

目 次

ご挨拶・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1

特別養護老人ホームご入所者様・・・・・・・・P2

特別養護老人ホームご家族様・・・・・・・・P7

ご挨拶

時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。日頃から当法人の事業にご理解・ご協力を頂き誠にありがとうございます。

さて、当法人ではご利用者様・ご家族様より頂いたご意見を今後の施設運営に活かし、より良いサービスを提供するために H22 年度より特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスのご利用者様・ご家族様、加えて H24 年度よりケアプランセンターのご利用者様、ご家族様に向けて「施設サービス向上のためのアンケート調査」を実施しております。

R2 年度の集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。ご協力をいただきました皆様方におかれましては誠にありがとうございました。皆様より頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、地域の皆様の身近な施設として、お役に立てるよう頑張っておりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

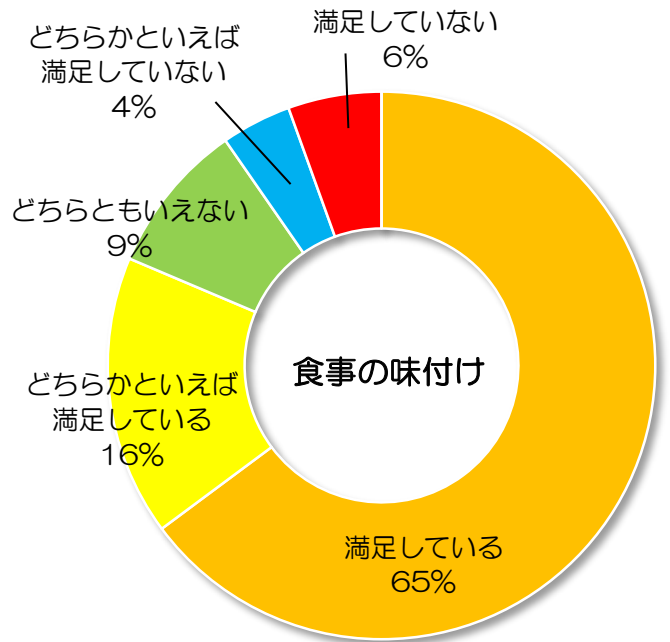
R3 年 2 月
社会福祉法人 和悦会
理事長 村本真吾

「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】 令和2年9月
 【調査対象者】 特養ご利用者様名 291名
 【有効回収数】 145名 (49.8%)

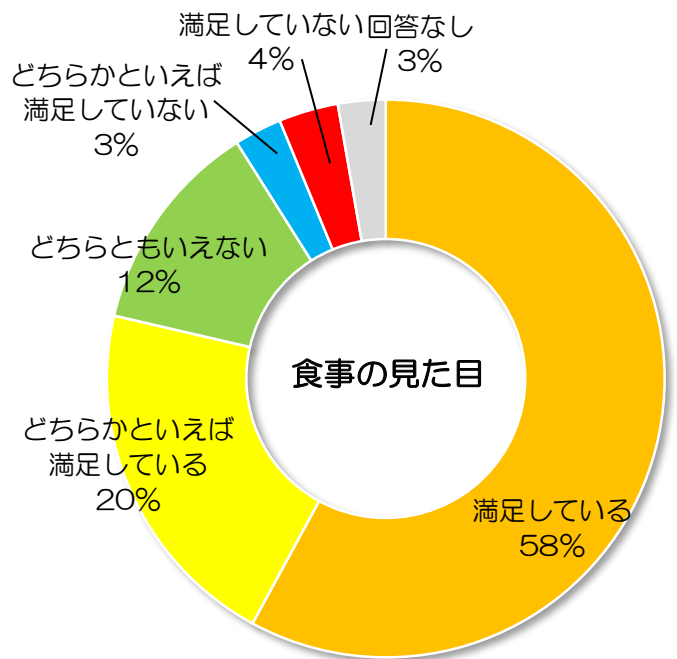
1) 食事の味付けについて満足されていますか

- ①満足している 94名 (65%)
- ②どちらかといえば満足している 24名 (16%)
- ③どちらともいえない 13名 (9%)
- ④どちらかといえば満足していない 6名 (4%)
- ⑤満足していない 8名 (6%)
- ⑥回答なし 0名 (0%)



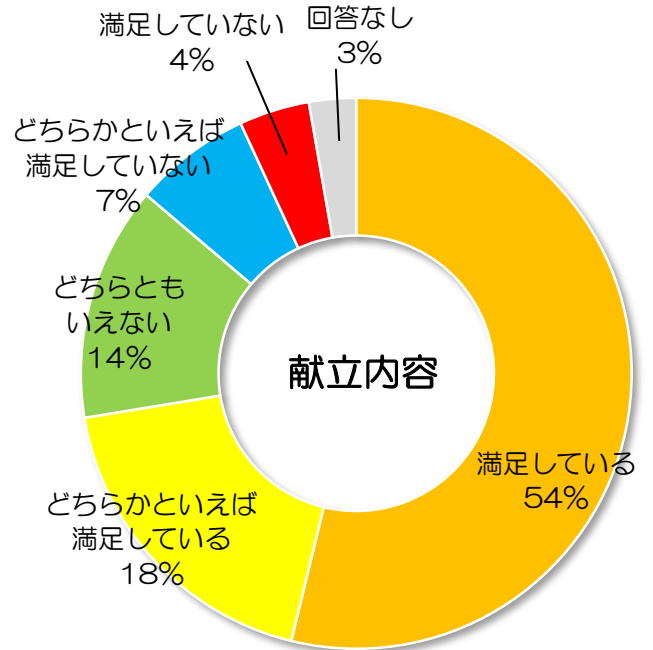
2) 食事の見た目に満足されていますか

- ①満足している 84名 (58%)
- ②どちらかといえば満足している 30名 (20%)
- ③どちらともいえない 18名 (12%)
- ④どちらかといえば満足していない 4名 (3%)
- ⑤満足していない 5名 (4%)
- ⑥回答なし 4名 (3%)



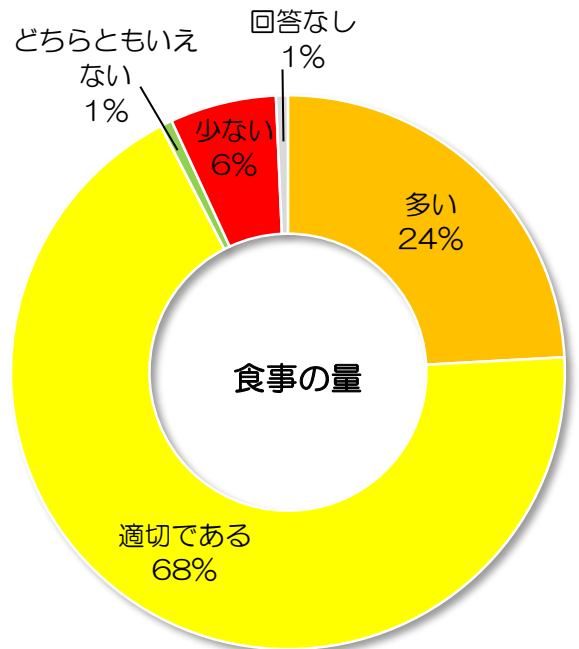
3) 献立の内容に満足されていますか

- ①満足している 78名 (54%)
- ②どちらかといえば満足している 27名 (18%)
- ③どちらともいえない 20名 (14%)
- ④どちらかといえば満足していない 10名 (7%)
- ⑤満足していない 6名 (4%)
- ⑥回答なし 4名 (3%)



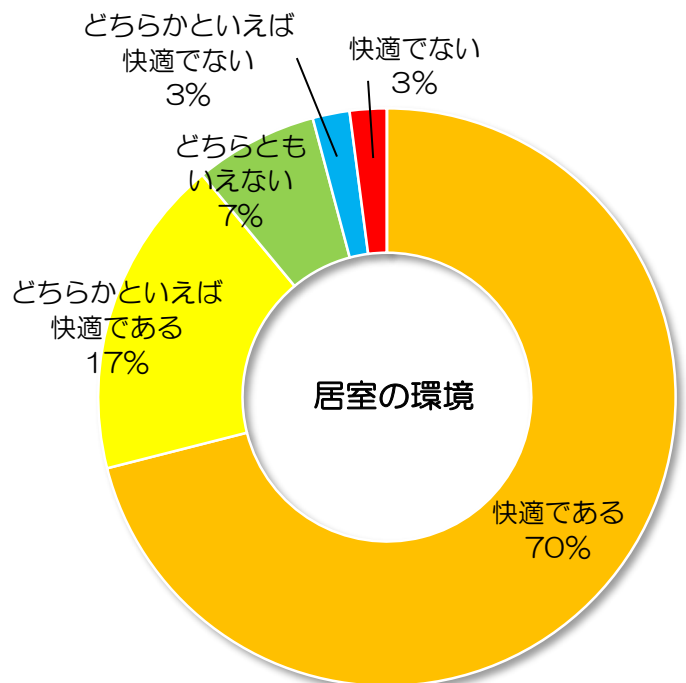
4) 食事の量は適切ですか

- ①適切である 35名 (24%)
- ②多い 99名 (68%)
- ③どちらともいえない 1名 (1%)
- ④少ない 9名 (6%)
- ⑤回答なし 1名 (1%)



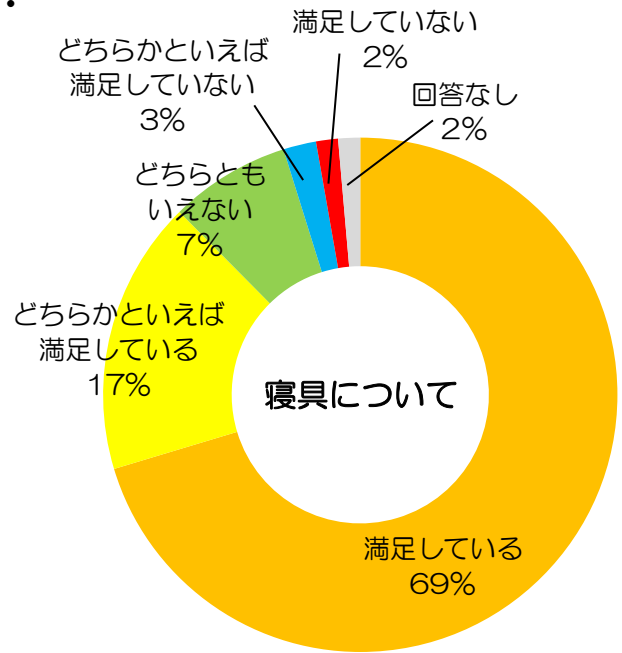
5) 居室は快適に過ごせる環境ですか

- ①快適である 103名 (70%)
- ②どちらかといえば快適である 26名 (17%)
- ③どちらともいえない 10名 (7%)
- ④どちらかといえば快適でない 3名 (3%)
- ⑤快適でない 3名 (3%)
- ⑥回答なし 0名 (0%)



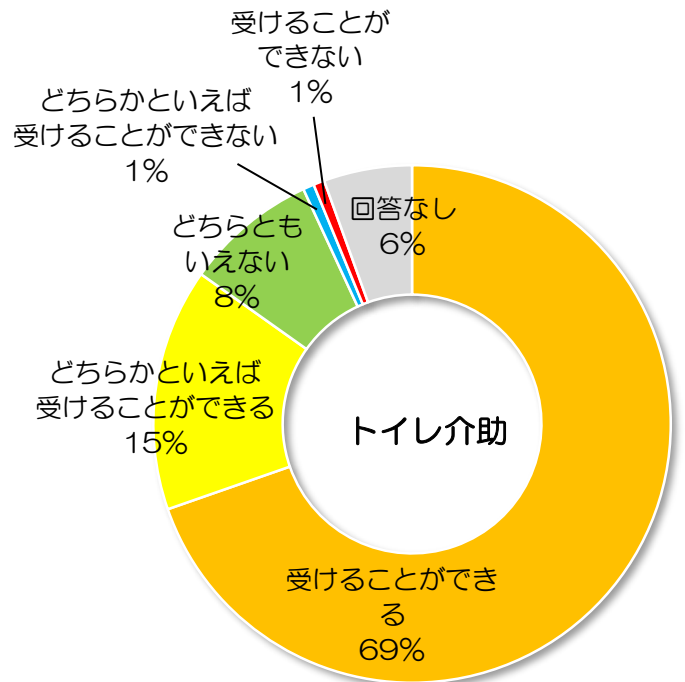
6) 施設で使用している寝具（掛け布団・タオルケット・毛布・枕等）について満足されていますか

- ①満足している 102名 (69%)
- ②どちらかといえば満足している 25名 (17%)
- ③どちらともいえない 11名 (7%)
- ④どちらかといえば満足していない 3名 (3%)
- ⑤満足していない 2名 (2%)
- ⑥回答なし 2名 (2%)



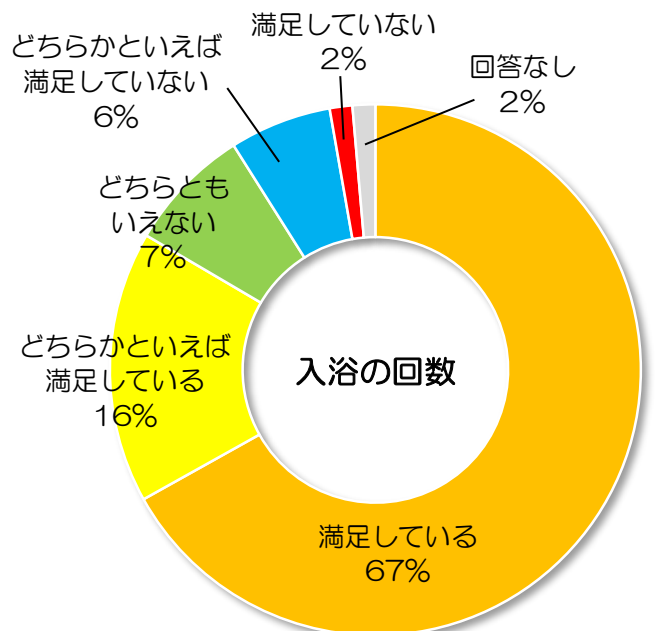
7) トイレに行きたいときに適切に介助を受けることができますか

- ①受けることができる 101名 (69%)
- ②どちらかといえば受けることができる 22名 (15%)
- ③どちらともいえない 12名 (8%)
- ④どちらかといえば受けることができない 1名 (1%)
- ⑤受けることができない 1名 (1%)
- ⑥回答なし 8名 (6%)



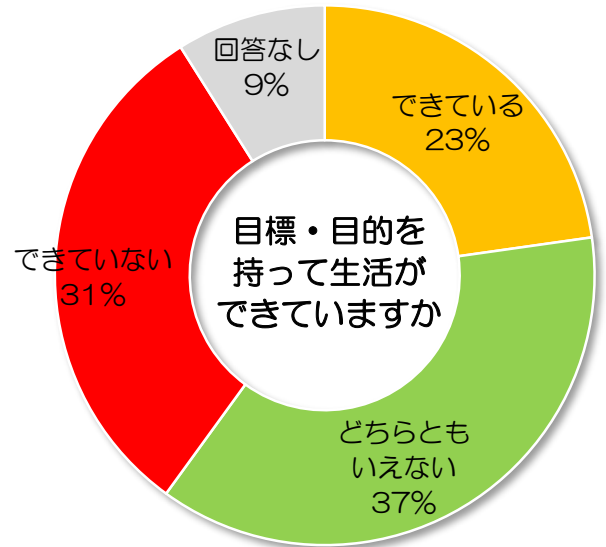
8) 入浴の回数に満足されていますか

- ①満足している 97名 (67%)
- ②どちらかといえば満足している 24名 (16%)
- ③どちらともいえない 11名 (7%)
- ④どちらかといえば満足していない 9名 (6%)
- ⑤満足していない 2名 (2%)
- ⑥回答なし 2名 (2%)



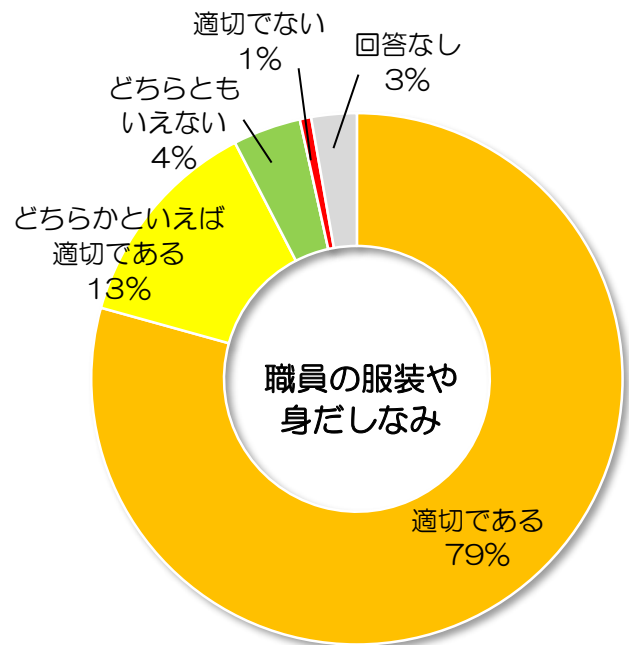
9) 目標・目的を持って生活ができていますか

①できている	33名 (23%)
②どちらともいえない	54名 (37%)
③できていない	45名 (31%)
④回答なし	13名 (9%)



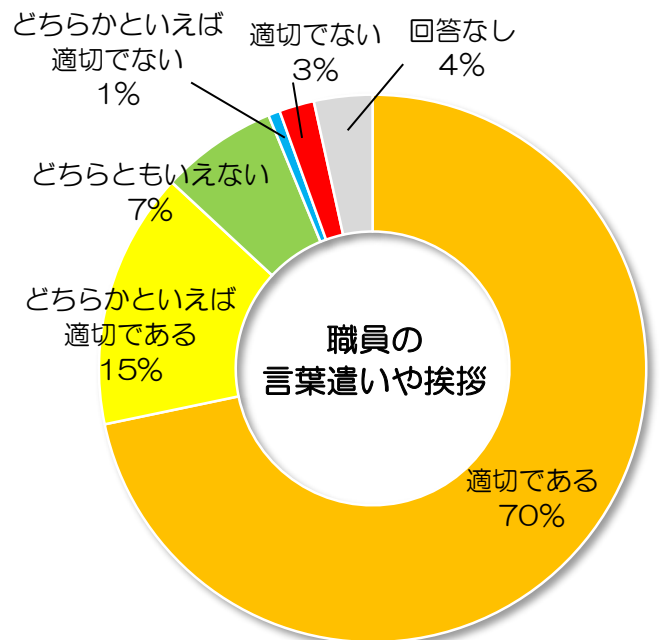
10) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

①適切である	115名 (79%)
②どちらかといえば適切である	19名 (13%)
③どちらともいえない	6名 (4%)
④適切でない事がある	0名 (0%)
⑤適切でない	1名 (1%)
⑥回答なし	4名 (3%)



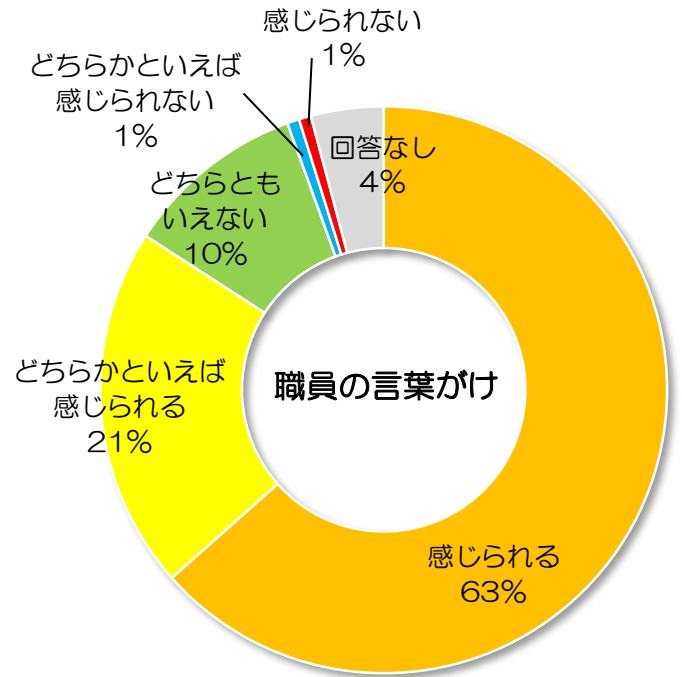
11) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

①適切である	104名 (70%)
②どちらかといえば適切である	22名 (15%)
③どちらともいえない	10名 (7%)
④どちらかといえば適切でない	1名 (1%)
⑤適切でない	3名 (3%)
⑥回答なし	5名 (4%)



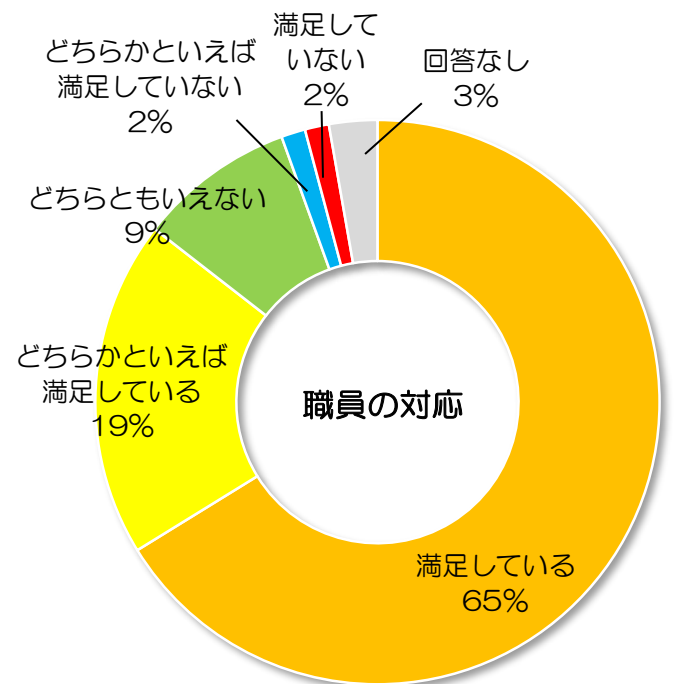
12) 職員からの言葉がけに十分な優しさや思いやりが感じられますか

- ①感じられる 92名 (63%)
- ②どちらかといえば感じられる 30名 (21%)
- ③どちらともいえない 15名 (10%)
- ④どちらかといえば感じられない 1名 (1%)
- ⑤感じられない 1名 (1%)
- ⑥回答なし 6名 (4%)



13) 職員の対応に満足されていますか

- ①満足している 96名 (65%)
- ②どちらかといえば満足している 28名 (19%)
- ③どちらともいえない 13名 (9%)
- ④どちらかといえば満足していない 2名 (2%)
- ⑤満足していない 2名 (2%)
- ⑥回答なし 4名 (3%)



「施設サービス向上のためのアンケート調査」結果報告

【調査実施日】 令和 2 年 9 月
【調査対象者】 特養ご家族様 287 名
【有効回収数】 171 名 (59.6%)

1) ご入所者様との続柄をご記入下さい

①配偶者	16 名
②子	108 名
③その他の家族	41 名
④その他	5 名
⑤回答なし	1 名

2) ご入所者様の介護度をお答え下さい

①要介護 1	0 名	③要介護 3	44 名
②要介護 2	5 名	④要介護 4	71 名
		⑤要介護 5	49 名
		⑥回答なし	2 名

3) 当法人のホームページをご覧になったことはありますか

①見たことがある	70 名 (41%)
②あることは知っているが見たことがない	67 名 (39%)
③あることを知らなかった	34 名 (20%)
④回答なし	0 名 (0%)

4) 当施設にご入所されるまで、ご入所者様はどのような所で生活されておりましたか

①自宅	86 名	⑥有料老人ホーム	14 名
②他特養	6 名	⑦グループホーム	5 名
③老人保健施設	27 名	⑧その他	4 名
④療養型医療施設	6 名	⑨回答なし	1 名
⑤病院	22 名		

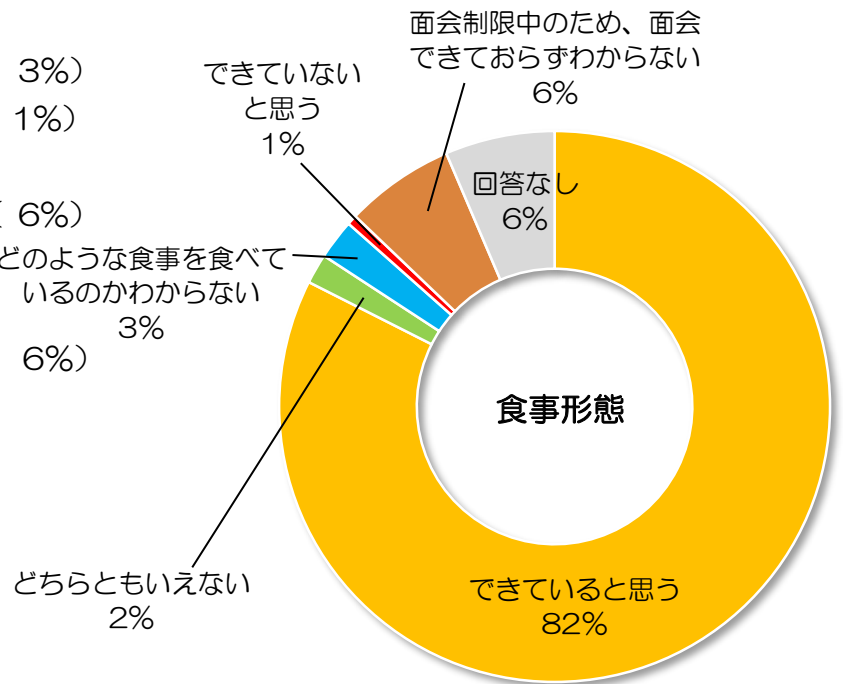
5) 平成 23 年 4 月より苦情解決制度の一環として第三者委員を設置しています。

第三者委員を設置していることをご存知ですか

①知っている	65 名 (38%)
②知っているがどのようなことをしているかわからない	27 名 (15%)
③知らない	77 名 (45%)
④回答なし	2 名 (2%)

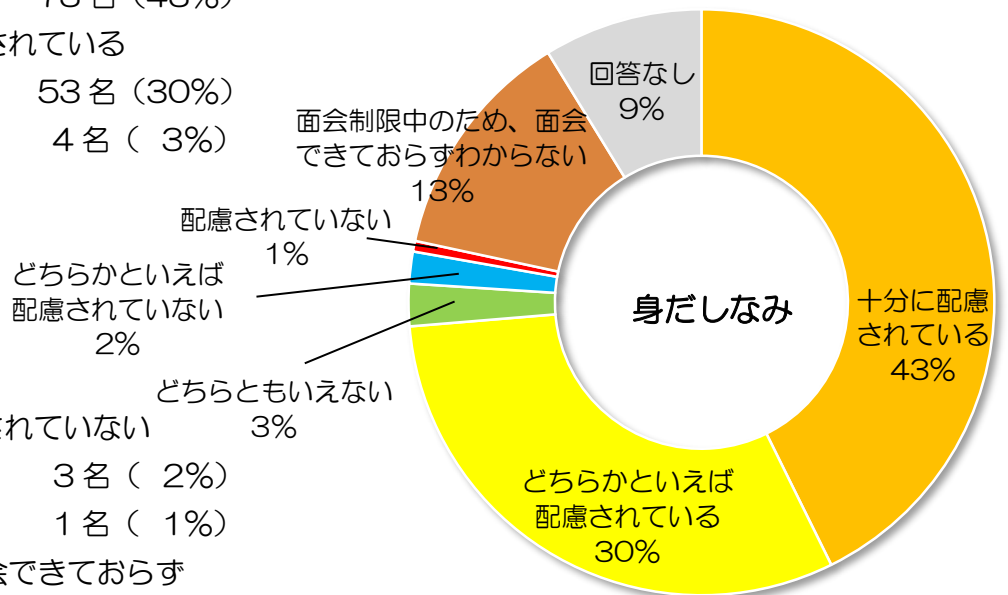
6) 施設での食事はご入所者様に合わせた形態で提供できていると思いますか

- ①できていると思う 141名 (82%)
- ②どちらともいえない 3名 (2%)
- ③どのような食事を食べているのかわからない 4名 (3%)
- ④できていないと思う 1名 (1%)
- ⑤面会制限中のため、面会できておらずわからない 11名 (6%)
- ⑥回答なし 11名 (6%)



7) ご入所者様の身だしなみ（服装や整容）への配慮は十分ですか

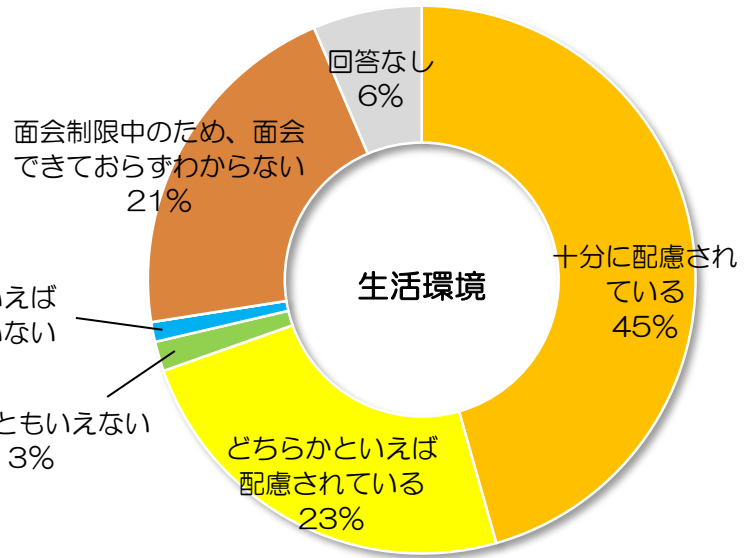
- ①十分に配慮されている 73名 (43%)
- ②どちらかといえば配慮されている 53名 (30%)
- ③どちらともいえない 4名 (3%)
- ④どちらかといえば配慮されていない 3名 (2%)
- ⑤配慮されていない 1名 (1%)
- ⑥面会制限中のため、面会できておらずわからない 22名 (12%)
- ⑦回答なし 15名 (9%)



8) ご入所者様の生活環境（居室の清潔さ、必要物品の充足度）への配慮は十分ですか

- ①十分に配慮されている 78名 (45%)
- ②どちらかといえば配慮されている 41名 (23%)
- ③どちらともいえない 3名 (3%)
- ④どちらかといえば配慮されていない 2名 (2%)
- ⑤配慮されていない 0名 (0%)

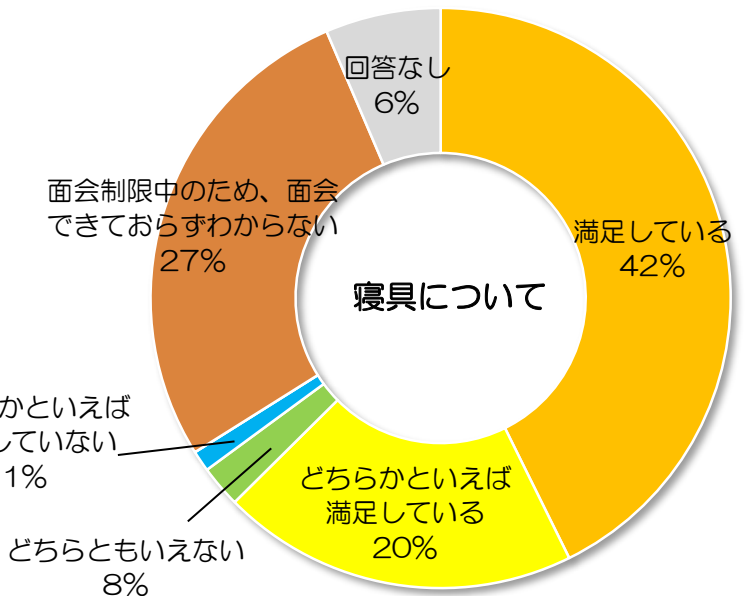
- ⑥面会制限中のため、面会できておらずわからない 36名 (21%)
- ⑦回答なし 11名 (6%)



9) 施設で使用している寝具（掛け布団・タオルケット・毛布・枕等）についてご満足されていますか

- ①満足している 73名 (42%)
- ②どちらかといえば満足している 34名 (20%)
- ③どちらともいえない 4名 (3%)
- ④どちらかといえば満足していない 2名 (2%)
- ⑤満足していない 0名 (0%)

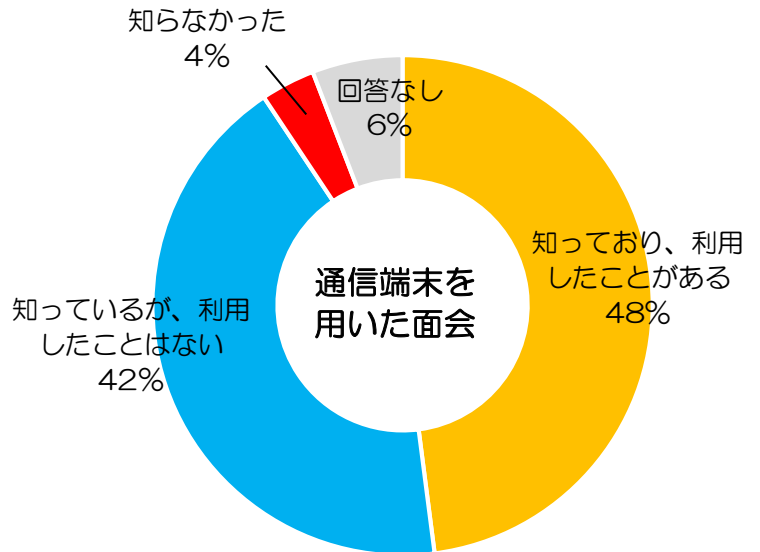
- ⑥面会制限中のため、面会できておらずわからない 47名 (27%)
- ⑦回答なし 11名 (6%)



10) 当法人では、新型コロナウイルス感染症予防の為、ご入所者様へのご面会を制限させて頂いている期間中、通信端末を用いた面会対応を行っております。

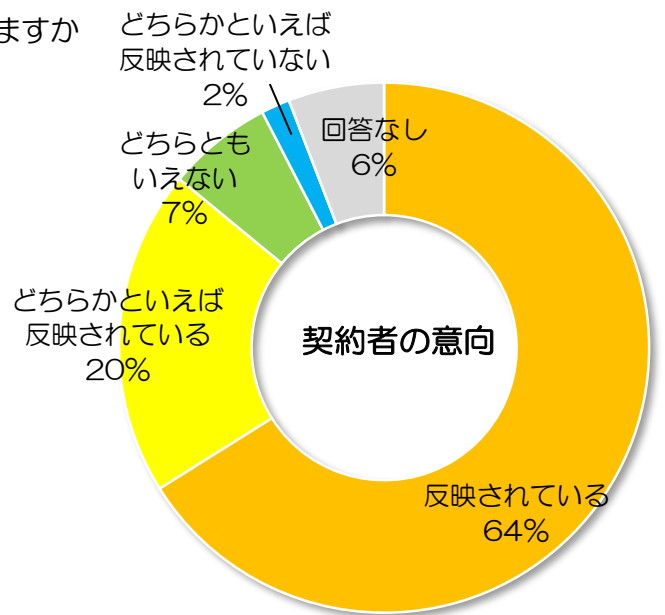
通信端末を用いた面会についてご存知ですか。また、利用されたことはありますか。

- ① 知っており、利用したことがある 82名 (48%)
- ② 知っているが、利用したことはない 73名 (42%)
- ③ 知らなかった 6名 (4%)
- ④ 回答なし 10名 (6%)



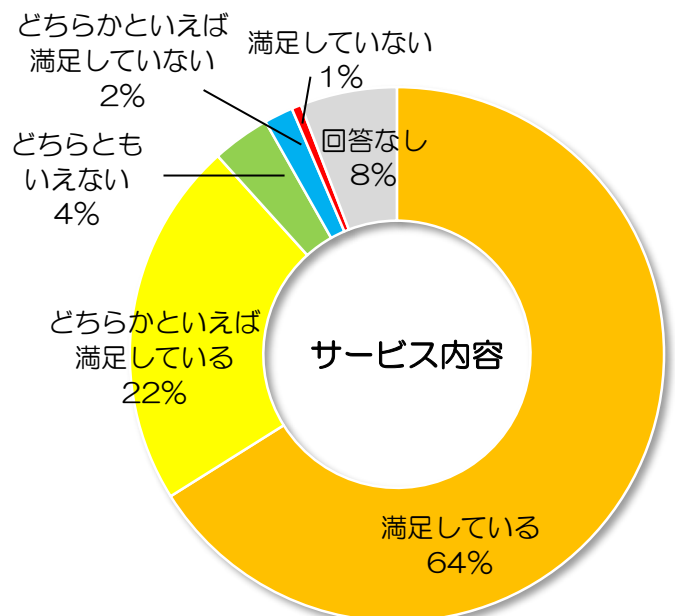
11) ご契約者様のご意向はケアプランに反映されていますか

- ① 反映されている 113名 (64%)
- ② どちらかといえば反映されている 34名 (20%)
- ③ どちらともいえない 11名 (7%)
- ④ どちらかといえば反映されていない 3名 (3%)
- ⑤ 反映されていない 0名 (0%)
- ⑥ 回答なし 10名 (6%)



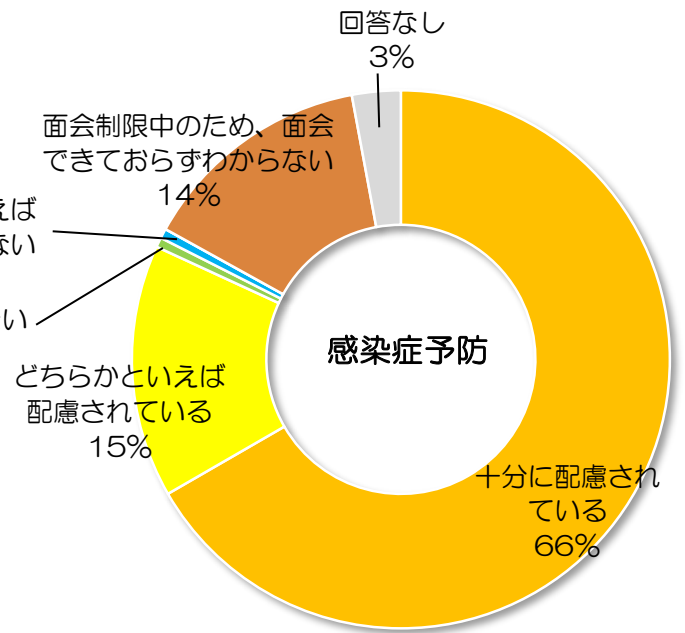
12) ケアプランのサービス内容についてご満足されていますか

- ① 満足している 113名 (64%)
- ② どちらかといえば満足している 38名 (22%)
- ③ どちらともいえない 6名 (4%)
- ④ どちらかといえば満足していない 3名 (3%)
- ⑤ 満足していない 1名 (1%)
- ⑥ 回答なし 10名 (6%)



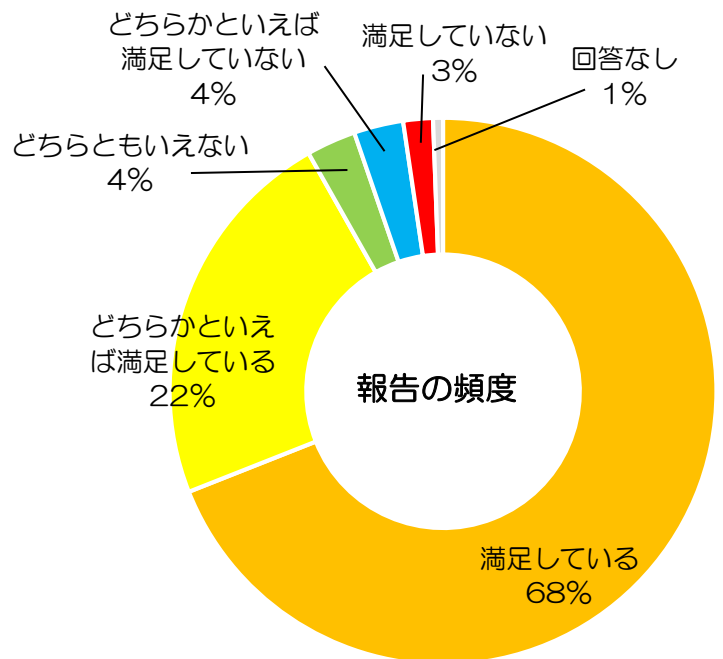
13) 感染症予防や衛生面への配慮はされていますか

- ①十分に配慮されている 114名(66%)
- ②どちらかといえば配慮されている 26名(15%)
- ③どちらともいえない 1名(1%)
- ④どちらかといえば配慮されていない 1名(1%)
- ⑤配慮されていない 0名(0%)
- ⑥面会制限中のため、面会できておらずわからない 24名(14%)
- ⑦回答なし 5名(3%)



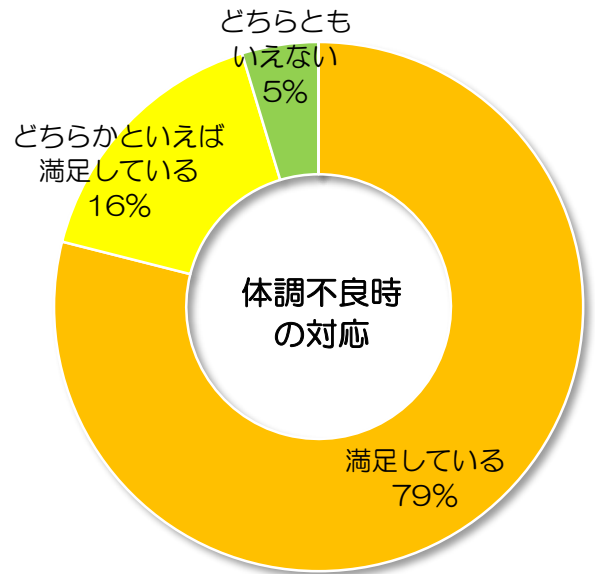
14) ご入所者様にお変わりがある際やケアプランの説明の際に、ご入所者様のご様子をお伝えしております。施設から行う報告や説明の頻度に満足されていますか

- ①満足している 118名(68%)
- ②どちらかといえば満足している 39名(22%)
- ③どちらともいえない 5名(4%)
- ④どちらかといえば満足していない 5名(4%)
- ⑤満足していない 3名(3%)
- ⑥回答なし 1名(1%)



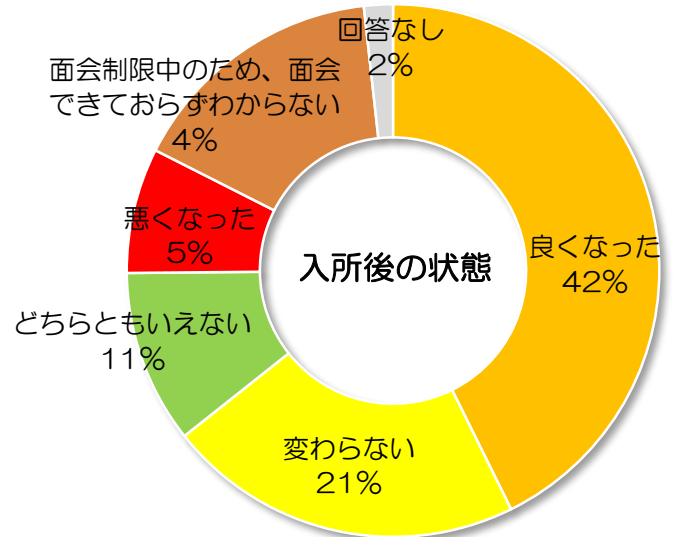
15) 体調不良時の対応や、必要時の受診・搬送等の対応に満足されていますか

- ①満足している 135名 (79%)
- ②どちらかといえば満足している 28名 (16%)
- ③どちらともいえない 8名 (5%)
- ④どちらかといえば満足していない 0名 (0%)
- ⑤満足していない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 0名 (0%)



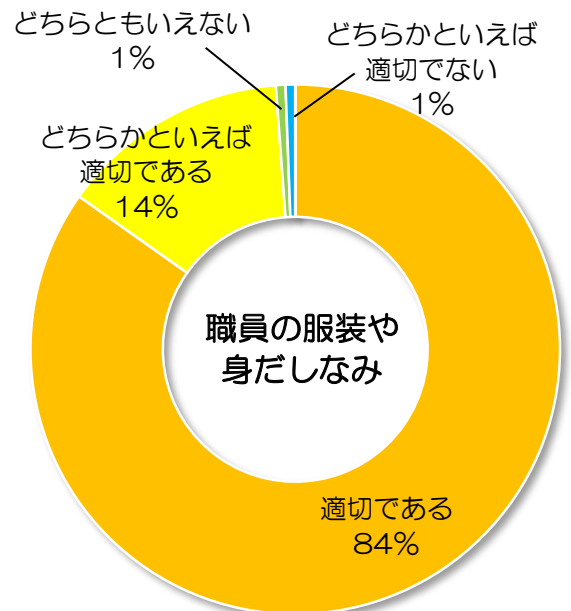
16) 当施設入所後にご入所様様の心身の状態はどのように変化されましたか

- ①良くなった 73名 (42%)
- ②変わらない 37名 (21%)
- ③どちらともいえない 18名 (11%)
- ④悪くなった 13名 (8%)
- ⑤面会制限中のため、面会できておらずわからない 27名 (15%)
- ⑥回答なし 3名 (3%)



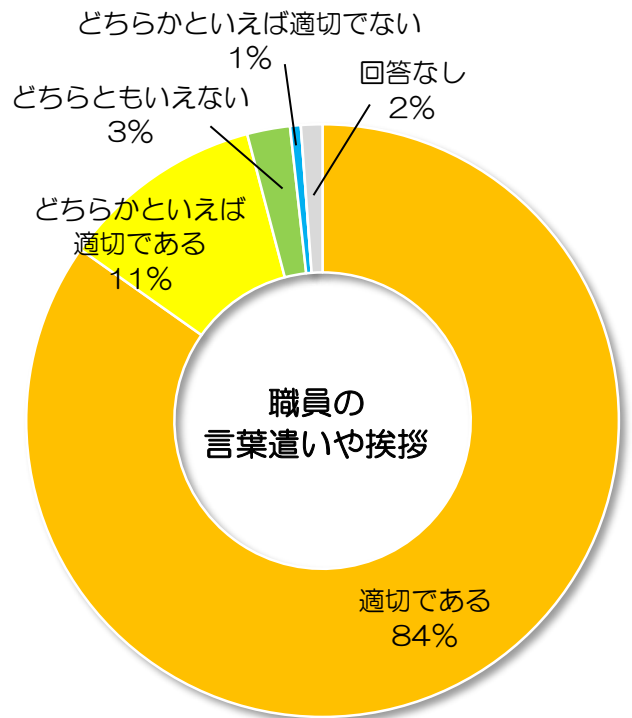
17) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

- ①適切である 145名 (84%)
- ②どちらかといえば適切である 24名 (14%)
- ③どちらともいえない 1名 (1%)
- ④どちらかといえば適切でない 1名 (1%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 0名 (0%)



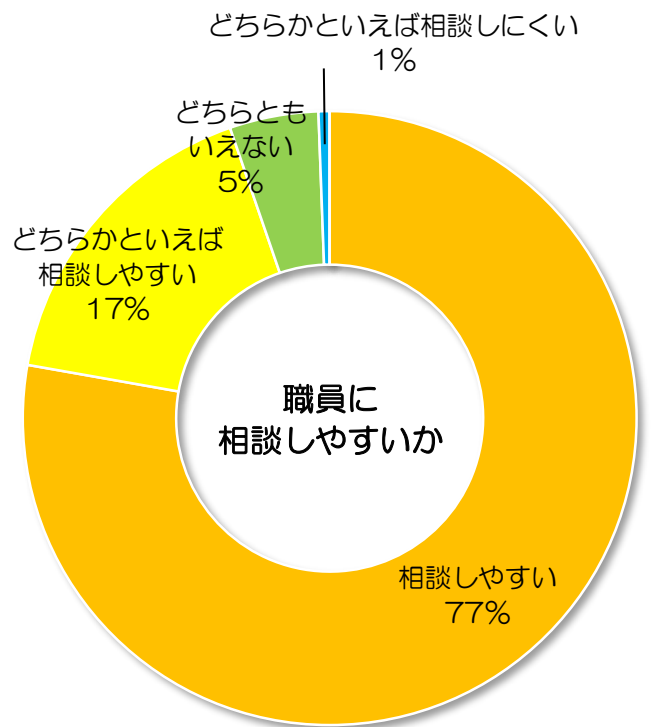
18) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

①適切である	145名 (84%)
②どちらかといえば適切である	19名 (11%)
③どちらともいえない	4名 (3%)
④どちらかといえば適切でない	1名 (1%)
⑤適切でない	0名 (0%)
⑥回答なし	2名 (2%)



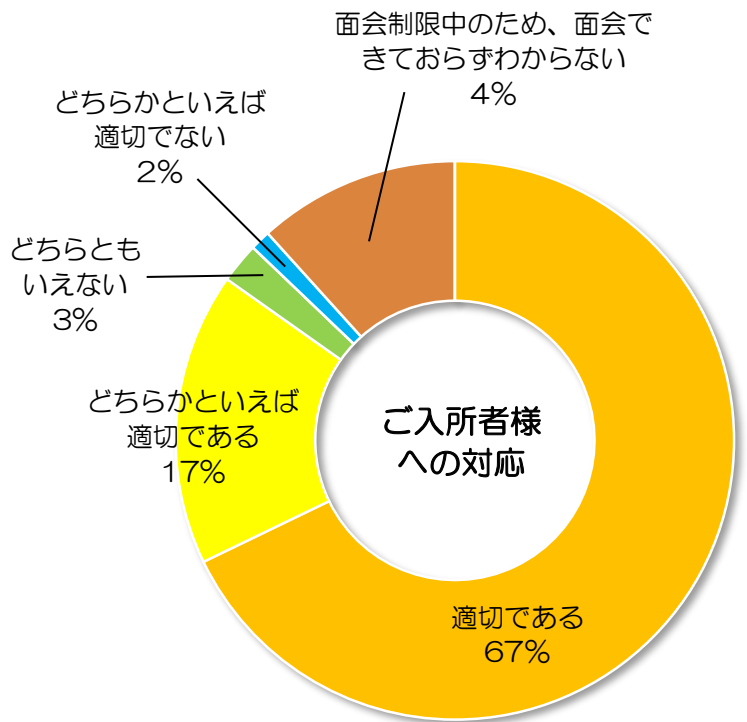
19) 職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか

①相談しやすい	133名 (77%)
②どちらかといえば相談しやすい	29名 (17%)
③どちらともいえない	8名 (5%)
④どちらかといえば相談しにくい	1名 (1%)
⑤相談しにくい	0名 (0%)
⑥回答なし	0名 (0%)



20) ご入所者様への対応（接し方や介助時の対応）は適切ですか

- ①適切である 116名（67%）
- ②どちらかといえば適切である 29名（17%）
- ③どちらともいえない 4名（3%）
- ④どちらかといえば適切でない 0名（0%）
- ⑤適切でない 2名（2%）
- ⑥面会制限中のため、面会できておらずわからない 20名（11%）
- ⑦回答なし 0名（0%）



21) 職員間で連携を取りサービス提供がなされていると感じられますか

- ①感じられる 108名（63%）
- ②どちらかといえば感じられる 37名（21%）
- ③どちらともいえない 8名（5%）
- ④どちらかといえば感じられない 2名（2%）
- ⑤感じられない 1名（1%）
- ⑥面会制限中のため、面会できておらずわからない 15名（8%）
- ⑦回答なし 0名（0%）

