

第13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	14 ページ
家族満足度アンケート 概要	16 ページ
” 集計結果	18 ページ
” 結果分析	32 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	34 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 6年 4月 1日

特別養護老人ホームみなと弘済園 第13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13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6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6年2月13日～令和6年2月29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て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	244
回収数	244
無効回収数	96
有効回収数	148
有効回収率	60.7 %

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60.7%となりました。

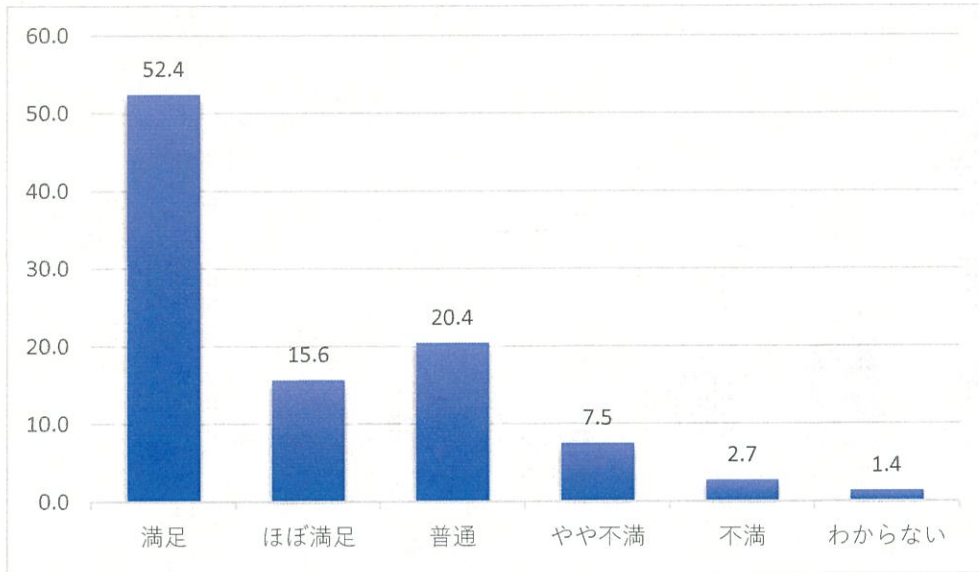
9. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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。

9. 令和5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？

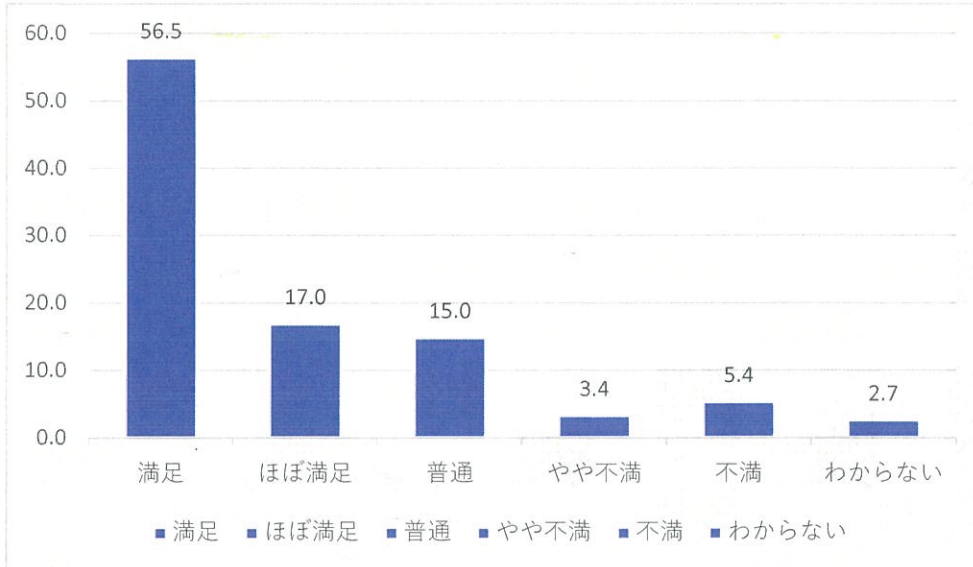
(お部屋の明るさや騒音、室温や臭いなどについて)



- | | |
|----|--|
| 1 | ベッドの高さが変えられたらいいのに |
| 2 | 空調が合わない時がある。 |
| 3 | 部屋にタンスがもうひとつほしい。個室やけどベッドからトイレが遠い。洗面所にも棚、タオル掛けがほしい。 |
| 4 | 部屋が汚い人がいる。 |
| 5 | 話し声が大きい人がいる。 |
| 6 | 日によって違う。 |
| 7 | 臭いや音が気になる。 |
| 8 | 乾燥が気になる。 |
| 9 | カーテンの音がうるさい。 |
| 10 | うるさくて夜眠れない。 |
| 11 | 明るいし景色もいいけど、寒い。 |
| 12 | 暗い。 |
| 13 | カーテン覗かれるのが嫌。 |
| 14 | 窮屈で我慢している。賑やかな方がよい。隣と話したいができない。雰囲気は暗いので明るくして欲しい。 |
| 15 | 以前水漏れがあった。部屋は狭いし暗い。寝るだけやから別にいいけど。隣の人のいびきがうるさくて寝られない。 |
| 16 | 温度調節できており満足。 |
| 17 | ちょうどいいです。 |
| 18 | 部屋の出入りがあり気になって休まらないことがある。 |
| 19 | 今の部屋でよくしてもらってます。 |
| 20 | 色々あります。普通です。 |

- | | |
|----|-------------------|
| 21 | 空調故障 |
| 22 | 誰でもあつかましく部屋に入ってくる |
| 23 | 4人部屋きつい |

Q2.毎日の食事についてはどうですか？



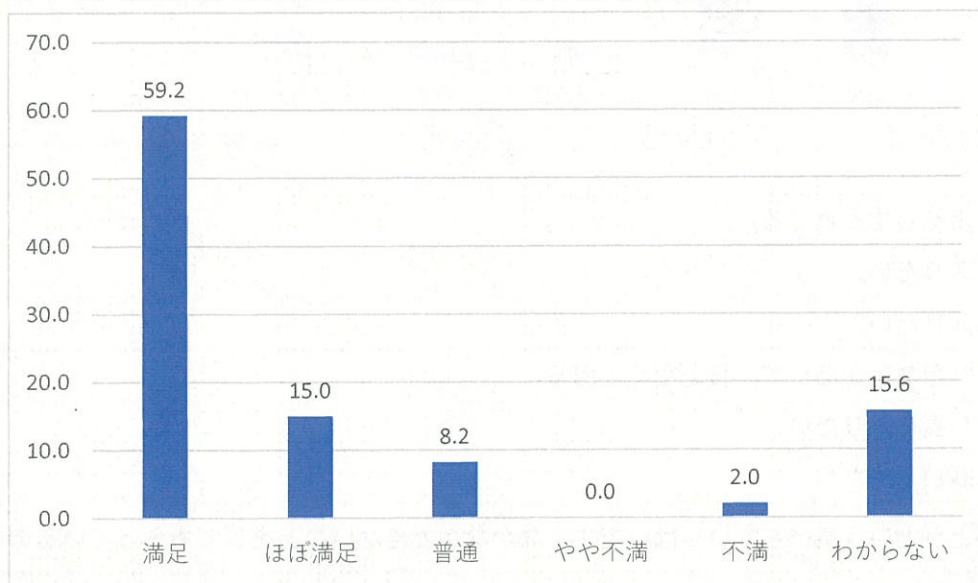
- | | |
|----|--|
| 1 | おかずがそそられへん |
| 2 | 食パンは超熟が食べたい。選択メニューで魚の時に必ず尻尾の方を入れられる。何でもごちゃっと炊いてあるのが嫌。野菜やったら野菜、肉やったら肉と分けて欲しい。 |
| 3 | 具材はいいけど、調味料が悪い。辛口が困る。 |
| 4 | カレー、餃子、焼きそば、お好み焼きが食べたい。 |
| 5 | 量が少ない。 |
| 6 | おいしくない。 |
| 7 | 油っこい料理が多いのが嫌。 |
| 8 | おかずが美味しくない。おかずの味付けが濃い。 |
| 9 | おいしくない時がある。 |
| 10 | 寮の食事にしては美味しい。 |
| 11 | 麺をすすれないので悲しい。肺活量がない。 |
| 12 | おかずの品数が少ない時がある。 |
| 13 | 多い方がいい。 |
| 14 | ドロドロのオカズが多い。あと器にカリカリに乾燥した物が付着している場合がある。 |
| 15 | 変わり映えのないメニュー、材料がいつも一緒、にんじん、蓮根が多い。何もかも少ない。 |
| 16 | お野菜のオカズの方が好き。魚が生臭いから嫌。 |
| 17 | カレーライスが大好きなので、毎日でも食べたい。 |
| 18 | よそよりおいしい。1人で食べるのは寂しい。 |
| 19 | お寿司を月一回くらいで食べたい。 |
| 20 | 色々作ってくださってありがたい。 |
| 21 | 毎朝パンがいい。 |

22	おいしいです。
23	魚の味付けが薄い。生臭い。
24	基礎付けた食事はとっても思いやりがあります。
25	おいしくない
26	ソフト食のため
27	上手いことしてくれてます
28	おいしい。言うことないです。
29	かやくご飯食べたい。
30	おいしいです
31	とり肉が苦手。お豆が食べたい。
32	平常の食事と特別献立との差がありすぎと思います。それなりの意味があるとは思いますが。平常の食事に重きをおいてほしいです。油物が多いと思います。

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)

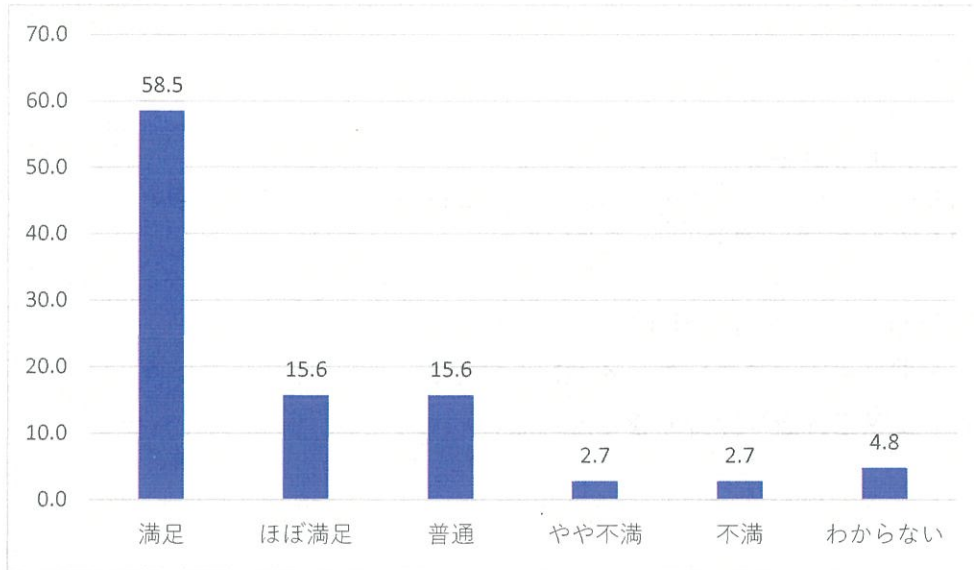
※イベント食（お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など）



1	お正月が昼だけ豪華やけど、それ過ぎたらとたんに普通になる。前のところは3が日はお正月らしいメニューやった。
2	お寿司、さしみ、天ぷらが最高。
3	マグロの解体ショーで食べられるお刺身の量が少ない。
4	覚えてない。
5	巻き寿司がおいしかった。
6	回数増やしてほしい。
7	覚えてません。
8	都会的な料理です。
9	多少楽しみにしている。
10	記念日に良くしてもらってるので特にない。
11	強いて言えばお肉系のメニューをもっと食べたい。

- | | |
|----|--|
| 12 | フルーツやケーキを出されてる時は嬉しい。 |
| 13 | イベントの食事には満足しております。 |
| 14 | ソフト食のため |
| 15 | 食事にメリハリをつけ元気になることも大切と思いますが、Q2の様なわけでイベント食の機会を少なめにさせて頂いてもいいです。 |

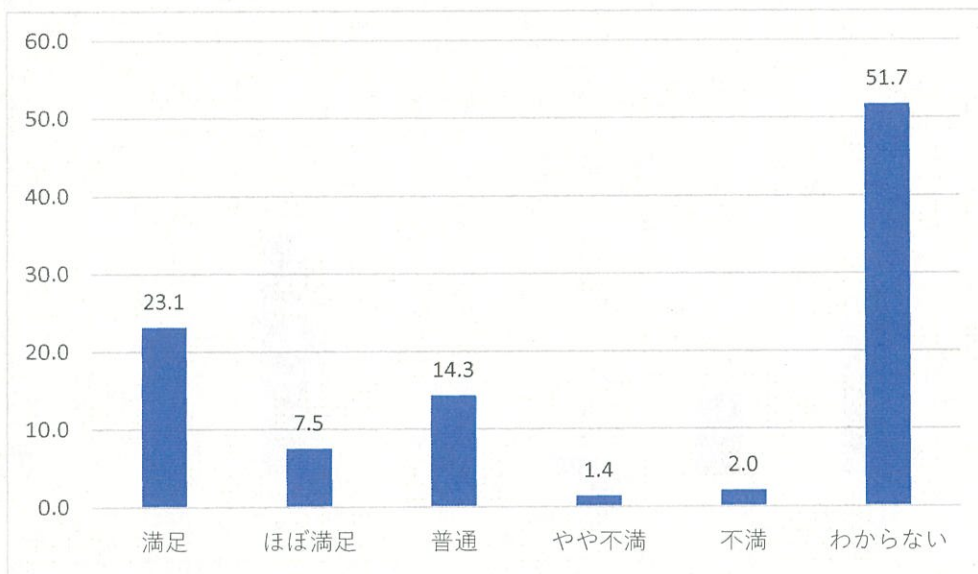
Q4.施設でのお風呂についてはいかがですか？



- | | |
|----|--|
| 1 | お湯は綺麗。 |
| 2 | 気持ちがいい。よくしてくれてる。 |
| 3 | もっとゆっくり入りたい。 |
| 4 | もっとゆっくり入りたい。 |
| 5 | 入る曜日がバラバラな時があって、日が空くと困る。 |
| 6 | 寒いのもう少し長く入りたい。 |
| 7 | お湯がぬるい、寒がりやから。 |
| 8 | 皆さんにありがとうという気持ちでいっぱいです。なかなかできないことをしてもらっているの。 |
| 9 | 毎日入れたらなあ。 |
| 10 | 覚えてません。 |
| 11 | もう少し大きな浴槽に入りたい。 |
| 12 | いつも綺麗なお湯で満足してます。 |
| 13 | 1秒を争うように忙しそうなので、もう少しゆとりを持って対応して欲しい。 |
| 14 | 毎日入りたくない。 |
| 15 | 風呂介助が荒っぽい人がある。 |
| 16 | 男性の職員がいるのがちょっと嫌。 |
| 17 | 入浴用椅子に乗り換えて入る風呂に満足してます。 |
| 18 | もっとお風呂に入りたい。 |
| 19 | 早めに入れてくれるので嬉しい。 |
| 20 | もう少し入浴回数が増えればと思うが、今でも良くしてもらっている。 |

21	体調が不安定なので、さっと入浴できるのはありがたい。
22	十分に入れてもらってます。
23	職員の方にはほぼ満足しております
24	職員さんたちが接してくれる
25	週3回入れたらありがたい
26	お湯、あつめで。
27	入浴者の数にしては職員さんが少なすぎます。入浴介助や食事介助などを専門にしてくれるパートの方がいるのではないかと思います。この施設では職員さんはギリギリの体力をつかっておられ健康をいつも心配しています。（どなたもやめないでほしいから）

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回の実施で1フロアのみでの実施とさせていただきます。）

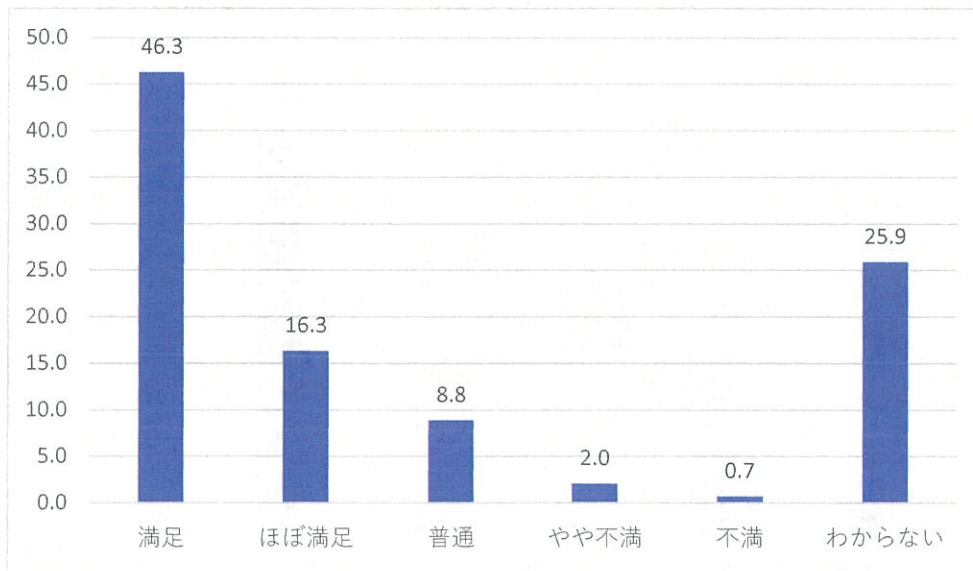


1	カラオケもっといきたい。
2	もう少し回数多くしてほしい。
3	行ったことがない。
4	回数が少ない。
5	行ったことない。
6	行っていない。
7	もっとして欲しい。毎日あったらいいのに。
8	生花で、ハサミで切れないのが嫌。
9	興味がない
10	絵画をやりたいですが、それが出来てないので不満です。
11	そんなに参加してないがある分にはいいと思う。
12	やってない。
13	もっとクラブをやれたらなと思っている。
14	カラオケは楽しんでいます。
15	満足しております。

16	リクエスト曲少ないため。
17	仲の良い人と行けてとっても満足
18	ここへ来てから間がないのでこれからはできたら全て参加したい
19	音楽もっと回数増やしてほしい。
20	クラブ活動あまり参加していない
21	毎週してほしい
22	スマホを使っていろいろなことを教えてほしいです。メカに弱いので説明書読んでもわからないのです。すみません。

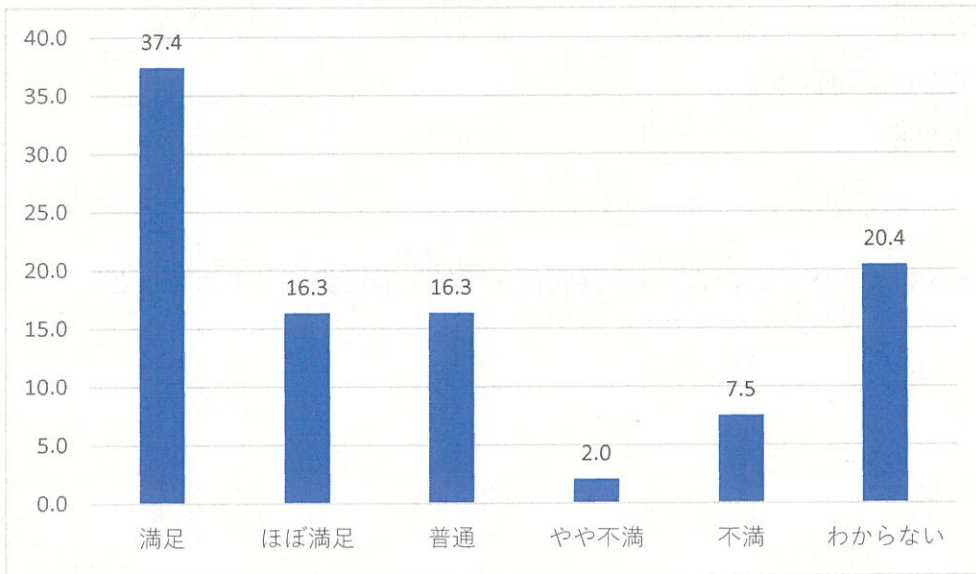
Q6.施設行事についてはいかがですか？

(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	見るのはいいけど、参加するのは私はいい
2	秋祭りだけ満足
3	おもちは大っきいの食べたい。
4	太鼓が良かった。
5	やってることが貧弱。
6	楽しかった。
7	簡単でいいと思う。
8	楽しかった。
9	もちつきなんて見ることはないから楽しかった。
10	毎日でも何かやってほしい。
11	楽しませてもらってます。
12	七夕ははじめてで楽しかったです。
13	行ったことがない
14	クリスマス会が楽しかった。
15	よばれたことがないのでわかりません
16	行事によっては無理なこともあります。出来るものはなるべく庭園でしてほしいです。とても楽しいでした。心も体もリラックスです。

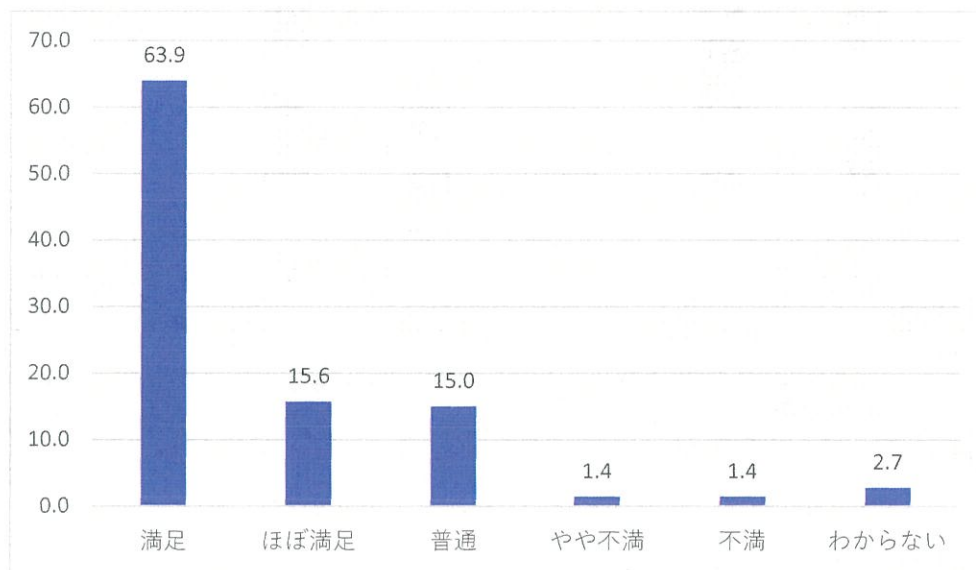
Q7.現在ご家族様との面会は、予約制で月4回まで、1回30分程度でお願いしています。
面会についてはいかがですか？



- 1 面会したことないから。
- 2 もっと面会したい。
- 3 まだ2回しかしていないからわからない。
- 4 もっと面会したい。
- 5 制限されてる方がちょうどいい。
- 6 ようけきてもうたら気の毒やからちょうどいい。
- 7 時間が短い。
- 8 30分は短いと思う。
- 9 回数が少ない。
- 10 家族もしょっちゅう来られへんからちょうどいい。
- 11 もうちょっと時間をのばして欲しい。
- 12 たまにしか来ない。
- 13 今で充分。
- 14 回数はちょうどいいけど時間が短い。
- 15 30分はすぐ終わる。延長も設けて欲しい。
- 16 来ていません。
- 17 もう少し時間を増やしてほしい。
- 18 毎週金曜日に会うようにしており十分。
- 19 ちょうどよい。
- 20 少し長くして欲しい。
- 21 家族都合でくるので今のままでいい。
- 22 コロナ前に戻って欲しい。
- 23 今で十分。

24	今で十分です。
25	楽しい時間です。
26	土、日、祝日の回数が少ない。
27	宿泊検討して欲しい
28	ゆっくり話ができない。時間が短い。
29	30分話せるだけでも満足
30	面会していない

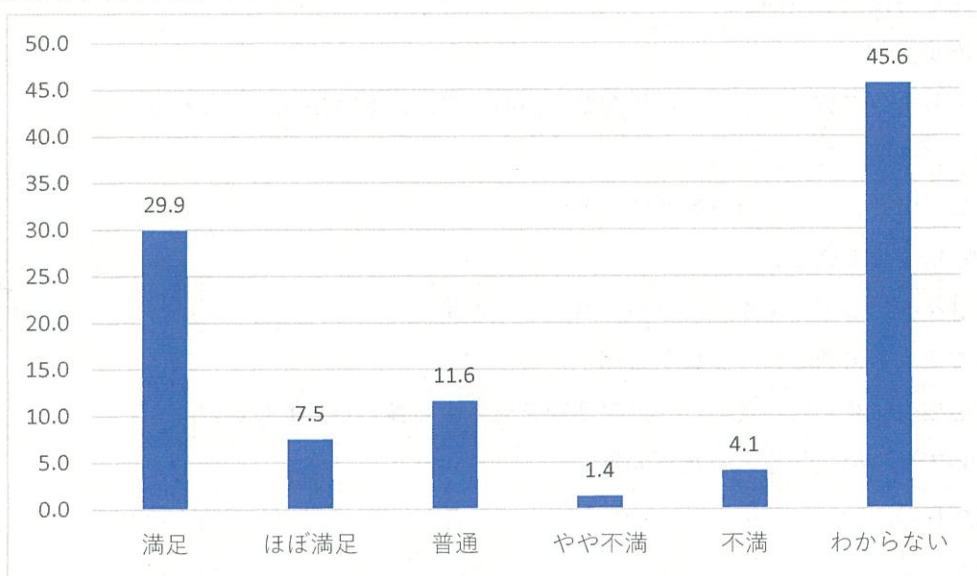
Q8.職員の関わりについてはいかがですか？（介護職員・医師・看護師・ケアマネなど）



1	ものすごい優しくしてくれます。
2	みんな親切で困ることない。健康やからそう思うと思う。
3	みんな親切。
4	施設やからしょうがないかも知らんけど、人数が足らへんのとちゃう？
5	職員は優しくしてくれています。裏表なく接してほしい。
6	ほんとにいいと思うよ。
7	不愉快に思ったことはない。
8	なかなかできないことをして頂いてるのでありがたいです。
9	介護職員は優しくしてくれているが、ケアマネには不満がある。
10	きつい言い回しの職員がいる。
11	皆んなからようしてもらってる。
12	みなさん素晴らしいです。
13	みんな優しくしてくれる。
14	キツイ人がある。
15	親切にしてくれる。
16	コールボタンを押せばすぐかけつけてくれている。
17	優しい。

18	ベッド、車椅子移乗の際、投げるようにされるから優しくしてほしい。
19	みんな優しくもらってます。
20	みんなに良くしてもらってる。
21	色々やってもらって助かってます。
22	職員に満足しております
23	良くしてもらい、感謝している。
24	みんな優しい。感謝。
25	悪い。態度が悪い。もっと優しくしてほしい。
26	この施設のような職員さん全員が良い人の所は見たことがなく本当に感謝の日々です。100%の安心感での生活を幸せに思っています。又職員さん同志の助け合いがすごいと思います。感謝しています。

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	リハビリ内容はとても良いが、回数を増やしてほしい。
2	もっとリハビリしたい。
3	回数増やしてほしい。
4	一周歩いてるけど、リハビリの時間が短い。
5	内容に関して、前の病院では厳しいながらもたくさんリハビリしていたが、今は優しいのが寂しい。
6	もっと他にやれて言うても先生少ないし出来へんやん。
7	回数をもう少し増やしてほしい。
8	ズボラじゃから今でちょうどいい。
9	体操だけしてる、もっと専門的にしてほしい。毎日もったいない。
10	機能訓練を受けてないのでなんともいえない。
11	できれば足のふくらはぎのマッサージもしてほしい。
12	体操は先生によくしてもらっている。
13	ほぼ満足ですが私はもっとしてほしいと思います。
14	やってもらってない。

- 15 毎日体操したい。
- 16 先生はいっしょうけんめいして下さっていますが、リハビリ用の部屋がないので2Fの片すみでしていただいています。そのたびごとにベットや椅子を動かすので先生は大変です。小さな部屋はないものでしょうか。

これまでの質問以外でも、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

- 1 超熟の食パンを食べたい。月木のご飯をパンにしてもらってるが、買い忘れて食べられない時がある。
- 2 入って間もないので特にはないです。
- 3 京都に外出がしたい。
- 4 下の飾り物を見に行きたい。
- 5 ビールの自動販売機置いて欲しい。
- 6 いつも良くして頂いてありがとうございます。
- 7 夜中にテレビを見る時に気をつかう。
- 8 現状に満足してます。
- 9 アイホンかスマートホンを買って欲しいが何か制約があるのか、家族が買ってくれない。
- 10 部屋の入り口のドアを閉めておいて欲しい。
- 11 毎日やることがないので、もっと行事を増やして欲しい。
- 12 イベントをもっと増やして欲しい。
- 13 今の所は嬉しい日々を送っています。ありがとうございます。
- 14 ソフト食について工夫して欲しい 食事が苦痛
- 15 やっぱり面会時もう少し長く話したい。クラブ活動をもう少し多くして欲しい。
- 16 クラブ活動増やして欲しい。個室入れたら満足。
- 17 ハンバーグが食べたい。
- 18 近所散歩したい
- 19 美味しいものが食べたい（コーヒー・しょうが）
- 20 もっと日常的に楽しめることを増やしてほしい（クラブ活動ももっといっぱいやりたい）
- 21 清掃の方をお願いしたいのですか人によって差があります。清潔にされる方とそうでない方、いつも同じ時間に来られる人や午前に来られたり午後に来られたり決まっていない方がいます。体力やゴミの多少もありますが、掃除の仕方や時間をほぼ一律にはできないのでしょうか。今度都合のよい時に次の様なとても美味しいお食事をおねがひしたいです。
 1.かための冷やしうどん&じゃがいも煮付け
 2.さわらのくるみやき
 3.天ぷら&水ようかん
 4.かためのパスタとソーセジ・みどり色のピーマンと豚肉のいためもの
 5.ホットケーキのイベント
 6.きつまいものさつといため
 7.カラカラに焦げるくらい揚げたあじの魚&粉ふきじゃがいも
 8.天津飯 白ごはんのまわりにフライパン1枚やきの卵で包みふちにカニカマのあんかけ

1 0. 利用者満足度アンケート 集計結果分析

(Q1)

今住んでいるお部屋や建物の住み心地については、68%の方が「満足」「ほぼ満足」とご回答頂きました。その反面、コメントでは明るさや音、室温や臭いなどについて、ご意見を頂きました。お一人おひとりが心地よく生活して頂けるよう、環境面の配慮にも努めて参りたいと思います。

(Q2~Q3)

毎日の食事については73.5%の方に、特別献立や食事イベントについては74.2%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。食事は生活の中で大きなウエイトを占める重要なカテゴリーであると考えます。より満足度を高めることが出来るよう、また頂いたリクエストに少しでも応えることが出来るよう、給食業者と連携を図って取り組んでいきたいと考えます。

(Q4)

入浴については74.1%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。コメントでは、「もっとゆっくり入りたい」「もう少し入浴回数が増えれば…」との意見を頂きました。現状から回数を増やすことはなかなか難しい問題ではありますが、もう少しゆっくりと入って頂き、入浴の満足度を高めることが出来るように努めていきたいと思えます。

(Q5)

クラブ活動については、現状感染対応のため1回の実施で1フロアのみでの対応とさせて頂いているため、51.7%の方が「わからない」と回答されました。これは実感としては、「行ったことがない」「参加したことがない」との感覚だと考えます。コロナ禍以前は、一度の実施で全フロアから参加を募っていたので、クラブ活動に参加できる機会が今より多かったですのですが、現状は1フロアに限定して実施しているため、今回のような結果に至ったと考えます。令和6年4月からは余暇を楽しむ機会を増やすことを目的として、クラブ活動への複数フロアの参加を検討しております。少しでも多くの利用者を楽しんで頂ける機会を創って頂けるよう、クラブ活動を担って下さっているボランティアさんとも協力して対応していききたいと考えます。

(Q6)

施設の行事については、62.6%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。コメントの方も、「〇〇が楽しかった。」と感想頂いており、今後も心に残る施設行事を、提供して頂けるよう取り組んで行きたいと考えます。

(Q7)

面会については、「もっと面会がしたい」「時間が短い」とのコメントを頂いており、施設とし

でもなんとか少しでも多く、面会の機会を持っていただけるよう、緩和に向けて取り組んでいきたいと考えております。令和6年4月からは、多床室の個室化工事も始まり、工事が完了する9月には自由な面会が叶うよう、検討を重ねているところでございます。コロナ禍以降、ご利用者様・ご家族様には、本当にご心配・ご不便をおかけしてまいりました。昨年の新型コロナウイルスの感染法上の取り扱いが5類へと変更された後も、社会情勢と高齢者福祉施設とでは緩和に向けた流れに大きな隔たりがあったかと思えます。『家族に会いたい』と思う気持ちに寄り添った支援が出来るよう、施設として最大限出来ることに取り組んで参りますので、引き続きご理解とご協力をよろしくお願い致します。

(Q8)

職員の関わりについては、79.5%の方に、「満足」「ほぼ満足」と評価頂きました。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。今回の結果に決して満足することなく、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えます。

(Q9)

施設の機能訓練に関しては、「もっとリハビリをしたい」「時間が短い」「毎日本操がしたい」等の意見を頂きました。また「わからない」と回答された方も45.6%おられました。施設の特性上、専門的なりハビリに特化したサービスの提供は難しいのですが、意欲を持っておられる方に対して、生活の中で行えるリハビリ（ベッドから起きて過ごすことや、できる限り介助者の力を借りずに立ち上がることなど）等を通して、充足感につなげることが出来るよう、機能訓練士と連携して対応して行きたいと思えます。

(施設に対してのご意見、ご要望など)

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、また令和4年4月からは民間移管先法人として13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。面会や外出など少しずつ緩和して行っておりますが、アンケート結果からも分かる通り、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えます。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えます。アンケートにご協力下さり、感謝申し上げます。

特別養護老人ホームみなと弘済園 第13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。結果としましても、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6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6年2月13日～令和6年2月29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。また今年度より、グーグルフォームを用いた回答方法も用意致しました。

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・送信していただく。
- ・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	242
回収数	184（郵送：143 グーグルフォーム：41）
回収率	76.0 %

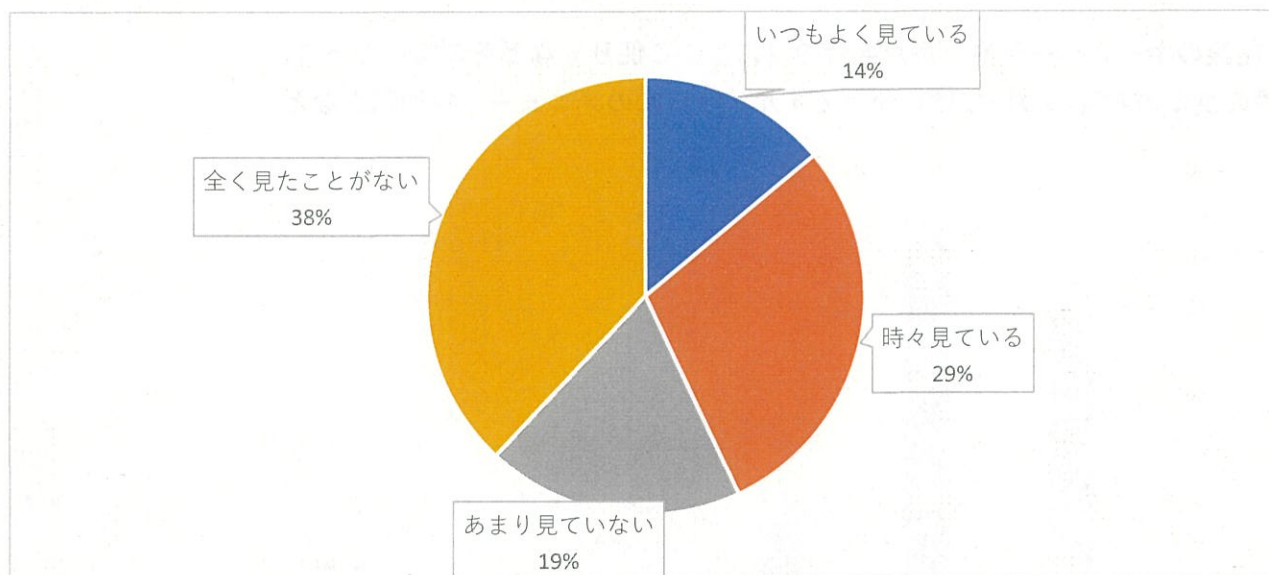
配布したアンケートは242通、内、返信・返送されたアンケートは184通で、回収率は、76.0%でした。

8. アンケート集計結果 ※次ページより

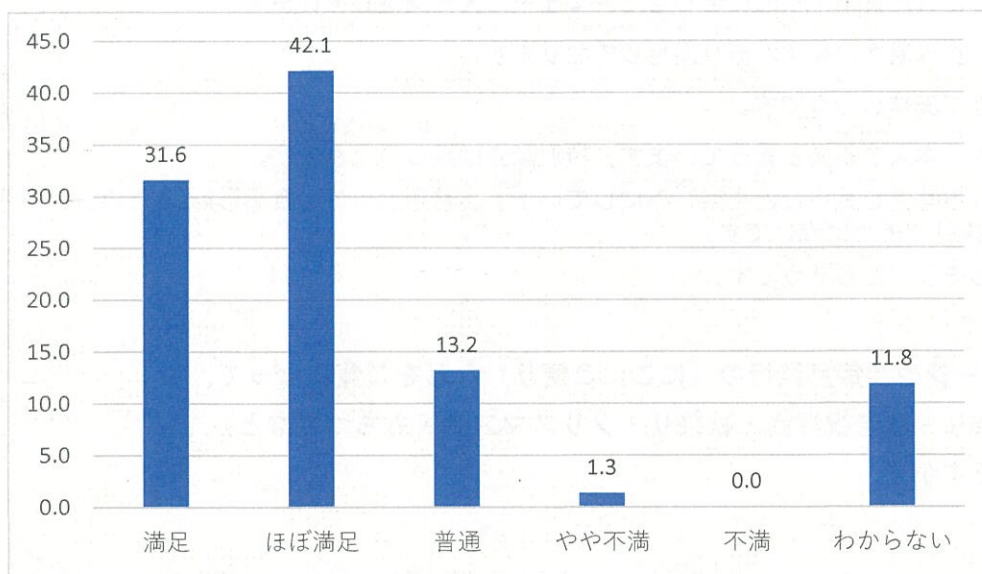
- ・アンケート集計結果を数値とグラフにて表示しました。
- ・選択肢（1満足～6わからない）ごとにパーセンテージを出しています。
- ・未記入の項目は「6わからない」として数に入れて集計しました。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

8. 令和5年度 家族満足度アンケート 集計結果

Q1.住環境（照明や装飾、環境など）や食事（日常のメニュー・特別献立など）、また施設行事（敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会など）については、施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などで、お伝えしているところではございますが、ご覧になったことはございますか？
 ※『にこにこ便り』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。



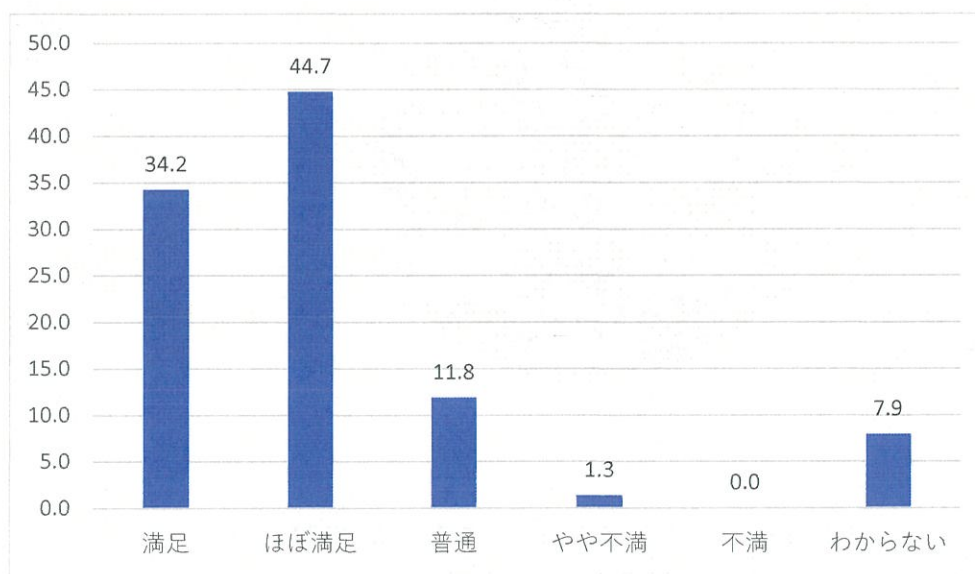
Q2.施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になって、施設の住環境についてはいかがですか？（照明や装飾、環境など）



- 1 コロナ以降、上に上がれないのでわからない。
- 2 にこにこ便りは表紙だけしか見れませんでした
- 3 綺麗にして頂いてますが、建物が古いので。

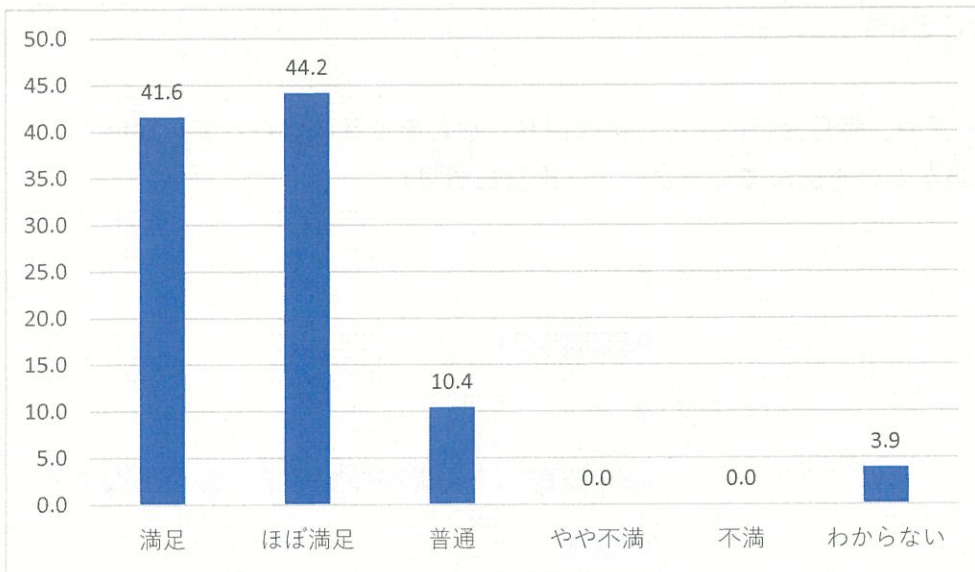
- 4 コロナの影響で住居箇所室内に入らない為
- 5 お部屋には一度も行ってません。コロナ禍前の入室でした。
- 6 コロナで入所。親の部屋、環境とかわからない。
- 7 お世話いただいているのがよくわかります。
- 8 いつも工夫して装飾していただき、もりあげてくださっていることがよくわかります。
- 9 面会では上層階には上がれないので。
- 10 行事の飾り付けも温かい雰囲気の良い。
- 11 皆さん楽しそうに写り、ごはんの内容、行事もわかり安心。母が写っているのかも楽しみです。

Q3.施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になって、施設の食事の内容についてはいかがですか？（日常のメニュー・特別献立など）



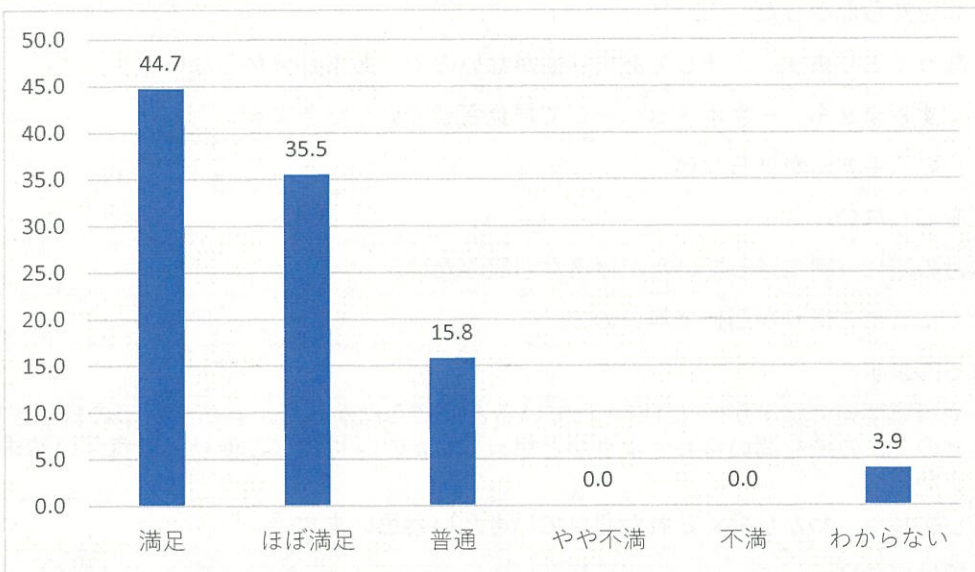
- 1 栄養バランスのとれた食事や季節に合わせたメニューで大変満足しています。
- 2 栄養バランス、食べ易さの配慮があり満足しております。
- 3 季節折々の献立で美味しそうです。
- 4 食事に関しては、本人が不満と言っています。特別献立は嬉しいようです。
- 5 毎日アップされる写真を見ることを楽しみにしています。普通食以外の食事形態(きざみ食、ミキサー食など)も拝見できれば幸いです。
- 6 とってもおいしそう。ごちそうです。

Q4.施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になって、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 行事が多く、職員の皆様が趣向を凝らした出し物を準備くださり、非常に満足しています。お忙しい中、ありがとうございます。感謝しかありません。
- 2 入所後まだ日が浅く詳しくない為
- 3 母が入居して、まだ1ヶ月ですがイベント毎が好きなタイプなので楽しみしていると思います。
- 4 入居の皆様の笑顔がすばらしい。
- 5 イベントを通じ、触れ合う場があると思います。
- 6 楽しそうです。
- 7 敬老祝賀会に参加させて頂きましたが、毎日お忙しい中、頭の下がる思いでした。感謝です。
- 8 楽しませてくれるように取り組んでもらっている。
- 9 楽しそうにしているので良いと思います。
- 10 御心遣い感謝してます。

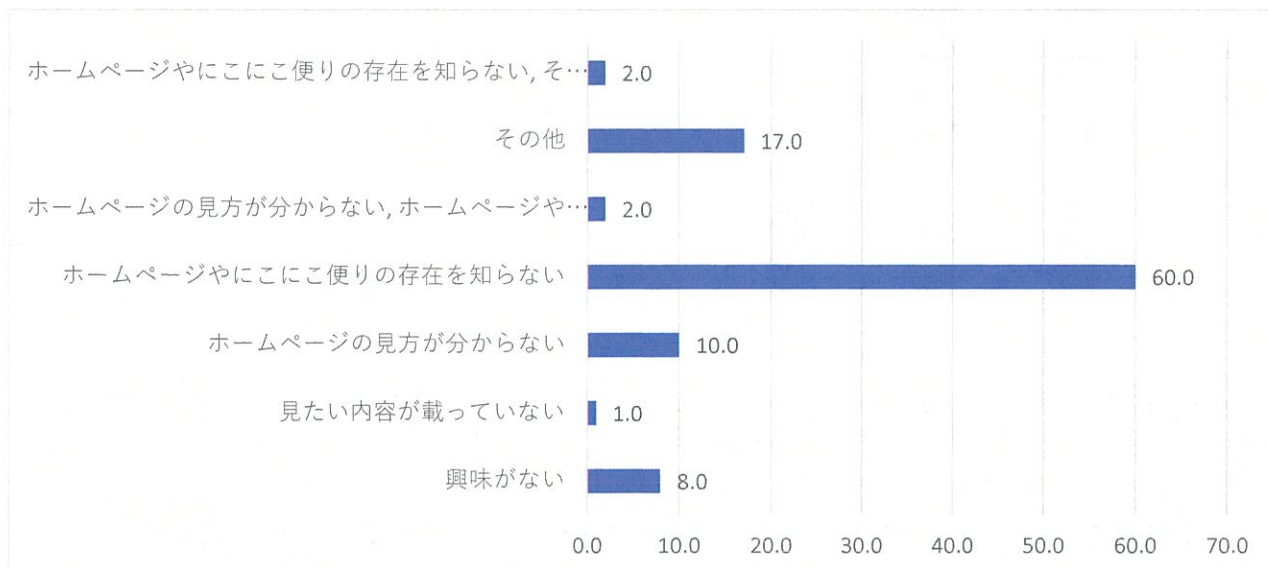
Q5.施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などを通して、情報公開や情報開示に取り組んでいます。それについてはいかがでしょうか？



- 1 良い表情の人ばかりではないと思いますが、特定の人だけでなく、できるだけ多くの人を載せてもらえたら幸いです。

2 毎月丁寧に作成してもらっている。

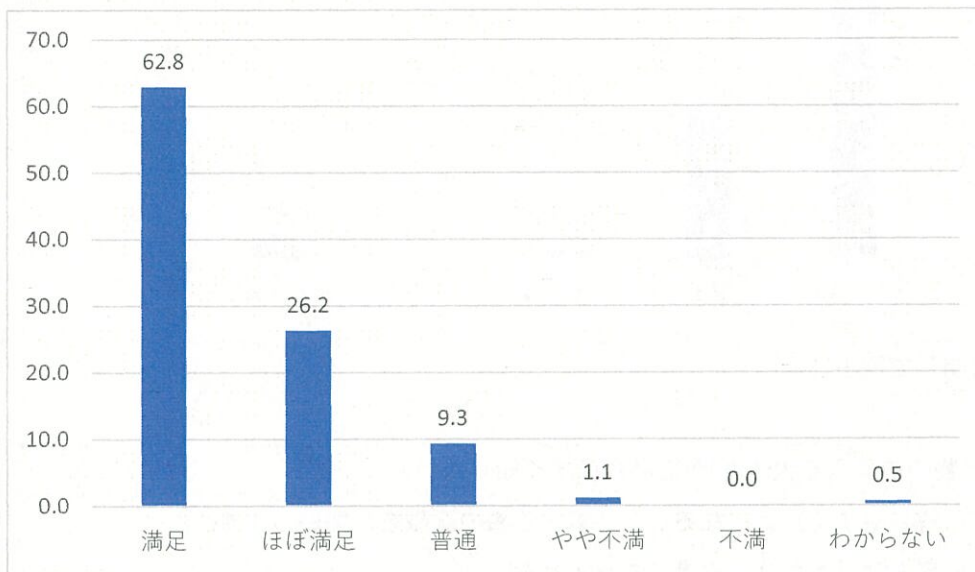
Q6.施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になられていない理由として、最も適当なものを選んでください。（複数選択可）



- 1 にこにこ頼りの存在を知らなかった
- 2 このアンケートで、初めてにこにこたよりを拝見しました。施設の様子が見れて良いですね。
- 3 特に理由は無い
- 4 お世話になったばかりだったのでホームページを見ていませんでした。この後見ます。
- 5 自分の生活に追われ、母の生活の様子などすごく気になっているが、これからホームページを見ようと思います。☆早速ブログも見ました！！見やすいですね！これから楽しく見させていただきます。ありがとうございます。
- 6 「にこにこ便り」はいつ、どこでもらえるのでしょうか？
- 7 聞いたと思うが忘れていた。
- 8 介護と福祉を分けて、詳しい情報を載せて欲しい。
- 9 「にこにこ便り」を知らなかった
- 10 いつもお世話になっております。入所してあまり間がないので、あまり分かりません。
- 11 ぼんやりしていてすみません。一度ホームページで拝見させていただきます。
- 12 「にこにこ便り」の入手方法が判らない
- 13 ネットの使い方を知らない。
- 14 毎月の領収書送付の際と一緒に送っていただけるなら読みたい。
- 15 入所してまがなくなにこにこ便りが届いて無いので
- 16 一度見たいと思ってます。
- 17 食事のメニューや行事関連の様子がHPにUPされているとは知らなかった。食事や行事の様子を知りたいと思っていたので、方法を問い合わせようかと思っていた。「にこにこ便り」は毎月の請求書に同封されていますか？
- 18 これを機に拝見しました。わかり易くこれから見ていきたいと思います。
- 19 入所時に聞いた記憶がない。
- 20 にこにこ便りの存在を知らなかった。希望すればいただけることも知らなかった。HPも見てもうと思う。

- 21 面会に行った時にケアマネから伺うことが多いため、改めて見ることはほとんどないです。
- 22 ホームページは時々拝見しますが、「にこにこ便り」は知りませんでした。

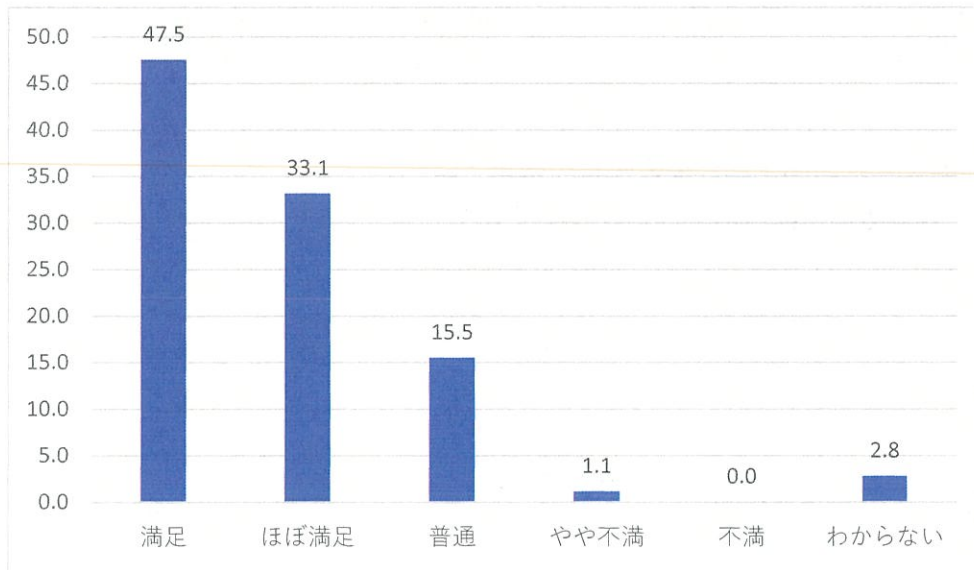
Q7.みなと弘済園に連絡または訪問された際の職員の対応
 (言葉遣いや服装なども含めて) についてはいかがですか？



- 1 皆さん、とても丁寧で親切な方ばかりです。
- 2 皆さん本当に親切に対応して下さいます
- 3 いつもご丁寧に対応いただいて、助かっています。
- 4 いつも丁寧な対応で大変満足です
- 5 大変丁寧に対応して頂いてます。
- 6 いつも丁寧なご対応を頂きありがとうございます
- 7 みなさん、優しく安心感があります。
- 8 いつも笑顔で対応してくださっている。
- 9 汗ダクダクの人がいるので、こまめに拭きとってもらいたい。
- 10 皆様やさしく、明るく、こちらまで明るくなります。
- 11 お忙しい中、対応いただきありがとうございます。
- 12 看護師さんも、介護士さんも皆様良い方ばかりです。
- 13 大変満足しております。今後共、宜しく願いいたします。
- 14 いつもハキハキ受け答えして下さっています。
- 15 笑顔で対応して頂き、ちょっとした日常を知らせてもらっています。
- 16 丁寧に対応してもらっている。
- 17 いつも丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。
- 18 いつもすぐ対応してくださり、又明るい感じ。

Q8.ケアプランの内容についてはいかがですか？

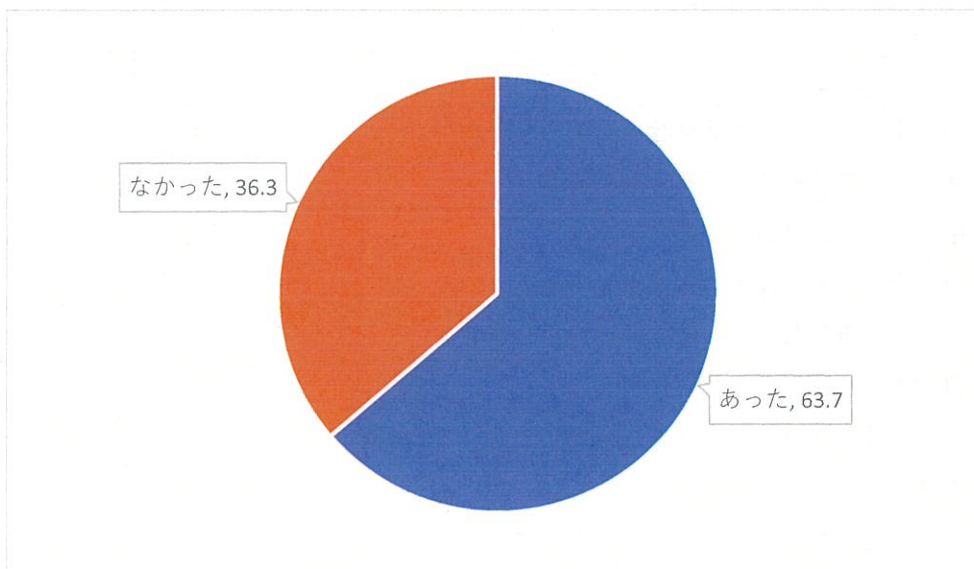
(※ケアプランはご家族様にお渡ししている、施設サービス計画書のことです。)



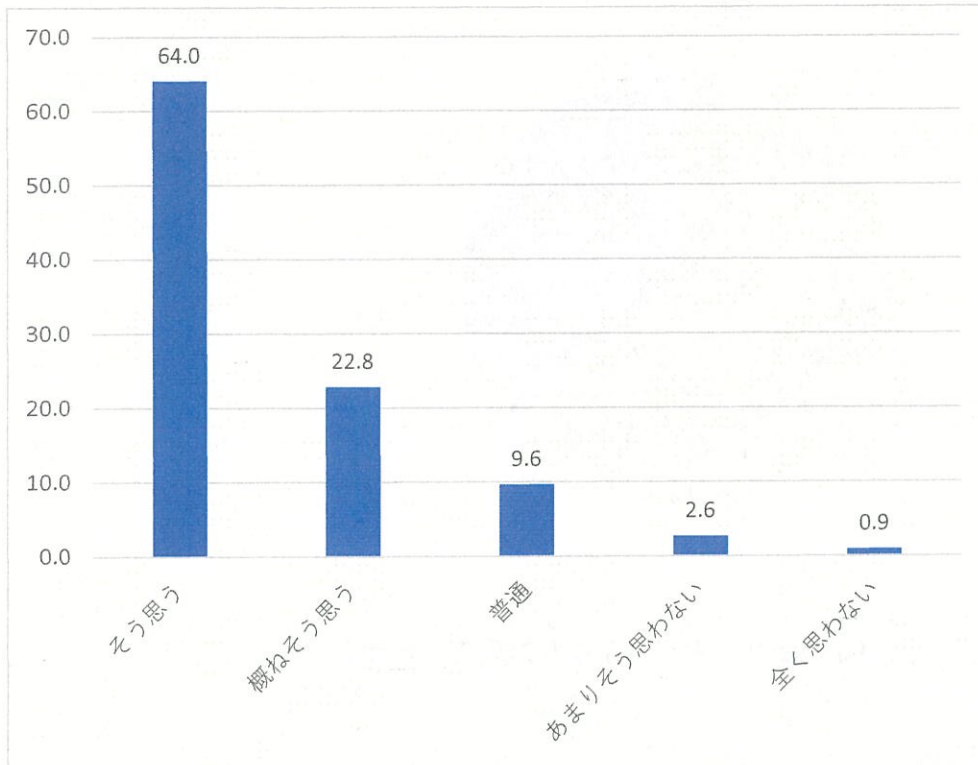
- 1 わかりやすく説明して欲しい
- 2 特になし
- 3 食事の方法(食べ物の口に入る大きさ)が変わればすぐ知りたい。
- 4 前回と比較して(解りやすく)気になる点、注意する事の記載をお願いします。
- 5 本人に見合った内容となっており、不満はありません。
- 6 記述されている内容があまり変化していない。
- 7 計画して対応してもらっている。わかりやすい。
- 8 体重の変化等、こちらでは知り得ない内容もきちんとお知らせいただいているので安心です。

Q9.急な病気や事故等の緊急時の対応についてお伺いします。

急な病気や事故などの対応がこれまでに、



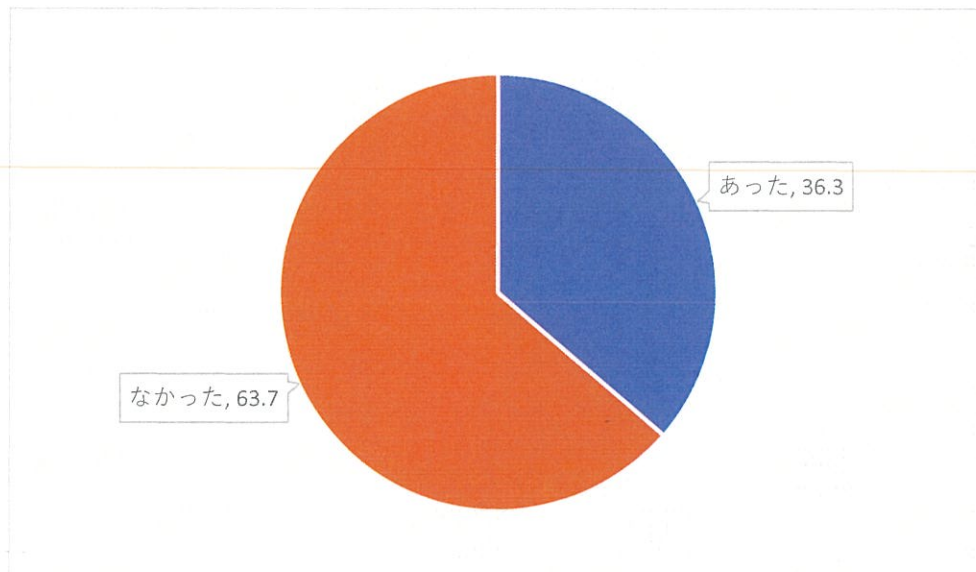
Q10.急な病気や事故等の緊急時の対応について、施設の対応は迅速かつ適切でしたか？



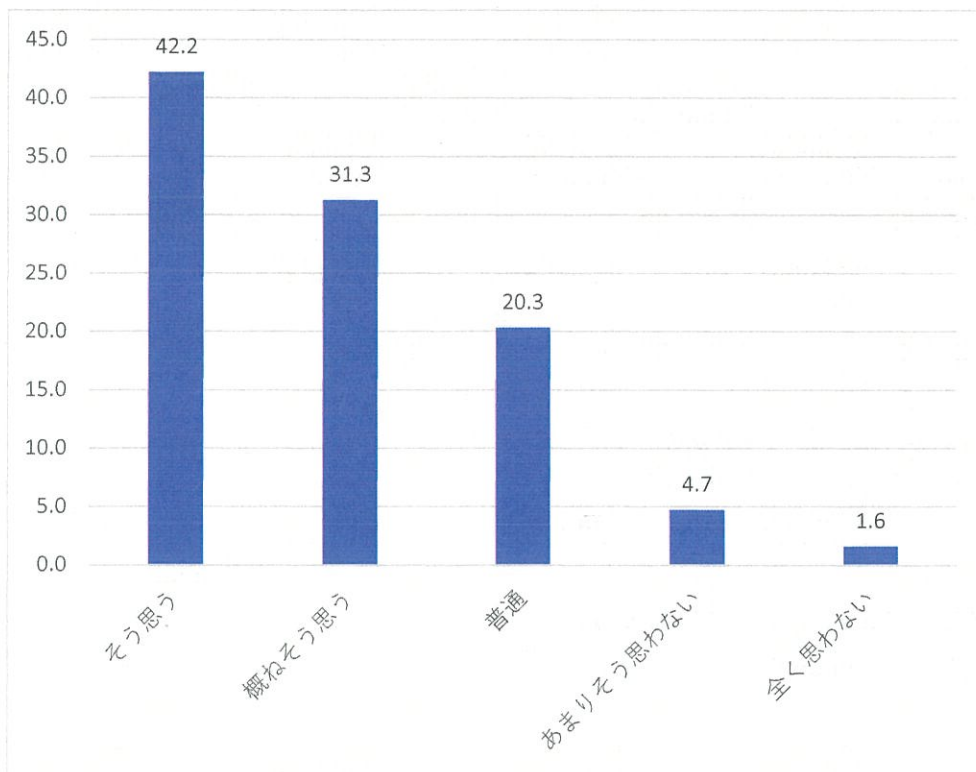
- | | |
|---|--|
| 1 | 大したことない些細なケガなどわざわざ連絡してこなくていいと思う |
| 2 | 丁寧に迅速にご対応ご連絡くださりいつも感謝しています。 |
| 3 | 夜中の事故が朝まで待たれた |
| 4 | すぐに連絡は来たけど大腿骨骨折で救急車で病院に来たけど施設の人は誰もついて来てなかった。私は直接病院に向かったけど。 |
| 5 | 病気か事故に該当するかどうかはわからないが体の不調、不具合はよく分かってありがたい。 |
| 6 | 事故直後に連絡がなかった。 |
| 7 | 緊急事態が〇〇(※判読困難)だったためか、隣の病院で受け付けてもらえずに、他病院へ行かされたのが以外に感じました。隣の病院は現在余り機能していないのですか？ |
| 8 | 新型コロナにかかった時、すぐに連絡して頂いた。 |

Q11.施設の医療・看護体制についてお伺いします。

医師や看護師から話を聞く機会がこれまでに、

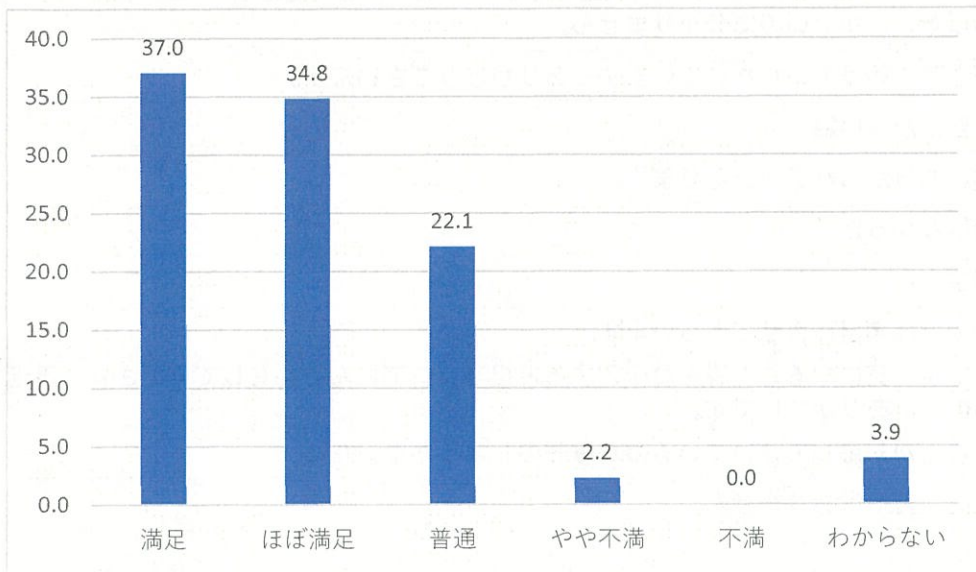


Q12.医師や看護師からの説明はわかりやすく、丁寧な対応でしたか？



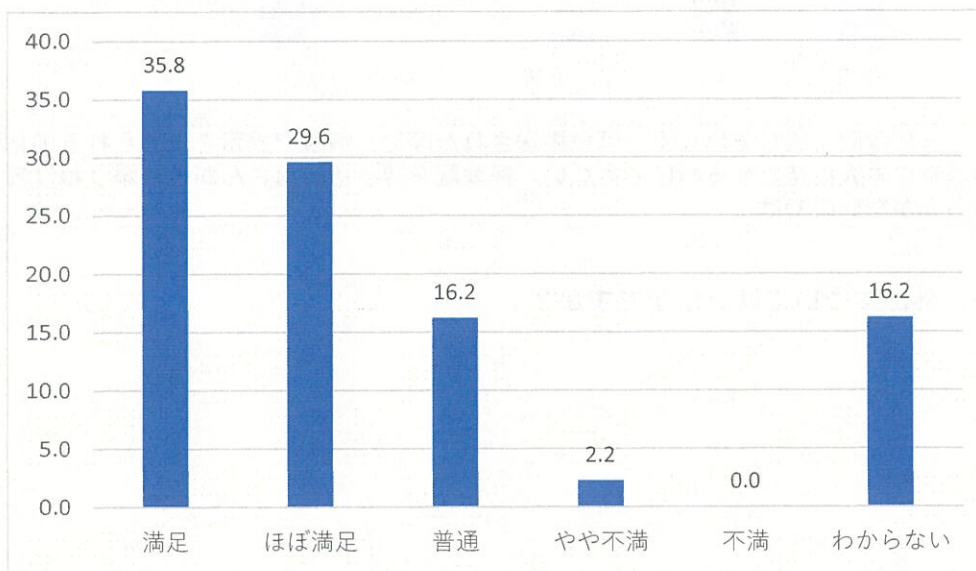
- 1 入所の際に看護師さんが同席でしたが、随分高圧的な物言いの方だなあという印象でした。初対面の家族の前であれなので、入所者だけだと更にだろうと思って心配しています。
- 2 質疑応答の時間を確保して欲しい
- 3 ただ、隣接の附属病院の先生方からの説明でした。
- 4 患者に寄り添っていただけていると思います。
- 5 医師の方が少しお耳が遠かったので②で。
- 6 医師がまともな人がいない。説明も下手で本当にわかっているのかと思う。

Q13.施設は誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？



- 1 ケアマネージャー様にはいつもお世話になっております。安心して父を預けられています。
- 2 皆様いつも丁寧にご対応くださり感謝しています。
- 3 気を遣って自粛してしまう
- 4 高齢なので、医師、看護師から直接話を聞きたい。
- 5 担当の方に相談させていただいております。
- 6 誰にでも...はやはり担当者ではないと分からないので、相談まではできない。
- 7 受付の方など、明るく話しやすいです。
- 8 「誰にでも」は相談できない。
- 9 入所時はお会いしましたが、それ以降は話しを聞く機会はありません。

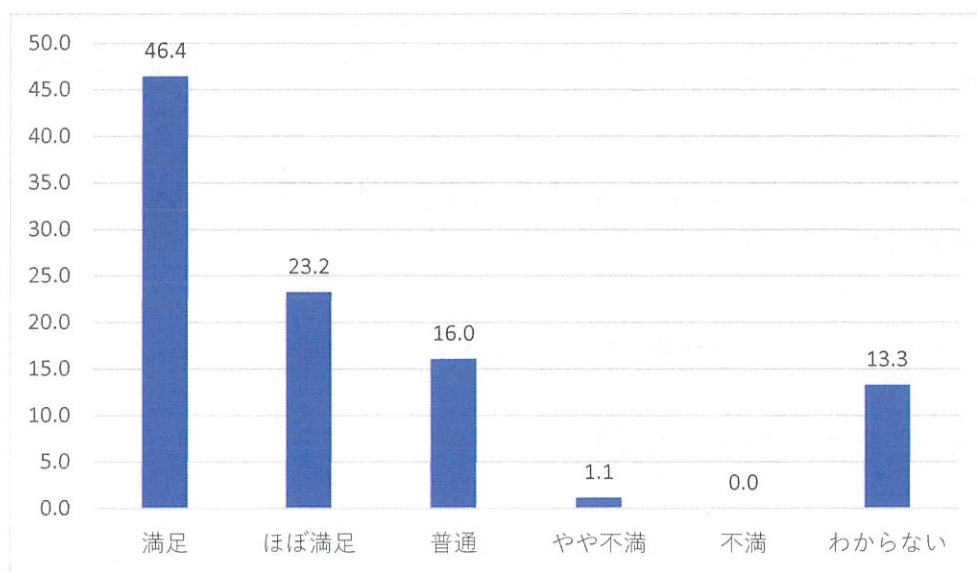
Q14.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？



- 1 認知機能の衰えた父の我が儘にも丁寧に対応してくださり、頭の下がる思いです。
- 2 苦情を伝えた事がないので 対応については分かりません
- 3 これまでに機会がありませんでした。
- 4 サービス担当者会議開催して欲しい

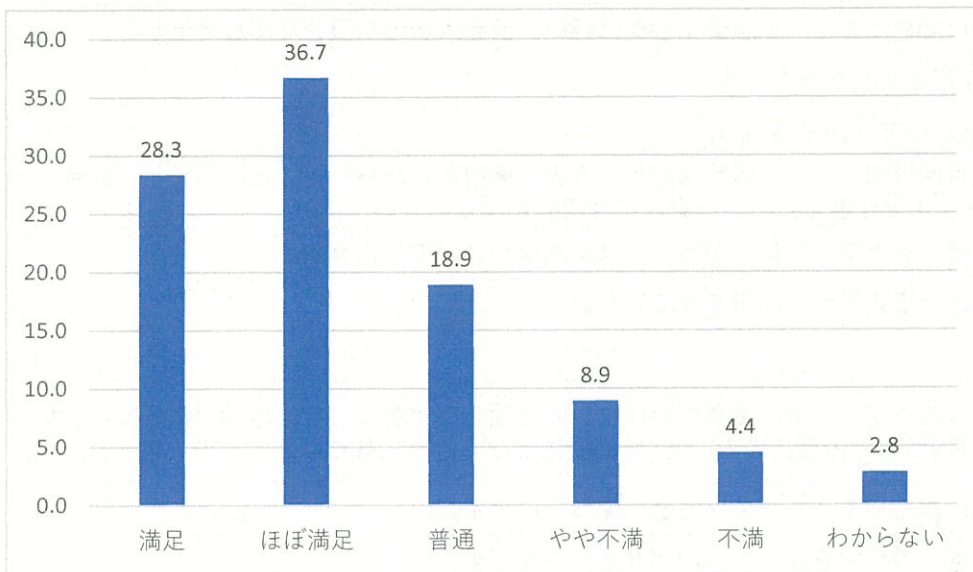
5	意見や苦情をいったことがないので分かりません。
6	お忙しい中いつも耳を傾けていただいています。ありがとうございます。
7	今までに意見や苦情がない為
8	苦情はないです。あったらバチが当たります。
9	特に意見や苦情はなかった。
10	まだ経験なしです。
11	まだ相談中なのでほぼ満足にさせていただきます。
12	苦情ではないですが、気になること等をお伝えすると担当フロアさんで共有していただき、迅速に対応して下さるので、ありがたいです。
13	以前申し上げたことが対応して頂いているのか確認のしようがないため。
14	入所してから意見、苦情はありません。
15	苦情なし

Q15.個人情報の取り扱いについてはいかがですか？



- 1 保険証を預けることに疑問を感じています。緊急搬送された際に、病院で提示を求められるのは家族なので。緊急搬送時に本人に持たせるわけでもない。保険証を持った職員さんが付き添うわけでもない、なら預ける必要がないのでは？

Q16.施設での面会や、外出についてはいかがですか？



- 1 居住スペースに入れるようになることを願っています。
- 2 コロナ以降、上にあげれないので
- 3 これまでに機会がありませんでした。
- 4 平日の16時まではなかなか仕事で行けない。土日の回数も決まっていたり、仕事があったりするのでなかなか面会に行けない。前日までの予約ですが、当日急に時間ができても面会に行けない。
- 5 1日も早く部屋での面会を再開して欲しい。あまりにも閉鎖的で本人の状況が判らず不安です
- 6 土日祝の一カ月の面会回数を増やして欲しい。働いていると平日は面会は難しいので。
- 7 事前の予約や時間が決められてること、部屋に上がれないことは不満です
- 8 部屋やフロアを見てみたい
- 9 以前のように、車椅子で庭を回るなどができたらなぁと思います。
- 10 コロナ感影響下のため通常の携帯がまだ分からない為
- 11 月2回の週末の予約だけでは頻りに面会できないのが。30分の面会が短く感じる。
- 12 早々にコロナ前の面会システムに戻してほしい。
- 13 車椅子を利用させてもらっているのですが、一人で立ちあがろうとして転倒することがありセンサーをつける事になりました。その時、センサー数が足りないため個人購入すすめられ購入したのですが、施設の方で備品として購入していただきたかったです。
- 14 面会の前日や当日の申込みができれば、有り難い。
- 15 お世話になっている施設の中を早くみさせて欲しい。写真では見っていますが直接みたい。
- 16 今後、面会時間、外出が更に増えればと思います。
- 17 「にこにこ便り」毎月発行とありますが、初耳でして、ぜひ毎月ほしいです。
- 18 居室の状況が知りたい。
- 19 できる範囲で対応して頂いており、これ以上言う事はないです。
- 20 よくしていただき感謝しております。ありがとうございます。
- 21 コロナも5類に移行され、面会や外出も以前のように戻してほしい。部屋までも入室できないのでコロナ～ここ3、4年衣類の管理など全くできていない。
- 22 また利用者さんのおられる階にも行けることを楽しみにしている。
- 23 面会について、もう少し緩和されると良いと思う。
- 24 コロナ等、感染予防のためには、仕方がないこととっております。

- | | |
|----|--|
| 25 | コロナも落ち着いてきたので、体温チェックは行い、面会人数の制限をなくしてほしい。 |
| 26 | 1回の面会人数が増えて良かったです。 |
| 27 | 面会はなぜ3日前なのですか？当日は。 |
| 28 | 土・日・祝での月回数制限。月の回数制限がもう少し緩和されたら、、、と思います。面会できる最終時間も。(平日フルで仕事をしている家族には現状かなり厳しい。) |
| 29 | コロナのことを考えるとフロアに上がることはまだ難しいのでしょうか。 |
| 30 | コロナがおさまったら入所者の部屋を見てみたいです。 |
| 31 | 居室に入りたい。 |
| 32 | コロナ、インフルエンザなどで部屋まで行けないのは残念ですが、これは施設の責任ではないので仕方ないですが、月4回までの面会の内、1回は部屋に行けるようになればと願っています。 |
| 33 | 困難な中で、よく対応して下さっていると感謝しています。 |
| 34 | 面会時ですが、居室の状態を見れないのが非常に不満です。 |

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ください。

- | | |
|----|--|
| 1 | 高齢者施設での虐待等のニュースを見て、特養に入居前は心配や不安でいっぱいでしたが、今はみなと弘済園さんに入居できて良かったと家族みなが感謝しております。ありがとうございます。 |
| 2 | 早く居住場所を行き来できるようにしてほしい。 |
| 3 | 特になし |
| 4 | 面会の度に見かけるが、目の周りが目ヤニだらけだが、ちゃんと毎日顔を洗ってるのか？もしくは拭いてるのか？とても疑問に思う。 |
| 5 | 居室、および生活フロアの様子を知りたい |
| 6 | いつもお世話になり 感謝しております 怪我なく穏やかに過ごしてくれることを願っております どうぞよろしくお願いいたします |
| 7 | ◎ホームページ拝見してるととても質素な食事の印象です。栄養素足りてるのかな…。
◎ケアマネさんとLINEでやり取りできるともう少しスムーズに連絡が取れるのになぁと思います。
◎施設内の携帯の電波が悪いみたいなので、ドコモで無料で借りれる補助アンテナとか検討して欲しいです。
◎秋祭り楽しそう。せっかく広大な敷地があるので、屋外レクで気分転換して欲しいです。
◎いつも好き勝手言う入所者相手に大変だと思えます。色々とお世話になりありがとうございます。 |
| 8 | 居住空間に入れられないなら動画を撮って欲しい |
| 9 | 特にありません。 |
| 10 | 感染症予防が落ち着いたら、母の居住空間も見てみたいです。 |
| 11 | 面会に行った時、服装がその季節に合っていない服で出て来ました。(冬場二回程)本人に聞くとやはり寒いと言っていました。もう少し配慮して頂ければと思います。 |
| 12 | 面会が出来ていると思いますがこの度は少し外出が出来るとのこと家に帰ることも出来ると思いますが全員がそうではないと思うのですが本人は帰ってみたいと思います。でも帰れない人もいると思うので、その点は帰れない人の為にも少しだけにしてほしいです。アンケートが遅くなり申し訳ありません。私も少し体の状態が悪くなかったのですみません。 |
| 13 | 新型コロナウイルスの影響で部屋に行けないのが残念で、少しでも機会であれば部屋の様子が見れたらと思います。 |
| 14 | 部屋の様子がまったく分からない為、届けていいもの、良くない物の見極めが難しい時があります。一度部屋を見せていただくと安心に思います。又、食事の部屋、テレビや新聞などあり、くつろぐ部屋等も見学できるようであるなら嬉しいです。 |

- 15 入居している部屋の様子が知りたい。本人に聞いても服の数や必要な物がわからないため。面会に行くたび、同じような服を着ているような気がするので、足りているのか、不安になる。一度本人のものではない服を着ていた事があった。感染対策のためとは理解しているが、1日でも早く部屋の様子を知りたいです。
- 16 他施設の話聞くにつけ、母がこちらでお世話になって良かった、、、との思いがしております。
- 17 特にありません。これからもよろしくお願い致します。
- 18 コロナ禍での入所の為、居住スペースを見たことがありません。一度でいいので確認したい。
- 19 歯医者からの請求が毎月、別途来ますが、振込費用も手間もかかり、診療内容も不明なので、貴施設からの一括請求にならないでしょうか。
- 20 これから先、外泊もできるのでしょうか？緑の中の弘済園、面会時、散歩可能ということで、これからの季節が楽しみです。
- 21 入居している部屋に行けないので、どの様に介護サービスを受けているかわからない。見えない。
- 22 本人はBSテレビ視聴を希望しています。多少個人負担になっても導入いただけるとありがたいです。基本的にはお世話していただきありがたい気持ちでいっぱいです。今後もよろしくお願い申し上げます。
- 23 足の爪のケアをもう少し早目に対処して頂けていたら...とそこだけが少し残念です。(水虫用の薬の塗布など...。先日、伸びた爪が横の指に当たり出血したと報告がありました...)
- 24 いつも色々お世話ありがとうございます。時々手足のつめが長くなっているのをよろしくお願いいたします。目やにがついて左目があけにくそうになっているのでよろしくお願いいたします。これからもよろしくお願いいたします。
- 25 面会が玄關ホールなのでどのような部屋で毎日の生活を過ごしているかは気になっているところです。いつも対応がスムーズでかつ丁寧なので、入所しているものにも同じであろうと安心している。逆に仕事で面会に行けず預けたままで申し訳なく思ってます。
- 26 若干認知がありますので、大変ごめいわくをかけていると思います。私達ではできない事をして頂いているので感謝しかありません。末永く宜しくお願い致します。感謝感謝です。返信の切手と封筒までありがとうございます。
- 27 これからもよろしくお願いいたします。
- 28 居室を見たことがない。不満です
- 29 感染対策のことで難しいとは思いますが居室や過ごしている食堂に入ったことがないので出来れば面会の時に居室だと思うのですが 衣類などの補充もしたいと思っていますし、日々どんな所で過ごしているか知りたいです。
- 30 Q11 特に医師や看護師さんから何も無いのは健康面で心配ないのでいいことだと思っている。(no news is good news)
- 31 入園以来自室に入ったことがなく、自室での面会ができれば良いと思う。
- 32 いち日も早く通常の面会ができますよう願っています
- 33 できましたら、そろそろ部屋への面会を月に一度、短時間で結構ですのでさせて頂きたいです。コロナ禍での入所で一度も部屋の様子を拝見したことがありません。どうかご検討よろしくお願い致します。
- 34 お世話になり、ありがとうございます。
- 35 いつも丁寧に対応してくれているようで有がたく思っています。また可能であれば居室を覗いて見たいとも思っています。
- 36 面会の際、爪が伸びているのが気になります。自分で手入れする事は難しいと思いますので、時々見ていただけたらと思います。普段の生活の様子が知りたいです。個人のスペースでの面会が出来る事を望みます。ご検討よろしくお願い致します。
- 37 主人の場合、定期的に外部受診をするのですが、その時朝早く施設へ迎えに行きますので、本当に皆様にはお世話になっています。ケアマネジャーやスタッフの方々に感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- 38 「にこにこ便り」の冊子配布が始まる時期には、ホームページ上でも「にこにこ便り」がアップされるようにしてもらふことは可能でしょうか？できるだけ早く拝見したいと思っています。
- 39 いつも有難うございます。とても感謝しております。

- 40 コロナの影響だとは思いますが、居室の見学がありません。ベッドの周りとかが実際はどうなっているのか知りたいと思います。イベントの家族参加も、まだ一度も経験しておりません。残念です。
- 41 皆様の忙しさ、ご苦勞には申し訳ありませんが、いつも見守って頂き、有難うございます。
- 42 コロナ禍完全収束の判断がなされない状況が続く限り、これからもずっと居室に入出入りできないのですか？収束判断の基準が知りたい。
- 43 短時間でいいので部屋で面会がしたいです。
- 44 貴施設には満足しております。(ほぼ満身にマルが多いですが、満身に近いものです。)これからも宜しくお願い致します。
- 45 大変満足しています。職員の皆様の誠意ある適切な対応に感謝しています。早く居室での面会が出来れば良いなと思います。
- 46 いつもお世話になってます。ありがとうございます。フロアに上がれないこともあり、日々の様子はわからないので、短い面会時間の様子で一喜一憂しています。早くフロアに上がり、食事の時間、お昼寝の時間、近くにて一緒に時間を過ごしたいです。
- 47 やはり一部接遇の悪い人がいる。車椅子が汚ない。
- 48 面会は予約制なのだから、時間には降ろす準備をしておいて欲しい。前に面会に行った時に、散髪中と言われ待たされた。こちらが時間に遅れた時には、「時間を守るように」と言われましたが、、、身の回りの清潔感に少し疑問、車椅子がホコリだらけだったり、ベタベタしていたり、気になります。(お忙しいのは承知していますが)早く部屋面会にして欲しい。
- 49 感染症への配慮も必要で大変な中、よくお世話して頂き、ありがとうございます。安心してお任せできるので、お互いに笑顔で面会できるのが、何よりうれしいです。どうぞよろしく申し上げます。
- 50 コロナの時に入居、母の部屋に入った事はありますが、いつもほがらかな様子から本人も感謝しているみたいです。これも皆様のおかげ、有難うございます。どうか皆様も御自愛下さいませ。
- 51 本人と家族が一番希望したいことは個室に早く入りたい事です。日頃は父親の面倒を見ていただきまして、誠にありがとうございます。〇〇さん、スタッフの皆様これからもよろしくお願い致します。

9. 集計結果分析

(Q1～Q6)

施設のホームページや、『にこにこ便り』を見たことがありますか？との質問に対して、43%の方が、「いつもよく見ている」、「時々見ている」と答え、57%の方が、「あまり見たことがない」、「全く見たことがない」と回答されました。「あまり見たことがない」、「全く見たことがない」と回答された方の理由としては、「ホームページやにこにこ便りの存在を知らない」と回答された方が6割と最も多くご意見を頂きました。もう少し施設からもホームページのことなどは、家族様にアナウンスしていき、広く認知して頂けるよう取り組んで行きたいと考えます。頂いたご意見の中で、「にこにこ便り」を（領収書と一緒に）送付してもらいたい等のご意見を頂きましたが、事務費等の兼ね合いで、全ての方にお送りすることは難しいのですが、面会の際など施設へお越しの際に、事務所の方でお声かけ頂ければ、いつでもお渡し致しますので、お気軽にお申し付けください。

ホームページや『にこにこ便り』を「いつもよく見ている」、「時々見ている」とお答え頂いた43%の方々には、施設の住環境や食事、行事や情報公開について伺いました。それぞれ「満足」と「ほぼ満足」を合わせて、住環境については73.7%、食事については78.9%、行事については85.8%、情報公開については80.2%の方に評価頂きました。

(Q7～Q8)

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、90%の方に、ケアプランについては80%の方に、それぞれ「満足」「ほぼ満足」と合わせた評価を頂きました。今後も職員の対応は明るく笑顔で、丁寧な対応を心がけていきます。またケアプランについても、わかりやすくお伝えしていけるよう取り組んで参ります。

(Q9～Q10)

急な病気や事故等の緊急時の対応については、63.7%の方が「あった」と回答し、36.3%の方が「なかった」と回答されました。「あった」と回答があった方に、施設の対応が迅速かつ適切であったかとの問いには、86.8%の方が「そう思う」「概ねそう思う」との回答を頂きました。

ご家族様からの自由記述では、「救急車で病院に行ったが、施設の職員は誰もついてきていなかった」とのご意見を頂きましたが、吹田徳洲会病院と医誠会国際総合病院については、病院の救命士が、病院の車で施設へ迎えに来て、病院へ連れて行って下さり、病院で診察してくれるサービスを導入されておられます。その場合、職員の付き添いは不要となっておりますので、その時のことのコメントかと思われます。119番通報による救急対応の場合、必ず職員が同乗して、救急隊及び病院の医師へご本人様の情報を引き継ぐよう対応しておりますので、ご安心下さい。

(Q11～Q12)

施設の医師や看護師から話を聞く機会があったかとの問いに関しては、36.3%の方が「あった」、

63.7%の方が「なかった」と回答されました。「あった」と回答があった方に、医師や看護師からの説明がわかりやすく、丁寧であったかとの問いに関しては、73.5%の方が、「そう思う」「概ねそう思う」との回答を頂きました。

ご家族様からの自由記述では、「高圧的な物言いであった」や「説明が下手で本当にわかっているのかと思う」との意見も頂きました。ご家族様に対して、丁寧にわかりやすくお伝えできるよう、みなと弘済園診療所として取り組んで参ります。

(Q13～Q15)

施設は誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていきますか？との問いに関しては、71.8%の方に、意見や苦情に対して、施設側が誠意ある対応をしているかとの問いに関しては、65.4%の方に、個人情報取り扱いについては、69.6%の方に、それぞれ「満足」「ほぼ満足」を合わせた回答を頂きました。

(Q16)

施設での面会や外出については、65%の方に「満足」「ほぼ満足」を合わせた回答を頂きましたが、13.3%の方に「不満」「やや不満」との評価も頂きました。ご家族様からのコメントも、全項目を通して最も多く意見を頂き、その多くは「フロアへ上がれるようにしてほしい。」「回数や時間などに制限なく、面会できるようにしてほしい。」との内容でした。施設としても、コロナ禍以前の自由な面会の対応に戻せるように検討を重ねているところでございまして、令和6年4月からは多床室の個室化工事が始まります。令和6年8月には全ての多床室の工事が完了する予定であり、そうなれば、以前のような面会のスタイルに戻していきたいと考えて検討しているところでございます。令和6年8月の工事完了を待たずとも、少しでも緩和できる部分がないか併せて検討しているところであり、内容が確定次第、ご家族様にお伝えできたらと考えております。

(施設に対してのご意見、ご要望など)

たくさんのご意見、ご要望などお届け頂きまして、本当にありがとうございます。前述した面会の対応も含めて、頂いたご意見に対して真摯に受け止め、よりよいサービスが提供できるように、取り組んで行きたいと思っております。

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きます。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回の実施で1フロアのみ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4回まで、1回30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.これまでの質問以外でも、ご意見ご要望などございましたらご記入ください。

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。

★アンケートの回答につきまして今年度より、

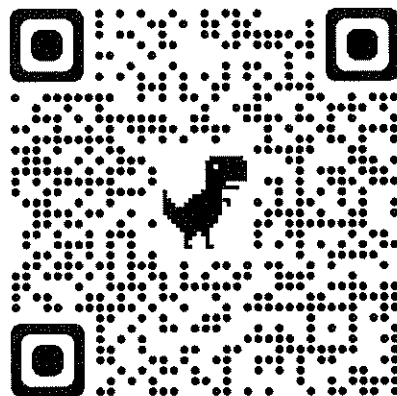
①従来の書面での回答、もしくは、

②グーグルホームを用いた回答も準備しております。

スマートフォンなどからご利用なさる場合は、下記のQRコードを読み取ってご回答ください。

※回答は①②いずれかひとつの方法で実施して頂きますよう、お願い申し上げます。

QRコード



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（照明や装飾、環境など）や食事（日常のメニュー・特別献立など）、また施設行事（敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会など）については、施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などで、お伝えしているところではございますが、ご覧になったことはございますか？

※『にこにこ便り』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.いつもよく見ている 2.時々見ている 3.あまり見ていない 4.全く見たことがない

★1・2とお答えになった方はQ2の質問へお進みください。

★3・4とお答えになった方はQ6の質問へお進みください。

Q2.（Q1にて、1・2とお答えになった方に伺います）

施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になって、施設の住環境についてはいかがですか？（照明や装飾、環境など）

- 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）

Q3.（Q1にて、1・2とお答えになった方に伺います）

施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になって、施設の食事の内容についてはいかがですか？（日常のメニュー・特別献立など）

- 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.（Q1にて、1・2とお答えになった方に伺います）

施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になって、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）

Q5. (Q1にて、1・2とお答えになった方に伺います)

施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などを通して、情報公開や情報開示に取り組んでいます。それについてはいかがでしょうか？

- 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. (Q1にて、3・4とお答えになった方に伺います)

施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』などをご覧になられていない理由として、最も適当なものを選んでください。(複数選択可)

- 1.興味がない 2.見たい内容が載っていない 3.ホームページの見方がわからない
4.ホームページやにこにこ便りの存在を知らない 5.その他

(自由記述)

Q7.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)

Q8.ケアプランの内容についてはいかがですか？(※ケアプランはご家族様にお渡ししている、施設サービス計画書のことです。)

- 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)

Q9.急な病気や事故等の緊急時の対応についてお伺いします。

急な病気や事故などの対応がこれまでに、

- 1.あった 2.なかった

★1とお答えになった方はQ10の質問へお進みください。

★2とお答えになった方はQ11の質問へお進みください。

Q10. (Q9にて、1とお答えになった方に伺います)

急な病気や事故等の緊急時の対応について、施設の対応は迅速かつ適切でしたか？

1. と思う 2. 概ねと思う 3. 普通 4. あまりそう思わない 5. 全く思わない

(自由記述)

Q11. 施設の医療・看護体制についてお伺いします。

医師や看護師から話を聞く機会がこれまでに、

1. あった 2. なかった

★1とお答えになった方はQ12の質問へお進みください。

★2とお答えになった方はQ13の質問へお進みください。

Q12. (Q11にて、1とお答えになった方に伺います)

医師や看護師からの説明はわかりやすく、丁寧な対応でしたか？

1. と思う 2. 概ねと思う 3. 普通 4. あまりそう思わない 5. 全く思わない

(自由記述)

Q13. 施設は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)

Q14. 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)

Q15. 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)

Q16.施設での面会や、外出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)

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6年2月29日(木)必着で投函してください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。

