

第4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
平成23年度～平成26年度 家族満足度アンケート総括

目次

利用者満足度アンケート 概要	1 ページ
〃 集計結果	4 ページ
〃 結果分析・総括	13 ページ
家族満足度アンケート 概要	16 ページ
〃 集計結果	18 ページ
〃 結果分析・総括	27 ページ
利用者満足度アンケート及び家族満足度アンケート項目一覧	34 ページ
平成23年度～平成26年度 家族満足度アンケート総括	36 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27年5月15日

大阪市立弘済院第1 特別養護老人ホーム 第4回利用者満足度アンケート概要

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4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4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えます。

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ご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27年3月30日時点で、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、全ご利用者様を対象としました。

4. アンケート実施期間

平成27年3月20日～平成27年3月26日

5. 実施方法

調査者(8名)が全ご利用者を訪問し、アンケート調査の主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、アンケートに回収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ないように徹底いたしました。

8. 配布・回収状況

配布数	253
回収数	253
無効回収数	136
有効回収数	117
有効回収率	46.2%

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46.2%となりました。

9. アンケート集計結果 ※次ページより

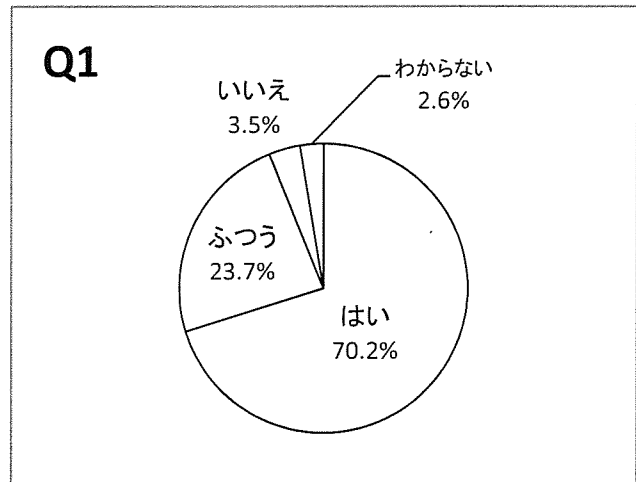
- ・アンケート集計結果を数値と円グラフにて表示しました。
- ・選択肢ごとにパーセンテージを出していますが、無記入のもの(無回答)の票数に関しては無効とみなし、パーセンテージに含んでおりません。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

平成26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	80	70.2%
2	ふつう	27	23.7%
3	いいえ	4	3.5%
4	わからない	3	2.6%
有効回答数		114	100.0%

7	無回答	139	54.9%
---	-----	-----	-------



※(「はい」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えて下さい。

記述1	景色が良くて気持ちいいです。
記述2	ゆったりしてて良いです。幸せです。
記述3	ちゃんとしてくれる。ええとこ来た。
記述4	気にはならない。このくらいは普通。
記述5	大丈夫。みんなちゃんとしてくれる。みんな仲良し。
記述6	見晴らしがよい。たっぷりしている。いつも美しく掃除してくれてる。(ありがたい)
記述7	日当たりがよいので好きです。
記述8	ケンカする人もいない。
記述9	快適とは言えない。
記述10	外を眺めて、景色がよいところが好きです。
記述11	明るくてよい。
記述12	部屋が大きいのでよい。
記述13	暖かくてよい。
記述14	他の方と余りかかわらずに気楽に過ごせるからいい。
記述15	静かだよい。
記述16	冬は日が当たらない。寒い。
記述17	窓からの景色もよいし、満足している。
記述18	一人部屋がいい。団体生活だから仕方ない。

※(「いいえ」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えて下さい。

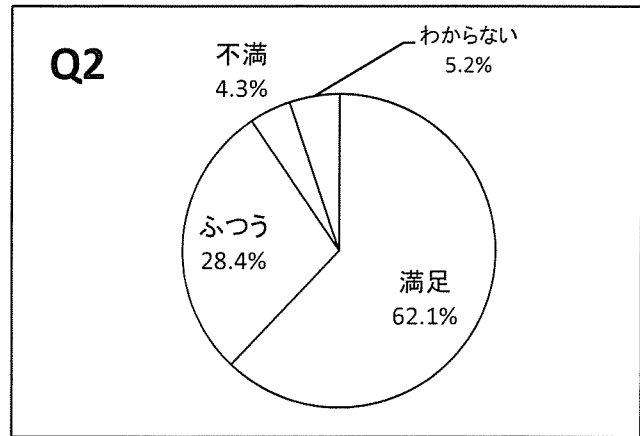
記述1	換気が悪い。寒い。
記述2	認知症に対応した構造になっていない。
記述3	太陽の光が入りすぎて、カーテンをしてるけど、困っている。

その他

記述1	良くも悪くもない。
記述2	他を知らない。
記述3	もっと暖かくしてほしい。寒いです。
記述4	贅沢を言えばきりがない。
記述5	だんだん慣れてきました。
記述6	四人部屋やから気になることもあります。
記述7	まあまあ。あまり気に入ってはない。

Q2.毎日の食事の内容に満足されていますか？

1	満足	72	62.1%
2	ふつう	33	28.4%
3	不満	5	4.3%
4	わからない	6	5.2%
有効回答数		116	100.0%
7	無回答	137	54.2%



※(「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	魚が好きです。和菓子のおやつがおいしい。
記述2	何でもおいしい。
記述3	おいしいです。ちょっと味付けが甘いかなと思うことがあります。
記述4	おいしく頂いています。
記述5	ちょうど良い分量でおいしく頂いています。
記述6	年寄りの好きな物を出してくれてうれしい。
記述7	魚好き。ほうれん草も好き。
記述8	出された物はありがたく頂いています。
記述9	おいしいです。
記述10	おいしい。満足。ごはんは言うことはない。好き。
記述11	大丈夫。味付け薄味気味で食べやすい。
記述12	野菜多めをお願いします。
記述13	チキン味付けおいしい。牛肉好き。魚きらい。
記述14	魚がおいしいです。
記述15	おいしい。一番食べたいのは、かぼちゃとさつまいも。
記述16	魚が大好き。
記述17	食べたいときに食べられるので満足。
記述18	何でも食べます。
記述19	ここで出る料理が好き。
記述20	ほとんど全部食べている。
記述21	前はご飯の量が少なかったが、職員が改善してくれた。

※(「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	たまに口に合わない時もある。
記述2	同じものが多い。
記述3	何食べていいか困る。メニューによって食べれないものばかりのときがある。
記述4	ご飯が硬い。もう少し軟らかくしてほしい。
記述5	家では好き勝手していたから、周りと同じ献立なのが…。

その他

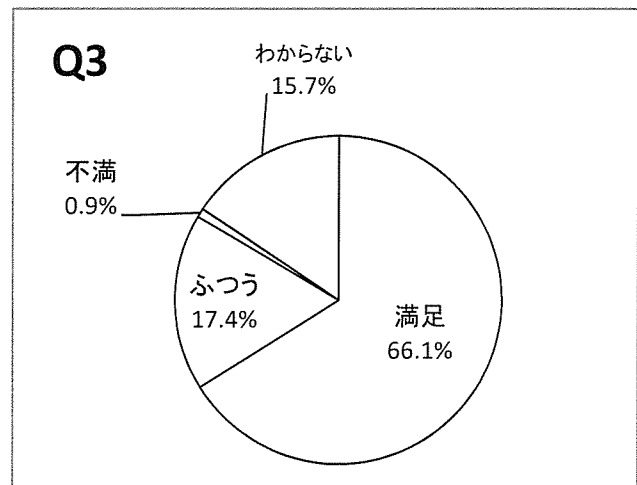
記述1	好き好きがある。
記述2	病気があるから文句言えない。
記述3	魚きらい。肉が好き。
記述4	いい時と悪い時がある。
記述5	麺類があんまり好みませんので、残して申し訳ないと思っております。
記述6	好き嫌いがあるので、口に合わない時もあります。
記述7	入所した頃は味に慣れなかったけど、だんだん慣れてきた。
記述8	私は腸に病気があり、分量が多すぎて困っています。
記述9	おいしいときもあれば、口に合わないこともある。特別メニューはおいしい。
記述10	水分が少し多い。
記述11	温かく提供してほしい。少し冷めている。
記述12	前より落ちた。野菜が多くなった。
記述13	味がちょっと薄い。ごはんが硬い。
記述14	硬い物が嫌い。

Q3.特別食や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・駅弁・郷土料理の献立など)

1	満足	76	66.1%
2	ふつう	20	17.4%
3	不満	1	0.9%
4	わからない	18	15.7%
有効回答数		115	100.0%

7	無回答	138	54.5%
---	-----	-----	-------



※「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	魚(まぐろ)がおいしい。
記述2	全部おいしいです。
記述3	大変だと思いますが、喜んでます。
記述4	おいしい。
記述5	十分です。
記述6	食べるのが好き。
記述7	何でもおいしい。みんな。
記述8	結構です。食事もおいしく頂いている。
記述9	よく考えてくださってると思う。ありがとう。朝食(パン)特に満足です。
記述10	まぐろの解体ショーとカレーが良かったです。
記述11	おいしかった。
記述12	まぐろ、プリが良かった。
記述13	おいしく頂いています。もっと増やしてほしい。
記述14	魚が大好き。
記述15	デザートが好きです。
記述16	まぐろの解体ショーとデザートバイキングが良かった。
記述17	小さい頃から体験しているので、特に何も思わない。
記述18	さしみがおいしかった。
記述19	色々気を使ってやってくれているのが分かる。
記述20	出されたら食べる。ショーに興味ない。わざわざ見たいとは思わない。
記述21	色んなものが出てくるからいいです。
記述22	季節感が感じられて良い。

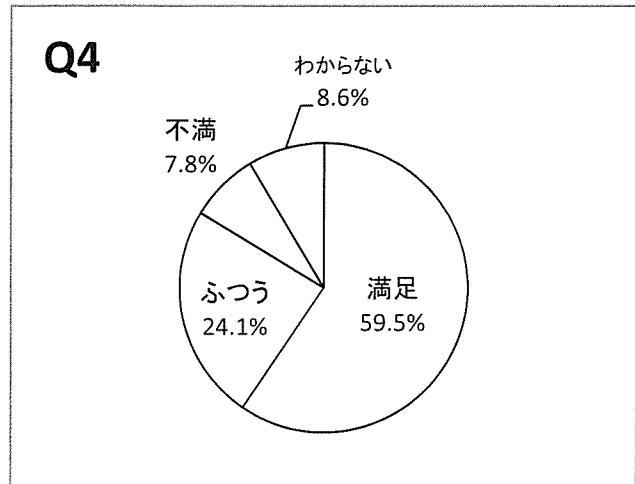
その他

記述1	胃瘻
記述2	食べられへんから分かりません。
記述3	もう少したくさん食べたい。
記述4	ちらし寿司が甘すぎる。
記述5	食べたことない。

Q4.お風呂に満足されていますか？

1	満足	69	59.5%
2	ふつう	28	24.1%
3	不満	9	7.8%
4	わからない	10	8.6%
有効回答数		116	100.0%

7	無回答	137	54.2%
---	-----	-----	-------



※(「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	ゆったりと入れて気持ち良いです。
記述2	お風呂大好き。気持ちいいです。
記述3	入れてもうてます。
記述4	みんな親切。
記述5	檜の風呂が気に入ってます。
記述6	みんなと一緒に入れるところがいい。
記述7	自分が入りたいときに入れるので、満足している。
記述8	後がつかえていると気を使います。
記述9	入れるものなら毎日でも入りたい。
記述10	お風呂は大好きやから、もっと入りたい。
記述11	私の場合、咳や痰の影響があり、いつも1番に入れて下さるので、喜んでおります。
記述12	また明日も入りたいなと思います。
記述13	殆ど自分でしている。
記述14	いつも1番に入れてくれる。
記述15	リフト浴、世界一贅沢な風呂だ。
記述16	もっと入りたい。(回数を増やしてほしい。)
記述17	垢擦りなども対応してくれており良い。
記述18	順番を正しく決める。
記述19	自分で入る。

※(「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	出入り口の足場が不満。ずっと思っていました。
記述2	待ち時間が長いから嫌。
記述3	もう少し長く入りたいわ～。
記述4	せまい。
記述5	職員によって荒っぽい人や気をつく人がいる。
記述6	さっと入ってさっと出るから、入った気にならない。
記述7	風呂に「入れてあげる」という風を感じる事がある。
記述8	シャワーだけなので、ゆっくり入浴したい。
記述9	回数が少ない。

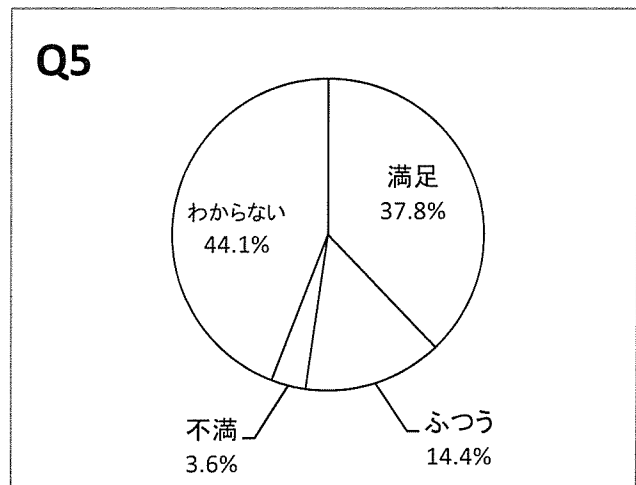
その他

記述1	まあまあ。お風呂入るのあんまり好かない。
記述2	そこそこ
記述3	5日間入浴できないときがある。それは困る。
記述4	入ったことない。

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	42	37.8%
2	ふつう	16	14.4%
3	不満	4	3.6%
4	わからない	49	44.1%
有効回答数		111	100.0%

7	無回答	142	56.1%
---	-----	-----	-------



※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えて下さい。

記述1	語り部クラブ音楽クラブが特に好き。
記述2	全部参加してます。
記述3	音楽クラブが楽しい。
記述4	書道、生花に参加し楽しんでいる。
記述5	音楽参加し楽しんでいる。
記述6	全部参加し楽しんでいる。
記述7	音楽クラブが大好き。
記述8	ほとんどに参加し楽しんでいる。中でも生花が楽しい。
記述9	クラブは行ってる。
記述10	音楽、書道好きです。
記述11	何にもできないけど、楽しく過ごしている。
記述12	みんな楽しい。
記述13	カラオケ好き。歌は好き。
記述14	音楽は好き。最近はのどが痛くなる。
記述15	たまに参加している。
記述16	体調が午後になると悪くなり参加出来ません。
記述17	人が集まる場所は嫌い。
記述18	私はしてません。
記述19	行かへんので分かりません。
記述20	お風呂の日とクラブの日が重なるので、ゆっくり参加できない。
記述21	待ち時間が長い。
記述22	音楽クラブ好き。歌が好き。
記述23	ちゃんと教えてくれるので楽しいです。
記述24	書道、音楽が楽しい。
記述25	書道で書いたものを部屋に飾ってくれてうれしいです。
記述26	音楽クラブが1番好き。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えて下さい。

記述1	クラブと歯医者が重なっている。
記述2	クラブ活動に行きたいけど、入浴日と重なっていて行けない。

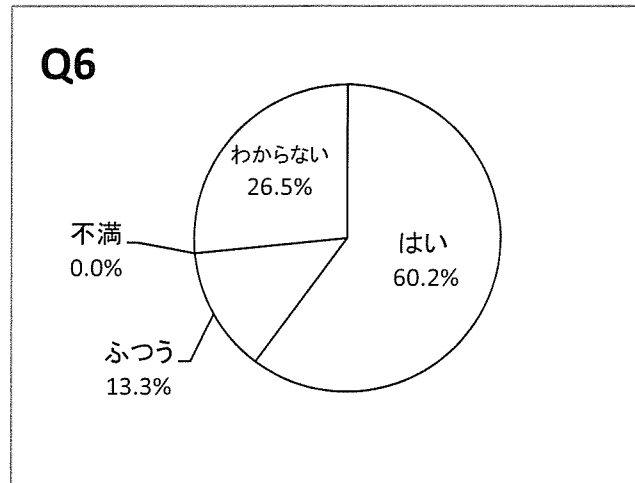
その他

記述1	参加していない。今まで色々な事してきたからもうしたくない。
記述2	参加してない。
記述3	足が痛いから参加してない。
記述4	足が悪いから行ってない。
記述5	一人でゆっくりしたい。参加していないからわからない。
記述6	行ったことがない

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・夏祭り
敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・餅つき・観梅会・居酒屋レクなど)

1	満足	68	60.2%
2	ふつう	15	13.3%
3	不満	0	0.0%
4	わからない	30	26.5%
有効回答数		113	100.0%

7	無回答	140	55.3%
---	-----	-----	-------



※(「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	外に出たい。日光にあたりたい。
記述2	楽しい。
記述3	もっと回数を増やしてほしい。
記述4	いろいろ参加させてもらっている。
記述5	もっと楽しく参加できる様にしてほしい。
記述6	この間も観梅会に参加し楽しんだ。思わず絵に描いた程です。
記述7	季節毎に楽しませて頂けるので有難いですが、最近では体調のために参加出来ない時が多くなりました。
記述8	もっとやって欲しい。
記述9	おもしろい。
記述10	出店で楽しんでます。おいしい物を食べました。
記述11	今後参加してみたい。
記述12	秋祭りが楽しかった。
記述13	楽しい。家族も来られて。
記述14	神社へお詣りした時が楽しかった。
記述15	みんなと仲良くしている。
記述16	みんな楽しい。みんな上手にやってくれる。
記述17	どこでも連れてってくれる。ここにいるのが好き。
記述18	秋祭り好き。
記述19	楽しみです。
記述20	楽しんでませ。
記述21	おいしいものを頂けてうれしいです。
記述22	祭りでおいしい物をいっぱい食べてます。

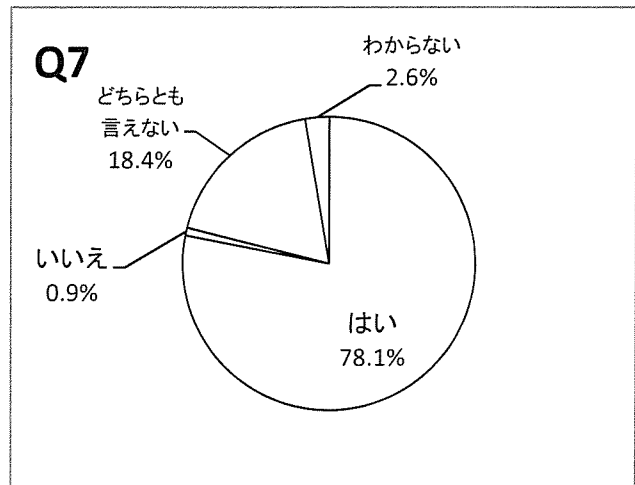
その他

記述1	外に出るのがこわい。ぶつかりそう。ふらふらする。
記述2	あまり参加しない。
記述3	企画実行してくれている人の事を思ったら、満足とは言えない。楽しめる人が参加しているのか？気の毒になる。行事の作り方がおかしい。
記述4	参加していない。
記述5	行ってない。

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	89	78.1%
2	いいえ	1	0.9%
3	どちらとも言えない	21	18.4%
4	わからない	3	2.6%
有効回答数		114	100.0%

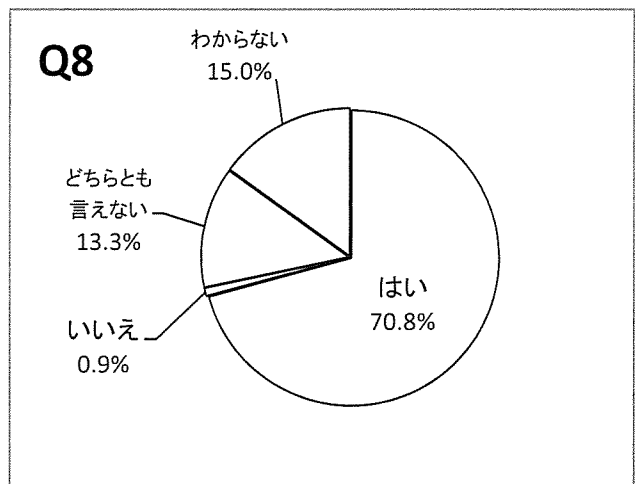
7	無回答	139	54.9%
---	-----	-----	-------



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	80	70.8%
2	いいえ	1	0.9%
3	どちらとも言えない	15	13.3%
4	わからない	17	15.0%
有効回答数		113	100.0%

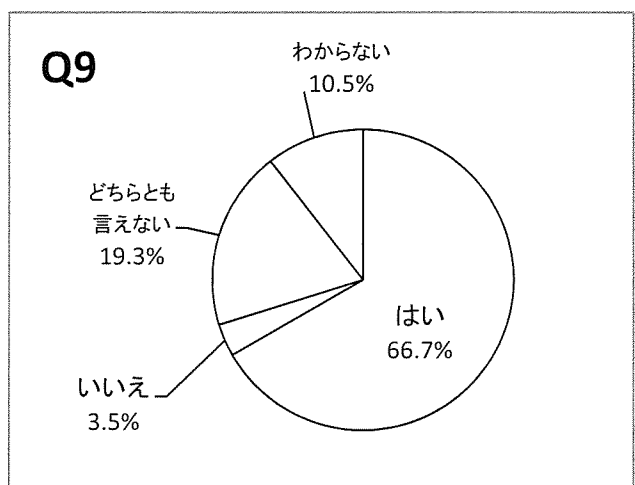
7	無回答	140	55.3%
---	-----	-----	-------



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	76	66.7%
2	いいえ	4	3.5%
3	どちらとも言えない	22	19.3%
4	わからない	12	10.5%
有効回答数		114	100.0%

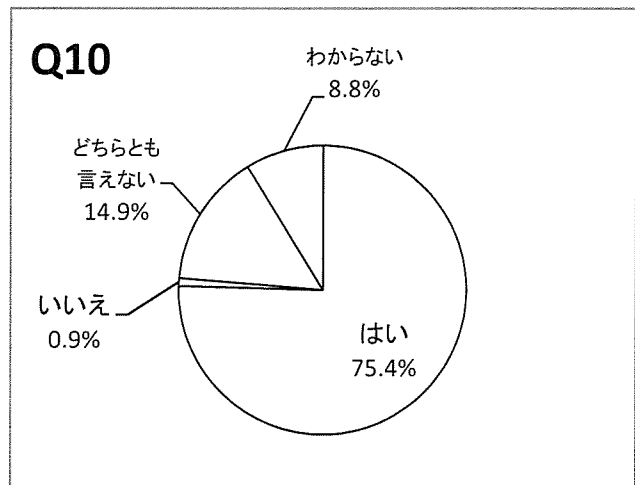
7	無回答	139	54.9%
---	-----	-----	-------



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	86	75.4%
2	いいえ	1	0.9%
3	どちらとも言えない	17	14.9%
4	わからない	10	8.8%
有効回答数		114	100.0%

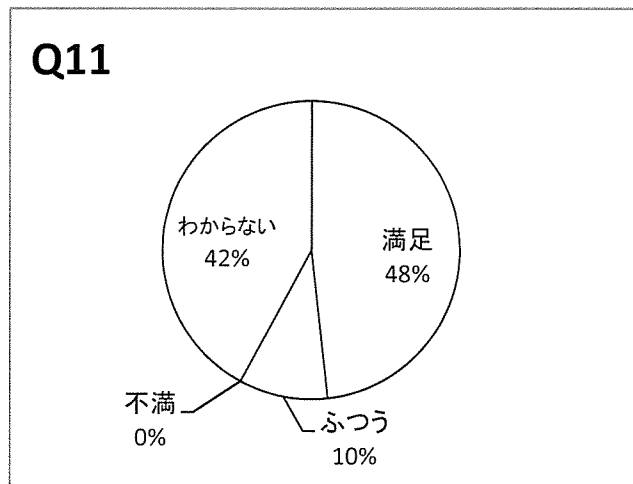
7	無回答	139	54.9%
---	-----	-----	-------



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	55	48.2%
2	ふつう	11	9.6%
3	不満	0	0.0%
4	わからない	48	42.1%
有効回答数		114	100.0%

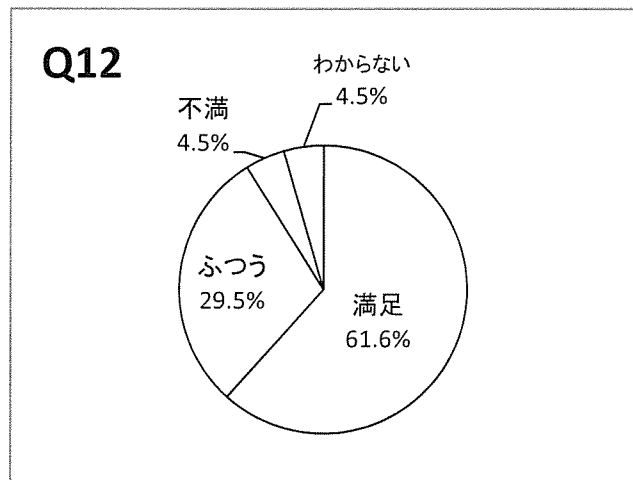
7	無回答	139	54.9%
---	-----	-----	-------



Q12.施設での生活に満足されていますか？

1	満足	69	61.6%
2	ふつう	33	29.5%
3	不満	5	4.5%
4	わからない	5	4.5%
有効回答数		112	100.0%

7	無回答	141	55.7%
---	-----	-----	-------



〈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下さい。

※自由記述の記載に関しましては、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	ここでの生活は好きです。
記述2	職員さんがよくしてくれる。
記述3	何でも聞いてくれる。「姉ちゃん」と声を掛けたら、無視せずちゃんと聞いてくれる。(兄ちゃんも)しらん顔しない。神様みたい。
記述4	気持ちよく接してくれてる。楽しく満足してる。
記述5	何もありません。いつも楽しい。
記述6	よくしてもらっているの、ありがたいです。
記述7	大満足です。この雰囲気大好きです。気楽でいいです。
記述8	気持ちよく生活しています。娘が会いに来てくれるので、いうことなしです。
記述9	いいように考えて、自分自身を楽しむ。心の持ち方です。
記述10	団体生活好きなので楽しいです。
記述11	よく気にかけてくれてうれしいです。私には十分すぎます。
記述12	職員さんとは友達感覚で楽しくしています。
記述13	みんな仲よく暮らしていきたい。行事に参加したいです。
記述14	部屋が広くてみんなと会話ができるのでいいです。
記述15	大変な事をしっかりしてくれている。
記述16	満足してないけど、助かっています。
記述17	女性はよく気がついて世話している。体に悪いばかり言わず、酒やタバコをのましてほしい。
記述18	職員はとても良くてくれる。認知症の人が何度も部屋に入ってくるのが不満。
記述19	女より男の職員の方が親切です。
記述20	きつい男性は嫌い。お便所の時は女性の方がいいやすい。
記述21	ごはんをおいしくしてほしい。少ない。
記述22	食事の内容をもう少し考えて欲しい。
記述23	食事は水分が多いのが嫌。
記述24	電話が自由にかけられない。1階の公衆電話コーナーに車椅子が入らない。
記述25	自分で洗濯できる設備がほしい。
記述26	日用品とか消耗品とかを現在は体調が良い日に売店まで買いに行きますが、少々息切れで辛くなってきました。出来れば月に2回位質問して買ってほしいです。
記述27	週に一度は1階におろして下さい。(売店、公衆電話)お願い。
記述28	職員さんはバタバタ忙しそうにしてる。
記述29	つんとしている女の子がいる。生意気だ。
記述30	職員のもの言いが悪い人がある。嫌みなことを言う人がある。
記述31	職員が常識ない。労りが無い。
記述32	女性の職員がきつい態度。プールをつくってほしい。
記述33	職員はあまり要望を聞いてくれない。こっちがあまり話さないからかな。
記述34	職員の名札が見えにくくて困る。斜めがけして名札が背中にある職員さんもいる。
記述35	口だけでする事しない人が多い。
記述36	看護師さんが来るのが遅い。採血の時は、早く採血をしに来て欲しい。
記述37	腰痛、足が腫れているが、なかなかはっきり言ってくれない。はっきりとした診断がほしい。
記述38	ゆっくり屋寝がしたい。
記述39	家へ帰りたいです。
記述40	今まで気ままにしてきたから、窮屈を感じる事もある。
記述41	一人暮らしと同じ。対人関係は難しいからあまりしゃべらないようにしている。
記述42	欲を言えばきりがない。
記述43	満足せな仕方ない。弱い立場や。
記述44	たくさんの人がいるから自分の意見だけ主張するのはよくない。
記述45	特にない。

10. 利用者満足度アンケート 集計結果分析

Q1.住環境について自然環境に恵まれており、居室から見える景色に快適さを感じていただいている方が多い印象です。「換気が悪い」「寒い」など、換気に関してのご意見ですが、設備上、個別での対応が難しく、衣類や寝具の調整で対応させて頂いております。

【前回結果】「はい」63.4%、「ふつう」20.0%、「いいえ」6.9%、「わからない」9.7%

【今回結果】「はい」70.2%、「ふつう」23.7%、「いいえ」3.5%、「わからない」2.6%

Q2.食事に関しては、前回より「満足」と回答いただいた方が増えており、食事満足度調査や嗜好調査の成果が上がってきているのではないかと思います。食事に関しては、個人の好みや、病気による摂取制限などがあり、全員の満足を得ることは難しいと思いますが、より多くの方に満足していただけるよう、今後も継続して取り組んでいきたいと思っております。

【前回結果】「満足」58.1%、「ふつう」27.7%、「不満」4.1%、「わからない」10.1%

【今回結果】「満足」62.1%、「ふつう」28.4%、「不満」4.3%、「わからない」5.2%

Q3.食事イベントについては66.1%の方に「満足」との回答を頂きました。特に、「まぐろの解体ショー」が好評で、利用者の方に強く印象に残っておられるようでした。

さしみにすると数百人分にもなるという大きなまぐろを目の前で解体する場面は迫力があり、その場で新鮮なまぐろを食べて頂く事もできて満足度のアップにつながっているようです。

【前回結果】「満足」53.8%、「ふつう」23.1%、「不満」1.4%、「わからない」21.7%

【今回結果】「満足」66.1%、「ふつう」17.4%、「不満」0.9%、「わからない」15.7%

Q4.入浴について「満足」と回答して頂いた方が増えている一方、「不満」の回答も増えています。

待ち時間の長さや、入浴時間の短さ、入浴回数の少なさに不満を感じておられる方が多いようです。入浴は、リラックスできる貴重な時間だと思います。できるだけ、個人のペースで入浴できるように対応を検討していきたいと思っております。

【前回結果】「満足」57.1%、「ふつう」25.9%、「不満」6.1%、「わからない」10.9%

【今回結果】「満足」59.5%、「ふつう」24.1%、「不満」7.8%、「わからない」8.6%

Q5.クラブ活動については、各自の好みにより、好まれない方もいらっしゃいますが、診察や入浴日と重なって、「参加したくても出来ない」という回答もいただきました。出来る限り、たくさんの方に楽しんでいただけるような配慮をしていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」41.0%、「ふつう」15.7%、「不満」4.5%、「わからない」38.8%

【今回結果】「満足」37.8%、「ふつう」14.4%、「不満」3.6%、「わからない」44.1%

Q6.施設行事について「満足」と回答いただいた方が、前回より大幅に増え60.2%、「不満」と答えられた方は一人もおられませんでした。ご家族様と一緒に楽しめるものや、季節を感じられる行事など、とても楽しみにされている様子です。参加された方のいきいきとした表情が印象的で

した。今後も、多くの方楽しんでいただけるような催しを企画し、施設でたくさんの思い出を作っていたきたいと思います。

【前回結果】「満足」47.1%、「ふつう」20.0%、「不満」2.9%、「わからない」30.0%

【今回結果】「満足」60.2%、「ふつう」13.3%、「不満」0.0%、「わからない」26.5%

Q7.介護職員はやさしく丁寧に接してくれますかという質問に対し「はい」という回答が増加している一方で「どちらとも言えない」という回答も18.4%ありました。自由記述の中で「忙しそうにしているから仕方ない」というご意見もありましたが、多忙を理由に利用者様への対応を変えることはあってはならないことです。職員一人一人の意識を改善し、よりよいケア、対応をしていきたいと思っています。

【前回結果】「はい」72.5%、「いいえ」4.0%、「どちらとも言えない」15.4%、「わからない」8.1%

【今回結果】「はい」78.1%、「いいえ」0.9%、「どちらとも言えない」18.4%、「わからない」2.6%

Q8.見られたり聞かれたり知られたくないことについて、大半の方に「はい」との回答をいただいておりますが、「どちらともいえない」「わからない」という回答も多く、まだまだ、配慮に欠けている部分があるのかもしれません。今後も、職員の対応の改善を図っていく必要があると思います。

【前回結果】「はい」61.0%、「いいえ」3.5%、「どちらとも言えない」18.4%、「わからない」17.0%

【今回結果】「はい」70.8%、「いいえ」0.9%、「どちらとも言えない」13.3%、「わからない」15.0%

Q9.介護職員は意見や要望をよく聞いてくれるかについて「いいえ」という回答が減少しているもの、自由回答の中で明確に職員の好ましくない対応についての記述があります。

利用者お一人おひとりのアセスメント、ニーズを把握し、よりよい対応をしていきたいと思えます。

【前回結果】「はい」62.9%、「いいえ」6.4%、「どちらとも言えない」17.1%、「わからない」13.6%

【今回結果】「はい」66.7%、「いいえ」3.5%、「どちらとも言えない」19.3%、「わからない」10.5%

Q10.医師や看護師はやさしく丁寧に接してくれるかについて75.4%の方が「はい」と回答していただいております。多くの方が、自身の体調についての不安を抱えておられると思います。医師や看護師の対応次第で、その不安が大きくなったり、安心したりすると思います。親身になり温かい支援を行うことで、安心して生活していただきたいと思えます。

【前回結果】「はい」69.9%、「いいえ」5.6%、「どちらとも言えない」7.7%、「わからない」16.8%

【今回結果】「はい」75.4%、「いいえ」0.9%、「どちらとも言えない」14.9%、「わからない」8.8%

Q11.リハビリについて48.2%の方が「満足」と回答していただいております。個別リハビリを受けておられない方が「わからない」という回答になっているようですが、集団体操、嚥下体操、生活リハビリなど、生活の中に自然と取り入れているものもあり、実感としてわかりにくい為、こ

のような回答結果になっていると思われます。

【前回結果】「満足」47.8%、「ふつう」15.7%、「不満」2.2%、「わからない」34.3%

【今回結果】「満足」48.2%、「ふつう」9.6%、「不満」0.0%、「わからない」42.1%

Q12.施設での生活に満足されているかについて、前回結果より大幅に「満足」という回答を得られたことを大変嬉しく思います。集団生活においては、自宅での生活のように、すべてに満足されることは難しいと思います。利用者様ご自身で居心地がいいように解釈し、他の利用者様との関係を工夫されている方もおられました。

弘済院第1特養での生活が、安心で、少しでもより良いものになるように、職員一同努力を続けていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」49.7%、「ふつう」32.9%、「不満」5.6%、「わからない」11.9%

【今回結果】「満足」61.6%、「ふつう」29.5%、「不満」4.5%、「わからない」4.5%

〈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、答えていけるよう努めていきたいと思っております。

1.1.総括

今回のアンケートも、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、ご利用者の方の人権を尊重するという観点から、入所されているご利用者の方全員を対象として実施しております。

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、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、前回アンケートで気付いた反省的など改良を加えながら、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、できるだけご利用者の方の意見を反映できるようにしています。

これらのいただいたご意見をもとに改善できる点は改善に努め、可能な限りご利用者の方の希望に添った生活を実現できるよう多職種での連携を取り合いながら、取り組んで参りたいと思っております。

指定管理者として当法人が運営を引き受け4年が経過しました。まだまだ至らないところ、改善の余地がたくさんあると思っております。このアンケート結果に満足することなく、今後も更にご利用者様個人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っております。

いつも職員にご協力くださり、なおかつたくさんの笑顔を与えてくださるご利用者のみなさまに、心より感謝申し上げます。

大阪市立弘済院第 1 特別養護老人ホーム 第 4 回家族満足度アンケート概要

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 4 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 4 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、その試みが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ご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 27 年 3 月 30 日時点で、大阪市立弘済院第 1 特別養護老人ホームをご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 27 年 3 月 30 日～平成 27 年 4 月 10 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	234
回収数	166
回収率	70.9%

配布したアンケートは234 通、内、返送されたアンケートは166 通で、回収率は70.9 %でした。

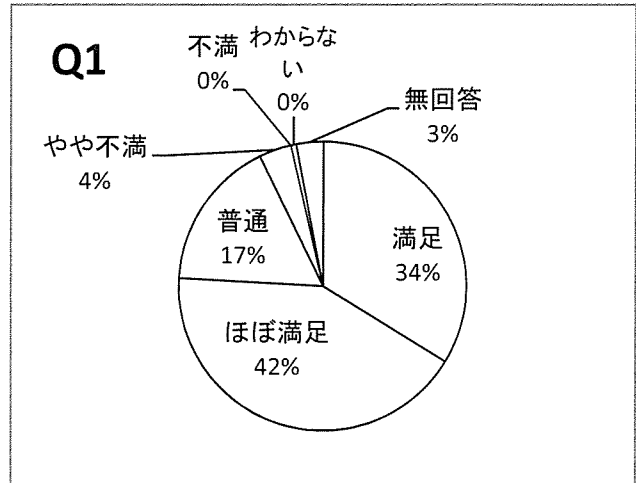
8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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、無回答）ごとにパーセンテージを出しています。
- ・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26年度 家族アンケート集計結果(家族)

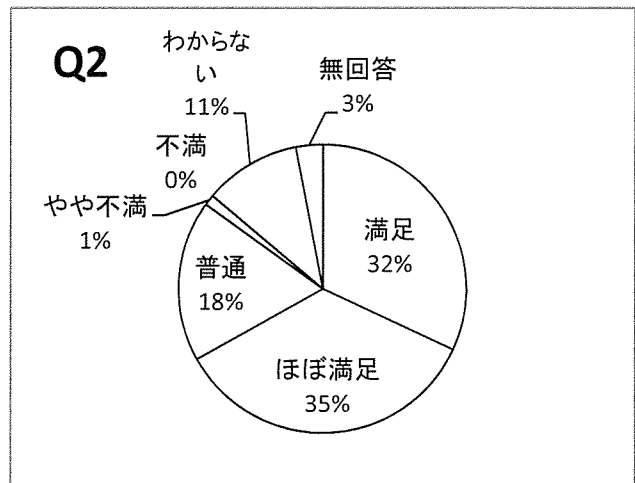
Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について、満足されていますか?

満足	56	33.7%
ほぼ満足	70	42.2%
普通	28	16.9%
やや不満	6	3.6%
不満	0	0.0%
わからない	1	0.6%
無回答	5	3.0%
		100.0%



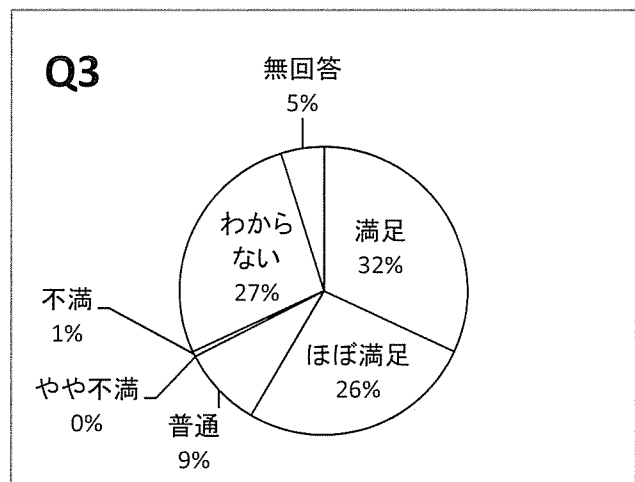
Q2.食事の内容に満足されていますか?

満足	53	31.9%
ほぼ満足	58	34.9%
普通	30	18.1%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	18	10.8%
無回答	5	3.0%
		100.0%



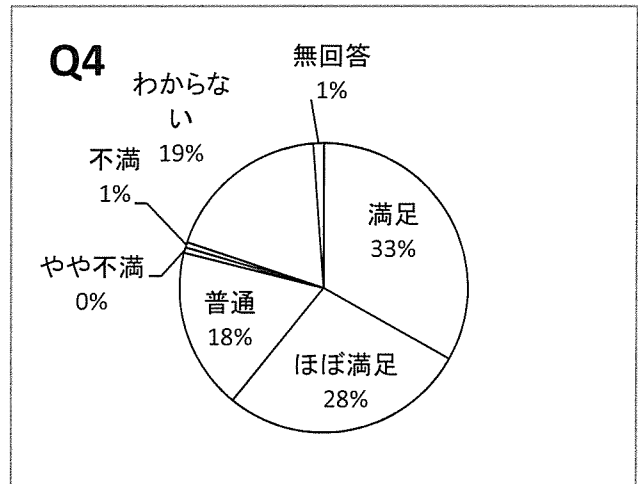
Q3.特別献立や食事のイベントに満足されていますか?

満足	53	31.9%
ほぼ満足	44	26.5%
普通	15	9.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
わからない	45	27.1%
無回答	8	4.8%
		100.0%



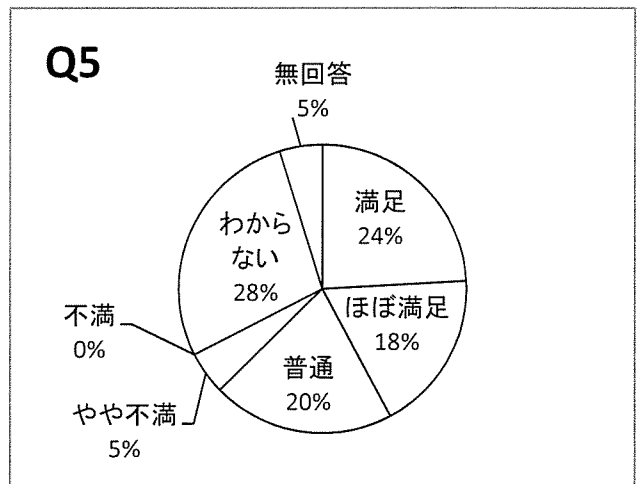
Q4.入浴の内容に満足されていますか？

満足	55	33.1%
ほぼ満足	46	27.7%
普通	30	18.1%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
わからない	31	18.7%
無回答	2	1.2%
100.0%		



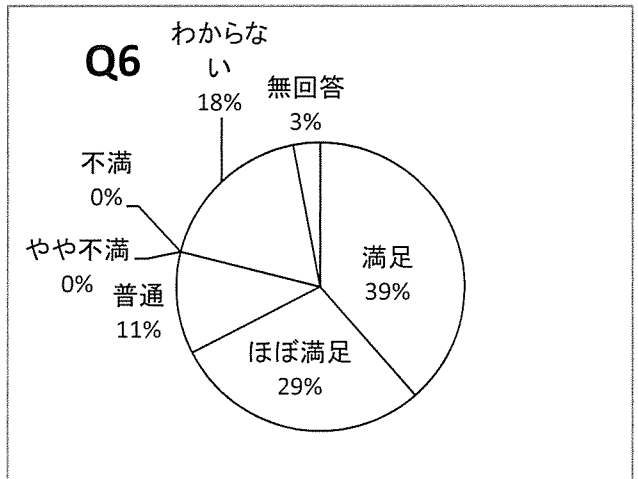
Q5.日中の余暇活動(音楽・書道・生け花・手芸・絵画等のクラブ活動やカラオケ・ゲーム等のレクリエーションなど)について満足されていますか？

満足	40	24.1%
ほぼ満足	30	18.1%
普通	34	20.5%
やや不満	8	4.8%
不満	0	0.0%
わからない	46	27.7%
無回答	8	4.8%
100.0%		



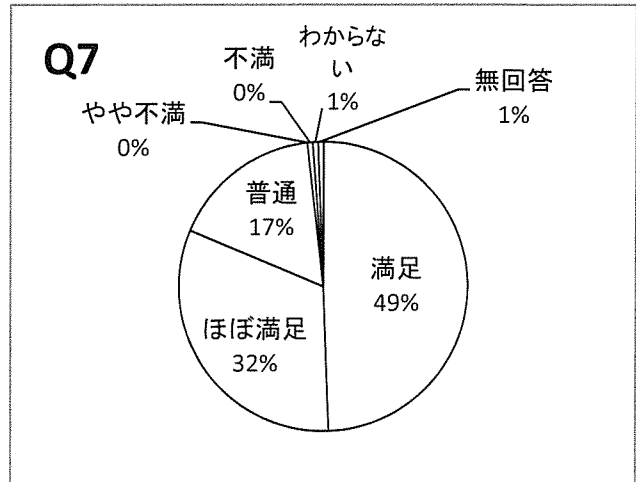
Q6.施設の行事(お花見・ツツジ鑑賞会・七夕祭り・夏祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会もちつき・観梅会・居酒屋レクなど)について満足されていますか？

満足	64	38.6%
ほぼ満足	48	28.9%
普通	19	11.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	30	18.1%
無回答	5	3.0%
100.0%		



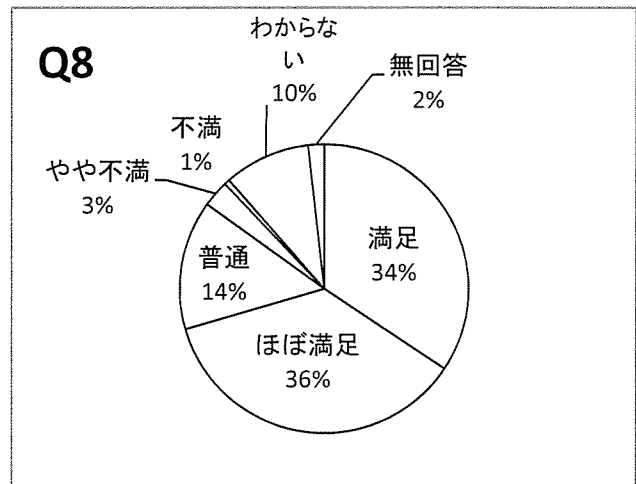
Q7.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

満足	82	49.4%
ほぼ満足	53	31.9%
普通	28	16.9%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
わからない	1	0.6%
無回答	1	0.6%
		100.0%



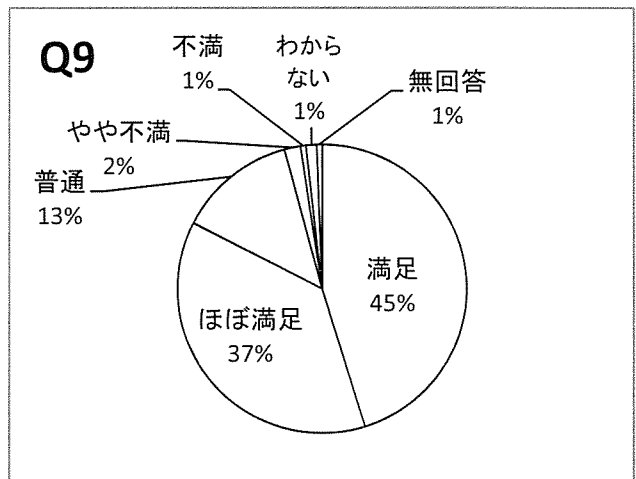
Q8.職員の介護技術に満足されていますか？

満足	57	34.3%
ほぼ満足	60	36.1%
普通	24	14.5%
やや不満	5	3.0%
不満	1	0.6%
わからない	16	9.6%
無回答	3	1.8%
		100.0%



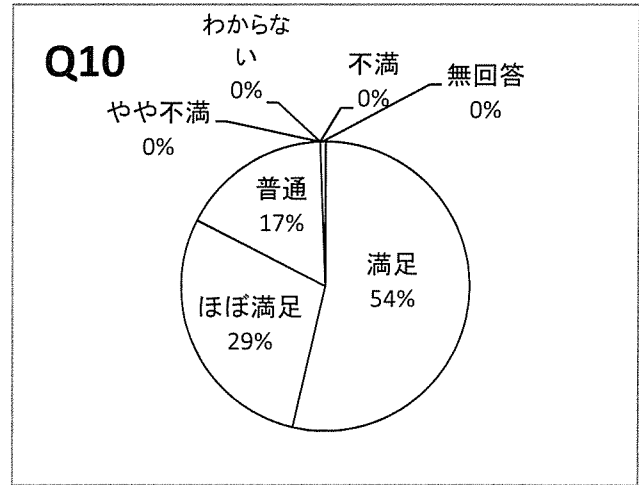
Q9.職員の対応に満足されていますか？

満足	75	45.2%
ほぼ満足	62	37.3%
普通	22	13.3%
やや不満	3	1.8%
不満	1	0.6%
わからない	2	1.2%
無回答	1	0.6%
		100.0%



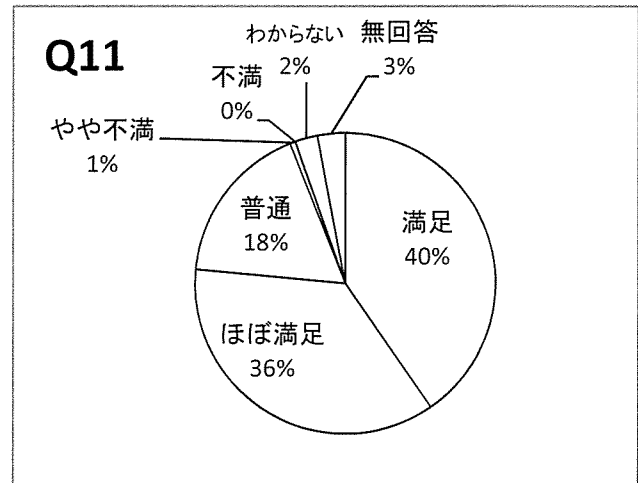
Q10.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか?

満足	89	53.6%
ほぼ満足	48	28.9%
普通	28	16.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	0.6%
		100.0%



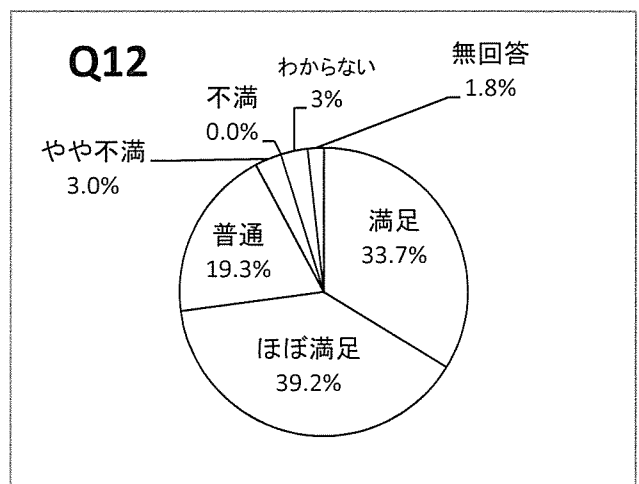
Q11.ケアプランの内容に満足されていますか?

満足	67	40.4%
ほぼ満足	60	36.1%
普通	29	17.5%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	4	2.4%
無回答	5	3.0%
		100.0%



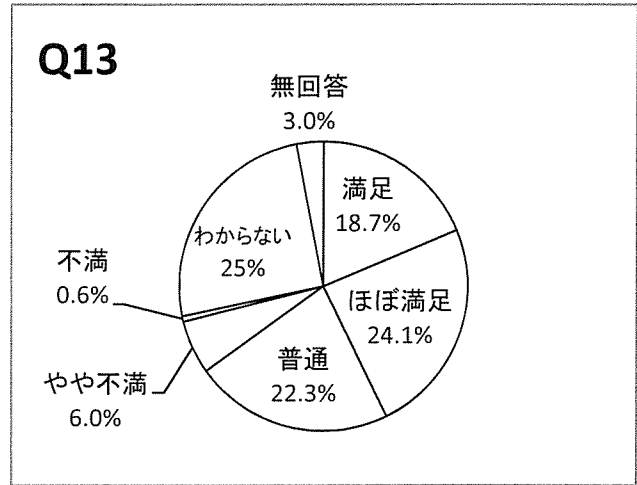
Q12.医療・看護体制について満足されていますか?

満足	56	33.7%
ほぼ満足	65	39.2%
普通	32	19.3%
やや不満	5	3.0%
不満	0	0.0%
わからない	5	3.0%
無回答	3	1.8%
		100.0%



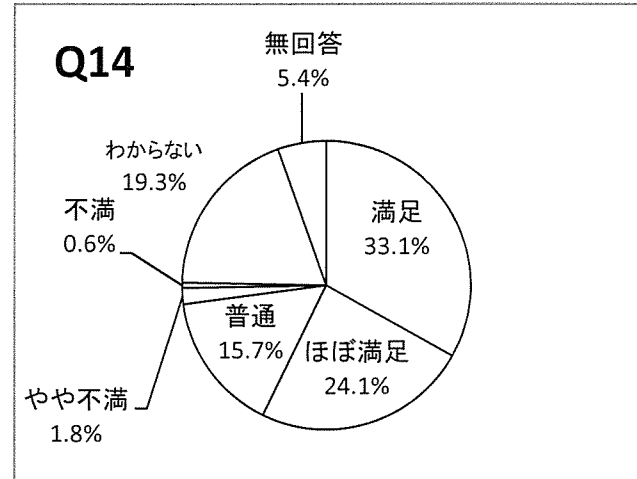
Q13.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか?

満足	31	18.7%
ほぼ満足	40	24.1%
普通	37	22.3%
やや不満	10	6.0%
不満	1	0.6%
わからない	42	25.3%
無回答	5	3.0%
		100.0%



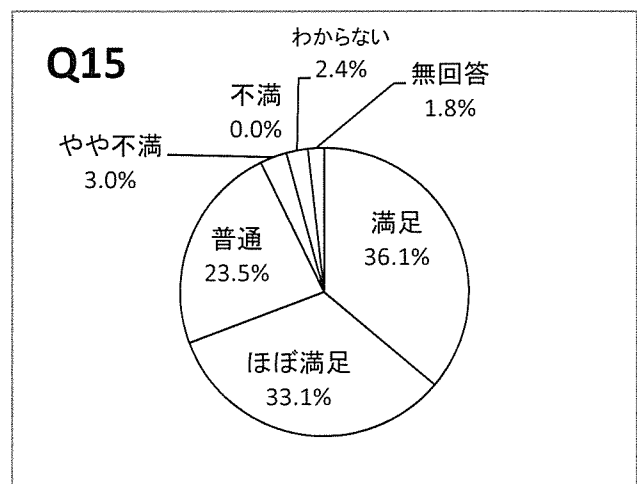
Q14.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか?

満足	55	33.1%
ほぼ満足	40	24.1%
普通	26	15.7%
やや不満	3	1.8%
不満	1	0.6%
わからない	32	19.3%
無回答	9	5.4%
		100.0%



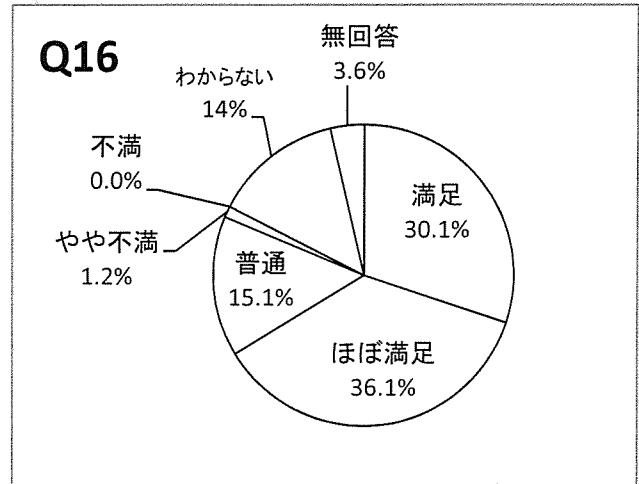
Q15.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか?

満足	60	36.1%
ほぼ満足	55	33.1%
普通	39	23.5%
やや不満	5	3.0%
不満	0	0.0%
わからない	4	2.4%
無回答	3	1.8%
		100.0%



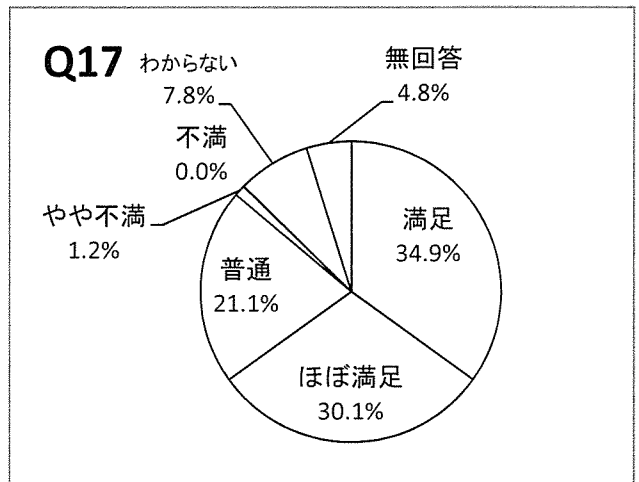
Q16.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

満足	50	30.1%
ほぼ満足	60	36.1%
普通	25	15.1%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	23	13.9%
無回答	6	3.6%
		100.0%



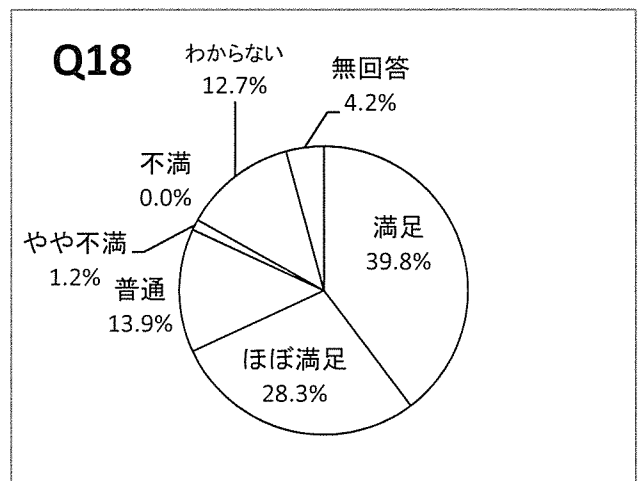
Q17.プライバシーは守られていますか？

満足	58	34.9%
ほぼ満足	50	30.1%
普通	35	21.1%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	13	7.8%
無回答	8	4.8%
		100.0%



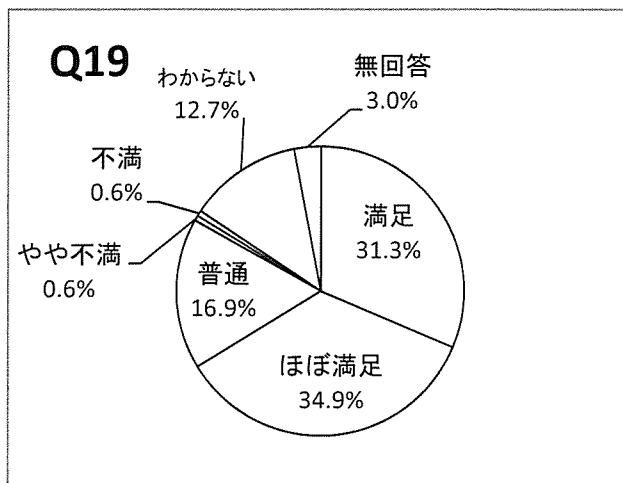
Q18.個人情報を守られていますか？

満足	66	39.8%
ほぼ満足	47	28.3%
普通	23	13.9%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	21	12.7%
無回答	7	4.2%
		100.0%



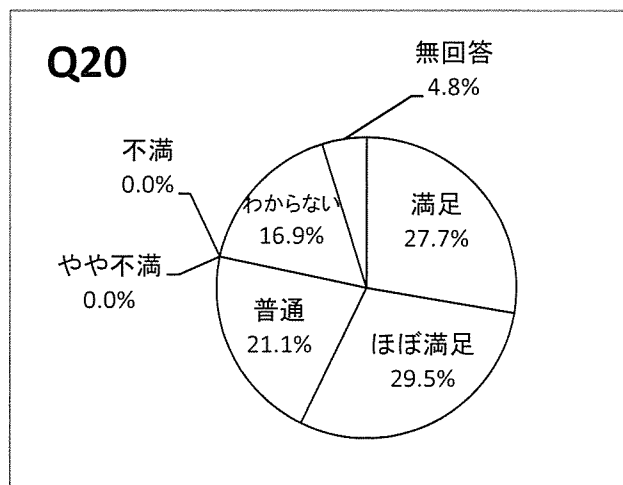
Q19.サービス改善の取り組みに満足されていますか？
 (年間行事と個別レクリエーション、多彩な食事サービス、看取り介護など)

満足	52	31.3%
ほぼ満足	58	34.9%
普通	28	16.9%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
わからない	21	12.7%
無回答	5	3.0%
		100.0%



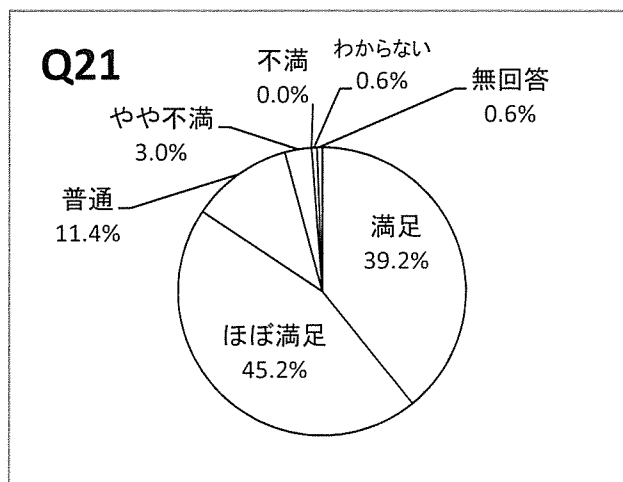
Q20.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？
 (ホームページの開設(2012年1月より)、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

満足	46	27.7%
ほぼ満足	49	29.5%
普通	35	21.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	28	16.9%
無回答	8	4.8%
		100.0%



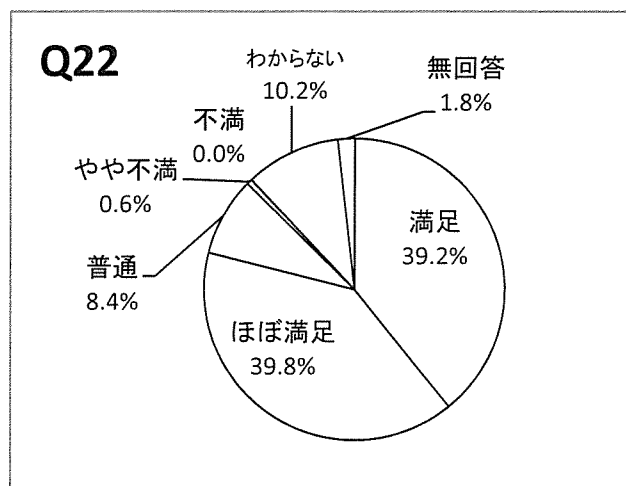
Q21.総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか？

満足	65	39.2%
ほぼ満足	75	45.2%
普通	19	11.4%
やや不満	5	3.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	0.6%
無回答	1	0.6%
		100.0%



Q22.みなと寮が指定管理を受けてから4年間の事業運営について満足されていますか？

満足	65	39.2%
ほぼ満足	66	39.8%
普通	14	8.4%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	17	10.2%
無回答	3	1.8%
100.0%		



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下さい。

※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	平素は大変にお世話様に成っております。日々愛情のこもった手厚い介護をして頂き心より有難く思っております。感謝を致します。今後ともよろしくお願い致します。
記述2	お世話になっております。母も満足しております。ありがとうございます。
記述3	いつも親切な対応をして頂いてとても感謝しています。大変お世話をおかけしますが、よろしくお願ひします。
記述4	施設長様、職員の方々にはいつもお世話になり感謝しております。ありがとうございます。こちらの意見にもいつも耳を傾けて頂き、すぐに対応して下さいるので安心してあります。
記述5	今後どうぞよろしくお願ひ致します。
記述6	満足だけではなしに感謝申し上げてあります。
記述7	非常に満足し、感謝申し上げます。
記述8	いつもご配慮いただきありがとうございます。引き続きよろしくお願ひ致します。
記述9	きめ細かく温かい介護をいただき、有難く心から感謝しております。
記述10	いつも親切にして頂いており、ありがとうの気持ちです。
記述11	皆様の日々のご努力にいつも感謝しております。
記述12	職員さんも親切にして頂き、本人も大変喜んであります。これからも今のままでお願ひ致します。
記述13	よろしくお願ひ致します。
記述14	いつもありがとうございます。
記述15	いつもありがとうございます。家族として安心して母をみて下さっている事に感謝しています。
記述16	いつもよくお世話して頂き感謝しています。ありがとうございます。
記述17	常日頃の努力に感謝します。これからもよろしく。
記述18	職員さんの殆どが礼儀正しく親切なのが気持ちいいです。
記述19	いつもお世話になってます。母は会いに行くたびご飯はおいしい、皆さんと仲よくすると満足しています。
記述20	いつも明るく声をかけて頂き親切にして頂いて母も心穏やかに過ごしているようでありがたく思っております。
記述21	特にありません。すべて安心致しております。何かと大変かと思ひますが、どうぞよろしくお願ひします。皆様に心より感謝申し上げます。
記述22	職員の方達、皆親切でよくしていただいているので、感謝しております。本人も喜んで明るくなりました。今後ともよろしくお願ひ致します。
記述23	これからも利用者が喜んでもらえる様な行事等々家族もまじえて楽しみたいと思ひます。よろしくお願ひ致します。
記述24	いつもお世話になってあります。入所して半年なのであまり詳しくわかりませんが母の様子が今までより穏やかな表情になり体重も増加しているの家族としては安心してあります。

記述25	介護職員の人たちをはじめとした職員の方々のおかげだと思っております。これからも色々とお手数をおかけしますが、よろしくお願いします。
記述26	母が一番リラックスするテレビ前のソファで気持ち良く横になっている姿を見ると安心します。施設の方のあたたかい対応に毎日感謝しています。これからも母の事よろしくをお願いします。
記述27	いつもお世話していただきありがとうございます。今冬はインフルエンザを持ち込んでは大変と間を置きましたが、元気で何よりと思えました。お世話をして下さる皆様とご挨拶を交わし、家内もありがとう、で気分も良いね、と言ってくれました。何かとお世話かけますが、よろしくお願い申し上げます。
記述28	看取り介護に入り、皆様に大変良くして頂いている様子を家族一同大変感謝しております。ありがとうございます。またよろしくお願い致します。
記述29	全体的に満足しています。問えば答えてもらえますので、「わからない」こともお任せしています。
記述30	最初の頃は職員としていかがなものか？と思われる人が何人かいたが、今は全体に良くなったと思います。
記述31	介護スタッフの皆さんが頑張っておられるのは分かりますが、人によって差があると思います。
記述32	挨拶ができる職員が7割位と、以前よりも増えた感じがします。看護師らしき人からの挨拶は変わらず少ないですね。
記述33	穏やかな時を過ごしてもらうため、職員さんの無理のないサービスを希望します。
記述34	施設全体を通し質を良くするための努力は感じられます。
記述35	わからないと書いたのは、目の前で何も見ないし、何月何日にしたと知らせがないので。
記述36	わからないと回答した点は、本人の意志が確認できないためです。
記述37	大変お世話になり感謝します。老化(特に脳細胞)の予防法の研究を希望。
記述38	手先を使うことをできるだけさせてあげてください。いつもありがとうございます。
記述39	童謡、懐メロなどを歌う・折り紙など手先を使う、散歩、体操や風船バレーなどの行事を増加していただきたい。必要があればボランティアとして協力したい。
記述40	職員の対応は個人で変わりますので、その方の人格により差があるようです。各フロアでも、どの方に質問するとよくわかりやすいのか、最近は写真を貼ってくださる様になりましたので助かります。
記述41	エレベーターの番号がわからなくて…。周囲にも人のいない時、誰に尋ねていいのかわからなく何回か嫌な思いをしました。
記述42	お世話になっています。誠に申し訳ありませんが、私には分かりません。でもこの間会った時、みなさん良くてくれると言っていました。本人は満足していると思います。
記述43	職員の皆様には大変感謝していますが、事務所の施設長様が席の周りを囲まれ隠れていらっしゃるのが不自然で不気味です。
記述44	人手不足と思うが、機能訓練もう少しして欲しかった。車椅子に座ったままではダメになりますから。
記述45	足の爪を切って下されば助かります。
記述46	個人の衣類の整理を手伝ってもらえるとありがたいです。
記述47	出来るだけ車椅子に乗せて欲しい。寝たきりのままより気分転換にもなるので。
記述48	服の着替えはどのようなペースで決められているのでしょうか？お渡した服を着ているのを余り見ないのですが。
記述49	ホームページについて、同じ人が多く、まんべんなく写して欲しい。
記述50	3階の女性用トイレの洗面台が、石鹸カスの残りのような物がこびりついてとても汚れています。衛生面で少し不安を感じます。
記述51	部屋内のカーペット上の清掃を入念にお願いできればと思います。介護者のメンバー表を各階に(写真入)で掲載貼っていただきたく(2階北側の様に…)担当の方々がよくわかりますので!
記述52	多床室のトイレの小便臭気が、時々きついような気がします。雑用業務多くて大変だと思いますが、時々見回って点検をお願いします。
記述53	施設の臭気と部屋の清掃状態が気になります。改善をお願いします。
記述54	部屋の手洗いが汚れている時が多い。室内の清掃が雑に思える。
記述55	母がお世話になっております。母の年金等は全部母のところに入金されています。私が時々会いに行く交通費とかその他食べ物を持って行ったりのお金は、どうしてそちらからいただいたら良いのでしょうか?
記述56	本人が思い通りに行かないと機嫌が悪くなり毎日でも来て欲しいようですが、私も足と眼が悪いので困ります。

1 1. 集計結果分析

Q1.住環境について、昨年より若干満足度は下がっているものの「満足」「ほぼ満足」合わせて 75.9% の評価をいただきました。

自由記述の中で、居室の汚れ、トイレの臭いなどのご指摘をいただいています。業務努力にて改善できる面だと思いますので、皆様にできるだけ快適に過ごしていただけるよう、改善していきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 35.9%、「ほぼ満足」 41.5%、「普通」 12.0%、「やや不満」 4.9% 「不満」 1.4%、「わからない」 4.2%

【今回結果】「満足」 33.7%、「ほぼ満足」 42.2%、「普通」 16.9%、「やや不満」 3.6% 「不満」 0.0%、「わからない」 0.6% 「無回答」 3.0%

Q2.食事については、「満足」と回答いただいた方が増え、日頃の「食」への取り組みが少しずつ評価されているのではないかと思います。

ご家族へ向けた試食会、ホームページなど、食事の様子が皆様にわかりやすく伝わるよう、今後も努力を続けていきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 27.0%、「ほぼ満足」 38.3%、「普通」 16.3%、「やや不満」 1.4% 「不満」 2.1%、「わからない」 14.9%

【今回結果】「満足」 31.9%、「ほぼ満足」 34.9%、「普通」 18.1%、「やや不満」 1.2% 「不満」 0.0%、「わからない」 10.8% 「無回答」 3.0%

Q3.食事イベントについて、「満足」「ほぼ満足」合わせて 58.4%の評価をいただきました。イベントについては、まだまだご家族の方々に様子が伝わっていない部分があるかと思います。今後も皆様に楽しんでいただけるよう、いっそうの努力をするとともに、取り組みを知って頂けるように、広報誌などの充実を図っていききたいと思えます。

【前回結果】「満足」 33.1%、「ほぼ満足」 29.5%、「普通」 10.1%、「やや不満」 0.0% 「不満」 0.0%、「わからない」 27.3%

【今回結果】「満足」 31.9%、「ほぼ満足」 26.5%、「普通」 9.0%、「やや不満」 0.0% 「不満」 0.6%、「わからない」 27.1% 「無回答」 4.8%

Q4.入浴については「満足」と評価していただける方が大幅に増えたのではないかと思います。常に、利用者様一人一人のペースを考え、リラックスして入浴していただける様努めていきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 21.7%、「ほぼ満足」 31.9%、「普通」 16.7%、「やや不満」 3.6% 「不満」 0.0%、「わからない」 26.1%

【今回結果】「満足」 33.1%、「ほぼ満足」 27.7%、「普通」 18.1%、「やや不満」 0.6% 「不満」 0.6%、「わからない」 18.7% 「無回答」 1.2%

Q5.余暇活動については、42.2%の方に「満足」「ほぼ満足」の評価をいただいています。他項目に比べ低い評価になっています。これは、余暇活動に参加できる方とできない方の差が表れているのではないかと思います。クラブ活動についてはボランティアの方の協力を得て活動を行っております。今後も出来る限りたくさんの利用者様に参加していただけるよう、企画、提案していききたいと思えます。

【前回結果】「満足」 21.4%、「ほぼ満足」 26.4%、「普通」 19.3%、「やや不満」 2.1% 「不満」 0.7%、「わからない」 30.0%

【今回結果】「満足」 24.1%、「ほぼ満足」 18.1%、「普通」 20.5%、「やや不満」 4.8% 「不満」 0.0%、「わからない」 27.7% 「無回答」 4.8%

Q6.行事について「満足」と回答いただいた方が増加しています。今後も、広報誌やホームページを通じ、ご家族の皆様を知っていただき、一緒に参加できるようなイベントを企画し、弘済院第1特養にて一緒に楽しい思い出を作っていただきたいと思います。

【前回結果】「満足」32.6%、「ほぼ満足」39.0%、「普通」7.1%、「やや不満」0.7%「不満」0.7%、「わからない」19.9%

【今回結果】「満足」38.6%、「ほぼ満足」28.9%、「普通」11.4%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」18.1%「無回答」3.0%

Q7.言葉遣い、態度について「満足」「ほぼ満足」併せて81.3%の評価を頂きました。ただ、自由記述の中で、ご指摘を頂いている部分もあります。職員教育をするとともに、一人ひとりが自覚をもち、どのように対応すべきなのかを考えられるように、今後も指導していきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」46.5%、「ほぼ満足」35.2%、「普通」15.5%、「やや不満」0.7%「不満」0.0%、「わからない」2.1%

【今回結果】「満足」49.4%、「ほぼ満足」31.9%、「普通」16.9%、「やや不満」0.0%「不満」0.6%、「わからない」0.6%「無回答」0.6%

Q8.介護技術について、前回結果より「満足」と評価していただいた方が増え、「不満」「やや不満」との回答が減っています。キャリア段位制度を取り入れ、職員の介護技術をレベルアップしていくとともに、研修会への参加など、日々、切磋琢磨しております。職員の経験年数も上がってきて介護技術の向上につながっているのではないかと思います。今後も、日々研鑽してよりよいケアにつなげていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」34.3%、「ほぼ満足」32.2%、「普通」23.1%、「やや不満」1.4%「不満」0.7%、「わからない」8.4%

【今回結果】「満足」34.3%、「ほぼ満足」36.1%、「普通」14.5%、「やや不満」3.0%「不満」0.6%、「わからない」9.6%「無回答」1.8%

Q9.職員の対応について「満足」「ほぼ満足」併せて82.5%の評価を頂きました。Q7の言葉遣い、態度と同様、この結果におごることなく、今後も丁寧な対応を心掛けていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」46.2%、「ほぼ満足」37.1%、「普通」14.0%、「やや不満」0.7%「不満」0.0%、「わからない」2.1%

【今回結果】「満足」45.2%、「ほぼ満足」37.3%、「普通」13.3%、「やや不満」1.8%「不満」0.6%、「わからない」1.2%「無回答」0.6%

Q10.施設に連絡、訪問された際の対応について、高評価をいただいた事、たいへん嬉しく思ひます。多職種連携してこそその結果だと思ひます。

今後も、常にご家族の皆様への丁寧な対応をこころがけていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」42.7%、「ほぼ満足」39.2%、「普通」16.1%、「やや不満」0.7%「不満」0.0%、「わからない」1.4%

【今回結果】「満足」53.6%、「ほぼ満足」28.9%、「普通」16.9%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」0.0%「無回答」0.6%

Q11.ケアプランの内容について40.4%の方の「満足」の評価をいただきました。今後も、利用者様のニーズを知り、介護、看護、機能訓練、その他、多職種で連携をとりながら、よりよいプランを作成していきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」31.7%、「ほぼ満足」47.9%、「普通」15.5%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」4.9%

【今回結果】「満足」40.4%、「ほぼ満足」36.1%、「普通」17.5%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」2.4%「無回答」3.0%

Q12.医療体制について「満足」「ほぼ満足」併せて 72.9%の評価を頂きました。診療所医師を中心に、土日祝日は看護師が出勤し、体調不良などがみられた際は迅速に対応しております。夜間帯も看護師に常に連絡を取れる体制をしいています。今後も利用者様に安心して生活していただけるよう、対応していきます。

【前回結果】「満足」27.5%、「ほぼ満足」43.7%、「普通」18.3%、「やや不満」2.8%「不満」1.4%、「わからない」6.3%

【今回結果】「満足」33.7%、「ほぼ満足」39.2%、「普通」19.3%、「やや不満」3.0%「不満」0.0%、「わからない」3.0%「無回答」1.8%

Q13.機能訓練については「わからない」という回答が他項目に比べ高くなっております。個別機能訓練を受けておられない方にとっては、わかりにくいものかも知れませんが、利用者様全員を対象としたグループ体操、レクリエーション、生活の中で機能を維持する為の生活リハビリなども取り入れております。今後も、楽しみながら、そして普段の生活の中で身体機能を維持できるような訓練なども取り入れていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」20.1%、「ほぼ満足」23.7%、「普通」19.4%、「やや不満」2.9%「不満」2.2%、「わからない」31.7%3.5%

【今回結果】「満足」18.7%、「ほぼ満足」24.1%、「普通」22.3%、「やや不満」6.0%「不満」0.6%、「わからない」25.3%「無回答」3.0%

Q14.緊急時の対応について、大半の方に「満足」「ほぼ満足」の回答をいただきましたが、自由記述の中にありますように、「そのような場面にあつたことがないからわからない」との意見があり、「わからない」という回答率も多いのではないかと思ひます。

事故、病気などの緊急時においては、迅速な対応が求められます。普段から、適切な対応についてのシュミレーション、緊急連絡先の把握など、適切な対応ができるように心掛けておきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」36.4%、「ほぼ満足」27.1%、「普通」15.0%、「やや不満」0.7%「不満」1.4%、「わからない」19.3%2.8%

【今回結果】「満足」33.1%、「ほぼ満足」24.1%、「普通」15.7%、「やや不満」1.8%「不満」0.6%、「わからない」19.3%「無回答」5.4%

Q15.誰にでも気軽に相談できる雰囲気かどうかについて、「満足」「ほぼ満足」併せて 69.2%の評価を頂きました。施設や利用者様に対し、ご家族の方は心配、疑問、不安など様々な思ひを抱いてることだと思ひます。面会に来られた際など、どの職員に対しても気軽に声をかけられる雰囲気、信頼関係を構築していきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」31.0%、「ほぼ満足」34.5%、「普通」23.2%、「やや不満」4.2%「不満」0.7%、「わからない」6.3%

【今回結果】「満足」36.1%、「ほぼ満足」33.1%、「普通」23.5%、「やや不満」3.0%「不満」0.0%、「わからない」2.4%「無回答」1.8%

Q16.意見や苦情に対する施設の対応について「満足」「やや満足」併せて 66.2%の評価を頂きました。自由記述の中でも様々な要望などを頂きました。各階設置のご意見箱でも施設への苦情、要望など受け付けております。今後も、皆様の意見に誠意を持って対応し快適な生活を送っていただけるよう努力していきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」34.5%、「ほぼ満足」33.1%、「普通」21.1%、「やや不満」2.1%「不満」1.4%、「わからない」7.7%

【今回結果】「満足」30.1%、「ほぼ満足」36.1%、「普通」15.1%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」13.9%「無回答」3.6%

Q17.プライバシーの保護について「満足」「ほぼ満足」併せて 65%の評価を頂きました。今後も研修などを通し、プライバシーの保護は利用者の人権に関わる大切なことだということを周知徹底していき、日常の介護現場において、意識してい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」29.9%、「ほぼ満足」34.7%、「普通」24.3%、「やや不満」2.1%「不満」0.0%、「わからない」9.0%

【今回結果】「満足」34.9%、「ほぼ満足」30.1%、「普通」21.1%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」7.8%「無回答」4.8%

Q18.個人情報の保護に関しては前回同様「満足」「ほぼ満足」併せ 68.1%の評価を頂きました。情報公開を理念に掲げる中で、特にインターネットなどでの情報などセキュリティに十分留意し、厳重に個人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」37.5%、「ほぼ満足」30.6%、「普通」18.8%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」13.2%0.0%

【今回結果】「満足」39.8%、「ほぼ満足」28.3%、「普通」13.9%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」12.7%「無回答」4.2%

Q19.サービス改善への取り組みについて「満足」「ほぼ満足」併せ、66.2%の評価をいただきました。今年度は第三者評価を受審したことをきっかけに、よりよいサービスへつなげられるよう新たにサービス改善委員会も発足し、職員一同常に改善策を検討していききたいと思ひております。

【前回結果】「満足」26.6%、「ほぼ満足」41.0%、「普通」15.1%、「やや不満」2.9%「不満」0.7%、「わからない」13.7%

【今回結果】「満足」31.3%、「ほぼ満足」34.9%、「普通」16.9%、「やや不満」0.6%「不満」0.6%、「わからない」12.7%「無回答」3.0%

Q20.情報公開、情報開示への取り組みについて「満足」「ほぼ満足」のご意見が大半を占める中、「わからない」との回答も 16.9%いただひています。前回に比べ少なくなったとはいひえ、さらなる情報発信に取り組み、どのご家族の方にもわかりやすい情報公開を目指していききたいと思ひます。

【前回結果】「満足」22.9%、「ほぼ満足」34.3%、「普通」19.3%、「やや不満」0.0%「不満」0.7%、「わからない」22.9%

【今回結果】「満足」27.7%、「ほぼ満足」29.5%、「普通」21.1%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」16.9%「無回答」4.8%

Q21.総合的な満足度として「満足」「ほぼ満足」との回答を 84.4%頂ひていることを非常に嬉しく思ひます。個人的に様々な思ひがあると思ひます。この結果に満足することなく、さらなる安心、安全、満足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」34.5%、「ほぼ満足」51.4%、「普通」9.9%、「やや不満」1.4%「不満」0.7%、「わからない」2.1%

【今回結果】「満足」39.2%、「ほぼ満足」45.2%、「普通」11.4%、「やや不満」3.0%「不満」0.0%、「わからない」0.6%「無回答」0.6%

Q22.みなと寮が指定管理をうけてから 4 年間の事業運営について、79%の「満足」「ほぼ満足」の回答を頂きました。皆様方の高い評価を大変嬉しく思ひます。まだまだ至らぬ点がたくさんあると思ひますが、今後もより一層の努力をして、利用者様に快適に生活していただけるよう、努力していききたいと思ひます。

【前は質問なし】

【今回結果】「満足」39.2%、「ほぼ満足」39.8%、「普通」8.4%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」10.2%「無回答」1.8%

〈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。

今回は特に居室の汚れ、トイレ等の臭気についてご指摘がありました。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きたいと思います。

(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」「職員によって差がある」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)

前回に引き続き、まだ「爪が伸びている」など、整容に関するケアが不十分だとのご指摘がありました。

また、アクティビティ(折り紙などの手先作業)散歩、体操、風船バレーなどの行事を増やして欲しいとのご要望がありました。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ただけるよう気をつけていききたいと思います。

衣類の整理、着替えについてですが、ご本人の状況や気持ちを尊重しながら対応していますが、まだまだニーズにお応えできる部分があると思いますので、今後の課題として真摯に受け止め対応してまいります。

そして、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います。

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。

(ホームページについて)

当施設は情報公開を理念に掲げています。ホームページを通して、皆様に少しでも多く情報をお届けしようと、日々更新し、ご利用者様の「今」をお伝えする為、職員一丸となって取り組んでいます。

〈平成26年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

入所時に交わしております、写真掲載同意書に沿って対応していますが、さらに皆様楽しんで頂けるよう、たくさんの笑顔をホームページに掲載していきたいと思っております。

それに際し、今まで掲載に同意されていない方も、これを機にご協力いただければ幸いです。その旨、ケアマネージャーまでご一報ください。

10. 総括

平成23年4月より、当法人に弘済院第1 特別養護老人ホームの管理運営を任されまして4年が経ち、満足度アンケートの実施も第4回目となりました。

第1回目のアンケートと第2回目のアンケートを比較すると、第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4回目のアンケートと第3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。

※前回との満足度の比較について

3%以内の上昇	3項目	3%以内の下降	4項目
3～5%の上昇	4項目	3～5%の下降	2項目
5～10%の上昇	5項目		
10%以上の上昇	2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6つ、上がった項目が14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3回目より4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、4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

〈平成26年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

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5年目となりました。引き続き2年間、指定管理者としてみなと寮が運営を行うこととなります。弘済院の民間委譲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」「情報公開による透明性の高い事業運営」「サービスの質の永続的改善」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特別養護老人ホーム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.特別献立や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・駅弁・郷土料理の献立など）

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・夏祭り会・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつき・観梅会・居酒屋レクなど）

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くれていますか？

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.特別献立や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・カレーフェア・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・夏祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつき・観梅会・居酒屋レクなど）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？

（年間行事と個別レクリエーション、多彩な食事サービス、看取り介護など）

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？

Q22.みなと寮が指定管理を受けてから4年間の事業運営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。

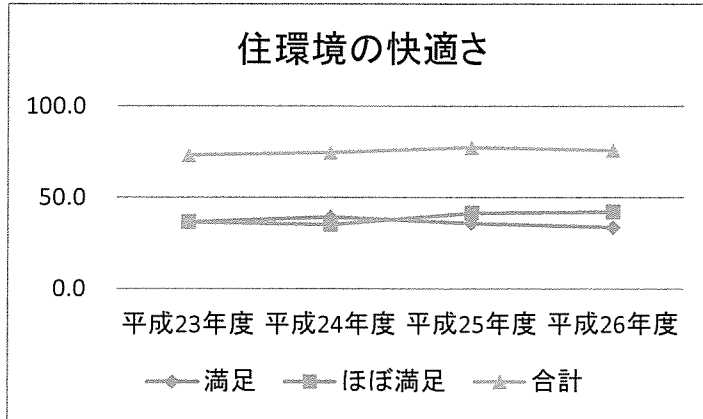
(

)

平成23年度～平成26年度 家族満足度アンケート総括

Q1.住環境の快適さについて

業務委託管理当初に比べ満足度が向上し安定しています。設備は年数とともに徐々に劣化していくこともありますが、自然の多い環境の中、快適に暮らしていけるよう、今後も努力していきたいと思えます。

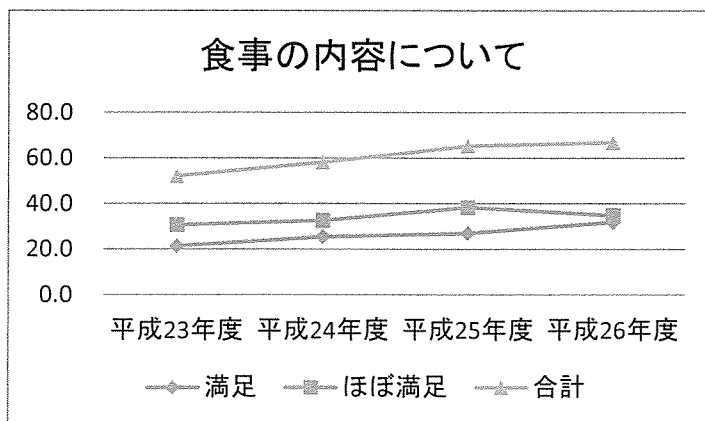


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	36.6	39.4	35.9	33.7
ほぼ満足	36.6	35.2	41.5	42.2
合計	73.2	74.6	77.4	75.9

Q2.食事の内容について

給食の業務委託が開始され、当施設の管理栄養士、日清医療食品との連携をとりながら、「食」に関する意識向上に取り組んできました。生活の中で「食事」というものは欠かせない要素であり、大きな楽しみの一つになっています。行事食やイベントなどを積極的に取り入れ、今後も皆様に安心、安全で美味しい食事が提供できるよう努力してまいります。

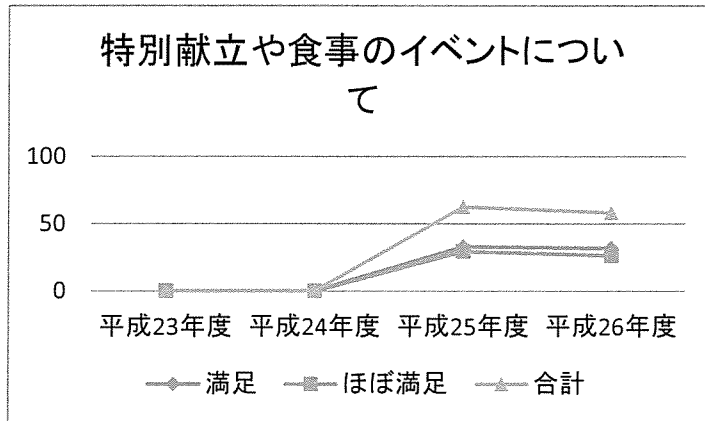


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	21.4	25.5	27.0	31.9
ほぼ満足	30.7	32.6	38.3	34.9
合計	52.1	58.1	65.3	66.8

Q3.特別献立や食事のイベントに満足されていますか？

平成25年から積極的に特別献立、食事イベントを開催するようになりました。26年度は「特別食」42回、「イベント食」22回、「郷土料理、季節の料理」8回、合計72回の特別食を提供しました。今後も、皆様に楽しんで頂ける食事を提供したいと思います。

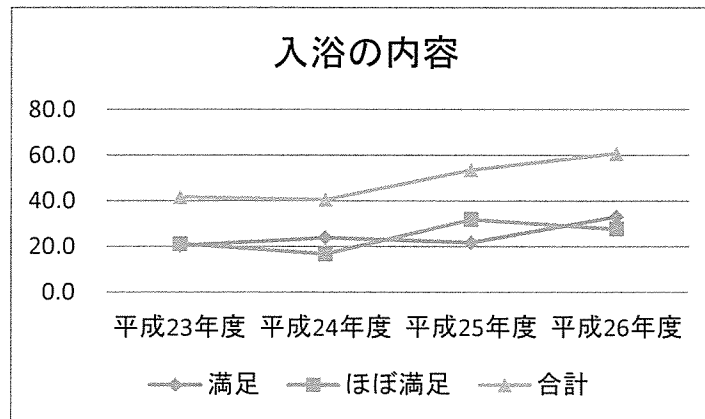


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	-	-	33.1	31.9
ほぼ満足	-	-	29.5	26.5
合計	-	-	62.6	58.4

Q4.入浴の内容に満足されていますか？

自宅での入浴が難しい方へも、機械浴を使い、湯船へ浸かりリラックスできることは、清潔面、精神面を含め快適さを感じていただけているのではないのでしょうか。

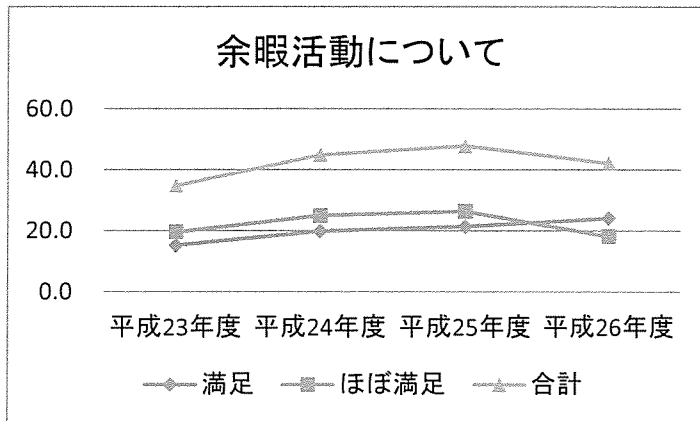


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	20.4	23.9	21.7	33.1
ほぼ満足	21.2	16.7	31.9	27.7
合計	41.6	40.6	53.6	60.8

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？

余暇活動については、入浴や受診の時間と重なり参加できない方や、クラブ活動に参加するより、自室でゆっくり過ごしたいという意見も頂いています。できるだけ皆様に楽しんで頂けるよう検討していきたいと思えます。

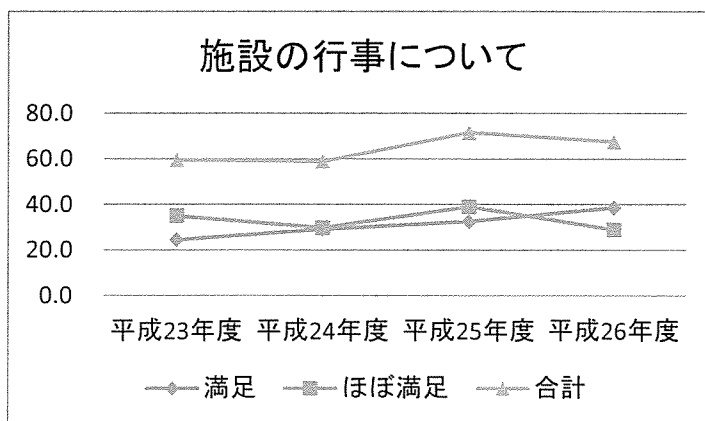


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	15.2	19.9	21.4	24.1
ほぼ満足	19.6	25.0	26.4	18.1
合計	34.8	44.9	47.8	42.2

Q6.施設の行事(お花見・ツツジ鑑賞会・七夕祭り・夏祭り・敬老祝賀会秋祭り・クリスマス会・もちつき・観梅会・居酒屋レクなど)について満足されていますか？

新たな試みとして「居酒屋レクリエーション」を開催しました。定例行事だけではなく、利用者様のニーズに応じ、たくさんの方に喜んで頂けるような行事を企画提案していきたいと思えます。

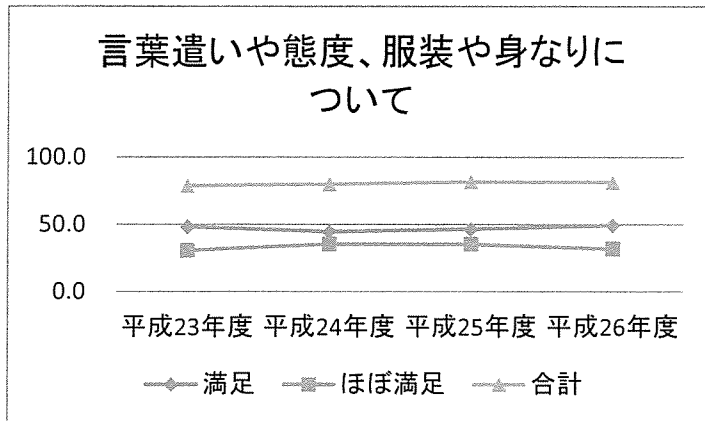


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	24.5	29.1	32.6	38.6
ほぼ満足	35.0	29.8	39.0	28.9
合計	59.5	58.9	71.6	67.5

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？

新人職員研修、内部研修などを通じて、言葉遣い、服装についても毎年指導しております。一人一人が自覚を持ち、普段から丁寧な対応を心掛けて行きたいと思っております。

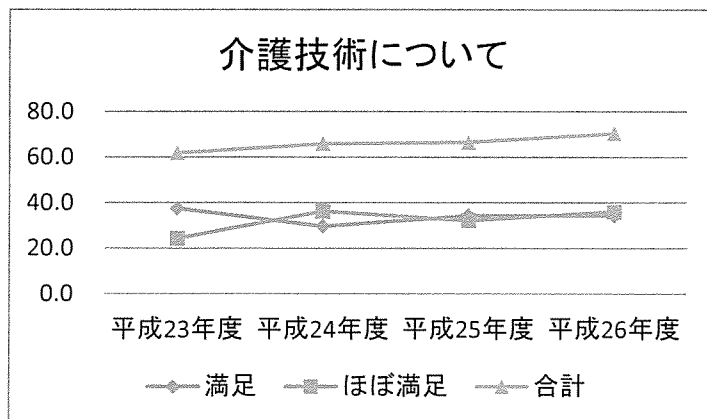


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	48.2	44.6	46.5	49.4
ほぼ満足	30.5	35.3	35.2	31.9
合計	78.7	79.9	81.7	81.3

Q8.職員の介護技術に満足されていますか？

キャリア段位制度、新人職員に対するプリセプター制度を取り入れるとともに、施設内、施設外での研修に参加し、介護技術の基礎から応用まで真摯に取り組んでいます。介護技術においては、利用者様一人一人に応じた、適切な介護が必要です。職員一人一人の技術向上を目指すとともに、職員間での連携、情報共有などを行い、安心して任せられる介護技術を身につけていけるよう努力していきたく思います。

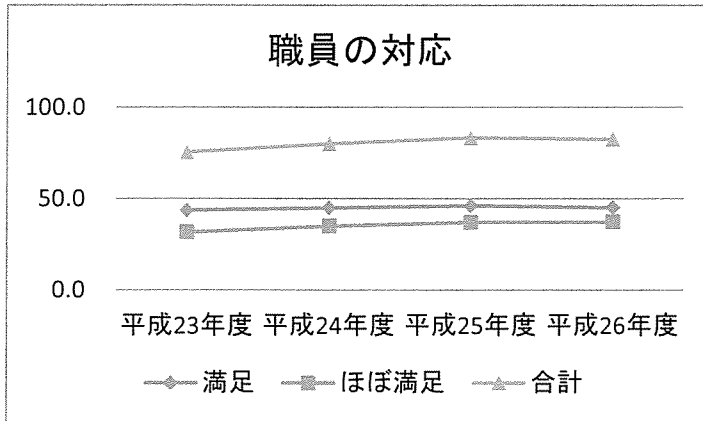


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	37.5	29.7	34.3	34.3
ほぼ満足	24.3	36.2	32.2	36.1
合計	61.8	65.9	66.5	70.4

Q9.職員の対応に満足されていますか？

管理委託初年度は職員の入れ替わりなどもあり、満足度が低かったように思います。徐々に職員の継続年数も長くなり、ご家族様との関わり、対応について「何を伝えるべきか」「どのように対応するか」ということが理解できはじめているのではないのでしょうか。

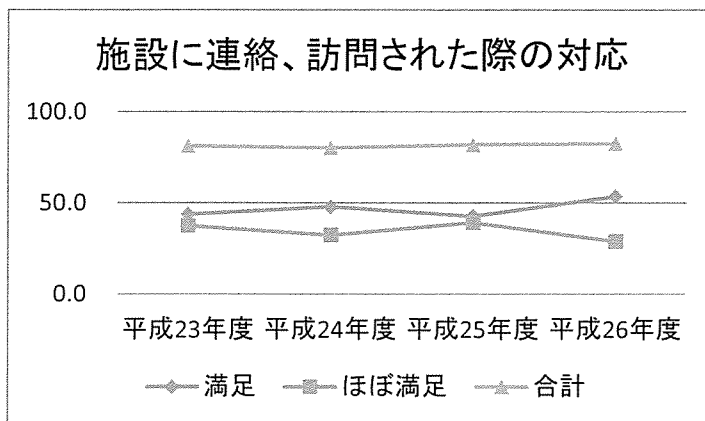


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	43.7	45.0	46.2	45.2
ほぼ満足	31.7	35.0	37.1	37.3
合計	75.4	80.0	83.3	82.5

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？

ご家族様と一番はじめに関わるであろう、電話対応や来所時の対応について、事務員をはじめ全職員が、丁寧な対応ができるように心掛けております。

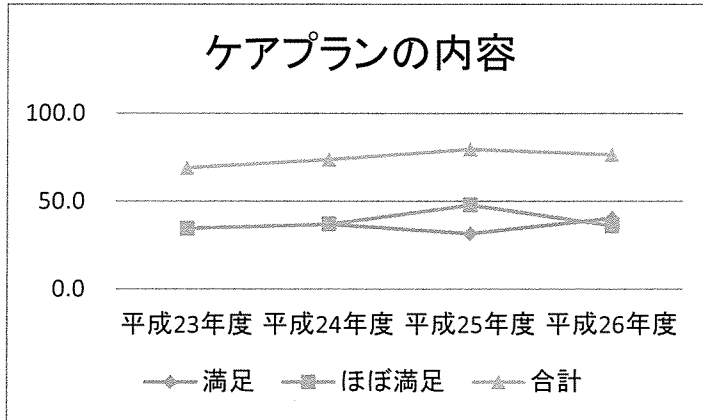


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	43.8	47.9	42.7	53.6
ほぼ満足	37.5	32.4	39.2	28.9
合計	81.3	80.3	81.9	82.5

Q11.ケアプランの内容に満足されていますか？

施設生活におけるケアプランは、同じような内容になりやすくご家族様にとっては、分かりにくいものであったかも知れません。利用者様にも分かりやすく、その方に応じたプランを作成できるよう、アセスメントを行い、馴染みやすいプラン作りをしていきたいと思っております。

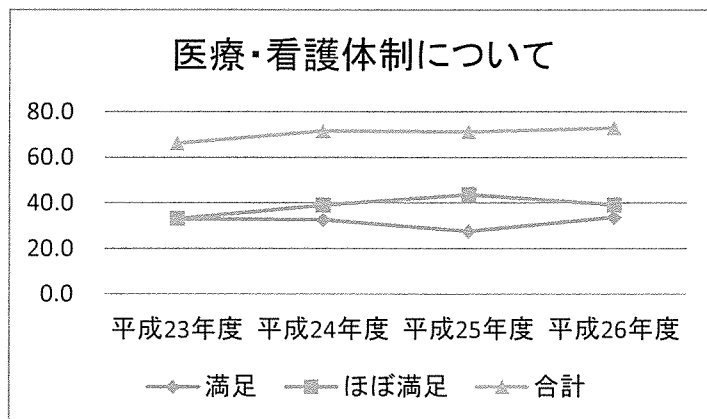


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	34.5	36.9	31.7	40.4
ほぼ満足	34.5	36.9	47.9	36.1
合計	69.0	73.8	79.6	76.5

Q12.医療・看護体制について

施設内診療所をはじめ、外部の医師とも連携をとりながら、利用者様の健康管理をしています。看取り介護も取り入れ、みなさまの望む人生の終末期についても最善の策を講じられるよう、多職種で連携し今後も努力していきたいと思っております。

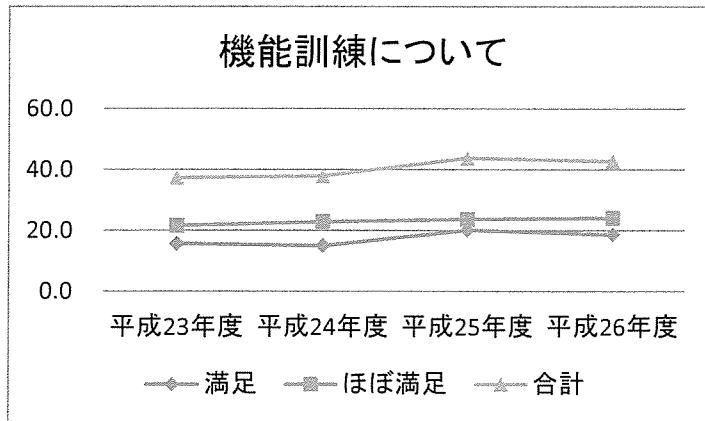


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	33.1	32.6	27.5	33.7
ほぼ満足	33.1	39.0	43.7	39.2
合計	66.2	71.6	71.2	72.9

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？

この4年間、満足度はほぼ変わらないのですが、平均して「満足」「ほぼ満足」との回答率が他項目に比べ少なくなっています。個別訓練を受けておられない方にとっては、集団体操や生活リハビリというのは、意識しないとわかりにくいものになっているのかも知れません。

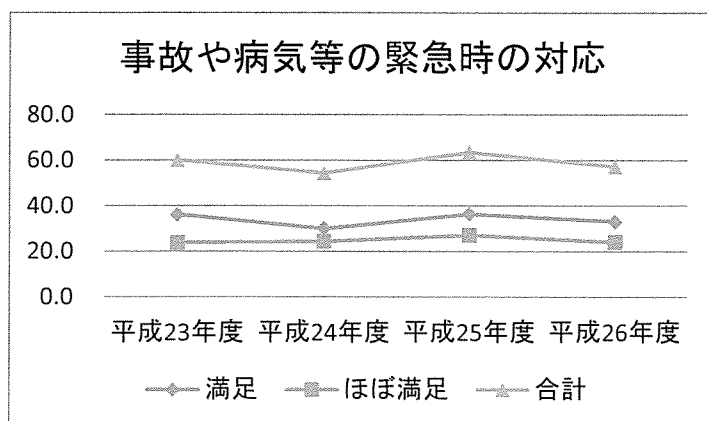


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	15.7	15.0	20.1	18.7
ほぼ満足	21.6	22.9	23.7	24.1
合計	37.3	37.9	43.8	42.8

Q14.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？

急変などの、緊急性がなかった方は、「わからない」という回答になっていることが自由記述の中で記されています。緊急時は、迅速な判断や対応が必要です。日頃から情報共有、シミュレーションにより緊急時に冷静に対応できるように努力してまいります。

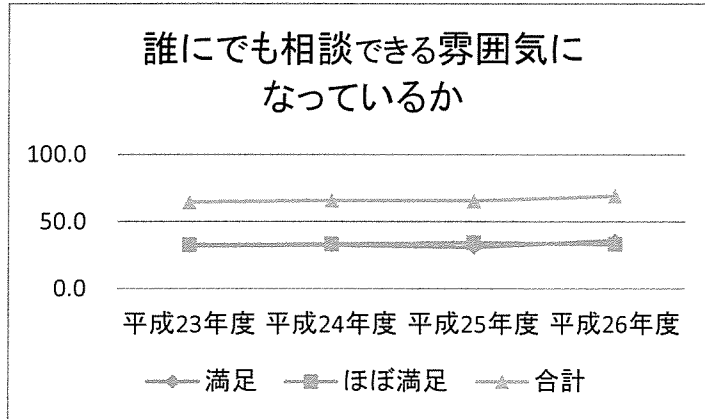


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	36.2	30.0	36.4	33.1
ほぼ満足	23.9	24.3	27.1	24.1
合計	60.1	54.3	63.5	57.2

Q15.誰にでも相談できる雰囲気になっているか

利用者様の生活の様子や体調など、心配なことや聞きたいことがたくさんあると思います。面会時など、どの職員に対しても気軽に、お声掛けいただける雰囲気になるよう努力していきます。この評価結果からも施設理念にかかげる「笑顔で支援」が浸透してきているのではないかと思います。

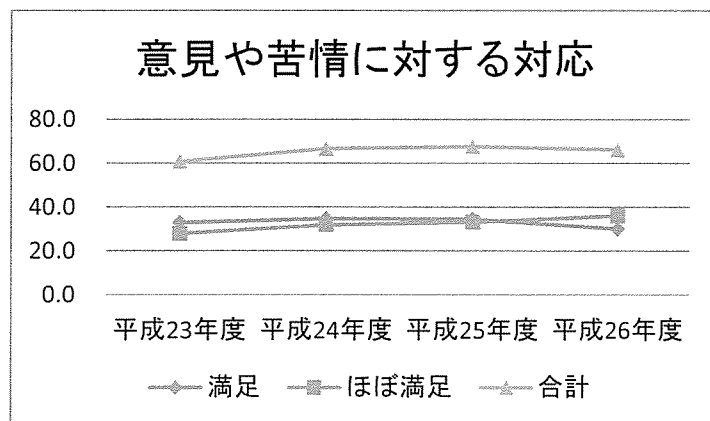


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	31.9	32.6	31.0	36.1
ほぼ満足	32.6	33.3	34.5	33.1
合計	64.5	65.9	65.5	69.2

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？

ご意見箱、苦情相談窓口を設置しています。より快適な生活を送っていただく為にも、皆様の貴重なご意見を参考に、今後も改善していきたいと思ひます。

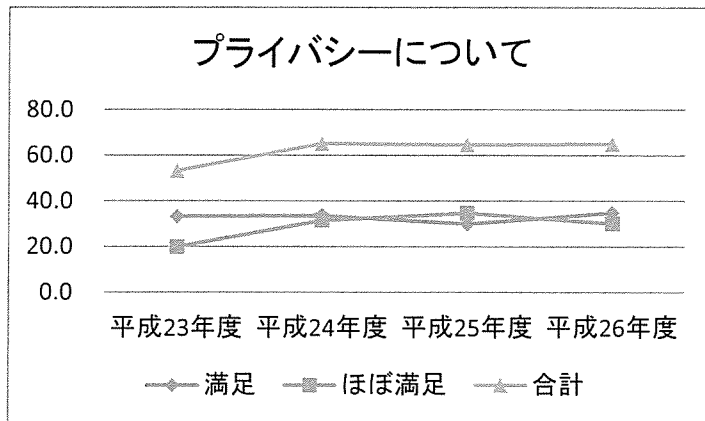


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	32.9	34.8	34.5	30.1
ほぼ満足	27.9	31.9	33.1	36.1
合計	60.8	66.7	67.6	66.2

Q17.プライバシーは守られていますか？

大勢の方が生活されている施設生活において、プライバシー保護は、とても大切なことだと思います。慣れからの油断に気をつけ、プライバシー保護の意識が薄れないように、今後も継続して、職員教育をすると共に、常に職員一人一人が自分のケア、言葉遣いを見直し、プライバシー保護に努めていきたいと思ひます。

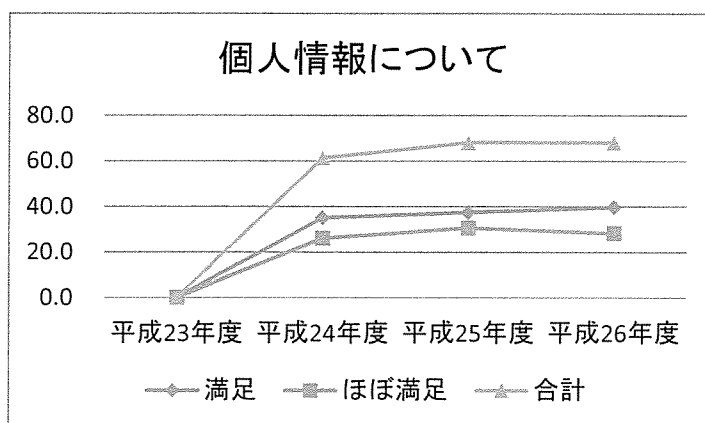


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	33.3	33.6	29.9	34.9
ほぼ満足	19.9	31.5	34.7	30.1
合計	53.2	65.1	64.6	65.0

Q18.個人情報を守られていますか？

「情報公開」を当施設の理念に掲げております。ホームページなどでも、積極的に情報を公開しておりますが、公表と共に個人情報の保護には十分に留意していきたく思ひます。

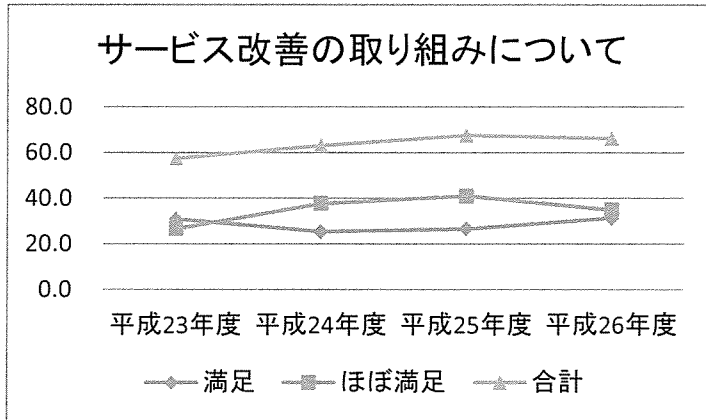


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	-	35.2	37.5	39.8
ほぼ満足	-	26.1	30.6	28.3
合計	-	61.3	68.1	68.1

Q19.サービス改善の取り組みに満足されていますか？(年間行事と個別レクリエーション、多彩な食事サービス、看取り介護など)

サービス改善の取り組みについては、指定管理を任されて以降、最も重要な取り組みの一つとして位置づけて参りました。その中で、徐々に「満足」という評価が上がってきたことを、嬉しく思います。今後も、より一層、ご利用者様の立場に立ったサービスが提供できますよう、取り組みを続けて参りたいと思います。

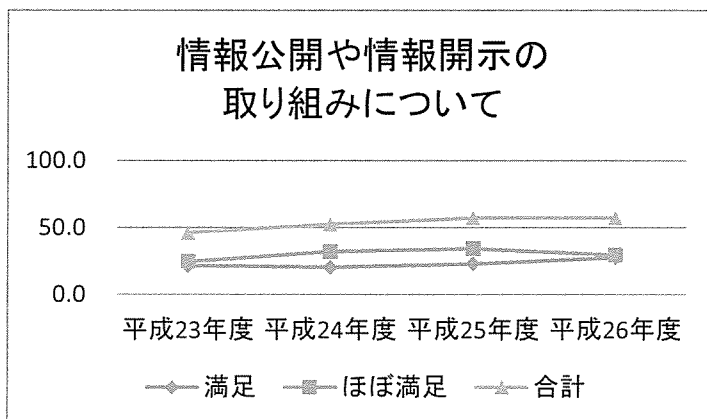


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	30.9	25.4	26.6	31.3
ほぼ満足	26.6	37.7	41.0	34.9
合計	57.5	63.1	67.6	66.2

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)

満足度が上がっているものの、インターネットを使用されていないご家族様、情報開示の方法が周知できていないことなどが、全体的な回答率の低下(「わからない」という回答)につながっているのではないかと思います。どの年代の方にも分かりやすい方法で情報公開できるよう、取り組んでいきたいと思ひます。

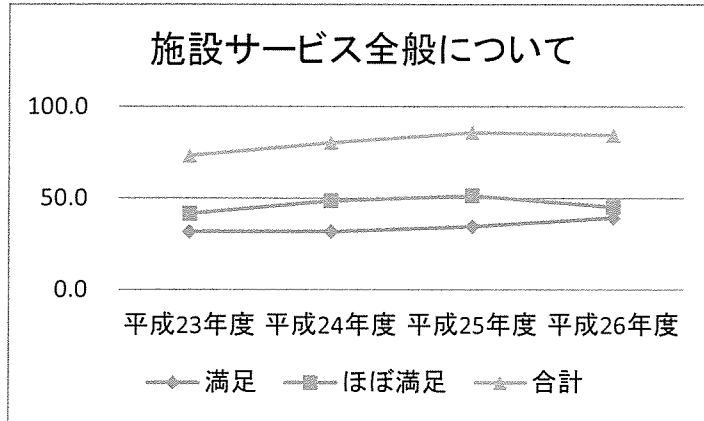


(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	21.6	20.4	22.9	27.7
ほぼ満足	24.6	32.1	34.3	29.5
合計	46.2	52.5	57.2	57.2

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？

26年度は、第三者評価を受審したことをきっかけに、徹底して業務の見直しを行いました。その成果もあり、皆様に総合的に見て「満足」「ほぼ満足」というご意見を84.4%いただいたことを大変嬉しく思います。日々の業務に慣れることなく、日々改善に向けて今後も努力していきたいと思っております。



(単位: %)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
満足	31.7	31.7	34.5	39.2
ほぼ満足	41.5	48.6	51.4	45.2
合計	73.2	80.3	85.9	84.4

< 総括 >

平成23年4月、大阪市より指定管理者としての選任を受け当法人が運営を行い4年が経過しました。介護保険制度の改正、特養待機者数の増加、介護人材不足の深刻化など、介護問題は日々のニュースの話題に事欠きません。

そのような状況において、当施設を利用されているご家族の約84%の方に総合評価で「満足」「ほぼ満足」とご回答いただけましたことを、大変嬉しく思います。中でも「満足」とのご回答は、初年度の平成23年度から、確実に右肩上がりとなっております。アンケート結果を分析した業務改善、ケアの見直し、職員教育など、私どもの地道なサービス改善の取り組みをご家族様にもご理解、ご評価いただけているものだと感じております。

数ある特別養護老人ホームの中から当施設を選んで下さったご利用者様に、安心して生活して頂けるよう、質の良いサービス目標を事業計画に盛り込み実践しております。特に介護職員の質の向上、人材育成など、提供するサービスの質の向上を目指し共に学び合うため、年間50回以上の内部研修を計画、外部研修への積極的な参加など、日々研鑽を重ね、職員がやりがいを持つことで良いケアにつなげていきたいと考えています。

まだまだ至らぬ点がたくさんあるかと思っておりますが、皆様からのご意見に積極的に耳を傾け、改善し、お一人おひとりのニーズに応えられるよう、日々精進して参ります。

今後ともよろしくお願い致します。