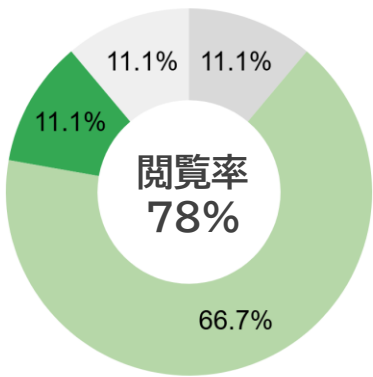
回答	人数	比率
そう思う	9	100%
少しそう思う	0	0%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

■今後どのようなサービスやサポートがあれば、在宅生活がより安心して継続できると思いますか

- ・現状で大丈夫です ・今のサービスで良いです
- ・今まで通りのサポートでADLを維持して貰えたらと思います
- ・ショートステイが出来たらと思います。
- ・短期間ショートの受け入れ ・もう少し、歩ける様になって欲しいです
- ・何か物を作るとか、手を動かすようなものがあるとボケ防止になると思う。
- ・既存のサービスかもしれませんが、受診が月に何日もある時、通所の日にかぶってしまう時もあるので、病院の受診に付き添っていただけるとありがたいです。

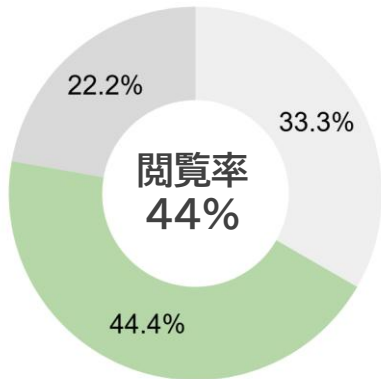
■ ホームページとSNSの運用

6. 当施設のホームページをご覧になったことはありますか



回答	人数	比率
よく見る	1	11.1%
時々見る	6	66.7%
あまり見ない	1	11.1%
見たことがない	1	11.1%

7. 当施設のSNS(Instagram、Facebook)の投稿をご覧になったことはありますか



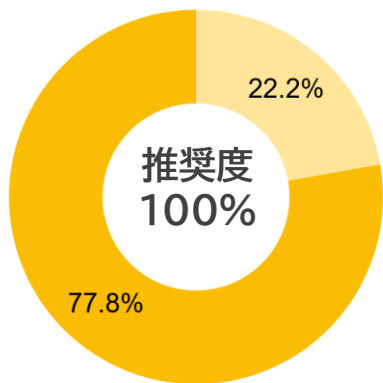
回答	人数	比率
よく見る	0	0%
時々見る	4	44.4%
あまり見ない	2	22.2%
見たことがない	3	33.3%

■ホームページやSNSで、どのような情報を知りたいと思いますか

- ・サービス中の様子 ・日常の様子 ・行事の様子
- ・食事やおやつをupする頻度を多くしていただけたら、家に帰ってからの会話につながりそうです。 ・感染症情報についてはこれからも知りたいです。

■ 推奨意向度

8. 家族や知人に当施設を紹介したいと思いませんか



回答	人数	比率
そう思う	7	77.8%
少し思う	2	22.2%
あまり思わない	0	0%
思わない	0	0%

■ 当施設のサービスに対するご意見やご要望等

- ・通所の曜日変更など急なお願いにも対応して頂きありがたく思っています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも父のサポート、ありがとうございます。
- ・親切にして頂き、感謝しています。
- ・いつも親切に対応いただき助かっております
- ・細かいところまで観ていただいて感謝しております。
- ・当初、どちらかと言うと行きたくないと言う感じでしたが、施設の皆さんが親切に接してくださる事や食事も美味しい事、お風呂も気持ちよく入らせていただいているようで自分から行くと言う気持ちに変わっています。
- ・インスタが見つかりません。QRの送信等をお願いします。
- ・日常生活費と教養娯楽費がもう少し安くなったらよいと思う。毎日のことなので、あわせて300円ぐらいに収まればとても助かります。