

第3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実施報告	1 ページ
〃 集計結果	4 ページ
〃 結果分析・総括	15 ページ
家族満足度アンケート実施報告	19 ページ
〃 集計結果	21 ページ
〃 結果分析・総括	32 ページ
利用者アンケート及び家族アンケート項目一覧	41 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26年4月1日

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム

第3回 利用者満足度アンケート 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3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ったことでより一層のサービスの質の向上が求められるため、この3年間、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来ました。

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られ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

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26年2月12日～平成26年2月26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、全ご利用者を対象としました。

4. アンケート実施期間

平成26年2月12日～平成26年2月26日

5. 実施方法

調査者（11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・栄養士2名・機能訓練指導員2名・生活相談員1名であり、担当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伝え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。

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出ないように徹底いたしました。

8. 配布・回収状況

配布数	249
回収数	249
無効回収数	97
有効回収数	152
有効回収率	61.0%

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61.0%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。

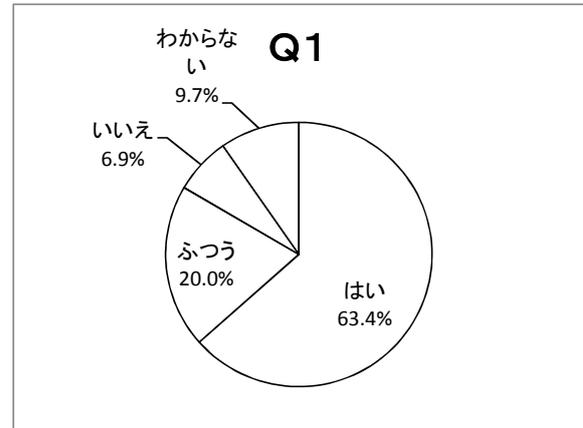
平成25年度 利用者アンケート集計結果

Q1.今住んでいる部屋や建物内は、快適で居心地がよいですか？

1	はい	92	63.4%
2	ふつう	29	20.0%
3	いいえ	10	6.9%
4	わからない	14	9.7%

145

7	無回答	104
---	-----	-----



※(「はい」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	寝てるところが高い。
記述2	好きです。あの部屋気に入ってる。
記述3	居心地がよい。景色よい。
記述4	ゆっくり寝させてもらっています。
記述5	今のままでよい。
記述6	あんじょうしてもらてる。
記述7	シーツも替えてもらってきれいでいいですよ。
記述8	一人部屋なので、何も言うことない。
記述9	食堂に近いし、お友達もいてるから。
記述10	年いって、自分の家も無いので。
記述11	気楽に話ができてよい。困る事がないから。
記述12	一人で住んでいるので気楽です。
記述13	自分の好きにできるので。
記述14	住むところは良いし、食事也很好です。
記述15	居心地は良いけど働きに来てる人と馬が合わない。口が軽い。えらそうに。
記述16	個室なので他人との煩わしさが無く気楽です。ただし食堂では種々問題ありて相当気を使う。
記述17	大体快適。
記述18	すぐ横になれる。
記述19	夜中に壁を叩く。月3~4回。この間は30回くらい叩いてた。
記述20	二重丸。対角線上にエレベーターがほしい(エレベーターが部屋から遠い)。
記述21	楽しい。
記述22	全部。

※(「いいえ」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	狭い。
記述2	せまい。窓ぎわ。夏暑く、冬冷える。
記述3	寒い。
記述4	休む時は暗い方がよいのですが前の人です。部屋は私今のところ大好きです。

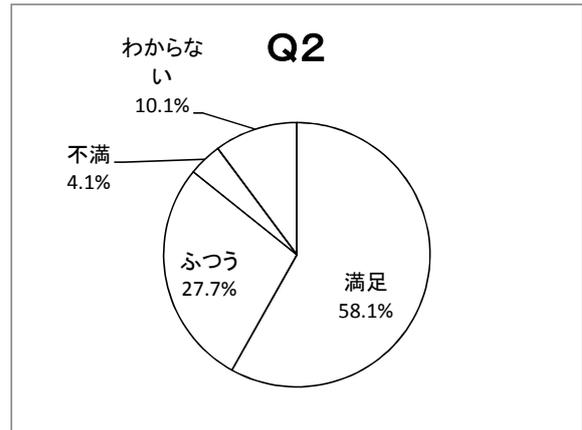
その他

ふつう	トイレに先客がいて入りたい時に入れない。
ふつう	ちょっと寒い。
ふつう	夏は光が入り暑い。

Q2.毎日の食事の内容に満足されていますか？

1	満足	86	58.1%
2	ふつう	41	27.7%
3	不満	6	4.1%
4	わからない	15	10.1%
		148	

7	無回答	101
---	-----	-----



※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	おいしいです。
記述2	おいしい。
記述3	おいしくいただいています。
記述4	かたいものがちよっと食べられない。なんでも食べてる。
記述5	あんまり濃いことないから食べやすい。
記述6	おいしいです。唐揚げとさつまいもが食べたい。
記述7	文句なし。
記述8	何でもおいしいです。
記述9	おいしいです。
記述10	家では肉食べなかつたので、食べるようになった。
記述11	天ぷらがおいしい。蕎麦がおいしい。
記述12	魚より肉が食べたい。海育ちなので魚が好き。
記述13	自分で作らなくてええから助かってます。
記述14	味付けが良い。
記述15	ごはんを軟らかめにして欲しい。
記述16	好き嫌い無いので。
記述17	食べ物、嫌いなものはありません。
記述18	お肉が好きです。
記述19	おいしい。上手。
記述20	ようしてくれてます。
記述21	味がちょっと薄い。
記述22	おいしそうやから。
記述23	ごはん好きやから。
記述24	おいしい。みんなおいしい。残さず食べてる。
記述25	至れり尽くせり。好き嫌いはないので。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	あまりようけ食われん。腹いっぱい食べたい。
記述2	玉ねぎ等かたくて、他の野菜が軟らかすぎる。
記述3	私に合っていない。

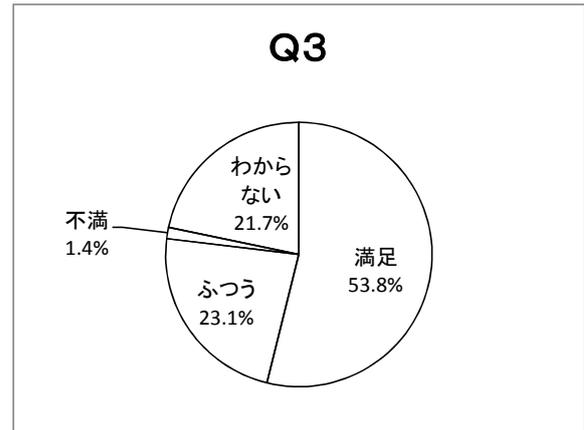
その他

ふつう	同じものばかり。変化がない。
ふつう	何でも食べる。
わからない	比べようがない。
ふつう	時々味気ない時がある。
ふつう	ごはんが軟らかくて、こぼれる。かたいごはんが良い。普通のごはん。
わからない	見えないので味覚しか感じられない。少し寂しいですが。
わからない	きれいな物が多すぎる。
ふつう	朝は食べてます。歯が悪いからあまりたくさん食べれない。
わからない	おかゆに塩が入っていないから水くさい。
無回答	野菜が味が無い。
ふつう	カレーライスの時、米軟はちょっと困る。
ふつう	2/11はおいしかった。
ふつう	最後に漬け物一切れでも良いから食べたい。
ふつう	ドレッシングが多い。シンプルな味付けが良い(昭和的な)。メニューと現物を同じにしてほしい

Q3.食事イベントに満足されていますか？(まぐろの解体ショー・デザートバイキング・特別献立・カレーフェア・お好み焼きなど)

1	満足	77	53.8%
2	ふつう	33	23.1%
3	不満	2	1.4%
4	わからない	31	21.7%
143			

7	無回答	106
---	-----	-----



※(「満足」と答えた場合)楽しかったもの、おいしかったものは何ですか？

記述1	魚がおいしい。
記述2	魚おいしい。野菜も。全部おいしい。ピーマンは苦手。
記述3	菜飯おいしい。けんちんそばおいしかったけど、量がちょっと多かった。
記述4	皆が満足するのは難しいと思うが私は満足している。
記述5	日本人なので、お造りなど嬉しい。
記述6	刺身が大好きです。
記述7	なんでもおいしい。お漬け物をもっとたくさん付けて欲しい。
記述8	すべておいしいです。
記述9	洋食とか鶏の唐揚げがおいしかった。
記述10	お造りが好きです。
記述11	お好み焼き。
記述12	何でもおいしい。
記述13	玉子焼き。
記述14	みんなおいしいよ。
記述15	まぐろ解体ショーの刺身、デザートバイキング。
記述16	まぐろの解体ショー
記述17	デザートバイキング
記述18	家ではなかなか見れない(まぐろ解体ショー)
記述19	まぐろ、天ぷらがおいしい。
記述20	おいしくいただいています。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	もっと増やしてほしい。
-----	-------------

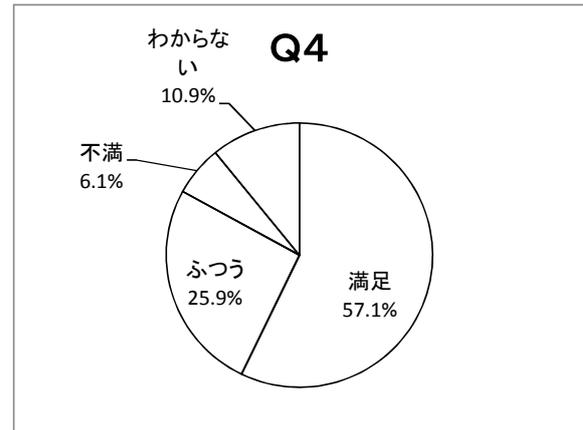
その他

ふつう	それほど楽しくない。
ふつう	カレーのスパイスが辛いです。

Q4.お風呂に満足されていますか？

1	満足	84	57.1%
2	ふつう	38	25.9%
3	不満	9	6.1%
4	わからない	16	10.9%
147			

7	無回答	102
---	-----	-----



※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	入りにくいけど気をつけて入れてくれる。ありがたい。
記述2	一番最初に入れてもらえる。
記述3	気持ちいいですよ。
記述4	お風呂は大好きです。
記述5	入れてもらえる。
記述6	ゆっくり入れてよい。
記述7	気持ちいい。
記述8	ちゃんとしてくれる。
記述9	職員様方が丁寧に援助して下さるし、足の指の間までドライヤーで乾かして下さるのに頭が下がります。
記述10	一人で入れないから助けてくれる。
記述11	今のところ満足。
記述12	気持ちが良い。お風呂が好きです。
記述13	湯の中に便があったからつかれなかった。
記述14	ありがたい。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	大きな風呂がいい。
記述2	ゆっくり入浴できない。
記述3	入浴もう一回増えたらと思う。
記述4	足の具合が悪いから。入るのに苦労するので怖い。
記述5	風呂が狭い。

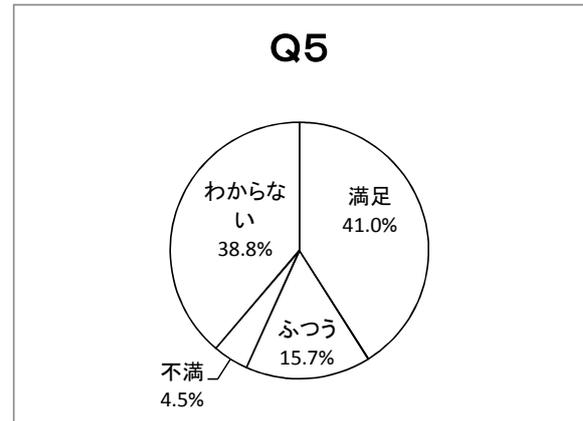
その他

ふつう	もう少し回数を増やしてほしい。前の施設は3回でした。
ふつう	女の人が男の人の背中を流す。
ふつう	洗うのがせわしい。もう少しゆっくり入りたい。
ふつう	小さい。

Q5.クラブ活動(音楽・書道・手芸・絵画・生け花クラブなど)やレクリエーション(カラオケやゲーム)について満足されていますか？

1	満足	55	41.0%
2	ふつう	21	15.7%
3	不満	6	4.5%
4	わからない	52	38.8%
		134	

7	無回答	115
---	-----	-----



※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	音楽と手芸が好き。習字が好き。
記述2	楽しい。歌をうたってます。
記述3	音楽クラブが好きです。
記述4	書道はいい道具をそろえている。
記述5	音楽がいい。あとは行かない。
記述6	音楽クラブ、生け花クラブに参加していますが、楽しい。
記述7	生け花、お茶がよい。
記述8	カラオケとか。でもすべて良い。
記述9	音楽。
記述10	お花が一番好き。書道と手芸も好き。
記述11	全部好き。
記述12	音楽。
記述13	参加してる。
記述14	楽しい。
記述15	ぬり絵ぬるのが好き。
記述16	生け花やった。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	書道クラブに行けない。傾聴クラブに参加したい。
記述2	人が集まるところが嫌いだから。
記述3	もう少し回数を増やしてほしい。
記述4	あまり好きではないから。

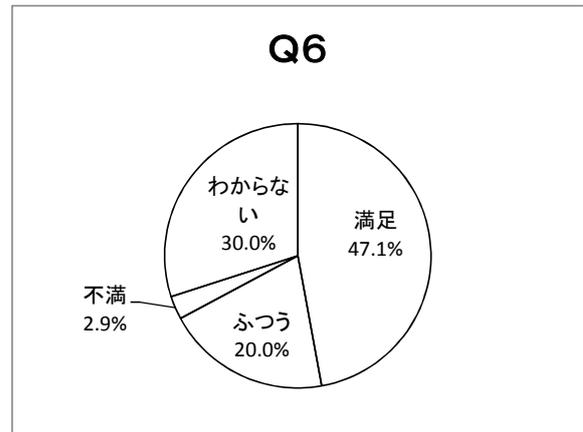
その他

ふつう	生け花は満足。カラオケは呼んでもらった事ありません。
無回答	クラブ活動楽しみたいが、風呂の日とかぶってしまっ参加できない。残念。木曜日の音楽クラブはダメ。

Q6.施設行事について満足されていますか？（お花見・ツツジ鑑賞会・七夕祭り・盆踊り会・敬老祝賀会・秋祭り・風船バレー大会・クリスマス会・もちつきなど）

1	満足	66	47.1%
2	ふつう	28	20.0%
3	不満	4	2.9%
4	わからない	42	30.0%
140			

7	無回答	109
---	-----	-----



※（「満足」と答えた場合）楽しかった催しは何ですか？

記述1	私、好きですねん。
記述2	あれはよかった。歌が好き。手芸、生け花も好き。
記述3	もちつき、よろしいな。
記述4	秋祭り。
記述5	小さい頃を思い出した。
記述6	気が休まる。車椅子を前に寄せて見やすくしてくれる。
記述7	家にいたら何も無い。
記述8	秋祭りが楽しかった。お祭りをもっとしてほしい。
記述9	お祭りがいい。
記述10	すべてが楽しいです。写真も写してくれるし。
記述11	お祭り。
記述12	お花見。
記述13	すべて。
記述14	よかった。
記述15	めずらしい。
記述16	楽しい。

※（「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	もっと増やしてほしい。
-----	-------------

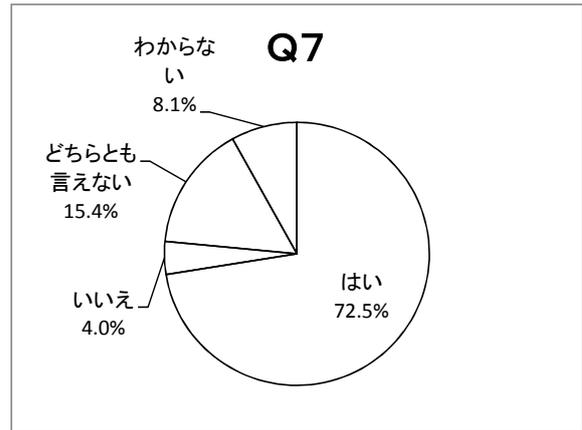
その他

ふつう	行けと言われて行くけど、人ごみが好きでない。
ふつう	体調が思わしくなく、風船バレーや盆踊り等は参加できず残念です。

Q7.介護職員はやさしく丁寧に接してくれますか？嫌なことをされたり言われたりしませんか？

1	はい	108	72.5%
2	いいえ	6	4.0%
3	どちらとも言えない	23	15.4%
4	わからない	12	8.1%
		149	

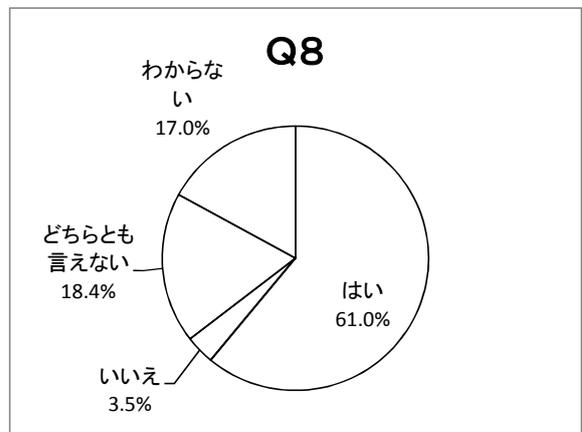
7	無回答	100
---	-----	-----



Q8.見られたり聞かれたり知られたくないことについて、介護職員は気遣いをしてくれていますか？

1	はい	86	61.0%
2	いいえ	5	3.5%
3	どちらとも言えない	26	18.4%
4	わからない	24	17.0%
		141	

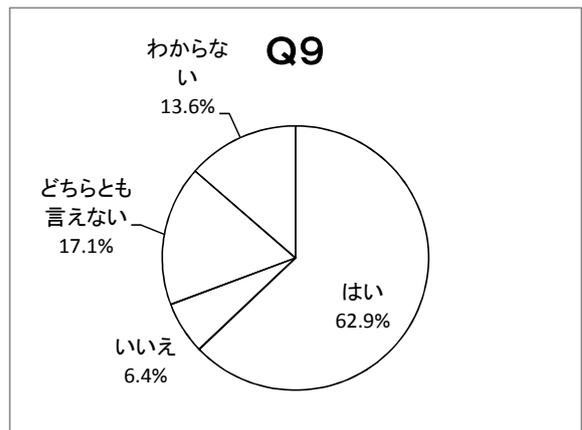
7	無回答	108
---	-----	-----



Q9.介護職員は意見や要望をよく聞いてくれますか？

1	はい	88	62.9%
2	いいえ	9	6.4%
3	どちらとも言えない	24	17.1%
4	わからない	19	13.6%
		140	

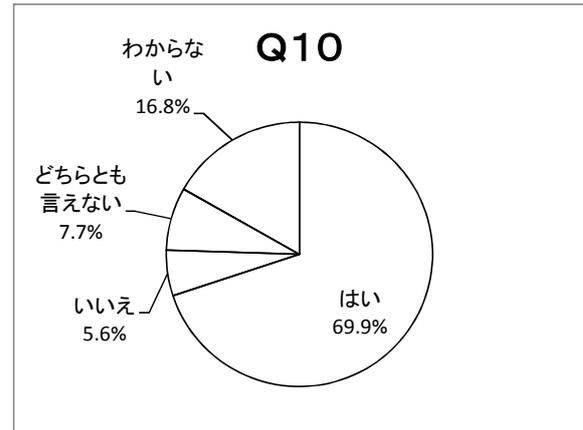
7	無回答	109
---	-----	-----



Q10.医師や看護師はやさしく丁寧に接してくれますか？尋ねたことについてきちんと説明してくれますか？

1	はい	100	69.9%
2	いいえ	8	5.6%
3	どちらとも言えない	11	7.7%
4	わからない	24	16.8%
		143	

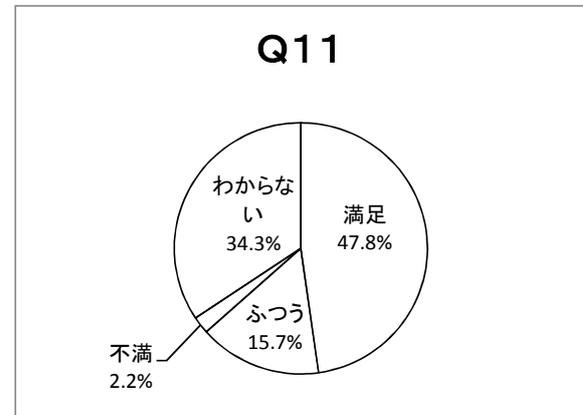
7	無回答	106
---	-----	-----



Q11.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	64	47.8%
2	ふつう	21	15.7%
3	不満	3	2.2%
4	わからない	46	34.3%
		134	

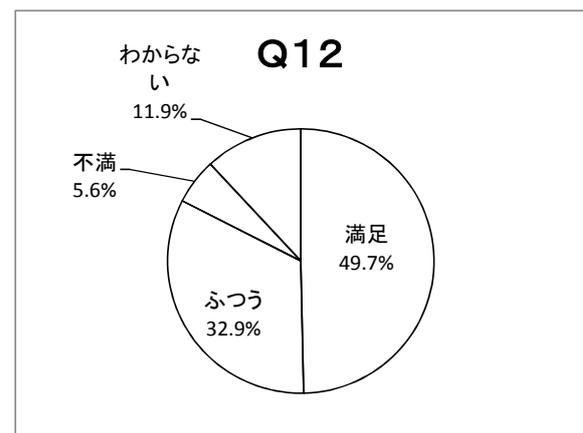
7	無回答	115
---	-----	-----



Q12.施設での生活に満足されていますか？

1	満足	71	49.7%
2	ふつう	47	32.9%
3	不満	8	5.6%
4	わからない	17	11.9%
		143	

7	無回答	106
---	-----	-----



<自由記述> 施設や職員へのご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

※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	食事食べるのが楽しみ。
記述2	みんないい人で嬉しい。
記述3	少し退屈です。
記述4	特にない。今のままで満足してます。
記述5	一般の人よりこの人はよくしてくれる。なかなか皆と話せない。
記述6	良くしてもらって助かります。家では一人だったので誰かいるのが嬉しいです。
記述7	ほぼ今のままでよい。
記述8	尻が痛いのをどうにかしてほしい。
記述9	ごはんが軟らかいから、かたい方がよい。
記述10	手取り足取りしてもらっています。職員さんの名前を間違ってしまう…申し訳ないと思っています。私が気を悪くさせるような事を言ってしまったら、聞き流してください。それだけが気がかりです。
記述11	もう充分していただいています。
記述12	みなさん優しいので良いです。
記述13	買い物に行って色々な物買いたい。前の施設へ行って友達と会いたい。
記述14	家族の面会が少ないと思う。
記述15	医師にもっとゆっくりと話を聞いてもらいたい。リハビリ、毎日でもしてもらいたい。
記述16	親切にあんじょうしてくれてます。
記述17	もっと入ってる者の意見を聞いて欲しい。
記述18	普通でいいと思います。きりがないので。
記述19	リハビリをもっとしてほしい。
記述20	きょうびの若い人は口ばかり。私は昔人間だから…
記述21	今でいい。
記述22	言えない事がある。言ったところでどうにもならない。

記述23	認知症の方と食卓を共にするので毎回色々な事に食い違いが起こり、それを平和に収めるので精神的に疲れます。どうすればいいの？の時がありますが、忙しい職員様にいちいち訴えるわけにも行かず、それだけが悩みです。
記述24	望む方が無理だと思う。
記述25	金銭の使い方が思うようにできない。
記述26	麻雀がしたいです。
記述27	車でお医者さんに連れて行ってくれる。そこで目とか診てくれる。
記述28	前にいた施設と比べて介護スタッフの人数が少なくてかわいそう。絶対的に人が少ない。
記述29	寒がりなので空調をどうにかしてほしい。
記述30	風呂は9時頃に入りたい。8時は早いけど我慢して入っている。
記述31	感情的に捉えられやすい。
記述32	特になし。満足してます。
記述33	時代と共に変わってくるので仕方ない。横暴になる職員がいる。患者の笑いがなくなるのに職員の笑いが増えている。
記述34	申し分なし。至れり尽くせり。

10. 集計結果分析

Q1.住環境については 63.4%の方が快適と答えてくださいましたが、自由記述では快適との回答の他「狭い」「寒い」「暑い」といった回答もいただきました。当施設は従来型の一般的な特養よりも広さは割とあると思いますが、どうしても4人部屋の方ですと狭く感じられるかもしれません。空調に関しては館内一括しての設備となっており、部屋ごとの微調整が困難となっています。各季節ごとに適正な温度・湿度に設定しておりますが、寒い・暑いといったことがありましたら衣服・布団類で調節させていただきますので、お申し出いただきたいと思ひます。

【前回結果】「はい」61.5%「ふつう」16.6%「いいえ」7.7%「わからない」14.2%

Q2.毎日の食事については 58.1%方が「満足」と答えてくださいました。

食事に関しては各々の好みもあり全員の方に満足いただくのが難しい面はありますが、食事は利用者みなさまの楽しみでもありますので、できるだけ多くの方に満足いただけるよう努めていきたいと思ひます。

食事に関してはこのアンケートの他、より詳しい食事満足度調査や嗜好調査も行っておりますので、そちらでいただいたご意見も含め、よりおいしい食事が提供できるよう取り組んでいきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」50.3%「ふつう」27.5%「不満」7.2%「わからない」15.0%

Q3.食事イベントについては 53.8%の方に「満足」との回答をいただきました。

特別献立をはじめイベント食の際には、普段よりも食の進む方がたくさんいらっしゃいます。普段の食事に加え、季節に応じた豪華な献立、楽しいイベントを取り入れる事で利用者みなさまに喜んでいただけるよう今後も一層取り組んでいきたいと思ひます。
※新設項目につき前回との比較無し

Q4.入浴については 57.1%の方が「満足」と答えてくださいましたが、「不満」と答えられた方も 10.9%おられます。入浴を楽しみにされている利用者の方も多いですので、お一人おひとりのペースに合わせて快適な入浴をしていただけるよう配慮していきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」51.5%「ふつう」20.6%「不満」10.9%「わからない」17.0%

Q5.クラブ活動については 41.0%の方が満足と答えてくださいましたが、一方でクラブ活動にあまり参加されない方・全く参加されない方もおられますので「わからない」の回答も 38.8%となっています。クラブ活動は女性の方に特に人気ですので、ご自身の好きなクラブに参加し楽しんでいただけるよう配慮していきたいと思ひます。

※新設項目につき前回との比較無し

Q6.施設行事については47.1%の方が「満足」と応えてくださいましたが「わからない」という回答の方も30.0%おられました。

弘済院第1特養での生活が楽しみのあるものとなるよう、また、たくさんの思い出を弘済院第1特養で作っていただけるよう、これからも季節ごとに催しを考えていきたいと思えます。

※新設項目につき前回との比較無し

Q7.介護職員がやさしく丁寧に接しているかどうかについては72.5%の方が「はい」と答えてくださる一方で「いいえ」の方も4.0%、「どちらとも言えない」の方も15.4%おられます。この「どちらとも言えない」は限りなく「いいえ」に近い回答かと思われまます。自由記述欄や理由記載欄においては職員の好ましくない対応についての記述が数件みられました。お詫びを申しあげますとともに利用者みなさまに職員一人ひとりが丁寧に接することができるよう、今後いっそうの指導を行っていききたいと思えます。

【前回結果】「はい」63.7%「いいえ」1.8%「どちらとも言えない」17.9%「わからない」16.7%

Q8.見られたり聞かれたり知られたくないことについて職員が配慮しているかについては61.0%の方が「はい」と答えてくださいました。ただこちら「いいえ」の方が3.5%、「どちらとも言えない」の方が18.4%おられます。この場合も「どちらとも言えない」は限りなく「いいえ」に近い回答だと思われまますので、重く受け止め職員対応の改善を図っていききたいと思えます。

【前回結果】「はい」59.0%「いいえ」3.0%「どちらとも言えない」10.2%「わからない」27.7%

Q9.意見や要望を介護職員がよく聞いているかどうかについては62.9%の方が「はい」と答えてくださいましたが、「いいえ」の方も3.5%、「どちらとも言えない」の方も18.4%おられます。

利用者の方お一人おひとりのニーズを汲み取りながら、その方の希望に添った生活を送っていただけるよう職員が支援する姿勢を忘れず、より丁寧な対応ができるように努めていききたいと思えます。

【前回結果】「はい」56.5%「いいえ」7.1%「どちらとも言えない」12.5%「わからない」23.8%

Q10.医師や看護師がやさしく丁寧に接しているかどうかについては69.9%の方が「はい」と答えてくださいました。

医療面での不安や身体的な不安は利用者の方の多くが抱えていると思えます。医師や看護師が適切な支援を行い、みなさまに安心して過ごしていただけるよう一層力を入れて取り組んでいきたいと思えますので、不安に思われている事がありましたら、医師・看護師にご相談ください。

【前回結果】「はい」58.5%「いいえ」6.7%「どちらとも言えない」11.0%「わからない」23.8%

Q11.機能訓練（集団体操や個別リハビリ）については 47.8 %の方が「満足」と答えてくださった一方で「わからない」と回答された方も 34.3 %おられます。

これからも個別の機能訓練に加えて集団体操（ラジオ体操や嚙下体操など）や日常生活の中で行う生活リハビリを取り入れるなど、利用者みなさまにメリハリのある生活を送っていただけるよう取り組んでいきたいと思ひます。

※選択肢の変更につき前回との比較無し

Q12.施設での生活に満足されているかどうかについては、49.7%の方が「満足」と答えてくださいました。

特別養護老人ホームという施設で集団生活を送るといふことは、それまでのご自宅での生活とは全く異なりますし、施設のすべてに満足いただくといふ事は難しいかもしれませぬ。しかしそんな中、約半数の方に「満足」とお答えいただけたことは大変嬉しく思ひます。

行き届かない部分も色々あるかと思ひますが、利用者みなさまにこの弘済院第1特養で安心して毎日を過ごしていただけるよう、職員一同努力していきたく思ひます。

【前回結果】「満足」49.7%「ふつう」26.0%「不満」6.5%「わからない」17.8%

＜自由記述について＞

自由記述欄でいただきましたご意見につきましても、改善できる点は改善を図って行きたいと考えています。ただ、無記名のアンケートですのでこの結果からでは個人個人の要望はわかりかねますので、日頃の関わりの中から利用者の方お一人おひとりの要望を把握し、応えていけるよう努めていきたく思ひます。

1.1. 総括

今回のアンケートも前回・前々回同様、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利用者の方全員を対象として実施しております。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るためです。

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。

ご家族へのアンケートに比べて選択肢の数を減らし、文章表現もできるだけ容易に・具体的にし、ご利用者の方に伝わりやすい・答えてもらいやすいアンケートとなるよう作成しました。また、自由記述欄に加え主要項目には理由記載欄も設け、できるだけ利用者の方の意見を反映できるようにしています。

これらいただいたご意見をもとに改善できる点は改善に努め、可能な限り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たいと思います。

全体的に良好な評価をいただいておりますが、中には“お世話になっているのだから”と気を遣って「満足」と答えてくださった方もいらっしゃるのではないかと思います。

そのようなことも念頭に置き、アンケートの結果に満足することなく、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います。

指定管理者として当法人が運営を引き受けて3年が経ちました。質の高い施設サービスを目指し取り組んできたつもりですが、まだまだ至らないところも、改善の余地もたくさんあると思います。そのことも心に留め、尚一層の改善に努めていきたいと思っています。

いつも職員にご協力くださり、なおかつ元気や笑顔を与えてくださるご利用者のみなさまに、心よりの感謝を申し上げます。

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム 第3回 家族満足度アンケート 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3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ったことでより一層のサービスの質の向上が求められるため、この3年間、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来ました。

つきましては、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

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26年2月11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。

※成年後見人制度を利用しておられる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26年2月12日～平成26年3月2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	235
回収数	144
回収率	61.3%

配布したアンケートは 235 通、内、返送されたアンケートは 144 通で、回収率は 61.3 %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。

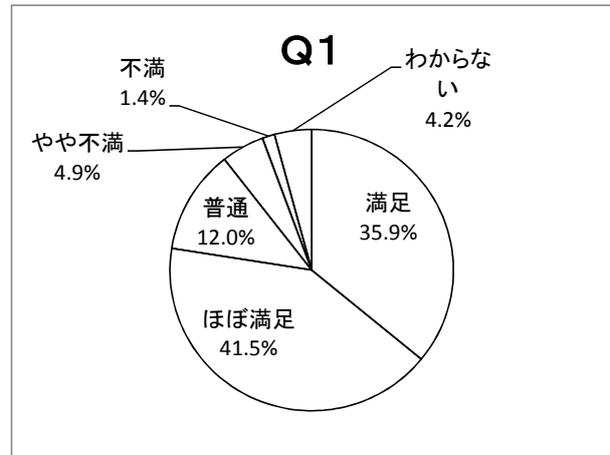
平成25年度 家族アンケート集計結果

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	51	35.9%
2	ほぼ満足	59	41.5%
3	普通	17	12.0%
4	やや不満	7	4.9%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	6	4.2%

142

7	無回答	2
---	-----	---

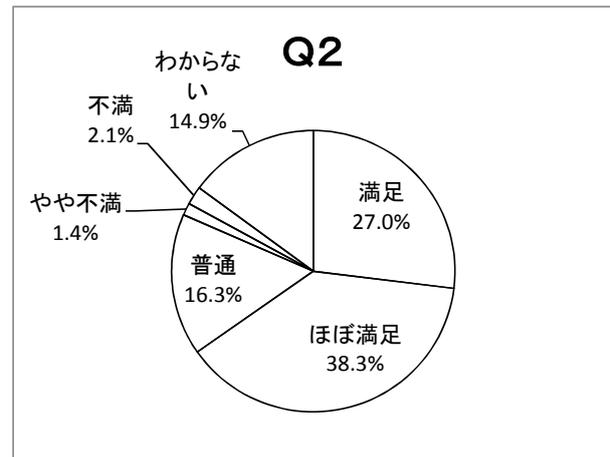


Q2.食事の内容に満足されていますか？

1	満足	38	27.0%
2	ほぼ満足	54	38.3%
3	普通	23	16.3%
4	やや不満	2	1.4%
5	不満	3	2.1%
6	わからない	21	14.9%

141

7	無回答	3
---	-----	---

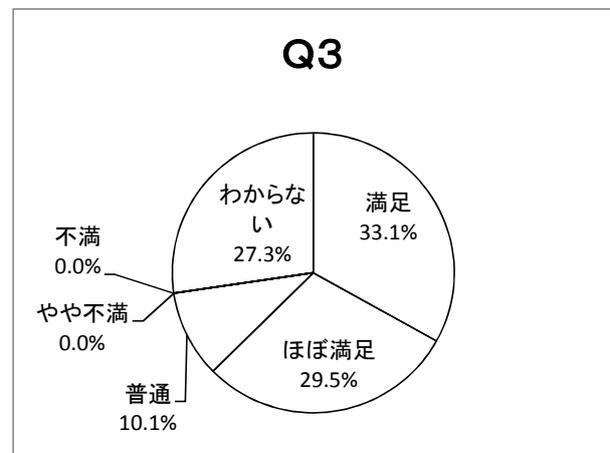


Q3.食事のイベントに満足されていますか？(特別献立・まぐろの解体ショー・デザートバイキング・セレクト食・カレーフェア・お好み焼き・駅弁・郷土料理の献立など)

1	満足	46	33.1%
2	ほぼ満足	41	29.5%
3	普通	14	10.1%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	38	27.3%

139

7	無回答	5
---	-----	---

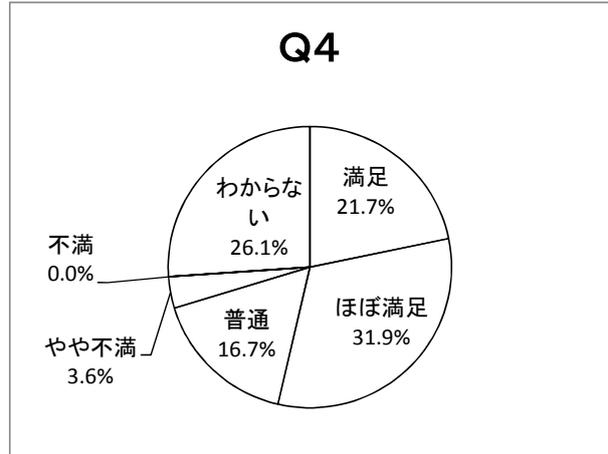


Q4.入浴の内容に満足されていますか？

1	満足	30	21.7%
2	ほぼ満足	44	31.9%
3	普通	23	16.7%
4	やや不満	5	3.6%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	36	26.1%

138

7	無回答	6
---	-----	---

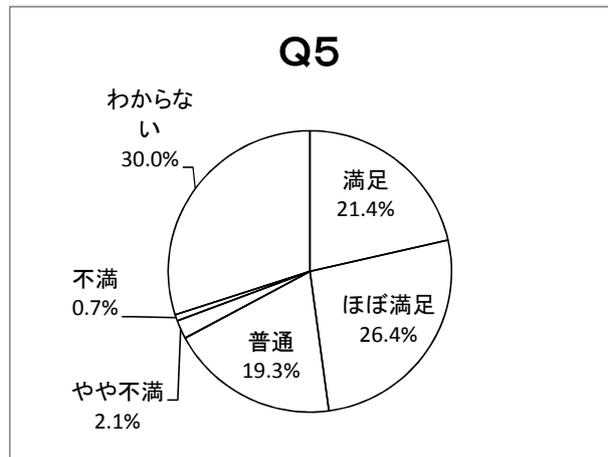


Q5.日中の余暇活動(音楽・書道・生け花・手芸・絵画等のクラブ活動やカラオケ・ゲーム等のレクリエーションなど)について満足されていますか？

1	満足	30	21.4%
2	ほぼ満足	37	26.4%
3	普通	27	19.3%
4	やや不満	3	2.1%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	42	30.0%

140

7	無回答	4
---	-----	---

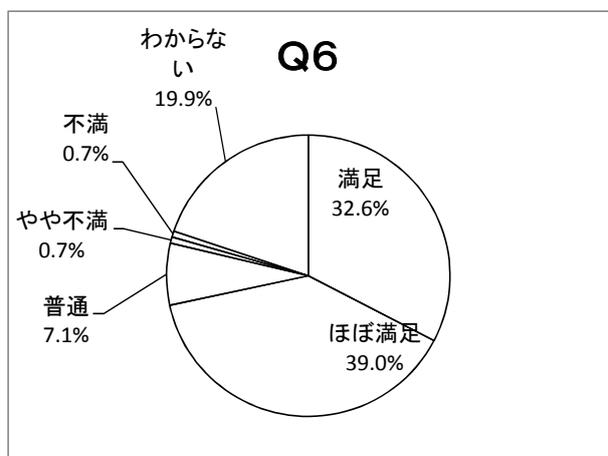


Q6.施設の行事(お花見・ツツジ鑑賞会・七夕祭り・盆踊り会・敬老祝賀会・秋祭り・風船バレー大会・クリスマス会・もちつきなど)について満足されていますか？

1	満足	46	32.6%
2	ほぼ満足	55	39.0%
3	普通	10	7.1%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	28	19.9%

141

7	無回答	3
---	-----	---

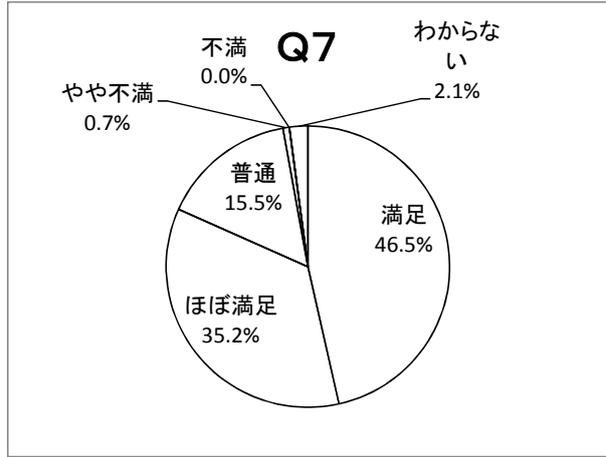


Q7.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

1	満足	66	46.5%
2	ほぼ満足	50	35.2%
3	普通	22	15.5%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	3	2.1%

142

7	無回答	2
---	-----	---

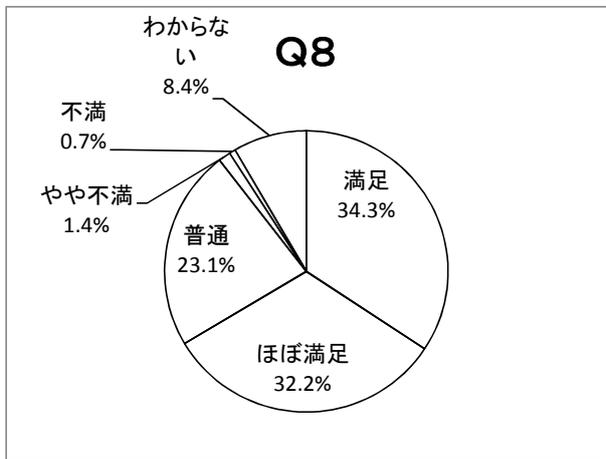


Q8.職員の介護技術に満足されていますか？

1	満足	49	34.3%
2	ほぼ満足	46	32.2%
3	普通	33	23.1%
4	やや不満	2	1.4%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	12	8.4%

143

7	無回答	1
---	-----	---

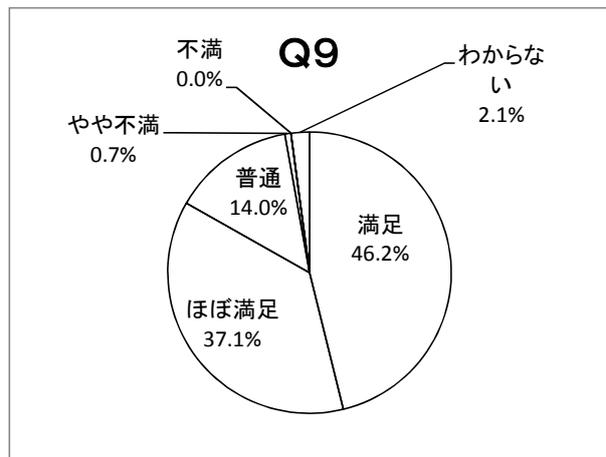


Q9.職員の対応に満足されていますか？

1	満足	66	46.2%
2	ほぼ満足	53	37.1%
3	普通	20	14.0%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	3	2.1%

143

7	無回答	1
---	-----	---

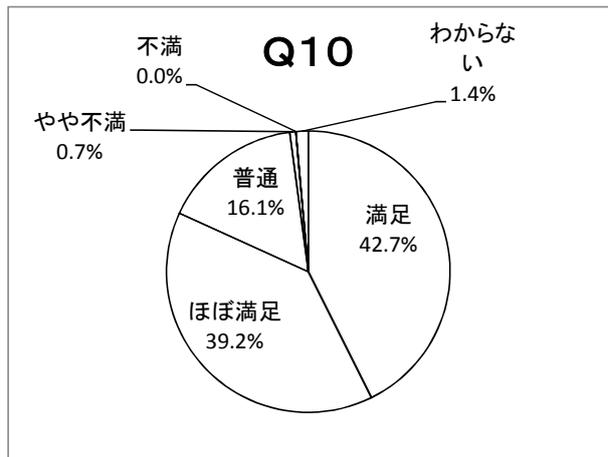


Q10.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？

1	満足	61	42.7%
2	ほぼ満足	56	39.2%
3	普通	23	16.1%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	2	1.4%

143

7	無回答	1
---	-----	---

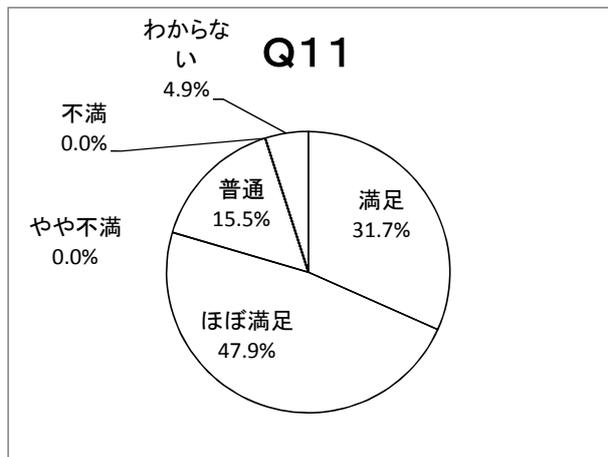


Q11.ケアプランの内容に満足されていますか？

1	満足	45	31.7%
2	ほぼ満足	68	47.9%
3	普通	22	15.5%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	7	4.9%

142

7	無回答	2
---	-----	---

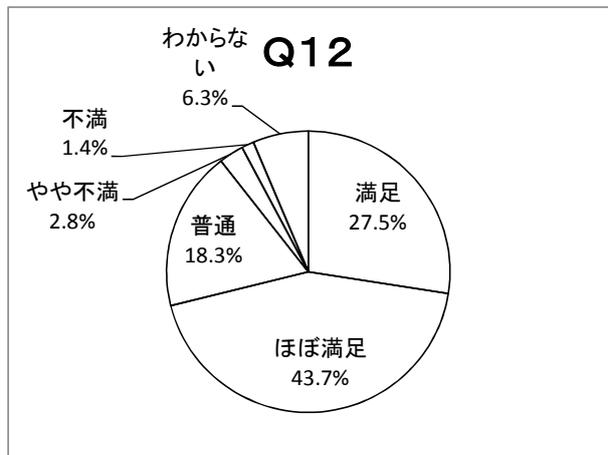


Q12.医療・看護体制について満足されていますか？

1	満足	39	27.5%
2	ほぼ満足	62	43.7%
3	普通	26	18.3%
4	やや不満	4	2.8%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	9	6.3%

142

7	無回答	2
---	-----	---

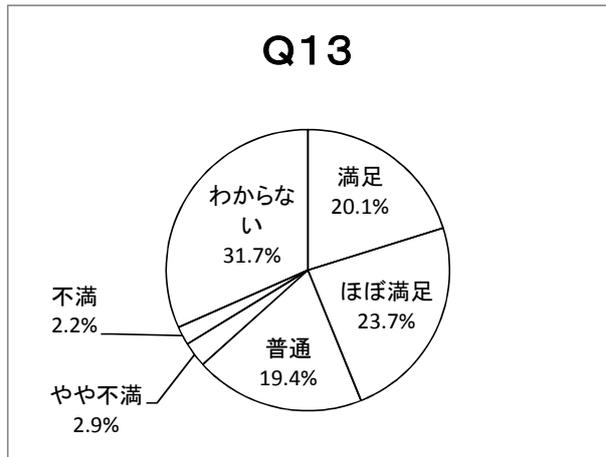


Q13.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	28	20.1%
2	ほぼ満足	33	23.7%
3	普通	27	19.4%
4	やや不満	4	2.9%
5	不満	3	2.2%
6	わからない	44	31.7%

139

7	無回答	5
---	-----	---

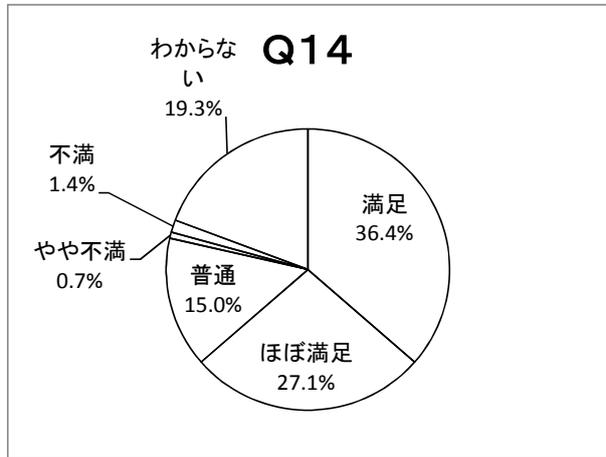


Q14.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？

1	満足	51	36.4%
2	ほぼ満足	38	27.1%
3	普通	21	15.0%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	27	19.3%

140

7	無回答	4
---	-----	---

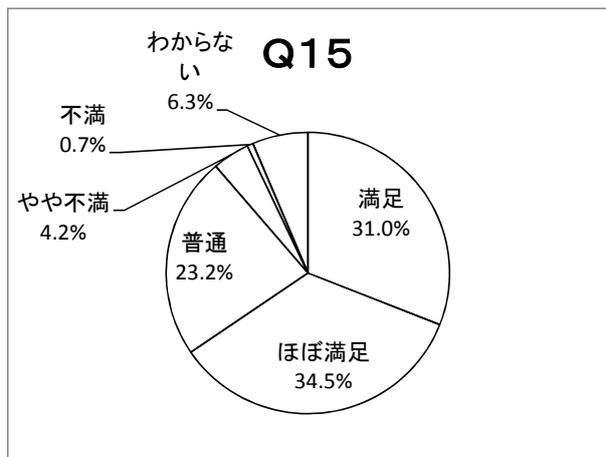


Q15.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

1	満足	44	31.0%
2	ほぼ満足	49	34.5%
3	普通	33	23.2%
4	やや不満	6	4.2%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	9	6.3%

142

7	無回答	2
---	-----	---

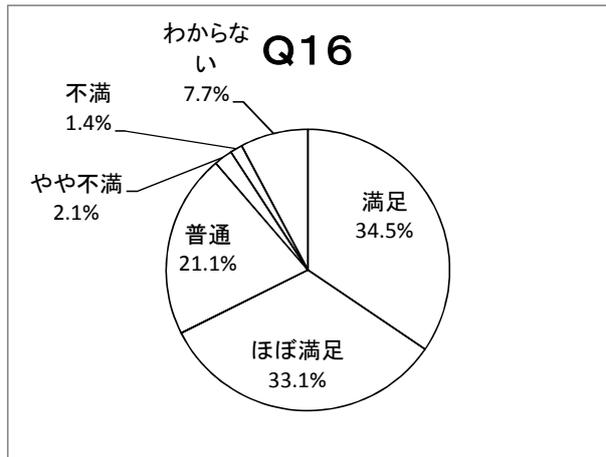


Q16.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

1	満足	49	34.5%
2	ほぼ満足	47	33.1%
3	普通	30	21.1%
4	やや不満	3	2.1%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	11	7.7%

142

7	無回答	2
---	-----	---

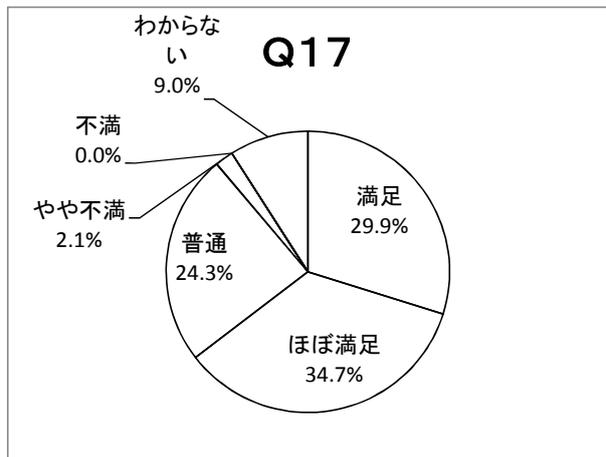


Q17.プライバシーは守られていますか？

1	満足	43	29.9%
2	ほぼ満足	50	34.7%
3	普通	35	24.3%
4	やや不満	3	2.1%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	13	9.0%

144

7	無回答	0
---	-----	---

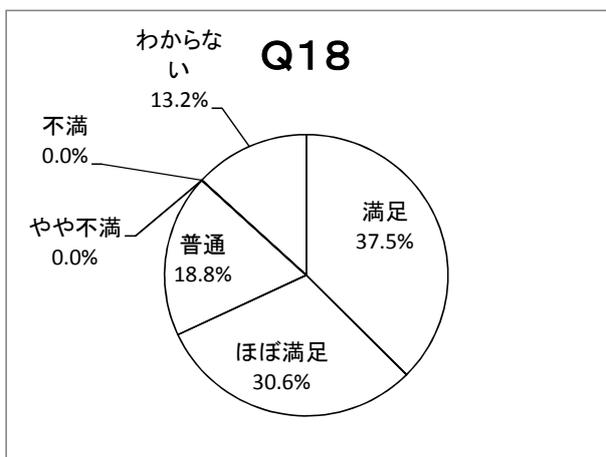


Q18.個人情報を守られていますか？

1	満足	54	37.5%
2	ほぼ満足	44	30.6%
3	普通	27	18.8%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	19	13.2%

144

7	無回答	0
---	-----	---



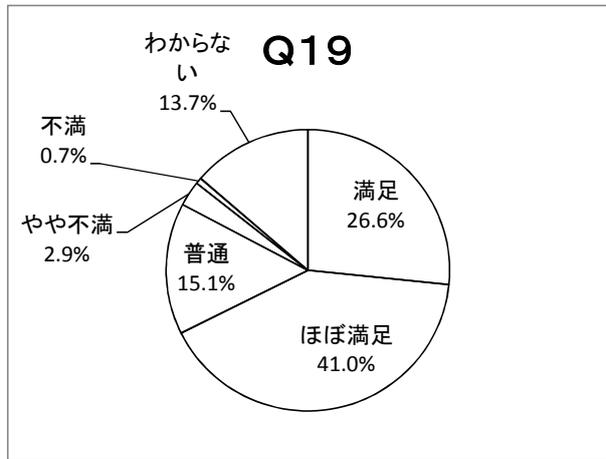
Q19.サービス改善の取り組みに満足されていますか？

(事務・介護支援・生活相談・看護の365日対応、面会時間の制限解除、リフトバスの活用、食事の充実、レクリエーションの充実、館内清掃の強化、介護・看護職員の増員など)

1	満足	37	26.6%
2	ほぼ満足	57	41.0%
3	普通	21	15.1%
4	やや不満	4	2.9%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	19	13.7%

139

7	無回答	5
---	-----	---



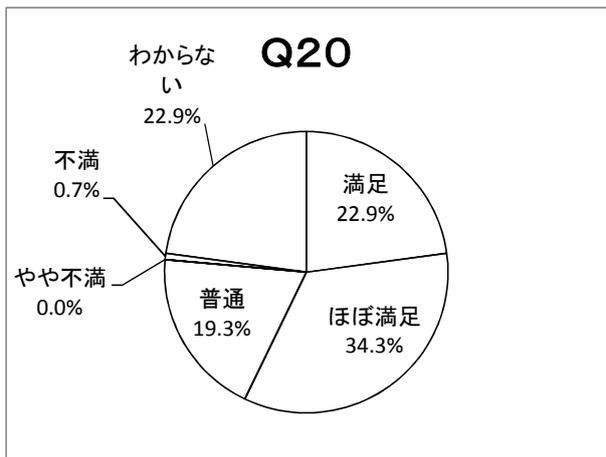
Q20.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？

(ホームページの開設(2012年1月より)、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

1	満足	32	22.9%
2	ほぼ満足	48	34.3%
3	普通	27	19.3%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	32	22.9%

140

7	無回答	4
---	-----	---

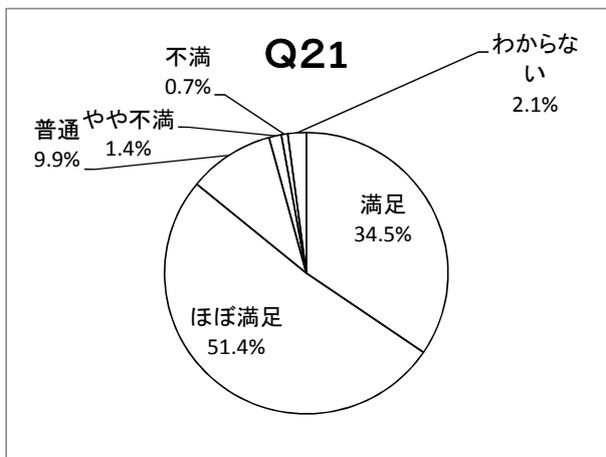


Q21.総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか？

1	満足	49	34.5%
2	ほぼ満足	73	51.4%
3	普通	14	9.9%
4	やや不満	2	1.4%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	3	2.1%

142

7	無回答	2
---	-----	---



〈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	職員の方々にいつも親切にいただき、心より感謝しています。いつもありがとうございます。
記述2	お世話になっています。ここ数年来、会いに行けていけませんので誠に無責任とは思いますが、わかりません。私も体調が悪くここしばらく会えそうもないので、よろしく願います。
記述3	いつも大変お世話になり、ありがとうございます。
記述4	いつもありがとうございます。若い人が多く、明るい環境の中、母も喜んでいます。みなと寮さんに引き続き運営をお願いしたいです。
記述5	主担当者との接点の増加。たとえばもっと身近な担当者制を取り入れて欲しい。職員の方が少ない中、大変よくいただき感謝しております。今後ともよろしく願います。
記述6	職員の皆様にはお忙しい中、施設サービス計画書、栄養ケア計画書等々をいただき申し訳ない気持ちで感謝しています。いつも笑顔で親切に接していただく姿に面会の者も心とむ思いです。お世話をしてもらって側が「挨拶」「ありがとうございます」の一言ができていいのかと気になるほどです。職員の皆様、いつもありがとうございます。
記述7	今後ともよろしく願います。
記述8	転倒・ケガをもう少し減らしてもらいたい。職員(若い)の言葉の改善求む。
記述9	いつもお忙しい中お世話になり、大変ありがとうございます。職員さんがお忙しそうで声をかけにくい時があります。お部屋で食事をされている方たちの時間をずらすなどして、もう少し食事時の人員配置の工夫をしていただけるとありがたいです。
記述10	昼夜を問わずよく対応してくださり感謝しています。
記述11	洗面所に石けんやペーパータオルが置いてない。トイレの電源を節電のためか消してあるが、やりすぎではないか。
記述12	ご本人の成年後見人の選任を受けて間がないため「わからない」とチェックしました。
記述13	引き続き誠実な活動、入所させていただいている老人の立場に立った対応をお願いします。

記述14	日々の介護に感謝しています。毎月の「にこにこ便り」も楽しみにしています。秋祭り等、様々な企画をありがとうございます。
記述15	他施設と比べて、職員のていねいさが優れていると思います。
記述16	遠方のため行くことができませんが、よろしくお願いします。
記述17	訪問時間帯が限られていますので、本人と話してすぐ帰るだけですが、気楽に行かせてもらっています。
記述18	入浴の内容がどのようなものかわからないので、答えようがないため。
記述19	行くたびに母は施設のことを楽しそうに、また、本当に良いところに入所できた、ととても喜んでいます。職員の方もとても親切で優しいと話しています。ありがとうございます。
記述20	いつもありがとうございます。感謝しています。
記述21	ほとんど満足していますが、介護度5で認知症も進んでおりレクリエーションなど参加できる状態ではないので、「わからない」と回答しています。
記述22	一部の人ですが、物腰はやわらかく行動は乱暴だなあと感じる人がいます。車椅子からベッドに移す時にそう思いました！だからケガさせたりするんだと思います。隣のベッドメイキング(?)している音も激しく、きっと家族に気付いていないのだと思いました。
記述23	お世話係の〇〇さんがとてもきめ細かくしてくださって、感謝しています。
記述24	お世話になります。食事の内容・食事イベントなどは見学しておりませんので回答できません。すみません。見学できるようにいたします。ほぼ満足しております。
記述25	いつも本当にありがとうございます。
記述26	何かあった時の対応には充分満足しています。いつもありがとうございます。(個室を利用させていただいているのですが、少しだけ臭いが気になる事があります。たぶん本人の排尿時の始末が悪いのだと思いますが)
記述27	①アンケートの開示いただきたい。②入居者のアンケート開示いただきたい。③部屋内の清掃強化をう。
記述28	爪がよく伸びている事が多いので、定期的な管理チェックをお願いしたいと思います。

記述29	介護看護職員を増員してください。3階のトイレによく行きますが、隅にホコリが溜まっています。
記述30	介護スタッフさんたちは担当仕事に追われている感じを受けています。会話ができない入居者様が多いですが、コミュニケーションをとってほしいと願っています。
記述31	利用者への余暇活動または語りかけ、声かけなどを増やしてほしい。見回りする人も増やしてほしい。パーキンソン病などの人は、自分で服を着たり布団を引っ張るなどの動作も困難である。
記述32	入所して一年、これほど楽しいイベント、行事があるのをわかると少し入所させていただくのが遅すぎたと残念に思っています。でも待ちに待って入所させていただいたのが、主人に対して最後のせめてもの私の気持ちです。それには心から感謝しております。これからもどうぞよろしく願いいたします。
記述33	いつもご親切な対応に感謝しております。本来なら家族の私たちがすべき事をしてくださっていると思い、ありがたく思っております。今で充分なのですが、話しかけがもう少し増えればもっとありがたいです。お世話になりありがとうございます。
記述34	食事や日々の生活にはあまり不満は聞きませんが、ねまきについて何か不満があるそうですが、よろしく願います。本人の希望でパンツのゴム紐について何か不満があるそうですが。
記述35	現在の取り組みが継続すると共に、更なる施設運営の向上を願っております。
記述36	大変お世話になっており、家族一同感謝しております。弘済院のホームに入所して2年ほどになります。緑の多い静かな良い環境の中で過ごせて、また一生懸命思い介護に取り組んでいる姿に感謝し安心します。ありがとうございます。
記述37	ベッド横の棚上やベッドサイドの周り(奥の部分)にほこりがたまっているので、清掃を強化してほしいです。
記述38	遠方の家族のためのIT関連の強化を望みます。特に電子メールのコミュニケーションを強く望みます。
記述39	Q7. 男性職員の対応(挨拶や笑顔、空気の読み方)が良いです。若い女性職員の対応は良くも悪くも印象に残りません。看護師は挨拶ができない感じがあります。改善願います。 多くに満足していますが、職員の対応が一定レベルになれば訪問のしやすさが変わります。今後を期待します。 行くたびにに声かけしてくださる年配女性職員、若い男性職員に感謝。ありがとう。
記述40	大変でしょうが、女性なので個人の弱点(出来なくなっている事)に対して細心の気配りで、これからもフォローをよろしく願います。
記述41	ベッド周りが汚い。女性で薄い手袋をしたまま冷蔵庫を開け、渡し物を受け取り入れました。

記述42	いつも母が大変お世話になっております。ただただ、感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしく願っています。
記述43	週に一度の面会で短時間なのでわからない部分が多くて申し訳ありません。一つだけ気になる点は、洗濯の方法のせいでしょうか、衣類の傷みと色移りがとても気になります。他人の物が混ざったりもしています。
記述44	長い事お世話になり、良くしていただいています。本当にありがとうございます。
記述45	いつもありがとうございます。
記述46	このアンケートに関して私自身が体験していないため、意味がありません。
記述47	居室(4人部屋)のスペースが狭い。特に、物を置くスペース、クローゼットが少ない。 食堂スペース以外にくつろげるスペースがない。 入浴は週3回程度はお願いしたい。
記述48	これからもよろしく願います。
記述49	職員の皆様方が温かい対応をしてくださっているので家族としてはありがたく、感謝しております。事故や病気等の緊急時の対応につきましては「わからない」と印しましたが、今までの職員皆様方の対応から信頼しております。
記述50	いつも親切に対応していただきましてありがとうございます。今後ともどうぞよろしく願っています。身体が不自由で耳も聞こえにくく大変なのに、大変良くしていただきましてとても感謝しています。
記述51	車いすのブレーキ等の点検。車いす上のざぶとん設置の管理。
記述52	いつもお世話になっております。本人は具合が悪い等の症状を訴える事が出来ませんので、普段と様子が違う事がありましたら、すばやく対応していただくようお願いいたします。ご迷惑をおかけしますが、今後ともよろしく願っています。
記述53	人手不足とは思いますが、本人はもう少し外に連れて行ってほしいと言っています。
記述54	安全に安心して生活できるように、日々心身両面でご配慮をいただき、感謝しております。おかげさまで家族も安心しております。特にホームページでの情報公開はとても良い事で、日々の様子がわかり、これも安心につながっています。ホームでのメインの食事は昼食ですが、たまには夕食の紹介があっても良いかと思えます。 ただ、居室、特にベッドの下などはホコリがたまり、大変気になるところです。また、職員さんはお忙しくされているので、なかなかコミュニケーションがとれないことも残念です。各部屋に連絡ボックスなど設置されてはいいかでしょうか。 これからもよろしく願っています。
記述55	入所者の病状によって回答が1から6までに極端にかけ離れたものになるかもわからないが、私はベストに近いと思っています。感謝しています。頑張ってください。

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 77.4%という評価をいただきました。
(前回 74.6%)

8割に近い高い評価をいただきましたが、自由記述欄では居室内のほこりや汚れ等に関するご指摘がいくつかありました。ご利用者のみなさまに快適に暮らしていただけるように、清掃についても強化していけるよう取り組んでいきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」39.4%「ほぼ満足」35.2%「普通」19.0%「やや不満」3.5%「不満」1.4%
「わからない」1.4%

Q2.食事については「満足」「ほぼ満足」を併せて 65.3%という評価をいただきました。(前回 58.1%)

食事につきましては、施設として特に力を入れている課題ですので、より多くの方に満足いただける食事を提供できるよう引き続き努めていきたいと思ひます。また、施設の広報誌やホームページのブログを通して毎日の食事を知っていただけるよう、取り組みを続けていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」25.5%「ほぼ満足」32.6%「普通」19.1%「やや不満」0.7%「不満」2.8%
「わからない」19.1%

Q3.食事イベントについては「満足」「ほぼ満足」を併せて 62.6%という評価をいただきました。

毎日の食事に加え、ご利用者のみなさまに喜んでいただけるような特別献立・イベントを取り入れています。今後も同様に食事イベントに力を入れていくと共に、施設の広報誌やホームページのブログ等を通して取り組みについて知っていただけるよう、努めていきたいと思ひます。

※新設項目につき前回との比較無し

Q4.入浴については「満足」「ほぼ満足」を併せて 53.6%という評価をいただきました。(前回 40.6%)

入浴の回数に関しては週2回(『特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準』に定められている回数)以上行うことは難しくなっていますが、介助の際にはご利用者お一人につき職員が一人以上付き添い、ご利用者のペースに合わせて入浴していただけるよう今後も引き続き努めていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」23.9%「ほぼ満足」16.7%「普通」27.5%「やや不満」2.9%「不満」2.2%
「わからない」26.8%

Q5.日中の余暇活動については「満足」「ほぼ満足」を併せて 47.8%という評価をいただきました。(前回 44.9%)

余暇活動についてはボランティアさんの協力を得て各種のクラブ活動を行っています。お好きなクラブに参加していただけるよう配慮を行うとともに、クラブ活動以外のレク

リエーションや体操等も充実させていきたいと考えています。

【前回結果】「満足」19.9%「ほぼ満足」25.0%「普通」17.6%「やや不満」5.9%「不満」1.5%
「わからない」30.1%

Q6.行事等の取り組みについては「満足」「ほぼ満足」を併せて 71.6%という評価をいただきました。(前回 58.9%)

25 年度は、お花見（4月）・ツツジ鑑賞会（5月）・七夕レクリエーション（7月）・納涼盆踊り会（8月）・敬老祝賀会（9月）・秋祭り（10月）・風船バレー大会（11月）・クリスマス会（12月）・もちつき（12月）・観梅会（3月）などの施設単位の行事を開催しました。

26 年度についても、ご利用者のみなさまに喜んでいただけるイベントを色々と企画していきたいと思えます。

【前回結果】「満足」29.1%「ほぼ満足」29.8%「普通」25.5%「やや不満」0.7%「不満」0%
「わからない」14.9%

Q7.職員の言葉遣いや態度等については「満足」「ほぼ満足」を併せて 81.7%の評価をいただきました。(前回 79.9%)

前回に引き続き高い評価をいただき大変嬉しく思います。しかし一方で自由記述欄にいただいたご指摘もありますので、職員一人ひとりが自覚を持って行動出来るよう一層の指導を行っていききたいと思えます。

【前回結果】「満足」44.6%「ほぼ満足」35.3%「普通」15.1%「やや不満」2.2%「不満」0.7%
「わからない」2.2%

Q8.職員の介護技術については「満足」「ほぼ満足」を併せて 66.5%の評価をいただきました。(前回 65.9%)

介護技術に関しては日々の研鑽が必要ですので、内部研修会の開催や外部研修会への参加を通して職員が技術を磨いていけるよう取り組んでいきたいと思えます。特に 25 年度は外部研修への参加に力を入れて取り組んできましたので、26 年度も同様に様々な研修会に職員が参加することで意識・技術ともに高めていききたいと考えています。

【前回結果】「満足」29.7%「ほぼ満足」36.2%「普通」21.7%「やや不満」2.9%「不満」0.7%
「わからない」8.7%

Q9.職員の対応については「満足」「ほぼ満足」併せて 83.3%の評価をいただきました。(前回 80.0%)

満足度 8 割を越える高い評価をいただきありがとうございます。

ただ、この結果に満足することなく、全職員がいつでもどなたに対してもきちんとした対応・丁寧な対応を行えるようにならなければいけないと考えています。ご利用者・ご家族の方に不快な思いをさせるようなことのないよう、引き続き気を引き締めて日々の対応を行っていききたいと思えます。

【前回結果】「満足」45.0%「ほぼ満足」35.0%「普通」15.7%「やや不満」3.6%「不満」0%
「わからない」0.7%

Q10.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81.9%という評価をいただきました。(前回80.3%)

こちらにも高い評価をいただきましたこと、大変嬉しく思います。今後ともご家族の方への丁寧な対応が出来るよう心がけていきたいと思っております。ご要望やご質問がありましたら、職員までお気軽にお声をかけてください。

【前回結果】「満足」47.9%「ほぼ満足」32.4%「普通」16.9%「やや不満」1.4%「不満」0.7%
「わからない」0.7%

Q11.ケアプランの内容については「満足」「ほぼ満足」を併せて79.6%の評価をいただきました。(前回73.8%)

こちらの項目も引き続き高い評価をいただき、ありがとうございます。当施設にてご利用者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いきたいと思っております。

【前回結果】「満足」36.9%「ほぼ満足」36.9%「普通」20.6%「やや不満」3.5%「不満」0%
「わからない」2.1%

Q12.医療体制については「満足」「ほぼ満足」併せて71.2%の評価をいただきました。(前回71.6%)

25年度も今まで同様に弘済院第1特別養護老人ホーム診療所を中心に医療体制を取ってきました。体調不良がみられる方には医師・看護師が対応をしております。看護師は土日祝日も勤務しており、夜間帯においても緊急時は看護師が電話で介護職員に指示を出すオンコール体制を敷いています。ご利用者に医療面でも安心していただけるよう引き続き対応を行っていきたく思います。

【前回結果】「満足」32.6%「ほぼ満足」39.0%「普通」19.9%「やや不満」3.5%「不満」0.7%
「わからない」4.3%

Q13.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)につきましても「満足」「ほぼ満足」を併せて43.8%の評価をいただきました。(前回37.9%)

個別機能訓練に関しては「わからない」が31.4%で最多となりました。現在、機能訓練指導員による個別の機能訓練以外にも、ご利用者全員を対象としたグループ体操やレクリエーションなども行っています。

ご利用者に楽しみながら身体機能維持の訓練をしていただけるよう、日々の生活の中に機能訓練を取り入れながら幅の広い対応を行っていきたくと考えています。

【前回結果】「満足」15.0%「ほぼ満足」22.9%「普通」25.7%「やや不満」5.0%「不満」1.4%
「わからない」30.0%

Q14.緊急時の対応については「満足」「ほぼ満足」あわせて63.5%という評価をいただき

ました。(前回 54.3%)

病気・事故の際は適切で迅速な対応が要されます。当然ながらご家族の方も非常に心配なさると思いますので、適切な対応が出来るよう今後もいっそう気をつけていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」30.0%「ほぼ満足」24.3%「普通」19.3%「やや不満」1.4%「不満」2.9%
「わからない」22.1%

Q15.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」あわせて65.5%という評価をいただきました。(前回 65.9%)

ご利用者の方のことについてや施設のことについてなど、ご家族のみなさまは色々な不安や心配を抱えておられることと思ひます。それらを共に解決していくためにもご家族のみなさまとの信頼関係の構築に努め、また、職員誰にでも気軽に相談ができるような雰囲気作りを行っていききたいと思ひます。

【前回結果】「満足」32.6%「ほぼ満足」33.3%「普通」25.5%「やや不満」5.0%「不満」0%
「わからない」3.5%

Q16.意見や苦情に対する施設の対応には「満足」「やや満足」あわせて67.6%という評価をいただきました。(前回 66.7%)

施設へのご意見等は直接、もしくはご意見箱でも受け付けております。いただいたご意見には適切な対応を行い、今後ともご利用者・ご家族のみなさまの満足度を高める取り組みに努めていききたいと思ひます。

【前回結果】「満足」34.8%「ほぼ満足」31.9%「普通」19.9%「やや不満」5.0%「不満」0.7%
「わからない」7.8%

Q17.プライバシーの保護に関しては「満足」「ほぼ満足」あわせて64.6%という評価をいただきました。(前回 65.1%)

プライバシーの保護はご利用者の人権に関わる大切なことですので、日常の介護においても最大限尊重していただけるよう取り組んでいききたいと思ひます。

【前回結果】「満足」33.6%「ほぼ満足」31.5%「普通」18.9%「やや不満」2.8%「不満」0.7%
「わからない」12.6%

Q18.個人情報の保護に関しては「満足」「ほぼ満足」あわせて68.1%という評価をいただきました。(前回 61.3%)

今後とも、ご利用者の個人情報の保護、及び情報公開を行う中での情報セキュリティには十分に留意し情報の取り扱いを行っていききたいと思ひます。

【前回結果】「満足」35.2%「ほぼ満足」26.1%「普通」18.3%「やや不満」2.1%「不満」0%
「わからない」18.3%

Q19.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67.6%という評価をいただきました。(前回 63.1%)

施設サービスの改善に向けて日々取り組んでいるつもりですが、正直なところまだまだ至らないところも多く、様々な面において引き続き努力を要すると考えています。

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。

色々のご意見やご協力をいただきながらより良い施設作りをご利用者・ご家族の方とともに進めて行けたらと考えています。

【前回結果】「満足」25.4%「ほぼ満足」37.7%「普通」20.3%「やや不満」5.8%「不満」0.7%
「わからない」10.1%

Q20.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」あわせて 57.2%という評価をいただきました。(前回 52.5%)

当施設は「情報公開」を標語として掲げており、ホームページや広報誌で情報を発信する取り組みに力を入れています。施設の雰囲気がわかる“安心”のための情報公開を目指し、ご家族の方が求めておられる情報を発信していけるよう今後とも積極的に取り組んでいきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」20.4%「ほぼ満足」32.1%「普通」24.1%「やや不満」0.7%「不満」0%
「わからない」22.6%

Q21.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 85.9%という評価をいただきました。(前回 80.3%)

施設サービスの総合的な満足度として、前回よりも高い評価をいただき非常に嬉しく思ひます。

ただ特別養護老人ホームのサービス水準としてまだまだ至らぬ所も多くありますので、この結果に甘んじることなく、ご利用者・ご家族のみなさまに認めていただけるようこれからも一層取り組んで行きたいと思ひます。

【前回結果】「満足」31.7%「ほぼ満足」48.6%「普通」14.1%「やや不満」4.2%「不満」0%
「わからない」1.4%

〈自由記述について〉

(清掃の件について)

館内の清掃については、日常の清掃については近隣の救護施設千里寮の利用者が月～土にかけて居室・食堂・廊下等を行っています。夜間帯には介護職員が食堂・廊下等の消毒・清掃を行うとともに、定期的には清掃業者が床のワックスがけと窓ふきを行っています。当然ながら日頃より出来る限りの整理整頓・清掃等の環境整備を行っているつもりですが、行き届かない箇所があったこと、お詫び申し上げます。今後も居室の整理整頓と館内清掃に力を入れ、ご利用者のみなさまに快適に過ごしていただける環境を整えられるよう努力していきたいと思っております。

(入浴の件について)

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」通り週2回となっております。介護上の理由で必要な方に関しては個別対応を検討させていただきますので、職員までご相談ください。

(職員の対応について)

職員の対応について、挨拶が出来ていない、乱暴であることのご指摘をいただきました。至らない対応がありましたことお詫び申し上げます。今後はそのようなことが起こらないよう職員への指導と教育の徹底を図っていききたいと思います。

(ケアについて)

爪が伸びている、臭いが気になる、洗濯物が他人の物と混ざっている、声かけを増やしてほしい、散歩を増やしてほしい等のご指摘をいただきました。至らなかった点につきましてお詫び申し上げます。ご利用者のみなさまに快適に過ごしていただけるよう、更に当施設の生活を楽しんでいただけるよう、職員一人ひとりが心がけケアを行っているよう気をつけていきたいと思っております。

また、施設生活の大前提である「安全」を守れるよう、事故等には最大限の注意を払いケアを行っていくよう、再度職員への指導・教育の徹底を図りたいと思っております。

ケアの事で何かありましたら介護職員かケアマネジャーにご相談ください。

(居室について)

居室が狭いことのご意見が利用者アンケートでもいくつかいただいておりますが、当施設は特別養護老人ホームの設置基準より広めのスペースをとっておりますので、他の従来型の特別養護老人ホームと比較して狭いということはないと思われまます。一部の有料老人ホーム等に比べるとスペースや設備が劣っている面もあるかと思われまますが、設置運営の基準が異なりますので、比較の対象にはなりづらいかと思われまます。

(介護職員の人員配置の件について)

厚生労働省が「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」において定めてい

る特別養護老人ホームの人員配置基準（従来型施設）において、ご利用者と介護職員（看護師含む）の配置基準は、ご利用者 3 名に対して介護職員（看護師含む）1 名となっています。当施設におきましては人員配置をご利用者 2.3 名に対して介護職員（看護師含む）1 名の割合で配置しており、基準以上の職員配置を行っています。

特別養護老人ホームは運営の制度上、収入に上限のある福祉施設であり（施設の収入である介護報酬は入所定員により上限が決まっており、それ以上の収入を得る事は出来ません）、収入に上限がある限り人件費に割ける予算にも上限があるため、これ以上の手厚い人員配置を行うには国の基準が変更されない限り難しいと考えています。（平成 24 年度における全国の特別養護老人ホームの収益率は全国平均で 5.1%となっています。100 人以上の定員の施設では収益率の全国平均は 11.2 %となっていますが、当施設は 2.6 %と極めて低くなっています。利用者サービス費や人件費、事業運営費等に収入の大部分を当てているためです。）

当施設ではその制限の中で最大限の収入を得てご利用者のみなさまに利益を還元できるよう運営努力をしておりますし、都市部での介護職員の確保が困難な中（介護保険施設の増加・介護の担い手不足などが原因となり、都市部の介護保険施設での職員確保はどの施設でも困難となっています）意欲の高い介護職員を採用できるよう出来る限りの努力を行っているつもりです。

つきましては制度の改正を期待すると同時に、ご家族のみなさまにも福祉施設の現状をご理解いただけましたら幸いです。

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3年が経ち、満足度アンケートの実施も3回目となりました。

第1回のアンケートと2回目のアンケートを比較すると、2回目の方が全体的に満足度（「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合）が高いという結果が出ました。そして今回の第3回目のアンケートと第2回目のアンケートの満足度を比較すると、以下のようになりました。

※前回との満足度（「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合）の比較について

3%以内の上昇	6項目	3%以内の下降	3項目
3～5%の上昇	3項目		
5～10%の上昇	6項目		
10%以上の上昇	2項目	新設項目のため 比較できず	1項目

前回のアンケートの満足度と今回のアンケートでの満足度を比較してみますと、満足度が下がった項目が3つ、上がった項目が17つと、満足度の上がった項目が下がった項目の数を上回りました。

第1回目のアンケートより2回目、そして2回目より3回目の方がより良い評価をいただきましたことになり、大変嬉しく思います。まだまだ至らぬところも多いと思いますが、3回のアンケートを通して一定の評価をいただきましたことは、私ども職員にとって大きな励みとなりました。

これも、いつも施設運営にご理解・ご協力くださるご利用者・ご家族のみなさまのおかげであると心より御礼申し上げます。

自由記述欄では具体的なご指摘もいただきましたので、改善すべき点は早急に改善して参りたいと思います。しかしながら無記名でのアンケートのためこのアンケートの結果のみでご利用者の方個別のニーズに応じることが難しく、処遇についてなど個別の対応についてのご意見・ご指摘はぜひとも直接介護職員もしくはケアマネジャーにいただきたくお願い申し上げます。早急に改善に向けて取り組んで参ります。

今年度より指定管理4年目となり、指定管理者としてみなと寮が運営を行うひとまずの最終年度となります。弘済院の民間譲渡という課題を目の前にして、このようにアンケート結果で良好な評価をいただきましたことは、先行き不透明な状況の中で強力な支えになり得ると考えています。

私ども社会福祉法人みなと寮は、引き続き「笑顔で支援」「どんな時でも丁寧な介護」を基本とし、ご利用者のみなさまに安全・安心な生活を提供できるよう弘済院第1特養

の運営に取り組んで参りたいと思います。

ご家族のみなさまには変わらぬご支援とご協力を賜りますよう、心よりお願いを申し上げます。

<利用者アンケート 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.今住んでいる部屋や建物内は、快適で居心地がよいですか？

1. はい 2. ふつう 3. いいえ 4. わからない

※（「はい」「いいえ」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。
（理由はなくても構いません）

Q2.毎日の食事の内容に満足されていますか？

1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない

※（「満足」「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。
（理由はなくても構いません）

Q3.食事イベントに満足されていますか？（まぐろの解体ショー・デザートバイキング・特別献立・カレーフェア・お好み焼きなど）

1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない

※（「満足」と答えた場合）楽しかったもの、おいしかったものは何ですか？

※（「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。
（理由はなくても構いません）

Q4.お風呂に満足されていますか？

1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない

※（「満足」「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。
（理由はなくても構いません）

Q5.クラブ活動（音楽・書道・手芸・絵画・生け花クラブなど）やレクリエーション（カラオケやゲーム）について満足されていますか？

1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない

※（「満足」と答えた場合）楽しかった催しは何ですか？

※（「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。
（理由はなくても構いません）

Q6.施設行事について満足されていますか？（お花見・ツツジ鑑賞会・七夕祭り・盆踊り会・敬老祝賀会・秋祭り・風船バレー大会・クリスマス会・もちつきなど）

1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない

※（「満足」と答えた場合）楽しかった催しは何ですか？

※（「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。
（理由はなくても構いません）

Q7.介護職員はやさしく丁寧に接してくれますか？嫌なことをされたり言われたりしませんか？

1. はい 2. いいえ 3. どちらとも言えない 4. わからない

Q8.見られたり聞かれたり知られたくないことについて、介護職員は気遣いをしてきていますか？

1. はい 2. いいえ 3. どちらとも言えない 4. わからない

Q9.介護職員は意見や要望をよく聞いてくれますか？

1. はい 2. いいえ 3. どちらとも言えない 4. わからない

Q10.医師や看護師はやさしく丁寧に接してくれますか？尋ねたことについてきちんと説明してくれますか？

1. はい 2. いいえ 3. どちらとも言えない 4. わからない

Q11.機能訓練（集団体操や個別リハビリ）について満足されていますか？

1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない

Q12.施設での生活に満足されていますか？

1. 満足 2. ふつう 3. 不満 4. わからない

施設や職員へのご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

(

)

<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？

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（全項目同選択肢）

Q2.食事の内容に満足されていますか？

Q3.食事のイベントに満足されていますか？（特別献立・まぐろの解体ショー・デザートバイキング・セレクト食・カレーフェア・お好み焼き・駅弁・郷土料理の献立など）

Q4.入浴の内容に満足されていますか？

Q5.日中の余暇活動（音楽・書道・生け花・手芸・絵画等のクラブ活動やカラオケ・ゲーム等のレクリエーションなど）について満足されていますか？

Q6.施設の行事（お花見・ツツジ鑑賞会・七夕祭り・盆踊り会・敬老祝賀会・秋祭り・風船バレー大会・クリスマス会・もちつきなど）について満足されていますか？

Q7.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？

Q8.職員の介護技術に満足されていますか？

Q9.職員の対応に満足されていますか？

Q10.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？

Q11.ケアプランの内容に満足されていますか？

Q12.医療・看護体制について満足されていますか？

Q13.機能訓練（集団体操や個別リハビリ）について満足されていますか？

Q14.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？

Q15.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

Q16.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？

Q17.プライバシーは守られていますか？

Q18.個人情報を守られていますか？

Q19.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、面会時間の制限解除、リフトバスの活用、食事の充実、レクリエーションの充実、館内清掃の強化、介護・看護職員の増員など）

Q20.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（2012年1月より）、毎月発行の『にこここ便り』の充実など）

Q21.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や職員対応、設備などに関して、ご意見またはご要望がありましたらご記入ください。

()