

平成23年度 大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム

## 利用者アンケート 及び 家族アンケート

### 結果報告書

平成24年4月7日

#### 目次

利用者アンケート実施報告	1 ページ
〃 集計結果	4 ページ
〃 結果分析・総括	14 ページ
家族アンケート実施報告	21 ページ
〃 集計結果	23 ページ
〃 結果分析・総括	35 ページ
利用者アンケート及び家族アンケート項目一覧	43 ページ

社会福祉法人みなと寮

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム



## 平成23年度 弘済院第1特別養護老人ホーム 利用者アンケート 結果報告

### 1. はじめに

平成23年4月より、社会福祉法人みなと寮が大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームの指定管理者として運営を開始して1年が経ちました。大阪市直営の施設から民間法人の運営へと変わり、管理運営面・介護サービス面ともに色々な変化があったと思います。当法人といたしましては、利用者サービスの質を改善すべく様々な改善を行って来たつもりですが、その試みをご利用者のみなさまにどのように受け止められているのか、この度アンケート調査を行いました。つきましてはその結果を参考に1年間の施設サービスの総括を行うとともに、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

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームを利用されている方を対象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

平成24年3月9日～3月24日の期間中に、大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームに入居されている方全員。

※入院中の方、ショートステイの方は除いています。

※事前に調査対象者を絞らず、全ご利用者の方を対象としました。

### 4. アンケート実施期間

平成24年3月9日～平成24年3月24日

### 5. 実施方法

調査者（8名）が全ご利用者を訪問し、アンケート調査の趣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を選んでいただきました。

調査者の内訳はケアマネージャー6名・生活相談員2名であり、同じフロアの職員が聞き取りを行うとご利用者の方が本音を言いづらいと思われることから、担当以外のフロア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）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、もしくは再編集して公表する。

## 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答えていただけるよう、厳しい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再編集し、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回収に来る旨伝える。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「1満足」～「6わからない」の明確な意思表示がない場合は、「7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

調査者は、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。

## 8. 配布・回収状況

配布数	250
回収数	250
無効回収数	93
有効回収数	157
有効回収率	62.8%

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62.8%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（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。

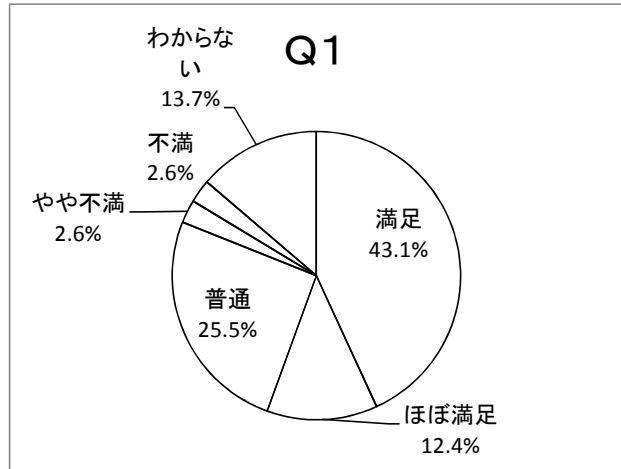
平成23年度 利用者アンケート集計結果

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)について満足されていますか？

1	満足	66	43.1%
2	ほぼ満足	19	12.4%
3	普通	39	25.5%
4	やや不満	4	2.6%
5	不満	4	2.6%
6	わからない	21	13.7%

153

7	無回答	97
---	-----	----

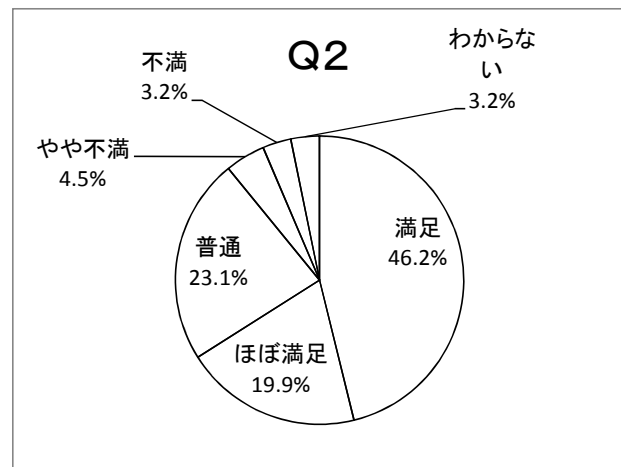


Q2.食事の内容に満足されていますか？

1	満足	72	46.2%
2	ほぼ満足	31	19.9%
3	普通	36	23.1%
4	やや不満	7	4.5%
5	不満	5	3.2%
6	わからない	5	3.2%

156

7	無回答	94
---	-----	----

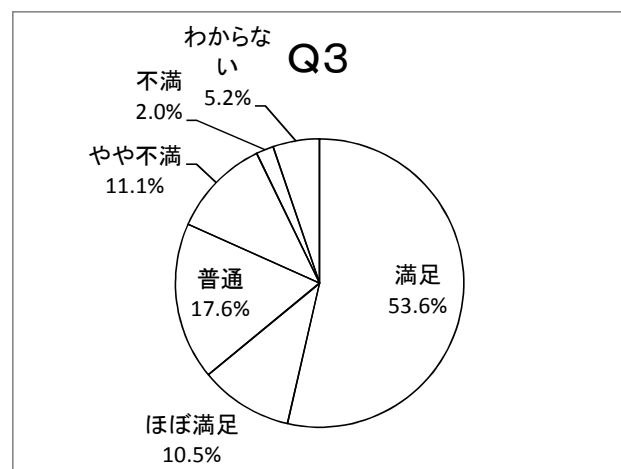


Q3.入浴の内容に満足されていますか？

1	満足	82	53.6%
2	ほぼ満足	16	10.5%
3	普通	27	17.6%
4	やや不満	17	11.1%
5	不満	3	2.0%
6	わからない	8	5.2%

153

7	無回答	97
---	-----	----

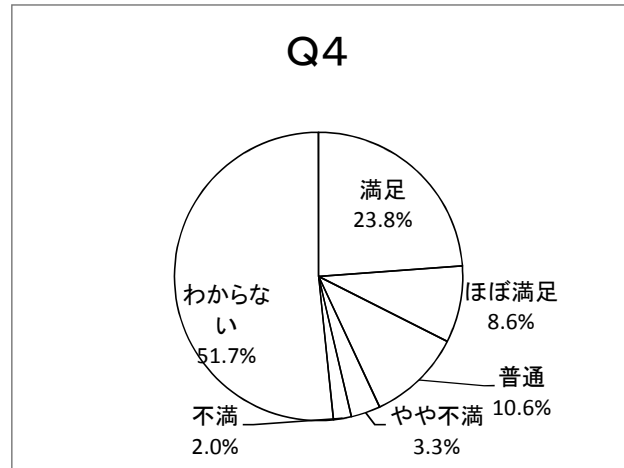


Q4.日中の余暇活動(クラブ活動など)について満足されていますか？

1	満足	36	23.8%
2	ほぼ満足	13	8.6%
3	普通	16	10.6%
4	やや不満	5	3.3%
5	不満	3	2.0%
6	わからない	78	51.7%

151

7	無回答	99
---	-----	----

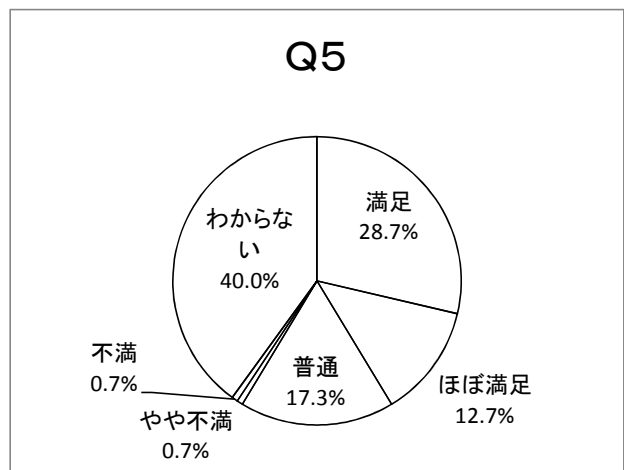


Q5.施設の行事や催しなどの取り組みについて満足されていますか？

1	満足	43	28.7%
2	ほぼ満足	19	12.7%
3	普通	26	17.3%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	60	40.0%

150

7	無回答	100
---	-----	-----

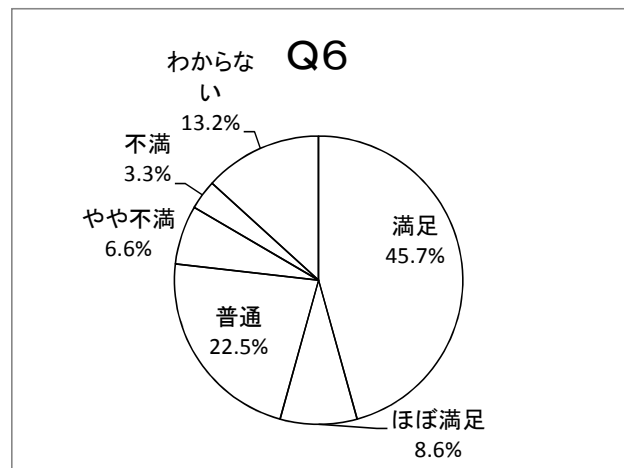


Q6.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

1	満足	69	45.7%
2	ほぼ満足	13	8.6%
3	普通	34	22.5%
4	やや不満	10	6.6%
5	不満	5	3.3%
6	わからない	20	13.2%

151

7	無回答	99
---	-----	----

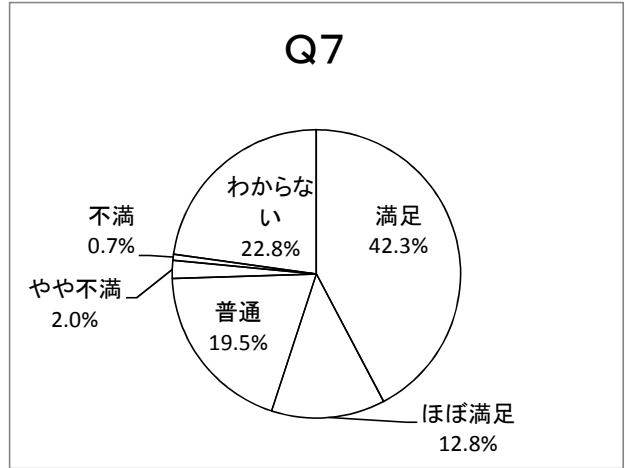


Q7.職員の介護技術に満足されていますか？

1	満足	63	42.3%
2	ほぼ満足	19	12.8%
3	普通	29	19.5%
4	やや不満	3	2.0%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	34	22.8%

149

7	無回答	101
---	-----	-----

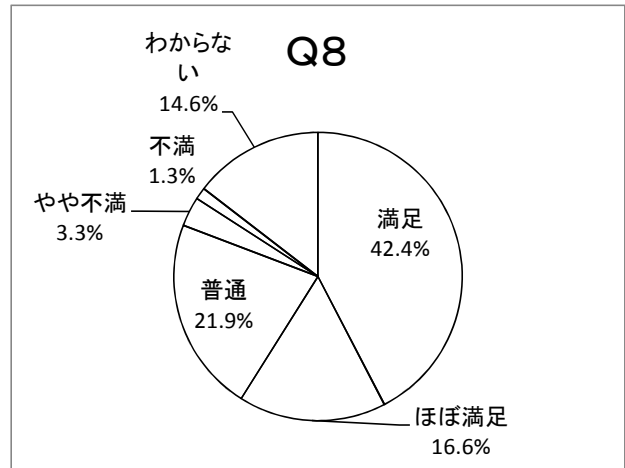


Q8.職員の対応に満足されていますか？

1	満足	64	42.4%
2	ほぼ満足	25	16.6%
3	普通	33	21.9%
4	やや不満	5	3.3%
5	不満	2	1.3%
6	わからない	22	14.6%

151

7	無回答	99
---	-----	----

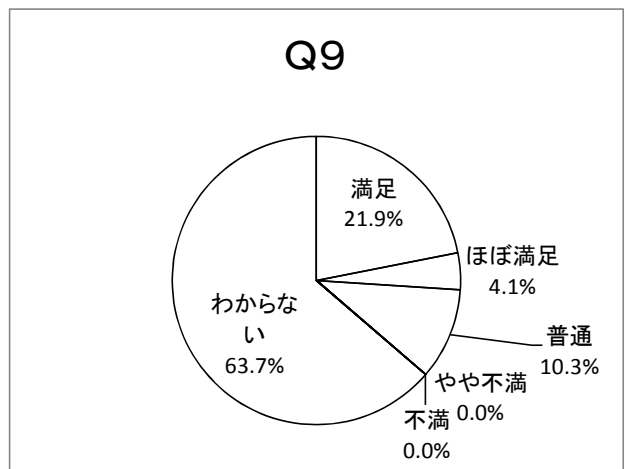


Q9.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？

1	満足	32	21.9%
2	ほぼ満足	6	4.1%
3	普通	15	10.3%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	93	63.7%

146

7	無回答	104
---	-----	-----



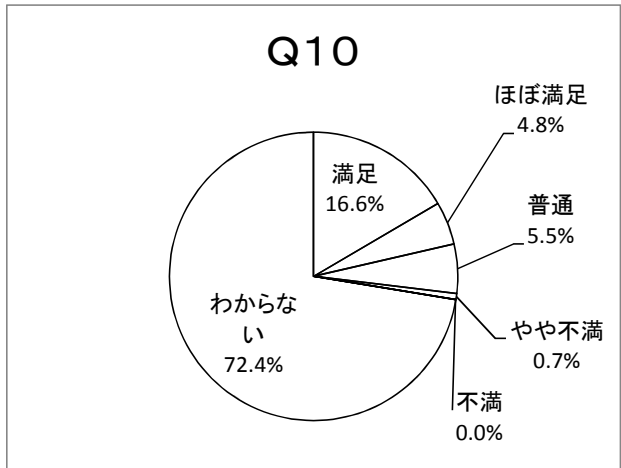


Q10.ケアプランの内容に満足されていますか？

1	満足	24	16.6%
2	ほぼ満足	7	4.8%
3	普通	8	5.5%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	105	72.4%

145

7	無回答	105	
---	-----	-----	--

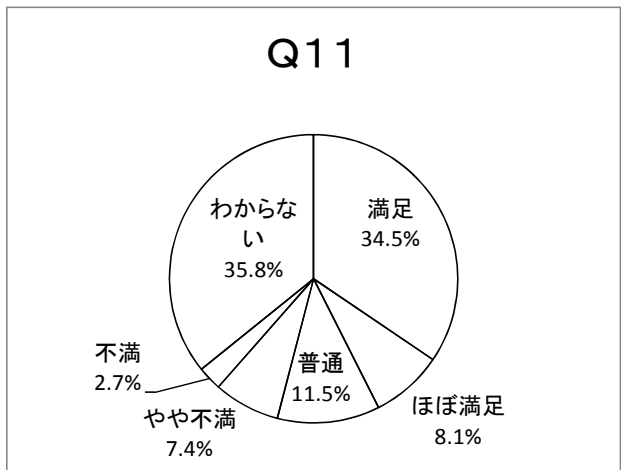


Q11.医療・看護体制について満足されていますか？

1	満足	51	34.5%
2	ほぼ満足	12	8.1%
3	普通	17	11.5%
4	やや不満	11	7.4%
5	不満	4	2.7%
6	わからない	53	35.8%

148

7	無回答	102	
---	-----	-----	--

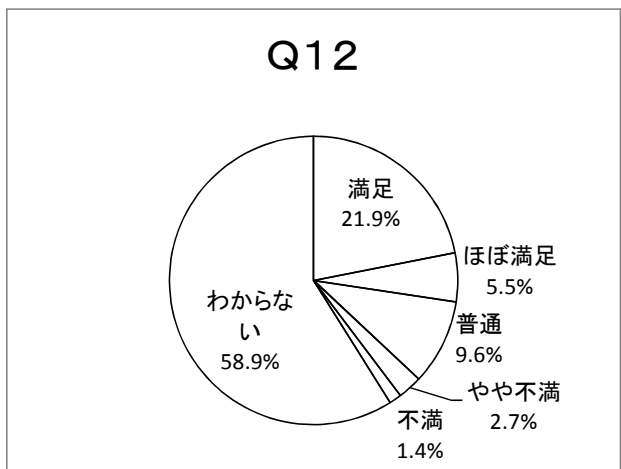


Q12.個別機能訓練(リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	32	21.9%
2	ほぼ満足	8	5.5%
3	普通	14	9.6%
4	やや不満	4	2.7%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	86	58.9%

146

7	無回答	104	
---	-----	-----	--

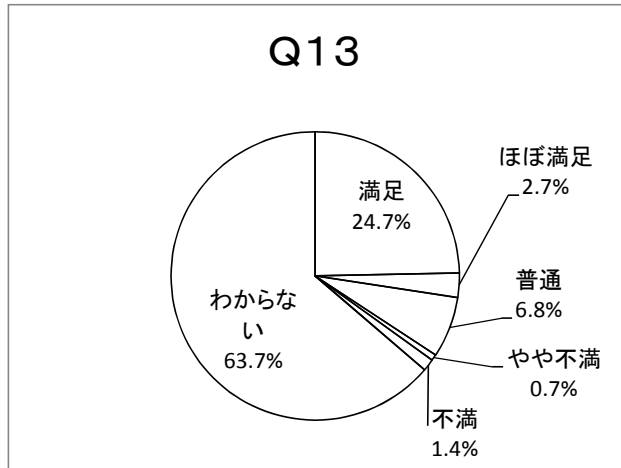


Q13.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？

1	満足	36	24.7%
2	ほぼ満足	4	2.7%
3	普通	10	6.8%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	93	63.7%

146

7	無回答	104
---	-----	-----

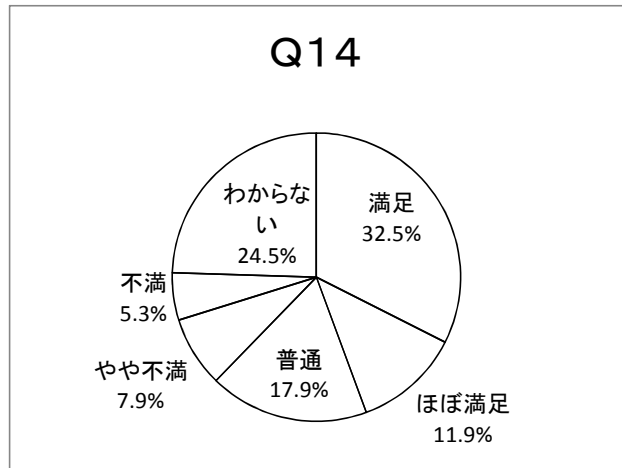


Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

1	満足	49	32.5%
2	ほぼ満足	18	11.9%
3	普通	27	17.9%
4	やや不満	12	7.9%
5	不満	8	5.3%
6	わからない	37	24.5%

151

7	無回答	99
---	-----	----

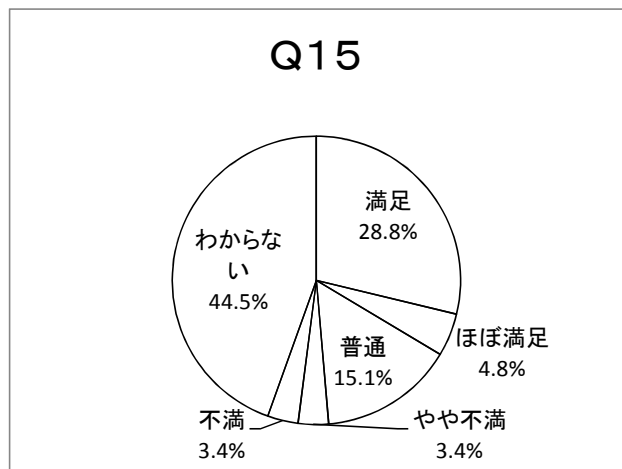


Q15.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

1	満足	42	28.8%
2	ほぼ満足	7	4.8%
3	普通	22	15.1%
4	やや不満	5	3.4%
5	不満	5	3.4%
6	わからない	65	44.5%

146

7	無回答	104
---	-----	-----

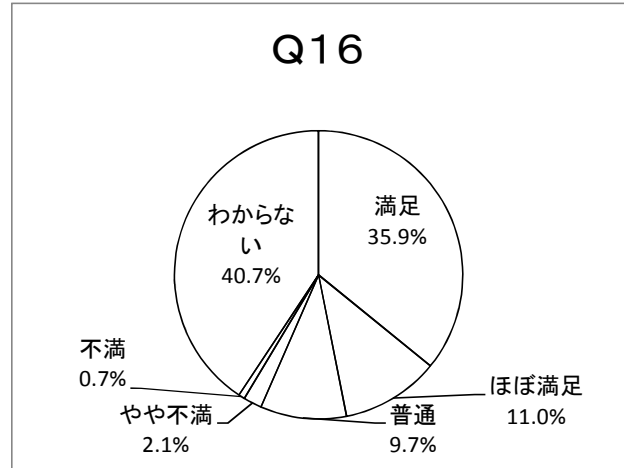


Q16.プライバシー、個人情報は守られていますか？

1	満足	52	35.9%
2	ほぼ満足	16	11.0%
3	普通	14	9.7%
4	やや不満	3	2.1%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	59	40.7%

145

7	無回答	105
---	-----	-----



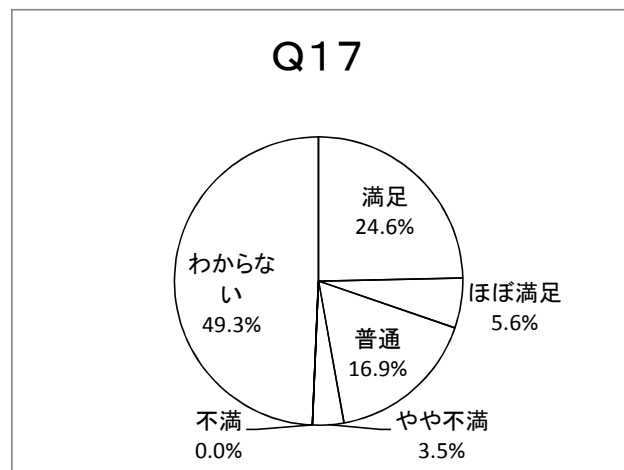
Q17.サービス改善の取り組みに満足されていますか？

(事務・介護支援・生活相談・看護の365日対応、受付時間と面会時間の延長、リフトバスの活用、食事の充実、館内清掃の強化、介護・看護職員の2.3:1配置など)

1	満足	35	24.6%
2	ほぼ満足	8	5.6%
3	普通	24	16.9%
4	やや不満	5	3.5%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	70	49.3%

142

7	無回答	108
---	-----	-----



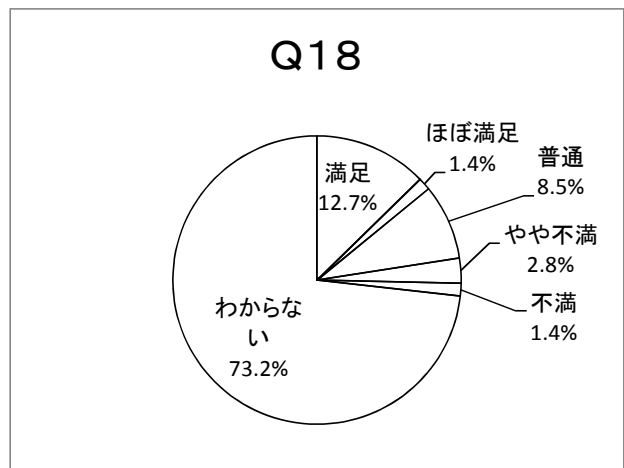
Q18.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？

(ホームページの開設、にこにこ便りの充実、事故報告の徹底など)

1	満足	18	12.7%
2	ほぼ満足	2	1.4%
3	普通	12	8.5%
4	やや不満	4	2.8%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	104	73.2%

142

7	無回答	108
---	-----	-----

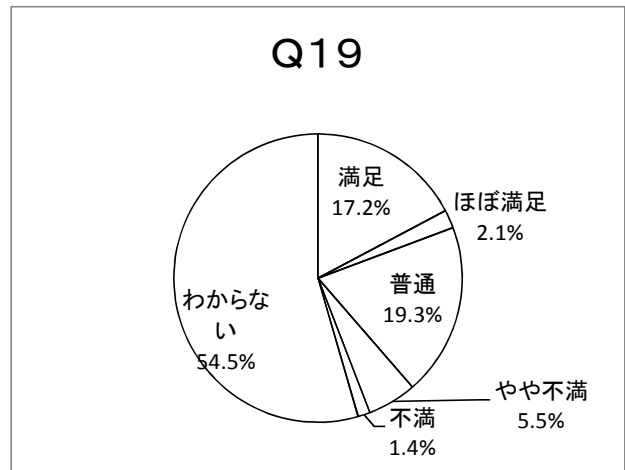


Q19.大阪市の直営から、民間社会福祉法人の運営になりどのように感じていますか？

1	満足	25	17.2%
2	ほぼ満足	3	2.1%
3	普通	28	19.3%
4	やや不満	8	5.5%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	79	54.5%

145

7	無回答	105
---	-----	-----

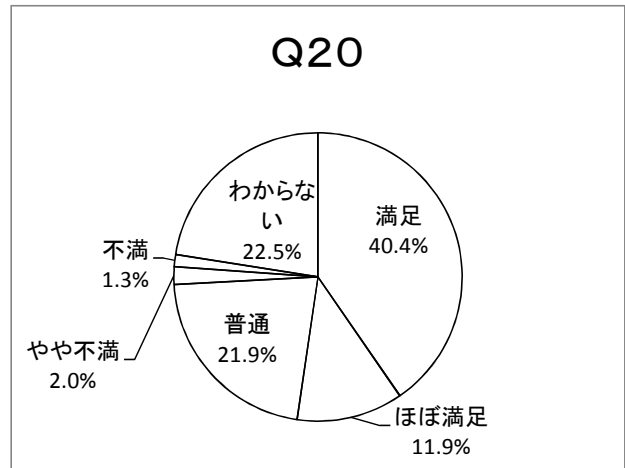


Q20.総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか？

1	満足	61	40.4%
2	ほぼ満足	18	11.9%
3	普通	33	21.9%
4	やや不満	3	2.0%
5	不満	2	1.3%
6	わからない	34	22.5%

151

7	無回答	99
---	-----	----



〈自由記述〉当施設のサービス内容、職員対応、設備などで、ご意見または改善要望等がありましたら自由にご記入してください。

※自由記述の掲載に関しましては、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。

記述1	お風呂の回数が多いとうれしい
記述2	もう少しお風呂に入る回数が多かったらと思う。
記述3	揚げ物が固い。炊いた方がよい。職員は優しくて言うことなし。
記述4	食事が悪くなったように思う(味が薄い)。お風呂が回数が多いとうれしい。4人部屋ということもあるが、急に人が入ってきてビックリすることがある。以前より職員が減ったように思う。
記述5	オムツ代が気になる。ようさんかかってんのちやうかなあ思っ。色々申し訳ない。葬式代が気になって気になって。
記述6	緑色の風呂は嫌いです。
記述7	苦情はあるがなかなか言えない。
記述8	もう言いたいことは何もない。私は元気な方なんじゃ。
記述9	お風呂にもっと入りたい
記述10	もっと長い時間リハビリをしてほしい。職員がみんなで相談合っ、力を合っせてやってほしい。
記述11	自分の事は自分でしたい。出来ない所は手伝ってほしい。
記述12	もっと自由に外へ出たい。クラブの時以外は下へ行けないので、もっといろいろ出たい。
記述13	食事は特に言うことなし。職員さんはみんな優しいですよ。催しは楽しかったので、どんどんやってください。長い間お世話になっていたので、やっぱり以前の職員さんには愛着があります。
記述14	食事は量が多い。少なくおいしいもの。お風呂に入る順番を公平にしてほしい。職員の入れ代わりが多い。
記述15	にこにこ便りが見にくい。勝手にテレビを切っってしまう(声かけしてほしい)。
記述16	食事は量が多い。麺類の量が多い。生け花クラブが好き。歌を歌えたのが良かった。言葉遣いが荒い時がある。特定の職員さんには気軽に話しやすい。少しずつ良くなっているように思う。
記述17	外出したい。
記述18	桜が見に行きたい。箕面のふるさとへ行きたい。

記述19	自分で体操をしているので、皆でするそのような機会があればよいと思う。
記述20	朝、パンに味噌汁が付いてくる。牛乳にしてほしい。毎日入浴したい。長湯をすると早く出るよう言われる。医者の声がでかい、うるさい。
記述21	郵送物を切られた。「封を切ったけど読んでません」と言われ忘れられない。
記述22	コールを押してもスイスイと動いてくれない。お風呂にもっと入りたい。ゆっくりつかりたい。
記述23	こんなもんやと思っている。
記述24	Q6. 食事介助で足を組んで、片手で介助している職員を見ると気が悪い。Q14. 今は若い人が多いから。Q19. 前は昼間は電気が消えていた。今は贅沢なくらい。満足です。
記述25	クラブ活動にもっと参加したい。
記述26	隣の人の居室がうるさい時がある。大声を出したり、物音がする。(夜間は眠れない時がある)
記述27	食べ物の好き嫌いがあるので、嫌いなものは食べたくない。
記述28	食事の量が多いと思う。たこ焼きを作ってくれたのがうれしかった。私が部屋から出ようとしたら、どこからともなく職員さんが駆けつけてくれるので、ビックリします。
記述29	時折、きつい言い方をされる事がある。
記述30	粥だけでは食べられない。(個人で梅干し・ふりかけを購入している)普通食が食べたい。
記述31	皆よくしてくれています。
記述32	手、足が不自由ですが2階のリハビリの先生が親切にしてくださっています。
記述33	朝はパン粥がいい。昼・夜はごはん(白米)がよい。売店に買い物に行きたい。
記述34	塩分を抑えた食事になっているが、もう少し塩分がほしい。
記述35	リハビリをもっとやりたい。
記述36	Q1同室者のおむつ交換の時の臭いが気になる。Q2もう少し野菜を多くしてほしい。Q3もう少しゆっくり入れたらと思っている。Q11体調悪い時に言いづらい。Q14もう少し職員の数がいってくれたらと思う。
記述37	旅行とかもしたい。
記述38	薬を無理に飲まされたことがあった。下剤なので仕方がないが。
記述39	味はいいけど、から揚げが出てくるのが少ない。外に出て行きたい。

記述40	私のしたい事と向こうにちょっとずれている事がある。
記述41	お風呂の時間が短い。もっとゆっくり入りたい。ゆっくりお湯につかりたい。
記述42	良くしてくれています。
記述43	ここに来て安心して暮らせてうれしいです。
記述44	行事が少ないような気がする。リハビリをもっとしてほしい。にこここ便りをもっと早く見たい。
記述45	お願いした事をちゃんとしてくれるので嬉しいです。
記述46	Q3. お湯がぬるい時がある。
記述47	誰かはわからないが、トイレに長い間入っている。トイレに行こうと思っても、なかなか出てくれず、トイレに入れない時があった。
記述48	行事は楽しめました。ちゃんと時間を割いて話を聞いてくれる。
記述49	言いたいことは特にない。弟がいる、よく来てくれる。
記述50	平穏無事にやらしてもらってます。
記述51	魚が好き。入浴毎日したい。

## 10. 集計結果分析

Q1.住環境については「満足」「ほぼ満足」あわせて半数を超える結果となりました。ただし「普通」が 25.5%あり、全設問の中で比較すると「普通」の割合が一番多くなっております。特養がご利用者の方にとって生活の場である以上、住環境は重要な要素であり快適さの指針でもあります。そのため「普通」という評価にとどまることなく、より多くの方に快適さを感じていただけるよう環境の改善に努めていきたいと思っております。

Q2.食事については「満足」「ほぼ満足」あわせて 66.1%と、最も満足度が高い結果となりました。「わからない」も 3.2%と少なく、多くの方にご回答いただきました。自由記述欄にも食事に関するご意見を多くいただいております。また、食事の満足度調査や嗜好調査も行っておりますので、それらのご意見を含め、より良い食事を提供できるよういっそうの取り組みを行っていききたいと思っております。

Q3.入浴については「満足」「ほぼ満足」あわせて 64.1%という評価をいただきました。しかし反面「不満」「やや不満」があわせて 13.1%と、他の設問に比べ不満の割合が高くなっています。自由記述欄では「もっとゆっくり入りたい」「回数を増やしてほしい」とのご意見が多くみられましたので、それらのご意見を反映していけるよう努めたいと思っております。

Q4.日中の余暇活動については「わからない」との回答が半数を占めました。「満足」「ほぼ満足」はあわせて 32.4%となっています。特養での生活を楽しんでいただく上で余暇活動の位置付けは大切なものですので、ご利用者のみなさまに少しでも楽しんでいただけるよう、今後より積極的に取り組んでいきたいと思っております。

Q5.行事等の取り組みについては「満足」「ほぼ満足」あわせて 41.4%という評価をいただきました。「わからない」と回答された方も 40.0%おられますが、「不満」「やや不満」があわせて 1.4%と、他の設問と比べて不満度が低い項目と言えます。大きな行事や催しはご利用者のみなさまも楽しみにして下さっていると思っておりますので、より良い内容で行事を開催できるよう取り組んでいきたいと思っております。

Q6.職員の言葉遣いや態度等については「満足」「やや満足」あわせて 54.3%と半数を超えるものの、「不満」「やや不満」の割合も 9.9%と他の設問に比べて高くなっています。自由記述欄でも好ましくない職員の対応についての記述がみられましたので、ご利用者のみなさまに職員一人ひとりが丁寧に接することが出来るよう、今後いっそうの指導を行っていききたいと思っております。

Q7.職員の介護技術については「満足」「ほぼ満足」あわせて 55.1%の評価をいただきました。今年度の取り組みとして、研修会などの機会を増やし、介護技術を勉強できる環境作りに力を入れていきたいと思っております。



Q8.職員の対応については「満足」「ほぼ満足」あわせて 59.0%という評価をいただきました。しかし一方で自由記述欄では職員の対応に関する要望もいくつかみられましたので、ご利用者の方お一人おひとりの希望に添った対応を心がけ、丁寧な対応ができるよう、取り組んでいきたいと思ひます。

Q9.当施設に連絡または訪問された際の対応については、「わからない」が最多で 63.7%を占めました。こちらはご家族向けの設問であり、ご利用者の方へのアンケートの設問としてはややそぐわなかったかと思ひれます。この項目につきましては次回へ向けて検討したいと思ひます。

Q10.ケアプランの内容についても「わからない」が最多で 72.4%となりました。本来ならば最も重要な項目ですが、まだまだ力不足でみなさまのご理解を得ることが出来ていないと反省しています。ケアマネージャーを中心に今後の対応策を考え改善を図ります。

Q11.医療・看護体制については「満足」「ほぼ満足」があわせて 42.6%となる一方で「わからない」が 35.8%となりました。ご利用者の方には「医療・看護体制」と問うのではなく、別の表現の方がわかりやすかったかと思ひれます。次回は医療・看護体制について、もっと具体的でわかりやすい・答えやすい設問を用いたいと思ひます。

Q12.個別機能訓練につきましては「わからない」が最多で 58.9%となりました。個別機能訓練は現在ご希望の方への実施となっておりますので、今後はできるだけ多くの方へ機能訓練を行っていただけるよう、機能訓練士の増員も含めて取り組んでいきたいと思ひます。

Q13.緊急時の対応についても「わからない」が最も多く 63.7%となりました。こちらもご家族向けの設問であり、ご利用者の方へのアンケートの設問としてはややそぐわなかったかと思ひれます。この項目につきましても次回へ向けて検討を行いたいと思ひます。

Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気かどうかについては「不満」「やや不満」あわせて 13.5%と、他の設問に比べ不満の割合が高くなっています。職員の多くが平成 23 年度 4 月からの配属であり、ご利用者の方との関わりの期間がまだ浅いことも関係しているのではないかと推察されます。早く信頼関係を構築していただけるよう、いっそうの努力をしていきたいと思ひます。

Q15.意見や苦情に対する施設の対応にも「わからない」が 44.5%と半数近くを占めています。設問の文章がやや抽象的で答えにくかったかと思われるため、次回に向けて文言・表現等検討したいと思ひます。

Q16.プライバシー・個人情報の保護に関しても「わからない」が 40.7%と最も多く、やや答えづらかった項目かと思われます。もっと具体的な表現を用いるなど、設問を検討していきたいと思います。

Q17.サービス改善の取り組みに関しても「わからない」が 49.3%と半数近くになりました。職員の増員や事務所の土日祝日の開所、リフトバスの導入などの取り組みは、ご利用者の方々にそれらの取り組み自体が伝わりにくいのではないかと推察されます。次回に向けて設問文を再考したいと思います。

Q18.情報公開や情報開示の取り組みについても「わからない」が 73.2%を占めました。平成 23 年度中にホームページを作成し、外部に向けた情報発信に取り組んできましたが、ご利用者の方がホームページを見ることは難しいです（ホームページを印刷してファイルに閉じ、各フロアに置いてはありますが）、「情報公開」「情報開示」といった言葉も伝わりにくかったと推測されます。今後は、ホームページの周知を図っていきたくと考えています。にこにこ便りはご利用者の方にご覧いただいていますので、平成 24 年度はにこにこ便りの充実にも努めていきたいと思います。

Q19.民間の社会福祉法人の運営になった満足度についても「わからない」が 54.5%と最多数を占めました。平成 23 年 4 月以降の入所の方も多いことに加え、設問文が漠然としていて答えづらかったのではないかと推察されます。次回に向けて文章表現などを検討していきたいと思います。また、「不満」「やや不満」あわせて 6.7%となっており、これには、以前からの人間関係が突然なくなってしまったことに対する不安感も含まれているのではないかと推察しています。

Q20.施設サービスの総合的な満足度としては「満足」「ほぼ満足」あわせて 52.3%の評価をいただきました。しかしながら、全ての方に満足いただいているわけではなく、また“お世話になっているのだから文句を言っはいけない”と、思っらっしゃるご利用者の方がおられるであろうことも念頭に置き、お一人おひとりの生活の質を高めることができるよう、第 1 特養での生活を幸せなものと感じていただけるよう、今後も職員一同、精一杯努めていきたいと思っます。

### 〈自由記述について〉

#### ・自由記述 1、2、9、20、22、41、51 について

入浴回数は週 2 回になっていますが、今後は介護上の理由により必要な方に関しては入浴回数の個別対応ができるよう取り組んでいきたいと思っております。夏場も必要であれば、規程の入浴以外にもシャワー浴や清拭なども設けたいと思っております。

また、もっとゆっくり入浴したいというご希望も多くでていますので、個浴、特別浴の時間を調整し、できるだけご希望に添えるよう努めたいと思っております。

#### ・自由記述 4 について

食事については、全国的にも大手の委託給食会社を採用し、食材費も増額しています。味付けは個人の好みもありますので、嗜好調査などで細かく対応したいと考えていますが、客観的に考えると以前と比較して食事の質が落ちたということはないと考えています。

職員数も大阪市直営時代より少ないのではとのご指摘ですが、統計的には以前よりも介護職員の人員数は増えています。来年度は更に介護職員を増員しサービスの充実を図ります。

#### ・自由記述 5 について

おむつ代が高額になっているのではとご心配なさっているということですが、説明不足で大変申し訳ありません。おむつ代は介護報酬の中に含まれていますので、個別に使用量が増えましても請求することはありません。ちなみに、大阪市直営時代に比べますとおむつも品質の高い物を使用しております。

#### ・自由記述 7、36 について

苦情が言える雰囲気ではないとのご指摘、真摯に受け止めたいと思っております。ご利用者のみなさまとの関係を深めることで、苦情やご意見を言い出しやすい生活環境を作るように努力いたします。

#### ・自由記述 12、17 について

もっと外出の機会を増やしてほしいとのことですので、来年度は個別対応の外出行事を増やし、より充実した生活を送れますよう支援したいと考えています。

#### ・自由記述 14 について

お風呂の順番を公平にしてほしいとのことですが、順番に関しては変更も可能ですので、遠慮せずにお申し出ください。

#### ・自由記述 16、29 について

言葉遣いが荒い職員がいるとのご指摘については、事実確認を行う中で至急に改善いたします。丁寧な介護を目指しているにもかかわらず、一部の職員のために不愉快な思いをさせてしまい本当に申し訳ありません。

・自由記述 18 について

お花見がしたいというご意見ですが、4/10 に養護老人ホーム敷地内でお花見を予定しています。また、4/16 には造幣局の観桜会にも参加の予定をしています。もちろん、桜の咲いている時期はいつでも個別にお花見外出ができるように対応したいと思います。

・自由記述 20 について

メニューの関係で、ご飯の朝食の時にパンに変更した場合はお味噌汁がそのまま出るというご指摘ですが、今までご希望に添うことができず申し訳ありませんでした。4 月からはスープや牛乳で対応できるようにしています。

医師の声が大きいのは、高齢者のみなさまが一般的に聞こえにくいということを考慮して、大きな声でわかりやすく話しているためですのでご了承ください。

・自由記述 21 について

郵便物を開封してみなさまに届けたのでしたら、大変申し訳ないと反省しています。プライバシーの侵害にならないように事実確認をして職員教育を徹底します。

・自由記述 22 について

ナースコールの対応が遅いとのことのご指摘に関しては、現場での改善事項の一つにあげていますので、早急に改善いたします。

・自由記述 24 について

食事介助で足を組んで片手で介助しているとのことのご指摘がありましたが、事実ならばあってはならない対応だと深く反省し陳謝いたします。そういう振る舞いがないように職員教育を徹底します。

・自由記述 25 について

クラブ活動への参加は自由ですので、参加希望をどんどん職員にお伝えください。

・自由記述 30 について

粥だけでは食べられないということですが、粥の他に副菜を用意していますので一緒に食べていただきたいと思います。

普通食を食べたいとのことのご意見ですが、できるだけご希望に添いたと思います。嚥下の状態などでどうしても医師から制限がかかる場合もありますのでご了承ください。

・自由記述 35 について

リハビリは更に充実できるように環境を整備中です。

・自由記述 36 について

おむつ交換時の臭いについては、スプレー型消臭剤を使うことで対応をしております

が、多床室の場合はどうしても限界がありますので、ご了承くださいたいと思います。

野菜を増やしてほしいとのご希望ですが、特養の場合は管理栄養士がメニューを作成していますので、野菜類も十分な量が提供されています。

・自由記述 37 について

旅行をしたいとのご希望ですので、個別外出として一泊旅行の企画なども検討していきたいと考えています。

・自由記述 44 について

行事が少ないとのご指摘ですが、平成 24 年度は施設内外の行事、各階の行事などを充実させ、以前よりもスケールアップした行事を企画していきたいと思います。

## 1 1. 総括

今回のアンケートは、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なく、全ご利用者を対象としました。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。

ご利用者の方の人権を尊重するという観点からあえて全ご利用者を対象とし、また、家族アンケートと比較しやすいよう全く同じ設問にしました。しかし、調査者からは「設問の文章が難しく伝わりづらい」「設問を理解してもらうのが難しい」「選択肢が多く選んでもらうのが難しい」等の意見も多々ありました。そのため、集計結果にはやや曖昧さが含まれているかもしれません。設問によって答えやすいものと、答えにくいものにはっきりとわかれたのも特徴的といえます。食事や入浴など日常生活に即した設問には多くの方が答えておられ、自由記述でもご意見が多く出ています。逆に日常生活に即していない事柄や抽象的な表現については答えにくく“わからない”が多い結果となってしまいました。

これら反省点を踏まえ、次回実施の際には具体的で答えやすい質問・選択肢の作成、ご利用者の方の日常生活に沿ったご利用者目線でのアンケート作成を心がけたいと思います。

自由記述では食事・入浴への要望や職員への要望、その他生活にかかわる要望等について、多岐にわたって具体的なご意見をいただきました。これらご意見を参考に改善できる点は改善に努め、可能な限りご利用者の方の希望に添った生活を実現できるよう取り組んで参ります。

食事以外のサービスについて尋ねたアンケートは今回が初めてでしたが、ご利用者の方に様々なご意見をいただきました。アンケートの重要性を再確認するとともに今後もこのような機会を設けて定期的に満足度調査を行い、施設運営に反映していきたいと思えます。

弘済院第1特養が指定管理者による運営となることが決まり、昨年4月には職員も多くが入れ替わりました。その変化に伴う不安と混乱を最も引き受けられたのは、他ならぬご利用者の方々であったと考えます。大きな変化をただ受け入れるしかないという状況において、それでも新しい体制にご協力くださり、なおかつ職員に元気や笑顔を与えてくださったご利用者のみなさまに、職員一同深く感謝を申し上げます。

指定管理者として運営を引き受けたからには、どこにも負けない素晴らしい施設作りをしたい、というのが私ども社会福祉法人みなと寮職員全員の願いです。その願いを実現できるよう、日々努力を重ね、ご利用者のみなさまとともに歩んでいきたいと思えます。

## 平成23年度 弘済院第1特別養護老人ホーム 家族アンケート 結果報告

### 1. はじめに

平成23年4月より、社会福祉法人みなと寮が大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームの指定管理者として運営を開始して1年が経ちました。大阪市直営の施設から民間法人の運営へと変わり、管理運営面・介護サービス面ともに色々な変化があったかと思えます。当法人としましては利用者サービスの質を改善すべく様々な改善を行って来たつもりですが、その試みをご家族のみなさまにどのように受け止められているのか、アンケートの結果を参考に1年間の施設サービスの総括を行うとともに、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

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームを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

平成24年3月1日時点で、大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームを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。

※入院中の方のご家族にも送付しています

※成年後見人制度をご利用中の方は後見人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

平成24年3月9日～平成24年3月24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）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、もしくは再編集して公表する。

※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	233
回収数	146
有効回収数	146
有効回収率	62.7%

配布したアンケートは 233 通、内、返送されたアンケートは 146 通で、回収率は 62.7 %でした。返送されたアンケートは全て回答の記入があり、無効回収数は 0 となっています。

## 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。



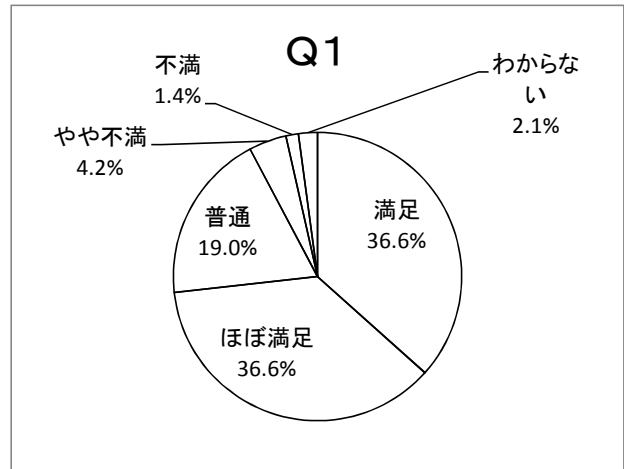
平成23年度 家族アンケート集計結果

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)について満足されていますか？

1	満足	52	36.6%
2	ほぼ満足	52	36.6%
3	普通	27	19.0%
4	やや不満	6	4.2%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	3	2.1%

142

7	無回答	4
---	-----	---

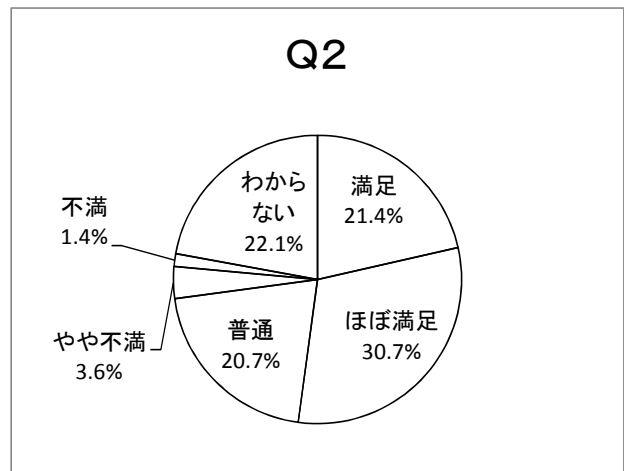


Q2.食事の内容に満足されていますか？

1	満足	30	21.4%
2	ほぼ満足	43	30.7%
3	普通	29	20.7%
4	やや不満	5	3.6%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	31	22.1%

140

7	無回答	6
---	-----	---

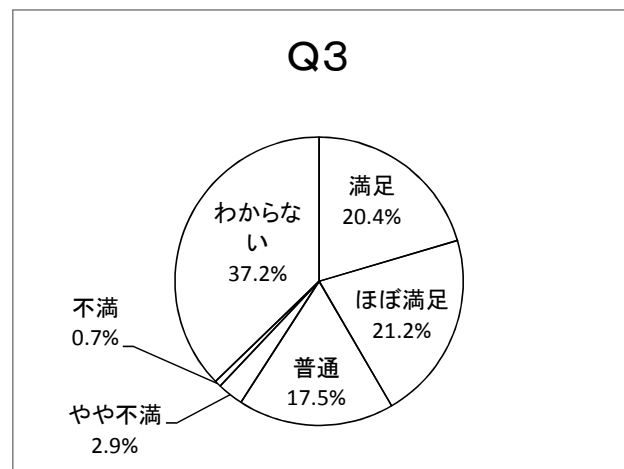


Q3.入浴の内容に満足されていますか？

1	満足	28	20.4%
2	ほぼ満足	29	21.2%
3	普通	24	17.5%
4	やや不満	4	2.9%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	51	37.2%

137

7	無回答	9
---	-----	---

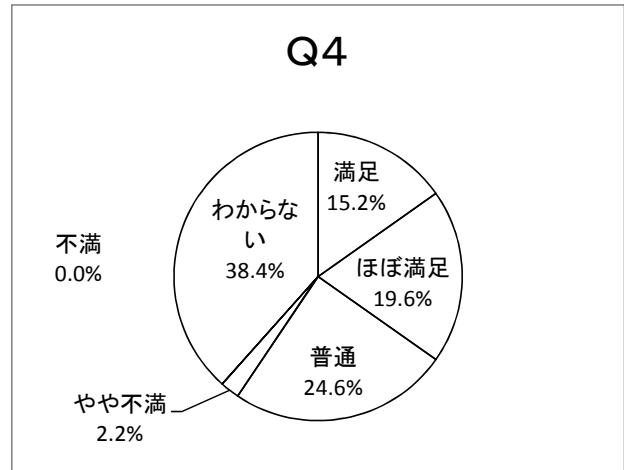


Q4.日中の余暇活動(クラブ活動など)について満足されていますか？

1	満足	21	15.2%
2	ほぼ満足	27	19.6%
3	普通	34	24.6%
4	やや不満	3	2.2%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	53	38.4%

138

7	無回答	8	
---	-----	---	--

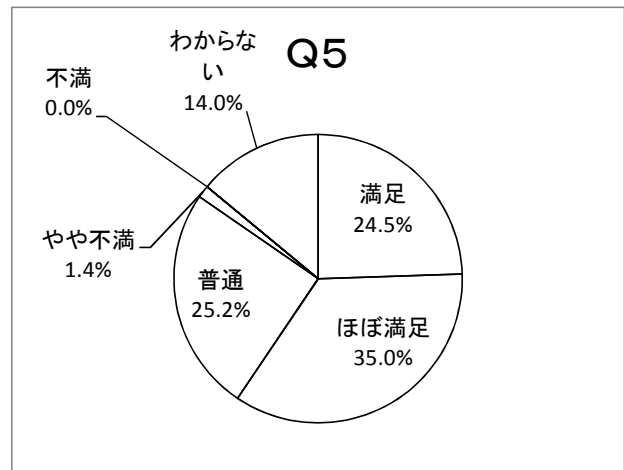


Q5.施設の行事や催しなどの取り組みについて満足されていますか？

1	満足	35	24.5%
2	ほぼ満足	50	35.0%
3	普通	36	25.2%
4	やや不満	2	1.4%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	20	14.0%

143

7	無回答	3	
---	-----	---	--

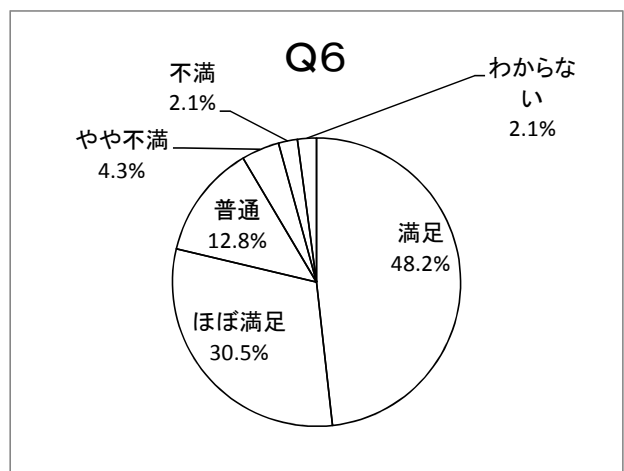


Q6.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

1	満足	68	48.2%
2	ほぼ満足	43	30.5%
3	普通	18	12.8%
4	やや不満	6	4.3%
5	不満	3	2.1%
6	わからない	3	2.1%

141

7	無回答	5	
---	-----	---	--

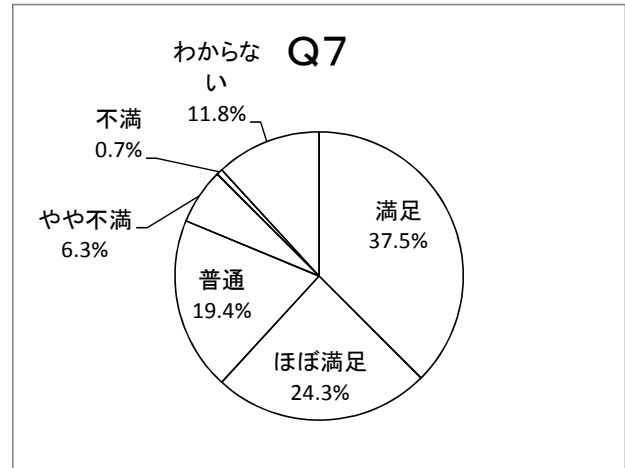


Q7.職員の介護技術に満足されていますか？

1	満足	54	37.5%
2	ほぼ満足	35	24.3%
3	普通	28	19.4%
4	やや不満	9	6.3%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	17	11.8%

144

7	無回答	2
---	-----	---

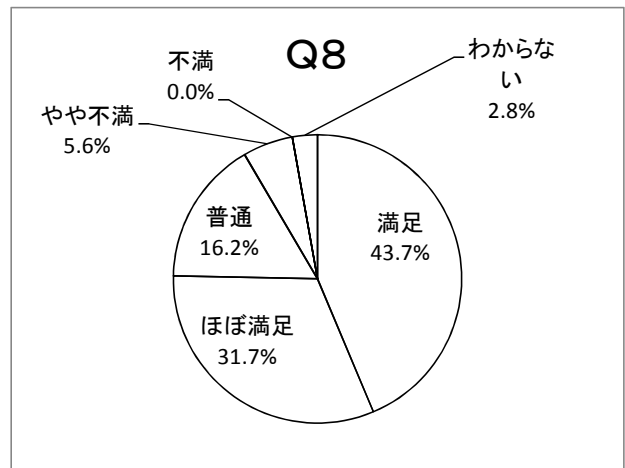


Q8.職員の対応に満足されていますか？

1	満足	62	43.7%
2	ほぼ満足	45	31.7%
3	普通	23	16.2%
4	やや不満	8	5.6%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	4	2.8%

142

7	無回答	4
---	-----	---

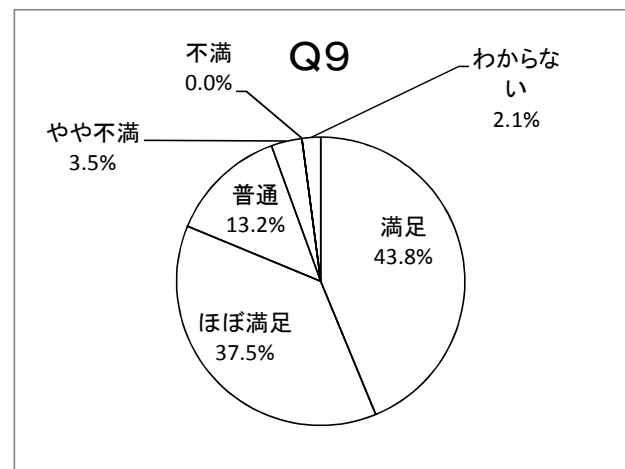


Q9.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？

1	満足	63	43.8%
2	ほぼ満足	54	37.5%
3	普通	19	13.2%
4	やや不満	5	3.5%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	3	2.1%

144

7	無回答	2
---	-----	---

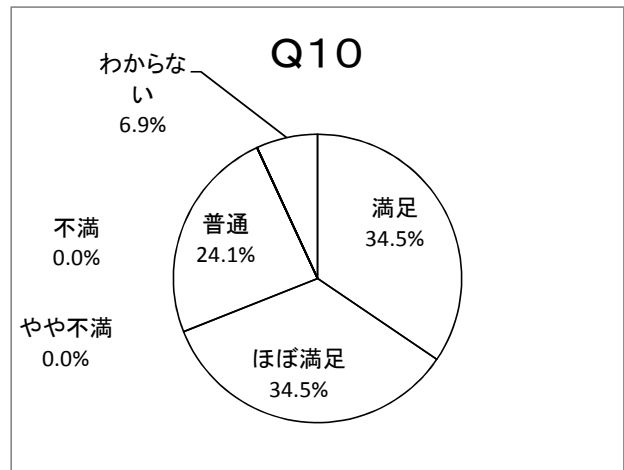


Q10.ケアプランの内容に満足されていますか？

1	満足	50	34.5%
2	ほぼ満足	50	34.5%
3	普通	35	24.1%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	10	6.9%

145

7	無回答	1	
---	-----	---	--

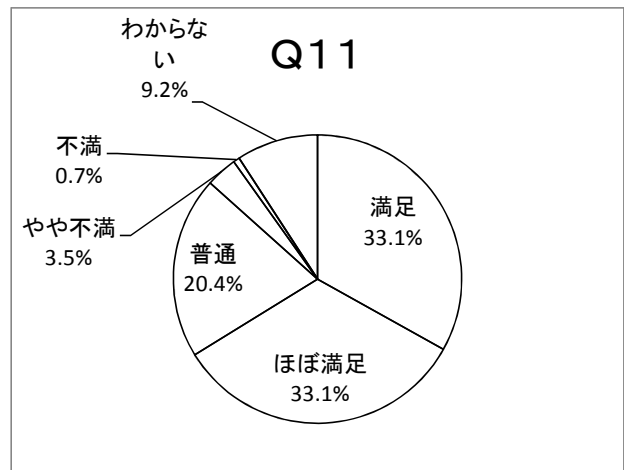


Q11.医療・看護体制について満足されていますか？

1	満足	47	33.1%
2	ほぼ満足	47	33.1%
3	普通	29	20.4%
4	やや不満	5	3.5%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	13	9.2%

142

7	無回答	4	
---	-----	---	--

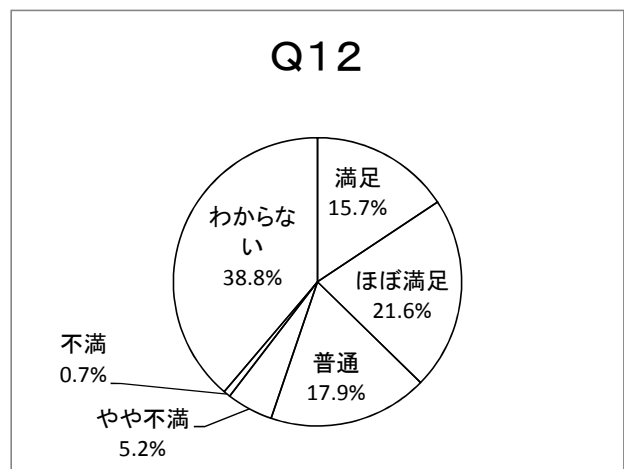


Q12.個別機能訓練(リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	21	15.7%
2	ほぼ満足	29	21.6%
3	普通	24	17.9%
4	やや不満	7	5.2%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	52	38.8%

134

7	無回答	12	
---	-----	----	--

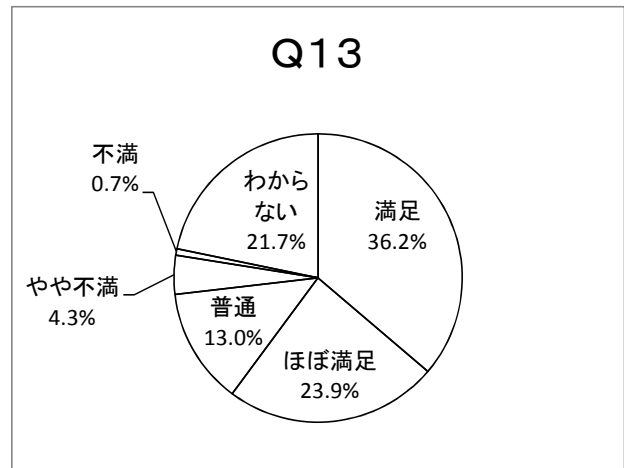


Q13.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？

1	満足	50	36.2%
2	ほぼ満足	33	23.9%
3	普通	18	13.0%
4	やや不満	6	4.3%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	30	21.7%

138

7	無回答	8	
---	-----	---	--

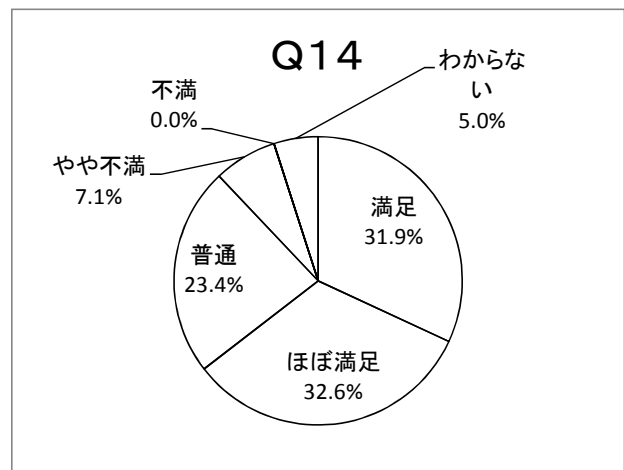


Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

1	満足	45	31.9%
2	ほぼ満足	46	32.6%
3	普通	33	23.4%
4	やや不満	10	7.1%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	7	5.0%

141

7	無回答	5	
---	-----	---	--

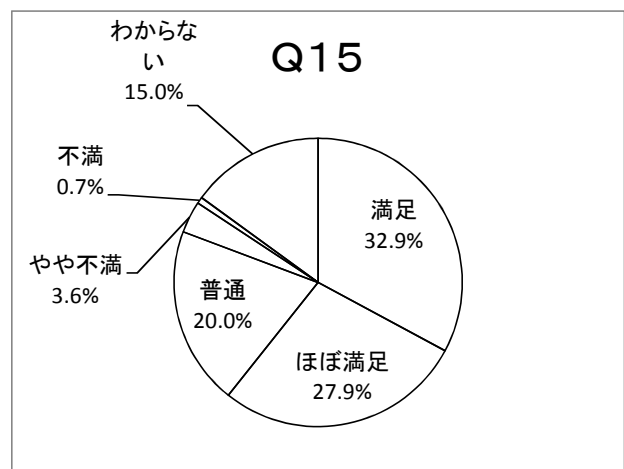


Q15.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

1	満足	46	32.9%
2	ほぼ満足	39	27.9%
3	普通	28	20.0%
4	やや不満	5	3.6%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	21	15.0%

140

7	無回答	6	
---	-----	---	--

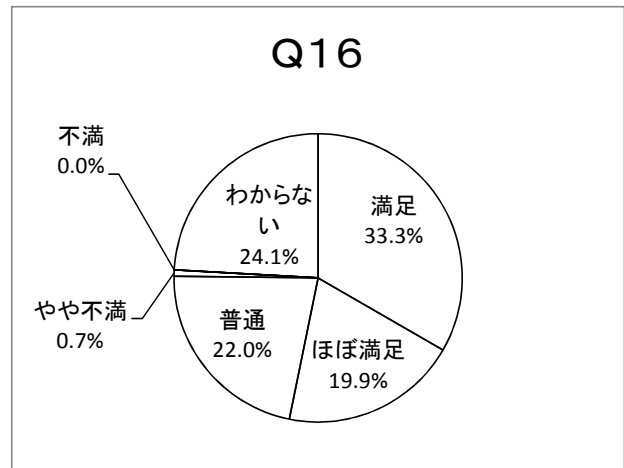


Q16.プライバシー、個人情報は守られていますか？

1	満足	47	33.3%
2	ほぼ満足	28	19.9%
3	普通	31	22.0%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	34	24.1%

141

7	無回答	5
---	-----	---



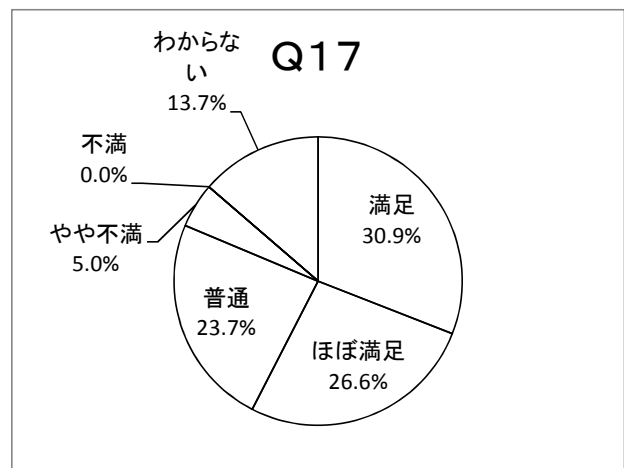
Q17.サービス改善の取り組みに満足されていますか？

(事務・介護支援・生活相談・看護の365日対応、受付時間と面会時間の延長、リフトバスの活用、食事の充実、館内清掃の強化、介護・看護職員の2.3:1配置など)

1	満足	43	30.9%
2	ほぼ満足	37	26.6%
3	普通	33	23.7%
4	やや不満	7	5.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	19	13.7%

139

7	無回答	7
---	-----	---



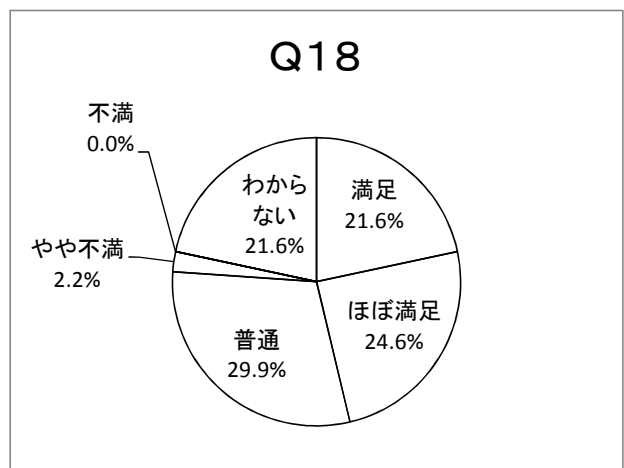
Q18.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？

(ホームページの開設、にこにこ便りの充実、事故報告の徹底など)

1	満足	29	21.6%
2	ほぼ満足	33	24.6%
3	普通	40	29.9%
4	やや不満	3	2.2%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	29	21.6%

134

7	無回答	12
---	-----	----

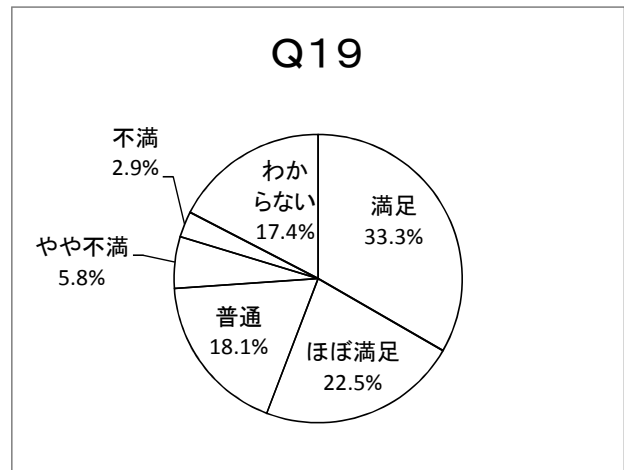


Q19.大阪市の直営から、民間社会福祉法人の運営になりどのように感じていますか？

1	満足	46	33.3%
2	ほぼ満足	31	22.5%
3	普通	25	18.1%
4	やや不満	8	5.8%
5	不満	4	2.9%
6	わからない	24	17.4%

138

7	無回答	8
---	-----	---

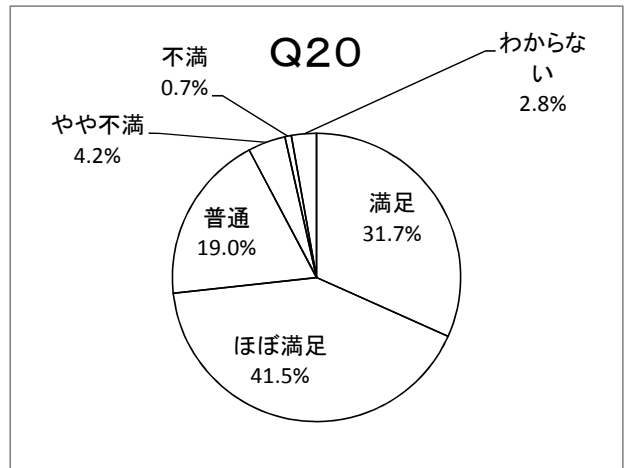


Q20.総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか？

1	満足	45	31.7%
2	ほぼ満足	59	41.5%
3	普通	27	19.0%
4	やや不満	6	4.2%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	4	2.8%

142

7	無回答	4
---	-----	---



〈自由記述〉当施設のサービス内容、職員対応、設備などで、ご意見または改善要望等がありましたら自由にご記入してください。

※自由記述の掲載に関しましては、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。

記述1	個人の食事内容を連絡してほしい。たとえば、朝食・・・米飯、かゆ、パン・・・？ 昼夕食・・・普通食、きざみ食・・・？どういう形態で何を提供していただいているのか、教えてほしい。
記述2	いつもいねいに対応していただきありがとうございます。おおむね家族は月に一度くらいしか訪問しないので、ふだんの生活についてはわかりかねます。ただ本人の態度から職員の好きずきがわかるような気がします。
記述3	ホームページ上にご利用者様が写真掲載されていましたが、ご本人様、家族様からの了解は得られていますか？特定の方だけですか？面会時に、家族から尋ねる前に、スタッフさんからの近況報告をして頂きたい。
記述4	職員によって差があるが、丁寧な職員さんも多いのですが、中には上から目線の職員もいると感じます。それは救護施設での対応が基にあるのではないのでしょうか。また、施設長が交代されましたが、その案内はありましたでしょうか。なぜ短期間で交代になったのでしょうか？若い職員さんで、やけに丁寧な言葉を使おうとして無理していると感じる時があります。事務処理については遅いと感じます。
記述5	全体に見て満足しております。
記述6	高齢の為、そちらへの訪問も代理を頼む状態ですので、安心してお願いしています。
記述7	今のままで良いと思います。助かっております。感謝致しております。これからも頑張ってください。
記述8	以前より対応がキメ細かくなったと思います。土・日に事務所が開いているので、相談や支払いがしやすくなりました。
記述9	弘済院病院とみなと寮内内科との情報が共有されていないのではないかと、内科の先生が入所者全員の飲んでいる薬を知ってほしい。
記述10	面会時の用紙をバラ紙でなく、ノートバインダー式にした方が記入する側も、整理する側も楽になるのではないのでしょうか。
記述11	大阪市の直営から一民間の話の時は、当所は少しは心配でしたが、結果的すべて現在の方が良く感謝致しております。どうぞ宜しくお願い致します。



記述12	外出することが少なすぎる
記述13	生活環境の良さにビックリしました。私共もこのような所で生涯をおえたらと感じました。職員さんも個人的な相談も親切に対応助言も頂き感謝しております。
記述14	弟が大事にして頂いてほんとうにありがとうございます。
記述15	大変世話になって居りながら一度も見舞いにも伺いしていない事を非常に苦しみます。その為しっかりした答が出来ませんが、いつもの情報で何もかも満足して居ります。それで満足していると答えさせて頂きました。感謝して居ります。車いすの件喜んで居りますか。お世話になりました。
記述16	施設内全体の清掃は満足も、個室内全体の臭気、トイレの汚れ、室内のホコリ、ゴミなどの清掃を、お願いしたいと思います。
記述17	運営が変わってから、新しい事ができたり、変化したりしてなじめない。以前に比べ、コミュニケーションがとれない。
記述18	いつも良くしていただいて感謝しております。本人も気に入って心地よく過ごしています。これからもよろしくお願ひします。
記述19	良くしていただき感謝しています。
記述20	スタッフの方々が、テキパキと手際よく、いつも感心しています。おまかせして安心しています。
記述21	お世話になりありがとうございます。入所させて頂いて日が浅いので、まだわからないというか、経験していない事もありますので、御満足頂ける回答となっておりますが宜しくお願ひ申し上げます。
記述22	入所した所で職員様等に大変お世話になって居ります。皆様いやな顔もされず初めての私でもきびきびと仕事をして頂き感謝して居ります。
記述23	リハビリにもっと力を入れて下さい。あきらめずに投げ出さず。トイレの照明で主任、1階事務職員に注意したけど、交換されていなくて残念。エプロン(私物)洗い物を頼んだら戻ってこなかった。
記述24	大阪市の方が運営されていた時は介護に温かみがありました。現在は入居者を観ているのではなく見ているような気がします。これは私の感じ方の問題かもしれませんが、対応が事務的にすぎるようです。

記述25	赤ちゃん言葉を使う若い職員が多いと感じます。
記述26	非常に満足しております。
記述27	感謝致しております。有難うございます。
記述28	男性がお世話になっていますが、月2回見舞いに行っていますが、いつもシーツが汚れています。よろしくお願ひ致します。
記述29	担当の職員さんはとても良くしてくれて俄母もよろこんでいます。通帳がない為振り込みが迷います。事前に〇〇日に〇〇円引き落としますの通知があったら助かります。
記述30	家族としても安心できますのが一番有りがたいです。とても嬉しいです。感謝しています。
記述31	毎回いろいろとお心配りを感謝あるのみです。私共の場合入所させて頂いている者が大変高齢にて、本人はもう何も分からないと思います。ただ日々我慢をしないで無事であれば全て私共は満足でございます。常に入居している者と同じに感謝申して居ります。
記述32	いつも情報を送って頂いて感謝しています。ありがとうございます。
記述33	昨年入所させて頂き、ほぼ月1回程度のペースで見舞いに行かせていただいておりますが、受付時や面会、面談時の職員の皆様の対応、ことばづかいに満足しています。入所者本人はもとより家族への配慮も感じます。今後もこういった心配りの出来る職員への教育、研修に力をいれていただくようお願いいたします。
記述34	職員の方々の挨拶が、時々、なおざりになっています。
記述35	いつも大変お世話になっています。またいろんな催しを通じて入所者の人たちを楽しませていただいております。ありがとうございます。忙しいとは思いますが、是非、入所者の話相手になっていただき、いろんな人がおられますが(入所者)相手の気持ちをいたわって、よりよいサービスをお願いします。
記述36	日中に面会出来ることが少ないのですが、日々の母の状況を端的に教えて頂ける何かがあれば、より有り難く存じます。いつもお世話になり有り難うございます。
記述37	クラブ活動では、本人がどのような活動にどの程度参加させてもらっているのか、家人として把握しえておりません。本人が楽しめているのか否かも、本人の言葉からは判りきれないところがあります。家人訪問時に在勤中のCWさん等からもう少し細かめに(例えば週単位くらいでも・・・)「今週はこのような過ごし方をしましたよ」等、(2Wに1回でも)知らせていただけると、今となっては本人へのこころの援助しかできない家人としてはとても有りがたいです。

記述38	適切な介護をありがとうございます。職員の方々のご苦労は大変なものだと感謝しております。どうぞ皆様、ご自愛下さいませ。家族に出来ますことは、どんどん協力していきたいと思ひます。ご指導下さい。
記述39	清掃に関して、ベッド廻りによく、ほこりが溜っている。窓辺り、ベランダが汚い。
記述40	職員の皆様、毎日ご苦勞様です。有難うございます。
記述41	以前にくらべて清掃については美しくなっているように感じますが、以前の方が活気があった様に感じます。
記述42	入浴の回数を増やしてほしい。
記述43	入居者本人の意向を機会ごとにアンケートの上…開示乞。 食事の改善(よりよい)を本人の意向留意の上、アンケート開示乞→ケーティングの形態はどうなりましたか…。 喫煙室利用がないのなら…→他にリハビリ含めたゲーム室などに改良してはどうか。 総会の意見の開示(解決案含めて)を書面で各位に配布(HPのみでなく) HPでの意見・質問の受付はできるのでしょうか？(mail・etcで…)
記述44	回答について、実際に立ち会っていないので、よくわかりません。大変なお仕事である事いつも感謝しております。再々面会に行けないので、申訳なく思っています。宜しくお願ひ致します。
記述45	満足しています。これからも宜しくお願ひします。
記述46	入所させていただいて半年ですので、細かいこと等、と入所以前(大阪市直営)のことはわかりませんが、現状は皆様良くやっただいており、満足・感謝致しております。今後共宜しくお願ひ致します。
記述47	いつもお世話になりありがとうございます。家族としては常時居る訳ではなく、施設に訪問しても数時間という短時間の中では、入浴の内容やリハビリの内容等見えない部分も多い為、質問事項には「わからない」ことが多いと感じます。質問する対象を「家族・本人」等分類してみてもどうでしょうか？
記述48	気配りの対応をしていただいておりますが、時には日中一人で忙しく対応されていて大変な様子見受けられます。人員を増やす事は無理なんでしょうか。それとも日によってユニットに応援に回ることもOKでは？
記述49	民間運営になると不安でしたが、変わりなく対応して下さっているの、有難いです。
記述50	クリーニングに出した下着が一部返却されない時がありましたが、しかたないのでしょうか。
記述51	大阪市の直営から変わると分かった時には、正直不安がりましたが、職員の皆様が若い方々を中心にもかかわらず、お年寄りに寄りそいながら職務をこなされている姿に、感謝し、頭が下がる思いでおります。公営以上に、施設をフル活動されての取り組みに感心もしております。今後ともがんばってください。

記述52 皆さんが必ずあいさつされるのが良い。比較できない設問には、わからないと答えました。

記述53 職員さんが心身共安定して穏やかな介護が出来る環境を保って下さい。マニュアルで、締めつけることの少ないことが利用者にとって安心していただける事につながるのではと思っています。

記述54 いつもお世話になります。優しく応待して頂きありがとうございます。今後もよろしくお願いします。

記述55 衣服の件ですが、気に入らなければ変えて下さいますし、今迄通りで満足しております。1, 2割の方は自分の服ではないとだめだと言う事は聞いておりましたが。

## 9. 集計結果分析

Q1.住環境については「満足」「ほぼ満足」を併せて 73.2%という評価をいただきました。しかしながら自由記述欄で清掃が行き届いていない旨のご指摘もありましたので、快適な環境作りのため今後いっそうの取り組みを行っていききたいと思います。

Q2.食事については「満足」「ほぼ満足」「普通」「わからない」でほぼ4分割された結果となりました。食事につきましては、施設として特に力を入れていきたい課題ですので、より多くの方に満足いただける食事を提供できるよう努めていききたいと思います。また食事について利用者アンケートで答えてくださっている方も多いので、それらのご意見を反映していけるよう努めたいと思います。

Q3.入浴については「わからない」が 37.2%で最多の割合となりました。入浴についても利用者アンケートにて答えてくださっている方も多いので、それらのご意見を反映していけるよう努めたいと思います。

Q4.日中の余暇活動についても「わからない」が 38.4%で最多の割合となりました。ただ、満足度が「満足」「ほぼ満足」を併せて 34.8%と他の設問と比較してやや低いことから、今後は余暇活動により積極的に取り組んでいききたいと思います。

Q5.行事等の取り組みについては、「満足」「ほぼ満足」を併せて 59.5%の評価となりました。今年度は、昨年度の経験を踏まえより良い内容で充実した行事を開催したいと思えます。

Q6.職員の言葉遣いや態度等について、「満足」「ほぼ満足」を併せて 78.7%の評価をいただきました。ただ、「不満」「やや不満」が併せて 6.4%あり、自由記述欄でも好ましくない職員の言動についての記述もみられましたので、今後は職員一人ひとりが自覚を持ち、丁寧な対応が出来るように指導を行っていききたいと思います。

Q7.職員の介護技術については「満足」「ほぼ満足」を併せて 61.8%の評価をいただきました。ただ一方で「不満」「やや不満」が併せて 7.0%みられます。介護技術に関しては特養という施設がら日々の研鑽が必要ですので、定期的に内部研修会を開催するとともに外部の研修会にも参加し、職員が技術を磨いていけるような環境作りに取り組んでいきたいと思えます。

Q8.職員の対応については「満足」「ほぼ満足」併せて 75.4%の評価をいただきました。ただし前述しましたとおり自由記述では職員の対応に関するご指摘もいただいておりますので、全職員がどなたに対しても丁寧な対応が出来るよう指導を行っていききたいと思います。

Q9.当施設に連絡または訪問された際の対応については、「満足」「ほぼ満足」を併せて

81.3%という高評価をいただきました。ただ、自由記述におきましては「訪問時にもっと様子を教えてほしい」といった記述も散見されましたので、今後、ご家族の来所時により丁寧な対応が出来るよう心がけていきたいと思えます。

Q10.ケアプランの内容については「満足」「ほぼ満足」を併せて 69.0%の評価をいただきました。「不満」「やや不満」のご回答もなく、多くのご家族に納得いただけていると推察できる結果となりました。今後もご利用者の方に快適に過ごしていただけるよう、ケアマネージャーをはじめ全職員で取り組んで参りたいと思えます。

Q11.医療体制については「満足」「ほぼ満足」併せて 66.2%の評価をいただきました。医療の体制につきましては、看護師の増員等、体制の拡充を図る取り組みを今年度も行っていく予定です。

Q12.個別機能訓練につきましては「わからない」が 38.8%で最多の割合となりました。個別機能訓練につきましては現時点ではご希望の方のみが対象となっておりますが、今後は機能訓練士を増員し、対象の方を拡充していくことも検討しています。

Q13.緊急時の対応については「満足」「ほぼ満足」あわせて 60.1%という評価をいただきました。「わからない」と回答された方も 21.7%おられますが、入所以後とくに急変がなかった方かと推測されます。病気・事故の際は適切で迅速な対応が要されますので、今後もいっそうの取り組みを心がけていきたいと思えます。

Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気かどうかについては「満足」「ほぼ満足」で 64.5%になるものの、「やや不満」も 7.1%みられました。今後いっそうご家族との信頼関係を大切にしていくとともに、“忙しそうなので相談できない”といったことのないよう、話しやすい雰囲気作りにも努めていきたいと思えます。

Q15.意見や苦情に対する施設の対応には「満足」「やや満足」が併せて 60.8%という評価になりました。ご意見箱への投書や苦情受け付け担当者への相談等でご意見を受け付けておりますので、いただいたご意見には担当者が返答し、必要に応じて結果の公表を行うなど、満足度を高める取り組みを行っていききたいと思えます。

Q16.プライバシー・個人情報の保護に関しては「満足」「ほぼ満足」「普通」「わからない」でほぼ4分割される結果となりました。当施設では「情報公開」を標語に掲げていますが、情報は公表と同時に保護の必要性も問われてくることから、情報セキュリティ及び個人情報保護に留意した情報の取り扱いを行っていききたいと思えます。また施設内におけるご利用者の方のプライバシーにつきましても、最大限尊重できるよう努めていききたいと思えます。

Q17.サービス改善の取り組みに関しては、「満足」「ほぼ満足」あわせて 57.5%という評

価をいただいた一方で「やや不満」が 5.0%となっています。サービス改善の取り組みは、大阪市直営であった施設を指定管理者として任された立場上、最も大切な取り組みであると位置付けています。土日祝日の事務所の開所や館内清掃の強化、食事の充実、人員配置の強化、施設内診療所の開設等をはじめ、施設サービスのあらゆる面において、ご利用者の方の最善を考え柔軟に改善していくことが当法人に求められている役割だと考えています。情報公開を通してサービス改善の取り組みについて知っていただき、その上でご利用者やご家族の方に高評価をいただけるよう、今後ともいっそう力を入れて取り組んでいきたいと思ひます。

Q18.情報公開や情報開示の取り組みについては「満足」「ほぼ満足」「普通」「わからない」でほぼ4分割される結果となりました。前述しましたように「情報公開」は当施設の標語として掲げており、ホームページで情報を発信する取り組みも始めています。当施設の情報公開について多くの方に知っていただき、尚かつご家族の方が求めておられる情報を発信していくことで高い評価をいただけるよう、積極的に取り組んでいきます。

Q19.民間の社会福祉法人の運営になった満足度は「満足」「ほぼ満足」を併せて 55.8%でした。「不満」「やや不満」は併せると 8.7%で、20 の設問中、「不満」「やや不満」の割合が最も高い設問でした。「わからない」と回答された方も 17.4%おられ、この方々は4月以降、みなと寮に運営が移って以降に入所された方々かと推測されます。大阪市直営の施設から民間の社会福祉法人へ運営が移ることについては、抵抗感や否定的なご意見も多かったであろうと推察されます。全員の方にご理解をいただくのはなかなか難しいのかもしれませんが、職員一同、民間の社会福祉法人として出来る限りの最善を尽くし、みなさまに満足していただけるサービスを目指して日々努力していきたく思ひます。

Q20.施設サービスの総合的な満足度としては「満足」「ほぼ満足」を併せて 73.2%となりました。多くの方から概ね満足との評価をいただきましたが、この結果に甘んじることなく、今後もより良いサービスを目指して改善に取り組んでいきたく思ひます。自由記述にていただいた貴重なご意見・ご指摘に感謝申し上げますとともに、出来る限りの改善を図っていきたく思ひます。そして、ご家族の方と職員が協力し合っご利用者の方を支えていけるような、風通しの良い施設作りに励んでいきたく思ひます。

## 〈自由記述について〉

### ・自由記述 1 について

食事の形態、内容につきましては管理栄養士 2 名が個別に栄養ケアプランを立てています。3 カ月に 1 回は更新を行い、半年に 1 回はご家族のみなさまに書面で同意を頂いています。

### ・自由記述 3 について

当法人は、社会福祉法人としては最も早く情報マネジメントの取り組みを始めてきました。情報の完全公開や情報セキュリティへの取り組みは、社会福祉の世界ではトップレベルの水準になっています。個人情報保護に関しましても、法人内の規程に沿った厳密な運営に努めています。

ホームページ上でご利用者の方の実際の生活や職員との関わり合いを伝えるには、写真を使用し視覚的に見やすくすることが効果的と考えています。

ホームページ及び広報誌に掲載する写真については、「写真掲載に関する同意書」にて同意をいただいた方のみとなっています。同意書の内容（同意か拒否か）につきましては、提出後でも変更可能ですのでケアマネージャーまでお申し出ください。

### ・自由記述 4 について

上から目線の職員の対応があるとすれば、事実を確認し至急に改善したいと考えています。救護施設の影響を心配されているようですが、救護施設においてもご利用者のみなさまに対する対応は基本的に老人ホームと同じです。なお、今年度は救護施設から第 1 特養に転勤した介護職員は一人もおりません。

施設長の交代につきまして法人の人事権の中で行われていますので、総合的な判断の中で 9 月に交代させて頂きました。前後の経過を簡単に説明いたしますと、弘済院第 1 特別養護老人ホームの施設長はもともと廣田が就任する予定でしたが、前理事長が今年の 2 月に急逝したため、幹部職員の大幅な人事異動が 4 月の時点ではできなくなりましたことが直接の要因です。そのため、廣田が愛港園の施設長を兼務しながら弘済院第 1 特別養護老人ホームの運営を見ていましたが、改革改善のスピードを図るためにも 9 月から直接管理者として就任しています。

### ・自由記述 9 について

弘済院附属病院と、当法人が運営する弘済院第 1 特別養護老人ホーム診療所は別の組織になりますので、ご利用者の方の診療情報の共有は簡単にはできません。必要があれば医師が相互に診療情報提供書を作成して相手側にお渡しする形になっています。

当法人の診療所に受診していただければ、責任を持って当法人の診療所と弘済院第 1 特養とでサポートさせていただきます。



・自由記述 10 について

面会の用紙は、ノート形式にできれば便利なのですが、個人情報保護法の成立以降は基本的には他人の個人情報が見られないようになっていきます。そのため、お一人ずつ別の用紙にご記入の上、面会カード入れに入れていただく仕組みとなっております。

・自由記述 16、39 について

昨年 4 月の運営開始と同時に、清掃業者を変更し、清掃作業時間を延ばすことで館内の美化に取り組んで参りました。現在では月～土まで週 6 日、9～15 時間での 1 日 5 時間、1 フロア 1 人の作業員が清掃を行っております。加えて職員も各フロア・ユニットにて清掃に取り組んでいます。ただ、館内が広いことから清掃が行き届いていない箇所が出てきてしまうと思われまます。今後は居室・食堂を始め、目の届きにくい場所の清掃にも気を配っていきたいと思ひます。

・自由記述 23 について

リハビリに関しては、正職 2 名と非常勤 2 名の機能訓練士が行っております。今後更にリハビリを充実させるためにも、理学療法士など機能訓練士の募集を続けています。

トイレの照明に関しては申し訳ありませんでした、至急対応できるようにしたいと思ひます。

私物のエプロンの紛失に関しましては申し訳ありませんでした。そのような場合は同等の新品をお渡しするようにしていますので、お申し出ください。

・自由記述 24 について

大阪市直営時は介護に温かみがあり、当法人になってから事務的になったというご指摘は極めて重大な内容だと受け止めています。一般的には公営施設よりは民間施設の方が温かみのある丁寧なサービスが行われていると言われていたわけですから、お一人のご家族様であれ温かみのあるサービスが低下したと感ぢられていることは、われわれの至らなさ故と極めて強く反省しております。今後は職員により丁寧な介護を行うよう指導し、サービスの質の向上に努めたいと思ひます。

・自由記述 25 について

ご利用者の方お一人おひとりに個別の対応をさせていただいておりますが、円滑なコミュニケーションを求めるあまり、赤ちゃん言葉をつかっていたということは反省しなければなりません。言葉の乱れがないよう、全職員に十分注意を行いたいと思ひます。

・自由記述 28 について

シーツ交換は週 1 回行っております。汚れた場合は随時交換しています。もし、シーツの汚れが気になるということでしたら、職員にその旨をお伝えいただければすぐに交換いたします。

シーツの汚れに介護職員が気づいていないということにつきましては、本当に申し訳

ありません。職員教育の徹底を図りたいと思います。

・自由記述 29 について

利用料とその他諸費用は毎月銀行口座から出金させていただいておりますが、約 270 名分一斉の事務処理となるため、事前に出金額を通知する等の個別対応が困難となっております。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。

・自由記述 34 について

当法人では職員の心構えの基本として、挨拶することを徹底して教育しています。もし挨拶ができていない職員がいましたら、その場で事務所にご報告をいただけましたら厳しく注意をいたします。大変申し訳ありませんでした。

・自由記述 37 について

ご利用者の方のご様子についての報告ですが、各階詰所の介護職員、1 階のケアマネージャーに尋ねていただければ、できるだけ詳しくご報告させていただきたいと思えます。気軽にお声をかけてください。

・自由記述 42 について

入浴の回数は法令（『特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準』）通りの週 2 回（国の職員配置基準ではそれ以上は難しいため）ですが、介護上の理由で必要な方などは個別対応を検討させていただきます。どうしても気になるようであればケアマネージャーにご相談ください。

・自由記述 43 について

ご利用者の方の満足度アンケートは、今後も年 1 回ですが継続して実施いたします。その他のアンケートに関しましては、機会がありましたら随時実施いたします。

今後は各種アンケートの結果は、ホームページ上にて公開していきます。なお、年一回の満足度アンケートの結果につきましては、紙媒体でみなさまに配布したいと考えています。

喫煙室の再利用は考えていますが、建物の目的外使用につきましては大阪市の厳しい規制がありますので、簡単に変えることができません。ご意見を頂きましたりハビリ、ゲームなどの多様な利用方法を検討させて頂き、大阪市とも協議していきたいと思えます。

総会の議事録は今回から、ご家族の方に紙媒体で配布させて頂きたいと考えています。ホームページでのご意見の受付は早急に対応できるようにいたします。

・自由記述 47 について

仰るとおり、アンケート調査を実施する中で利用者アンケート・家族アンケートともに答えにくい項目があることがわかりました。このアンケートを分析する中で再度設問

の見直しを行い、次回のアンケート調査に反映させたいと思います。

・自由記述 48 について

今年度の人員配置は 2.5 対 1 で来ましたが、来年度は介護職員の採用を増やして従来型の特養の平均を大きく超える 2.3 対 1 の人員配置を考えています。ユニット型の施設ではありませんので、介護報酬上は、弘済院第 1 特別養護老人ホームは 2.3 対 1 が経営上限界だと考えています。

ユニット毎の応援だけでなく、必要であれば他階からの応援、事務所のケアマネージャー等の応援ができるシステムを現在構築中です。

・自由記述 50 について

洗濯物で戻ってきていない私物がありましたら、必ず職員にお申し出ください。紛失の場合は、同等品の新品をお渡しします。

## 10. 総括

平成23年4月より、当法人に弘済院第1特養の管理運営を任せられて1年が経ちました。

弘済院第1特養を民間の社会福祉法人に指定管理者として委託することが決定し、大阪市が指定管理者の公募を開始したのが22年夏、数度の審査を経て指定管理者が当法人に正式決定したのが22年11月末でした。引き継ぎ期間が約4ヶ月しかなく、定員270名の巨大特養を引き継ぐには短かすぎる期間であり、ご利用者ならびにご家族のみなさまには相当の不安があったのではないかと推察されます。

十分な準備期間が持てない中での運営開始で、当初は至らぬ点多々あったかと思えます。そんな中、寛大な心でご容赦くださり当法人にご協力くださったご利用者及びご家族のみなさまに、職員一同深く感謝申し上げます。

今回のご家族へのアンケート実施は運営を開始して以来初めてのことであり、厳しいご意見を覚悟しての実施でありましたが、いただいた評価には良好なものも多く、当法人による取り組みがご家族のみなさまに少しずつですが認めていただけているようであると安堵した次第です。

ただし、全体的に良好な評価といえるものの各設問において反対の評価もいただいておりますし、また、記述欄では多岐にわたる貴重なご意見をいただきました。それらいただいたご意見・ご指摘は真摯に受け止め、改善すべき点は早急に改善して参りたいと思えます。

今年度より、指定管理2年目となります。2年目の今年は去年の経験を生かし、更なる飛躍が可能になると思えます。「笑顔で支援」「どんな時でも丁寧な介護」をサービスの基本とし、更に、ご利用者のみなさまにとって快適な住まいとなれるよう、楽しい居場所となれるよう、民間ならではの柔軟性を最大限に生かしながらサービスの拡充を図っていきたいと思えます。

ご家族のみなさまには、ともにご利用者の方を支えていく柱として、変わらぬご協力を賜りますよう重ねてお願いを申し上げます。

## <利用者アンケート及び家族アンケート 項目一覧>

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）について満足されていますか？
- Q2.食事の内容に満足されていますか？
- Q3.入浴の内容に満足されていますか？
- Q4.日中の余暇活動（クラブ活動など）について満足されていますか？
- Q5.施設の行事や催しなどの取り組みについて満足されていますか？
- Q6.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？
- Q7.職員の介護技術に満足されていますか？
- Q8.職員の対応に満足されていますか？
- Q9.弘濟院第 1 特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？
- Q10.ケアプランの内容に満足されていますか？
- Q11.医療・看護体制について満足されていますか？
- Q12.個別機能訓練（リハビリ）について満足されていますか？
- Q13.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？
- Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？
- Q15.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？
- Q16.プライバシー、個人情報を守られていますか？
- Q17.サービス改善の取り組みに満足されていますか？  
（事務・介護支援・生活相談・看護の 365 日対応、受付時間と面会時間の延長、リフトバスの活用、食事の充実、館内清掃の強化、介護・看護職員の 2.3 : 1 配置など）
- Q18.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？  
（ホームページの開設、にこにこ便りの充実、事故報告の徹底など）
- Q19.大阪市の直営から、民間社会福祉法人の運営になりどのように感じていますか？
- Q20.総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか？

当施設のサービス内容、職員対応、設備などで、ご意見または改善要望等がありましたら自由にご記入してください。

（

アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。