

# 第5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	16 ページ
家族満足度アンケート 概要	20 ページ
〃 集計結果	22 ページ
〃 結果分析・総括	32 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	42 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28年4月24日

## 大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム 第5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5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5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28年2月26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28年2月26日～平成28年3月10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7名、生活相談員1名であり、担当フロアの職員が聞き取りを行うと、ご利用者の方が本音を伝えづらいと思われることから、担当以外のフロアを受け持って調査を行いました。

### 6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答していただく。
- ・回収の際に個人が特定されないよう注意する。
- ・回答は集計・分析し、結果を公表する。

・集計の際に個人(ご利用者)が特定されかねない記述があった場合、特定され得ると考えられる記述を削除、もしくは編集して公表する。

## 7. 利用者アンケート実施の際の内部規定について

※ご利用者の方に本音でアンケートにお答えいただけるよう、以下のような実施ルールを作成いたしました。

### ◆ご利用者の方への説明

アンケート前にご利用者の方へ以下の5点を説明の上、アンケートに回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	120
有効回収数	132
有効回収率	52.4%

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52.4%となりました。

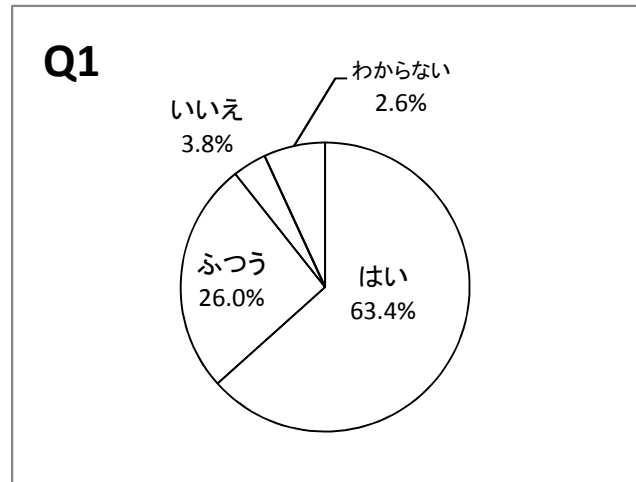
## 9. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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27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	83	63.4%
2	ふつう	34	26.0%
3	いいえ	5	3.8%
4	わからない	9	6.9%
有効回答数		131	100.0%
7	無回答	121	48.0%



※(「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	おひさまを浴びて気持ちよくていいです。
記述2	規則正しく生活できていいです。
記述3	朝日が入って気持ちいいです。夏は暑いですが。
記述4	窓からのけしきがいい。
記述5	あたたかくて、けしきもいので気持ちもいやされます。
記述6	静かで落ち着きます。
記述7	一人部屋で広い。
記述8	慣れてきた。
記述9	気楽にしています。ありがたい。
記述10	外が見えるのがうれしい。
記述11	フローリングが好きです。
記述12	大変けっこうです。
記述13	窓の近くで鳥が見えてうれしい。
記述14	言うたらすぐ来てくれるので快適です。
記述15	全てよい。
記述16	自分にあっている。家だと1人なので。
記述17	1人部屋なので気楽に過ごせる。
記述18	日当たりが良い。
記述19	個室だから気をつかわないので良い。
記述20	部屋が温かくて良い。
記述21	個室だから良い。
記述22	何でも1人で自由に快適に行動でき人に気を遣う事がない。

※(「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	西日が眩しい。目が痛い。
記述2	他の人がワーワー声を出すのが嫌。

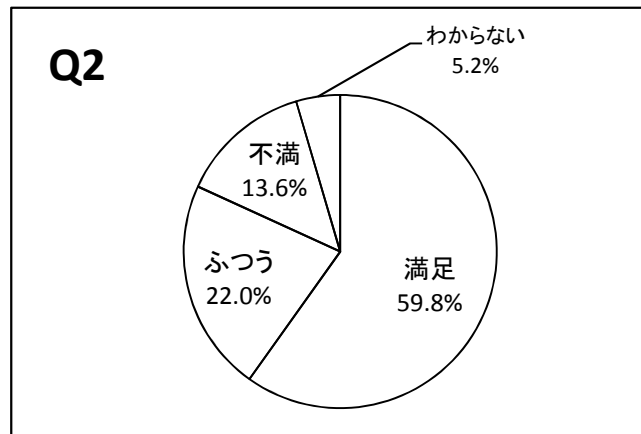
その他

記述1	夏はいいが冬は寒い。
記述2	ドアが空けっぱなし(4人部屋)で他の利用者が入ってくることがある。自分は身長が低いので小さいサイズのベッドにして欲しい。
記述3	鍵がかけれないから、勝手に入ってくるからな～。

Q2.毎日の食事の内容に満足されていますか？

1	満足	79	59.8%
2	ふつう	29	22.0%
3	不満	18	13.6%
4	わからない	6	4.5%
有効回答数		132	100.0%

7	無回答	120	47.6%
---	-----	-----	-------



※(「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	何をいただいてもおいしいです。
記述2	カレーライスがおいしい。
記述3	年寄りばかりの施設なのに、ご飯がかたく思います。
記述4	入れ歯なのでかたい物が食べられない。
記述5	料理がおいしい。
記述6	気に入ってます。
記述7	自分で作らなくていい。
記述8	食事おいしい。
記述9	肉類がもっと食べたい。特に牛肉。
記述10	なんでもおいしいです。
記述11	いつも少なめにしてもらっており満足しています。
記述12	おいしいです。
記述13	お粥の米がおいしい。
記述14	おいしいです。
記述15	豚肉料理がおいしい。
記述16	ごはんがおいしい。
記述17	私はこれでけっこうです。
記述18	全てよい
記述19	ごちそうさまです。
記述20	野菜がおいしい。
記述21	魚料理がおいしい。
記述22	何でもおいしい。残した事がない。
記述23	ただお腹が空く。
記述24	おなかいっぱいになるし味付けも良い。
記述25	お腹がいっぱいになる。
記述26	魚以外おいしい。味が少しうすい。カレーを増やして欲しい。
記述27	朝食がおいしい(ココアがおいしい)
記述28	何でも。
記述29	何でも好き。
記述30	やわらかい物がおいしい。
記述31	多いぐらいです。
記述32	サイコー！！
記述33	けっこうおいしい。

※(「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	おかずがかたいです。(さんど豆が口に残る)
記述2	たまにぞうすいが食べたい。
記述3	もう少し食べたい。
記述4	野菜が少ない。便秘症なので困っている。
記述5	ラーメン、うどん、そばが嫌い。
記述6	みそ汁の味がおいしくない。もっと味をしっかりとつけてほしい。
記述7	ハンバーグ味うすい。
記述8	味付け。
記述9	少し男性には量が少ない。
記述10	量が少し多い。魚が多い。
記述11	おいしいもんない。
記述12	量が少ない。
記述13	苦手なものが多い。おいしくない(味付け)。
記述14	パンが嫌い。肉じゃががいい。めしが好き。

その他

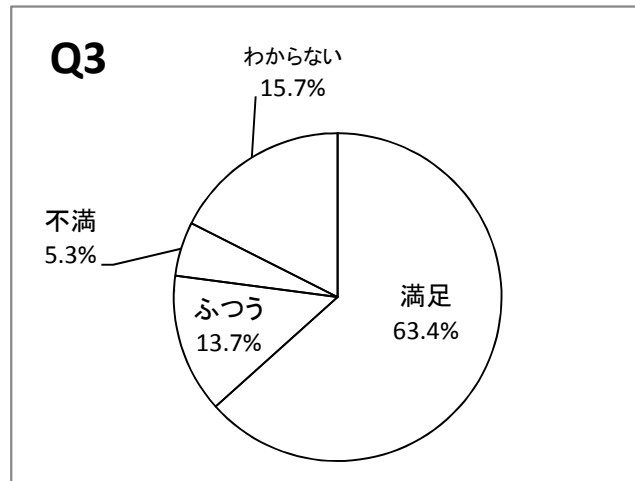
記述1	味が薄いのでこい味が食べたい。
記述2	米のたき方がヘタ。しんがある。ごはんさえしっかりたけてたらおかずはどうでもいいのに。
記述3	(胃ろう)
記述4	量が少ない。
記述5	できれば形があるものが食べたい。
記述6	食事がやわらかすぎてつめたい。
記述7	味付けを濃くして欲しい。
記述8	ご飯が少しかたい。その他はいい。
記述9	魚が好きだが漁師をしていたので味にはこだわりがある。言ったらきりがない。
記述10	タンパク質、フルーツ多くして欲しい。
記述11	食事のバランスが良い。

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	83	63.4%
2	ふつう	18	13.7%
3	不満	7	5.3%
4	わからない	23	17.6%
有効回答数		131	100.0%

7	無回答	121	48.0%
---	-----	-----	-------



※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	おいしくいただいています。
記述2	おすしをもっと出して下さい。
記述3	カレーライスを出して下さい。
記述4	おすしが好きです。
記述5	あさり、しじみなど貝類が食べたい。
記述6	めずらしいものを出してくれてうれしいです
記述7	おこのみ焼きがおいしかった。
記述8	楽しいです。
記述9	おすしがいい。
記述10	何でもおいしくいただいています。
記述11	普段と違っておいしく。
記述12	もっとして。
記述13	カレーもっとだしてほしい。
記述14	ちらし寿司おいしかった。
記述15	料理がおいしい。特にブリのお刺身がおいしかった。
記述16	ぜんぶおいしいです。
記述17	にぎり寿司がおいしかった。
記述18	肉がおいしい。
記述19	おすしが楽しみです。じょうずに作っている。
記述20	おすしが食べたい。
記述21	何でもおいしくいただいています。
記述22	まぐろの解体ショー、ちらし寿司。またして下さい。
記述23	全て。
記述24	まぐろの解体ショー続けてほしい。
記述25	いっぱいある。
記述26	郷土料理。
記述27	魚がおいしいです。
記述28	魚がうまい。
記述29	どれもおいしい。
記述30	鍋イベントのブリがおいしかった。
記述31	あまり参加したくない。
記述32	おいしいです。
記述33	料理の味付けが良い。
記述34	イベント食楽しい。
記述35	寿司がおいしい。お好み焼きを食べたい。
記述36	何でも楽しい。
記述37	まぐろおいしい。
記述38	うすい(味が)。
記述39	①まぐろの解体ショー、デザートバイキング。①は院外での暮らしでは見る事がない。



※(「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	きらい。
記述2	少ない。

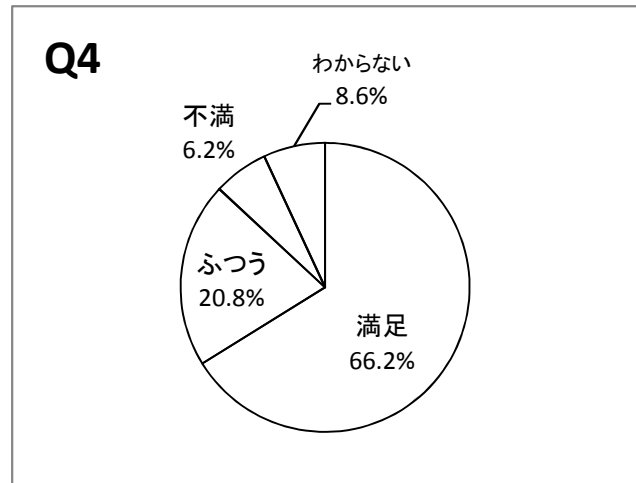
その他

記述1	覚えていない。
記述2	(胃ろう)
記述3	参加していないのでわからない。
記述4	もう少し増やしてほしい。
記述5	さしみやお好み焼きが食べたい。
記述6	カレー料理がきらい。マグロの解体ショーの包丁がでかくてきらい。
記述7	もう少し増やして欲しい。

Q4.お風呂に満足されていますか？

1	満足	86	66.2%
2	ふつう	27	20.8%
3	不満	8	6.2%
4	わからない	9	6.9%
有効回答数		130	100.0%

7	無回答	122	48.4%
---	-----	-----	-------



※(「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	入ったら気持ちいいけど、入るまでがしんどい。
記述2	家では中々入れないが、老人ホームでは入れる。
記述3	一番先に入らせてくれて気持ちいい。
記述4	けっこうです。お風呂好きです。
記述5	介助してくれて安心です。
記述6	職員さんが親切にしてくれる。
記述7	気持ちが良いです。
記述8	きれい。
記述9	お風呂が気持ち良い。
記述10	自分の体の特徴に合わせて入浴させてくれる。
記述11	自分で全てできるから。
記述12	体が洗いにくいところを洗ってくれる。
記述13	気持ちが良い。
記述14	スムーズに介助して頂ける所。
記述15	週2回で満足。
記述16	ゆっくり入れています。
記述17	ていねいに入れて下さり、皆様が気を遣下さるのが良くわかります。
記述18	満足はしているけど、毎日入りたい。お風呂好きだから。

※(「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	入浴がきらい。
記述2	毎日入りたい。
記述3	風呂の場所を変えてほしい。
記述4	浸かる時間が短い。

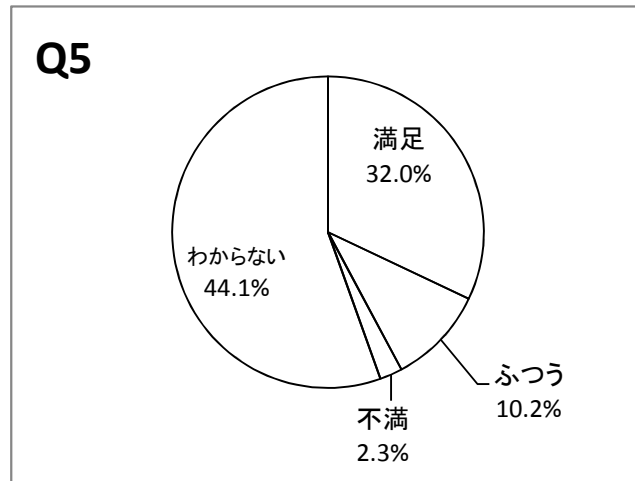
その他

記述1	冬はもう少し長く入っていたい
記述2	風呂ぎらいなんです。
記述3	温泉に行きたい。
記述4	ゆったりしていて良い。
記述5	もうちょっとゆっくり入りたい。

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	41	32.0%
2	ふつう	13	10.2%
3	不満	3	2.3%
4	わからない	71	55.5%
有効回答数		128	100.0%

7	無回答	124	49.2%
---	-----	-----	-------



※(「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	音楽クラブが楽しい。
記述2	音楽大好きです。
記述3	お花、音楽、絵画。
記述4	書道、生け花、楽しんでいます。
記述5	音楽クラブが楽しい。全部参加してる。
記述6	もっとやってほしい。
記述7	頭がボケない。
記述8	生け花、手芸が好きです。
記述9	音楽クラブ(居室まで聞こえてくるので楽しんでいます)。
記述10	音楽クラブに行ってます。途中で疲れて帰ってきます。
記述11	音楽クラブ楽しい。
記述12	全て。
記述13	私は全て習っているのだからです。
記述14	みな楽しい。
記述15	書道クラブが好き。
記述16	ボランティアの先生が良い。楽しい。
記述17	(クラブ)それを楽しみに生きてます。楽しい。
記述18	書道、絵画、音楽、生け花クラブが好き。
記述19	書道クラブが好き。
記述20	生け花、書道楽しい。
記述21	音楽が楽。
記述22	生け花、書道楽しい。
記述23	全部楽しみ。
記述24	楽しい。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えて下さい。

記述1	行事が少ない。
記述2	もっとゆっくり習字が書きたい。

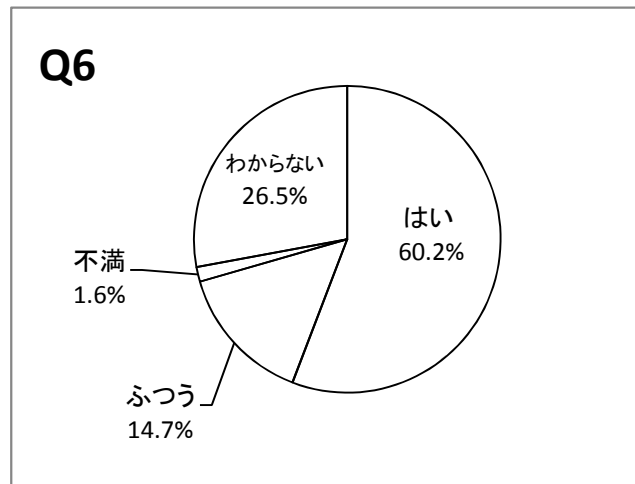
その他

記述1	音楽クラブの時間が長くて疲れるので参加していません。
記述2	参加していません。
記述3	何もしていない。
記述4	じゃまくさいので行かなくなってます。音楽クラブはやかましいので苦手。
記述5	足が痛いので参加していない。
記述6	たくさんしてきたから行きたくない。
記述7	参加していない。
記述8	参加していない。
記述9	今までいっぱいしてきたから今はもういい。
記述10	参加していない。
記述11	書道に参加しているが、もっと高度なものがしたい。
記述12	参加していない。
記述13	居酒屋に行きたい。
記述14	手芸は目が悪いから難しい。
記述15	入浴日と重なり体調が不安定なので参加出来ない為。

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	72	55.8%
2	ふつう	19	14.7%
3	不満	2	1.6%
4	わからない	36	27.9%
有効回答数		129	100.0%

7	無回答	123	48.8%
---	-----	-----	-------



※(「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	風船バレーやってみたい。
記述2	今ので十分です。
記述3	よろこんで参加しています。
記述4	もちつきが楽しかったです。
記述5	楽しいです。
記述6	楽しく参加しています。
記述7	全部行きたい。楽しい。
記述8	敬老祝賀会が楽しみ。おまんじゅうが楽しみ。
記述9	昨年も梅を観に行きましたが、お花見も待ち遠しいです。
記述10	皆さん頑張ってやっているので応援してます。
記述11	参加した時は楽しんでます。
記述12	もちつき大好き。
記述13	カラオケ好き。
記述14	水族館が楽しかった。
記述15	花見が楽しみ。
記述16	今までどおりでよい。
記述17	楽しい。
記述18	皆で過ごすのが楽しい。
記述19	おみやげまであったうれしい。
記述20	賑やかな様子が楽しい。皆で食事をするのが好き。
記述21	楽しいから。
記述22	もちつき昔やってたから楽しい。
記述23	輪なげが楽しかった。
記述24	おやつもおいしい(行事の際)。
記述25	外へ出るのが好き。
記述26	全て楽しみです。
記述27	お花見、秋祭り、③七夕祭り。③は飾りの作品を作る楽しみ。

※(「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	好きじゃない。
記述2	しんどい。

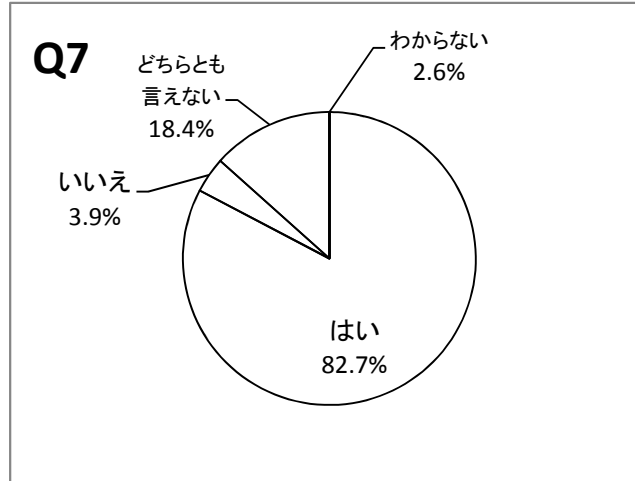
その他

記述1	あまり行かない。
記述2	もっとイベントして欲しい。
記述3	行くのが嫌やから分からない。

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	105	82.7%
2	いいえ	5	3.9%
3	どちらとも言えない	17	13.4%
4	わからない	0	0.0%
有効回答数		127	100.0%

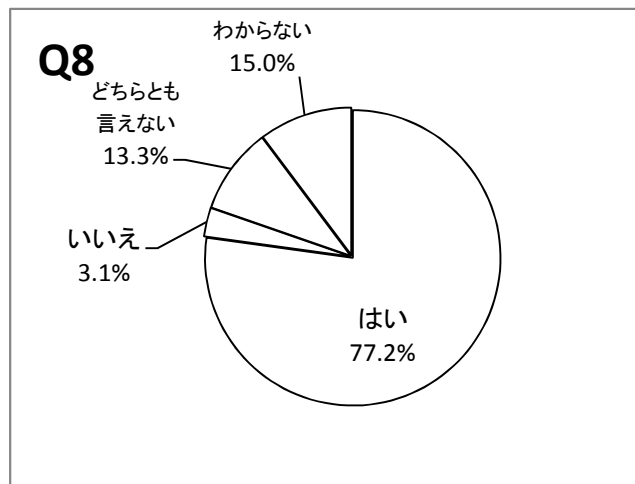
7	無回答	125	49.6%
---	-----	-----	-------



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

1	はい	98	77.2%
2	いいえ	4	3.1%
3	どちらとも言えない	12	9.4%
4	わからない	13	10.2%
有効回答数		127	100.0%

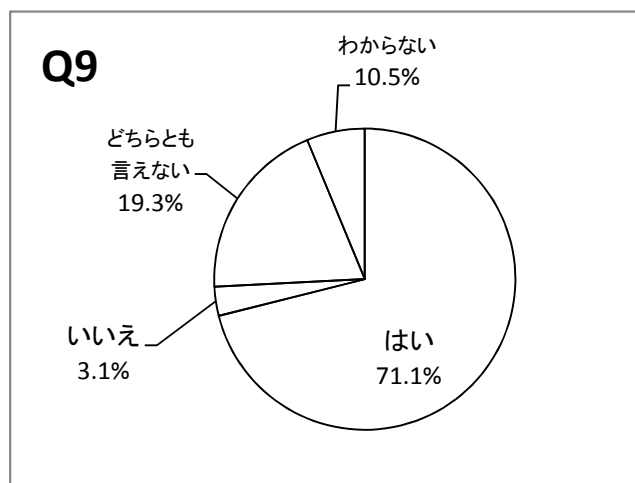
7	無回答	125	49.6%
---	-----	-----	-------



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	91	71.1%
2	いいえ	4	3.1%
3	どちらとも言えない	25	19.5%
4	わからない	8	6.3%
有効回答数		128	100.0%

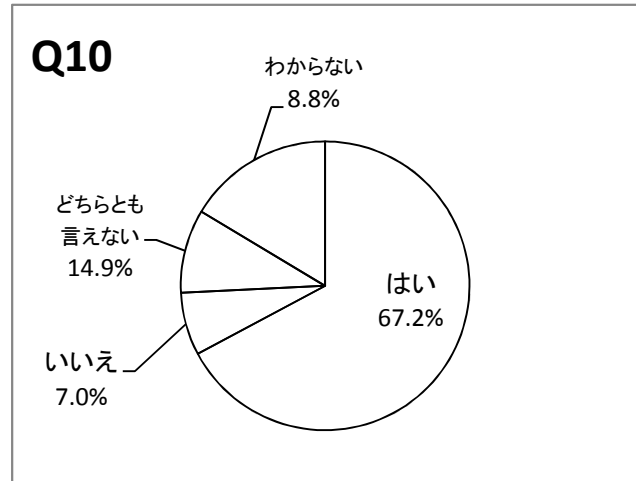
7	無回答	124	49.2%
---	-----	-----	-------



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	67.2%
2	いいえ	9	7.0%
3	どちらとも言えない	12	9.4%
4	わからない	21	16.4%
有効回答数		128	100.0%

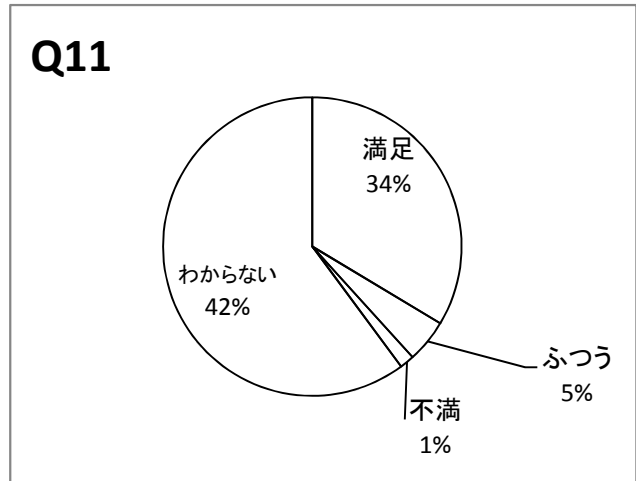
7	無回答	124	49.2%
---	-----	-----	-------



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	43	33.6%
2	ふつう	6	4.7%
3	不満	2	1.6%
4	わからない	77	60.2%
有効回答数		128	100.0%

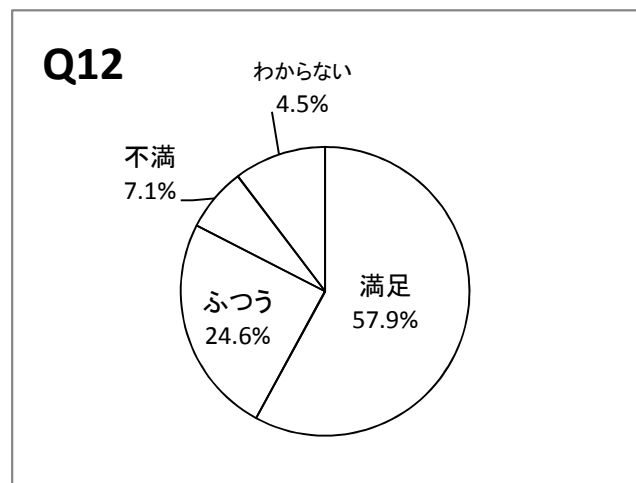
7	無回答	124	49.2%
---	-----	-----	-------



Q12.施設での生活に満足されていますか？

1	満足	73	57.9%
2	ふつう	31	24.6%
3	不満	9	7.1%
4	わからない	13	10.3%
有効回答数		126	100.0%

7	無回答	126	50.0%
---	-----	-----	-------



〈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	皆やさしくしてくれてうれしい。
記述2	忙しそうで大変だと思います。
記述3	大変な仕事だと思いますが皆さんよくやってくれます。困っている人達を助けてあげて下さい。
記述4	外のけしきが晴ればれとして自然が目に入り気持ちいいです
記述5	特養の仕事は大変だと思います。いろいろと助かっています。
記述6	私より先に色々してくれるからいいです。
記述7	皆によくしてもらい感謝しています。
記述8	リハビリの先生は特別に良い。家では生活できないので助かる。
記述9	大事にしてくれ気遣ってくれる。
記述10	男の介護職員が好き。
記述11	職員さん皆ないい人です。
記述12	●●さんと背の高い男性の方、とても良くしてくれます。本当に頭が下がる思いです。感謝しています。
記述13	近くで良いので外出してみたい。
記述14	たまに外食を楽しみたい。
記述15	もっと体操したい。
記述16	外に出て行きたい。
記述17	まんじゅうをもう少し食べたい。
記述18	散歩したい。外出したい。
記述19	もう少し外出機会があれば嬉しいです。
記述20	家に帰りたい。
記述21	聞いてくれる人に話す。人を見て頼んでいる。
記述22	女の方はヒステリックで、男の方はやさしいです。
記述23	女性職員はやさしいけど、男性職員は怖い。
記述24	便秘が気になるので言ってもなかなか来てくれないので困ってます。女の方の口調がきつくて嫌、男の方はやさしいです。
記述25	男性の介護職員でたまに怖い人がいる。夜中寝とぼけてベッドから落ちるのが恐いので寝る時はカベ側のベッド柵をカベと反対側に2コつけて欲しい。喫茶の●さんがよくしてくれる。
記述26	夜、男の人が入ってきたらこわい。居室の洗面所の水はけが悪い。
記述27	Q10.こういう所(食堂)でお腹を出したりするのは嫌。
記述28	トイレで長く待たされることがあり、ナースコールを押しても来てくれない時は不安になります。
記述29	もう少ししずかにして欲しい。
記述30	自分で決めてお話しするので聞いてほしい。
記述31	忙しいとは思いますが、もう少し私達と話をしてほしい。職員同士で話さず私たちとしてほしい。淋しいです。
記述32	夜中に他利用者が入ってくる。何とかしてほしい。安心して住みたい。認知症の対策をしてほしい。車椅子の生活に合っていない(柵、鏡などすべて位置が高い)。



## 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。「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いただいております。他の利用者の方に対するご意見につきましては、集団生活であることを考慮していただきながら、スタッフの対応を検討し、みなさまに少しでも快適に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】「はい」 70.2%、「ふつう」 23.7%、「いいえ」 3.5%、「わからない」 2.6%

【今回結果】「はい」 63.4%、「ふつう」 26.0%、「いいえ」 3.5%、「わからない」 6.9%

Q2.食事に関しては、「満足」「不満」と回答いただいた方から多くのご意見をいただきました。食事の質を良くするために積極的に取り組み改善してきている中で、不満と回答されている方が増えている事に対して施設側としては驚いています。不満と答えている原因を究明していき、改善していきたいと思っております。

ご飯の炊き方には十分注意していますが、お米の種類を変えるなどの方法を検討しております。食事に関しては、個別の嗜好がありますので非常に難しい課題です。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っておりますが、より多くの方に満足していただけるよう、今後も食事満足度調査や嗜好調査を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」 62.1%、「ふつう」 28.4%、「不満」 4.3%、「わからない」 5.2%

【今回結果】「満足」 59.8%、「ふつう」 22.0%、「不満」 13.6%、「わからない」 4.5%

Q3.食事イベントについては 63.4%の方に「満足」との回答をいただきました。特に、「まぐろの解体ショー」や「お寿司」などの魚を使ったイベントが好評で、利用者の方に強く印象に残っておられるようでした。一方で「不満」と回答いただいた方が前回より増えております。イベントの回数を増やして欲しいとのご意見をいただきましたが、今年度のイベント食は年間 70 回以上実施しておりますので、週 1 回以上の頻度になります。回数を増やす事は困難な実態がありますが、更に満足度していただける取り組みを検討したいと思っております。

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

【今回結果】「満足」 63.4%、「ふつう」 13.7%、「不満」 5.3%、「わからない」 17.6%

Q4.入浴について「満足」と回答していただいた方が増えておりますが、前回の結果でいただいたご意見「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っております。できるだけ、個人のペースで入浴できるような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」 59.5%、「ふつう」 24.1%、「不満」 7.8%、「わからない」 8.6%

【今回結果】「満足」 66.2%、「ふつう」 20.8%、「不満」 6.2%、「わからない」 6.9%

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「参加していない」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えます。

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

【今回結果】「満足」32.0%、「ふつう」10.2%、「不満」2.3%、「わからない」55.5%

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りましたが、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。「不満」と回答いただいた中には「しんどい」とご意見された方もいらっしゃいます。ご本人の負担にならないよう配慮し、今後も多くの方に楽しんでいただけるような催しを企画し、施設でたくさんの方の思い出を作りたいと思えます。

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

【今回結果】「満足」55.8%、「ふつう」14.7%、「不満」1.6%、「わからない」27.9%

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「いいえ」という回答も 3.9%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えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「はい」82.7%、「いいえ」3.9%、「どちらとも言えない」13.4%、「わからない」0.0%

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います。また、「いいえ」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が、今後、職員の対応の改善を図っていく必要があると思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「はい」77.2%、「いいえ」3.1%、「どちらとも言えない」9.4%、「わからない」10.2%

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「はい」という回答が増加しているものの、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」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%

【今回結果】「はい」71.1%、「いいえ」3.1%、「どちらとも言えない」19.5%、「わからない」6.3%

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 67.2%の方が「はい」と回答していただいています。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えます。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えます。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います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「はい」 67.2%、「いいえ」 7.0%、「どちらとも言えない」 9.4%、「わからない」 16.4%

Q11.リハビリについて 33.6%の方が「満足」と回答していただいています。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」 48.2%、「ふつう」 9.6%、「不満」 0.0%、「わからない」 42.1%

【今回結果】「満足」 33.6%、「ふつう」 4.7%、「不満」 1.6%、「わからない」 60.2%

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「不満」という回答が増えておりますが、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。弘済院第 1 特養での生活が、安心して、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えます。

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

【今回結果】「満足」 57.9%、「ふつう」 24.6%、「不満」 7.1%、「わからない」 10.3%

#### <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、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。

## 平成 27 年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

前回と比べ「満足」の比率は大幅な変化はありませんでしたが、満足していただけていない回答も多く寄せられた結果となりました。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、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 5 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 5 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 5 年間、利用者サービスの質の向上に向けて様々な取り組みを行って来ました。つきましては、その試みをご家族のみなさまにどのように受け止められているのか今年度もアンケート調査を行いました。アンケートの結果は次年度以降の施設運営の参考としたいと思います。

### 2. アンケートの実施目的

大阪市立弘済院第 1 特別養護老人ホームを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 28 年 2 月 26 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も送付しています。

※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 28 年 2 月 26 日～平成 28 年 3 月 17 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	251
回収数	185
回収率	73.7%

配布したアンケートは251通、内、返送されたアンケートは185通で、回収率は73.7%でした。

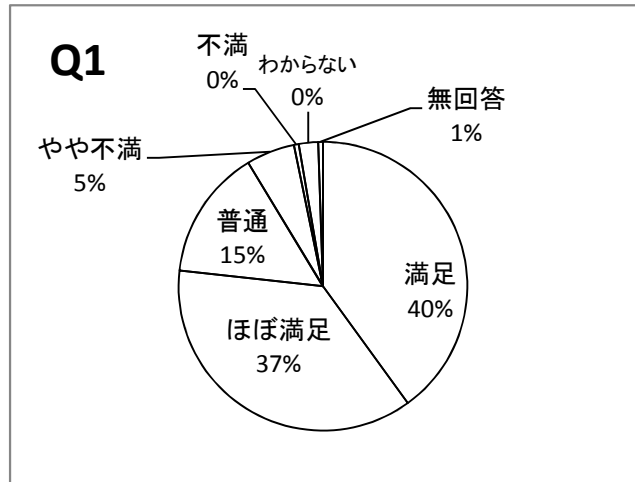
## 8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・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27年度 家族アンケート集計結果(家族)

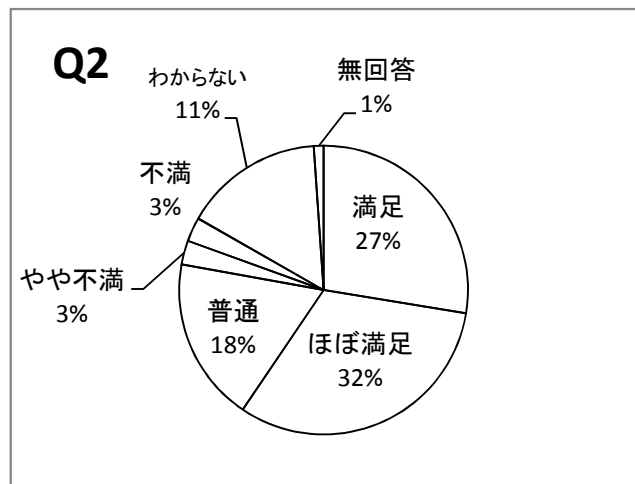
Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について、満足されていますか?

満足	74	40.0%
ほぼ満足	68	36.8%
普通	27	14.6%
やや不満	10	5.4%
不満	1	0.5%
わからない	4	2.2%
無回答	1	0.5%
		100.0%



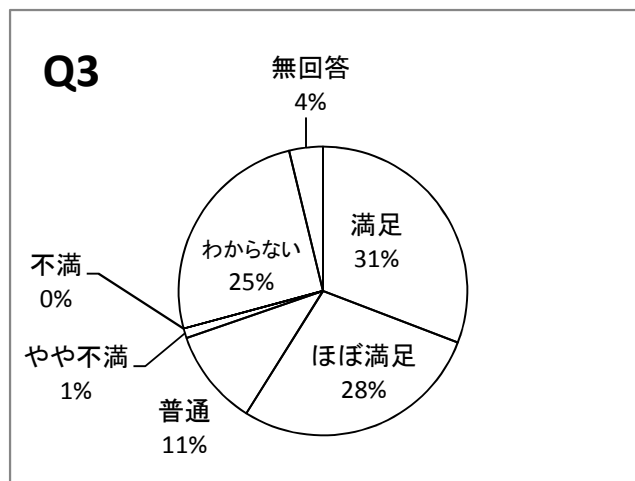
Q2.食事の内容に満足されていますか?

満足	51	27.6%
ほぼ満足	59	31.9%
普通	34	18.4%
やや不満	5	2.7%
不満	5	2.7%
わからない	29	15.7%
無回答	2	1.1%
		100.0%



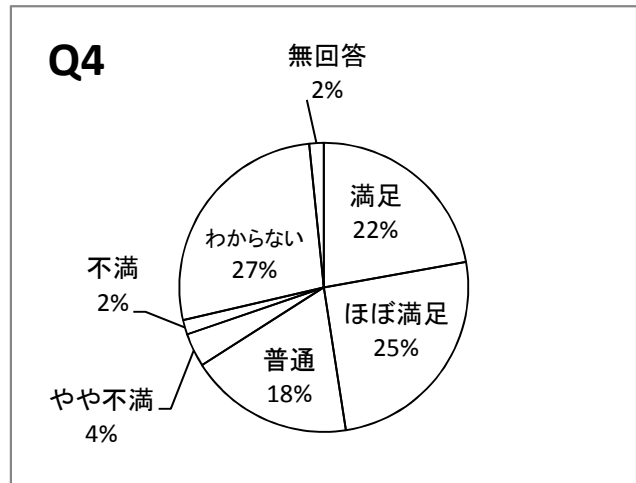
Q3.特別献立や食事のイベントに満足されていますか?

満足	57	30.8%
ほぼ満足	52	28.1%
普通	20	10.8%
やや不満	2	1.1%
不満	0	0.0%
わからない	47	25.4%
無回答	7	3.8%
		100.0%



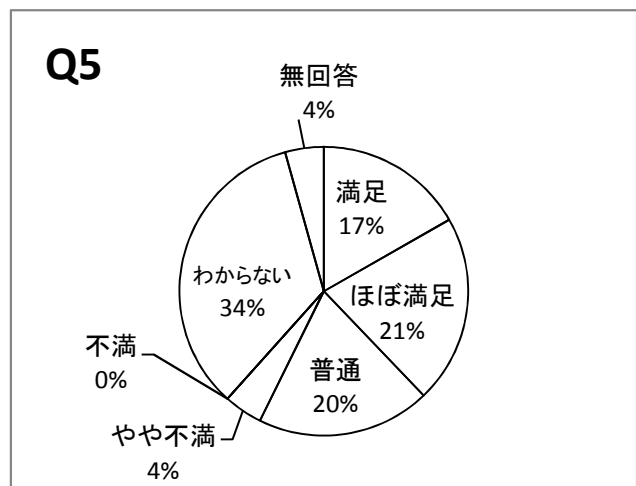
Q4.入浴の内容に満足されていますか？

満足	41	22.2%
ほぼ満足	47	25.4%
普通	34	18.4%
やや不満	7	3.8%
不満	3	1.6%
わからない	50	27.0%
無回答	3	1.6%
100.0%		



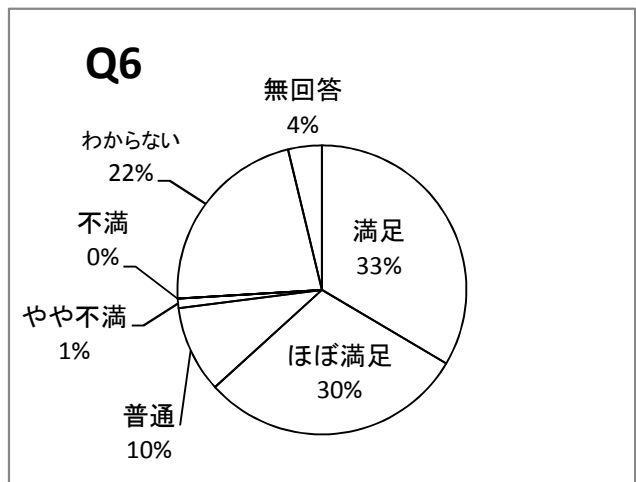
Q5.日中の余暇活動(音楽・書道・生け花・手芸・絵画等のクラブ活動やカラオケ・ゲーム等のレクリエーションなど)について満足されていますか？

満足	31	16.8%
ほぼ満足	39	21.1%
普通	36	19.5%
やや不満	8	4.3%
不満	0	0.0%
わからない	63	34.1%
無回答	8	4.3%
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？

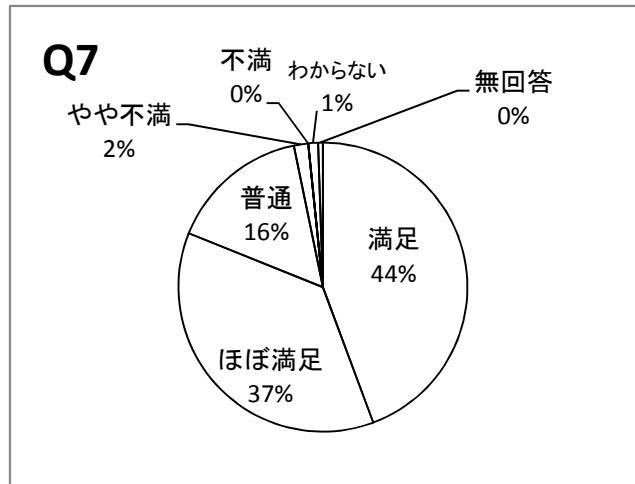
満足	62	33.5%
ほぼ満足	55	29.7%
普通	18	9.7%
やや不満	2	1.1%
不満	0	0.0%
わからない	41	22.2%
無回答	7	3.8%
100.0%		





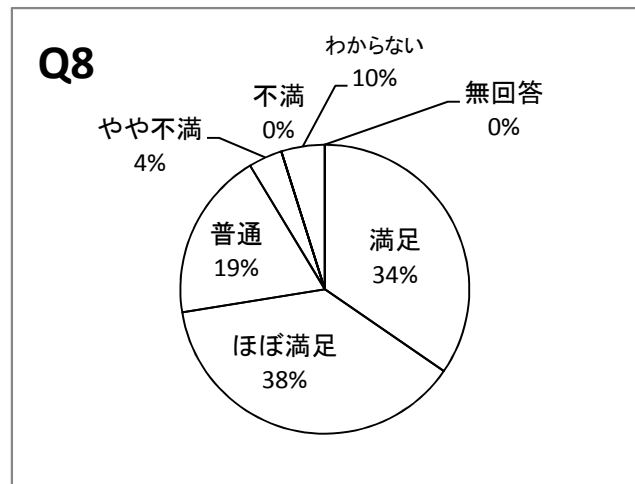
Q7.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

満足	82	44.3%
ほぼ満足	68	36.8%
普通	29	15.7%
やや不満	3	1.6%
不満	0	0.0%
わからない	2	1.1%
無回答	1	0.5%
		100.0%



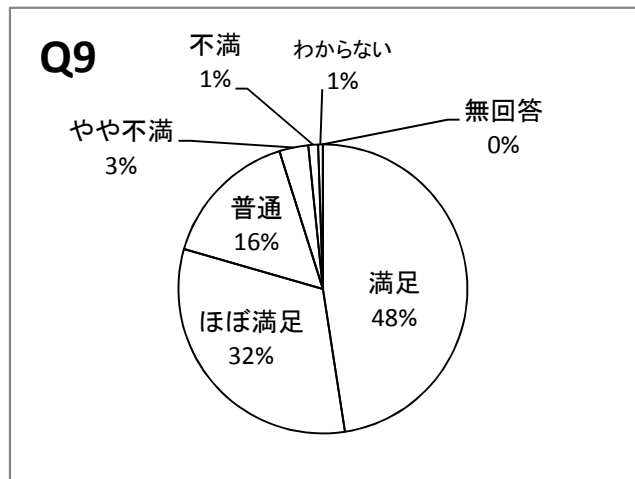
Q8.職員の介護技術に満足されていますか？

満足	64	34.6%
ほぼ満足	70	37.8%
普通	35	18.9%
やや不満	7	3.8%
不満	0	0.0%
わからない	9	4.9%
無回答	0	0.0%
		100.0%



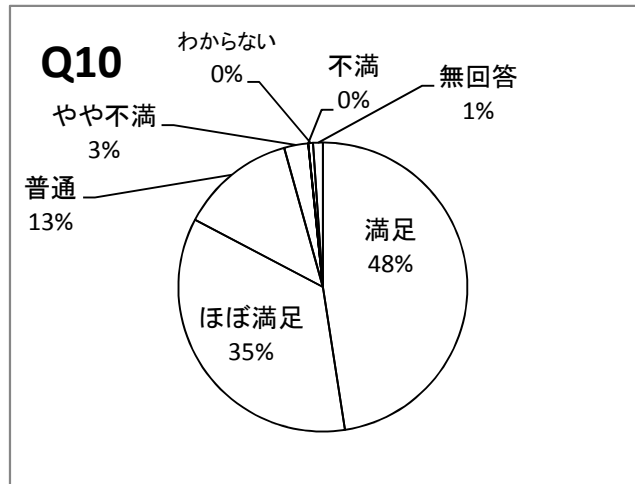
Q9.職員の対応に満足されていますか？

満足	88	47.6%
ほぼ満足	59	31.9%
普通	29	15.7%
やや不満	6	3.2%
不満	2	1.1%
わからない	1	0.5%
無回答	0	0.0%
		100.0%



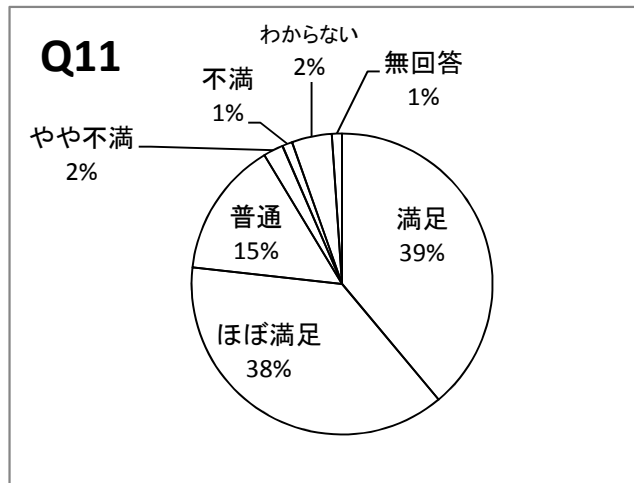
Q10.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか?

満足	88	47.6%
ほぼ満足	65	35.1%
普通	24	13.0%
やや不満	5	2.7%
不満	0	0.0%
わからない	1	0.5%
無回答	2	1.1%
100.0%		



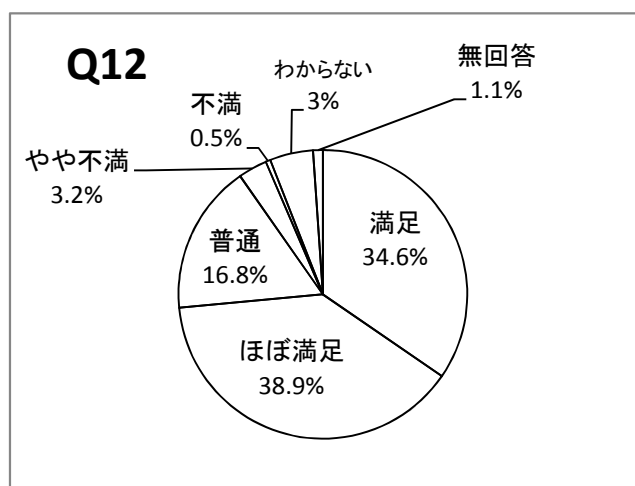
Q11.ケアプランの内容に満足されていますか?

満足	72	38.9%
ほぼ満足	70	37.8%
普通	27	14.6%
やや不満	4	2.2%
不満	2	1.1%
わからない	8	4.3%
無回答	2	1.1%
100.0%		



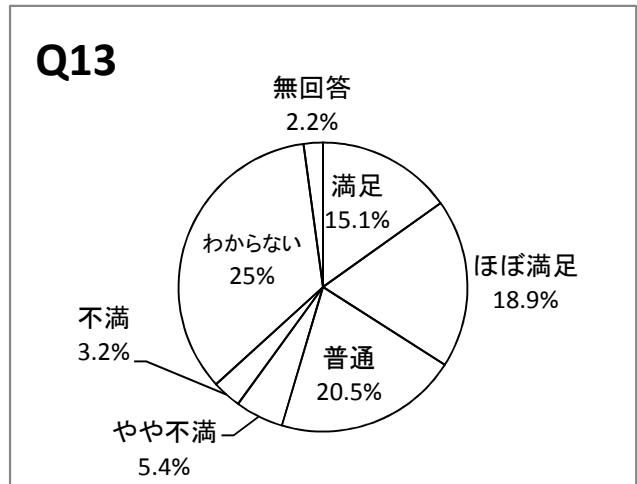
Q12.医療・看護体制について満足されていますか?

満足	64	34.6%
ほぼ満足	72	38.9%
普通	31	16.8%
やや不満	6	3.2%
不満	1	0.5%
わからない	9	4.9%
無回答	2	1.1%
100.0%		



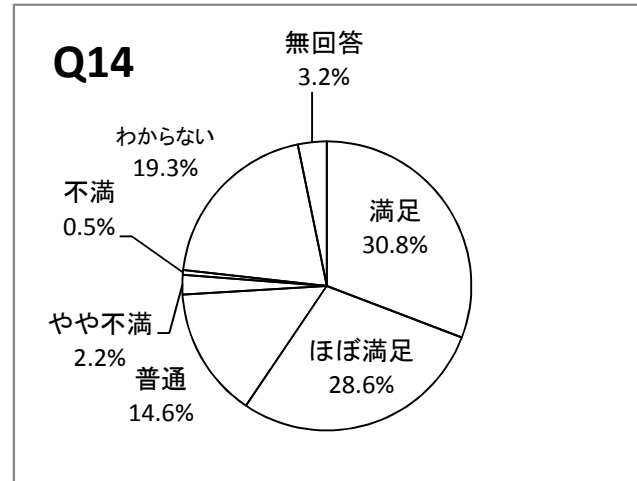
Q13.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか?

満足	28	15.1%
ほぼ満足	35	18.9%
普通	38	20.5%
やや不満	10	5.4%
不満	6	3.2%
わからない	64	34.6%
無回答	4	2.2%
		100.0%



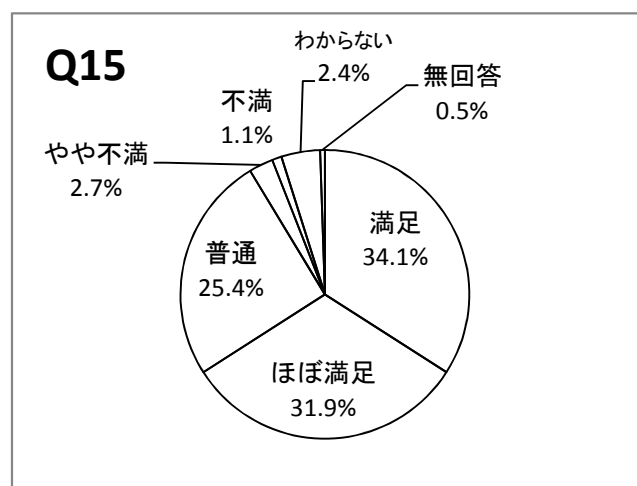
Q14.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか?

満足	57	30.8%
ほぼ満足	53	28.6%
普通	27	14.6%
やや不満	4	2.2%
不満	1	0.5%
わからない	37	20.0%
無回答	6	3.2%
		100.0%



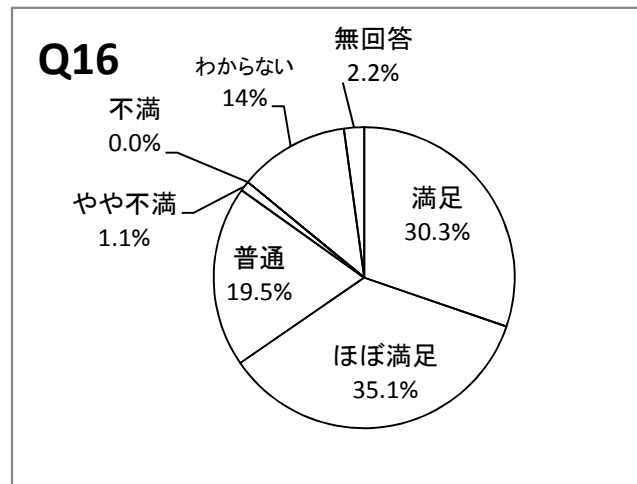
Q15.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか?

満足	63	34.1%
ほぼ満足	59	31.9%
普通	47	25.4%
やや不満	5	2.7%
不満	2	1.1%
わからない	8	4.3%
無回答	1	0.5%
		100.0%



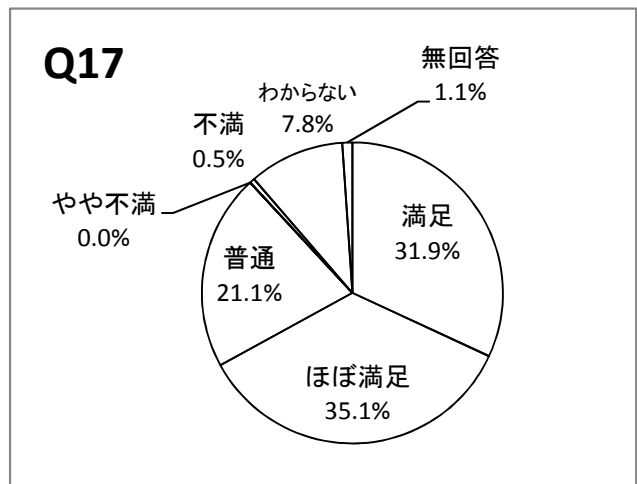
Q16.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

満足	56	30.3%
ほぼ満足	65	35.1%
普通	36	19.5%
やや不満	2	1.1%
不満	0	0.0%
わからない	22	11.9%
無回答	4	2.2%
		100.0%



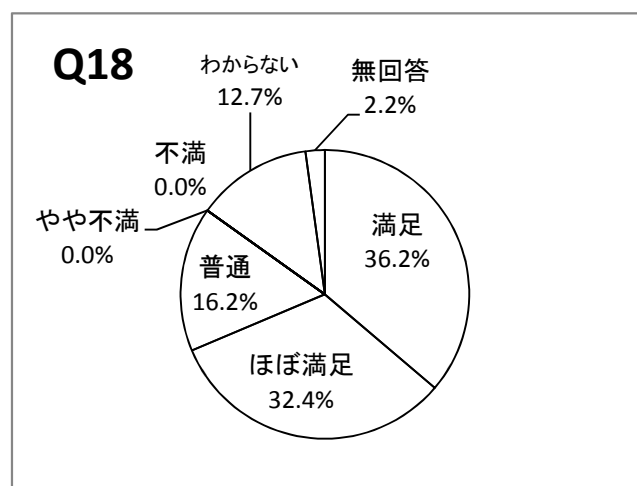
Q17.プライバシーは守られていますか？

満足	59	31.9%
ほぼ満足	65	35.1%
普通	39	21.1%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.5%
わからない	19	10.3%
無回答	2	1.1%
		100.0%



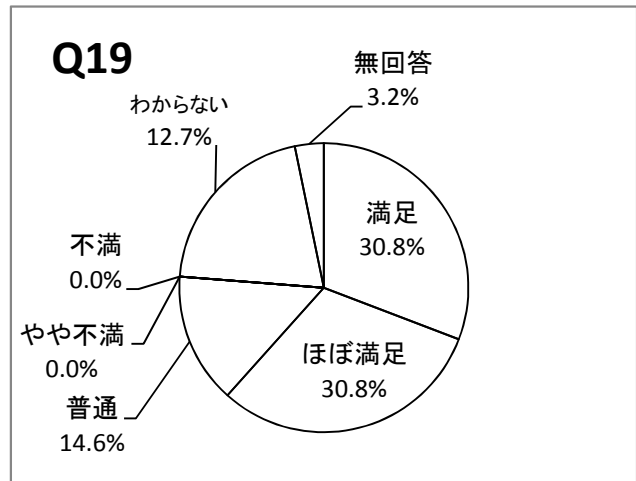
Q18.個人情報を守られていますか？

満足	67	36.2%
ほぼ満足	60	32.4%
普通	30	16.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	24	13.0%
無回答	4	2.2%
		100.0%



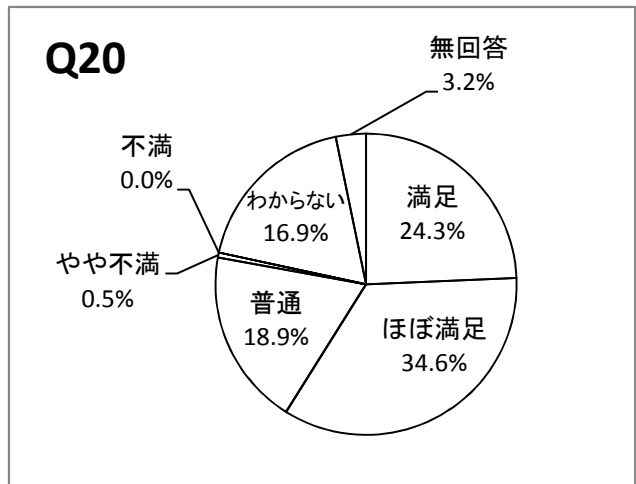
Q19.サービスについて寄せられる意見の対応について満足されていますか？  
 (年間行事と個別レクリエーション、多彩な食事サービスなど)

満足	57	30.8%
ほぼ満足	57	30.8%
普通	27	14.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	38	20.5%
無回答	6	3.2%
		100.0%



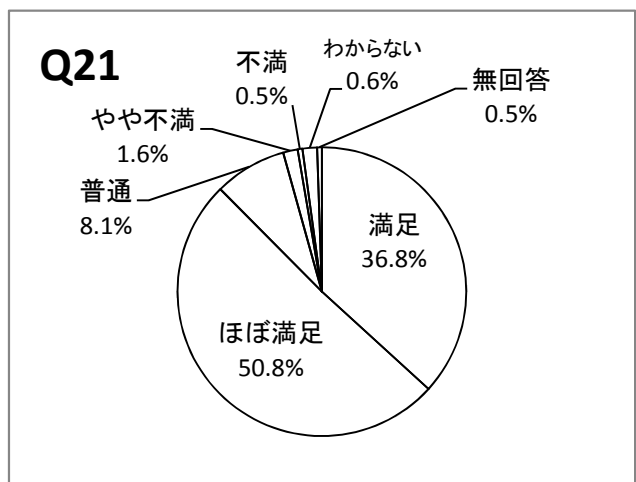
Q20.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？  
 (ホームページの開設(2012年1月より)、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

満足	45	24.3%
ほぼ満足	64	34.6%
普通	35	18.9%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
わからない	34	18.4%
無回答	6	3.2%
		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	68	36.8%
ほぼ満足	94	50.8%
普通	15	8.1%
やや不満	3	1.6%
不満	1	0.5%
わからない	3	1.6%
無回答	1	0.5%
		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	本人共々日々感謝致して居ります。
記述2	いつも親切にして頂いてありがとうございます。
記述3	いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。
記述4	現状通りで満足しております。職員、介護の方大変だと思っておりますがよろしくお願い致します。
記述5	緊急での病院移動や、その後のお心使いに大変感謝しております。ありがとうございます。
記述6	いつもありがとうございます。お陰さまで私共も安心して生活できます。これからもよろしくお願ひします。
記述7	特にございませぬ。いつも皆様に心より感謝申し上げます。
記述8	いつもお世話をかけています。今後共よろしくお願ひ致します。
記述9	住環境もよく職員さんの対応もわかりやすく満足しております。
記述10	満足している。
記述11	いつも大変お世話になっております。とても良くしていただいて満足しています。
記述12	いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願ひします。
記述13	職員の方にはよくしていただいているみたいで、助かっております。ありがとうございます。
記述14	いつもお世話になりありがとうございます。楽しくお食事させていただいています。
記述15	玄関の花が美しく季節感があり良いです。
記述16	いつもありがとうございます。担当の方が適切にされているので助っています。
記述17	おせじでは、なく、ほんとうに有難く思っております。入所の本人から、いつもよろこんでおります。
記述18	いつもお世話になりありがとうございます。これからもきめ細かな等よろしくお願ひ致します。
記述19	いつも皆様、お世話になり、ありがとうございます。落ち着いて静かな雰囲気、過させてもらい、家族一同たいへん喜んでおります。どうぞよろしくお願ひ致します。
記述20	いつも御世話になっております。自宅では出来ないような介助をして下さり、感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
記述21	いつも世話になっています。申分有りませぬがわかりませぬ。本人はなにもいいませぬので満足していると思ひます。今後共よろしくお願ひします。
記述22	いつもお世話になりありがとうございます。施設のサービス内容、職員皆様の対応、設備についても有り難く思ひます。今後とも宜しくお願ひ申し上げます。
記述23	職員の皆さんはいつも明るく、優しく接していただいて心より感謝しております。アットホームの雰囲気の中で喜んでおります。よろしくお願ひ致します。
記述24	いつもお世話になり有難うございます。大変なお仕事の中、いつも皆さん声をかけて下さり、とても良い気持ちになります。感謝しています。
記述25	訪問する度に明るく対応して下さいませぬ。こちらの要件もすぐに対応して下さいませぬ感謝してませぬ。職員の方々もどなたも一生懸命で有難く思ひます。これからも体調に気を付けて頑張りたいです。
記述26	入所させて頂き大変喜んで居ります。職員さん達の対応も良く、清潔で明るいです。ただ、レクリエーション、行事等には参加して下さらず感想は分かりかねます。総合的には満足して居ります。
記述27	職員の皆様には本当にお世話になって居ります。食事、行事等など母は満足げに話しをします。すぐ忘れてしまひますが、1時でもたのしかったと思ひれば幸せかと思ひます。たいへんだと思ひますが、よろしくお願ひします。
記述28	入所以来4年半、行き届いた温かい介護をしていただき感謝して居ります。介護にたずさわって下さる方々にの目には見えないたいへんさを思うとき、少しでも待遇面にこの感謝の気持ちが反映されますよう切に望んで居ります。
記述29	面会に出かけるといつも職員の方、ティールームの方に温かく声をかけて頂き安心して居ります。色々な行事にも参加させて頂きましたが家族も一緒に楽しむ事ができました。最近では、クラブ活動に参加した時の様子を嬉しそうに話をしてくれる姿に正直少し驚きました。職員の皆様には感謝して居ります。
記述30	職員の方が大変優しく礼儀も良く、いつも感謝して居ります。いくつかのイベントにも参加させて頂きましたが、まるで子供を学校の寮にあづけているような雰囲気になる程、温かい心使いをして頂けて居ります。臭いもなく、清潔感がある空間で、本当にこちらでお世話になる事ができて、幸せな毎日を義母に過ごさせてあげたことをうれしく思ひます。
記述31	入所後半月程で大変申し訳ありませんが未だ施設内の事を把握出来ずにお居ります。解る範囲で記入させていただきます。入所以来「家に帰ろうかな～」と口にしますので自然な形でホームに慣れる様出来るだけ面会に来させていたただきたいと思ひて居ります。フロアでは大きな毛布を洗濯して干して下さいませぬたり、乾かない洗濯物をストーブに当てたりと、とても家庭的で温かさを感じ、感謝致して居ります。

記述32	母の体重も40kg前後で安定して笑顔も多く外出で家ですぐず時も本当に元気です。このアンケートも見えない所はわからないと書きましたがほとんど満足です。私は娘なので母に愛情を持って接するのはあたりまえですが、スタッフの方の接し方も愛情を感じます。病院に行く時もありますが、その対応もきちっとして下さり状態は悪くなっていません。施設に行くとスタッフの方に「お変わりないですよ」と言われるのが一番嬉しいです。そして毎日感謝しています。今後ともよろしく願います。
記述33	ありません。
記述34	特になし。
記述35	特にありません。
記述36	今の所、特にありません。
記述37	入所して1ヶ月間がなく、何も参加していないのでわからないに○をしました。
記述38	入所して1ヶ月すぎたばかりなので参加していない部分には⑥をつけました。
記述39	Q3～Q6についてはわからないので記入をしております。
記述40	ほんのわずかな御礼は受取ってほしい。
記述41	大変精神的肉体的につらい介護という仕事に対して職員の方が十分な収入が得られんことを希望します。
記述42	職員の方々の対応の仕方が色々異なり不満に感じている。
記述43	余り、どこにも連れて行ってもらえない。食事が同じ物ばかり。
記述44	歩行訓練をもう少し行って欲しい。
記述45	Facebookで様子がわかり、安心します。母は動けないため行事に参加出来ませんが、…。部屋がモノにあふれてきたなくなると感じます。
記述46	医療面での説明を定期的にして欲しい。例、何の薬を投与しているのか等、そんな治療をしているのか等、ヘルパーに聞いても分らない。
記述47	職員さんの殆どが感じ良いこと、食事が十分過ぎるくらいで満足しています。入出金明細書をもっと間隔をせばめて欲しいです。リハビリをもっと力入れて欲しいです。
記述48	余暇活動で、カラオケの際、流行歌(年相応の)もうたえる機会があればと思います。音楽鑑賞の日があればとも思います(クラシックス、BGM、童謡集)など…。
記述49	個別リハビリの内容についてやや不満です。遠くやイベントではなく近くに外出したとえば「ひなたぼっこ」たまにあるといい。大変でしょうが…。
記述50	日中でもろうかが暗い。週に一度は利用者を外の空気にふれさせるべきではないだろうか。見まわりボランティアを増やしてはどうかと思う。
記述51	昼食後、職員が1人もおられない時がある<職員の食事時間と考えられますが>誰もが見える所に職員が、いて下さることを希望します。
記述52	春になりましたら園内を散歩をよくさせて上げてほしいです。心にも身体にもとてもいいと思います。その時は家族の方も参加出来る方が参加して下さったら、職員の方もたすかるのではないのでしょうか。
記述53	Q4.母(見舞う毎)言うのですが、風呂入浴の時、「チャッチャツとしなはれ、あんただけ面倒見てる人ちゃうで！！」って叱る係の人が居るのが怖いらしいです。
記述54	ベッド廻りの床が汚れている。(ゴミが散らかりっぱなし)衣服に尿・大便が付着している時がある。いつもお世話になり、大変有難く思っております。
記述55	居住スペースの照明がやや暗い感じがしますが、他のホームに行っても同じぐらいなのでそんなものなんでしょうね。
記述56	昨年末から年明けにかけて4Fでお世話になっている母に会いに行くと気になったのですが、言葉のきつい女性介護職員におどろきました。声も大きく、動きの不自由な被介護者にとってきついのではないかと思います。
記述57	入所者本人の施設への不満がよくよく調べると本人の物忘れによるものが多く、家族側としては申し訳なく感じる事が多いです。トイレの所にもう少し予備のパットとリハパンツ置いてほしいです。いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。
記述58	昨年は暮れから調子が悪くやっと12月末にましになりましたが、又今年に入ってうつ病がきつくなりその経過を言ってほしかったです。母はスタッフさんに自分の事を言えなくておしめの仕方もあまり分からないので良くズボンをよごした物を入れていますので少しおしえてほしいのです。
記述59	近畿大阪銀行の通帳管理をこちらでさせてほしい。残高照会を確認したい為。又は月末にでも、残高を知らせて欲しい(FAX等で)(定期的に必ず残高を報告してほしい→明細を含む)特に願います。☆システムを構築して下さい。
記述60	○廊下等に臭気を感じる事がある。○規定の人数(スタッフ数)を守ってられるとは思いますが、時々フロアに全くスタッフの姿のない時がある。○ほぼ皆さん頑張ってる下さってるのですが、中には頼りない人がおり、スタッフの元々の資質に基づいているのかもしれない。
記述61	認知症入所者様とのコミュニケーションが取れないので職員による認知症者様の管理対応を終日望み、安心して施設生活を過ごせる様をお願い致します。理学療法リハビリを行い身体機能低下の防止を望みます。食事調理法の改善(味付、硬さ等)

記述62	いつも、ありがとうございます。体調管理は大変ですが、型どおりに行うのではなく、その人の体質とみ合わせていただければと思います。難しい事ですが、高齢者にとって、排便などで失敗すると、自信をなくしたり不衛生につながります。便秘が続くと下剤を使う時も、本人の希望を聞いていただければ嬉しいです。宜しく願っています。
記述63	①直接ケアに当たられている職員の皆さんの優しさやゆったりとした感じにはいつも感謝すると同時に満足しています。ただ、電話した際の対応が、もう少し明瞭に、きびきびしたものだともっと良くなると思います。伝えたことがちゃんと伝わったか、時々不安になります。②入居者の持ち物(衣類やその他備品)にどんなものがあるのかももう少しよく把握しておいて下さると助かります。あるのに活用されていない(替えがあるのに洗濯されていない、など)…と感じることがあります。
記述64	◎施設の住環境・スタッフの方達の対応には満足・感謝しております。人手不足等ご苦労があり申し訳なく思っております。入所お願いして半年程なのでまだ判らない事があります。Q11については、くつろぐ場所、寝室が日光が入らないので不満です。カビがはえないかと思えます。部屋替え等は出来るのでしょうか。入浴が自然に出来たらと思います。これから死ぬ迄日に当たらないのかなと不安です。Q13個別リハビリについては入所の時にお願いしましたら快諾して頂けたのですが、実行して頂けているのか判りません。(息子が夕食時訪問しました。スタッフの人達が優しく感じ良いねと連絡ありました。)◎レクリエーション(歌とか体操)に認知症の人は皆さんの輪の中に入れてもらえないことが残念です。手がかかるからです。
記述65	<p>1)みなと寮が介護サービスにどこ迄踏込んでいるのかもっと知りたい。(施設の買収を検討している)とか                  2)全会員から会費を徴収するべきです。                  3)今の制度の範囲内で、よくやっていると感ずます。(介護職員の数が増えればもっと声かけが出来るのに)                  4)事ム所全体の役割が今ひとつ明確でない。介護保険制度の良くない一面ですが。                  5)介護職員の皆さんは非常によくやって居られると思いますが、一日一回は各部屋を見廻れたら良いのではないのでしょうか。肝心なことはメモを置いています(私自身は折々の目標をもっています→重要事項の範囲内。)</p> <p>介護現場の厳しい状況を報道で見聞します。                  介護従事者による川崎市の転落事故を装った殺人や、全国規模での施設内暴力、これは絶対許されるものではありません。                  名古屋の認知症徘徊事故でのJR損害賠償訴訟は「介護」がキーワードになっていました。                  全国の優良施設、また弘済院では暴力などあり得ない事と思えます。                  しかしロボットではなく感情のある人間が介護を担っている以上、暴力に繋がる危険性は全否定できません。                  「暴力を振るわない対策を取っている」絶対大丈夫、のその気持ちの緩みが問題であると考えます。慣れた(ルーティン化)非暴力の諸対策は、問題意識を持たない実施となり、かえって問題は隠れてしまい、早期発見・早期対応ができなくなるのだと思えます。                  対策パターンを変えての取り組みも必要かもしれません。                  介護者の暴力を防ぐには、介護従事者相互の監視(不信)ではなく、逆に開示が大切で業務情報は勿論、介護者の気持ち(悩み、不安)の共有化が重要であると思えます。                  介護者相互が、自身の悩み、不安を共有化することで、一人ぼっちにならず居場所を確認する事で安心感が持て、また相談し合って色々な対策も考えられるのだと思えます。(既に弘済院は実施されていることと思えます。…)</p> <p>原因は種々あるかと思えますが、とりわけ介護を担う人手不足が関係していると思えます。学校等で介護を学びいざ介護現場に就くと、過重な労働を強いられ且つ介護職の賃金が低い、と世間で認知されれば人は集まりません。                  昨今、低賃金・重労働の介護職は労働の選択肢にないのかも知れません。                  明白な超高齢化社会に進むいま、政府の抜本的改革が即時必要であるのに、全国的利用者ニーズを民間事業者の有料老人ホームで吸収し、在宅介護に政策壊変しました。                  期限のない老老介護や在宅介護を続けることは、人的にも経済的にも困難であり、これは自己責任ではなく、社会的問題そのものと思えます。であるならば政府の責任において「憲法第13条、第25条」に基づき、国が喫緊に解決すべき課題です。                  介護職員の待遇改善、地位向上を検討する出発点と思えます。税を投入したら良いと思えます。そのための消費増税だと思えます。                  公益社団法人の有料老人ホームは経費負担が多く富裕層しか利用できない。                  僅かな年金で生活してきた多くの国民者は、地方自治体や社会福祉法人が運営する特別養護老人ホームしか選択肢はない。特養入所待機者は今後急速に増え続ける。                  しかし将来、あと十年もすれば特養はなくなっているかもしれない。                  各種協議会を通じ「利用者の声」として訴え続けることが必要であると思えます。                  また国、各関係機関への要望に対するアンケートを各種協議会で実施してはどうだろうか。</p>



## 1 1. 集計結果分析

Q1.住環境について、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 76.8%の評価をいただきました。

高い評価をいただきましたが、自由記述の中で、施設内の明るさや臭気などのご指摘をいただいています。ご利用者のみなさまにできるだけ快適に過ごしていただけるよう取り組んでいきたいと思いをします。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」40.0%、「ほぼ満足」36.8%、「普通」14.6%、「やや不満」5.4%「不満」0.5%、「わからない」2.2%「無回答」0.5%

Q2.食事については、「やや不満」「不満」と回答いただいた方が増えた一方、自由記述の中で、「食事が同じ物ばかり」とのご指摘をいただいています。

当施設の献立は定期的に繰り返すサイクルメニューではなく、300種類以上の献立を用意したオリジナルメニューで行っております。ですが、キザミ食やミキサー食などの形態によっては「同じ物」と感じられる場合もあるかもしれません。食事の形態食事につきましては、施設として特に力を入れている課題ですので、より多くの方に満足いただける食事を提供できるよう引き続き努めていきたいと思いをします。また、ご家族へ向けた試食会、ホームページ、給食だより（広報誌）を通じて、毎日の食事の様子がみなさまにわかりやすく知っていただけるよう、今後も取り組みを続けていきたいと思いをします。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」27.6%、「ほぼ満足」31.9%、「普通」18.4%、「やや不満」2.7%「不満」2.7%、「わからない」15.7%「無回答」1.1%

Q3.食事イベントについて、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 58.9%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。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をします。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誌などの充実を図っていききたいと思いをします。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」30.8%、「ほぼ満足」28.1%、「普通」10.8%、「やや不満」1.1%「不満」0.0%、「わからない」25.4%「無回答」3.8%

Q4.入浴については「満足」「ほぼ満足」を合わせて 47.6%の評価をいただきました。

入浴の際は、ご利用者お一人につき職員一人以上が付き添い、それぞれのペースに合わせた介助を行っています。リラックスし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いをします。

また、「わからない」は 27.0%の回答がありました。評価が出来ないご家族もたくさんおられると思いをしますので、入浴のついでの見学や説明も検討していききたいと思いをします。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」22.2%、「ほぼ満足」25.4%、「普通」18.4%、「やや不満」3.8%「不満」1.6%、「わからない」27.0%「無回答」1.6%

Q5.余暇活動については、38.0%の方に「満足」「ほぼ満足」の評価をいただいておりますが、他項目に比べ低い評価になっています。

余暇活動についてはボランティアの方々の協力を得て各種のクラブ活動を行っています。また、個別のレクリエーションの他に、施設内の喫茶スペースで過ごしていただいたり、弘済院の敷地内の散歩なども行っています。出来る限りたくさんのご利用者に楽しんでいただけるように配慮していきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」16.8%、「ほぼ満足」21.2%、「普通」19.5%、「やや不満」4.3%「不満」0.0%、「わからない」34.1%「無回答」4.3%

Q6.行事について「満足」「ほぼ満足」と合わせて63.0%の評価をいただきました。

28年度においても、ご利用者のみなさまに喜んでいただける、ご家族の皆様も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っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」33.5%、「ほぼ満足」29.5%、「普通」9.7%、「やや不満」1.1%「不満」0.0%、「わからない」22.2%「無回答」3.8%

Q7.言葉遣い、態度について「満足」「ほぼ満足」を合わせて81.1%という、前回に引き続き高い評価をいただき大変嬉しく思います。しかし一方で、自由記述の中でご指摘を頂いている部分もあります。職員一人ひとりが自覚を持って行動できるよう、今後も指導していきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」44.3%、「ほぼ満足」36.8%、「普通」15.7%、「やや不満」1.6%「不満」0.0%、「わからない」1.1%「無回答」0.5%

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ています。

技術力定着のため介護プロフェッショナルキャリア段位制度を取り入れていることや、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。研修会の開催や外部研修への参加に力を入れ、職員の介護技術のレベルアップに努めることで、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っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」34.6%、「ほぼ満足」37.8%、「普通」18.9%、「やや不満」3.8%「不満」0.0%、「わからない」4.9%「無回答」0.0%

Q9.職員の対応について「満足」「ほぼ満足」併せて79.5%の評価を頂きました。

Q7の言葉遣い、態度と同様に、この結果に満足することなく、ご利用者・ご家族の方に不快な思いをさせることがないように、今後も引き続き丁寧な対応を心掛けていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」47.6%、「ほぼ満足」31.9%、「普通」15.7%、「やや不満」3.2%「不満」1.1%、「わからない」0.5%「無回答」0.0%

Q10.施設に連絡、訪問された際の対応について、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、常にご家族の皆様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。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」47.6%、「ほぼ満足」35.1%、「普通」13.0%、「やや不満」2.7%「不満」0.0%、「わからない」0.5%「無回答」1.1%

Q11.ケアプランの内容について「満足」「ほぼ満足」を合わせて76.7%の評価をいただきました。

今後も、ご利用者に快適に過ごしていただけるよう、多職種で連携をとりながら、よりよいプラン作成に取り組んでいきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」38.9%、「ほぼ満足」37.8%、「普通」14.6%、「やや不満」2.2%「不満」1.1%、「わからない」4.3%「無回答」1.1%

Q12.医療体制について「満足」「ほぼ満足」合わせて73.5%というこちらも高い評価をいただきました。

診療所医師を中心に、土日祝日は看護師が出勤しています。医療面についてのご相談がありましたら看護師からご説明もさせていただきますので、お気軽にお声をかけて下さい。体調不良などがみられた際は迅速に対応しており、夜間帯も看護師に常に連絡を取れるオンコール体制をしいています。今後もご利用者に医療面でも安心して生活していただけるよう、引き続き対応してまいります。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」34.6%、「ほぼ満足」38.9%、「普通」16.8%、「やや不満」3.2%「不満」0.5%、「わからない」4.9%「無回答」1.1%

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、ご利用者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。普段の生活の中でご利用者が楽しみながら身体機能を維持できるような幅広い対応を行っていきたくと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」15.1%、「ほぼ満足」18.9%、「普通」20.5%、「やや不満」5.4%「不満」3.2%、「わからない」34.6%「無回答」2.2%

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います。

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。ご家族の方も非常に心配なさると思っておりますので、適切な対応ができるように今後もより一層気を付けていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」30.8%、「ほぼ満足」28.6%、「普通」14.6%、「やや不満」2.2%「不満」0.5%、「わからない」20.0%「無回答」3.2%

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 66.0%の評価をいただきました。

施設やご利用者に対し、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。それらを共に解決していくためにも、ご家族のみなさまとの信頼関係の構築に努め、どの職員に対しても気軽に声をかけられる雰囲気作りを行っていきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」34.1%、「ほぼ満足」31.9%、「普通」25.4%、「やや不満」2.7%「不満」1.1%、「わからない」4.3%「無回答」0.5%

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 65.4%の評価をいただきました。

自由記述の中でも様々なご意見などをいただきました。施設へのご意見などは直接、もしくは各階設置のご意見箱でも受け付けております。いただいたご意見には適切な対応を行い、今後も快適な生活を送っていただけるように、満足度を高める取り組みに努めていきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」30.3%、「ほぼ満足」35.1%、「普通」19.5%、「やや不満」1.1%「不満」0.0%、「わからない」11.9%「無回答」2.2%

Q17.プライバシーの保護について「満足」「ほぼ満足」合わせて 67.0%の評価をいただきました。

プライバシーの保護はご利用者の人権に関わる非常に大切なことです。日常の介護においても最大限尊重していけるよう今後も引き続き取り組んでいきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」31.9%、「ほぼ満足」35.1%、「普通」21.1%、「やや不満」0.0%「不満」0.5%、「わからない」10.3%「無回答」1.1%

Q18.個人情報の保護について「満足」「ほぼ満足」合わせて 68.6%の評価をいただきました。

ご利用者の個人情報の保護及び情報公開を行う中で、セキュリティに十分に留意し、日常の介護現場で意識していけるような研修などの取り組みを継続し、厳重に個人情報の取り扱いを行っていきたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」36.2%、「ほぼ満足」32.4%、「普通」16.2%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」13.0%「無回答」2.2%

Q19.前回はサービス改善の取り組みに関してという項目でしたが、今回はサービスについて寄せられる意見の対応について、という表記に変えさせていただきました。「満足」「ほぼ満足」合わせて 61.6%の評価をいただきました。

昨年度末に第三者評価を受審したことをきっかけに、今年度よりサービス改善委員会も発足しましたが、まだまだ至らないところもある状況だと思っています。みなさまのご意見やご協力をいただきながら、より良い施設作りをご利用者・ご家族の方と共に進めていけたらと思っています。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」30.8%、「ほぼ満足」30.8%、「普通」14.6%、「やや不満」0.0%「不満」0.0%、「わからない」20.5%「無回答」3.2%

## 〈平成 27 年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

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」のご意見が多く寄せられる中、「わからない」との回答が18.4%と前回より多くいただいています。

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誌で情報を発信する取り組みに力を入れています。透明性のある事情運営、サービスの質の向上はもちろん、どのご家族の方にもわかりやすく施設の雰囲気を感じていただける情報公開を目指し、今後も積極的に取り組んでいきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」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%

【今回結果】「満足」24.3%、「ほぼ満足」34.6%、「普通」18.9%、「やや不満」0.5%「不満」0.0%、「わからない」18.4%「無回答」3.2%

Q21.総合的な満足度として「満足」「ほぼ満足」との回答が、前回の高評価を上回る87.6%もいただいたことを非常に嬉しく思ひます。

みなさま様々な思ひを抱かれていますと思ひます。この結果に甘んじることなく、さらなる安心、安全に努め、ご利用者・ご家族の皆さまに満足していただけるようこれからも一層取り組んでいきたいと思ひます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」36.8%、「ほぼ満足」50.8%、「普通」8.1%、「やや不満」1.6%「不満」0.5%、「わからない」1.6%「無回答」0.5%

〈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。

今回は特にベッド廻り、廊下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たいと思っております。至らない点がございましたら個別にご相談いただくと幸いです。

(職員の対応について)

職員の対応について、「職員によって差がある」「言葉がきつい」など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。

高齢者虐待に繋がるような不適切なケアは常に起こりえるため、当施設では早期に芽を摘むよう積極的に取り組んでおります。言葉遣いなどにつきまして、もしそれが利用者の方が恐怖心を持っているのであれば、ケアマネジャーか事務所にご相談下さい。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)

臭いが気になる、持ち物を把握しておいて欲しい、衣類が汚れているなどのご指摘をいただきました。特に、散歩を増やして欲しいとのご要望を多くいただきました。至らなかった点につきましてお詫び申し上げます。ご利用者のみなさまに快適に過ごしていただけるよう、更に当施設の生活を楽しんでいただけるよう、職員一人ひとりが心がけケアを行っていきけるよう気をつけていきたいと思っております。

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っております。ケアの事で何かありましたら介護職員かケアマネジャーにご相談ください。

(居住環境について)

居住スペースの照明がやや暗い、居室に日光が入らないという施設内の明るさについて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。施設の構造上、光熱水費のコストが高くかかるため節電に取り組んでいます。生活に支障のない程度の節電に努めていますが、お困りになる事がありましたら職員へご相談く

ださい。また、部屋替えのご希望がありましたら検討させていただきますので介護職員か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54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)、その経緯で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)に報告するシステムを構築しています。

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。また、施設へお越しいただいた際に事務所でお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。

(介護職員の人員配置の件について)

フロアや食堂で職員を見かけない事がある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。原則1人は食堂にして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名に対して介護職員(看護師含む)1名の割合で配置しており、基準以上の職員配置を行っています。

特別養護老人ホームは運営の制度上、収入に上限のある福祉施設であり(施設の収入である介護報酬は入所定員により上限が決まっており、それ以上の収入を得る事は出来ません)、収入に上限がある限り人件費に割ける予算にも上限があるため、これ以上の手厚い人員配置を行うには国の基準が変更されない限り難しいと考えています。(平成25年度における全国の特別養護老人ホームの収益率は全国平均で4.3%となっています。100人以上の定員の施設では収益率の全国平均は6.0%となっています。当施設は4.5%です)

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)意欲の高い介護職員を採用できるよう出来る限りの努力を行っているつもりです。

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

〈平成27年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

事務所にいる職員についてご意見もいただいております。事務所には、ケアマネジャー、管理栄養士、生活相談員、事務員という様々な職種の職員が在籍しており、それぞれの役割に努めております。

(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。

入所時に交わっております、写真掲載同意書に沿って対応していますが、さらに皆様に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。

(施設の買収と会費について)

弘済院の民間移管という課題がある中で、ご関心をお持ちの方も少なくないと思います。法人としては施設の買い取りは考えておりません。大阪市との連携の中で、みなと寮が継続的に運営をしていきたいと考えております。

会費の徴収という部分につきましては、現在家族会の役員会で検討しておりますので、それに従いたいと考えております。



## 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5年が経ち、満足度アンケートの実施も第5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5回目のアンケートと第4回目のアンケートの満足度を比較すると、以下のようにになりました。

※前回との満足度の比較について

3%以内の上昇	9項目	3%以内の下降	2項目
3～5%の上昇	1項目	3～5%の下降	5項目
5～10%の上昇	0項目	5～10%の下降	2項目
10%以上の上昇	1項目	10%以上の下降	1項目

前回のアンケートの満足度と今回のアンケートでの満足度を比較してみると、満足度が下がった項目が10つ、上がった項目が11つと、満足度の上昇した項目が下がった項目の数を上回りましたが、総合的には1.2ポイント下がっております。

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が、今回5回目は4回目と比較すると厳しい結果となりました。まだまだ至らぬところも多いと思いますが、その中でも5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6年目となりました。引き続き1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。

〈平成27年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

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・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・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。

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・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？

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、平成 27 年 3 月 17 日(木)までに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、次回のなごみ会（家族会）総会でご報告いたします。
- また、弘済院第1特別養護老人ホームのホームページ上でも公表いたします。

