

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。

R5 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。

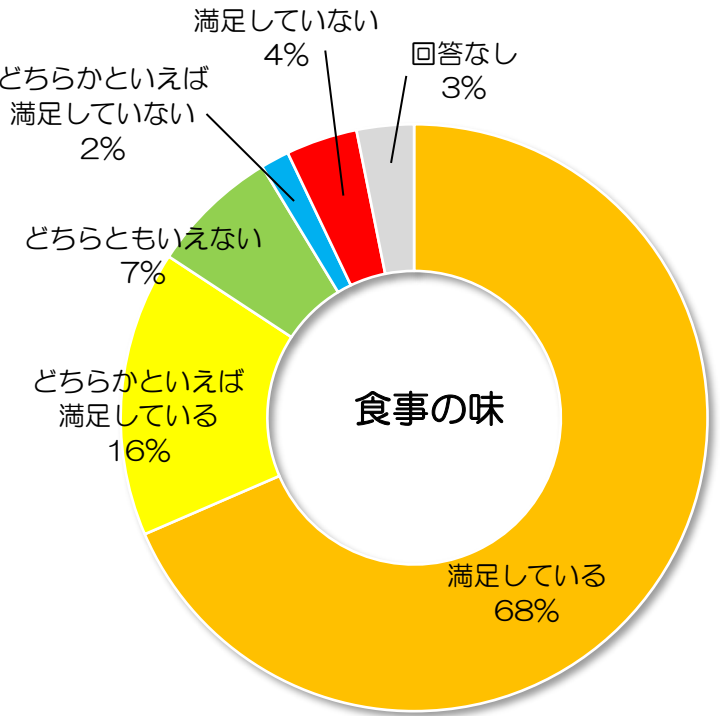
R6 年 2 月
社会福祉法人 和悦会
理事長 村本真吾

「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5年9月
 【調査対象者】 特養ご利用者様名 291名
 【有効回収数】 127名（44%）

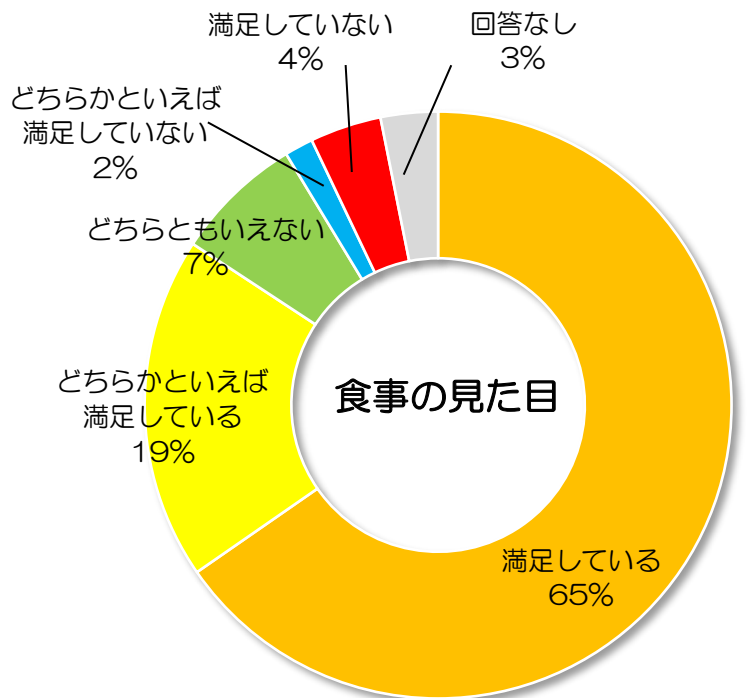
1) 食事の味について満足されていますか

- ①満足している 87名（68%）
- ②どちらかといえば満足している 20名（16%）
- ③どちらともいえない 9名（7%）
- 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 5名（4%）
- ⑥回答なし 4名（3%）



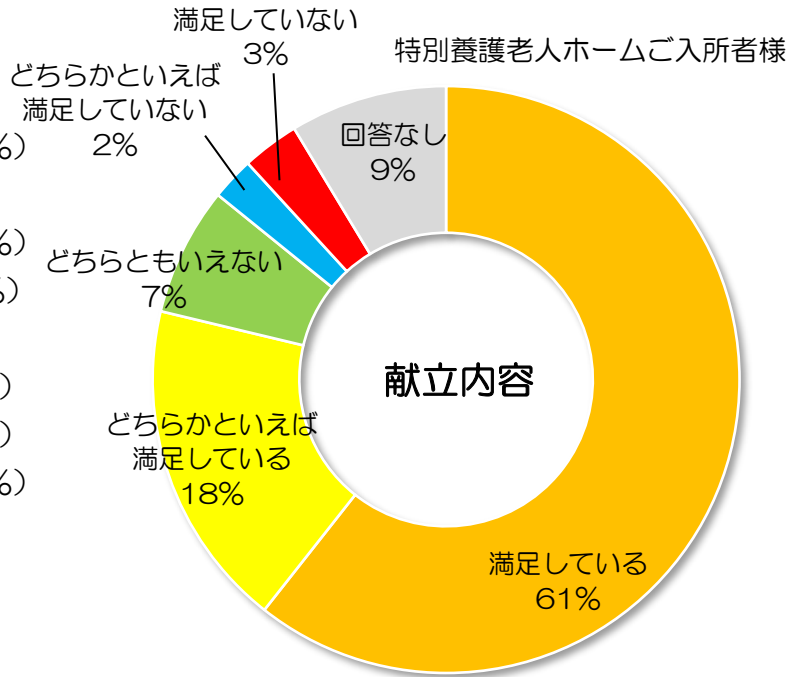
2) 食事の見た目について満足されていますか

- ①満足している 83名（65%）
- ②どちらかといえば満足している 24名（19%）
- ③どちらともいえない 9名（7%）
- 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 5名（4%）
- ⑥回答なし 4名（3%）



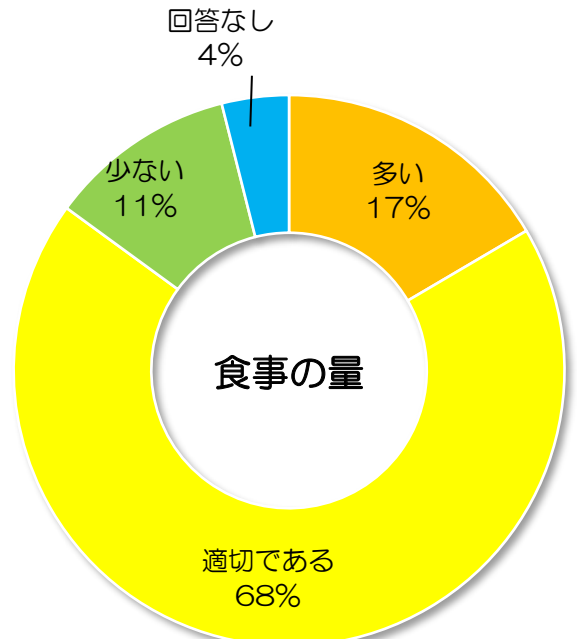
3) 献立内容について満足されていますか

- ①満足している 77名 (61%)
- ②どちらかといえば満足している 23名 (18%)
- ③どちらともいえない 9名 (7%)
- ④どちらかといえば満足していない 3名 (2%)
- ⑤満足していない 4名 (3%)
- ⑥回答なし 11名 (9%)



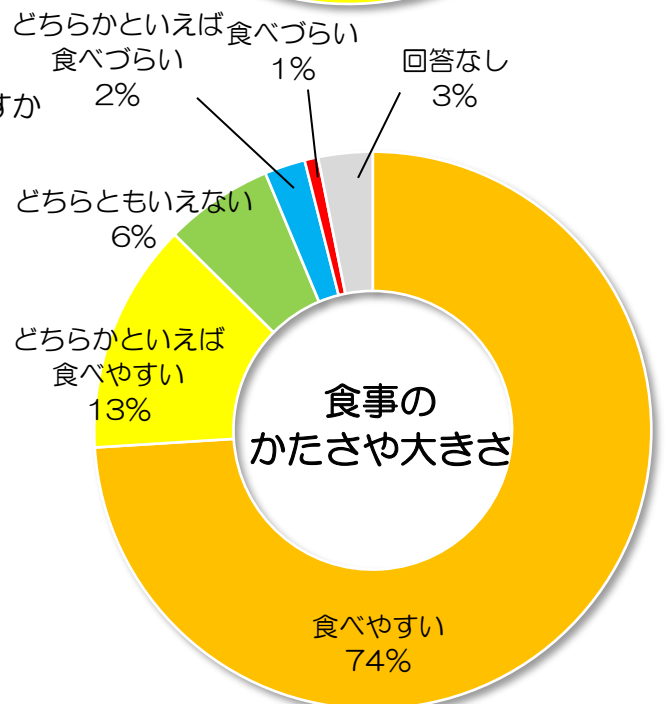
4) 食事の量は適切ですか

- ①多い 21名 (17%)
- ②適切である 87名 (68%)
- ③少ない 14名 (11%)
- ④回答なし 5名 (4%)



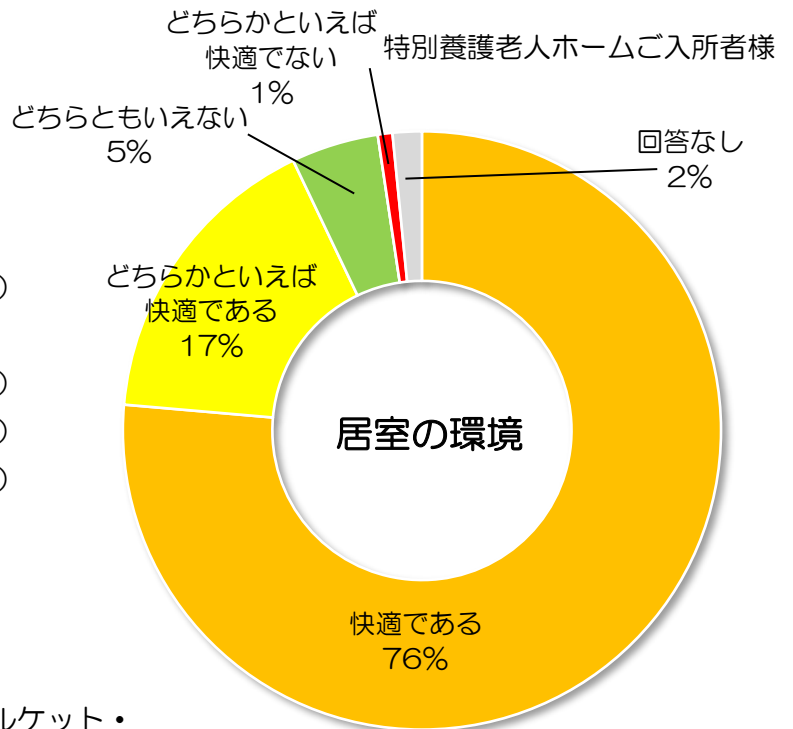
5) お食事のかたさや大きさは食べやすくなっていますか

- ①食べやすい 94名 (74%)
- ②どちらかといえば食べやすい 17名 (13%)
- ③どちらともいえない 8名 (6%)
- ④どちらかといえば食べづらい 3名 (2%)
- ⑤食べづらい 1名 (1%)
- ⑥回答なし 4名 (3%)



6) 居室は快適に過ごせる環境ですか

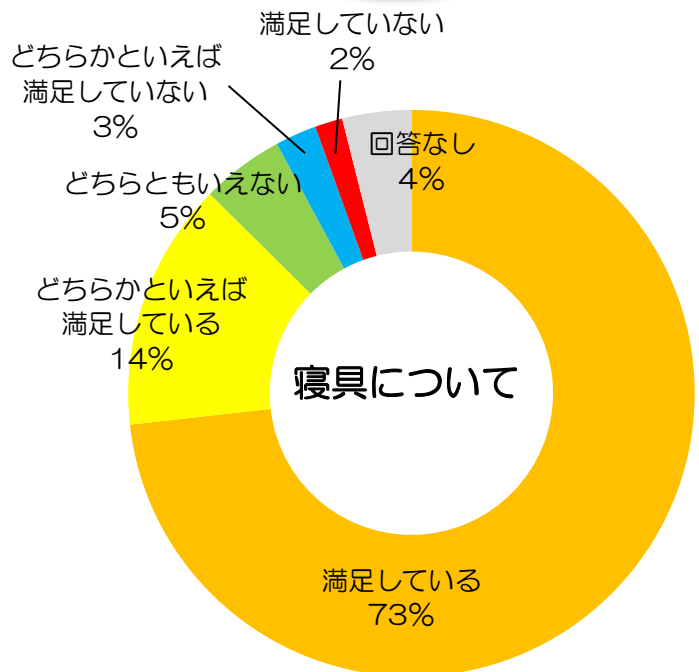
①快適である	97名 (76%)
②どちらかといえば快適である	21名 (17%)
③どちらともいえない	6名 (5%)
④どちらかといえば快適でない	0名 (0%)
⑤快適でない	1名 (1%)
⑥回答なし	2名 (2%)



7) 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

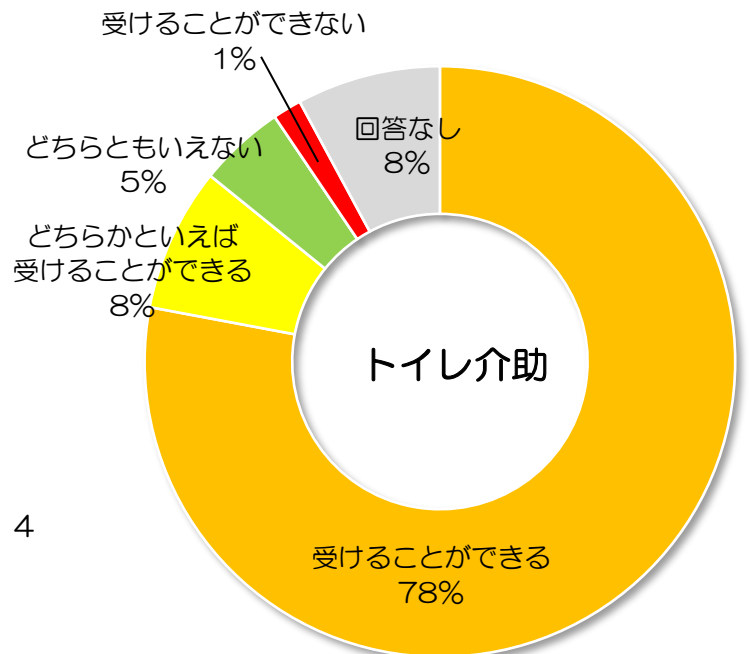
①満足している	93名 (73%)
②どちらかといえば満足している	18名 (14%)
③どちらともいえない	6名 (5%)
④どちらかといえば満足していない	3名 (3%)
⑤満足していない	2名 (2%)
⑥回答なし	5名 (4%)



8) トイレに行きたいときに適切に介助を受けること

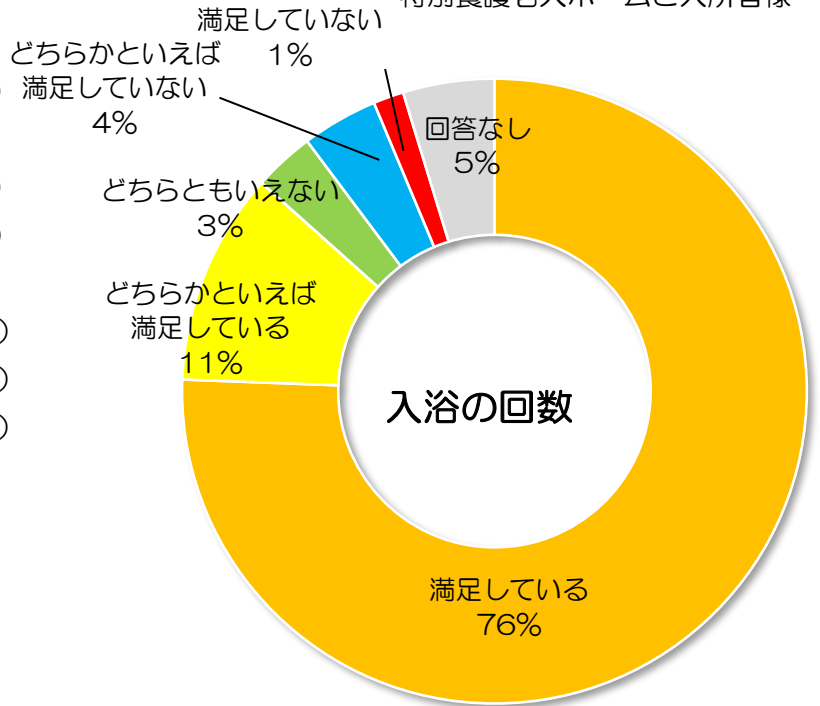
ができますか

①受けることができる	99名 (78%)
②どちらかといえば受けることができる	10名 (8%)
③どちらともいえない	6名 (5%)
④どちらかといえば受けることができない	0名 (0%)
⑤受けることができない	2名 (1%)
⑥回答なし	10名 (8%)



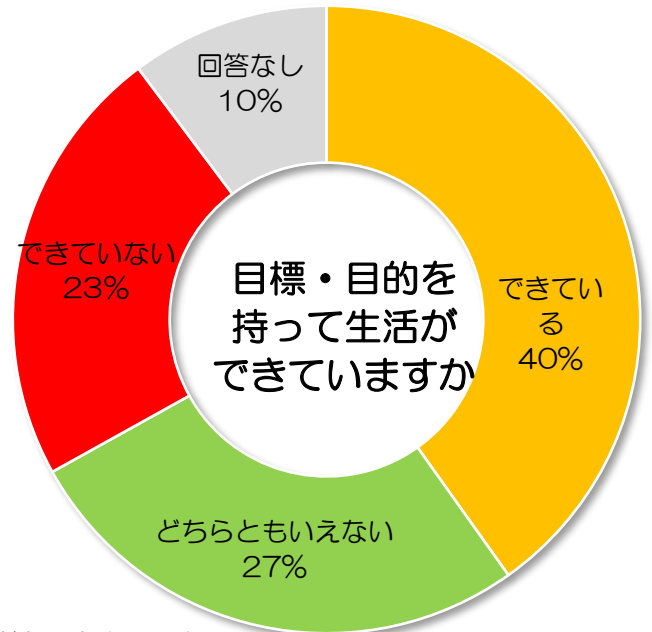
9) 入浴の回数に満足されていますか

- ①満足している 96名 (76%)
- ②どちらかといえば満足している 14名 (11%)
- 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 5名 (4%)
- ⑤満足していない 2名 (1%)
- ⑥回答なし 6名 (5%)



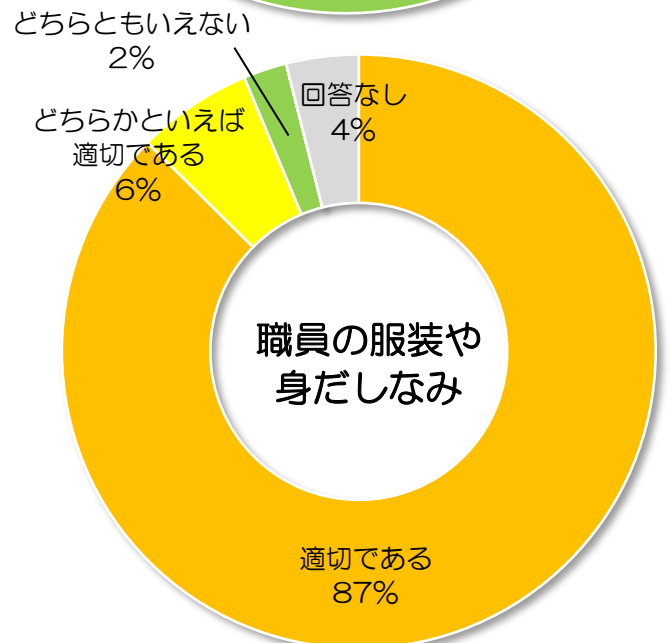
10) 目標・目的を持って生活ができていますか

- ①できている 51名 (40%)
- ②どちらともいえない 34名 (27%)
- ③できていない 29名 (23%)
- ④回答なし 13名 (10%)



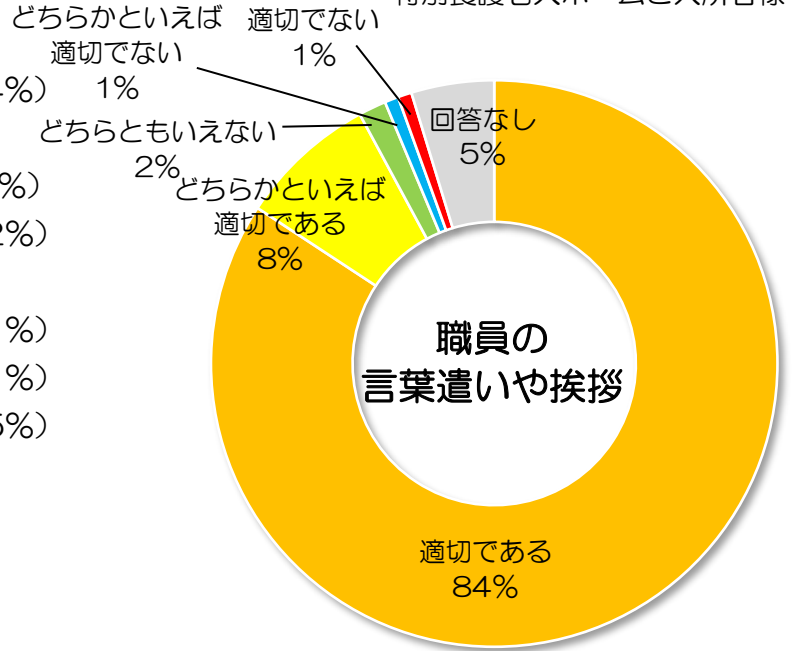
11) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

- ①適切である 111名 (87%)
- ②どちらかといえば適切である 8名 (6%)
- ③どちらともいえない 3名 (2%)
- ④どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 5名 (4%)



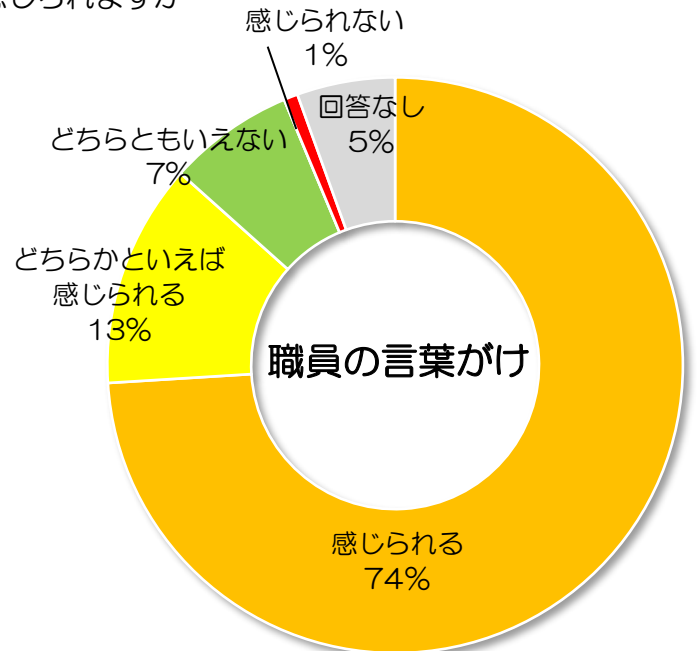
12) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

①適切である	107名 (84%)
②どちらかといえば適切である	10名 (8%)
③どちらともいえない	2名 (2%)
④どちらかといえば適切でない	1名 (1%)
⑤適切でない	1名 (1%)
⑥回答なし	6名 (5%)



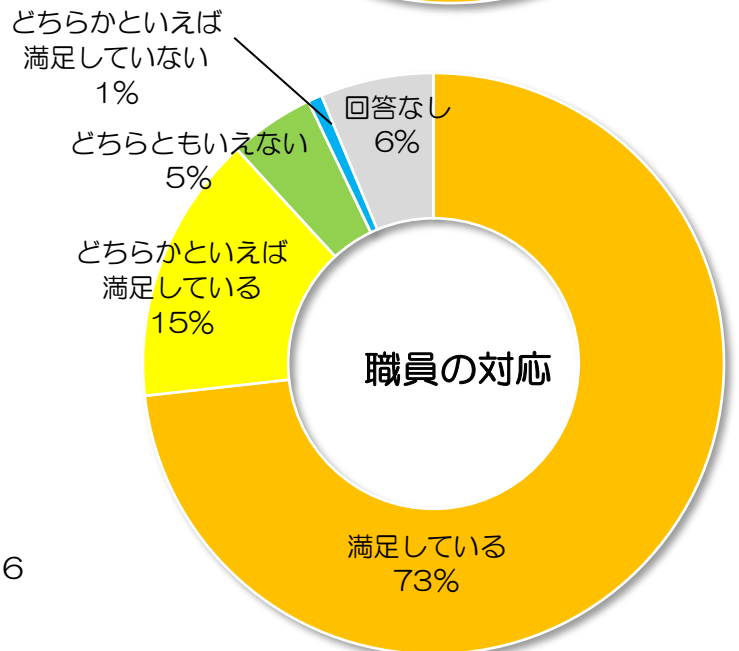
13) 職員からの言葉がけに十分な優しさや思いやりが感じられますか

①感じられる	94名 (74%)
②どちらかといえば感じられる	16名 (13%)
③どちらともいえない	9名 (7%)
④どちらかといえば感じられない	0名 (0%)
⑤感じられない	1名 (1%)
⑥回答なし	7名 (5%)



14) 職員の対応に満足されていますか

①満足している	93名 (73%)
②どちらかといえば満足している	19名 (15%)
③どちらともいえない	6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	1名 (1%)
⑥回答なし	8名 (6%)



「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5年9月
【調査対象者】 特養ご家族様 291名
【有効回収数】 149名 (51%)

1) ご入所者様との続柄をご記入下さい

①配偶者	9名
②子	115名
③その他の家族	21名
④その他	4名
⑤回答なし	0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	31名
②要介護2	1名	④要介護4	66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	86名 (58%)
②あることは知っているが見たことがない	43名 (29%)
③あることを知らなかった	18名 (12%)
④回答なし	2名 (1%)

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	77名	⑥有料老人ホーム	18名
②他特養	3名	⑦グループホーム	4名
③老人保健施設	22名	⑧その他	2名
④療養型医療施設	3名	⑨回答なし	2名
⑤病院	17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

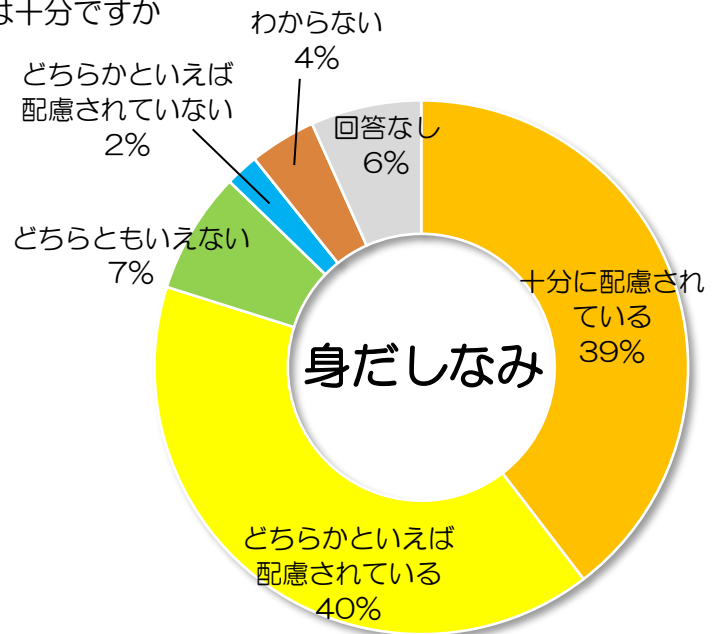
①知っている	39名 (26%)
②知っているがどのようなことをしているかわからない	33名 (22%)
③知らない	76名 (51%)
④回答なし	1名 (1%)

6) ご入所様のお食事・栄養ケアに求めるものは何ですか

①食べやすく安全な食事形態	104名
②嗜好に合った食事	42名
③イベント食	20名
④栄養状態の維持・改善	91名
⑤その他	2名
⑥回答なし	12名

7) ご入所様の身だしなみ（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	59名 (39%)
②どちらかといえば配慮されている	60名 (40%)
③どちらともいえない	11名 (7%)
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	0名 (0%)
⑥わからない	6名 (4%)
⑦回答なし	10名 (6%)

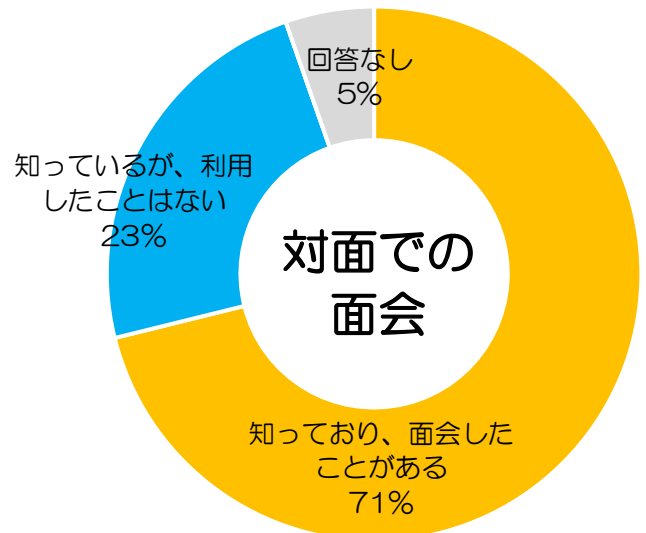


8) 当法人では、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、面会制限を一部緩和し、通信端末を用いた面会やガラス越しでの面会に加えて、対面での面会を再開しております。

対面での面会についてご存知ですか。

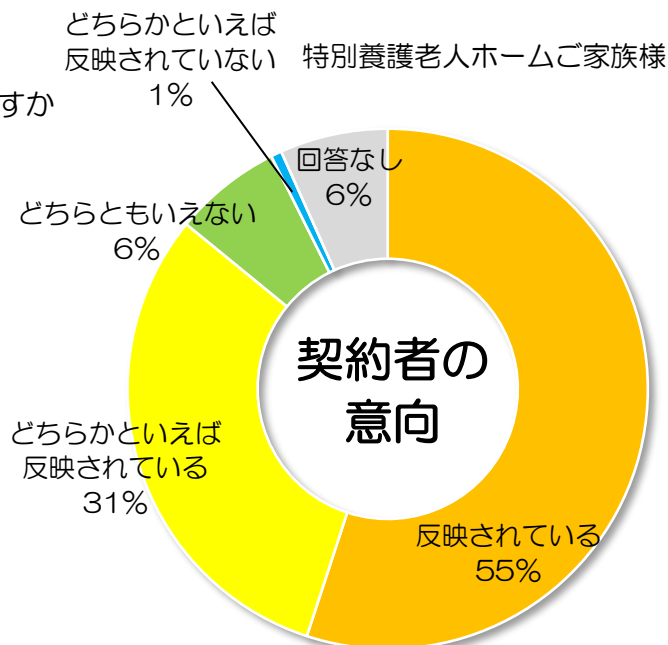
また、面会されたことはありますか。

①知っており、面会したことがある	106名 (71%)
②知っているが、面会したことはない	35名 (23%)
③知らなかった	0名 (0%)
④回答なし	8名 (5%)



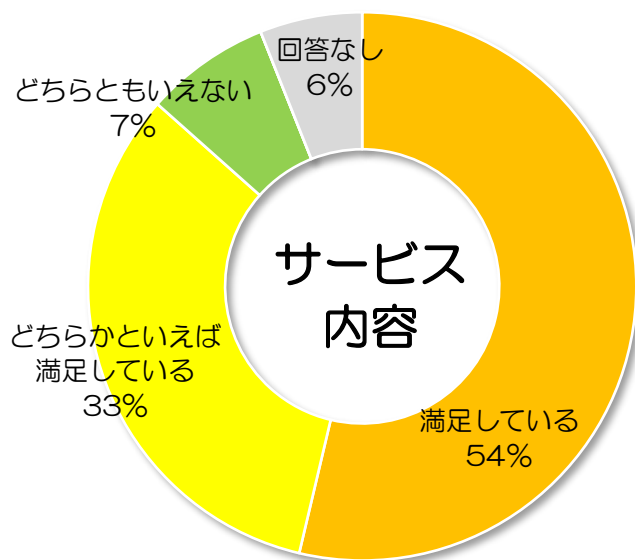
9) ご契約者様のご意向はケアプランに反映されていますか

- ①反映されている 82名 (55%)
- ②どちらかといえば反映されている 46名 (31%)
- ③どちらともいえない 10名 (6%)
- ④どちらかといえば反映されていない 1名 (1%)
- ⑤反映されていない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 10名 (6%)



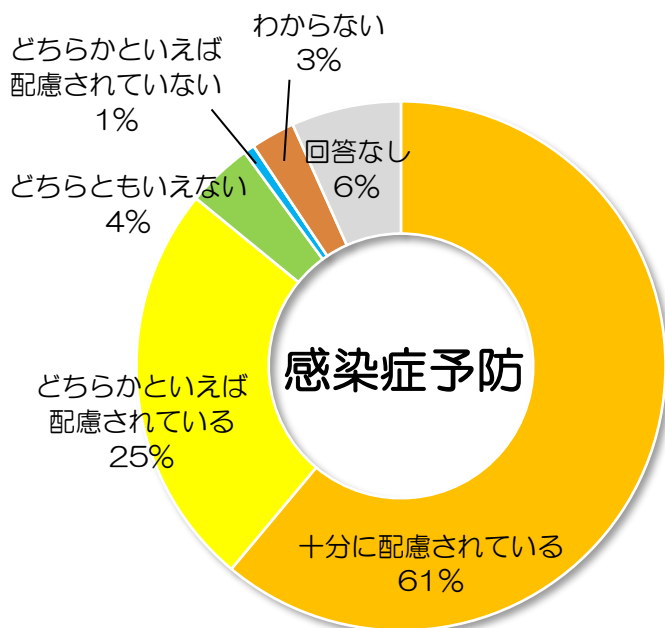
10) ケアプランのサービス内容についてご満足されていますか

- ①満足している 80名 (54%)
- ②どちらかといえば満足している 49名 (33%)
- 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 0名 (0%)
- ⑤満足していない 0名 (0%)
- ⑥回答なし 9名 (6%)



11) 感染症予防や衛生面への配慮はされていますか

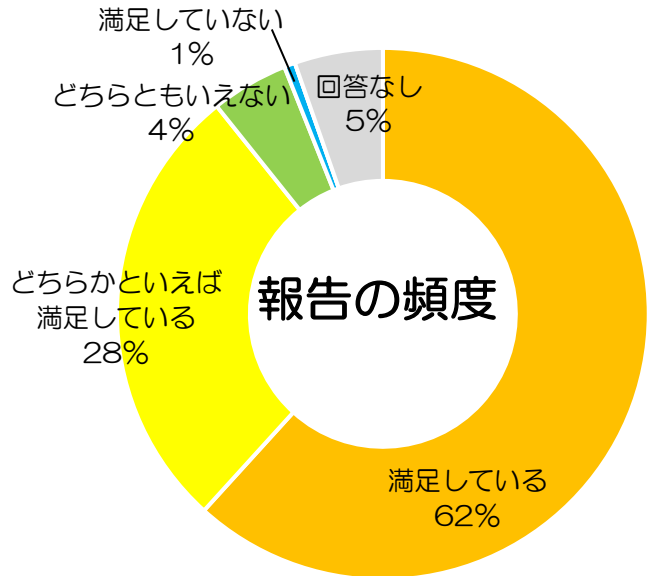
- ①十分に配慮されている 91名 (61%)
- ②どちらかといえば配慮されている 37名 (25%)
- ③どちらともいえない 6名 (4%)
- ④どちらかといえば配慮されていない 1名 (1%)
- ⑤配慮されていない 0名 (0%)
- ⑥わからない 4名 (3%)
- ⑦回答なし 10名 (6%)



12) 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、どちらかといえばご入所者様のご様子をお伝えしております。

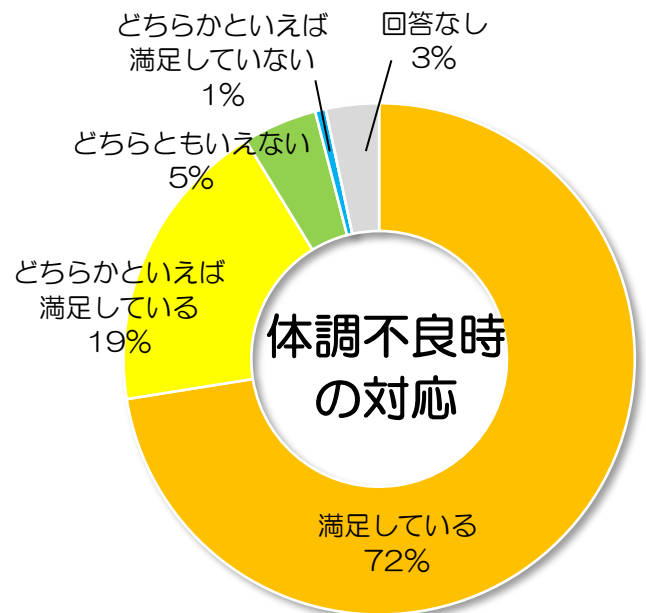
施設から行う報告や説明の頻度に満足されていますか

- ①満足している 92名(62%)
- ②どちらかといえば満足している 41名(28%)
- ③どちらともいえない 7名(4%)
- ④どちらかといえば満足していない 1名(1%)
- ⑤満足していない 0名(0%)
- ⑥回答なし 8名(5%)



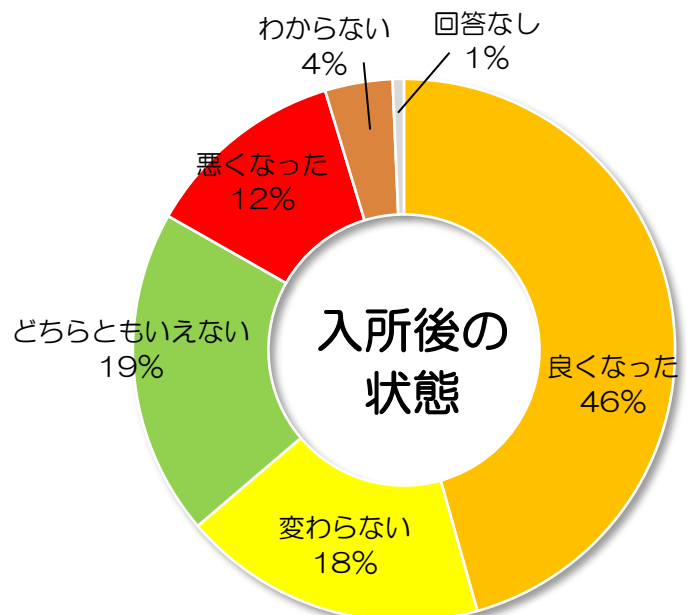
13) 体調不良時の対応や、必要時の受診・搬送等の対応に満足されていますか

- ①満足している 108名(72%)
- 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 7名(5%)
- ④どちらかといえば満足していない 1名(1%)
- ⑤満足していない 0名(0%)
- ⑥回答なし 5名(3%)



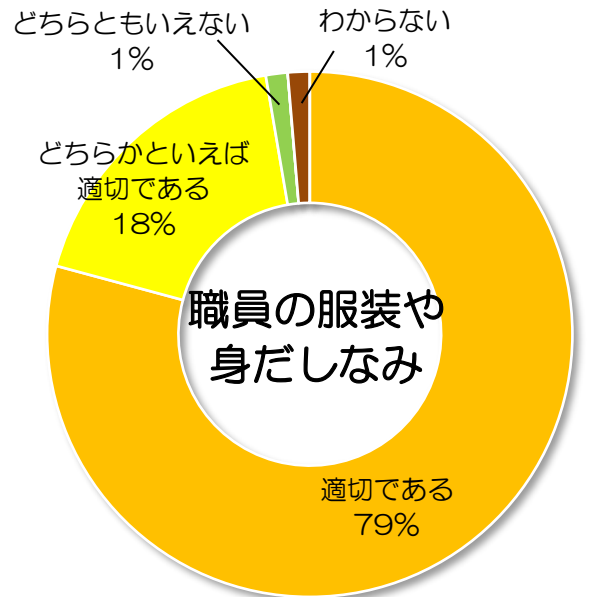
14) 当施設入所後にご入所者様の心身の状態はどのように変化されましたか

- ①良くなった 68名(46%)
- ②変わらない 27名(18%)
- ③どちらともいえない 29名(19%)
- ④悪くなった 18名(12%)
- ⑤わからない 6名(4%)
- ⑥回答なし 1名(1%)



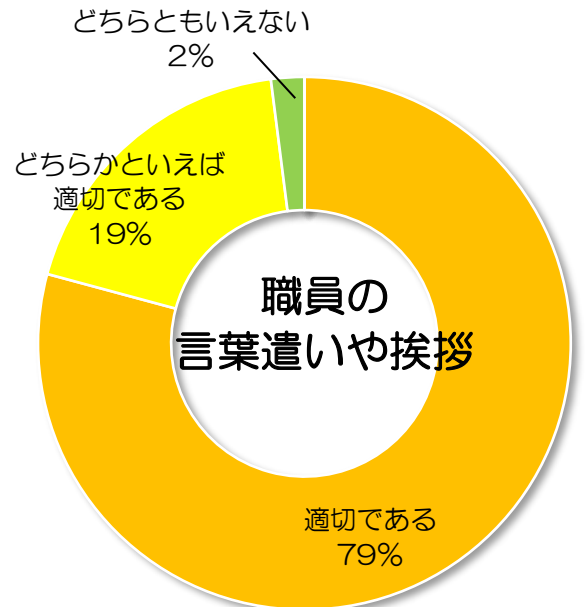
15) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

- ①適切である 118名 (79%)
- ②どちらかといえば適切である 27名 (18%)
- ③どちらともいえない 2名 (1%)
- ④どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥わからない 2名 (1%)
- ⑦回答なし 0名 (0%)



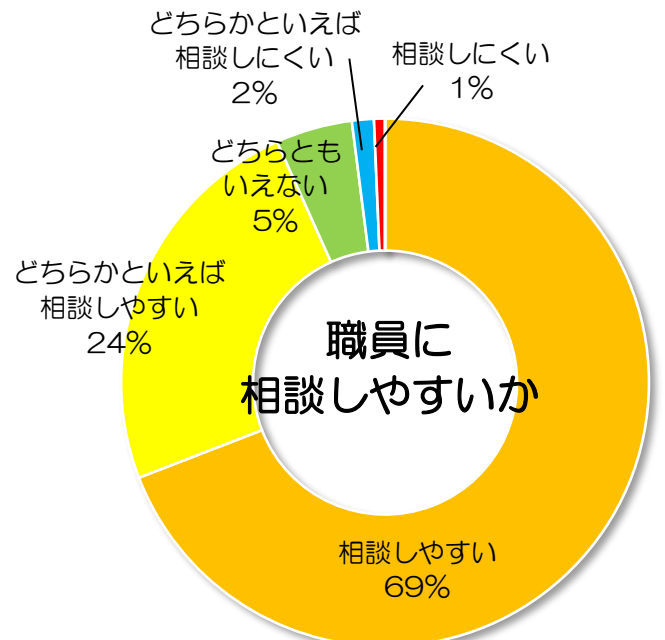
16) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

- ①適切である 118名 (79%)
- ②どちらかといえば適切である 28名 (19%)
- ③どちらともいえない 3名 (2%)
- ④どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ⑤適切でない 0名 (0%)
- ⑥わからない 0名 (0%)
- ⑦回答なし 0名 (0%)



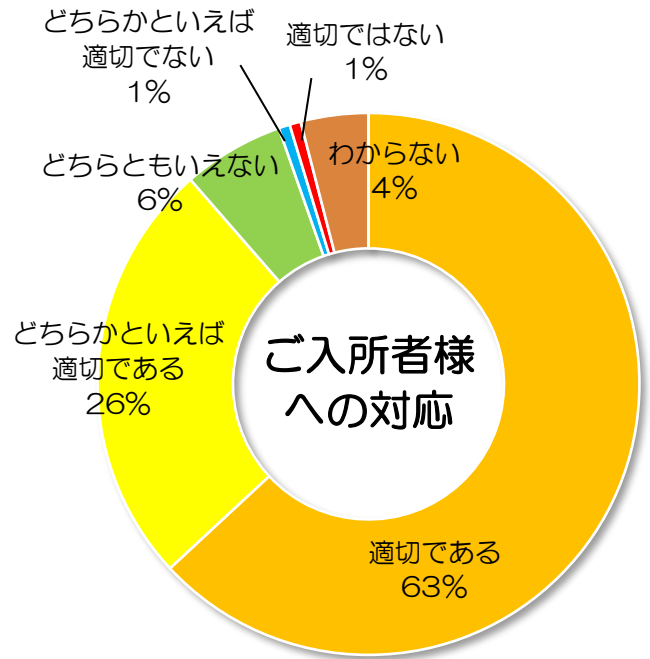
17) 職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか

- ①相談しやすい 103名 (69%)
- ②どちらかといえば相談しやすい 36名 (24%)
- ③どちらともいえない 7名 (5%)
- ④どちらかといえば相談しにくい 2名 (2%)
- ⑤相談しにくい 1名 (1%)
- ⑥わからない 0名 (0%)
- ⑦回答なし 0名 (0%)



18) 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 94名（63%）
- ②どちらかといえば適切である 38名（26%）
- ③どちらともいえない 9名（6%）
- ④どちらかといえば適切でない 1名（1%）
- ⑤適切でない 1名（1%）
- ⑥わからない 6名（4%）
- ⑦回答なし 0名（0%）



19) 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 88名（59%）
- ②どちらかといえば感じられる 40名（27%）
- 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 2名（1%）
- ⑤感じられない 0名（0%）
- ⑥わからない 3名（2%）
- ⑦回答なし 1名（1%）

