

# 第12回 利用者満足度アンケート及び家族満足度 アンケート結果報告書

## 目次

利用者満足度アンケート 概要	1 ページ
” 集計結果	4 ページ
” 結果分析・総括	17 ページ
家族満足度アンケート 概要	20 ページ
” 集計結果	22 ページ
” 結果分析・総括	34 ページ
利用者満足度アンケート及び家族満足度アンケート項目一覧	38 ページ

社会福祉法人みなと寮

特別養護老人ホームみなと弘済園

令和 5年 4月 1日

## 特別養護老人ホームみなと弘済園 第12回利用者満足度アンケート概要

### 1. はじめに

平成23年4月より大阪市から指定管理者として11年間、昨年民間法人の運営へと変わり、併せて12年間、この施設とともに利用者サービスの質の向上に向けて様々な取り組みを行ってきました。

つきましては、その試みをご利用者のみなさまにどのように受け止めていただいているのか今年度もアンケート調査を行いました。アンケートの結果は次年度以降の施設運営の参考としたいと思います。

### 2. アンケートの実施目的

特別養護老人ホームみなと弘済園のご利用者にはアンケート調査を行い、現時点での満足度と、改善が必要と思われる点を明確にし、質の高いサービスを目指して、更なる資質向上を図ります。

### 3. アンケート調査対象

令和5年2月1日時点で、特別養護老人ホームみなと弘済園に入居されている方全員。

※入院中の方は除いています。

### 4. アンケート実施期間

令和5年2月13日～令和5年2月28日

### 5. 実施方法

生活支援員（介護職員）が全ご利用者を訪問し、アンケート調査の主旨を説明した上でアンケートへの回答意思があるかどうかを確認しました。回答の意思がある方については、自筆回答を行うか代筆回答を行うか選んでいただきました。

当該ユニットの職員が聞き取りを行うとご利用者の方が本音を伝えづらいと思われることから、当該ユニット以外のご利用者を受け持って調査を行いました。

### 6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答していただく。
- ・回収の際に個人が特定されないよう注意する。
- ・回答は集計・分析し、結果を公表する。
- ・集計の際に個人（ご利用者・ご家族など）が特定されかねない記述があった場合、特定され得ると考えられる記述を削除、もしくは編集して公表する。

## 7. 利用者アンケート実施の際の内部規定について

※ご利用者の方に本音でアンケートにお答えいただけるよう、以下のような実施ルールを作成いたしました。

### ◆ご利用者の方への説明

アンケート前にご利用者の方へ以下の5点を説明の上、アンケートに回答する意思があるかどうかの確認をとる。

- ①このアンケートは現状を調査しサービスの質の改善につなげるために行います。
- ②無記名で回答していただくため、回答者が特定されることはありません。
- ③回答は集計・分析し、結果を公表します。
- ④自由記述の欄も公表となりますが、個人が特定されかねない文章は編集し、個人が特定されないよう配慮を行います。
- ⑤アンケートへ回答したこと、またその内容によって不利益を被ることは一切ありません。

◆ご利用者に回答の意思がある場合、自筆記載(一人きりの場所で回答を記入する)か、代理記載(職員が聞き取りを行い代筆する)か、回答方法を選んでいただく。

◆ご利用者に回答の意思がない場合、意思表示が困難な場合、意思表示を読み取るのが限りなく困難な場合は無回答(無効)とする。

### ◆アンケートの実施手順(自筆回答のご利用者)

ご利用者へアンケート用紙と封筒、筆記用具、糊を渡し、アンケートへの記載が終わった頃に回収へ伺う旨を伝える。アンケートは封筒に入れてご利用者の手で封をし、いただいた状態で受け取る。受け取ったアンケートは事務所の回収箱へ入れる。

### ◆アンケートの実施手順(代理記載のご利用者)

代理記載する職員の職種・氏名を伝える。

1問ずつ質問文を読み上げ、回答を代筆する。その際、アンケート用紙に書かれている文章以外は極力話さず、特定の回答への誘導が疑われるような会話は行わない。

質問に対して選択肢への明確な意思表示がない場合は、「無回答」と記入する。

回答の終わったアンケート用紙は封筒に入れて封をし、事務所の回収箱へ入れる。

### ◆職員の守秘義務

調査者のご利用者のアンケート内容はもちろんのこと、アンケートに回答したかどうかについても他言してはならない。また、調査者以外の職員はご利用者へ、アンケートに回答したかどうか若しくはその内容について尋ねてはならない。

以上の内容を調査者に周知し、調査者によって聞き取り方法に差がないように徹底いたしました。

## 8. 配布・回収状況

配布数	236
回収数	236
無効回収数	94
有効回収数	142
有効回収率	60.2 %

調査者が配布及び回収を行ったため、配布数と回収数が同数となっています。ただし、回収数の中に全項目無回答(無効)のアンケートが多数含まれていたため、有効回収率は60.2%となりました。

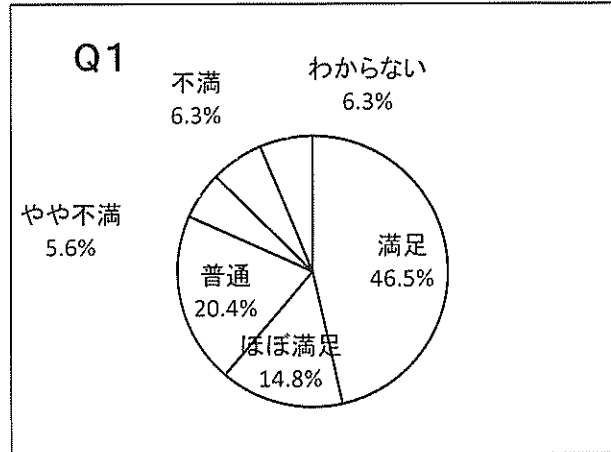
## 9. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・アンケート集計結果を数値と円グラフにて表示しました。
- ・選択肢ごとにパーセンテージを出していますが、無記入のもの(無回答)の票数に関しては無効とみなし、パーセンテージに含んでおりません。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

## 令和4年度 利用者満足度アンケート集計結果

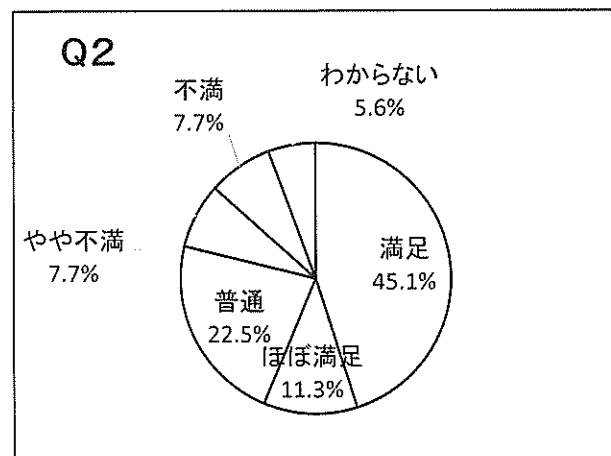
Q1.今住んでいるお部屋や建物の住み心地はいかがですか？  
(お部屋の明るさや騒音、室温や臭いなどについて)

満足	66	46.5%
ほぼ満足	21	14.8%
普通	29	20.5%
やや不満	8	5.6%
不満	9	6.3%
わからない	9	6.3%



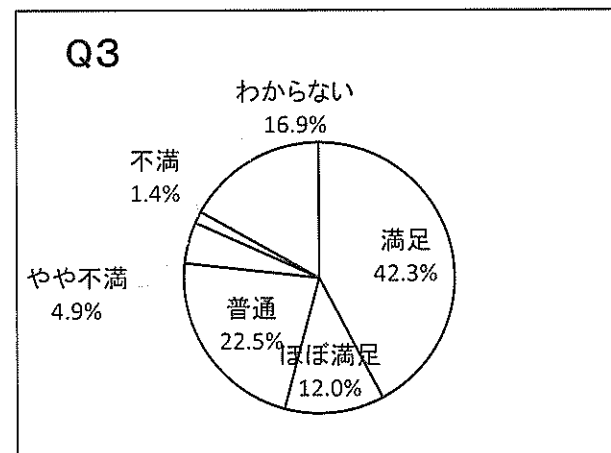
Q2.毎日の食事についてはどうですか？

満足	64	45.1%
ほぼ満足	16	11.3%
普通	32	22.6%
やや不満	11	7.7%
不満	11	7.7%
わからない	8	5.6%



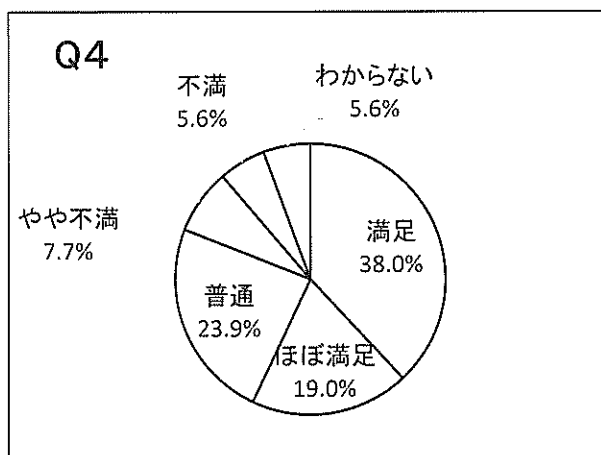
Q3.特別献立や食事イベントについてはどうですか？(まぐろの解体ショー・デザートバイキング・イベント食など)※イベント食(お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など)

満足	60	42.3%
ほぼ満足	17	12.0%
普通	32	22.5%
やや不満	7	4.9%
不満	2	1.4%
わからない	24	16.9%



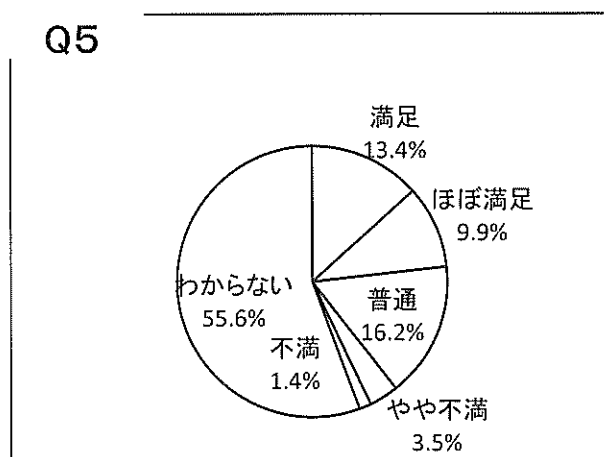
Q4.施設でのお風呂についてはいかがですか？

満足	54	38.1%
ほぼ満足	27	19.0%
普通	34	24.0%
やや不満	11	7.7%
不満	8	5.6%
わからない	8	5.6%



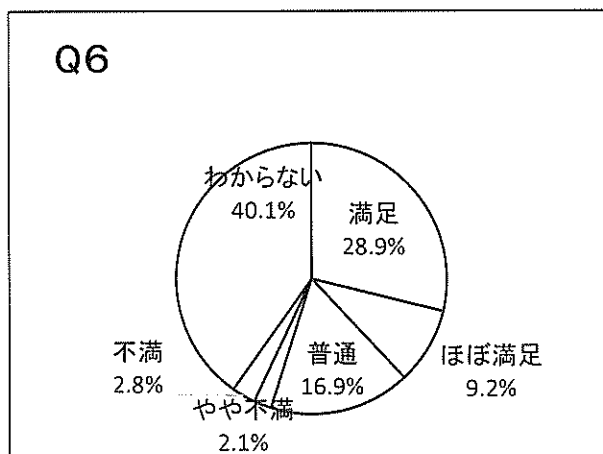
Q5.施設でのクラブ活動(書道・手芸・絵画・生け花クラブなど)についてはいかがですか？  
(現状は感染予防のため、1回1フロアでの実施とさせていただきます。)

満足	19	13.4%
ほぼ満足	14	9.9%
普通	23	16.2%
やや不満	5	3.5%
不満	2	1.4%
わからない	79	55.6%



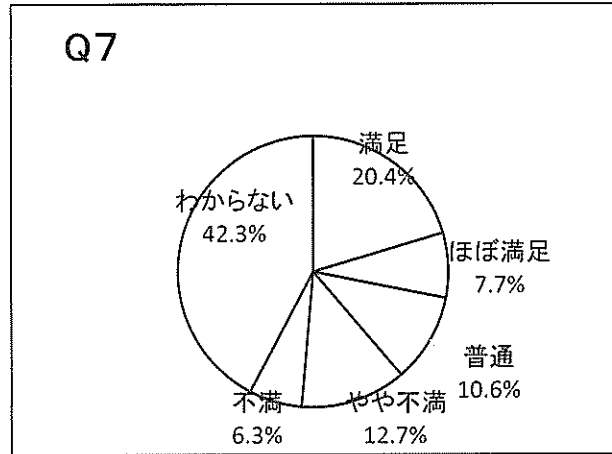
Q6.施設行事についてはいかがですか？(七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)

満足	41	28.9%
ほぼ満足	13	9.2%
普通	24	16.9%
やや不満	3	2.1%
不満	4	2.8%
わからない	57	40.1%



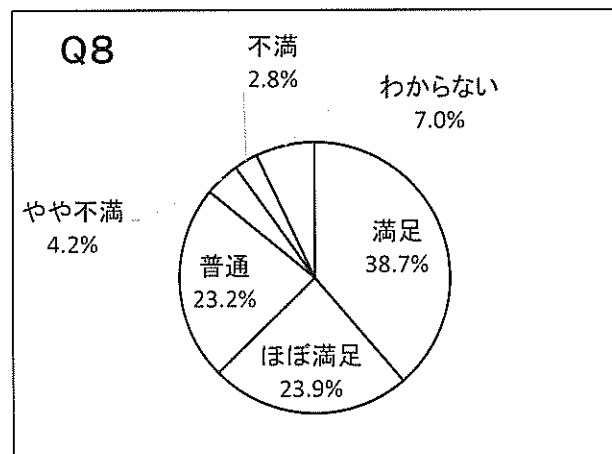
Q7.現在ご家族様との面会は、予約制で月2回まで、1回10分程度でお願いしています。面会についてはいかがですか？

満足	29	20.4%
ほぼ満足	11	7.7%
普通	15	10.6%
やや不満	18	12.7%
不満	9	6.3%
わからない	60	42.3%



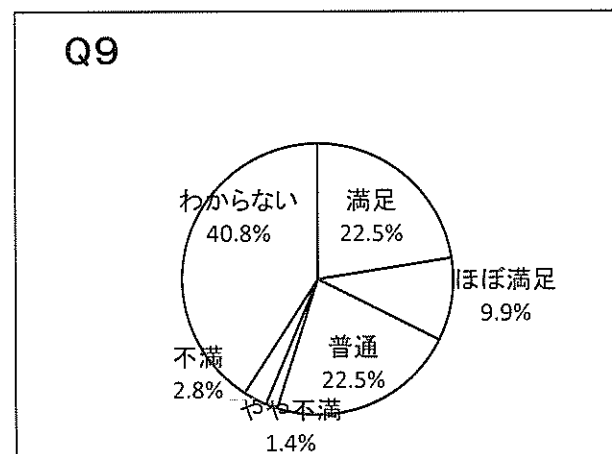
Q8.職員の関わりについてはいかがですか？(介護職員・医師・看護師・ケアマネなど)

満足	55	38.7%
ほぼ満足	34	24.0%
普通	33	23.3%
やや不満	6	4.2%
不満	4	2.8%
わからない	10	7.0%



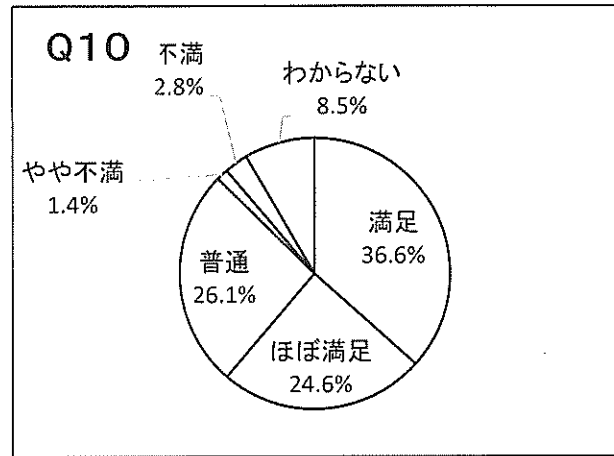
Q9.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)についてはいかがですか？

満足	32	22.5%
ほぼ満足	14	9.9%
普通	32	22.5%
やや不満	2	1.4%
不満	4	2.8%
わからない	58	40.9%



Q10.総合的に施設での生活についてはいかがですか？

満足	52	36.6%
ほぼ満足	35	24.6%
普通	37	26.1%
やや不満	2	1.4%
不満	4	2.8%
わからない	12	8.5%





〈自由記述〉

※自由記述の記載に関しましては基本的に原文のまま記載しておりますが、個人名及び個人が特定される記述等につきましては編集して記載しております。

Q1.今住んでいるお部屋や建物の住み心地はいかがですか？（お部屋の明るさや騒音、室温や臭いなどについて）

記述1	ほぼ満足だが、寒い時は寒い
記述2	雰囲気や暗い感じがする。
記述3	別にになにも感じないよ。
記述4	良いです。
記述5	良いです。
記述6	他の人の声やうるさくて寝れない時もある。窓を開けても他の人の便のにおいが臭い。ベットの真ん中が、へこんでる。
記述7	ちゃんとしてろから落ち着いているからいいです。天井にはとがいて電気がついたらおりてくるんです。
記述8	早く家に帰りたい
記述9	耳にチップが入っているのでは？寝れない
記述10	最高に良い
記述11	同室者 明るい目をけす 言葉がわるい
記述12	同室者の音がうるさい
記述13	少し寒い
記述14	ベッドからドアまで遠い
記述15	同室者が嫌
記述16	個室がいいです
記述17	特になし
記述18	（自分の）目が悪くなってきたので、少しこわいことあるな
記述19	窓側なら良いんですが部屋へ入ったところですので暗いので新聞や本が読めません
記述20	少しくらい。水道の出かたが古いので不自由です。トイレは明るすぎる。洗面所に電気がほしい。床のしんどうともりませんか。ねてると苦しいです。ベッドうしろはリモコン式がよい。
記述21	気楽に過ごしています。
記述22	わからないし、わかったらおもしろい。
記述23	隣の人のテレビがうるさい。

Q2.毎日の食事についてはどうですか？

記述1	毎日何が出てくるかを楽しみにしている。
記述2	少しは今のご飯でおいしい。

記述3	朝食はパンにして欲しい。
記述4	ここの食事はおいしい。
記述5	カレーとかハヤシライスが食べたいな。
記述6	おいしいです。
記述7	おいしい。
記述8	給食会社を変更してほしい。
記述9	良いです。
記述10	おいしいけど、からい時もある。
記述11	おかげ様で血圧が下がっていいです。だしじゃことこんぶでだしをとってたけど、ここはとんこつなのでちょっと嫌だったけど最近ましになりました。
記述12	味がうすい(塩とかしょうゆをもっと入れてほしい)
記述13	まずい
記述14	辛いのと硬いのはいや
記述15	形のある物を食べたい
記述16	粥だから
記述17	料理によって満足している
記述18	セレクト食が合うのと合わないのがある
記述19	朝食の品数が少ない
記述20	まずい日もあるけど
記述21	パン粥がいやです
記述22	私がうす味なのでからいと困る 残す時があります
記述23	3. 普通一家が料理やだから
記述24	ごはんの量が少ないので夜にお腹がすいてこまる
記述25	おいしくない時がある
記述26	お粥がトロトロでのりみたいな時があります
記述27	魚きらい
記述28	おいしい
記述29	おいしいです
記述30	毎回おいしく頂いております。毎食おいしく頂いております。
記述31	朝食の米飯はお米に十分な水を吸ってから炊いてほしい。口に入れようとするとお米がバラバラになってかめない。青菜のゆで方がかたいのでいつも残してもったいないです。
記述32	口にあわない

記述33	たくさん種類があった。よいよ。家ではこんなに作れない。
記述34	おみそ汁、お吸物、スープはおいしいです。少し甘いように感じます。私はマヨネーズ味が好きです。かまぼこ、天ぷらやコロッケなどあればよい。お肉の煮、とり類は苦手です。ごはんは普通のたきかた。朝はパンがよい。きせい品でよいから甘めの玉子焼き、後一品夕食にほしい。
記述35	果物が少ない(ミカン1コ→皮は自分でむきたい・バナナ1本・パイナップル等) チョコレートが食べたい。バラエティに富んだメニューが良い。
記述36	朝はパン食のみにして欲しい。月・木曜(ご飯は嫌だ)
記述37	毎日おいしい
記述38	おいしい。カレーライス食べたい。
記述39	あまりおいしくない。
記述40	牛乳の味がうすい。お粥だから7割ぐらいにしてほしい。おかずが硬い。朝ごはんの時に粥じゃなくてパンが良い。

Q3.特別献立や食事イベントについてはどうですか？(まぐろの解体ショー・デザートバイキング・イベント食など)※イベント食(お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など)

記述1	たまに出てくるのがうれしい。
記述2	マグロの解体ショーは最高に素晴らしい。
記述3	おいしくて立派。
記述4	けっこうです。
記述5	嫌いな物もない
記述6	カレーが好き
記述7	さしみがおいしい
記述8	おすしのご飯がかたくて味がなかった
記述9	さしみおいしい
記述10	うれしい
記述11	毎回おいしく頂いております。
記述12	家でしないもん。
記述13	まだ、わかりません。先日いただいたおまきずし卵でまいたのはおいしくいただきました。きせつに応じたおかず(ナスの煮物)
記述14	ご飯が硬い。美味しかった。

Q4.施設でのお風呂についてはいかがですか？

記述1	もう少しゆっくりお湯に入りたい。
記述2	今のままで良い。
記述3	お風呂に行ったことない

記述4	足をまたいで入るのはたいぎ。でもだいぶなれてきた。
記述5	まあまあ良いです。
記述6	さむい。脱衣所、フロ。
記述7	良いですよ。もう少しだけ長く入りたい。
記述8	お風呂場のイスが汚れている時がある。
記述9	お風呂は毎日入りたいけど週に2回でもうれしいです。
記述10	週1回は少ない(今は2回になっているけど)
記述11	入ったことない
記述12	体の洗い方がへた(特にストマ)
記述13	タンクのお風呂が好き
記述14	最高
記述15	もう少し広いお風呂に入りたい
記述16	週3回は入りたい
記述17	やせているからいたい
記述18	ややせまい
記述19	自宅での習慣がとれないので気まいいってます
記述20	もうすこし回数を増やしてほしい
記述21	きもちいいです
記述22	時間が短い
記述23	一人でゆっくり入れるのがいい
記述24	いつもお姉さんが一人で大変だと思います
記述25	人の入ったあとでないので気持ちが良い。
記述26	お湯がたっぷりなので気持ちが良い。自分で洗える時は自分で洗います。出来ない時は手助けをお願いします。
記述27	もう少し大きな風呂に入りたい。
記述28	広くてびっくりした。寒い。

Q5.施設でのクラブ活動(書道・手芸・絵画・生け花クラブなど)についてはいかがですか？  
(現状は感染予防のため、1回1フロアでの実施とさせていただきます。)

記述1	参加したことがないのでわかりません。
記述2	しない。
記述3	良いでしょう。
記述4	書道は好きです。
記述5	カラオケ好き

記述6	カラオケは好き
記述7	生け花大好き
記述8	カラオケでマイクが使えないけど心の中で歌っているから
記述9	歌う時がない
記述10	回数が少ない
記述11	カラオケのリクエストをよろしく
記述12	書道に参加したいが、いつ、どこでやっているのかわからない。
記述13	俳句をやりたい
記述14	回数を増やしてほしい
記述15	大好き
記述16	楽しい
記述17	体を動かす機会がないので体操の時間が、週何回かあれば幸いです。暮れにお正月のお花を生けさせて貰いましたが、月に1回です。生けたいと思っています。
記述18	ピアノ演奏(素人さん、どなたでもよい)ピアノが目につきましたので、月1回でもひいていただけるとストレスがいらなくなります。小物類の手でできるもの。
記述19	バレーボールがしたい
記述20	6. わからない→行かない(参加しない)ので
記述21	6. わからない→参加していない

Q6.施設行事についてはいかがですか？(七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)

記述1	行事ごとで楽しみにしている。
記述2	映画見たい。
記述3	あんまり覚えてないけど普通に楽しい。
記述4	まだ参加したことがない。
記述5	あまり好きじゃないから。
記述6	ここに来てからえんがない。
記述7	楽しい。
記述8	しない(参加したことがない)
記述9	けっこうです。
記述10	入所前なので
記述11	おもしろかったです
記述12	楽しい
記述13	楽しい

記述14	うれしい 子供のころ思い出すわ
記述15	6. わからない→積極的に参加しないので
記述16	参加できていない。
記述17	〇〇にお花を生けさせてもらって、うれしかったです。※〇〇読み取り困難

Q7.現在ご家族様との面会は、予約制で月2回まで、1回10分程度でお願いしています。面会についてはいかがいですか？

記述1	時間が短い
記述2	もう少し会える回数が多い方が良い。
記述3	面会もいいが家に行って家族に会いたい。
記述4	時間が短い
記述5	会えないのは、つまらない。
記述6	早くもっと自由に会いたい。
記述7	会いたいけどそれぞれ忙しいから。無理してくれんでもね。
記述8	短い。
記述9	妹も元気でしてるのでいいです。
記述10	面会が出来ない事があった
記述11	時間が短い
記述12	もう少し長く話しをしたい。
記述13	もうちょっと会いたいなあ。
記述14	2. ほぼ満足→仕方ないため
記述15	面会の時間が短い
記述16	もう少し長い時間面会したい
記述17	時間が短すぎる
記述18	少ない
記述19	もっと自由に会いたい
記述20	そんなもんでいいと思います
記述21	特にない
記述22	面会したかな？ どうやったかな
記述23	自由にお天気のよい時サンポがしたいです。コンビニなど買物に行きたいです。
記述24	6. わからない→あまり面会することがないので
記述25	短い
記述26	10分程度で満足

記述27	してない
記述28	面会できていない。(家族面会あり)
記述29	時間がたらない
記述30	家族と会いたくない。10分は長い。
記述31	時間が短い
記述32	回数を増やしてほしい(週1回くらい)
記述33	コロナで面会がキャンセルになったから
記述34	パネルがあるから聞こえない

Q8.職員の関わりについてはいかがですか？(介護職員・医師・看護師・ケアマネなど)

記述1	好きな人もいる。
記述2	みんな良くしてくれます。
記述3	しんせつにしてくれる。
記述4	そんな事きかんといてよ。
記述5	不満はないです。
記述6	態度のいい人もいるけど、以前親身になってくれない人もいた。
記述7	その時による
記述8	暴力する女性が多い
記述9	医師の横暴。介護職員は大満足。看護師・ケアマネはほぼ満足。
記述10	いい方です
記述11	いい人ばかり。仕事オンリー。
記述12	先生が何を言ってるかわからない。
記述13	職員さんは良い人もいるし悪い人もおる
記述14	わからん
記述15	足を上げる時にもっと優しくしてほしい
記述16	機械でないので時間通りに動きません
記述17	ケアマネがうそばかりつく
記述18	ナースコールを押しても来るのがおそい時がある
記述19	人によって違う
記述20	皆さん優しい
記述21	やさしいです
記述22	よくしてくれてありがたい

記述23	やさしい
記述24	看護師さん親切 介護士さんの中に愛想がない人がいる
記述25	今のところ何もない
記述26	職員の皆さんが本当に誠実で親切で何より嬉しいです。こういうすばらしい所は見たことがありません。入居者の家族に知らせてあげたいとも思っております。
記述27	人によって違う
記述28	まあまあやさしい。(自分が大きい声をだすので好かれていないのでは...)
記述29	みんな優しい。車イスうしろから押してほしい。

Q9.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)についてはいかがですか？

記述1	少しでも良くなるためなのでありがたいです。
記述2	楽しい。
記述3	運動になってええわ。
記述4	時間が短い
記述5	やってくれるのはありがたいがのもう少しないのか
記述6	回数を増やしてほしい
記述7	3. 普通→私があまりできないので
記述8	5. 不満→約束をまもらないから
記述9	楽しいね
記述10	体操の時間を増やしてほしいです
記述11	毎日して欲しい
記述12	参加したくない(集団体操に)
記述13	不満はないです。
記述14	ええです。
記述15	今のままで良いです。入所

Q10.総合的に施設での生活についてはいかがですか？

記述1	少し満足している。
記述2	タバコを吸わせてほしいです。
記述3	まる。
記述4	けっこうです。



記述5	入所前からのことでストレスが溜まっていて、いつもニコニコしてるねと良く言われるけどストレス溜まってます。アパートで一人でちょっとの間、生活したいです。
記述6	毎度オムツ、食事の世話をしてくれてありがたいです。ちょっとでも動けたら手伝いたいけどごめんな。と訴えられる。
記述7	施設に来たくなかった(ここのという意味ではなく)
記述8	いい所です
記述9	時間をもったいない
記述10	ここは気にいってます
記述11	悪い事はひとつもない。嫌いな人もおらん。
記述12	私は楽しい
記述13	100%
記述14	こんなもんですわ
記述15	4. やや不満足→思いどおりにならない時もあるから
記述16	長年一人で日常生活をしてきましたので違和感があると思います。お世話になりますので早くなれないと努力してます。
記述17	あんた(職員)に言っても気まずいからいいわ。(内緒にすること伝えるも)「あんたが知ってるやん」と言われる
記述18	いう事ないです
記述19	ありがとう
記述20	ニコニコされるのみ。とくにコメントなし
記述21	体を動かす時間がほしいです
記述22	不満
記述23	生活のすべてに感謝です。但し、清掃については業者さんがトイレの掃除をしながらペーパータオル、トイレットペーパーを置いて行かれるのが衛生上からよくないと思います。ペーパー類はトイレ、ごみ集めがすんで手袋をはずしてから改めて配っては頂けないでしょうか。
記述24	今のところ自由に出入りが出来ないので不満です。外の空気が吸いたいです。
記述25	何も言うことなく満足です。

## 10. 利用者満足度アンケート 集計結果分析

Q1. 住環境に関しましては、部屋の照明や空調、また騒音などに関してご意見を頂きました。照明は居室全体のものから、ベッド周り、洗面台などスイッチが分かれています。用途に合わせて不自由なくご使用いただけるよう支援できればと考えます。空調に関しましては、詰め所の方で一括管理させていただいております。感じ方によって暑い寒いが分かれるところではありますが、適切な温度に保つことが出来るよう努めて参ります。

【前回結果】「満足」38.8%、「ほぼ満足」15.5%、「普通」23.3%、「やや不満」9.5%、「不満」3.4%「わからない」9.5%

【今回結果】「満足」46.5%、「ほぼ満足」14.8%、「普通」20.5%、「やや不満」5.6%、「不満」6.3%「わからない」6.3%

Q2. 食事に関しましては、本当にたくさんのご意見を頂きました。ありがとうございました。ご利用者様にとって食事が大きな楽しみのひとつであり、期待されているところでもあるのだと実感しております。引き続き委託給食業者と連携して、「美味しかった、良かった。」と思ってもらえる食事提供に努めていきたいと思えます。

【前回結果】「満足」43.1%、「ほぼ満足」13.8%、「普通」23.3%、「やや不満」6.9%、「不満」5.2%「わからない」7.7%

【今回結果】「満足」45.1%、「ほぼ満足」11.3%、「普通」22.6%、「やや不満」7.7%、「不満」7.7%「わからない」5.6%

Q3. 食事のイベントにつきましても、少しでも施設の中でいつもと違う、特別感を感じることが出来る企画やメニューを委託給食業者と検討していきたいと思えます。

【前回結果】「満足」50.0%、「ほぼ満足」8.6%、「普通」15.5%、「やや不満」0.9%、「不満」1.7%「わからない」23.3%

【今回結果】「満足」42.3%、「ほぼ満足」12.0%、「普通」22.5%、「やや不満」4.9%、「不満」1.4%「わからない」16.9%

Q4. 入浴に関しましては、「回数を増やしてほしい」「もう少しゆっくりと入りたい」との意見を頂いております。入浴回数に関しましては、現状の対応の中で増やしていくことは非常に難しい課題ではありますが、入浴は心身をリフレッシュさせる良い機会であり、できる限り個々の希望に添えるように、ゆっくりと入って頂けるように対応していきたいと考えます。

【前回結果】「満足」40.5%、「ほぼ満足」14.6%、「普通」23.3%、「やや不満」2.6%、「不満」6.9%「わからない」12.1%

【今回結果】「満足」38.1%、「ほぼ満足」19.0%、「普通」24.0%、「やや不満」7.7%、「不満」5.6%「わからない」5.6%

Q5. クラブ活動につきましては、今年度よりボランティアの方にも来て頂き、活動を再開しております。コロナ禍以前は、実施時にはどのフロアからも参加することが可能でしたが、現状は感染対策に配慮し、1クラブ1フロアでの対応とさせて頂いております。そのため参加できる機会が以前に比べ少なくなってしまうので、「わからない」との回答が多くなってしまったのではないかと考えます。余暇時間を楽しく過ごして頂けるよう、参加できる機会も含めて、検討していきたいと思えます。

【前回結果】「満足」20.7%、「ほぼ満足」9.5%、「普通」13.8%、「やや不満」3.4%、「不満」5.2%「わからない」47.4%

【今回結果】「満足」13.4%、「ほぼ満足」9.9%、「普通」16.2%、「やや不満」3.5%、「不満」1.4%「わからない」55.6%

## 令和4年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

Q6. 施設行事に関しましても、感染対策に配慮しながら、季節感や日常とは違った楽しみを持っていただけるような行事の提供に努めていきたいと考えます。

【前回結果】「満足」31.9%、「ほぼ満足」14.7%、「普通」12.9%、「やや不満」1.7%、「不満」0.9%「わからない」37.9%

【今回結果】「満足」28.9%、「ほぼ満足」9.2%、「普通」16.9%、「やや不満」2.1%、「不満」2.8%「わからない」40.1%

Q7. 面会に関しては、「時間が短い」「もっと長く会いたい」との声を頂いております。

令和5年5月8日以降の対応について、面会制限の緩和など、対応を検討しております。少しでもご家族様と過ごせる時間が持てるよう、施設としてもできる限り対応していきたいと思っております。

【前回結果】「満足」20.7%、「ほぼ満足」6.9%、「普通」12.1%、「やや不満」0.9%、「不満」3.4%「わからない」56.0%

【今回結果】「満足」20.4%、「ほぼ満足」7.7%、「普通」10.6%、「やや不満」12.7%、「不満」6.3%「わからない」42.3%

Q8. 介護の基本的な部分はやさしさや丁寧さであると考えております。今回の結果を職員に周知する中で、改めてお一人お一人との向かい合い方を見つめ直し、介護士としての技術や知識の部分はもちろん、心を込めた関わりができるよう努めていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」54.3%、「ほぼ満足」6.0%、「普通」16.4%、「やや不満」6.9%、「不満」0.9%「わからない」15.5%

【今回結果】「満足」38.7%、「ほぼ満足」24.0%、「普通」23.3%、「やや不満」4.2%、「不満」2.8%「わからない」7.0%

Q9. 機能訓練（集団体操や個別リハビリ）につきましては、時間や回数などについてご利用者様から意欲的な意見も散見されており、ニーズに沿った対応ができるように、またリハビリとして実感を持って取り組んでもらえるように、努めていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」26.7%、「ほぼ満足」7.8%、「普通」18.1%、「やや不満」4.3%、「不満」0.9%「わからない」42.2%

【今回結果】「満足」22.5%、「ほぼ満足」9.9%、「普通」22.5%、「やや不満」1.4%、「不満」2.8%「わからない」40.9%

Q10. 総合的に施設での生活を問う設問につきましては、「満足」「ほぼ満足」を合わせて約61%の方に評価して頂きました。まだまだ行き届かない部分も多々あるかと思っておりますが、これからもよりよいサービスが届けられるよう、職員一同取り組んでいきたいと思っております。

【前回結果】「満足」32.8%、「ほぼ満足」22.4%、「普通」23.3%、「やや不満」3.4%、「不満」3.4%「わからない」14.7%

【今回結果】「満足」36.6%、「ほぼ満足」24.6%、「普通」26.1%、「やや不満」1.4%、「不満」2.8%「わからない」8.5%

## 1.1 総括

今回のアンケートも、身体状態や認知症の症状によって事前に調査対象者を絞り込むことは公平性を欠いてしまうのではないかと考え、ご利用者の方の人権を尊重するという観点から、入所されているご利用者の方全員を対象として実施しております。そのため回答があった設問は、回答者の判断能力にかかわらず回答ありとみなし集計に加えています。

またご家族様へのアンケートと同様に、項目毎に自由記述欄を設け、できるだけご利用者様の意見を反映できるようにしています。

私たち社会福祉法人みなと寮は、この施設を平成23年4月より指定管理者として、また昨年4月からは民間移管先法人として12年間取り組んで参りました。コロナ禍以降においては、ご利用者様には面会の制限など、それまでの生活と比べてご不便不自由を感じる点が多くありました。

まだまだ至らないところ、改善の余地がたくさんあるかと思いますが、このアンケートの結果を真摯に受け止め、今後も更に利用者の方お一人おひとりの生活の質を高めることができるよう努力して参りたいと思います。

いつも職員にご協力くださり、さらにたくさんの笑顔を与えてくださるご利用者のみなさまに、心より感謝申し上げます。

## 特別養護老人ホームみなと弘済園 第12回家族満足度アンケート概要

### 1. はじめに

今回のアンケート実施に際し、ご家族様には新型コロナウイルス感染対策のため、面会を制限させて頂いており、回答が困難な設問も多かったかと思えます。結果としても、当然の通り「わからない」との回答が多く、前回実施分との単純な比較はできないと感じております。それでも、ご家族様から頂いた大変貴重なご意見は、今後の施設運営の中で活かしていきたいと思えます。

### 2. アンケートの実施目的

特別養護老人ホームみなと弘済園をご利用されている方のご家族にアンケート調査を行い、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にし、質の高いサービスを目指して更なる資質向上を図ります。

### 3. アンケート調査対象

令和5年2月1日時点で、特別養護老人ホームみなと弘済園をご利用されている方のご家族。

※ご利用者お1人につき1世帯、主介護者の方に送付しています。

※身寄りのない方につきましてはどなたにも送付していません。

### 4. アンケート実施期間

令和5年2月13日～令和5年2月28日

### 5. 実施方法

アンケート用紙と返信用封筒を郵送し、アンケートに回答の上、返信用封筒にて返送していただきました。

### 6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答・返送していただく。
- ・回答は集計・分析し、結果を公表する。
- ・集計の際に個人（ご利用者・ご家族など）が特定されかねない記述があった場合、特定され得ると考えられる記述を削除、もしくは編集して公表する。

※ご家族が来所された際にアンケートを持参され職員が受け取った場合は、中身には目を通さずにアンケート回収ボックスに入れ、回答者を特定できないようにしました。

## 7. 配布・回収状況

配布数	232
回収数	163
回収率	70.3 %

配布したアンケートは232通、内、返送されたアンケートは163通で、回収率は、70.3%でした。

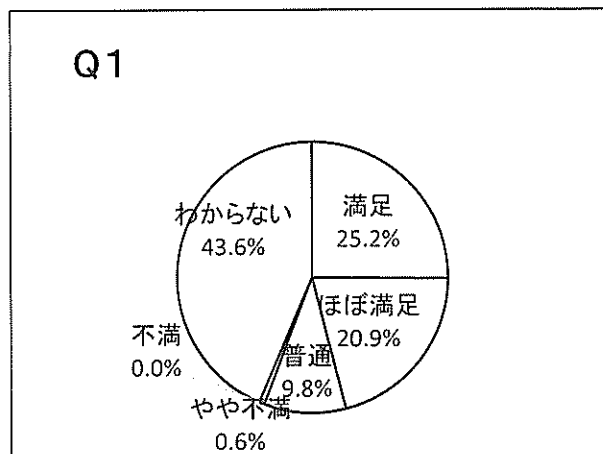
## 8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・アンケート集計結果を数値と円グラフにて表示しました。
- ・選択肢（1満足～6わからない）ごとにパーセンテージを出しています。
- ・未記入の項目は「6わからない」として数に入れて集計しました。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

## 令和4年度 家族満足度アンケート集計結果

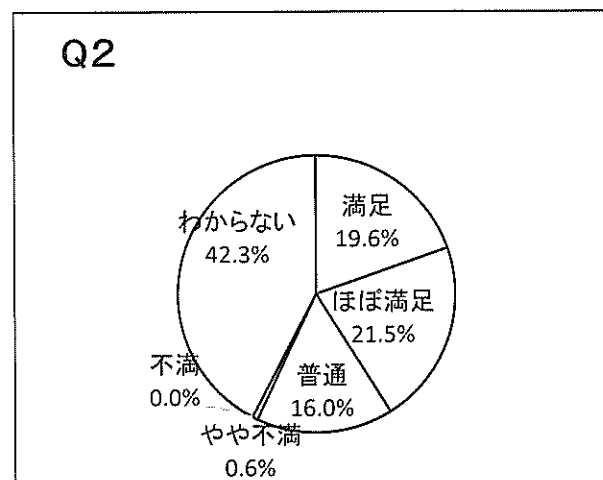
Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について、いかがですか？

満足	41	25.1%
ほぼ満足	34	20.9%
普通	16	9.8%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	71	43.6%



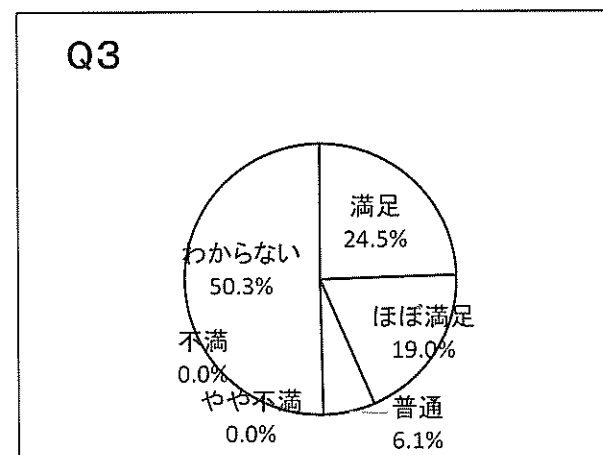
Q2.食事の内容についてはいかがですか？

満足	32	19.6%
ほぼ満足	35	21.5%
普通	26	16.0%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	69	42.3%



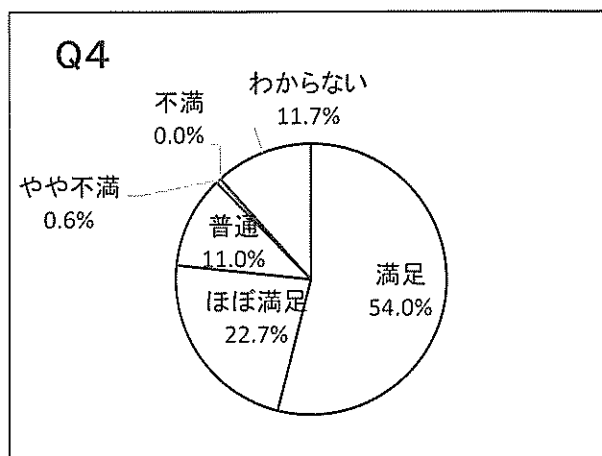
Q3.施設の行事(七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)についてはいかがですか？

満足	40	24.6%
ほぼ満足	31	19.0%
普通	10	6.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	82	50.3%



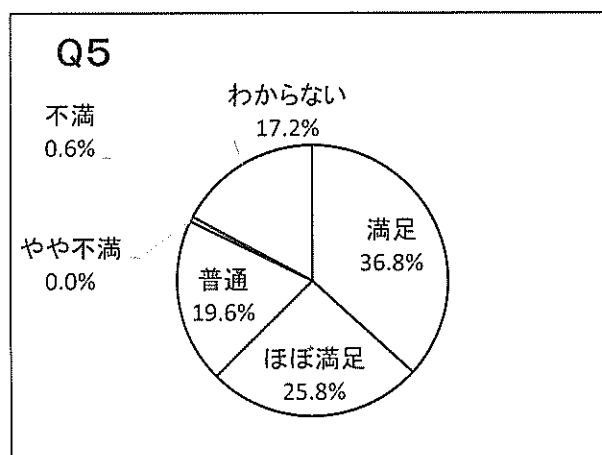
Q4.みなと弘済園に連絡または訪問された際の職員の対応(言葉遣いや服装なども含めて)についてはいかがですか？

満足	88	54.0%
ほぼ満足	37	22.7%
普通	18	11.0%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	19	11.7%



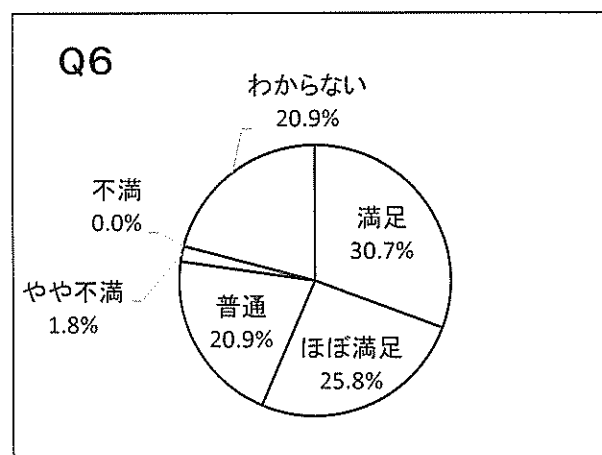
Q5.ケアプランの内容についてはいかがですか？

満足	60	36.8%
ほぼ満足	42	25.8%
普通	32	19.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
わからない	28	17.2%



Q6.医療・看護体制についてはいかがですか？

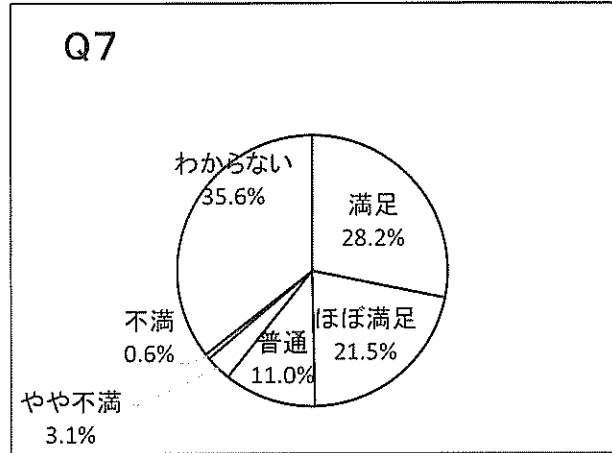
満足	50	30.6%
ほぼ満足	42	25.8%
普通	34	20.9%
やや不満	3	1.8%
不満	0	0.0%
わからない	34	20.9%





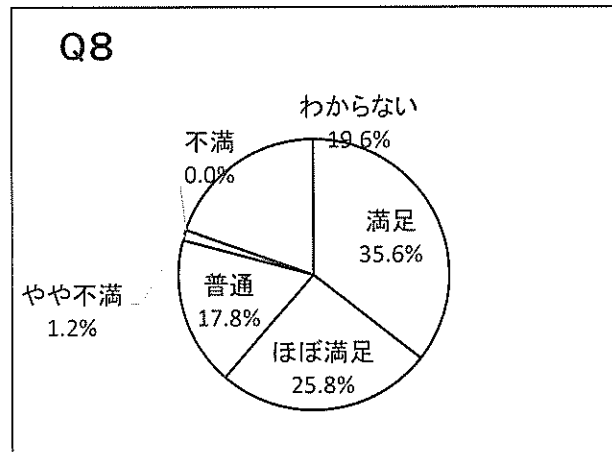
Q7.事故や急な病気等の緊急時の対応についてはいかがですか？

満足	46	28.2%
ほぼ満足	35	21.5%
普通	18	11.0%
やや不満	5	3.1%
不満	1	0.6%
わからない	58	35.6%



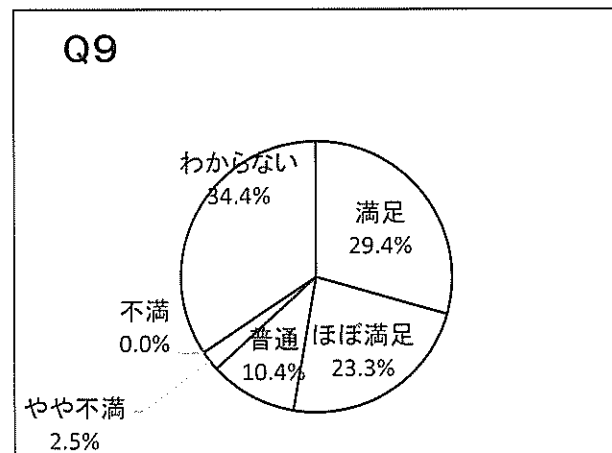
Q8.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

満足	58	35.6%
ほぼ満足	42	25.8%
普通	29	17.8%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	32	19.6%



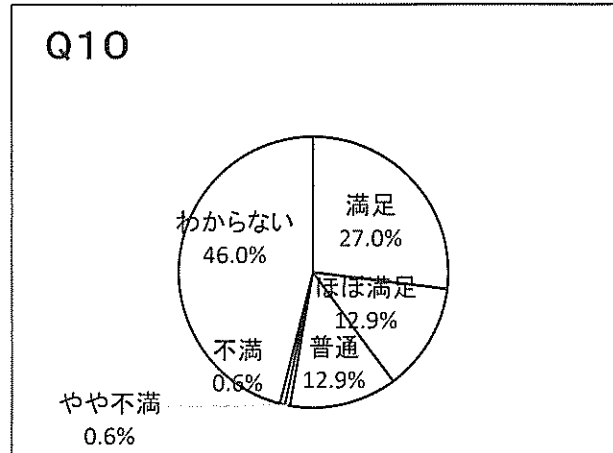
Q9.意見や苦情に対して、施設側は誠意のある対応をしていますか？

満足	48	29.4%
ほぼ満足	38	23.3%
普通	17	10.4%
やや不満	4	2.5%
不満	0	0.0%
わからない	56	34.4%



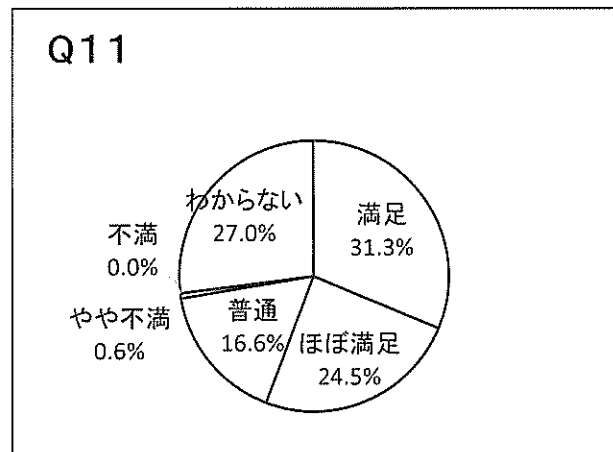
Q10.プライバシーは守られていますか？

満足	44	27.0%
ほぼ満足	21	12.9%
普通	21	12.9%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
わからない	75	46.0%



Q11.個人情報の取り扱いについてはいかがですか？

満足	51	31.3%
ほぼ満足	40	24.5%
普通	27	16.6%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	44	27.0%

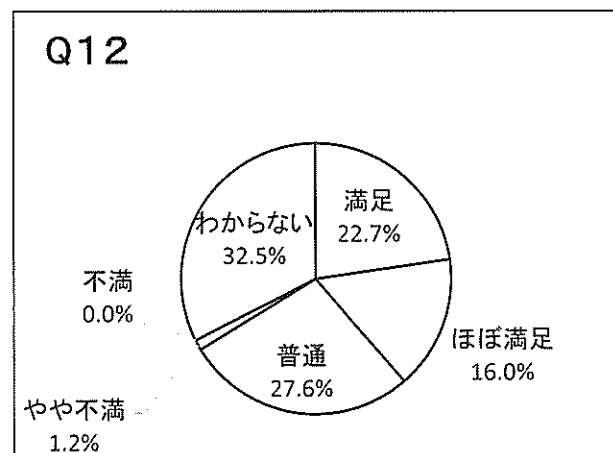


Q12.情報公開や情報開示の取り組みについてはいかがですか？

(施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

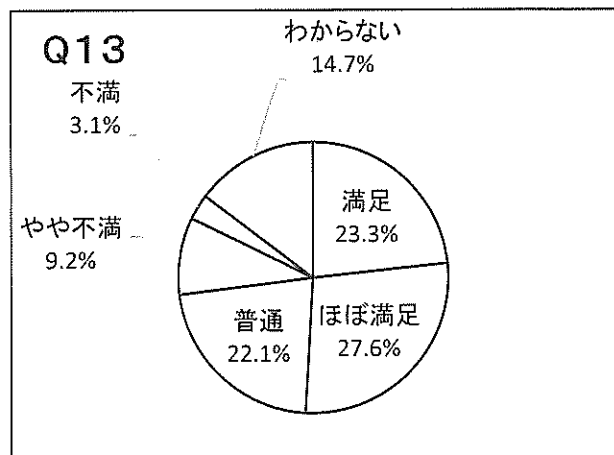
※『にこにこ便り』はご希望されるご利用者様にお渡ししている、施設内広報誌です。

満足	37	22.7%
ほぼ満足	26	16.0%
普通	45	27.6%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	53	32.5%



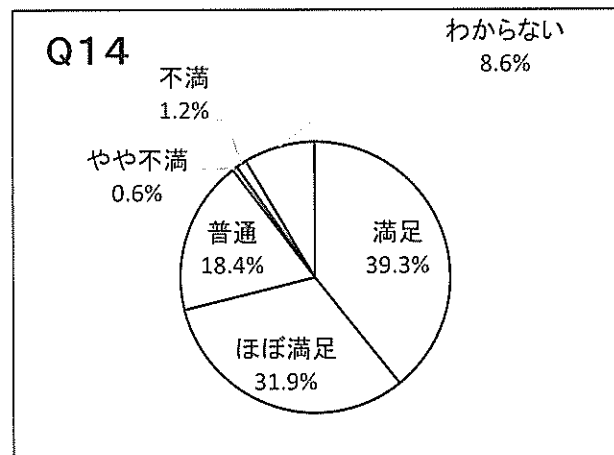
Q13.施設での面会や、オンライン面会についてはいかがですか？

満足	38	23.3%
ほぼ満足	45	27.6%
普通	36	22.1%
やや不満	15	9.2%
不満	5	3.1%
わからない	24	14.7%



Q14.感染対応なども含めて、総合的に施設サービス全般についていかがですか？

満足	64	39.3%
ほぼ満足	52	31.9%
普通	30	18.4%
やや不満	1	0.6%
不満	2	1.2%
わからない	14	8.6%



〈自由記述〉

※自由記述の記載に関しましては基本的に原文のまま記載しておりますが、個人名及び個人が特定されうる記述等につきましては編集して記載しております。

Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について、いかがですか？

記述1	部屋に入っておりませんので。
記述2	コロナで入居以来一度も居室へ入っていませんが、母の様子では問題なさそうです。楽しそうにしています。
記述3	入所してから一度も部屋に入ったことはない。
記述4	玄関フローアのみしか知りません。
記述5	見てないのでわかりません
記述6	本人に訊くことができないので、わかりません。
記述7	コロナ禍で入所のため、住環境がわからない。
記述8	コロナ禍になりフロアで面会できない為、環境がわからない。
記述9	広々していてディスプレイも工夫されています。
記述10	コロナで一度も内部に入っていないので、わからない。
記述11	一度も居住階に入ったことがない。
記述12	入所させて頂いてからまだ浅く、コロナ禍もあり写真でしか判りません。たぶん快適だと思います。
記述13	部屋に入った事がないので、わかりません。
記述14	入り口付近天井のシミ(カビ?)、面談室天井のカビ? 気になりました。 耐震面でも大丈夫なのか少し不安に思います。
記述15	洗面所、トイレがいつも汚れている感じがする
記述16	案内してほしい
記述17	部屋の階へ入ったことがないため
記述18	HPで見たら廊下も広く快適そうです。玄関からステキだったので、大丈夫だと思います。
記述19	インターネットが使える環境(WiFi等)が整うと助かります。
記述20	入所してから一度も部屋に入ったことはない。
記述21	まだ4Fは見れていない
記述22	部屋の階へ入ったことがないため見学できていない
記述23	コロナの時に入所しましたので部屋の方はわかりませんが、エントランスホールだけです。

Q2.食事の内容についてはいかがですか？

記述1	ブログ見ておいしそうだった。
記述2	食事をみておりませんので。
記述3	「ちゃんと食べてるよ」と言って満足そうです。

記述4	見てないのでわかりません
記述5	本人が残しているという事を聞くと、やや不満なのかなと思います。
記述6	健康そうなので、感謝しています。
記述7	たぶん満足。
記述8	ホームページの写真では美味しそうなのですが、本人が美味しくないと言います。
記述9	HPではおかずも結構ありとっても美味しそうです。 満足しているのではないのでしょうか？
記述10	食事中に立ち会った事が無い、献立もわからない。
記述11	面会時に本人が食事が美味しいとよろこんでました。
記述12	キザミ食だと何を食べているか不安。メニューの写真を掲示して欲しい。不定期でもお願いします
記述13	メニューがほしい 試食したい
記述14	パンフレットだけです。
記述15	メニューの内容はわかりませんが、HPを見て少しわかりました。食事摂取や栄養状態とその対応など説明を受けています。
記述16	現在はとても貧弱だと聞いています。例 豆腐のみ時あり
記述17	ホームページなどに毎月のこんだてをUPしてほしい

Q3.施設の行事(七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)についてはいかがですか？

記述1	行事の準備大変ですね。経験・刺激になるのでありがとうございます。
記述2	ブログを見て、色々企画いただいている点は満足。
記述3	コロナ禍で施設の行事も難しくなってる中、色々工夫して行って頂きありがとうございます。
記述4	コロナで各方面行事自粛していますが、5類変更となり今後の園での対応はどうなりますか？
記述5	ありがたいです。(家族としては)
記述6	見てないのでわかりません
記述7	実際に拝見していないので、わかりません。
記述8	一緒に参加できる日を楽しみにしています。
記述9	コロナ禍の中でも、出来るだけ行事やイベントをして頂きありがたい。
記述10	HPで見る限り、マグロの解体ショーや職員の皆様のなりふりかまわず楽しませて下さっているダンス等本当にありがたい思いで一杯です。
記述11	コロナ禍で施設の行事も難しくなってる中、色々工夫して行って頂きありがとうございます。
記述12	コロナ禍で参加できず。
記述13	参加したい
記述14	準備大変でしょうがよいと思います

記述15	出席したことが無いので、わからない。
記述16	各行事どんなことをされているのかはわかりませんが、HPを見て少しわかりました。忙しい中、行事で入所者を楽しませて頂き、大変感謝しております。
記述17	行事のことは参加しないので申し訳ないです。

Q4.みなと弘済園に連絡または訪問された際の職員の対応(言葉遣いや服装なども含めて)についてはいかがですか？

記述1	フットワークが軽く、対応していただいています。
記述2	とても素晴らしい対応をして頂きました。
記述3	いつも丁寧な対応して頂いています。
記述4	どの職員さんも丁寧で親切な対応で誠実さを感じます。
記述5	丁寧に説明してくださり温かさを感じる

Q5.ケアプランの内容についてはいかがですか？

記述1	入居したばかりなので、まだわかりません。
記述2	担当のケアマネさんから、その都度しっかりした説明があり安心している。
記述3	どの程度達成しているのか説明して欲しい。

Q6.医療・看護体制についてはいかがですか？

記述1	特に今のところ何にもなってないので、ありがたいです。
記述2	隣接の病院が移転するとのことで、少し不安です。
記述3	連絡が少ないように感じます
記述4	未ださほどお世話になっていないように思う

Q7.事故や急な病気等の緊急時の対応についてはいかがですか？

記述1	まだ病気等になっていないので。
記述2	年が年なので大きさにしないでほしい！
記述3	とても助かっています。非常に満足です。
記述4	まだ病気等になっていないので。
記述5	まだないので。
記述6	今まで緊急時が無かったのでわからない。
記述7	病状が気になるので安定するまで毎日連絡してほしい

Q8.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

記述1	たぶん(1. 満足)だと思います。
記述2	担当者以外に相談できる環境ではないのでは？
記述3	なっていると思います。話し易いです。
記述4	面会時にスタッフさんに実際に介助の様子を聞いて良かったです。
記述5	電話で相談して良いのかどうか
記述6	カウンセラーの方は話しやすい方だと思う

Q9.意見や苦情に対して、施設側は誠意のある対応をしていますか？

記述1	意見・苦情を申し上げたことがないので。
記述2	まだ意見や苦情がありません。
記述3	今のところ意見や苦情がないので、わかりません。
記述4	根にもってると感じる事がある、
記述5	これからだと思いますが、不満はありません。
記述6	すぐに回答されない事がある(質問に対して)

Q10.プライバシーは守られていますか？

記述1	入居者同士のですか？
記述2	入居者のプライバシーが守られているか検査ができない

Q11.個人情報の取り扱いについてはいかがですか？

記述1	特に問題がないのでは。
記述2	郵便物が本人に届くのが遅い

Q12.情報公開や情報開示の取り組みについてはいかがですか？  
 (施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)  
 ※『にこにこ便り』はご希望されるご利用者様にお渡ししている、施設内広報誌です。

記述1	作成大変ですね。
記述2	面会等できず、様子がわからない中で安心感につながてる。
記述3	知りませんでした。今後はHPを見ます。
記述4	最近、拝見していないのでわかりません。
記述5	「にこにこ便り」は全家族に配布は経済的に無理なんでしょうか？
記述6	「にこにこ便り」は訪問の時にいただいておりましたが、ホームページは今回初めて拝見いたしました。面会に部屋まで行けないこの頃、大変助かります。

記述7	存在を知らなかった
-----	-----------

Q13.施設での面会制限や、代替えとして実施させていただいているオンライン面会についてはいかがですか？

記述1	時間が少し短い、面会の人数制限が厳しい。
記述2	頑張っていると感じる点は評価しているが、PCR陰性証明などの要件や、面会予約の手続き・時間帯を緩和頂きたい。
記述3	オンライン面会は、コロナ禍で仕方がないと思います。少しずつ対面できるようになりありがたいです。
記述4	10分は短く感じますが、しかたないと思っています。
記述5	認知の親はオンラインに慣れない(目線がわからない様子)ので、難しいと思います。(個人的ですが)
記述6	5月からは緩和していただけるのを期待しています。
記述7	日の回数や人数、面会時間を増やしてほしい。
記述8	同居家族については、3名以上を認めてもらえたら嬉しいです。
記述9	もう少し時間(面会の)を長くして頂けたらうれしいです。
記述10	コロナの時期でもあるので、ある程度の制限は仕方ないと思います。
記述11	今、卒業や新入寮生の受け入れ体制で超多忙ですが、おちついたら今後は是非面会に行きたいと思っています。
記述12	病院にくらべたら、月に2回面会のチャンスが頂けるだけでもありがたいです。
記述13	施設での面会が月1回から2回に増えて嬉しいです。
記述14	大阪府の指導があるので、ある程度は仕方ないと思います。
記述15	そろそろ通常面会になれば良いと思います
記述16	せめてもう5分増やして頂きたいです
記述17	面会時間を最低でも30分は欲しい

Q14.感染対応なども含めて、総合的に施設サービス全般についていかがですか？

記述1	しっかり体制を組んで下さっていると思いますので安心してまかせられます。
記述2	面会時間が10分というのはあまりにも短い。遠方より飛行機を利用して出向いているので少しは考慮して倍の時間は欲しいと思います。

上記の項目以外にも、ご意見ご要望などございましたらご記入下さい。

記述1	面会が少し不満です。孫たちにも会わせたいし限りがあると思いますので少しでも時間を満足まではいかないと思いますので少しづつでも出来たらいいなと思います。
記述2	いつもお世話になりありがとうございます。いつもご丁寧な対応をしていただき、ありがたく思っています。職員さまもお身体気をつけて下さいね。
記述3	いつも感謝してます。今後ともよろしく願います。
記述4	コロナ禍が不安定な状況が継続しており、入所時から一度も向かえておらず、お任せの状態で大変申し訳なく思っております。情勢がもう少し落ち着きましたら必ずご挨拶も兼ねて向かわせて頂きます。



記述5	コロナが収束したら散歩などできますか？
記述6	コロナで大変な時、本当に感謝しありがたく思っています。皆様 ご自愛されます様。
記述7	ゆっくり会えるのを楽しみにしています。
記述8	一度も面会に行った事がないので、ほぼわかりませんが安心してあります。すみません。
記述9	よくして頂いていますので、とても喜んであります。職員の皆様のご苦勞をお察し致します。
記述10	4年7月入所させて頂きましたが、コロナの中での入所でしたので施設の内部見学も無く慌ただしい入所でした。他の施設も知りえない状況ですので比較出来ませんがケアマネジャーさん介護士さんともに良く見ていただけてると感じてあります。
記述11	面会時間がもう少し長いと有り難いのですが。例えば20分くらい
記述12	コロナ渦で面会も制限がありますが、ホームページを見ながら日々の様子がうかがえ安心してあります。いつもお世話になってあります。施設の方々、介護スタッフの方に感謝いたします。
記述13	コロナが落ち着き面会回数が増えると嬉しいですね。
記述14	面会制限がなく早い段階でフロアを訪問できる事を望みます。
記述15	面会のときにチョットした差し入れを出来ないでしょうか。
記述16	費用がかかっても各個人に、いき届いた手厚い対応を望みます。
記述17	〇〇はわがままですけど、よろしく願います。
記述18	コロナ禍で施設に立ち寄る事、ほぼないのでわからない。アンケートは不要では？
記述19	ケアマネさんや皆様、感じが良くて親切です。感謝してあります。
記述20	施設への入室、また外出許可などコロナ2類から5類に移行したとき緩和して頂ける事を切望します。
記述21	コロナの影響で入所する時も現時点でも施設の部屋の中など一度も見えていませんので、わからないことがあります。
記述22	職員の方々に、とても良くして頂いている様で感謝してあります。
記述23	これからも宜しくお願いします。
記述24	いつも大変お世話になりありがとうございます。スタッフの皆様が、とても優しく接して下さっているので安心してあります。どうぞ宜しくお願いします。
記述25	週に1回、10分程でいいので車椅子で外を散歩して外の空気に触れる時間を作っていただければ、ありがたいです。部屋の中にももりっばなしなので、一日も早く施設の居室内で面会出来る日が来ることを願っています。
記述26	お任せしっぱなしで申し訳なく思っています。今後とも宜しくお願い申し上げます。
記述27	まだまだわからない事だらけで、お任せしてる状態で恐縮してあります。感謝しかありません。今後ともどうか宜しくお願いします。
記述28	長期間入所させて頂き大変助かってあります。今後とも宜しくお願い致します。
記述29	今まで通りで結構です。大変お手をかけますが、すべてをお任せします。
記述30	面会以外 入所している本人の様子がわからないので、写真 様子を出来る範囲で知らせてもらえたらと思います。
記述31	散髪・歯科(訪問診療費)も施設利用料として一括請求してもらえると助かります。

記述32	直接見ていないことも多いので 2. ほぼ満身に○をしましたが、いつも大変よくしていただいているとおります。ホームページ等は、写真など見てとても安心いたしました。お忙しい中、広報も大変かと思いますが、今後ともよろしく願いたします。
記述33	主人と相談しながら書きたいと思います。今の状態では満足のいく答はできません。面会の時間も短く話も出来ません。
記述34	コロナ期でもあり、施設内の状況が不明のため、このアンケートが通常時と変わらないので、施設基準等を満たすためだけにやっているようにしか思えない。このことが改善されなければ、以降このようなアンケートは断りたい。もっと内容を吟味すべき、もしくは、なんらかの基準に沿ったアンケート内なのであれば、情報発信のあり方も含めて、答えられるように改善すべきです。
記述35	メールやHP、LINEなどでの連絡や情報が増えるとうれしいです
記述36	現在使用している衣類(下着・上着)で足りないものはないのか気になります
記述37	一度も部屋を見たことがないので5分でも良いから日常生活の雰囲気を知りたいと思います。
記述38	入所してから施設内に行けてないので見学してみたいです。面会できないので月1回でも状況を報告してほしいです。
記述39	面会時間がもう少し長いといいなと感じます。部屋での生活も見たいと思います。
記述40	面会時間が10分というのは余りにも短時間すぎ。父の様子を把握するには十分ではない。耳が遠いので会話をするにも時間がかかる上、家族を思い起こすにも老人にとっては時間が足りず誰に会ったのか認識できないと思う。思い出す時間が必要という意味でも長く(面会時間)してもらいたい。検討してください。

## 9. 集計結果分析

Q1. 住環境につきましては、フロアや居室での面会がまだ行えていない状況のため、「わからない」との回答が多くなっています。感染状況を鑑み、少しずつ面会の制限についても緩和出来るよう対策を講じて、フロアに上がっていただけるようしていきたいと思っております。

ご利用者の皆様に、できるだけ快適に気持ちよく過ごしていただけるよう努めていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」34.1%、「ほぼ満足」19.2%、「普通」9.0%、「やや不満」1.8%「不満」0.0%、「わからない」35.9%

【今回結果】「満足」25.1%、「ほぼ満足」20.9%、「普通」9.8%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」43.6%

Q2. 食事につきましては、管理栄養士を中心として給食業者とよりよい食事サービスを目指し、日々取り組んでいるところです。施設のホームページを通じて、毎日の献立も紹介させていただいております。施設での食事環境を、ご家族様にも感じていただける機会を改めて作っていきたく考えております。

【前回結果】「満足」25.7%、「ほぼ満足」21.0%、「普通」8.4%、「やや不満」3.6%「不満」0.0%、「わからない」41.3%

【今回結果】「満足」19.6%、「ほぼ満足」21.5%、「普通」16.0%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」42.3%

Q3. 行事につきましては、感染対策に配慮した上で実施して参りました。各季節毎の行事を通し、ご利用者様に四季を感じて頂いたり、日常とは違う雰囲気味わって頂けたらと考えております。施設での生活に普段とは違う彩りが添えられるよう、内容を工夫してお届けできたらと考えております。

【前回結果】「満足」26.9%、「ほぼ満足」19.2%、「普通」8.4%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」44.9%

【今回結果】「満足」24.6%、「ほぼ満足」19.0%、「普通」6.1%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」50.3%

Q4. 施設へ連絡または訪問された際の職員の対応については、昨年同様高い評価を頂き、大変嬉しく思っております。引き続きサービスマナーの向上に努め、気持ちよくご利用いただける施設造りにつなげていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」59.3%、「ほぼ満足」18.5%、「普通」9.6%、「やや不満」1.8%「不満」0.0%、「わからない」10.8%

【今回結果】「満足」54.0%、「ほぼ満足」22.7%、「普通」11.0%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」11.7%

Q5. ケアプランの内容については、わかりやすいものであることが求められます。ご利用者様自身やご家族様の意見を反映した上で、他職種間で協議し、より内容の分かりやすいものを作成していきたく努めて参ります。ご家族様からも内容についてなど、ご不明な点や気になることがございましたら、ご説明させていただきますので、お気軽にお声かけください。

【前回結果】「満足」44.3%、「ほぼ満足」19.8%、「普通」16.2%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」18.5%

【今回結果】「満足」36.8%、「ほぼ満足」25.8%、「普通」19.6%、「やや不満」0.0%「不満」0.6%、「わからない」17.2%

## 〈令和4年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

Q6. ご家族様におかれましても、ご利用者様の健康状態は一番にご心配なされている事と存じ上げます。施設で提供できる医療サービスは、病院とは大きく異なりますが、ご利用者様の健康管理を第一に、安心頂けるサービスの提供に努めていきたいと思いをします。

【前回結果】「満足」40.1%、「ほぼ満足」24.5%、「普通」10.8%、「やや不満」2.4%「不満」0.6%、「わからない」21.6%

【今回結果】「満足」30.6%、「ほぼ満足」25.8%、「普通」20.9%、「やや不満」1.8%「不満」0.0%、「わからない」20.9%

Q7. 事故や急な病気等の緊急時の対応につきましては、地域の医療機関(救急対応可能な医療機関)と連携を図り、対応に当たらせていただいております。急な受診の場合、ご家族様にも病院へ駆けつけていただくなど、ご負担やご心配をおかけすることがあるかと思いをしますが、引き続きどうぞ宜しくお願いいたします。

【前回結果】「満足」37.7%、「ほぼ満足」19.8%、「普通」9.6%、「やや不満」0.6%「不満」1.8%、「わからない」30.5%

【今回結果】「満足」28.2%、「ほぼ満足」21.5%、「普通」11.0%、「やや不満」3.1%「不満」0.6%、「わからない」35.6%

Q8. 施設全体や職員、またご利用者様の介助に関する事などに対し、ご家族様は心配、疑問、不安など、様々な思いを抱えていることだと思いをします。それはこのアンケート結果からも十分に読み取ることができます。それらの疑問や不安といった感情を、直に声として聞かせて頂けるよう、ご家族のみなさまとの信頼関係の構築に努めていきたいと考えております。施設へ訪問された際など、どの職員に対しても気軽に声をかけられる雰囲気作りにも取り組んでいきたいと思いをします。

【前回結果】「満足」44.3%、「ほぼ満足」25.1%、「普通」13.2%、「やや不満」3.0%「不満」0.6%、「わからない」13.8%

【今回結果】「満足」35.6%、「ほぼ満足」25.8%、「普通」17.8%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」19.6%

Q9. 意見や苦情に対する施設の対応につきましては、施設の性質上、直接職員に対し意見や要望を言い出しにくいと感じておられる方もおられるのではないかと考えております。できる限り感じておられる想いを汲み取って対応していくよう心がけ、頂いたご意見やご要望にはスピード感と誠意を持って対応して行きたいと思いをします。

【前回結果】「満足」41.3%、「ほぼ満足」19.2%、「普通」10.8%、「やや不満」3.6%「不満」0.6%、「わからない」24.5%

【今回結果】「満足」29.4%、「ほぼ満足」23.3%、「普通」10.4%、「やや不満」2.5%「不満」0.0%、「わからない」34.4%

Q10. プライバシーの保護につきましては、ご家族様のご利用者様の住環境等を十分に把握出来ない状況のため「わからない」との回答が多くなっています。施設の構造上、4人部屋では住環境的に完全にプライバシーを守ることが難しい状況もございますが、その中でもどういった配慮が出来るのか、普段の介護から意識して取り組んでまいります。

【前回結果】「満足」44.3%、「ほぼ満足」19.8%、「普通」9.6%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」25.1%

【今回結果】「満足」27.0%、「ほぼ満足」12.9%、「普通」12.9%、「やや不満」0.6%「不満」0.6%、「わからない」46.0%

## 〈令和4年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

Q11. 個人情報保護につきましては、ほぼ全ての情報をパソコンで管理する時代となった今、より厳重な対応が求められています。施設としてもセキュリティ面に関しては十分留意し、それを取り扱う職員にも普段からの指導や研修などを通し、注意喚起していきたいと思っております。

【前回結果】「満足」47.9%、「ほぼ満足」21.0%、「普通」12.0%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」17.9%

【今回結果】「満足」31.3%、「ほぼ満足」24.5%、「普通」16.6%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」27.0%

Q12. 情報公開、情報開示への取り組みにつきましては、ホームページやにこにこ便り（施設内広報誌）が面会が十分に出来ない中で、施設の中の様子を知ることが出来るツールとして、安心感に繋がるとの意見を頂きました。今後も情報公開、情報開示により積極的に取り組み、透明性のある施設造りに励みたいと思っております。

【前回結果】「満足」22.2%、「ほぼ満足」17.4%、「普通」17.9%、「やや不満」1.2%「不満」0.6%、「わからない」40.7%

【今回結果】「満足」22.7%、「ほぼ満足」16.0%、「普通」27.6%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」32.5%

Q13. 施設での面会の制限や、代替えとして実施させて頂いてるオンライン面会につきましては、ご家族様から多くのご意見を頂きました。ご利用者様にとってご家族様との面会はかけがえのないものであると思っております。ご存じの通り5月8日以降は、新型コロナウイルスが感染法上、2類から5類へと切り替わります。施設としても面会制限の緩和に向けて、国や自治体の動向を元に検討を重ねております。少しでも長く、少しでも多く、ご利用者様がご家族様と安心して過ごせる時間が作れるよう取り組んで参ります。

コロナ禍での施設運営に関しまして、ご理解とご協力を頂いておりますこと感謝申し上げます。

【前回結果】「満足」24.0%、「ほぼ満足」26.9%、「普通」15.0%、「やや不満」7.2%「不満」1.8%、「わからない」25.1%

【今回結果】「満足」23.3%、「ほぼ満足」27.6%、「普通」22.1%、「やや不満」9.2%「不満」3.1%、「わからない」14.7%

Q14. 感染対応なども含めて、総合的な施設に対する満足度につきましては、「満足」「ほぼ満足」を合わせて、71.2%の方に評価頂きました。全体を通して「満足」「ほぼ満足」とご回答頂いた方が、昨年を下回る結果となったことは、重く受け止めております。その主な原因は、コロナ禍における面会の制限や、フロアや居室へご家族様が立ち入れないことに起因するものであると考えます。

新型コロナウイルスが5類へ移行された後も、重症化リスクの高い高齢者が生活する施設では、これまでと同様の感染対応が求められておりますので、様々な制限は段階的に緩和して、コロナ以前の日常に戻るよう努めて参ります。

今後も施設運営を続ける中で、ご家族様には引き続きご不便やご心配をおかけすることがまだまだ多いかと思っておりますが、ご利用者様の健康と安全安心を第一に、この施設で良かったと思って頂けるよう取り組んで参りたいと思っております。

【前回結果】「満足」44.9%、「ほぼ満足」32.3%、「普通」9.6%、「やや不満」0.6%「不満」0.6%、「わからない」12.0%

【今回結果】「満足」39.3%、「ほぼ満足」31.9%、「普通」18.4%、「やや不満」0.6%「不満」1.2%、「わからない」8.6%

## 〈令和４年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

### 10. 総括

平成23年4月より、指定管理制度のもとで11年間、昨年度からは民間移管されて1年が経ち、合わせて満足度アンケートの実施も第12回目となりました。ご利用者様、ご家族様にはアンケートにご協力いただき、また貴重なご意見を寄せていただきましたこと、誠にありがとうございました。

今回のアンケートに関しましては、昨年度に比べて全体を通して満足度が低下する結果となりました。その原因として考えられることが、ご家族様からのアンケート分析にも記載させていただいた通り、面会が十分に出来ない中で、施設全体が見渡せなくなっていることであると感じています。これはこの施設だけに限ったことではなく、多くの高齢者施設が抱える問題として、改善に取り組んでいかなければなりません。感染対策とのバランスは非常に難しい問題ではありますが、国や府、市町村など行政からの方針や、地域のネットワークを活用するなどして対応していきたいと考えております。

アンケートの中ではご利用者様ご家族様から、あたたかい言葉や、感謝の気持ちもたくさん頂きました。これは私たち職員にとって大きな励みとなりました。

今後も施設の方針である「笑顔で支援」「情報公開による透明性の高い事業運営」「サービスの質の永続的改善」を基本とし、ご利用者のみなさまに安全・安心な生活を提供できるよう運営に取り組んで参りたいと思います。

ご家族のみなさまには変わらぬご支援とご協力を賜りますよう、心よりお願いを申し上げます。

## アンケート調査へのご協力をお願い

社会福祉法人みなと寮  
特別養護老人ホームみなと弘済園

特別養護老人ホームみなと弘済園をご利用されている皆さまへ、施設サービスの満足度についてお伺いいたします。皆さまのご意見を伺うことで、より良いサービスを提供できるよう改善に努めていきたいと考えています。

このアンケートは無記名でお答えいただけます。アンケートに答えたことにより不利益を被ることは一切ありませんので、率直なご意見をお聞かせくださいますようお願いいたします。

Q1.今住んでいるお部屋や建物の住み心地はいかがですか？

(お部屋の明るさや騒音、室温や臭いなどについて)

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q2.毎日の食事についてはどうですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q3.特別献立や食事イベントについてはどうですか？(まぐろの解体ショー・デザートバイキング・イベント食など)

※イベント食(お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など)

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q4.施設でのお風呂についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q5.施設でのクラブ活動(書道・手芸・絵画・生け花クラブなど)についてはいかがですか？

(現状は感染予防のため、1回1フロアでの実施とさせていただきます。)

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q6.施設行事についてはいかがですか？（七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど）

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q7.現在ご家族様との面会は、予約制で月2回まで、1回10分程度でお願いしています。面会についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q8.職員の関わりについてはいかがですか？（介護職員・医師・看護師・ケアマネなど）

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q9.機能訓練（集団体操や個別リハビリ）についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

Q10.総合的に施設での生活についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない  
(自由記述)

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。



## アンケート調査へのご協力をお願い

社会福祉法人みなと寮

特別養護老人ホーム みなと弘済園

特別養護老人ホームみなと弘済園のご利用者様、ご家族様へ施設サービスの満足度について伺いたします。皆様のご意見を伺うことで、今後より良いサービスを提供できるよう改善に努めていきたいと考えています。

アンケートの結果は公表し、今後の施設運営の参考にさせていただきますので、率直なご意見をお聞かせくださいますようお願いいたします。

アンケートには無記名でお答えください。回収の際にも回答者が特定されないよう配慮を行い、統計的に集計・分析をいたします。自由記述欄も公表の対象となりますが、個人が特定されかねない記述は編集させていただきます。また、宣伝行為や誹謗中傷、事実の歪曲など、問題がある場合については、公表を控えさせていただきます。

**新型コロナウイルスの影響により、ご家族様には面会を制限させて頂いており、アンケートの質問内容によっては回答が困難な設問もおありかと思いますが、可能な範囲でご回答頂ければと思います。どうぞよろしくお願い致します。**

次の項目につきまして、該当するところに○印をつけてください。

Q1.住環境（照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など）についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q2.食事の内容についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q3.施設の行事（七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど）についてはいかがですか？

1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q4.みなと弘済園に連絡または訪問された際の職員の対応（言葉遣いや服装なども含めて）についてはいかがですか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q5.ケアプランの内容についてはいかがですか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q6.医療・看護体制についてはいかがですか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q7.事故や急な病気等の緊急時の対応についてはいかがですか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q8.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q9.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q10.プライバシーは守られていますか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q11.個人情報の取り扱いについてはいかがですか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q12.情報公開や情報開示の取り組みについてはいかがですか？

(施設のホームページや、毎月発行の『にここご便り』の充実など)

※『にここご便り』はご希望されるご利用者様にお渡ししており、また施設ホームページでも公開している施設内広報誌です。

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q13.施設での面会や、オンライン面会についてはいかがですか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

Q14.感染対応なども含めて、総合的に施設サービス全般についていかがですか？

- 1.満足 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

(自由記述)

---

上記の項目以外にも、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

・アンケート用紙は、同封の返信用封筒に入れて、令和5年2月28日(日)必着で投函してください  
ますようお願いいたします。

・ご回答頂きましたアンケートの集計結果につきましては、次回の家族会総会でご報告いたしま  
す。

※新型コロナウイルスの影響により、家族会総会の開催が困難な場合は、集計結果をご家族様宅  
へご郵送させていただきます。