

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。

R7 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。

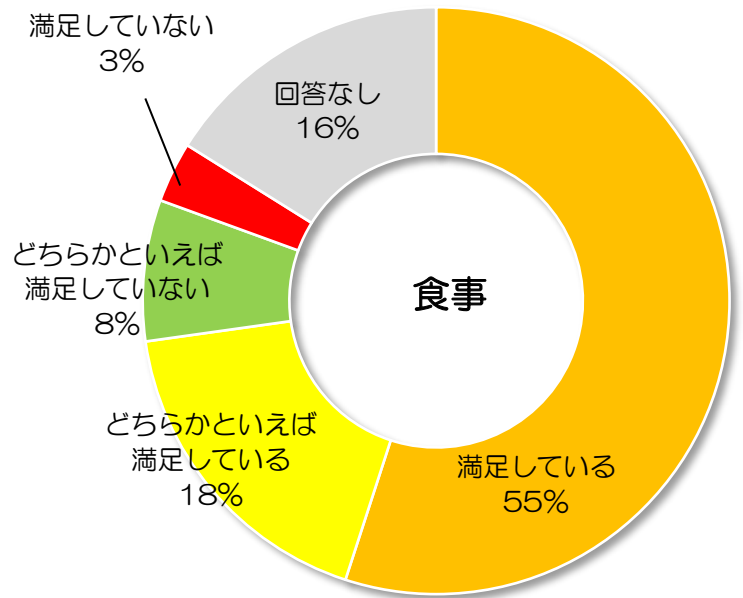
R8 年 2 月
社会福祉法人 和悦会
理事長 村本真吾

「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7年9月
 【調査対象者】特養ご利用者様名 284名
 【有効回収数】180名（63.3%）

1) お食事に満足されていますか

- ①満足している 99名（55%）
- ②どちらかといえば満足している 32名（18%）
- ③どちらかといえば満足していない 14名（8%）
- ④満足していない 6名（3%）
- ⑤回答なし 29名（16%）

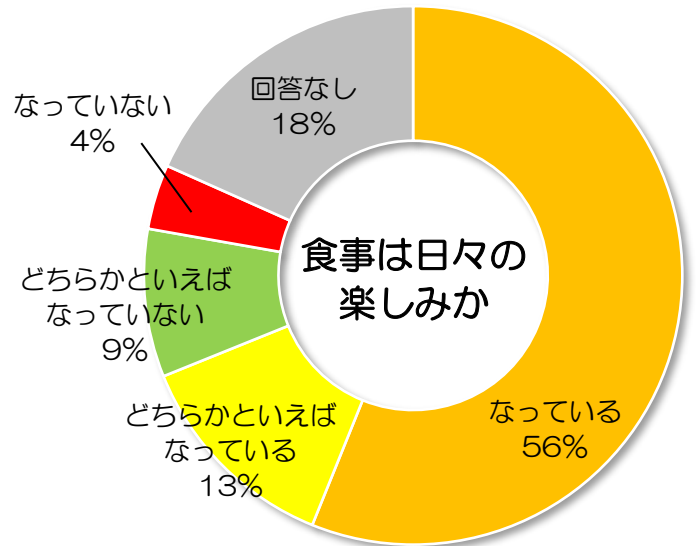


2) 問1で「どちらかといえば満足していない」「満足していない」と答えられた方にお聞きします。「満足していない」要因として当てはまるものは何でしょうか

- ①食事の温度
 - 冷たい 2名 熱い 2名
- ②食事の量
 - 多い 5名 少ない 5名
- ③食事の味付け
 - 濃い 3名 薄い 5名
- ④食事の食べやすさ
 - 硬い 0名 柔らかい 3名
 - 大きい 0名 小さい 2名
- ⑤その他 2名
- ⑥回答なし 0名

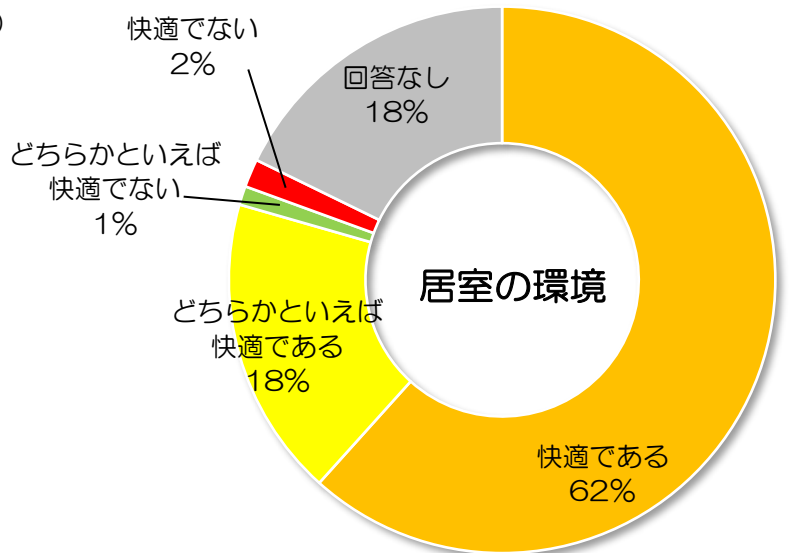
3) 食事は日々の楽しみになっていますか

- ①なっている 101名 (56%)
- ②どちらかといえばなっている 23名 (13%)
- ③どちらかといえばなっていない 16名 (9%)
- ④なっていない 7名 (4%)
- ⑤回答なし 33名 (18%)



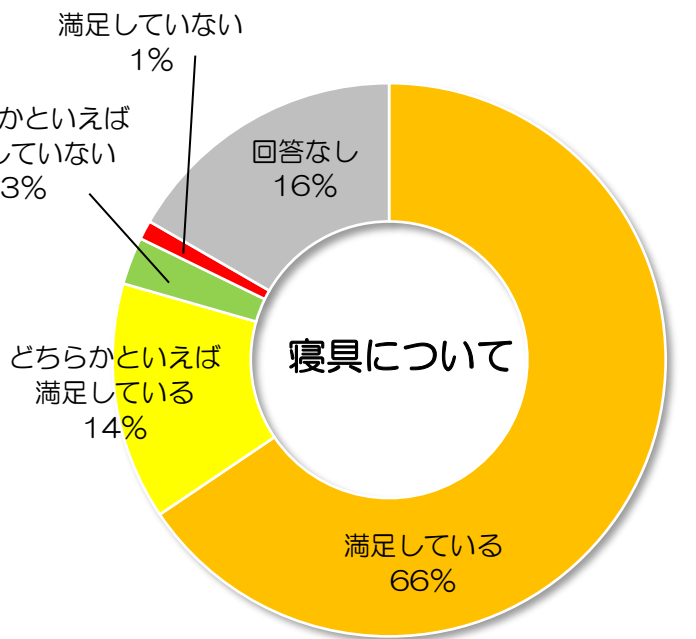
4) 居室は快適に過ごせる環境ですか

- ①快適である 111名 (62%)
- ②どちらかといえば快適である 32名 (18%)
- ③どちらかといえば快適でない 2名 (1%)
- ④快適でない 3名 (2%)
- ⑤回答なし 32名 (18%)



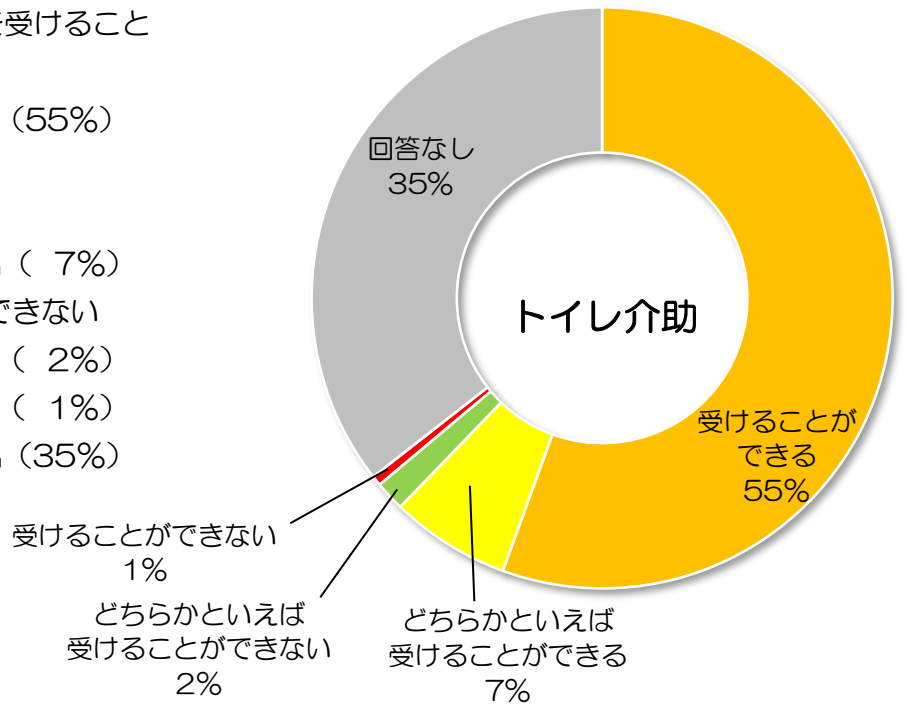
5) 施設で使用している寝具（掛け布団・タオルケット・毛布・枕等）について満足されていますか

- ①満足している 118名 (66%)
- ②どちらかといえば満足している 25名 (14%)
- ③どちらかといえば満足していない 5名 (3%)
- ④満足していない 2名 (1%)
- ⑤回答なし 30名 (16%)



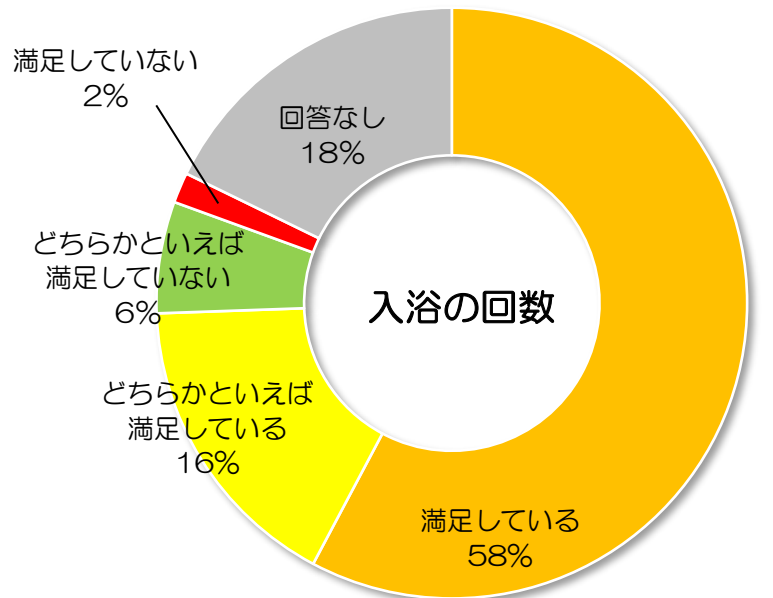
6) トイレに行きたいときに適切に介助を受けることができますか

- ①受けることができる 100名 (55%)
- ②どちらかといえば受けることができる 12名 (7%)
- ③どちらかといえば受けることができない 3名 (2%)
- ④受けることができない 1名 (1%)
- ⑤回答なし 64名 (35%)



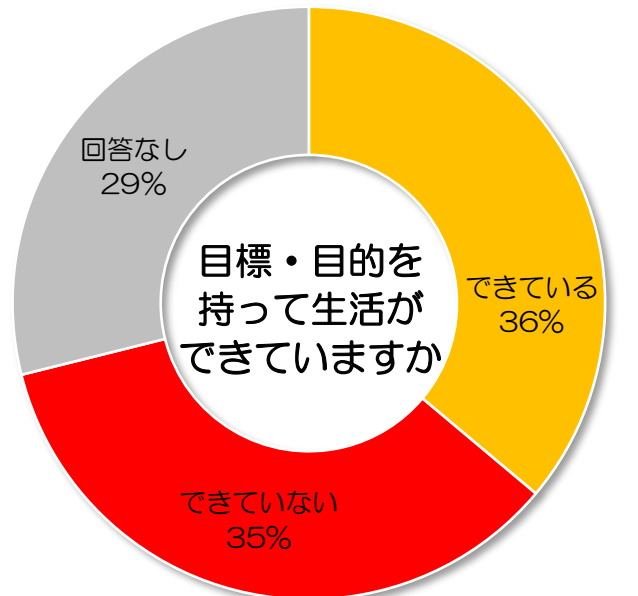
7) 入浴の回数に満足されていますか

- ①満足している 104名 (58%)
- ②どちらかといえば満足している 30名 (16%)
- ③どちらかといえば満足していない 11名 (6%)
- ④満足していない 3名 (2%)
- ⑤回答なし 32名 (18%)



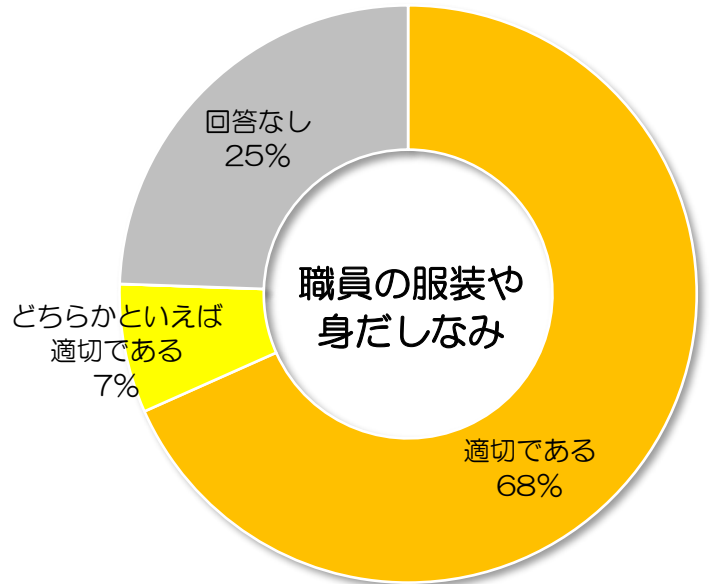
8) 目標・目的を持って生活ができていますか

- ①できている 65名 (36%)
- ②できていない 63名 (35%)
- ③回答なし 52名 (29%)



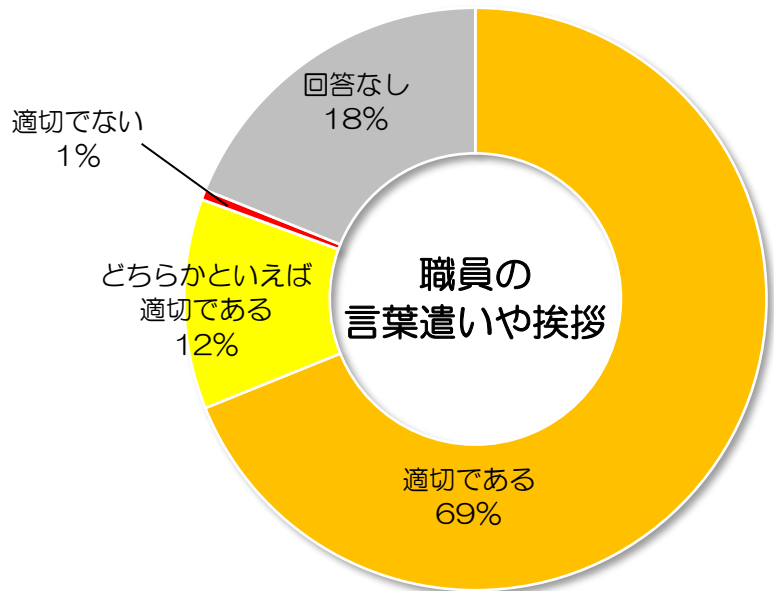
9) 職員の服装や身だしなみは適切ですか

- ①適切である 123名 (68%)
- ②どちらかといえば適切である 13名 (7%)
- ③どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ④適切でない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 44名 (25%)



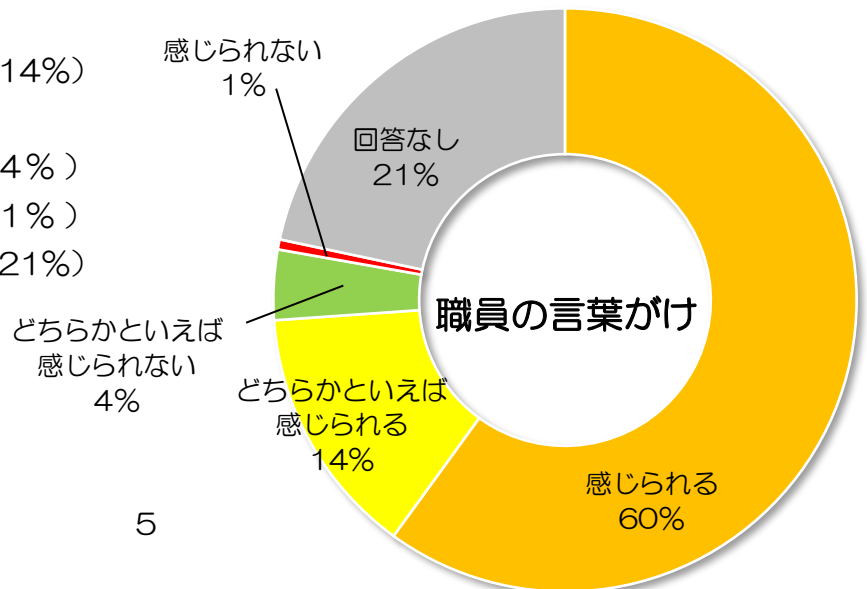
10) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか

- ①適切である 124名 (69%)
- ②どちらかといえば適切である 21名 (12%)
- ③どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
- ④適切でない 1名 (1%)
- ⑤回答なし 34名 (18%)



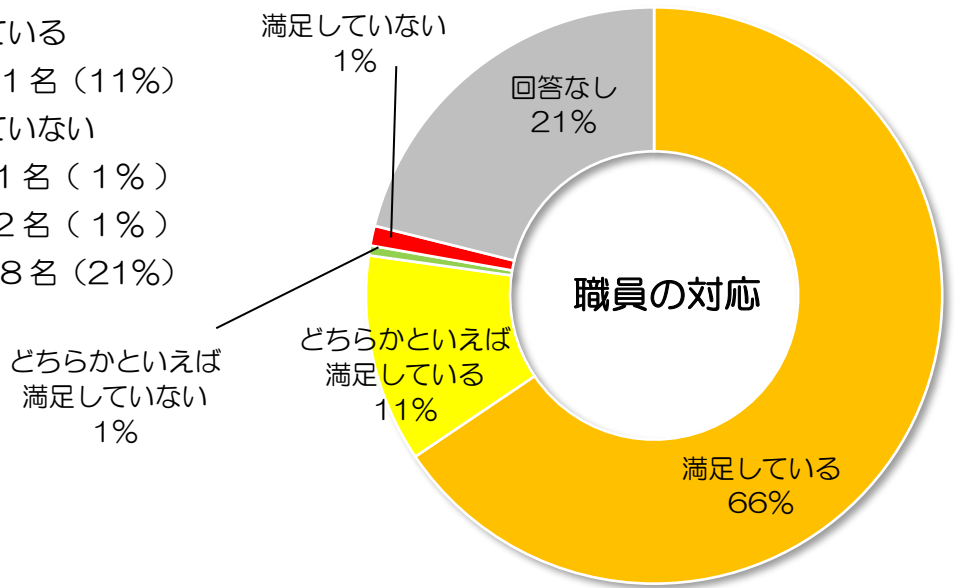
11) 職員からの言葉がけに十分な優しさや思いやりが感じられますか

- ①感じられる 108名 (60%)
- ②どちらかといえば感じられる 25名 (14%)
- ③どちらかといえば感じられない 7名 (4%)
- ④感じられない 1名 (1%)
- ⑤回答なし 39名 (21%)



12) 職員の対応に満足されていますか

- ①満足している 118名 (66%)
- ②どちらかといえば満足している 21名 (11%)
- ③どちらかといえば満足していない 1名 (1%)
- ④満足していない 2名 (1%)
- ⑤回答なし 38名 (21%)



「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7年9月
【調査対象者】 特養ご家族様 294名
【有効回収数】 164名 (55.8%)

1) ご入所者様との続柄をご記入下さい

①配偶者	20名
②子	110名
③その他の家族	29名
④その他	5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	1名	③要介護3	49名
②要介護2	4名	④要介護4	62名
		⑤要介護5	46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	78名 (48%)
②あることは知っているが見たことがない	57名 (35%)
③あることを知らなかった	24名 (15%)
④回答なし	4名 (2%)

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	87名	⑥有料老人ホーム	15名
②他特養	4名	⑦グループホーム	3名
③老人保健施設	22名	⑧その他	6名
④療養型医療施設	1名	⑨回答なし	0名
⑤病院	26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

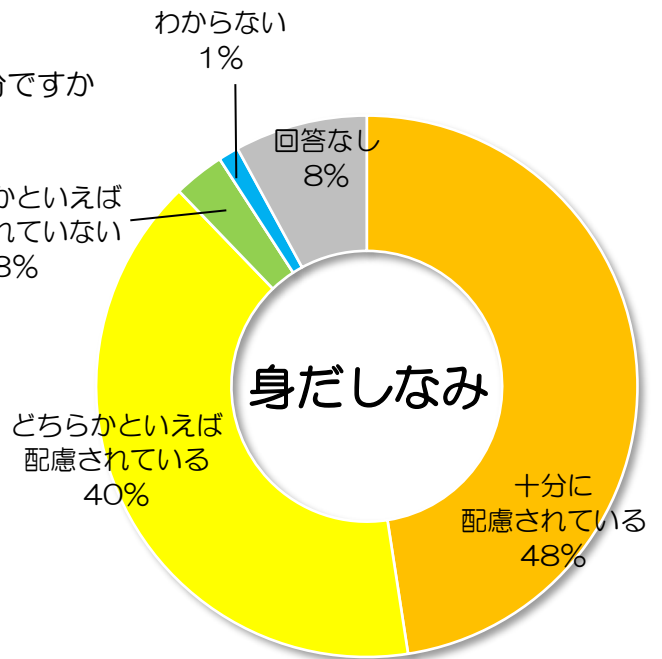
①知っている	40名 (24%)
②知っているがどのようなことをしているかわからない	37名 (23%)
③知らない	86名 (52%)
④回答なし	1名 (1%)

6) ご入所者様のお食事・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	87名
②嗜好に合った食事	47名
③イベント食	23名
④栄養状態の維持・改善	75名
⑤その他	7名
⑥回答なし	16名

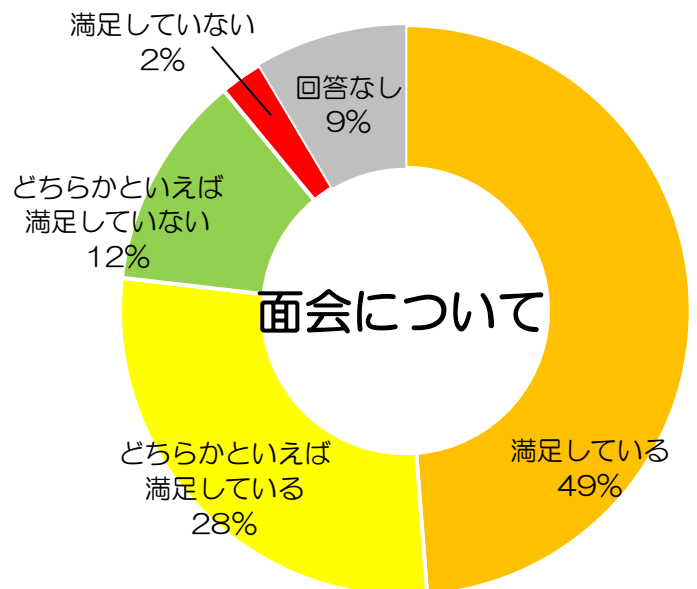
7) ご入所者様の身だしなみ（服装や整容）への配慮は十分ですか

①十分に配慮されている	78名 (48%)
②どちらかといえば配慮されている	66名 (40%)
③どちらかといえば配慮されていない	5名 (3%)
④配慮されていない	0名 (0%)
⑤わからない	2名 (1%)
⑥回答なし	13名 (8%)



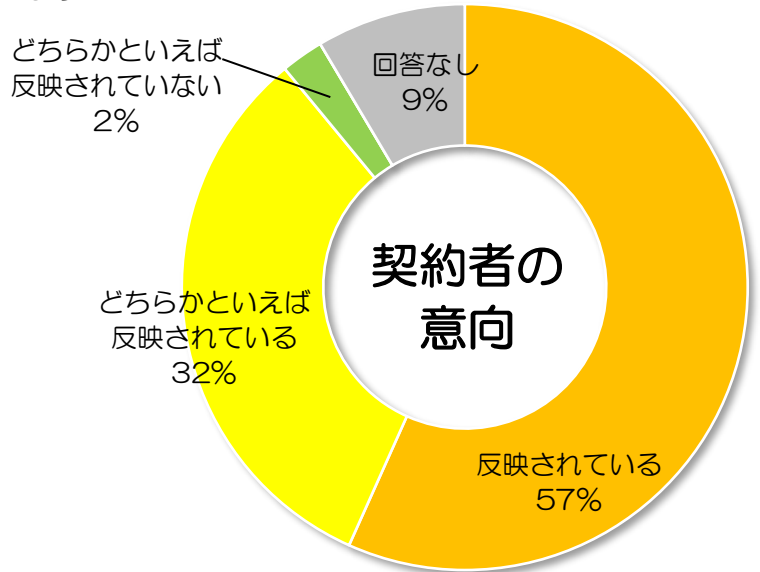
8) 現在の面会方法に満足されていますか

①満足している	80名 (49%)
②どちらかといえば満足している	46名 (28%)
③どちらかといえば満足していない	20名 (12%)
④満足していない	4名 (2%)
⑤回答なし	14名 (9%)



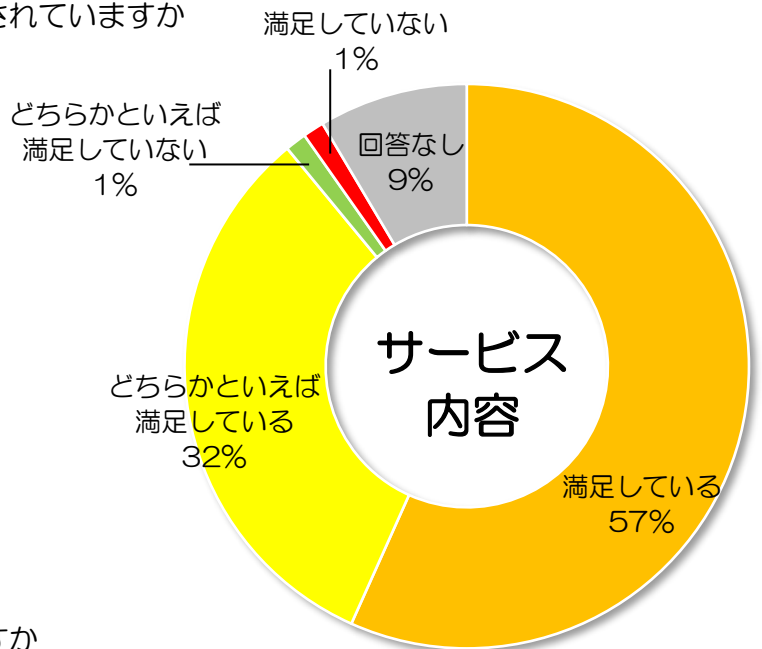
9) ご契約者様のご意向はケアプランに反映されていますか

- ①反映されている 93名(57%)
- ②どちらかといえば反映されている 53名(32%)
- ③どちらかといえば反映されていない 4名(2%)
- ④反映されていない 0名(0%)
- ⑤回答なし 14名(9%)



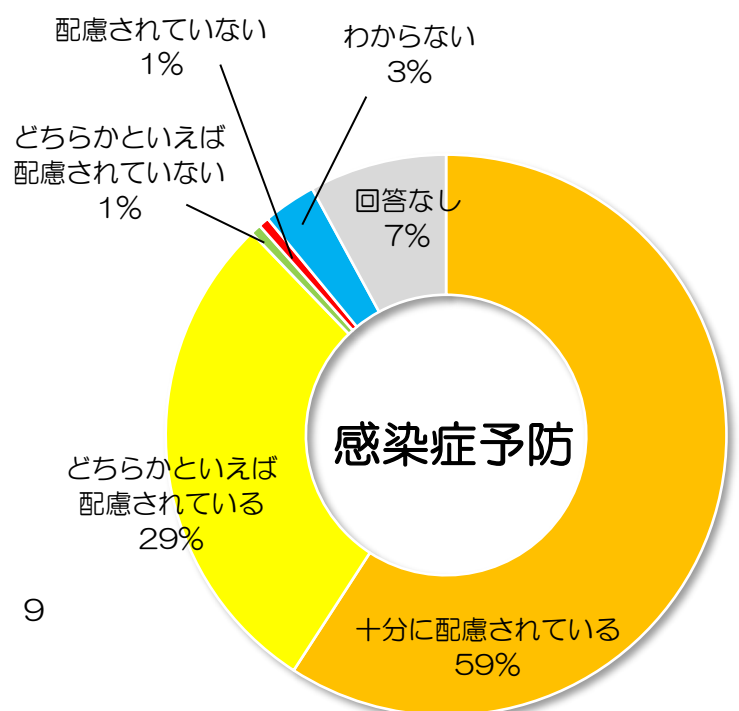
10) ケアプランのサービス内容についてご満足されていますか

- ①満足している 93名(57%)
- ②どちらかといえば満足している 53名(32%)
- ③どちらかといえば満足していない 2名(1%)
- ④満足していない 2名(1%)
- ⑤回答なし 14名(9%)



11) 感染症予防や衛生面への配慮はされていますか

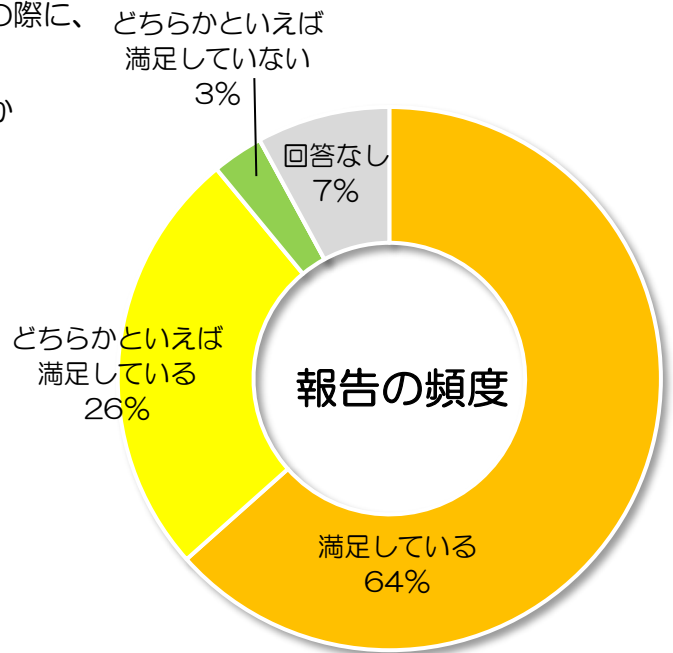
- ①十分に配慮されている 97名(59%)
- ②どちらかといえば配慮されている 47名(29%)
- ③どちらかといえば配慮されていない 1名(1%)
- ④配慮されていない 1名(1%)
- ⑤わからない 5名(3%)
- ⑥回答なし 13名(7%)



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、ご入所者様のご様子をお伝えしております。

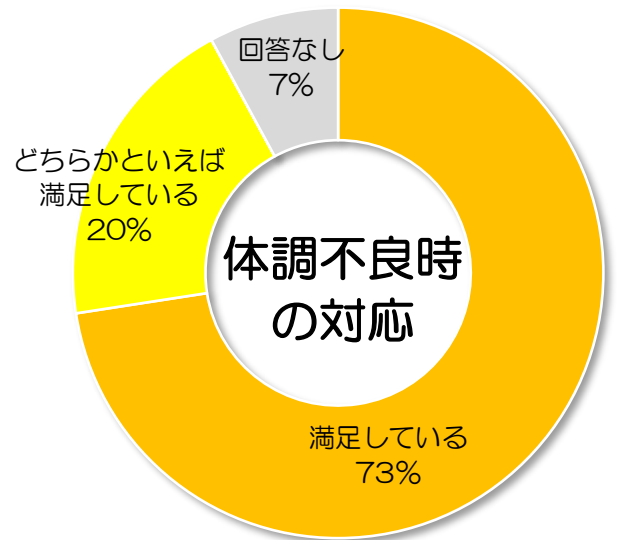
施設から行う報告や説明の頻度に満足されていますか

- ①満足している 104名 (64%)
- ②どちらかといえば満足している 42名 (26%)
- ③どちらかといえば満足していない 5名 (3%)
- ④満足していない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 13名 (7%)



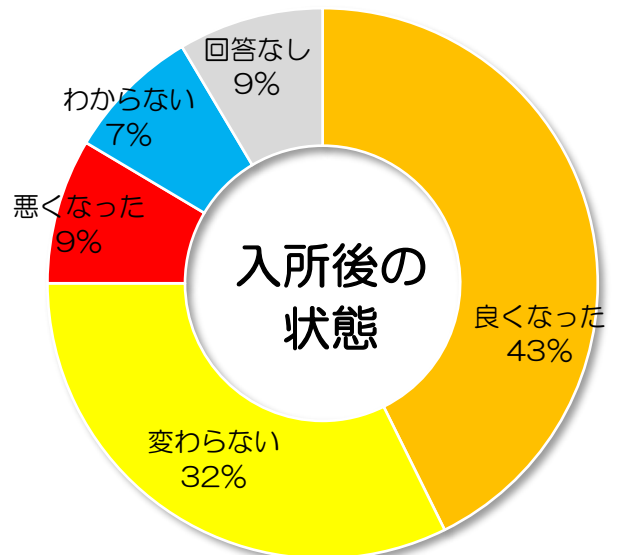
13) 体調不良時の対応や、必要時の受診・搬送等の対応に満足されていますか

- ①満足している 119名 (73%)
- ②どちらかといえば満足している 32名 (20%)
- ③どちらかといえば満足していない 0名 (0%)
- ④満足していない 0名 (0%)
- ⑤回答なし 13名 (7%)

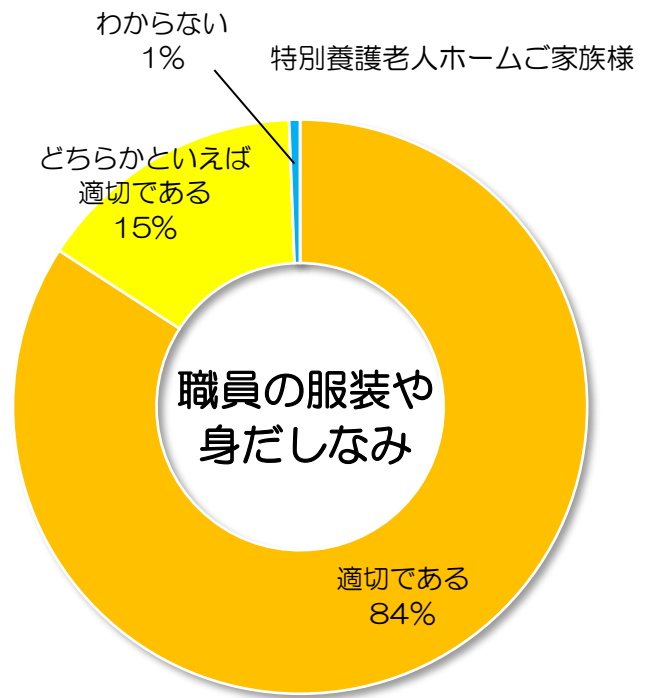


14) 当施設入所後にご入所者様の心身の状態はどのように変化されましたか

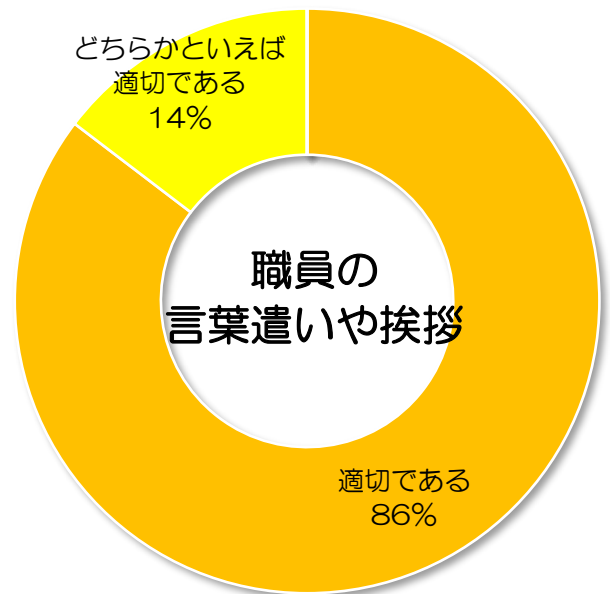
- ①良くなった 70名 (43%)
- ②変わらない 53名 (32%)
- ③悪くなった 14名 (9%)
- ④わからない 13名 (7%)
- ⑤回答なし 14名 (9%)



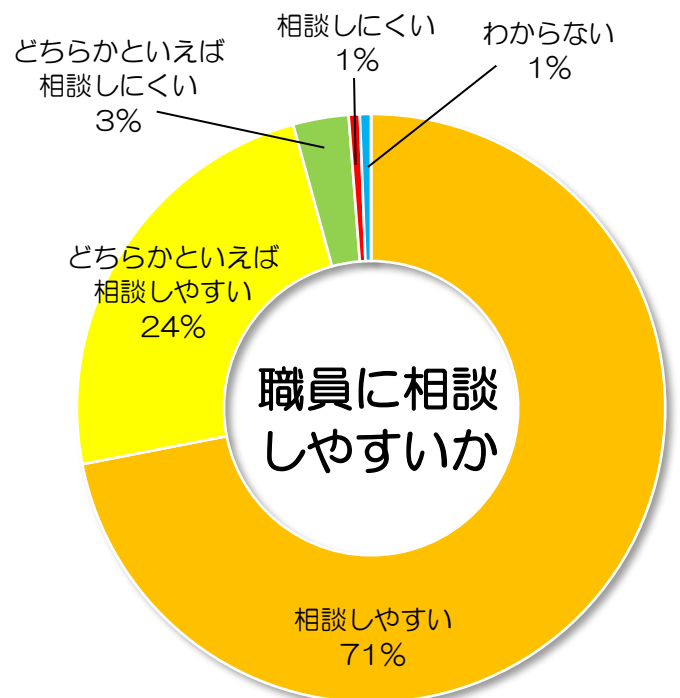
- 15) 職員の服装や身だしなみは適切ですか
- ①適切である 138名 (84%)
 - ②どちらかといえば適切である 25名 (15%)
 - ③どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
 - ④適切でない 0名 (0%)
 - ⑤わからない 1名 (1%)
 - ⑥回答なし 0名 (0%)



- 16) 職員の言葉遣いや挨拶は適切ですか
- ①適切である 140名 (86%)
 - ②どちらかといえば適切である 24名 (14%)
 - ③どちらかといえば適切でない 0名 (0%)
 - ④適切でない 0名 (0%)
 - ⑤わからない 0名 (0%)
 - ⑥回答なし 0名 (0%)

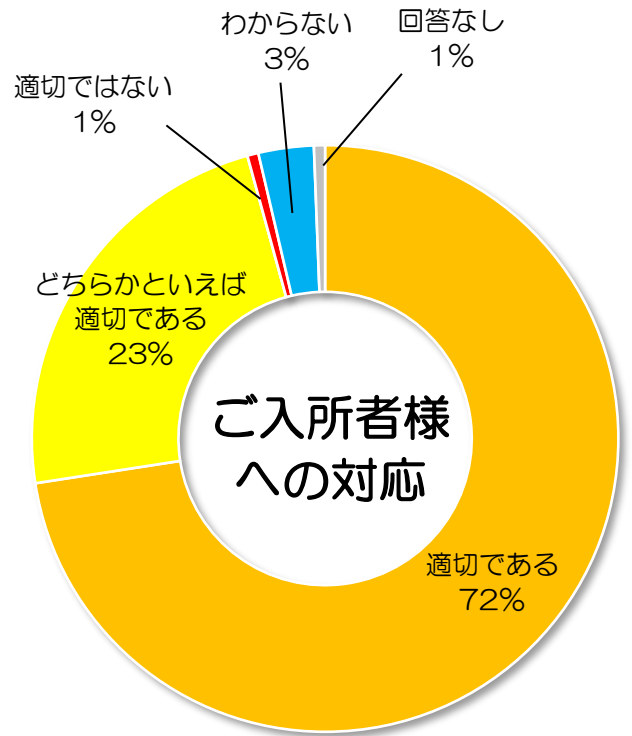


- 17) 職員に対して相談しやすい雰囲気はありますか
- ①相談しやすい 118名 (71%)
 - ②どちらかといえば相談しやすい 39名 (24%)
 - ③どちらかといえば相談しにくい 5名 (3%)
 - ④相談しにくい 1名 (1%)
 - ⑤わからない 1名 (1%)
 - ⑥回答なし 0名 (0%)



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 119名（72%）
- ②どちらかといえば適切である 38名（23%）
- ③どちらかといえば適切でない 0名（0%）
- ④適切でない 1名（1%）
- ⑤わからない 5名（3%）
- ⑥回答なし 1名（1%）



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 97名（59%）
- ②どちらかといえば感じられる 46名（28%）
- ③どちらかといえば感じられない 8名（5%）
- ④感じられない 1名（1%）
- ⑤わからない 11名（6%）
- ⑥回答なし 1名（1%）

