

第10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	26 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	32 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 3年 4月 1日

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム 第10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10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10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3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3年2月13日～令和3年2月28日

5. 実施方法

調査者(10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1名、機能訓練士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・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、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	226
回収数	226
無効回収数	119
有効回収数	107
有効回収率	47.3 %

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47.3 %となりました。

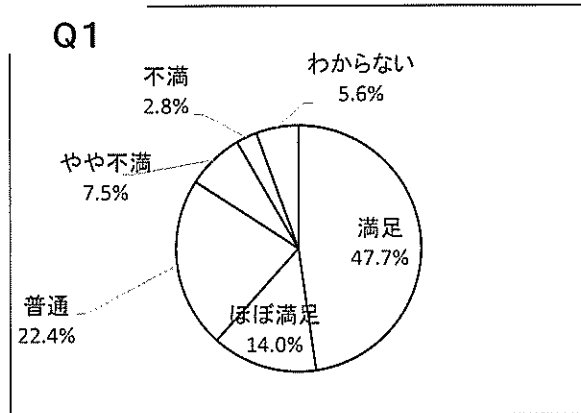
9. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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。

令和2年度 利用者アンケート集計結果

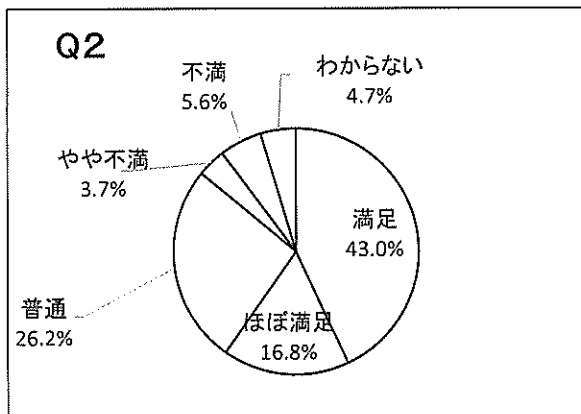
Q1.今住んでいる部屋や建物は、快適で住み心地は良いですか？
 (お部屋の明るさや騒音、室温やおいなどについて)

1	満足	51	47.7%
2	ほぼ満足	15	14.0%
3	普通	24	22.4%
4	やや不満	8	7.5%
5	不満	3	2.8%
6	わからない	6	5.6%



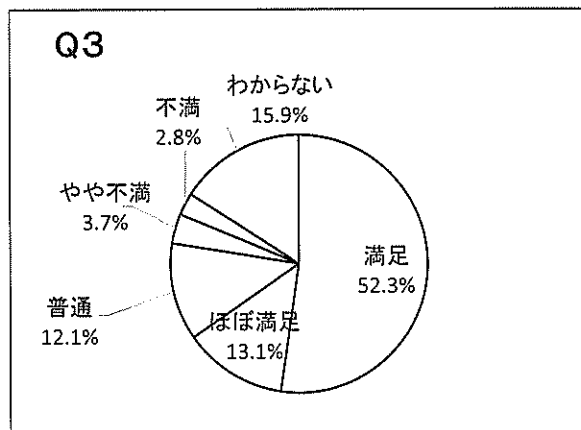
Q2.毎日の食事の内容に満足されていますか？

1	満足	46	43.0%
2	ほぼ満足	18	16.8%
3	普通	28	26.2%
4	やや不満	4	3.7%
5	不満	6	5.6%
6	わからない	5	4.7%



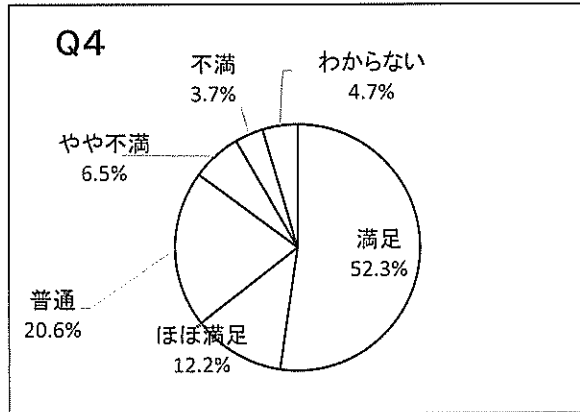
Q3.特別食や食事イベントに満足されていますか？
 (まぐろの解体ショー・デザートバイキング・イベント食など)
 ※イベント食(お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など)

1	満足	56	52.3%
2	ほぼ満足	14	13.1%
3	普通	13	12.1%
4	やや不満	4	3.8%
5	不満	3	2.8%
6	わからない	17	15.9%



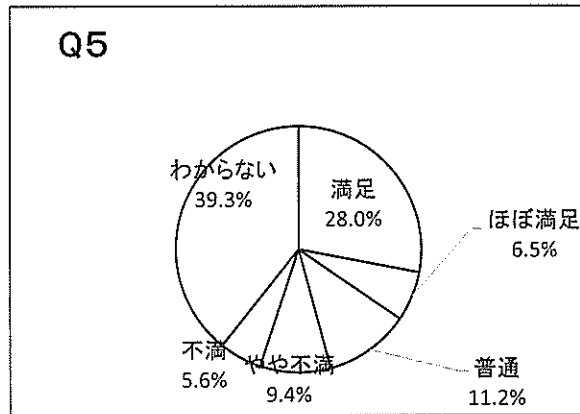
Q4.施設でのお風呂には満足されていますか？

1	満足	56	52.3%
2	ほぼ満足	13	12.2%
3	普通	22	20.6%
4	やや不満	7	6.5%
5	不満	4	3.7%
6	わからない	5	4.7%



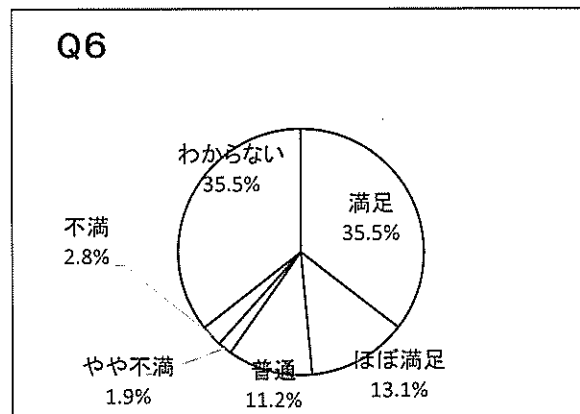
Q5.クラブ活動(音楽・書道・手芸・絵画・生け花クラブなど)は新型コロナウイルスの影響で、ボランティアの方が来院できず、実施できていない状況が続いています。その代わりにレクリエーション(カラオケや体操)をさせていただいていますが、それについては満足されていますか？

1	満足	30	28.0%
2	ほぼ満足	7	6.5%
3	普通	12	11.2%
4	やや不満	10	9.4%
5	不満	6	5.6%
6	わからない	42	39.3%



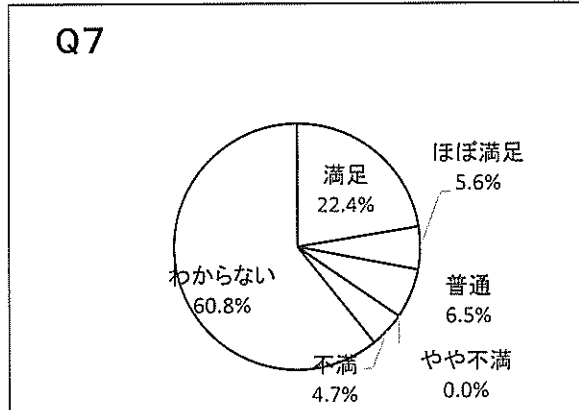
Q6.施設行事について満足されていますか？(お花見・七夕祭り・夏祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)

1	満足	38	35.5%
2	ほぼ満足	14	13.1%
3	普通	12	11.2%
4	やや不満	2	1.9%
5	不満	3	2.8%
6	わからない	38	35.5%



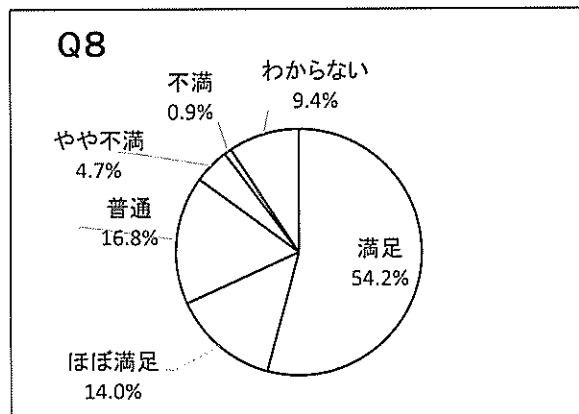
Q7.新型コロナウイルスの影響で、ご家族様の面会が行えない状況が続いており、その代わりにビデオ通話を利用したオンラインでの面会を実施していますが、それについてはどう思われますか？

1	満足	24	22.4%
2	ほぼ満足	6	5.6%
3	普通	7	6.5%
4	やや不満	0	0.0%
5	不満	5	4.7%
6	わからない	65	60.8%



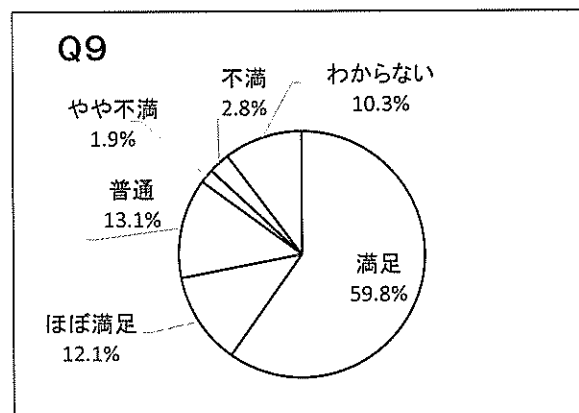
Q8.介護職員はやさしく丁寧に接してくれますか？

1	満足	58	54.2%
2	ほぼ満足	15	14.0%
3	普通	18	16.8%
4	やや不満	5	4.7%
5	不満	1	0.9%
6	わからない	10	9.4%



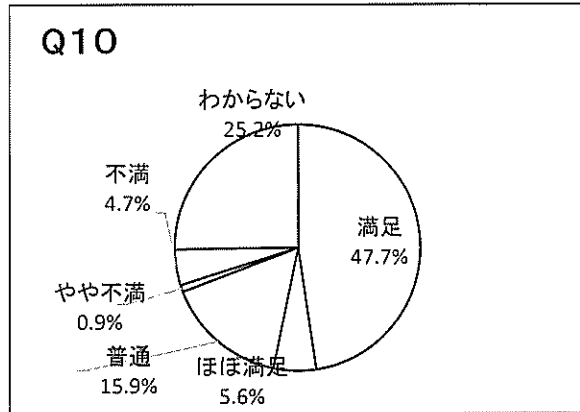
Q9.看護師や医師は優しく丁寧に接してくれていますか？

1	満足	64	59.8%
2	ほぼ満足	13	12.1%
3	普通	14	13.1%
4	やや不満	2	1.9%
5	不満	3	2.8%
6	わからない	11	10.3%



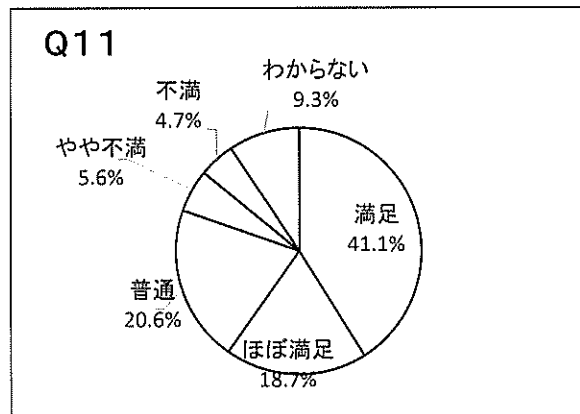
Q10.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	51	47.7%
2	ほぼ満足	6	5.6%
3	普通	17	15.9%
4	やや不満	1	0.9%
5	不満	5	4.7%
6	わからない	27	25.2%



Q11.総合的に施設での生活について満足されていますか？

1	満足	44	41.1%
2	ほぼ満足	20	18.7%
3	普通	22	20.6%
4	やや不満	6	5.6%
5	不満	5	4.7%
6	わからない	10	9.3%



〈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	朝食 毎日パン食にして欲しい。そば、うどんの時、七味を常備してほしい。一常識(わさびは置いてあるのに・・・)
記述2	①室内が暗い。北側の窓の下から寒風が吹き込んで足が冷えて、風邪をよく引くように思います。 ②パートの人の中で食事の時間が済めば良いと思っている人がいるように思える。大勢の人なので仕方ないと思う。感謝して頂いて居ります。 ③職員の中で無資格の人がいるのはなぜか？ ④入所時に何の説明もなかったのはなぜ？ ⑤コロナで家族からの差し入れがスムーズに行われていない。(白くまのかき氷が4時間後に届いた為水になっていたのはなぜ？ ⑥女性の人にかげひなたがあるのは入居者はつらい！！好き嫌いもはげしい。 *入浴に関しては、職員さんがきれいに洗ってくれます。 *アンケート調査は時々して下さい。 *オンラインの使用がないので知らなかった。 *若い人なのにこの職業を選んだ事に感謝です。 *食事介護中にしゃべり合う人が居るので側で見ていてハラハラします。(限られた人) *夜勤の時、トイレ使用中に声をかけてくれても、ドアを開けようとするのはどうでしょうか。(家族と相談するつもり) *入居者は弱い立場な上に口も手足も不自由な人達ばかりです。私達もタダで入居しているではありません。だまっでガマンしなければいけないのでしょうか？
記述3	早くコロナが終わりクラブや面会が出来る様に成る様に。施設の職員さんよろしくお願いします。
記述4	カラオケが古すぎる。 ワンダフル
記述5	職員さんには優しくして頂いています。感謝しています。 これは仕方がないけど、ゼリー食で寂しい。食べることしか楽しみなく、お寿司が食べたいです。以前は、妹がおいなりさんや巻き寿司を持ってきてくれていましたが、面会もオンラインになりそれも出来ない。オンライン面会は楽しくない。なくてもいいです。また、カラオケが好きだけどそんな機会もないです。お風呂、これも仕方無いけど、シャワー浴です。ゆっくり浴槽につかってみたいです。
記述6	このアンケート調査は反対。聞いてくれても変わらない。部屋も食事もこんなもんやと思っている。カラオケが好きだがそんな機会もほとんどないので昼間は寝て過ごしている。
記述7	お寿司、バラ寿司が食べたい。
記述8	お風呂の担当者を変えてほしい。
記述9	オンライン面会の回数を増やしてほしい。おかゆをサラッとしたものにしてほしい。煮魚を減らしてほしい。
記述10	散歩とかに出れたら嬉しい。
記述11	面会出来るようになってほしい。
記述12	お風呂にゆっくり入りたい。
記述13	何の不足もありません。皆さんよくしてくださいます。カラオケが好きなのですが、誘ってもらった事がありません。しているのであれば、参加したいです。
記述14	お風呂にゆっくり入りたい。ゆっくりつかりたい。あとは、快適です。
記述15	お部屋は静かでいいです。
記述16	きざんでいる食事のため、お品書きがほしい。 風呂の湯温をもう少し上げて欲しい。 食堂のTVが1台しかなくニュースばかりなのですもうが観たい。

記述17	歌が好きです。カラオケが楽しみです。子供に会いたいけど仕方がないオンラインで我慢している。施設やからなんでも思い通りにならないと思っている。少しずつ我慢して何とか過ごしている。 牡蠣が食べたい。
記述18	居室が少し寒いような気がする。あとは、特に困っていない。
記述19	室温が低い。食事がおいしくない。
記述20	人生の最期、こんないい所に来て良かったです。
記述21	世話をしてくれる方の心遣い、気遣いがほしい。依頼した事を聞いてもらえないことがある。 そういう教育してほしい。
記述22	行事参加は好きでないので参加していません。家族に会いたいです。寂しいです。介護職員に対して嫌なことが多いです。
記述23	妻に会いたいです。
記述24	食事はジュースみたいなものばかり。思い出したくないので、食事の話はしないでほしい。 居室は寒い。レクレーションも少なく、面白くない。 売店や庭に自由に行きたい。
記述25	家族と面会したい。
記述26	糖尿病で仕方がないが、食事量が少なく、夜がひもじい時がある。 編み物がしたい。クラブが出来るようになったら、手芸クラブに参加したい。 右麻痺で今のベットが使いにくい。ギャッジベットに交換してほしい。
記述27	早く、クラブ(花、習字)がしたい。
記述28	お風呂が大好き。毎日入りたいくらいです。カラオケが好き。行事はどれも楽しみ。参加するのが大好きです。「ここにいてんと妹のところに行き」って言われたことがある。
記述29	すもうに連れて行って欲しい。88歳のお祝いをしてほしい。お風呂の時間が楽しみです。いつも観ているだけなので参加できる行事をして欲しい。オンライン面会はよかった。
記述30	もっと野菜が食べたい。 入浴後、ゆっくりしたいがせかされることもある。オンライン面会は楽しかった。
記述31	リモート面会で十分です。機能訓練の先生の指導がすばらしい。皆さん、喜んで体操をしています。
記述32	お風呂の担当者を変えてほしい。機械が変わってからよくない。 (入りにくいし、沸くのが遅い。)
記述33	利用者の立場になって考えてほしい。(言葉つかい等)
記述34	お花クラブに早く参加したい。 施設にいるからには施設に合わせるようにしている。わがままは言わないようにしている。
記述35	お風呂は嫌いなのでほとんど入っていない。行事は何でも参加したい。 職員も優しくしてくれ、ずっとここに居たいです。
記述36	たばこの管理を自分でしたい。職員の手を止めるのが申し訳ない。
記述37	感謝の気持ちで過ごしている。
記述38	友達ができない。
記述39	贅沢を言ったらいけないと思っている。

記述40	入浴後、もっと丁寧に身体を拭いてほしい。
記述41	餅つきが楽しかった。皆さん、よくしてくださいます。ずっとここで暮らしたいです。
記述42	食事メニューには満足していない。どんな献立と具体的には言えないが、味が濃い。 クラブ、行事に参加したくない。 満足している訳ではないが、ここでお世話になるしかしかたがない。
記述43	トイレを開けている人がいるので臭い。
記述44	不服はないです。ほぼ満足しております。
記述45	手が悪いのでレントゲンをとってほしい。
記述46	掃除が出来ていない。引き出しが壊れている。

10. 利用者満足度アンケート 集計結果分析

まずはじめに今回のアンケートにつきまして、ご利用者様聞き取り分も、回答の方法をご家族様と同様の、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」「わからない」の選択肢から選んでいただく方法とさせていただきます。

Q1. 住環境に関しましては、ご利用者様から「部屋が寒い」「風が吹き込む」等のご意見をいただいております。アンケートを実施させていただいた季節柄も関係しているかとも思われますが、新型コロナウイルス対策として、定期的な換気もさせていただいておりますので、そういった点でそのような回答につながったのではないかと考えております。引き続き快適に気持ちよく生活していただくためにも、室温や湿度、定期的な換気、また調光等にも気を配って対応していきたいと考えております。

【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】「満足」44.7%、「ほぼ満足」14.0%、「普通」22.4%、「やや不満」7.5%、「不満」2.8%「わからない」5.6%

Q2. 食事に関しましては、管理栄養士を中心にご利用者様個々の状態に応じた内容で提供させていただいております。食事は大きな楽しみのひとつとして捉え、頂いた貴重なご意見は給食業者の方に伝え、ひとつでも多く、そのリクエストに応えることができ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」47.0%、「ふつう」36.5%、「不満」7.0%、「わからない」9.6%

【今回結果】「満足」43.0%、「ほぼ満足」16.8%、「普通」26.2%、「やや不満」3.7%、「不満」5.6%「わからない」4.7%

Q3. 食事のイベントにつきましても、ご利用者様の意見を参考に、目で見ても味を感じて楽しめるイベントを実施できるように、引き続き給食業者と連携して対応していきたいと思っております。

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

【今回結果】「満足」52.3%、「ほぼ満足」13.1%、「普通」12.1%、「やや不満」3.8%、「不満」2.8%「わからない」15.9%

Q4. 入浴に関しましては、満足とほぼ満足を合わせて60%の結果となりました。コメントの方では、もう少しゆっくりとお風呂に入りたいとの意見を複数頂いております。入浴は心身をリフレッシュさせる良い機会となります。できる限り個々の希望に添えるように対応していく中で、満足いただけるサービスを提供していけるように務めていきたいと考えます。

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

【今回結果】「満足」52.3%、「ほぼ満足」12.2%、「普通」20.6%、「やや不満」6.5%、「不満」3.7%「わからない」4.7%

Q5. クラブ活動につきましては、新型コロナウイルスの影響で、主として担って下さっていたボランティアの方々が来所することができず、実施回数が減少してしまいました。今後も感染対応の継続が当面は必要であると予想される中で、これまでのボランティア主体の実施形態から、職員で実施できるレクリエーションの提供について、対応を変化させてご利用者様の余暇時間の充

令和2年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

実につながっていきたいと考えます。

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

【今回結果】「満足」28.0%、「ほぼ満足」6.5%、「普通」11.2%、「やや不満」9.4%、「不満」5.6%「わからない」39.3%

Q6. 施設行事に関しましても、新型コロナウイルスの影響で、可能な限り密になる状態を避け実施していくことが求められます。昨年同様工夫を凝らしながら、季節感や日常とは違った楽しみを持っていただけるような行事の提供に努めていきたいと考えます。

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

【今回結果】「満足」35.5%、「ほぼ満足」13.1%、「普通」11.2%、「やや不満」1.9%、「不満」2.8%「わからない」35.5%

Q7. オンラインでの面会につきましては、半数以上の方がわからないと回答されました。ご利用者様からのコメントでは、家族との直接的な面会を望む声が散見されます。どうしても画面越しの状態では、面会として認識に乏しいと感じておられる方も複数おられることと思います。我々職員もご家族様に会っていただきたい思いでいっぱいです。なんとかこの新型コロナウイルスの影響が沈静化し、以前のような、いつでも好きなときにご面会に来ていただける状態に戻る日を、心より願っております。

【前回結果】なし

【今回結果】「満足」22.4%、「ほぼ満足」5.6%、「普通」6.5%、「やや不満」0%、「不満」4.7%「わからない」60.8%

Q8. 介護の基本的な部分はやさしさや丁寧さであると考えております。今回の結果を職員に周知する中で、改めてお一人お一人との向かい合い方を見つめ直し、介護士としての技術や知識の部分はもちろん、心を込めた関わりができるよう努めていきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」54.2%、「ほぼ満足」14.0%、「普通」16.8%、「やや不満」4.7%、「不満」0.9%「わからない」9.4%

Q9. ご利用者様の多くは、それぞれに健康に不安を抱えておられることと思います。施設での医師、看護師の役割は、病院の医師、看護師とは異なり、直接的な検査や治療はできません。だからこそ普段からの関わりの中で、いつもと違うところはないか、体調を崩していないかなど、気を配って観察し、早期に異常を発見できるよう努めております。引き続き施設での医療の役割が、ご利用者様にとって、安心できるサービスとなるよう努めて参ります。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」59.8%、「ほぼ満足」12.1%、「普通」13.1%、「やや不満」1.9%、「不満」2.8%「わからない」10.3%

Q10. 機能訓練（集団体操や個別リハビリ）につきましては、前回結果と比べ「満足」と回答頂いた方が増える結果となりました。引き続き施設でできる集団体操や、個別リハビリをできるだけ充実させて対応していければと考えます。

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

令和2年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

【今回結果】「満足」44.7%、「ほぼ満足」5.6%、「普通」15.9%、「やや不満」0.9%、「不満」4.7%「わからない」25.2%

Q11. 総合的に施設での生活を問う設問につきましては、「満足」「ほぼ満足」を合わせて、約60%の方に評価して頂きました。まだまだ行き届かない部分も多々あるかと思いますが、これからもよりよいサービスが届けられるよう、職員一同取り組んで行きたいと思っております。

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

【今回結果】「満足」41.1%、「ほぼ満足」18.7%、「普通」20.6%、「やや不満」5.6%、「不満」4.7%「わからない」9.3%

<自由記述について>

自由記述欄で頂きましたご意見につきましても、真摯に受け止め、改善できる点は担当者と協議し、改善を図っていきたく思います。またこのようなアンケートの場面以外にも、日常的な関わりの中からご要望をお聞きし、一つでも多く実現できるよう取り組んで行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、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10年が経過しました。全体的に「満足」「ほぼ満足」との回答が増える結果となりました。しかしながら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10回家族満足度アンケート概要

1. はじめに

今回のアンケート実施に際し、ご家族様には新型コロナウイルス感染対策のため、面会を制限させて頂いており、回答が困難な設問も多かったかと思えます。結果としましても、当然の通り「わからない」との回答が多く、前回実施分との単純な比較はできないと感じております。それでも、ご家族様から頂いた大変貴重なご意見は、今後の施設運営の中で活かしていきたいと思えます。

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

令和3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3年2月15日～令和3年2月28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	220
回収数	165
回収率	75.0 %

配布したアンケートは 220 通、内、返送されたアンケートは 165 通で、回収率は、75.0 %でした。

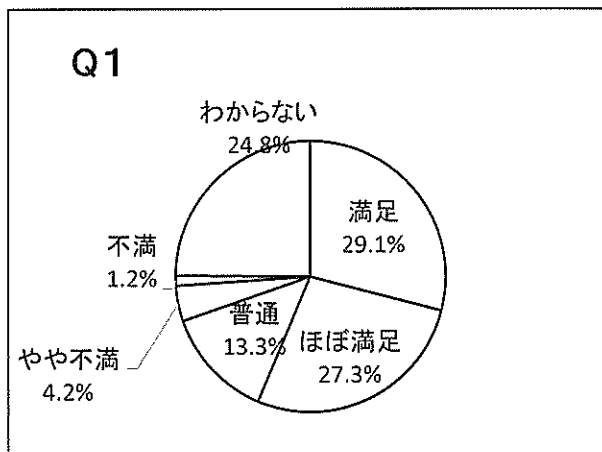
8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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。

令和2年度 家族アンケート集計結果(家族)

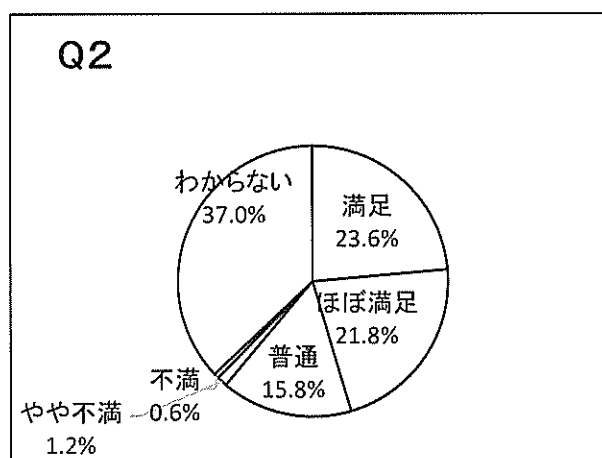
Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について、満足されていますか?

満足	48	29.1%
ほぼ満足	45	27.3%
普通	22	13.3%
やや不満	7	4.2%
不満	2	1.2%
わからない	41	24.9%



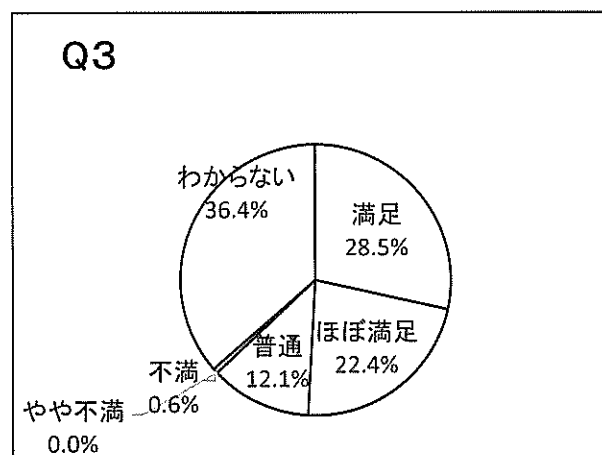
Q2.食事の内容に満足されていますか?

満足	39	23.6%
ほぼ満足	36	21.8%
普通	26	15.8%
やや不満	2	1.2%
不満	1	0.6%
わからない	61	37.0%



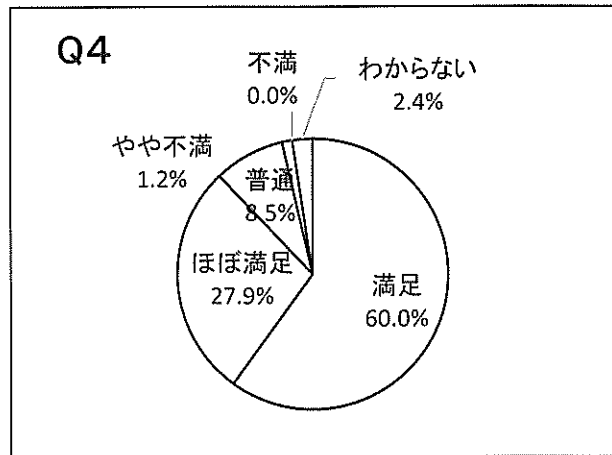
Q3.施設の行事(七夕祭り・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなど)について満足されていますか?

満足	47	28.5%
ほぼ満足	37	22.4%
普通	20	12.1%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
わからない	60	36.4%



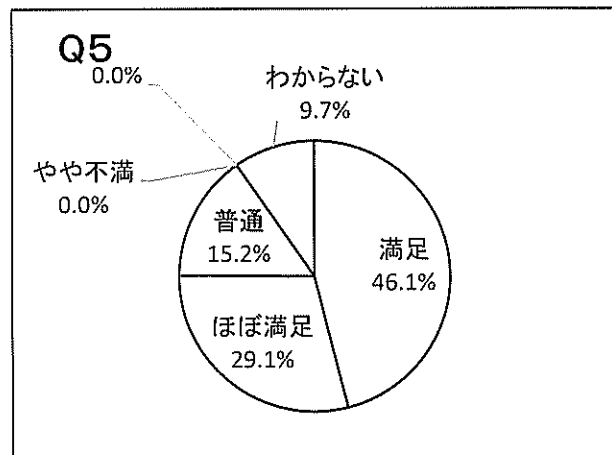
Q4.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の職員の対応(言葉遣いや服装なども含めて)に満足されていますか？

満足	99	60.0%
ほぼ満足	46	27.9%
普通	14	8.5%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	4	2.4%



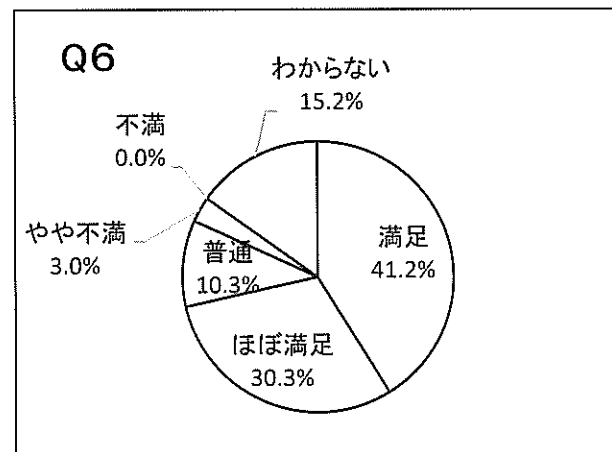
Q5.ケアプランの内容に満足されていますか？

満足	76	46.1%
ほぼ満足	48	29.1%
普通	25	15.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	16	9.7%



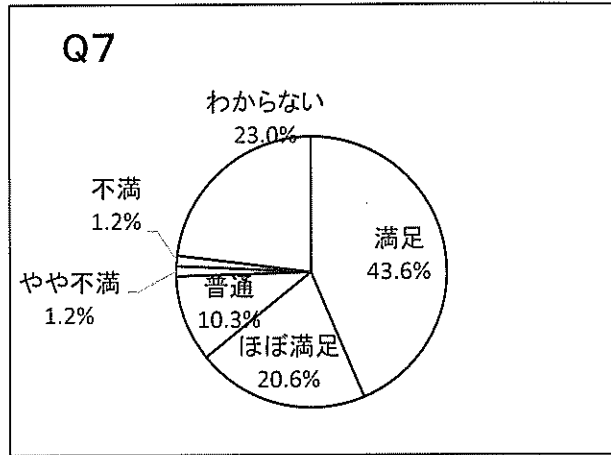
Q6.医療・看護体制について満足されていますか？

満足	68	41.2%
ほぼ満足	50	30.3%
普通	17	10.3%
やや不満	5	3.0%
不満	0	0.0%
わからない	25	15.2%



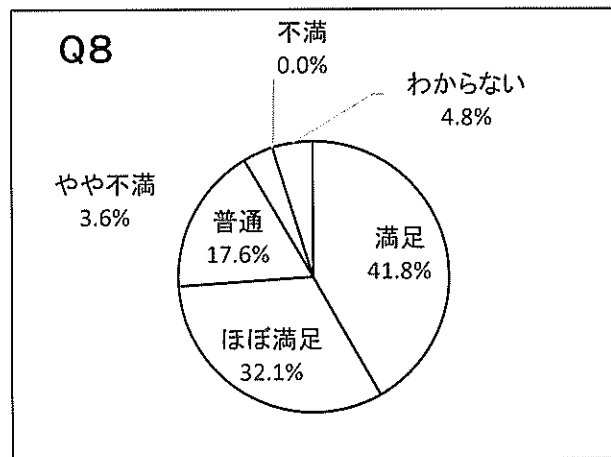
Q7.事故や急な病気等緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？

満足	72	43.7%
ほぼ満足	34	20.6%
普通	17	10.3%
やや不満	2	1.2%
不満	2	1.2%
わからない	38	23.0%



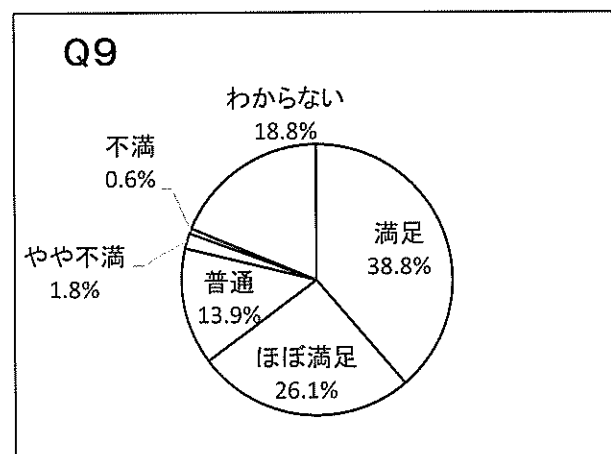
Q8.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

満足	69	41.8%
ほぼ満足	53	32.1%
普通	29	17.6%
やや不満	6	3.6%
不満	0	0.0%
わからない	8	4.9%



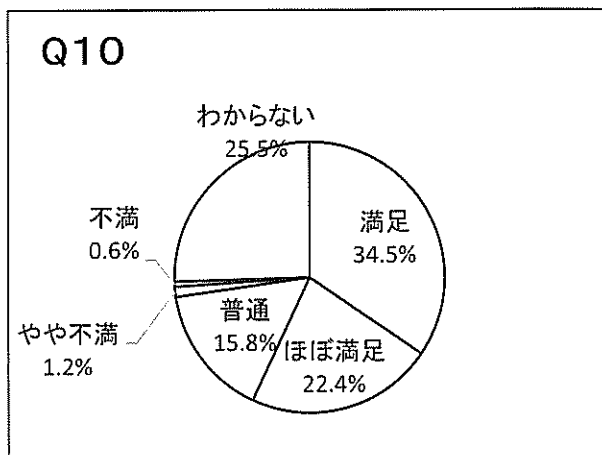
Q9.意見や苦情に対して、施設側は誠意のある対応をしていますか？

満足	64	38.8%
ほぼ満足	43	26.1%
普通	23	13.9%
やや不満	3	1.8%
不満	1	0.6%
わからない	31	18.8%



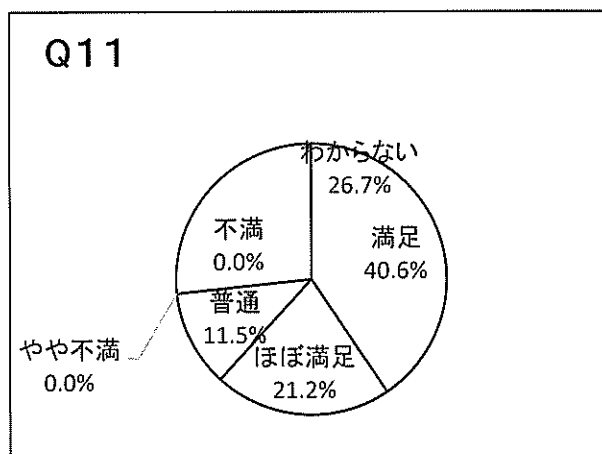
Q10.プライバシーは守られていますか？

満足	57	34.5%
ほぼ満足	37	22.4%
普通	26	15.8%
やや不満	2	1.2%
不満	1	0.6%
わからない	42	25.5%



Q11.個人情報を守られていますか？

満足	67	40.6%
ほぼ満足	35	21.2%
普通	19	11.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	44	26.7%

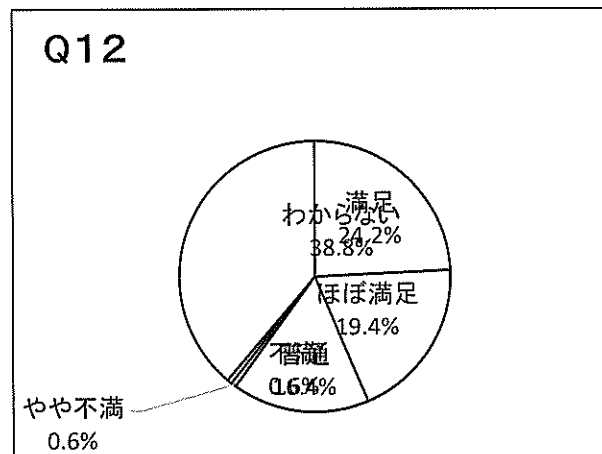


Q12.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？

(施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

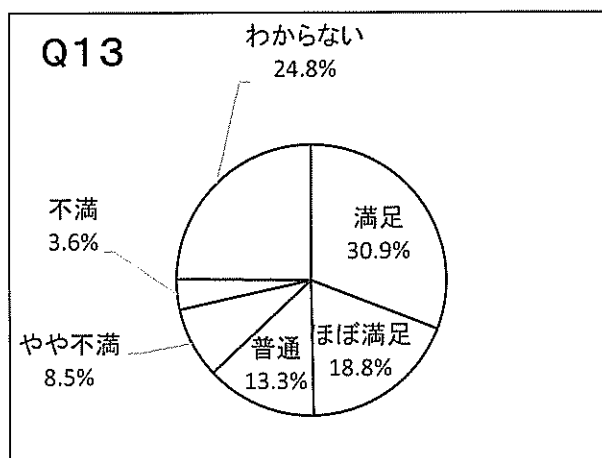
※『にこにこ便り』はご希望されるご利用者様にお渡ししている、施設内広報誌です。

満足	40	24.2%
ほぼ満足	32	19.4%
普通	27	16.4%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
わからない	64	38.8%



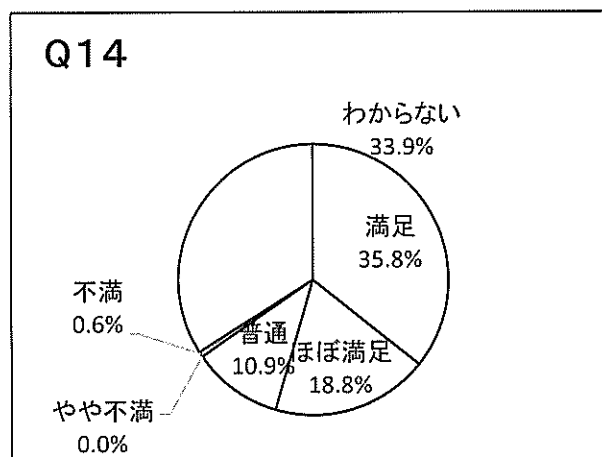
Q13.施設での面会制限や、代替えとして実施させていただいているオンライン面会についてどのように思われていますか？

満足	51	30.9%
ほぼ満足	31	18.8%
普通	22	13.3%
やや不満	14	8.5%
不満	6	3.6%
わからない	41	24.9%



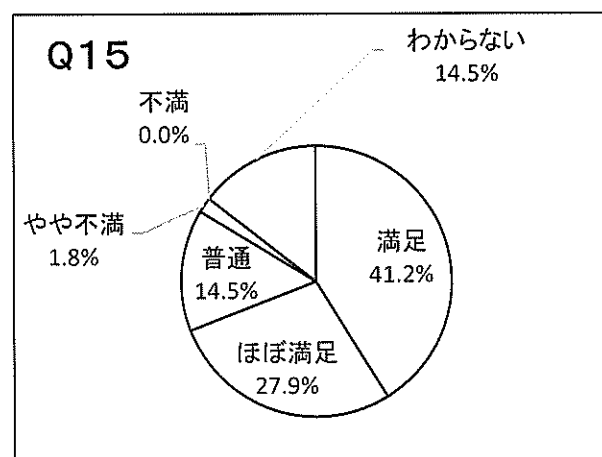
Q14.施設での感染予防策(消毒や検温、パネルの設置、共用部分における抗菌コーティングの実施など)に満足されていますか？

満足	59	35.8%
ほぼ満足	31	18.8%
普通	18	10.9%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.6%
わからない	56	33.9%



Q15.感染対応なども含めて、総合的に施設サービス全般について満足されていますか？

満足	68	41.2%
ほぼ満足	46	27.9%
普通	24	14.5%
やや不満	3	1.9%
不満	0	0.0%
わからない	24	14.5%



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	面会制限がある為、施設内サービスに関して「わからない」という回答が多くなってしまいすみません。コロナ禍で職員の方々も大変だと思います。本当に感謝しかありません。ありがとうございます。
記述2	窓越しでもいいので、直接面会したい。
記述3	大変お世話になっております。いつも感謝しております。誠にありがとうございます。
記述4	家族として入居者に面談できないのは大変辛いです。認知症の症状も悪化しているのがオンライン面会でもわかります。直接会って体に触れ、どのような体調か知りたいのにそれができないのは大変もどかしいです。施設の皆様の尽力には感謝しかありませんが何かしら策を講じ直接面談出来るようなこと事をご検討いただけないでしょうか。 ・防護服着用(消毒、マスクはもちろん)での短時間面談(10分程度) ・1対1でのつい立て挟んでの面談 ・面談者の健康チェック(当日の体温測定、過去2週間の体調記録提示義務)などです。よろしくおねがいします。
記述5	この1年間、感染者ゼロは皆様のご尽力の賜物です。ありがとうございます。今後とも続けて頂けるものと思っております。オンライン面会はスタッフの方々の手数がかかるためむやみに依頼するのを控えていますが、スナップ写真をお送り頂くことで安堵しています。
記述6	特には有りませんが今後とも宜しくお願いします。
記述7	施設の新型コロナ感染者が発症していない事は職員の方、皆様のお陰だと思います。今後共よろしくお願ひ致します。
記述8	オンラインだけでなく、隔離した状況での面会もできればうれしい。
記述9	施設利用費の引き落とし口座を施設指定ではなく利用者指定の口座から落ちるようにして頂けると、振り込み忘れや振り込む手間が省けるのではないかなと感じました。
記述10	お忙しい中オンライン面会をして頂きありがとうございます。画面であっても顔を見て話すことができ、様子がわかり大変ほっとしております。
記述11	コロナ禍の中、職員の皆様には大変感謝しております。お身体に気をつけて下さい。
記述12	コロナの為、仕方がないと我慢しています。医療、看護、職員の皆様には感謝です。有り難うございます。
記述13	特にありません。いつもありがとうございます。
記述14	面会制限をしているのであれば、家族から様子を聞くだけでなく、施設からもっと家族の様子や情報の提供があるとありがたい。
記述15	入所以来、1度も面会に行けていないのでわからない部分が多く、アンケートに適切な答えができませんでした。早く面会が出来るように願います。
記述16	コロナが終息したら1日も早く対面面会が出来るように要望致します。
記述17	早く面会したいです。
記述18	いつもお世話になりありがとうございます。これから、コロナのワクチン接種が出来、玄関のスペース等でも両親と直接面会が出来ることを願っています。どうぞ今後とも宜しくお願いします。
記述19	オンライン会話について午後の時間帯を増やして欲しい。ケアマネさんの都合、予定がわからないと予約しずらくスムーズに出来るようにして欲しい。(ネット予約できるとか・・・)

記述20	コロナ禍で全く面会も出来ない中、大変お世話になりありがとうございます。
記述21	高齢者にとってオンラインというものに対してなかなか馴染めないものだと思っております。直に面会し会話することがいかに大事かこのコロナが教えてくれたようです。早くそういう風になる事を願っています。
記述22	入浴に関して ・入浴後、きちんと拭いてから下着をつけて欲しい。(ぬれた状態で肌着をつけることが多い。 ・お湯(シャワー)の温度が37℃は少し寒い。もう少し上げて欲しい。浴室全体を暖かくして欲しい。
記述23	当ホームでのコロナ感染者が発症していないのは施設の皆様の並々ならぬご努力の賜物です。心より感謝申し上げます。どうか皆様お気をつけ下さい。
記述24	今年に入り入所させて頂いたばかりで、施設の住環境、食事の内容等、コロナ禍で未だ知ることは出来ていません。ただ電話で細かく状況を教えて頂けているので安心しております。病院の付き添いの同行を許して頂いているので本人の様子を伺いしることが出来、とても元気になってきているので感謝しております。
記述25	日々の生活を助けて頂き感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
記述26	リハビリ等にも力を入れて欲しい。(歩行訓練)
記述27	5分程度でも良いので、ガラス越しでの面会を希望します。(年に1回だけでも)(携帯通話をしながら)
記述28	いつもお世話になりありがとうございます。これから、コロナのワクチン接種が出来、玄関のスペース等でも両親と直接面会が出来ることを願っています。どうぞ今後とも宜しくお願いします。
記述29	いつも優しく接して頂きありがとうございます。ご迷惑をおかけしますがこれからも宜しくお願いします。
記述30	ありがとうございます。
記述31	今回のコロナ災害時等、入所させて頂いているので安心していられます。ありがとうございます。
記述32	温かく行き届いた介護を頂き有り難く感謝して居ります。今後共、宜しくお願いします。
記述33	コロナ禍の昨年後半に入所させて頂いた為、館内の様子や生活している状況などが全くわからず、お答えの仕様がございません。職員の方々が防疫をしっかりされているのでクラスターも発生せず過ごさせて頂いていると深く感謝しております。まだしばらくは続くかと思いますが宜しくお願いします。
記述34	長引くコロナ禍に職員の皆様におかれましてはご苦勞も如何ばかりかとお察し致し厚くお礼申し上げます。お陰様で安心して過ごさせて頂いております。只、いつ終わるか見通しのつかない事を思いますと、とても淋しく思えてなりません。ご無理は申せませんが、出来ましたら何ヶ月か毎にオンライン面会で顔だけでも見させて頂ければと願っています。
記述35	いつもお世話になっております。今回のアンケートは本人と全く接触もなくお答えするには不可能。悪しからずご了承下さい。
記述36	いつも職員の方々には親身になって対応頂き心より感謝致します。オンライン面会は、まだ行っていませんが近々試みたいと思っております。今後共、どうぞ宜しくお願いします。
記述37	特養のきまりで仕方ないと思いますが、術後のリハビリとか体操等できたらと家族の願いです。ビデオ通話も忙しい中、有り難いです。土日等が月1回でもあるとよいと思います。
記述38	ケアマネさん、スタッフの皆さんには日頃大変お世話になっています。今後、コロナが落ち着いたら理学療法士さんによるリハビリを希望します。歩けなくなってしまうので少しでも歩けるようにしていきたいです。宜しくお願いします。

記述39	オンラインでしか母を見ることが出来ませんが母がコロナにならず守って頂いていることに深く感謝しています。普段以上に気遣っていただければいけない皆様には心身共にお疲れにならないようにと願っています。私が仕事を持っているのでなかなかオンラインの予約がとれないですが、コロナが落ち着き母に会って家に連れて帰るのを願って頑張りたいと思います。母の事、本当に宜しく願い致します。
記述40	ホームページを毎日見ているのですが、いつも同じ方ばかりで悲しくなります。言葉が通じる方を選ばれているのは理解していますが、たまには載せていただきたいです。せめて誕生日の時だけでも。お忙しいのにご無理を申しまして誠に申し訳ございません。顔が見たいだけなのです。宜しく願い致します。
記述41	食事等は見ていないので分かりませんが本人も好きなものが出ると喜んでます。スタッフさんもよくして頂いているので。コロナの方も気をつけてやって頂いていると思います。これからもよろしく願います。
記述42	苦情ではありませんが、日頃気になる事。そして、1日1日年齢を重ねてまいりますと、食事をこぼしたり汚れが増えて参ります。その都度、お願いしているのですが、面倒でもエプロンをして頂きたくその都度おねがいしております。
記述43	フルタイムで仕事をしている為、行って頂いているオンライン面会は中々利用させてもらえないので衣類等必要なものを持って行ったときにでも、前もって時間約束させてもらって下のフロアのガラス越しで面会させて頂くとかできれば有り難いなあとと思います。
記述44	いつもいつもありがとうございます。引き続きどうぞ宜しく願い申し上げます。
記述45	オンライン面会では解らないことが多く、半年ぶりに本人に会って驚いたことが結構あった。施設という基本的な枠組みに乗って家族が本人に刺激を与えて本人の状態を維持していくという当初の計画が崩れてしまい残念です。口数が減り、反応が極端に少なくなった母を見るのはつらいです。
記述46	一人一人に手をかける事が十分できないのだろうか。多くの入居者が車椅子に座らされた状態で過ごす時間が長いように感じる。決して心地よいイスでは無いと思う。(例えば食事にとって)
記述47	コロナの中、職員方の頑張りは大きく評価されるべきこと。アンケートにある食事の内容や各種行事の質問がありますが、どこにその情報発信がなされているかわからない。「にこにこ便り」を私は知らない。Q14のコーティング実施も施設に行けない状況下では知る由もない。
記述48	いつもスタッフ様、にこやかに対応して下さり有り難い思いです。また、面倒おかけして大変感謝しています。
記述49	他の施設でコロナに関してクラスターが発生している所も多い中、スタッフの皆様のご努力は大変だと思えます。これから順次ワクチンも入ってくるでしょうからこれからもガンバッテ下さい。お世話様です。
記述50	いくつかの高齢者施設でコロナのクラスターが発生している中、しっかりと感染対策を採用し感染を抑えていることに感謝します。スタッフの方々の努力に敬意を表したいと思います。
記述51	全般に良く努力されています。感謝をこめて。
記述52	コロナ対策では職員の方々にとてもご苦労をお掛けしているとおもいます。ありがとうございます。今後共宜しく願い致します。
記述53	いつもすべてな面で親切にご協力を頂き感謝いたしております。オンラインでの面会も致しましたが、やはり直接会っての話し合いを希望しており、1日も早いコロナの収束を祈っております。今後共よろしく願い申し上げます。
記述54	いつもお世話になります。ありがとうございます。
記述55	コロナ禍の中、職員の方々には大変お世話になり感謝致します。ただ、どのような感染予防策をされているか等よくわからない事がほとんどなのでQ14、15に対しては㊦わからないに回答させていただきました。また、1Fの喫茶室のガラス面を使って対面はできないでしょうか？(面会の人→外 本人→室内)本人の様子がよくわかると思います。
記述56	入所させて頂き約1年です。コロナウイルスで面会出来なくなり電話の連絡をする位で様子は解りません。変わりなく過ごしているみたいで何の不安もありません。今後共宜しく願います。アンケートも様子が解らなく園内も一度見ただけなのでごめんなさい。失礼します。

記述57	新型コロナウイルスに入所者が感染していないのは職員やお世話して下さるヘルパーさんや皆様のお陰様だと思って感謝しています。今後共よろしく願い致します。
記述58	難しいとは思いますが、タイミングの良い時(本人が起きている時)にオンライン面会をもっとして頂けると嬉しいです。
記述59	オンライン面会の予約の取り方を工夫してほしいです。いつもご配慮いただき感謝しているのですが簡単に予約申し込みができるとうれしいです。 一度、住環境がみてみたいと思っています。濃厚接種者定義にかかった範囲でもうけるなどして頂けると嬉しいです。(10分見学だけの限定。感染対策、人数制限などなど)
記述60	従業員の皆様コロナウイルス長期間になっていますが頑張って下さいね。
記述61	お世話になっております。スタッフの皆さんも身体に気をつけて下さい。これからも宜しくお願いします。
記述62	いろいろと面倒をかけていることと思いますがいつも適切に処置していただきありがとうございます。
記述63	コロナ感染予防策など施設において徹底して頂き誠にありがとうございます。家族として面会が出来ない中、安心しております。職員の方もくれぐれもお体を大切にして下さい。
記述64	コロナ禍で回答が困難の事項はわからないに○をつけました。不満ではありません。 感染リスクがある中、懸命に働いてくださり本当にありがとうございます。また、皆様を支えているご家族のご協力にも感謝です。心身ともに疲れきりませんように。少しでもホットできる時間がとれますように。ご無理なさらぬで下さい。私達も自分自身ができることをして感染防止のため、ガンバッテいきたいと思っています。皆様もご自身とご家族の健康を大事にしてください。今までのご苦労に対して心から感謝！！
記述65	オンラインを使った事が無いのでアンケートにお答えできません。お許してください。
記述66	接することはできなくても会うことができるようになればいいのですが・・・
記述67	時々オンライン面会をお願いしてもらってるので、これからもコロナが落ち着くまではオンライン面会をさせていただきたいです。
記述68	約1年間面会出来ず寂しい思いしています。感染対策なので仕方ないのはわかります。電話で様子を教えてもらうので安心してます。職員の方には大変ですが今後共宜しく願います。
記述69	コロナの影響で全く入居してから会えてませんので施設内でのことははっきり分かりませんが、担当の方のお話で落ち着いた様子で安心はしています。 これからもよろしく願います。
記述70	いつも親切に対応していただき感謝しております。コロナが終息して早く面会できるようになるといいですね。
記述71	感染者を発生させない皆様の努力に感謝申し上げます。
記述72	コロナ時に入所し直接訪れる事が無いため、わからない事が多くこのような回答になりました。でも電話でケアマネージャーさんに良く対応して頂いて、有り難く感じています。オンラインでは母も朗らかで施設サービスの証だと安心してます。不自由な時でもありますので皆様のご苦労を思い普通に訪問出来ますようお願いしています。

9. 集計結果分析

Q1. 住環境につきましては、毎年清掃にかかる部分などで、ご家族様からご意見を頂くことがあります。今年度は面会頂けない状況のため、「わからない」との回答が多くなっていますが、ご利用者の皆様に、できるだけ快適に気持ちよく過ごしていただけるよう努めていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」29.1%、「ほぼ満足」27.3%、「普通」13.3%、「やや不満」4.2%「不満」1.2%、「わからない」24.9%

Q2. 食事につきましては、管理栄養士を中心として一昨年より新しい業者とよりよい食事サービスを目指し、日々取り組んでいるところです。これまでは試食会などを通し、ご家族様にも施設の食事を体感して頂く機会を作れていましたが、それも現状では難しく、ホームページ等を通じて内容をお届けしている次第です。

引き続きご利用者様にとって食事は大きな楽しみの一つであると考えておりますので、満足頂ける食事サービスの提供に努めていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」23.6%、「ほぼ満足」21.8%、「普通」15.8%、「やや不満」1.2%「不満」0.6%、「わからない」37.0%

Q3. 行事につきましても、新型コロナウイルスの影響により、できる限り『3密』を避けた状態での実施が求められ、これまでと大きく変容した形での実施を模索しながら行って参りました。

本来であれば、施設行事にはご家族様にも参加して頂くことが最良であると考えますが、現状それも大変厳しい状況であります。しかしながら施設としましては、各季節毎の行事を通し、ご利用者様に四季を感じて頂いたり、日常とは違う雰囲気味わって頂けたらと考えておりますので、今年度も工夫を凝らしながら、充実した内容をお届けできるよう考えていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」29.1%、「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%

【今回結果】「満足」28.5%、「ほぼ満足」22.4%、「普通」12.1%、「やや不満」0.0%「不満」0.6%、「わからない」36.4%

Q4. 施設へ連絡または訪問された際の職員の対応については、昨年同様高い評価を頂き、大変嬉しく思っております。引き続きサービスマナーの向上に努め、気持ちよくご利用いただける施設造りにつなげていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」60.0%、「ほぼ満足」27.9%、「普通」8.5%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」2.4%

Q5. ケアプランの内容については、「満足」「ほぼ満足」を合わせて75.2%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ただけるよう努めて参ります。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」46.1%、「ほぼ満足」29.1%、「普通」15.1%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」9.7%

Q6. 新型コロナウイルスの新規感染者の増加に伴い、施設近辺の救急医療機関は軒並み入院ベッド数が逼迫しており、急患の受け入れができないなど、断られるケースが多発しています。ご家族様におかれましても、ご利用者様の健康状態は一番にご心配なされている事と存じ上げます。施設で提供できる医療サービスは、病院のそれとは異なりますが、ご利用者様の健康管理を第一に、安心頂けるサービスの提供に努めていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」41.2%、「ほぼ満足」30.3%、「普通」10.3%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」15.2%

Q7. 事故や急な病気等の緊急時の対応につきましては、概ね昨年と同様の評価を頂きました。上記にも記載の通り、発熱を伴う急な病変の場合、受診先がなかなか見つからないことがあります。外部医療機関への受診場合、ご家族様にもご協力頂いておりまして、ご心配などおかけすることがあるかと思いますが、医療面や他医療機関との連携の中で、安心して頂けるサービス提供に努めていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」43.7%、「ほぼ満足」20.6%、「普通」10.3%、「やや不満」1.2%「不満」1.2%、「わからない」23.0%

Q8. 誰にでも気軽に相談できる雰囲気かどうかにつきましては、「満足」「ほぼ満足」合わせて73.9%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い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。施設へ訪問された際など、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」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%

【今回結果】「満足」41.8%、「ほぼ満足」32.1%、「普通」17.6%、「やや不満」3.6%「不満」0.0%、「わからない」4.9%

Q9. 意見や苦情に対する施設の対応につきましては、60%以上の方に「満足」「ほぼ満足」との回答を頂きました。しかしながらご家族様の中には、施設の性質上、直接職員に対し意見や要望を言い出しにくいと感じておられる方も、複数おられるのではないかと考えます。できる限り感じておられる想いを汲み取って対応していくよう心がけ、頂いたご意見やご要望には誠意を持って対応して行きたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」38.8%、「ほぼ満足」26.1%、「普通」13.9%、「やや不満」1.8%「不満」0.6%、「わからない」18.8%

Q10. プライバシーの保護につきましては、「満足」「ほぼ満足」併せて56.9%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

〈令和2年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

う、職員に指導していきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」34.5%、「ほぼ満足」22.4%、「普通」15.8%、「やや不満」1.2%「不満」0.6%、「わからない」25.5%

Q11. 個人情報の保護につきましては「満足」「ほぼ満足」合わせて61.8%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、注意喚起していきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」40.6%、「ほぼ満足」21.2%、「普通」11.5%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」26.7%

Q12. 情報公開、情報開示への取り組みにつきましては、43.6%の方に「満足」「ほぼ満足」との回答を頂きました。その反面40%近い方に「わからない」との回答でした。全質問項目の中でも、「わからない」と回答頂いた数が最も多い結果となりました。これは施設で行っているホームページや施設内広報誌の取り組みが、ご家族の方に伝わっていない、またはわかりにくい内容であることを示していると考えます。今後は、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、改めて取り組んでいきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」24.2%、「ほぼ満足」19.4%、「普通」16.4%、「やや不満」0.6%「不満」0.6%、「わからない」38.8%

Q13. 施設での面会の制限や、代替えとして実施させて頂いてるオンライン面会につきましては、ご家族様から大変多くのご意見を頂きました。ご回答頂いた方の中で約半数近い方が、「満足」「ほぼ満足」との回答であり、この新型コロナウイルスの現状において、施設での感染対応（面会の制限）について一定のご理解を頂けているものと感じております。しかしながら、「不満」「やや不満」と回答された方も12%に上り、全質問の中で最も多い回答数となりました。

私たち職員も、現状の方法が最良であるとは感じておりませんが、対応できるマンパワーの問題であったり、多発する高齢者施設でのクラスターを考えると、慎重にならざるを得ません。

当施設でも入所者の方、職員を対象とした新型コロナウイルスワクチンの接種が始まりましたが、それで事態がすぐに好転するとは言いがたく、今しばらくはこの感染対応を継続していかなければならないと感じております。

ご家族様には、本当に長期間にわたって、ご面会頂けておらず、ご心配やご不便をおかけしておりますが、オンライン面会の時間等に融通を利かせるなど、さらなる工夫を重ねて対応していきたいと考えておりますので、どうぞよろしく申し上げます。

【前回結果】なし

【今回結果】「満足」30.9%、「ほぼ満足」18.8%、「普通」13.3%、「やや不満」8.5%「不満」3.6%、「わからない」24.9%

Q14. 施設での感染予防策につきましては、54.6%の方に「満足」「ほぼ満足」との回答を頂きました。

た。施設としましては令和3年1月に、フロアの食堂やトイレ、エレベーター等共用スペースに、セルフィールという空気触媒の抗菌コーティングを施工しました。またご利用者さま、職員とも1日2回の検温の実施と体調の確認を行っております。

職員については、2月より大阪市主導のもと、月2回の定期でのPCR検査を実施しております。

新規入所の方や、病院からの退院される方についても、医療機関でPCR検査を受けてから、ご来所頂くよう依頼したり、入所前等の検査が難しい場合は、入所後に一旦個室でお受け入れさせて頂き、施設でPCR検査を実施して、陰性を確認してから、食堂などをご利用頂くように対応しております。

引き続き施設でできる感染予防策については、随時検討しながら、安心して生活して頂けるよう努めて行きます。

【前回結果】なし

【今回結果】「満足」35.8%、「ほぼ満足」18.8%、「普通」10.9%、「やや不満」0.0%「不満」0.6%、「わからない」33.9%

Q15. 総合的な施設に対する満足度につきましては、「満足」「ほぼ満足」を合わせて、69.1%の方に評価頂きました。ご入所頂いてから一度もフロアの方へ上がられたことのない家族様も複数おられ、「わからない」との回答が14.5%に上っております。新型コロナウイルスの感染対策が収束し、以前のように自由に面会できるようになった時、「満足」「ほぼ満足」と感じて頂ける方が、今以上に増えていけるように、今回のアンケート調査の結果や、ご家族様からの意見を貴重な糧として、サービスの質の向上につなげていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」41.2%、「ほぼ満足」27.9%、「普通」14.5%、「やや不満」1.9%「不満」0.0%、「わからない」14.5%

〈自由記述について〉

ご家族様から頂きました自由記述につきましては、面会に関する内容のものが大変多く見受けられました。面会を制限させて頂いてから1年以上が経過し、新型コロナウイルスに対する施設の感染症対策に、ある一定のご理解は頂けていると感じながらも、ご利用者様ご家族様の我慢も限界のところまで来ているのかと感じております。頂いたご意見を拝見させて頂く中で、面会の方法として窓越しの対面や、防護服を着用しての面会など、現状行っているオンラインでの面会以外の方法を希望される声も散見されます。もちろん私たち職員も、ご家族様に面会して頂ける方法を、国や自治体の示す施策を元に検討を重ねております。改めて面会制限の理由は、第1に高齢者施設でのクラスターを発生させないことであり、そのためにはできる限り施設に出入りする人の流れを制限し、感染のリスクを避けたいと考えるからです。一度施設にウイルスが持ち込まれてしまえば、病院のような感染を拡大させないための対策が施設では難しく、かといって罹患された方が入院できる病床の確保もなく、施設で対応せざるを得ない状況となります。吹田市内のみならず、大阪府下の高齢者施設でもクラスターが発生しており、その対応は苛烈を極めます。入院できる病院がなく、施設で最期を迎えられる方もいらっしゃるもお聞きます。クラスターが発生した施設は感染

〈令和2年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

症対策が不十分であったかという点、決してそうではありません。十分に対策を行っていても、入り込んでしまうことがこの感染症の一番恐ろしいところだと感じています。ご家族様には本当にご面会頂けないことで、ご心配とご不便をおかけしております。どうか施設での面会の制限や、引き続きの感染症対策にご理解とご協力をよろしくお願い致します。

〈令和２年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

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10年が経ち、満足度アンケートの実施も第10回目となりました。

今回のアンケートに関しましては、新型コロナウイルスの影響により、面会の制限をさせて頂いている中での実施となり、ご家族様におかれましては施設の現状を十分に感じ取れない中での回答であったことと思います。その中でもご利用者様、ご家族様から頂いたあたたかい言葉や、感謝の気持ちは私たち職員にとって大きな励みとなりました。この内容に決して満足することなく、より良いサービスに改善するため邁進して参りたいと思います。

今年度より指定管理11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.今住んでいるお部屋や建物は、快適で住み心地は良いですか？

(お部屋の明るさや騒音、室温や臭いなどについて)

- 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.毎日の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・イベント食など)

※イベント食(お正月の松花堂弁当や節分の巻き寿司など)

- 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.施設でのお風呂には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.施設でのクラブ活動(音楽・書道・手芸・絵画・生け花クラブなど)は新型コロナウイルスの影響で、ボランティアの方が来院できず、実施出来ていない状況が続いています。その代わりに、レクリエーション(カラオケや体操)をさせて頂いていますが、それについては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.施設行事については満足されていますか？（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.ほぼ満足 3.普通 4.やや不満 5.不満 6.わからない

Q7.現在新型コロナウイルスの影響で、ご家族様の面会が行えない状況が続いており、その代わりにビデオ通話を利用したオンラインでの面会を実施していますが、それについてはどう思われますか？

- 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.介護職員はやさしく丁寧に接してくれていますか？

- 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.看護師や医師はやさしく丁寧に接してくれますか？

- 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.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

Q11.総合的に施設での生活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

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。

なお、今年度に関しましては、新型コロナウイルスの影響により、ご家族様の面会を制限させて頂いているところで、アンケートの内容を一部変更しております。質問内容によっては回答が困難な設問もごありかと思いますが、可能な範囲でご回答頂ければと思います。

どうぞよろしくお願い致します。

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.施設の行事（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

Q4.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職員の対応（言葉遣いや服装なども含めて）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.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

Q6.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

Q7.事故や急な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

Q8.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

Q9.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

Q10.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

Q11.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

Q12.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？

(施設のホームページや、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

※『にこにこ便り』はご希望されるご利用者様にお渡ししている、施設内広報誌です。

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

ここからは当施設における、新型コロナウイルス感染対応に関する質問になります。

Q13.施設での面会制限や、代替えとして実施させて頂いているオンライン面会についてどのように思われていますか？

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.施設での感染予防策（消毒や検温、パネルの設置、共用部分における抗菌コーティングの実施など）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

Q15.感染対応なども含めて、総合的に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

当施設の日常サービス、職員対応、設備などに関してや、感染対応、その他オンライン面会など、新型コロナウイルス対策にかかる部分などに、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3年2月28日(日)必着で投函してくださいませようお願いいたします。

・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。

※新型コロナウイルスの影響により、家族会総会の開催が困難な場合は、集計結果をご家族様宅へご郵送させていただきます。

