

# 第9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 概要	1 ページ
〃 集計結果	4 ページ
〃 結果分析・総括	11 ページ
家族満足度アンケート 概要	15 ページ
〃 集計結果	17 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	35 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

令和 2年 4月 1日

## 大阪市立弘済院第 1 特別養護老人ホーム 第 9 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 9 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 9 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きました。

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ていただい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利用者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

令和 2 年 2 月 1 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

令和 2 年 2 月 13 日～令和 2 年 2 月 29 日

### 5. 実施方法

調査者(9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ジャー 7 名と管理栄養士 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・ご家族など)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に回収へ伺う旨を伝える。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

調査者の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	252
回収数	252
無効回収数	137
有効回収数	115
有効回収率	45.6 %

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 45.6 %となりました。

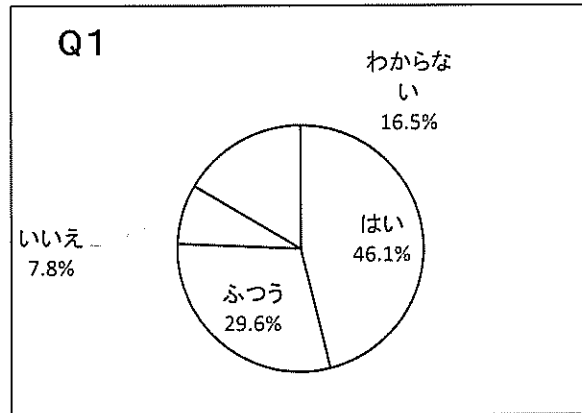
#### 9. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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31年度 利用者アンケート集計結果

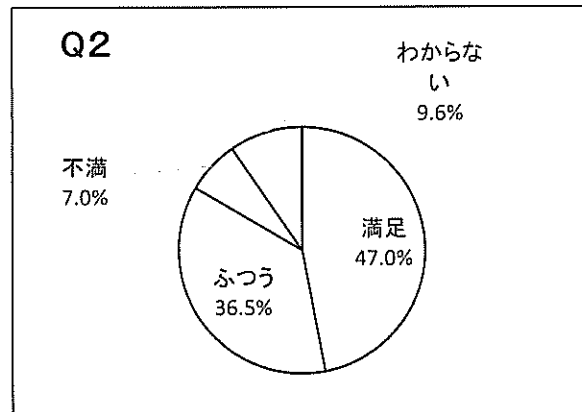
Q1.今住んでいる部屋や建物内は、快適で居心地がよいですか？

1	はい	53	46.1%
2	ふつう	34	29.6%
3	いいえ	9	7.8%
4	わからない	19	16.5%



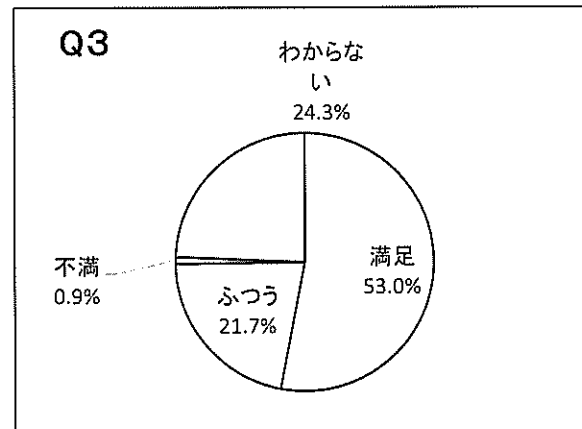
Q2.毎日の食事の内容に満足されていますか？

1	満足	54	47.0%
2	ふつう	42	36.5%
3	不満	8	7.0%
4	わからない	11	9.6%



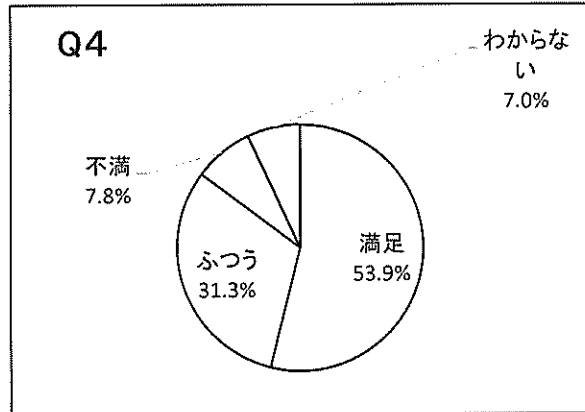
Q3.特別食や食事イベントに満足されていますか？  
(まぐろの解体ショー・デザートバイキング・特別献立・カレーフェア・郷土料理の献立など)

1	満足	61	53.0%
2	ふつう	25	21.7%
3	不満	1	0.9%
4	わからない	28	24.3%



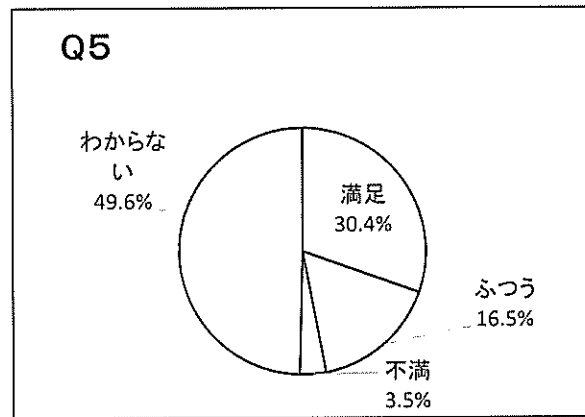
Q4.お風呂に満足されていますか？

1	満足	62	53.9%
2	ふつう	36	31.3%
3	不満	9	7.8%
4	わからない	8	7.0%



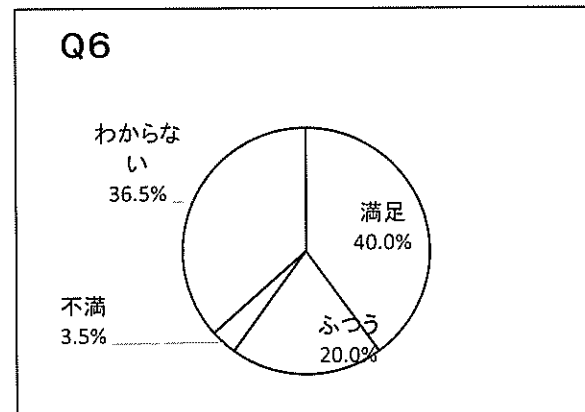
Q5.クラブ活動(音楽・書道・手芸・絵画・生け花クラブなど)やレクリエーション(カラオケやゲーム)について満足されていますか？

1	満足	35	30.4%
2	ふつう	19	16.5%
3	不満	4	3.5%
4	わからない	57	49.6%



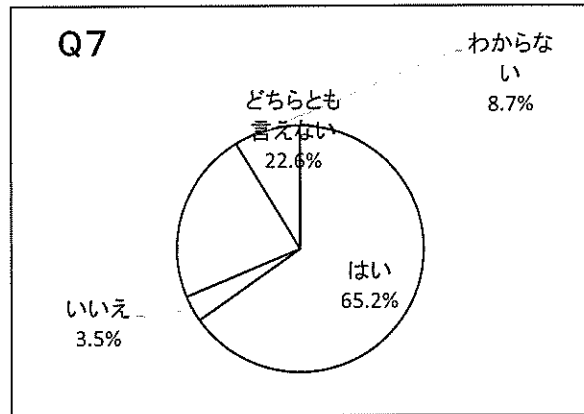
Q6.施設行事について満足されていますか？(お花見・七夕祭り・夏祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)

1	満足	46	40.0%
2	ふつう	23	20.0%
3	不満	4	3.5%
4	わからない	42	36.5%



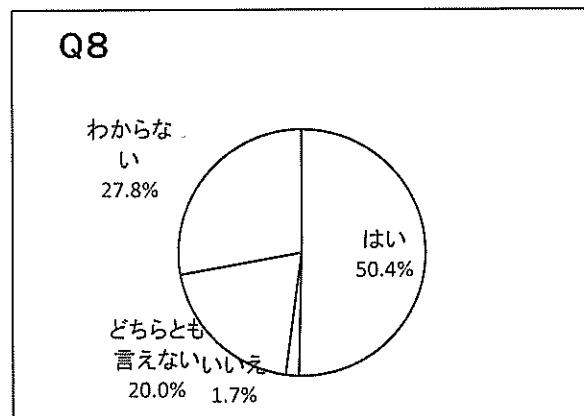
Q7.介護職員はやさしく丁寧に接してくれますか？嫌なことをされたり言われたりしませんか？

1	はい	75	65.2%
2	いいえ	4	3.5%
3	どちらとも言えない	26	22.6%
4	わからない	10	8.7%



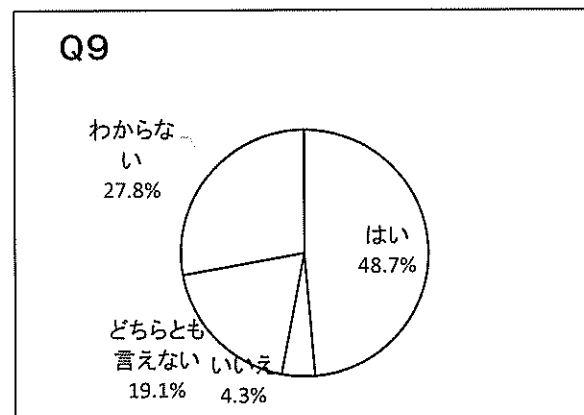
Q8.見られたり聞かれたり知られたくないことについて、介護職員は気遣いをしてくれていますか？

1	はい	58	50.4%
2	いいえ	2	1.7%
3	どちらとも言えない	23	20.0%
4	わからない	32	27.8%



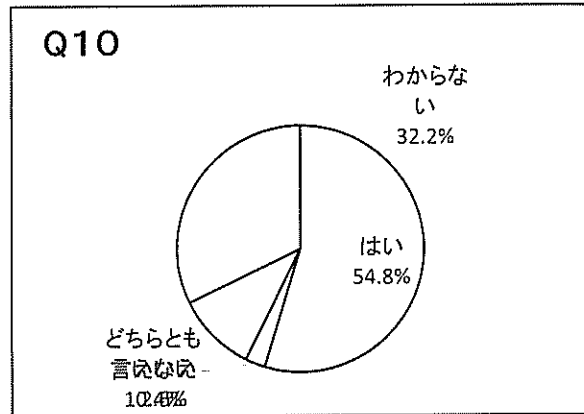
Q9.介護職員は意見や要望をよく聞いてくれますか？

1	はい	56	48.7%
2	いいえ	5	4.3%
3	どちらとも言えない	22	19.1%
4	わからない	32	27.8%



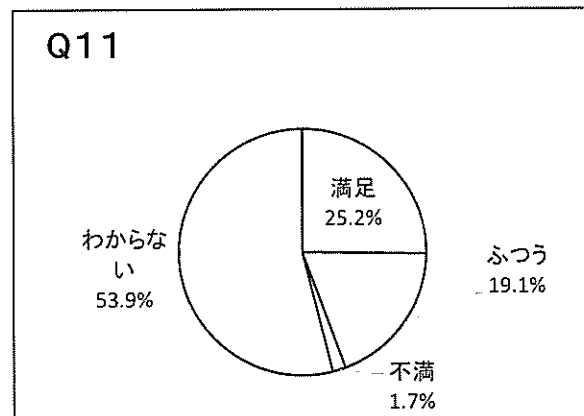
Q10.医師や看護師はやさしく丁寧に接してくれますか？尋ねたことについてきちんと説明してくれますか？

1	はい	63	54.8%
2	いいえ	3	2.6%
3	どちらとも言えない	12	10.4%
4	わからない	37	32.2%



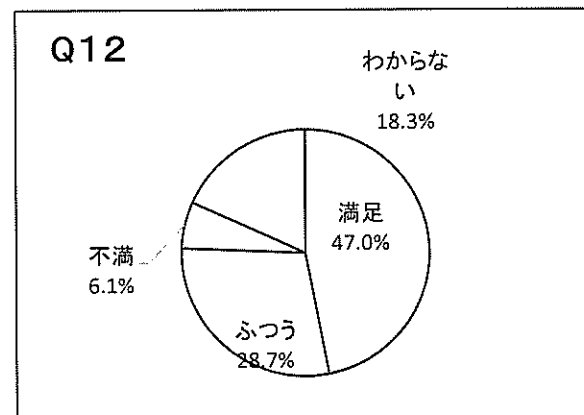
Q11.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	29	25.2%
2	ふつう	22	19.1%
3	不満	2	1.7%
4	わからない	62	53.9%



Q12.施設での生活に満足されていますか？

1	満足	54	47.0%
2	ふつう	33	28.7%
3	不満	7	6.1%
4	わからない	21	18.3%





〈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	お風呂に3回入りたい。
記述2	3食ともパンが食べたい。
記述3	食事が口に合わない。刺身などお魚が食べたい。
記述4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の味つけが薄い。</li> <li>・クラブは参加したいものがない。</li> <li>・職員に何かを言ってもどうにもならないので諦めている。</li> <li>・前と比べても仕方がないが、前のところに帰りたい。</li> </ul>
記述5	職員は親切にしてくれているが、友達がなかなかできないのが残念です。
記述6	入浴時あまりていねいに洗ってくれない。
記述7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・麺の時七味を用意して欲しい。</li> <li>・スタッフが他に話して欲しくないことを他の人に伝えて面倒なことに時々なる。</li> </ul>
記述8	音楽クラブが好きなので毎回誘って欲しい。
記述9	クラブ活動や機能訓練の時間が短いのでもう少し長くして欲しい。
記述10	音楽クラブ、月に2回参加したい。
記述11	お寿司を出してほしい。
記述12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事をもっとしてください。遠出をさせて欲しい。</li> <li>・くだものをつけてください。デンブンばかり。</li> </ul>
記述13	<ul style="list-style-type: none"> <li>・習字が好きで楽しく参加しています。食事はおいしいです。</li> <li>・男の職員の中に介助が荒い人がいます。</li> </ul>
記述14	ここにきて良かったです。何も言うことはありません。
記述15	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4人部屋だが日中電気を消す人がいて困っている。</li> <li>・カレーは美味しいが、全体的にもう少しやわらかくしてほしい。</li> <li>・特別食と言うが、いつもとあまり変わらない。</li> <li>・パンが美味しい。</li> <li>・まだ入所したばかりで行事に参加していない。これからどんどん参加したい。</li> <li>・ベッドに寝かせてくれるとき、ドーンとするのもっと丁寧にしてほしい。関節が痛くなる。</li> <li>・尿瓶を使用しているが、コールを押さなくても片付けて欲しい。</li> </ul>
記述16	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今の部屋は落ち着いてよく眠れない。</li> <li>・男の職員の介助が荒くて、もっとソフトにしてほしい。</li> <li>・女の職員の介助を希望するが、男の職員対応となっている。</li> <li>・習字クラブに参加していたが手が震えて出来なくなった。</li> <li>・映画音楽を聴ける時間があれば良いと思う。</li> <li>・機能訓練をして欲しい。</li> </ul>
記述17	皆、やさしくしてくれます。ほぼ満足です。
記述18	よくやってくれている。悪くない。
記述19	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレも自分で行けてたが、先日ベッドから落ちてから自分で移動するのが不安な時もある。そんな時は声をかけてもいいのか悩んでいる。</li> <li>・職員が話を聞いてくれる人もいるが、人による。(人によってはとても親切にして頂いているときもある)</li> </ul>
記述20	お風呂に毎日はいりたい。
記述21	お風呂にもっとたくさん入りたい。

記述22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室の掃除をもっときちんとしてほしい。</li> <li>・優しい職員もいるが、なかにはきつい言い方で話す職員がいる。</li> </ul>
記述23	入浴の際、職員の対応が悪い。入浴の時間が短い。
記述24	食事の量が少ない。
記述25	風呂場がキレイでない。
記述26	食事美味しくない。
記述27	前の施設に行きたい。
記述28	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まぐろのお造り、焼き肉が食べたい。くだもの、缶詰でも良いので出して欲しい。</li> </ul>
記述29	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が少なく、いい人が辞めていく。忙しそうで言葉も荒くなく。もっと親切にして欲しい。</li> <li>・ミキサー食なので食欲が出ない。</li> <li>・趣味がないのでおもしろくない。</li> <li>・祭りには家族が来てくれるので楽しみにしている。</li> </ul>
記述30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人が少なくなかなか来てもらえない。(便が出たときなど)</li> <li>・職員さん、辞めないで欲しい。頑張ってもらいたい。</li> </ul>
記述31	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラーメンが食べたい。</li> <li>・食事の味が口に合わない。</li> <li>・太鼓がよかった。</li> <li>・週2回のお風呂は少ない。もう一回増やして欲しい。</li> </ul>
記述32	音楽クラブに参加しているが楽しい。卓球がしたい。
記述33	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お花が好きで生け花クラブが楽しみです。</li> <li>・特に言い訳でもないが、こんなもんやと思っています。</li> <li>・職員は親切にしてくれています。</li> </ul>
記述34	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の味は良いですが量が多いです。</li> <li>・職員の皆さん親切で優しくして頂いています。</li> </ul>
記述35	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ほとんどの職員さんは親切にしてくれているが、1人だけ乱暴な人がいる。</li> <li>・美味しい魚が食べたい。</li> </ul>
記述36	<p>ぼけやにんちになれば良いかもしれないが、未だ初期の私には、目に付くことや耳にすることがたくさんあって不満が多い。</p> <p>風呂は寒いし部屋は寒い。食事もまずいし、職員は不親切。人数も少ない。口のきけない入居者が昼寝中に職員が入って来て、おしめを替えるのが恥ずかしかったと泣きながら私に言っていた。(その人はすぐに忘れることを知っていたから)聞いた私はその職員を見ていたが、平気でされた人もすっかり忘れていて様子で、他にも口が利けない人や動けない人は、そんなことをされていると思う。他にもあるが云えない立場に居る人の事を知って欲しい。</p> <p>もう少し清潔にして欲しい。消毒液(スプレー等)をあちこちに置くとか、伝染病がこわい。</p>
記述37	優しい人もいる。しょうがないと思ってる。
記述38	言われる通りにしてるから、特に申し分ない。
記述39	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーションをもっとして欲しい。</li> <li>・他の施設を知らないからこんなものやと思っている。</li> <li>・特に不満もないが、期待もしていない。</li> </ul>
記述40	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おしりが痛いので対応に注意して欲しい。</li> <li>・職員が私の言うとおりにベット周りにものを置いてくれない。</li> <li>・こんなものやと我慢して生活している。</li> </ul>
記述41	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室のトイレが使いにくいように思う。</li> <li>・便の具合で入浴できないときがある。気を遣う。</li> <li>・以前はクラブにもいっていたが、今は体調が悪くほとんど寝ている状態である。</li> </ul>
記述42	自分の居室スペースが狭い。

記述43	今はない。(自分が)思うことはしてくれている。
記述44	ございません。よくしてもらっている。
記述45	<ul style="list-style-type: none"> <li>・悪くもないけど、良くもない。</li> <li>・(食事は)前の施設の方が美味しかった。</li> <li>・(クラブは)昔の歌(知っている歌)で楽しい。</li> <li>・(ニフレルや造幣局に行けたことが)楽しかった。</li> <li>・嫌なことは言わないようにしている。好きなことばかり言ってはいられない。無茶は言わない。</li> <li>・(施設での生活は)集団生活なので仕方に部分もある。だいたい満足している。</li> </ul>
記述46	居室の掃除をしっかりとしてほしい。
記述47	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂の回数を増やして欲しい。</li> <li>・クラブ活動があることを知らなかった。</li> <li>・居室で麻雀ゲームしているが、メンバーが揃ったら実際にしてみたい。</li> </ul>
記述48	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーションの回数を増やして欲しい。</li> <li>・外食をしてみたい。</li> </ul>
記述49	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ここは電話がない。</li> <li>・女の方が良い。男の人は怖い。</li> <li>・ありがとう。</li> </ul>
記述50	<ul style="list-style-type: none"> <li>・余所がわからんからわからん。</li> <li>・アリスが良かった。お風呂も入れて家まで送ってくれるから安心だった。</li> </ul>
記述51	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(音楽クラブ)時間が長い。</li> <li>・(行事について)もっといろんなことをしてくれたらいいのと思う。</li> <li>・子どもにあいたい。</li> </ul>
記述52	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お世話になり感謝しています。</li> <li>・クラブ活動、リハビリについてはよく知りませんでした。</li> </ul>

## 10. 利用者満足度アンケート 集計結果分析

Q1. 住環境については、「スペースがせまい」や「トイレが使いにくい」、また「4 人部屋だが日中電気を消す人がいて困っている」などのお声をいただいて下ります。居室スペースを拡充することは困難ですが、レイアウトを変更することで、少しでも快適に過ごして頂けたらと考えます。

また、電気を消してしまわれるご利用者様がおられるとのお声については、4 人部屋のご利用の場合、どうしても共用して居る部屋の電灯は一括のスイッチとなっている為、床頭台の電気をご利用頂けたらと考えます。

【前回結果】「はい」59.6%、「ふつう」29.8%、「いいえ」5.3%、「わからない」5.3%

【今回結果】「はい」46.1%、「ふつう」29.6%、「いいえ」7.8%、「わからない」16.5%

Q2. 食事に関しては、多くのご意見をいただきました。弘済院第1特養では、この4月より新しい給食業者に食事の提供を依頼することとなりました。ご利用者様に少しでも満足頂ける食事が提供できるよう、食事満足度調査や嗜好調査を実施しながら、業者側に声を届け、より良いものになっていくように協力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」50.9%、「ふつう」36.8%、「不満」7.0%、「わからない」5.3%

【今回結果】「満足」47.0%、「ふつう」36.5%、「不満」7.0%、「わからない」9.6%

Q3. 食事イベントについては、ご回答頂いた「焼き肉が食べたい」や「おさしみ（マグロ）が食べたい」などのコメントから、ひとつでも多くの実現できるように給食業者と調整し、ご利用者様の楽しみとなるように努めていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」57.0%、「ふつう」21.9%、「不満」6.1%、「わからない」14.9%

【今回結果】「満足」53.0%、「ふつう」21.7%、「不満」0.9%、「わからない」24.3%

Q4. 入浴については、満足と回答された方が減る結果となりました。その中で入浴の回数に関する意見も多く頂いております。施設の現状と致しましては、入所者の方の重度化(平均介護度3.9)に伴い、機械浴(チェアー浴やストレッチャー浴)の方が増えており、すぐに入浴の回数を増やしていくことは容易ではございませんが、少しでもご希望に添えるよう対応を検討して参ります。入浴は、ご利用者様にとってリラックスできる貴重な時間だと思っております。できる限り、個人のペースでゆっくりと入浴して頂けるよう対応していきたいと思っております。

【前回結果】「満足」60.5%、「ふつう」21.1%、「不満」11.4%、「わからない」7.0%

【今回結果】「満足」53.9%、「ふつう」31.3%、「不満」7.8%、「わからない」7.0%

Q5. クラブ活動については、満足と回答頂いた方のポイントが少し下がる結果となりましたが、コメントでは「楽しい」「もっと回数や時間を増やしてほしい」などの声もありました。クラブ活動に関して、そういった物があること自体を知らなかったと回答される方もおられたため、改めてクラブ活動への声かけや、参加を促すなどし、ご利用者様の余暇時間の充実に繋がればと考えます。

これかも引き続き施設に来て頂いているボランティアさんとも協力しながら、対応していきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 33.3%、「ふつう」 12.3%、「不満」 7.0%、「わからない」 47.4%

【今回結果】「満足」 30.4%、「ふつう」 16.5%、「不満」 3.5%、「わからない」 49.6%

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減っています。ご利用者様にとって満足のおもしろい行事とはどのようなものなのか、内容なども改めて検討し、工夫しながら実施していきたいと思えます。ひとつひとつの行事がご利用者様にとって、良い思い出となるように努めていきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 43.9%、「ふつう」 24.6%、「不満」 1.8%、「わからない」 29.8%

【今回結果】「満足」 40.0%、「ふつう」 20.0%、「不満」 3.5%、「わからない」 36.5%

Q7. 介護職員はやさしく丁寧に接してくれますか？の質問に対しては、「はい」と回答された方が減り、「どちらとも言えない」と回答された方が増える結果となりました。「どちらとも言えない」と回答された方のお気持ちは、「いいえ」の回答に近い物があると察することが出来ます。この結果は施設として、サービスの基本となる優しさであったり、丁寧さを欠いた形となるため、改めてご利用者様との関わりの部分を見つめ直し、優しさ丁寧さを大切にサービス提供に努めていきたいと思えます。

【前回結果】「はい」 69.3%、「いいえ」 6.1%、「どちらとも言えない」 13.2%、「わからない」 11.4%

【今回結果】「はい」 65.2%、「いいえ」 3.5%、「どちらとも言えない」 22.6%、「わからない」 8.7%

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、「はい」と回答された方が下がりましたが、「いいえ」と回答された方も下がる結果となりました。施設での生活の中で、個々のプライバシーへの配慮もしっかりと担保した上で、サービス提供がなされるよう、今後も努めていきたいと思えます。

【前回結果】「はい」 59.6%、「いいえ」 8.8%、「どちらとも言えない」 14.0%、「わからない」 17.5%

【今回結果】「はい」 50.4%、「いいえ」 1.7%、「どちらとも言えない」 20.0%、「わからない」 27.8%

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、48.7%の方が「はい」と答えられました。「いいえ」と回答された方が4.3%でした。

利用者お一人おひとりの声を大切にしながら、そのお気持ちに沿ったケアが提供できるよう、努めていきたいと思えます。

【前回結果】「はい」 57.9%、「いいえ」 11.4%、「どちらとも言えない」 15.8%、「わからない」 14.9%

【今回結果】「はい」 48.7%、「いいえ」 4.3%、「どちらとも言えない」 19.1%、「わからない」 27.8%

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、前回に比べて「はい」と回答頂いた方が減少し、「わからない」と回答頂いた方が増える結果となりました。

## 平成 31年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

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考えます。

【前回結果】「はい」 62.3%、「いいえ」 2.6%、「どちらとも言えない」 11.4%、「わからない」 23.7%

【今回結果】「はい」 54.8%、「いいえ」 2.6%、「どちらとも言えない」 10.4%、「わからない」 32.2%

Q11. 機能訓練(集団体操や個別リハビリ)については、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部分もあるかと思えます。ただ「満足」と回答頂いた方が減少している結果もありますので、施設で提供できる機能訓練について、出来るだけ多くの方にご利用して頂き満足頂けるよう努めていきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 36.0%、「ふつう」 13.2%、「不満」 3.5%、「わからない」 47.4%

【今回結果】「満足」 25.2%、「ふつう」 19.1%、「不満」 1.7%、「わからない」 53.9%

Q12. 施設での生活に満足されているかどうかについては、47.0%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うことは、それま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う事は難しいかもしれません。行き届かない部分も色々あるかと思えますが、ご利用者様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、職員一同今後も努力していきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 52.6%、「ふつう」 31.6%、「不満」 8.8%、「わからない」 7.0%

【今回結果】「満足」 47.0%、「ふつう」 28.7%、「不満」 6.1%、「わからない」 18.3%

### <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個人個人の要望はわかりかねますが、日頃の関わりの中から要望を把握し、応えていけるよう努めていきたいと思えます。

## 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ております。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もしています。

指定管理者として当法人が運営を引き受け9年が経過しました。全体的に「満足」との回答が下がり、「わからない」との回答が増える結果となりました。「不満」との回答が増えていない現状ではありますが、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。このアンケートの結果を真摯に受け止め、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。

いつも職員にご協力くださり、なおかつたくさん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 9 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 9 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 9 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きました。

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ていただい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

令和 2 年 2 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。

※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

令和 2 年 2 月 17 日～令和 2 年 2 月 29 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・ご家族など）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	243
回収数	171
回収率	70.4 %

配布したアンケートは 243 通、内、返送されたアンケートは 171 通で、回収率は、70.4 %でした。

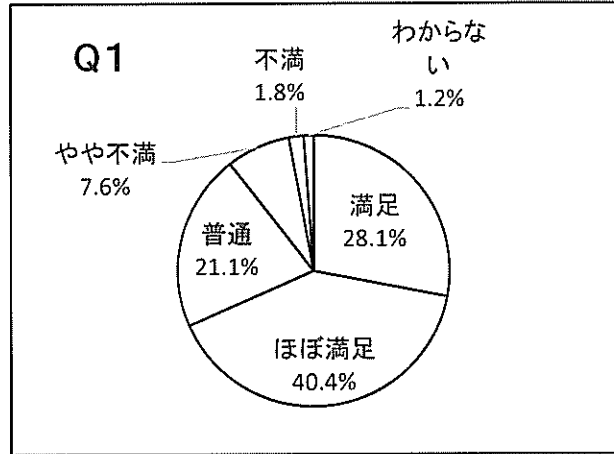
## 8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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。
- ・未記入の項目は「6 わからない」として数に入れて集計しました。
- ・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31年度 家族アンケート集計結果(家族)

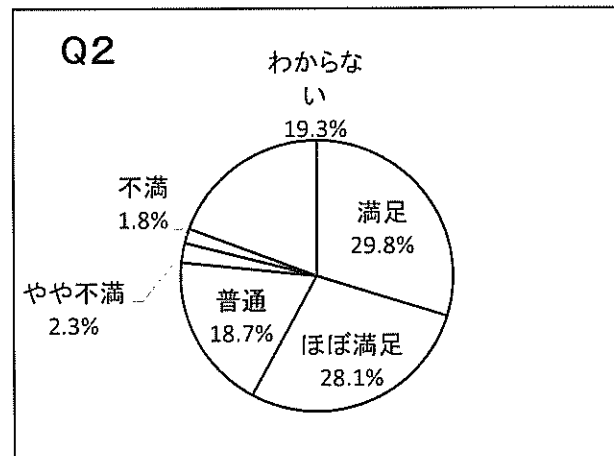
Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について、満足されていますか?

満足	48	28.1%
ほぼ満足	69	40.4%
普通	36	21.1%
やや不満	13	7.6%
不満	3	1.8%
わからない	2	1.2%



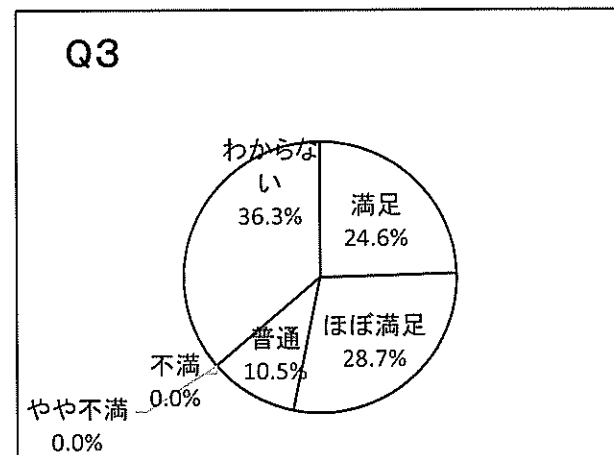
Q2.食事の内容に満足されていますか?

満足	51	29.8%
ほぼ満足	48	28.1%
普通	32	18.7%
やや不満	4	2.3%
不満	3	1.8%
わからない	33	19.3%



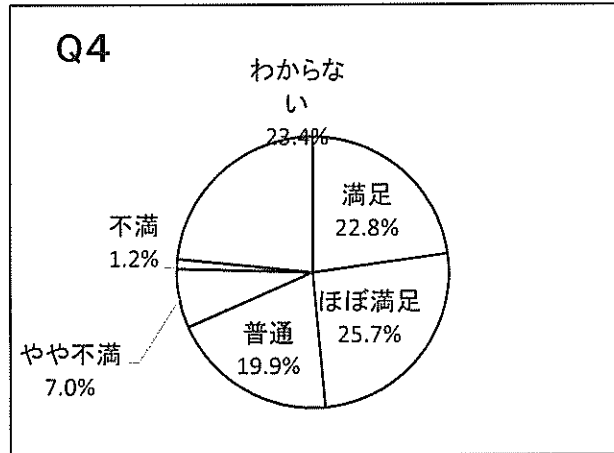
Q3.特別献立や食事のイベントに満足されていますか?

満足	42	24.6%
ほぼ満足	49	28.7%
普通	18	10.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	62	36.3%



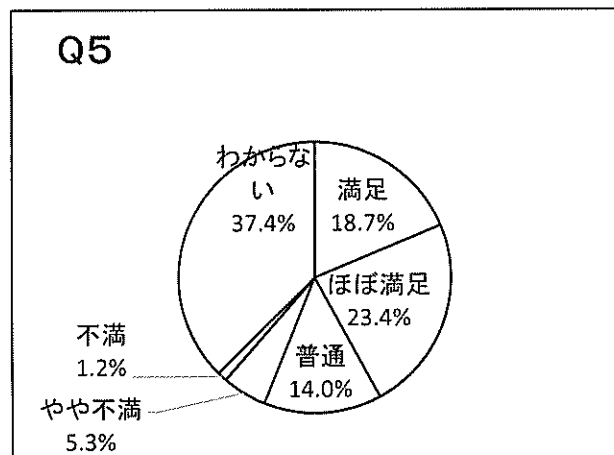
Q4.入浴の内容に満足されていますか？

満足	39	22.8%
ほぼ満足	44	25.7%
普通	34	19.9%
やや不満	12	7.0%
不満	2	1.2%
わからない	40	23.4%



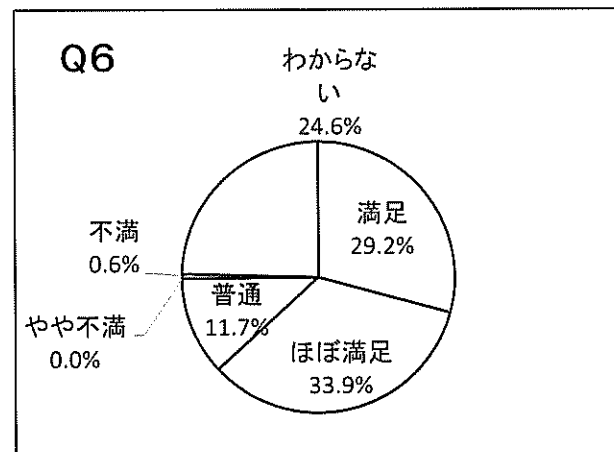
Q5.日中の余暇活動(音楽・書道・生け花・手芸・絵画等のクラブ活動やカラオケ・ゲーム等のレクリエーションなど)について満足されていますか？

満足	32	18.7%
ほぼ満足	40	23.4%
普通	24	14.0%
やや不満	9	5.3%
不満	2	1.2%
わからない	64	37.4%



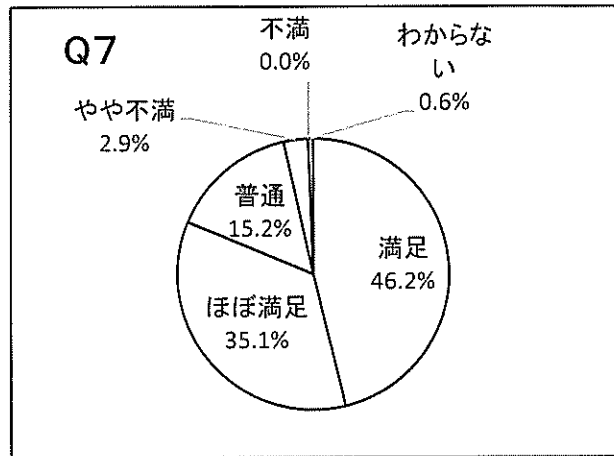
Q6.施設の行事(お花見・七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)について満足されていますか？

満足	50	29.2%
ほぼ満足	58	33.9%
普通	20	11.7%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
わからない	42	24.6%



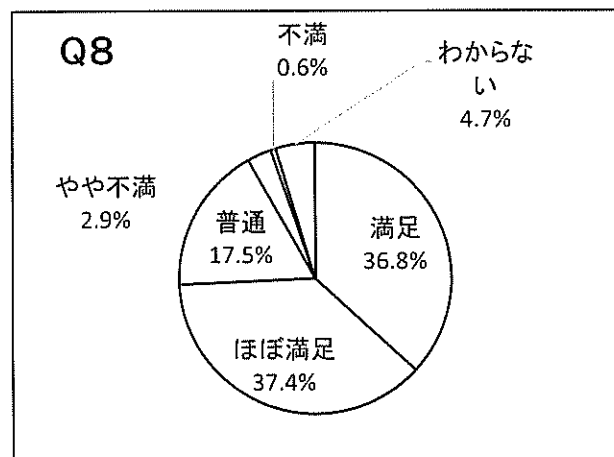
Q7.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

満足	79	46.2%
ほぼ満足	60	35.1%
普通	26	15.2%
やや不満	5	2.9%
不満	0	0.0%
わからない	1	0.6%



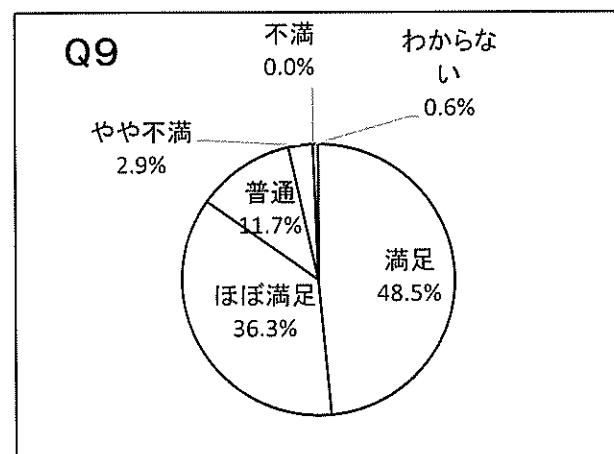
Q8.職員の介護技術に満足されていますか？

満足	63	36.8%
ほぼ満足	64	37.4%
普通	30	17.5%
やや不満	5	2.9%
不満	1	0.6%
わからない	8	4.7%



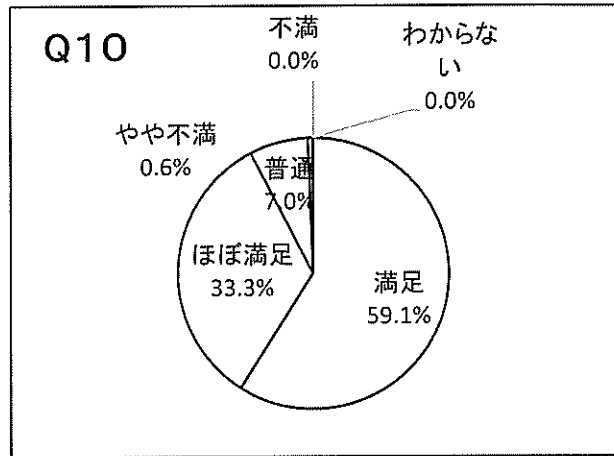
Q9.職員の対応に満足されていますか？

満足	83	48.5%
ほぼ満足	62	36.3%
普通	20	11.7%
やや不満	5	2.9%
不満	0	0.0%
わからない	1	0.6%



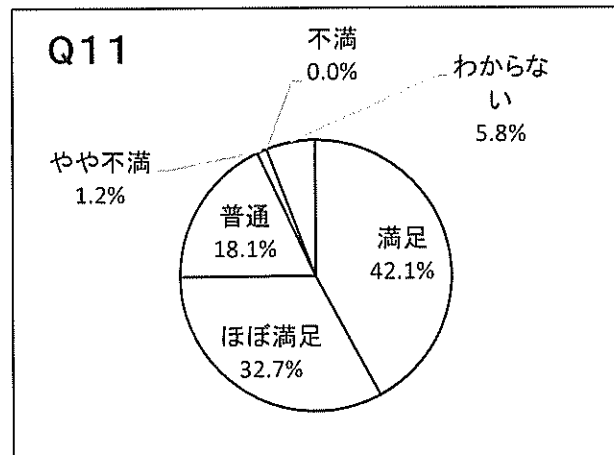
Q10.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？

満足	101	59.1%
ほぼ満足	57	33.3%
普通	12	7.0%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%



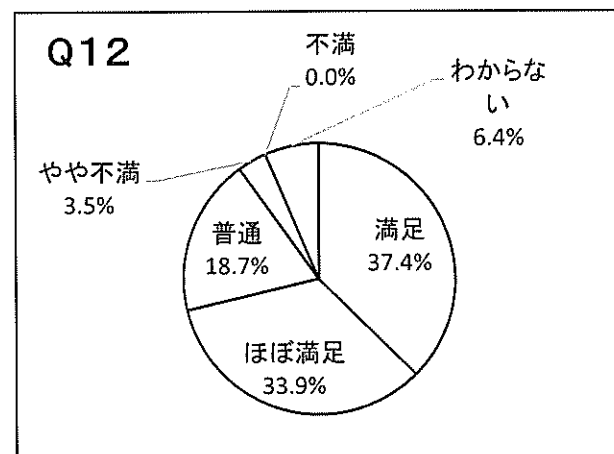
Q11.ケアプランの内容に満足されていますか？

満足	72	42.1%
ほぼ満足	56	32.7%
普通	31	18.1%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	10	5.8%



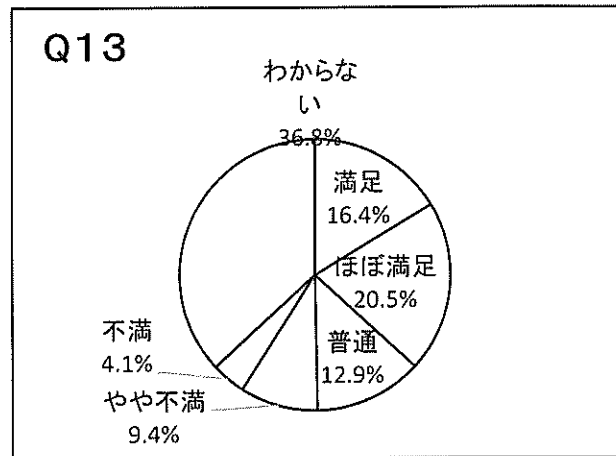
Q12.医療・看護体制について満足されていますか？

満足	64	37.4%
ほぼ満足	58	33.9%
普通	32	18.7%
やや不満	6	3.5%
不満	0	0.0%
わからない	11	6.4%



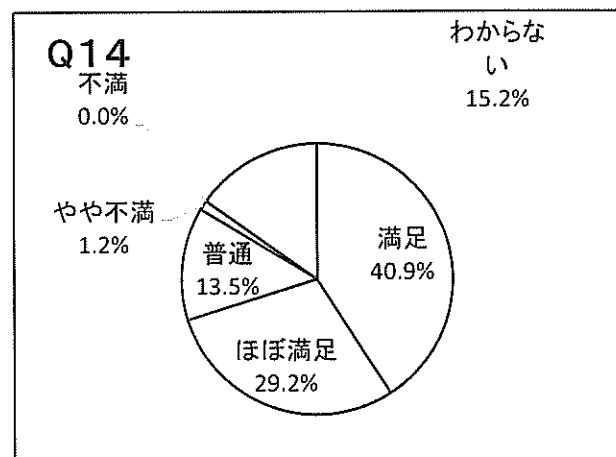
Q13.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか?

満足	28	16.4%
ほぼ満足	35	20.5%
普通	22	12.9%
やや不満	16	9.4%
不満	7	4.1%
わからない	63	36.8%



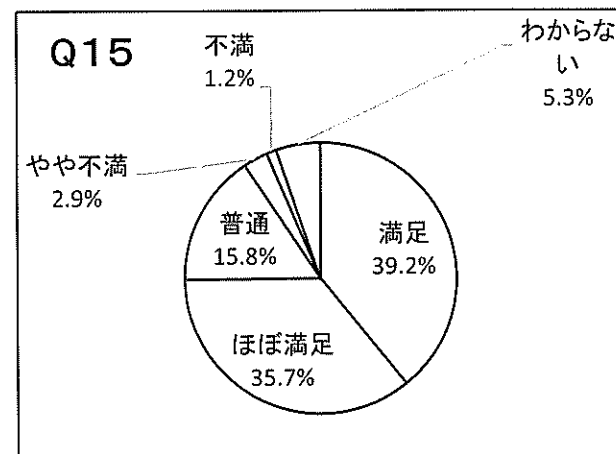
Q14.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか?

満足	70	40.9%
ほぼ満足	50	29.2%
普通	23	13.5%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	26	15.2%



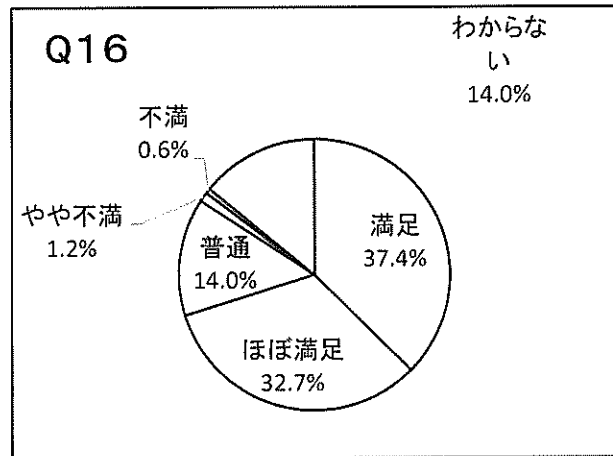
Q15.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか?

満足	67	39.2%
ほぼ満足	61	35.7%
普通	27	15.8%
やや不満	5	2.9%
不満	2	1.2%
わからない	9	5.3%



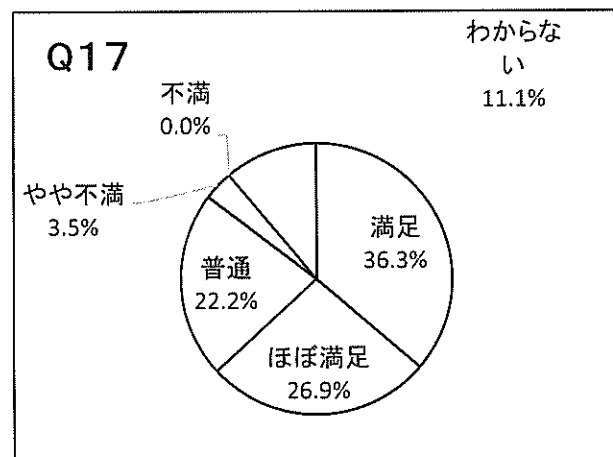
Q16.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

満足	64	37.4%
ほぼ満足	56	32.7%
普通	24	14.0%
やや不満	2	1.2%
不満	1	0.6%
わからない	24	14.0%



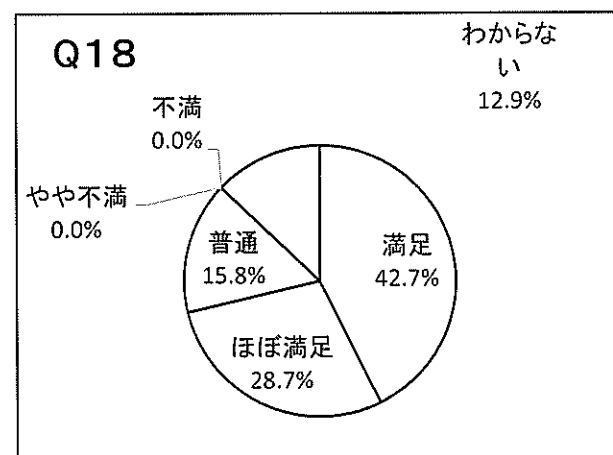
Q17.プライバシーは守られていますか？

満足	62	36.3%
ほぼ満足	46	26.9%
普通	38	22.2%
やや不満	6	3.5%
不満	0	0.0%
わからない	19	11.1%



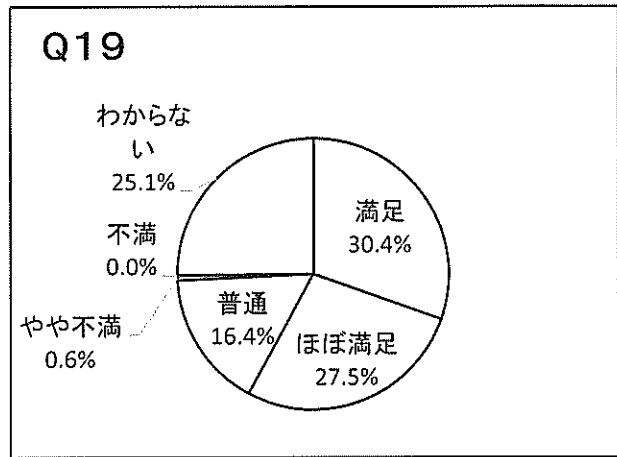
Q18.個人情報を守られていますか？

満足	73	42.7%
ほぼ満足	49	28.7%
普通	27	15.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	22	12.9%



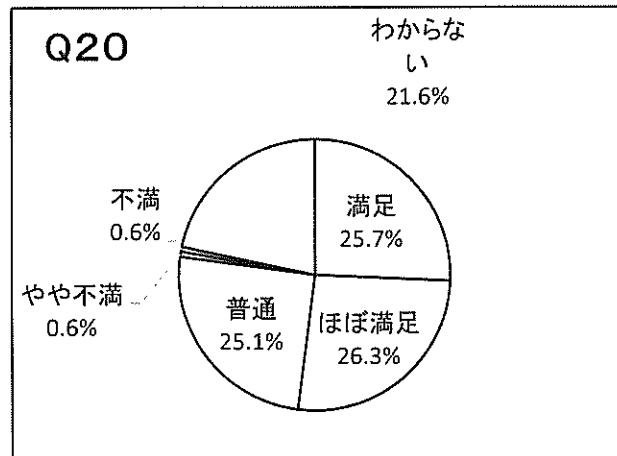
Q19.サービスについて寄せられる意見の対応について満足されていますか？  
 (年間行事と個別レクリエーション、多彩な食事サービスなど)

満足	52	30.4%
ほぼ満足	47	27.5%
普通	28	16.4%
やや不満	1	0.6%
不満	0	0.0%
わからない	43	25.1%



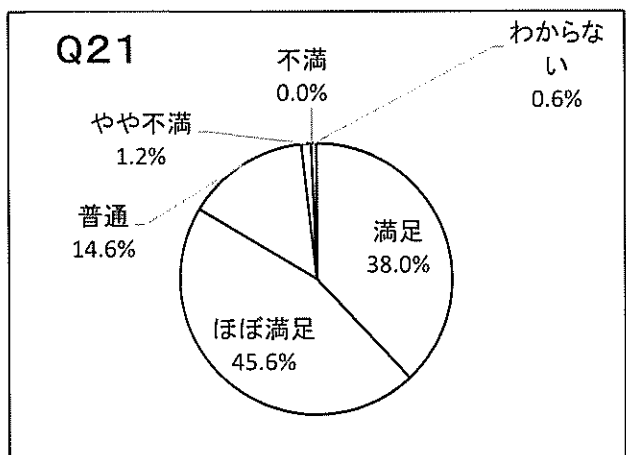
Q20.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？  
 (ホームページの開設(2012年1月より)、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

満足	44	25.7%
ほぼ満足	45	26.3%
普通	43	25.1%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
わからない	37	21.6%



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	38.0%
ほぼ満足	78	45.6%
普通	25	14.6%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	1	0.6%





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	今後共宜しくお願い申し上げます。 いつも温かい行き届いた介護をいただき喜んで居ります。
記述2	人手不足を感じます。コロナが心配です。大変だと思います。いつも有難うございます。
記述3	下着等他の人と間違えて着せるのに気をつけて欲しい。 通帳のコピーをもう少し短い期間にして欲しい。
記述4	食事の献立 職員の対応など満足しています。
記述5	全体的によく介護していただいていると感謝しています。ただリハビリを希望してもしていただけなかったり、医学的な検診の結果を知らせていただきたいと思います。
記述6	十分に満足しています。 移転されるのは困りますけど仕方ないですね。
記述7	職員同士で入所者の家族の悪口を言うのはやめた方がいいです。聞いたことがあります。設備はもつときれいに使ってください。
記述8	いつも気遣っていただきありがとうございます。服は傷んだりしていませんか。不足な物あればご連絡下さい。よろしく願います。
記述9	いつも親切に対応して頂き有難うございます。特別に問題ありません。
記述10	いつも手厚く見守っていただき感謝いたしております。今後ともよろしく願います。
記述11	入所してまだ日が浅いのですが、医療費の日用品代を含む月々の利用料金の明細が判りません。また関西みらいBKの残高も判りません。
記述12	まだ関わって時が経過していないのでわからないことが多いです。行事に合わせて面会も検討していますので、請求書と一緒にご案内があると嬉しいです。
記述13	主人が昨年亡くなり、以前のように毎月お見舞いに行くことも出来ず、義母に申し訳なく思っています。ただ生前主人が貴社に親切にいただき感謝していました。何とぞこれからもよろしく願ひ致します。又、伺いませぬ。
記述14	大変お世話になっています。いつも笑顔で対応して下さい、安心してどんな事でも相談できる雰囲気感謝しております。これからもよろしく願ひ致します。ありがとうございます。
記述15	個室だが、ベッドの下の掃除はどんな頻度で行われているのか？ほこりだらけの時が多い。エアコンも掃除してほしい。時々他人の名前がついている衣類が置かれているのを改善してほしい。風呂後スキンケアをよくしてほしい(特に冬、皮膚がよくむけている。)
記述16	いつもお世話になっております。以前より何度も言っているのですが、母のベット周辺がとてもきたなく、食べた後のよごれ、テレビ(テレビ台)ほこりがすごい、着ている服もよごれている事が多くすごく気になります。
記述17	お世話になりありがとうございます。毎回職員の皆様に笑顔で接して頂き感謝の心でいっぱいです。特に秋祭りは楽しかったです。本人も私も職員の皆様で大笑いしたのも忘れられないで今でも心がなごみます。感謝しています。笑顔をありがとうございます。
記述18	利用料の支払いシステムを改善して頂きたい。
記述19	スタッフの皆様が懸命に介護に取り組んでおられることに感謝しています。ありがとうございます。ケアプラン、食事、訪問時の対応は満足しています。今後ともお願い致します。
記述20	いつもありがとうございます。
記述21	日頃の職員の皆様には感謝しかありません。後、どのくらいお世話になれるかわかりませんが、ありがたく思っております。
記述22	食べ物をごぼして衣類を汚したままのことが多い様に思います。出来れば着替えさせてほしいです。服が足りないのであれば家族に言って下さい。
記述23	いつもやさしく対応して下さり感謝しております。弘済院病院との連携はすばらしと思います。
記述24	施設内の内科及び弘済院病院への受診の内容(薬等含み)を通知していただければ幸いです。半年に一度で良いので。

記述25	いつもお世話になり有難うございます。満足に〇をつけなくてすみません。職員の皆さんの奮闘ぶりは唯々感心するばかりです。ベスト、否ベスト以上の努力をされているのかもしれない。言葉に表せないあと少し…。しかしそれも多勢の入居者への対応を考えれば、時間的・物理的・精神的に余裕のない状態で仕方ないと思います。スタッフの方のほとんどが良い方で良かったです。感謝です。
記述26	秋祭りには毎回参加しておりますが、食べ物の提供は入所者の為でしょうか。その家族のため？催しとして食べさせるだけの事より他に考えられないのでしょうか？
記述27	特になし。引き続きよろしくお願い申し上げます。
記述28	職員の方精一杯頑張ってくれて感謝しています。
記述29	いつ行っても親切に対応していただいて感謝しています。
記述30	介護職員の方々、皆さんがんばっておられますが介護職員の方々の声も施設長さんに届けるべく無記名のアンケートをとられたらいいと思います。
記述31	人手不足で忙しくイライラされるのはよくわかりますが、認知症で理解できなくてもそういう発言はどうなの？聞いていてせつなく悲しくなることがあります。服の着せ方、ズボンの上げ方もテキトー感がすごいです。正直何も言えないのがつらいです。「物」ではなく、「人」であることを忘れないで接していただきたいです。
記述32	大変だとは思いますがお風呂の回数を増やして頂けるとありがたいです。
記述33	いつもお世話になりましてありがとうございます。個室の換気まわりのよごれが気になります。家族が訪問した時にそうじをする方がよろしいでしょうか。
記述34	・毎月の入金(残高?)知らせてほしい。(2ヶ月に1回でもよい) ・テレビを見させてあげて下さい(入所者に)
記述35	いつもありがとうございます。安心して自分(私)仕事ができるのもスタッフ様のおかげです。大変なお仕事なのにこちらの質問にもすぐ応えていただきいつも感謝しております。
記述36	弟がお世話になってよくしていただいてありがとうございます。うれしいです。
記述37	いつも丁寧に、また親切にして下さり有難うございました。また父の様子の変化にも気を配って下さり適切に対応していただきました。皆様の暖かいお声かけや笑顔は心強くもあり何度も救われました。父は弘済院病院で亡くなりましたが、夜間病院の外までお別れにも来て下さいました。施設でのたくさんの思い出を土産に父も安らかに旅立つことが出来ました。心よりお礼申し上げます。末筆ながら皆様のご健勝ご活躍をお祈り申し上げます。
記述38	いつもお世話になっています。みなさん元気に挨拶して下さり気持ちが良いです。建物が古いので少し暗く感じるのと、部屋が寒いのが気になりますが、声かけしていただいて対応は満足しています。これからもよろしくお祈りします。
記述39	臭気が気になります。
記述40	いつもお世話になりありがとうございます。よろしくお祈りいたします。
記述41	いつもお世話いただきましてありがとうございます。
記述42	いつも丁寧な介護と対応 ありがとうございます。
記述43	今後共宜しくお祈り致します。
記述44	個室に入所していますが、床がべたべたしています。特にベッドの下方にはほこりがまたっています。トイレ掃除のみでなく、床の雑巾がけもお願い出来ないでしょうか。
記述45	個別の話になりますが、お袋が食事を残すと聞いて本人に確認したら「美味しくない」という答えでした。ただ毎週持って行くゼリーやヨーグルトなど甘いと思う物でも酸っぱいと言って一口くらいしか食べません。ひょっとしたら本人の味覚に何か異常があるのではないかと感じてしまいます。調べる方法があれば試して欲しいと思います。
記述46	いつも有難うございます。皆様のお陰で本当に助かっております。
記述47	毎日喜怒哀楽を2人で繰り返しながらスタッフの皆様にご助けいただきながらすごしております。今後ともどうぞよろしくお祈り致します。

記述48	いつもお世話さまになり有難うございます。「今回もわからない」の解答が多くて申し訳ございません。その場その場に出来てないことや面会時間も短時間ですでお許し下さい。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
記述49	わからないの所はみていないのでそうつけさせていただきますが、満足しています。母の排泄の後の処置もきちっとしていただいて、感染症にならず健康で穏やかに過ごしている事にスタッフ皆様の介護、いつも感謝しています。定期的に家に連れて帰っていますが、いつも元気です。言葉で伝えることができない母ですが察してよろしく願い致します。
記述50	機能訓練について、週何回くらいしていただいていますか。また個別リハビリも申し込めばできますか。
記述51	・デイルームの照明が少しくらい。 ・ファンコイルのフィルターが汚れているように思う。
記述52	病室やエアコンの吹き出し口等の掃除をもう少しきれいにしてほしい。スタッフの人員が足りないであろう中、よくお世話くださりありがとうございます。
記述53	いつもお世話になりありがとうございます。介助の際は先に声をかけて身体に触れることが基本と思っておりますが、先日トイレ介助の職員さんはあまりに慌ただしくそばに居た私でさえ少し怖く感じてしまいました。少人数での介護は大変であると承知しておりますが、認知症であっても感情は変わっておりません。恐怖心を持たせぬよう、特定の方とは思いますがご配慮頂きたいと思えます。施設全体として職員の皆様にも入居者も笑顔でいられる様、明るい雰囲気作りをして頂くことを願います。
記述54	今後ともよろしくお願い致します。ありがとうございます。
記述55	職員の皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。対応等につきましては満足していますが、以下三点気になる事がありました。 洗面所周り・歯磨き用のコップの汚れが目立つ。 手足の爪垢が気になる。衛生上よろしくないと思うのでお風呂に入ったときに、軽くこすっていただければありがたいのですが。 連絡したい時、フロアにスタッフが誰もいないことが多々あります。
記述56	日常、お世話になりありがとうございます。
記述57	館内の掃除、もう少しきれいにできませんか。
記述58	いつもおばあちゃんのお世話ありがとうございます。スタッフの皆様いつも丁寧ですばらしいです。これからもよろしくお願い致します。
記述59	いつもありがとうございます。出来ましたらもう少ししていねいにおそうじしていただけたらうれしいです。
記述60	体力が低下し、ご迷惑をお掛けしています。今後ともよろしくお願い致します。
記述61	本人に聞きたい部分もありましたが、コロナ感染の為、訪問を控えています。応えられる部分だけで申し訳ありません。
記述62	略、全ての項目に就いて満足しています。

## 9. 集計結果分析

Q1. 住環境について、自由記述の中で、施設内の清掃（ベッド周りやエアコン・換気扇など）や照明についてなど複数のご指摘をいただいています。ご利用者の皆様に、また面会に来られたご家族様に、できるだけ快適に気持ちよく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」28.2%、「ほぼ満足」44.8%、「普通」17.7%、「やや不満」4.4%「不満」2.8%、「わからない」2.2%

【今回結果】「満足」28.1%、「ほぼ満足」40.4%、「普通」21.1%、「やや不満」7.6%「不満」1.8%、「わからない」1.2%

Q2. 食事については、「満足」「ほぼ満足」を合わせた数字が前回よりも下がっており、57.9%という結果となりました。

食事については、この4月より新しい業者に食事提供をお願いすることになりました。これまで以上にご利用者の皆様に満足頂ける食事が提供できるように、給食業者と協力し取り組んでいきたいと思えます。ご家族様おかれましては、今後も施設での試食会やホームページ、給食だより（広報紙）を通じて、毎日の食事の様子が少しでもわかりやすく知っていただけるよう、取り組みを続けていきたいと思えます。

【前回結果】「満足」29.3%、「ほぼ満足」34.3%、「普通」13.8%、「やや不満」4.4%「不満」1.7%、「わからない」16.6%

【今回結果】「満足」29.8%、「ほぼ満足」28.1%、「普通」18.7%、「やや不満」2.3%「不満」1.8%、「わからない」19.3%

Q3. 食事イベントについては、「満足」「ほぼ満足」を合わせて53.3%という評価をいただきました。

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が、イベントについては、「わからない」と回答頂いた方が36.3%おられ、前回よりも多い結果となりました。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えます。今後も同様に食事イベントに力を入れていくと共に、取り組みを知っていただけるよう、広報紙の月間予定や掲載内容などの充実を図ってきたいと思えます。

【前回結果】「満足」30.9%、「ほぼ満足」28.2%、「普通」12.2%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」28.2%

【今回結果】「満足」24.6%、「ほぼ満足」28.7%、「普通」10.5%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」36.3%

Q4. 入浴については、「満足」「ほぼ満足」を合わせて48.5%の結果となりました。頂いているご意見、ご指摘の中には入浴の回数に関する記述があるのですが、入浴の回数に関しては、入所の要件が要介護3以上となった2015年以降、個浴（各フロアに浴槽が3つあり、同時に3人の方の入浴が可能）を利用される方が減り、機械浴（チェア浴やストレッチャー浴で各フロアにそれぞれ1台ずつ）の方が多くなっているため、現行の週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）以上行うことが難しくなっております。しかしながら介助の際にはご利用者様お一人につき職員が一人以上付き添い、ご利用者様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えます。

【前回結果】「満足」23.2%、「ほぼ満足」22.7%、「普通」18.2%、「やや不満」5.0%「不満」1.7%、「わからない」29.3%

【今回結果】「満足」22.8%、「ほぼ満足」25.7%、「普通」19.9%、「やや不満」7.0%「不満」1.2%、「わからない」23.4%

Q5. 余暇活動については、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 42.1%という評価をいただきました。

余暇活動については主に、ボランティアの方々との協力を得て、各種のクラブ活動を行っています。また、それ以外では回数は決して多く実施出来ていませんが、個別のニーズに応じた外出レクリエーションをフロア毎に取り組んでいます。今後も出来る限りたくさんのご利用者様に、日々の生活の中で楽しみを持って頂けるよう、ボランティアの方とも協力しながら、対応していきたいと思っております。

【前回結果】「満足」19.3%、「ほぼ満足」20.4%、「普通」17.1%、「やや不満」3.9%「不満」1.7%、「わからない」37.6%

【今回結果】「満足」18.7%、「ほぼ満足」23.4%、「普通」14.0%、「やや不満」5.3%「不満」1.2%、「わからない」37.4%

Q6. 行事については「満足」「ほぼ満足」を合わせて 63.1%の評価をいただきました。

今後も季節毎の施設行事を計画し、ご利用者の皆様、またご家族様にも一緒に参加して楽しんで頂ける、良い思い出となる催しを考えていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」38.7%、「ほぼ満足」31.5%、「普通」12.2%、「やや不満」0.0%「不満」0.6%、「わからない」17.1%

【今回結果】「満足」29.2%、「ほぼ満足」33.9%、「普通」11.7%、「やや不満」0.0%「不満」0.6%、「わからない」24.6%

Q7. 言葉遣い、態度については「満足」「ほぼ満足」を合わせて前回と同じく、高い評価をいただき大変嬉しく思います。しかしながら頂いたコメントの中には、直ちに改善や厳しい指導が必要な意見も散見されたため、決して満足することなく、気を引き締めなおして努めて参りたいと思っております。

【前回結果】「満足」45.3%、「ほぼ満足」35.9%、「普通」16.0%、「やや不満」2.2%「不満」0.6%、「わからない」0.0%

【今回結果】「満足」46.2%、「ほぼ満足」35.1%、「普通」15.2%、「やや不満」2.9%「不満」0.0%、「わからない」0.6%

Q8. 介護技術について、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 74.2%の評価をいただきました。

前回と比べても、「満足」「ほぼ満足」の値が上がっています。引き続き施設としても、外部研修や内部研修に積極的に取り組み、職員の介護技術及び知識の向上に取り組んで参ります。

【前回結果】「満足」36.5%、「ほぼ満足」35.4%、「普通」18.2%、「やや不満」1.1%「不満」0.6%、「わからない」8.3%

【今回結果】「満足」36.8%、「ほぼ満足」37.4%、「普通」17.5%、「やや不満」2.9%「不満」0.6%、「わからない」4.7%

Q9. 職員の対応については「満足」「ほぼ満足」併せて 84.8%の評価を頂きました。Q7 の言葉遣い、態度と同様、頂いた意見を真摯に受け止め、何よりも丁寧な対応を第一に心掛けていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」45.9%、「ほぼ満足」38.1%、「普通」12.7%、「やや不満」2.8%「不満」0.0%、「わからない」0.6%

【今回結果】「満足」48.5%、「ほぼ満足」36.3%、「普通」11.7%、「やや不満」2.9%「不満」0.0%、「わからない」0.6%

Q10. 施設に連絡、訪問された際の対応について、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 92.4%の評価をいただきました。こちらも高評価をいただいたこと、大変嬉しく思います。

今後も、常にご家族のみなさまへの丁寧な対応を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。

## 〈平成 31 年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

【前回結果】「満足」50.8%、「ほぼ満足」38.7%、「普通」8.8%、「やや不満」2.2%「不満」0.0%、「わからない」0.0%

【今回結果】「満足」59.1%、「ほぼ満足」33.3%、「普通」7.0%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」0.0%

Q11. ケアプランの内容については、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 74.8%の評価をいただきました。今後ご利用者様自身やご家族様の意見を反映した上で、他職種間で協議し、より内容の分かりやすいものを作成していけるよう努めて参ります。

【前回結果】「満足」37.6%、「ほぼ満足」35.4%、「普通」18.8%、「やや不満」1.7%「不満」1.1%、「わからない」5.5%

【今回結果】「満足」42.1%、「ほぼ満足」32.7%、「普通」18.1%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」5.8%

Q12. 医療体制について「満足」「ほぼ満足」併せて 71.3%の評価をいただきました。

診療所医師及び看護師を中心に、体調不良などがみられた際は、迅速に対応しております。夜間帯については、看護師と常に連絡を取れる、オンコール体制をとっています。

ご家族様におかれましては、ご利用者様の健康状態が最も気にかかる内容の部分ではあると思えますので、医療面についてのご質問やご相談などがございましたら、看護師からでもご説明もさせていただきますので、お気軽にお声かけ下さい。

【前回結果】「満足」41.4%、「ほぼ満足」34.8%、「普通」15.5%、「やや不満」3.3%「不満」0.6%、「わからない」4.4%

【今回結果】「満足」37.4%、「ほぼ満足」33.9%、「普通」18.7%、「やや不満」3.5%「不満」0.0%、「わからない」6.4%

Q13. 機能訓練については、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、その他個別機能訓練として、歩行訓練や関節可動域訓練などを行っています。病院や老人保健施設で実施されている機能訓練と比べると、おひとりおひとり様に関われる回数などは限られてしまいます。そういった中でも、生活リハビリとして、日常の中で自然と身体を動かす機会をより多く設け、身体機能が出来れば維持、もしくは低下が緩やかなものになるよう努めていきたいと思えます。

【前回結果】「満足」17.7%、「ほぼ満足」18.8%、「普通」13.3%、「やや不満」8.3%「不満」2.8%、「わからない」39.2%

【今回結果】「満足」16.4%、「ほぼ満足」20.5%、「普通」12.9%、「やや不満」9.4%「不満」4.1%、「わからない」36.8%

Q14. 緊急時の対応について、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 70.1%の評価をいただきました。

ご家族様におかれましても、事故や急な病状の変化は、非常に心配な点だと思います。緊急時の対応については、普段から適切な対応についてのシミュレーションや、他職員との連携、緊急連絡先の把握など、落ち着いた対応ができるよう常に心掛けておきたいと思えます。

【前回結果】「満足」40.9%、「ほぼ満足」32.6%、「普通」12.7%、「やや不満」1.1%「不満」0.0%、「わからない」12.7%

【今回結果】「満足」40.9%、「ほぼ満足」29.2%、「普通」13.5%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」15.2%

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」合わせて 74.9%の評価をいただきました。

施設や職員、またご利用者様に対し、ご家族の方は心配、疑問、不安など様々な思いを抱えていることだと思います。それはこのアンケート結果からも十分に読み取ることができます。それらの

## 〈平成 31 年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

疑問や不安といった感情を、直に声として聞かせて頂けるよう、ご家族のみなさまとの信頼関係の構築に努めていきたいと考えております。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作りにも取り組んでいきたいと思っております。

【前回結果】「満足」40.9%、「ほぼ満足」31.5%、「普通」21.0%、「やや不満」3.3%「不満」0.6%、「わからない」2.8%

【今回結果】「満足」39.2%、「ほぼ満足」35.7%、「普通」15.8%、「やや不満」2.9%「不満」1.2%、「わからない」5.3%

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」合わせて70.1%の評価をいただきました。

施設へのご意見などは直接お話し頂いてもかまいませんし、各階E V前に設置しております、ご意見箱でも苦情や要望などを受け付けております。ご活用頂ければと思います。

今後も、みなさまからのご意見に対し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きたいと思っております。

【前回結果】「満足」38.7%、「ほぼ満足」29.8%、「普通」18.8%、「やや不満」2.8%「不満」0.0%、「わからない」9.9%

【今回結果】「満足」37.4%、「ほぼ満足」32.7%、「普通」14.0%、「やや不満」1.2%「不満」0.6%、「わからない」14.0%

Q17. プライバシーの保護については、「満足」「ほぼ満足」併せて63.2%の評価を頂きました。

施設の構造上、四人部屋の方におかれましては、完全なプライバシー空間の確保は困難ではありますが、ご利用者様に生活頂く上で、そういった部分にもしっかりと配慮したケアが提供できるよう、職員に指導していききたいと思っております。

【前回結果】「満足」33.7%、「ほぼ満足」33.7%、「普通」18.2%、「やや不満」1.7%「不満」1.7%、「わからない」11.0%

【今回結果】「満足」36.3%、「ほぼ満足」26.9%、「普通」22.2%、「やや不満」3.5%「不満」0.0%、「わからない」11.1%

Q18. 個人情報の保護について「満足」「ほぼ満足」合わせて71.4%の評価をいただきました。

ほぼ全ての情報をパソコンで管理する時代となった今、個人情報の取り扱いについてもより厳重な対応が求められています。施設としてもセキュリティ面に関しては十分留意し、それを取り扱う職員にも普段からの指導や研修などを通し、注意喚起していききたいと思っております。

【前回結果】「満足」40.3%、「ほぼ満足」29.8%、「普通」13.3%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」16.6%

【今回結果】「満足」42.7%、「ほぼ満足」28.7%、「普通」15.8%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」12.9%

Q19. サービスについて寄せられる意見の対応について、「満足」「ほぼ満足」合わせて57.9%の評価をいただきました。

ご利用者様やご家族様から頂いた意見全てに応えられる訳ではございませんが、満足頂ける施設サービスの提供を目指し、今後も取り組んでいきたいと思っております。

【前回結果】「満足」30.9%、「ほぼ満足」29.3%、「普通」15.5%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」24.3%

【今回結果】「満足」30.4%、「ほぼ満足」27.5%、「普通」16.4%、「やや不満」0.6%「不満」0.0%、「わからない」25.1%

Q20. 情報公開、情報開示への取り組みについては「満足」「ほぼ満足」を合わせて前回とほぼ同様

の 52.4%の評価をいただきました。当施設は「情報公開と情報発信」を標語として掲げており、ホームページや広報紙などで情報を発信する取り組みに力を入れています。

今後も、ご家族様に少しでもわかりやすく、施設の雰囲気を感じていただけるように、積極的に取り組んでいきたいと思えます。

【前回結果】「満足」 27.6%、「ほぼ満足」 24.9%、「普通」 26.0%、「やや不満」 0.6% 「不満」 0.0%、「わからない」 21.0%

【今回結果】「満足」 25.7%、「ほぼ満足」 26.3%、「普通」 25.1%、「やや不満」 0.6% 「不満」 0.6%、「わからない」 21.6%

Q21. 総合的な満足度として「満足」「ほぼ満足」との回答を 83.6%いただいていることを非常に嬉しく思います。

みなさまから頂きました大変貴重な意見を元に、この結果を施設の中で十分に読み解きながら、さらなる安全安心、よりよいサービス提供を目指し、ご利用者様とご家族のみなさまに満足していただける、施設作りの糧とさせて頂きたいと思えます。

【前回結果】「満足」 38.1%、「ほぼ満足」 44.2%、「普通」 12.7%、「やや不満」 2.2% 「不満」 0.0%、「わからない」 2.8%

【今回結果】「満足」 38.0%、「ほぼ満足」 45.6%、「普通」 14.6%、「やや不満」 1.2% 「不満」 0.0%、「わからない」 0.6%



## 〈平成 31 年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

### <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、大きく 2 点に分けてご指摘頂きました。

1 点はご利用者様の居室（ベッド周り）の清掃と、もう 1 点はエアコン（換気扇）周りの清掃についてです。

1 点目のご利用者様の居室（トイレやベッド下など）については、外部委託で月～土にかけて、各居室を回りながら清掃を行っています。床頭台やその他、テレビなど私物が多くある場所は、日常的に生活支援員（介護職員）が清掃を行っています。また夜間帯には、食堂など共用部分の清掃と消毒も行っています。しかしながらいずれについても行き届いていない箇所があったこと、お詫び申し上げます。

2 点目のエアコン（換気扇）の吹き出し口等の清掃については、冷房・暖房の切り替わる時期に、業者によってフィルターの交換、清掃を行っているのですが、吹き出し口まで出来ていなかったものと思われます。この点についても今後は館内設備等の清掃に力を入れ、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。その他にもお気づきの点がございましたら個別にご相談いただけると幸いです。

#### (ケアについて)

日常的な職員の声かけや介助の方法などに関して、ご指摘を頂きました。コメントにある文面の様な場面においては、介護の基本はやさしさであり、丁寧さであると考えますので、その職員に注意し、反省を促し、対応を改めて行きたいと思っております。ご家族様におかれましては、なかなか直接はお伝え頂きにくい部分ではあると思うのですが、フロアの主任や副主任、ユニットリーダーまたはケアマネジャーか事務所職員でも構いませんので、お声を聞かせて頂ければと思います。

また、身の回り服装など整容に関するケアが不十分だとのこと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。

衣類が汚れていたらその都度着替えをして交換するのが常ではあるのですが、改めて教育・指導を行い、今後の改善に繋げていきたいと思っております。至らない部分も多いケアの現状ではございますが、その他お気づきのことなど、何かありましたら生活支援員（介護職員）またはケアマネジャーにご相談ください。

#### (近畿大阪銀行の残高確認の件について)

施設で管理させていただいております近畿大阪銀行の通帳の残高確認や入出金明細書について、ご意見を頂戴いたしました。

特養で預かり金の管理料として個人より月 3,000 円程度徴収するところが多く（「老企 5 4 号」に「預かり金の出納管理にかかる費用」は利用者から徴収可能）、その場合、預かり金の残高や入出金明細書などを定期的（月 1 回、3 ヶ月に 1 回）に報告しています。

当施設は預かり金の管理料を徴収しておりませんが、ご家族の皆さまには半年に一度通帳の写しと入出金明細書をご郵送しております。定期の報告以外に、ご家族様の方で

## 〈平成 31 年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

残高等の確認が必要でありましたら、その都度報告させていただきます。

また、施設へお越しいただいた際に事務所で声をかけていただきましたら、その都度残高のご確認をしていただいておりますので、必要な方はケアマネジャーか事務員へご相談下さい。

（生活支援員(介護職員)の人員配置の件について)

職員不足、人手不足のように感じると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。原則 1 人は食堂にいるようにしておりますが、ナースコールが鳴るなど急な対応を迫られる場面では、食堂を離れて対応する場合がありますのでご理解いただければと思います。

また、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 2.4 名に対して生活支援員(介護職員)(看護師含む) 1 名の割合で配置しています。

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ます、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。

当施設ではそれら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)意欲の高い生活支援員(介護職員)を採用できるよう出来る限りの努力を行っております。

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 特別養護老人ホームの管理運営を任せられて 9 年が経ち、満足度アンケートの実施も第 9 回目となりました。

まだまだ至らぬところも多いと思いますが、その中でも今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。

この結果をより良いサービスに改善するための契機と捉え、邁進して参りたいと思います。

自由記述欄では具体的なお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

## 〈平成 31 年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

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 10 年目となりました。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。

アンケート調査へのご協力のお願い

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

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皆さまへ、施設サービスの満足度についてお伺いいたします。皆さまのご意見を伺うことで、より良いサービスを提供できるよう改善に努めていきたいと考えています。

このアンケートは無記名でお答えいただきます。アンケートに答えたことにより不利益を被ることは一切ありませんので、率直なご意見をお聞かせくださいますようお願いいたします。

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

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

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・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

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

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

Q6.施設行事について満足されていますか？（お花見・七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・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

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  
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。

--

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

## アンケート調査へのご協力をお願い

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

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームのご利用者様、ご家族様へ施設サービスの満足度についてお伺いいたします。皆様のご意見を伺うことで、今後より良いサービスを提供できるよう改善に努めていきたいと考えています。

アンケートの結果は公表し、今後の施設運営の参考にさせていただきますので、率直なご意見をお聞かせくださいますようお願いいたします。

アンケートには無記名でお答えください。回収の際にも回答者が特定されないよう配慮を行い、統計的に集計・分析をいたします。自由記述欄も公表の対象となりますが、個人が特定されかねない記述は編集させていただきます。また、宣伝行為や誹謗中傷、事実の歪曲など、問題がある場合については、公表を控えさせていただきます。

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

Q2.食事の内容に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

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・郷土料理の献立など）

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

Q4.入浴の内容に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

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

Q6.施設の行事（お花見・七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

Q8.職員の介護技術に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

Q9.職員の対応に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

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

Q11.ケアプランの内容に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

Q12.医療・看護体制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

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

Q17.プライバシーは守られていますか？

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

Q18.個人情報を守られていますか？

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

Q19.サービスについて寄せられる意見の対応について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など）

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

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）

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

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 2.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

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。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

・アンケート用紙は、同封の返信用封筒に入れて、令和2年2月29日(土)必着で投函してくださいませよう願います。

・ご回答頂きましたアンケートの集計結果につきましては、次回の家族会総会でご報告いたします。

