

# 第6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	14 ページ
家族満足度アンケート 概要	18 ページ
〃 集計結果	20 ページ
〃 結果分析・総括	30 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	38 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29年4月23日

## 大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム 第6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6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6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っております。

### 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29年2月13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29年2月13日～平成29年2月28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ージャー7名、栄養士2名であり、担当フロアの職員が聞き取りを行うと、ご利用者の方が本音を伝えづらいと思われることから、担当以外のフロアを受け持って調査を行いました。

### 6. アンケート実施の基本方針

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

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

#### 7. 利用者アンケート実施の際の内部規定について

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

##### ◆ご利用者の方への説明

アンケート前にご利用者の方へ以下の5点を説明の上、アンケートに回収する意思があるかどうかの確認をとる。

- ①このアンケートは現状を調査しサービスの質の改善につなげるために行います。
- ②無記名で回答していただくため、回答者が特定されることはありません。
- ③回答は集計・分析し、結果を公表します。
- ④自由記述の欄も公表となりますが、個人が特定されかねない文章は編集し、個人が特定されないよう配慮を行います。
- ⑤アンケートへ回答したこと、またその内容によって不利益を被ることは一切ありません。

◆ご利用者に回答の意思がある場合、自筆記載(一人きりの場所で回答を記入する)か、代理記載(職員が聞き取りを行い代筆する)か、回答方法を選んでいただく。

◆ご利用者に回答の意思がない場合、意思表示が困難な場合、意思表示を読み取るのが限りなく困難な場合は無回答(無効)とする。

##### ◆アンケートの実施手順(自筆回答のご利用者)

ご利用者へアンケート用紙と封筒、筆記用具、糊を渡し、アンケートへの記載が終わった頃回収に来る旨伝える。アンケートは封筒に入れてご利用者の手で封をしていただいた状態で受け取る。受け取ったアンケートは事務所の回収箱へ入れる。

##### ◆アンケートの実施手順(代理記載のご利用者)

代理記載する職員の職種・氏名を伝える。

1問ずつ質問文を読み上げ、回答を代筆する。その際、アンケート用紙に書かれている文章以外は極力話さず、特定の回答への誘導が疑われるような会話は行わない。

質問に対して選択肢への明確な意思表示がない場合は、「無回答」と記入する。

回答の終わったアンケート用紙は封筒に入れて封をし、事務所の回収箱へ入れる。

##### ◆職員の守秘義務

調査者はご利用者のアンケート内容はもちろんのこと、アンケートに回答したかどうかについても他言してはならない。また、調査者以外の職員はご利用者へ、アンケートに回答したかどうか若しくはその内容について尋ねてはならない。

## 〈平成28年度 利用者満足度アンケート概要〉

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	250
回収数	250
無効回収数	120
有効回収数	130
有効回収率	52.0%

調査者が配布及び回収を行ったため、配布数と回収数が同数となっています。ただし回収数の中に全項目無回答(無効)のアンケートが多数含まれていたため、有効回収率は52.0%となりました。

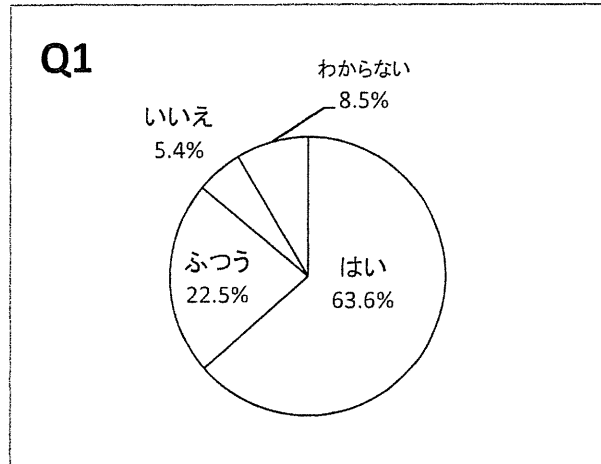
### 9. アンケート集計結果 ※次ページより

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

## 平成28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	82	63.6%
2	ふつう	29	22.5%
3	いいえ	7	5.4%
4	わからない	11	8.5%
有効回答数		129	100.0%
7	無回答	121	48.4%



※(「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	こんで充分。
記述2	よろしいわ。窓もあるし。
記述3	いいです。景色もいいし。
記述4	いいけど、物がなくなる。
記述5	個室で落ち着いて過ごしている。
記述6	緑が一杯で気に入っている。1階のなごみもよく行くが楽しい。自由に過ごせる。
記述7	個室でゆっくりできる。
記述8	いい人ばかりで楽しい。
記述9	ちょうどいいです。
記述10	娘が部屋に色々置いてくれている。
記述11	ここに来てからだいぶ慣れてきました。
記述12	食堂に近くとてもいいです。
記述13	明るくて落ち着ける。
記述14	きれいにしてくれます。よく寝れます。
記述15	シーツも交換してくれて、きれいにしてくれます。
記述16	前は4人部屋でしたが、個室になりました。きがねがないです。
記述17	問題ありません。

※(「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	快適でない。
記述2	夜なかなか寝られない。
記述3	AさんとBさんわたしにむかってえらそうに言っている私のことをAさんがあほとかばかとか言った。
記述4	少し落ちつかないところがある。
記述5	物がよくなる。

その他

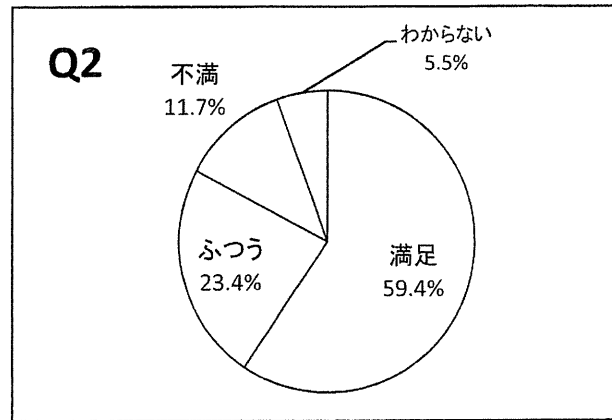
記述1	まあまあです。
記述2	特にないが、ふつうです。
記述3	朝日が差し込むのが嫌で部屋を替わりたい。
記述4	こんなもんです。
記述5	こんなものでしょう。少し淋しい。
記述6	せまい。
記述7	あたえられた部屋なので…

〈平成28年度 利用者満足度アンケート集計結果〉

Q2.毎日の食事の内容に満足されていますか？

1	満足	76	59.4%
2	ふつう	30	23.4%
3	不満	15	11.7%
4	わからない	7	5.5%
有効回答数		128	100.0%

7	無回答	122	48.8%
---	-----	-----	-------



※(「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	おいしいよ。そやけど、私あんまり食べられへんねん。ちょっと残すねん。
記述2	おいしいです。
記述3	満足せな仕様がない。
記述4	食事がよくすすむ。
記述5	入れ歯が調整できてなく、お粥なので普通のご飯が食べたい。
記述6	おいしく頂いている。
記述7	魚が好きでとてもおいしい。
記述8	量が多いが、この食事はおいしい。
記述9	朝食が特に美味しい。朝、職員さんがいれてくれる紅茶が好きです。
記述10	朝のパン食が好きです。
記述11	油っこい物は困ります。
記述12	何をいただいてもおいしいです。
記述13	チャーハン、オムライスが食べたい。
記述14	ぶた肉が嫌いです。
記述15	肉が好き。
記述16	残したことはないです。おいしいです。
記述17	何でも美味しいです。
記述18	ご飯が美味しい。いいお米を出してくれてる。
記述19	バランスが良い。便秘したことがない。
記述20	とうがらしがいやだ。からいのがいや。
記述21	朝ごはんが冷たい。みそ汁がまずい。
記述22	今まで形がない食べ物だったが、形がある物が食べれる様になった。
記述23	お米がおいしいです。

※(「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	あんまりおいしいない。
記述2	お粥なので早く普通食になりたい。
記述3	汁物が嫌い。
記述4	好きな物を選べないから。
記述5	うす味なので口に合わない。
記述6	味つけが口に合わない。
記述7	減塩なので仕方がないですが、味つけがうすく口に合わないです。
記述8	おいしくない。

その他

記述1	ご飯が足りない。
記述2	体調が悪く、あまり食べたくない。野菜が好き。
記述3	どことなくしんどく食欲がない。
記述4	肉が好きだが、あまり出ないような感じがする。魚が嫌いなので、その時は味噌汁で食べる。
記述5	麺が好きだが、少し冷めている。
記述6	全部は食べない。量が多い。
記述7	お肉がおいしい。

〈平成28年度 利用者満足度アンケート集計結果〉

記述8	毎日同じような味付け。お魚が多い。多くの人がいるからあまり贅沢は言えない。
記述9	胃痙。
記述10	特に問題ない。
記述11	美味しく、いつも全部食べています。
記述12	かやくご飯、バラ寿司をもっと出してほしい。
記述13	やさいがもうすこしほしいです。
記述14	時々、味つけが口に合わない時がある。
記述15	野菜が硬い。

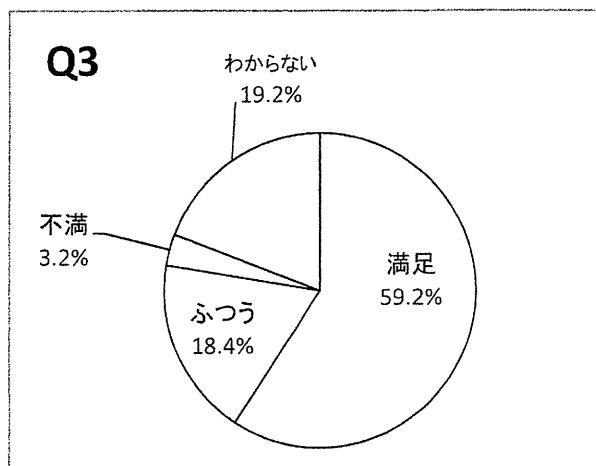
Q3.特別食や食事イベントに満足されていますか？

(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	74	59.2%
2	ふつう	23	18.4%
3	不満	4	3.2%
4	わからない	24	19.2%
有効回答数		125	100.0%

7	無回答	125	50.0%
---	-----	-----	-------



※「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	料理大好きやねん。
記述2	マグロがいい。
記述3	お魚が美味しいです。
記述4	麺類が楽しみ。
記述5	天ぷら、お刺身を美味しく頂いている。
記述6	魚がおいしい。
記述7	お刺身がとてもおいしい。
記述8	うれしい。
記述9	嫌でもないけど楽しくもない。食べるのものもまあまあ。
記述10	息子がメロンやプリンを持って来てくれ、なごみ喫茶で食べるのが楽しみ。
記述11	何でもおいしくいただいています。
記述12	楽しんでいます。今のままでいいです。
記述13	ちらし寿司がおいしかった。
記述14	何でもおいしく食べてます。
記述15	まぐろの解体ショーがおもしろかった。楽しみです。
記述16	誕生日の食事がおいしかった。
記述17	まぐろがおいしかった。その日のみそ汁がとてもおいしかったです。
記述18	美味しいです。
記述19	お好み焼き、たこ焼をしてほしい。
記述20	何でも全ておいしいです。
記述21	美味しくいただいています。
記述22	魚料理をもっと出してほしい。美味しいです。
記述23	マグロの解体ショー
記述24	全部おいしくいただいています。
記述25	お好み焼大好きです。
記述26	楽しんでいます。

〈平成28年度 利用者満足度アンケート集計結果〉

※(「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	好き嫌いが多く、口に合わない。
記述2	いない。

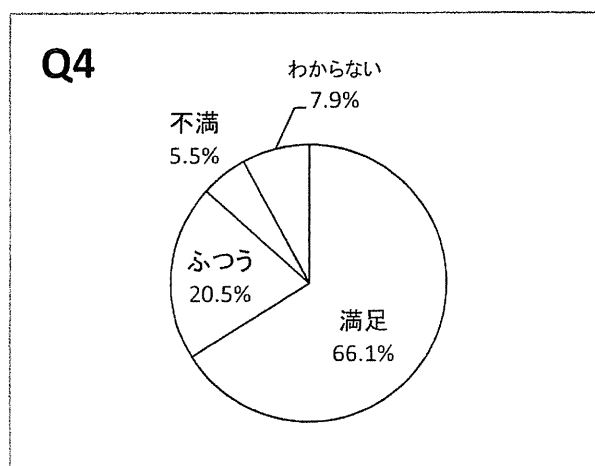
その他

記述1	眼が悪いから見いへんねん。
記述2	フライの盛り合わせが好きで美味しい。
記述3	胃痙。
記述4	天ぷらが好きです。

Q4.お風呂に満足されていますか？

1	満足	84	66.1%
2	ふつう	26	20.5%
3	不満	7	5.5%
4	わからない	10	7.9%
有効回答数		127	100.0%

7	無回答	123	49.2%
---	-----	-----	-------



※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	ありがたい。
記述2	気持ちええよ。
記述3	よろしいで親切。
記述4	ゆっくりできている。
記述5	ゆっくり入浴できる。
記述6	今のままでよい。
記述7	前の施設では浴槽に浸かれなかったが、今はゆっくり入れる。
記述8	思うようにしてくれる。希望を聞いてくれる。
記述9	ちゃんといつもしてくれます。
記述10	お風呂は好き。特に熱い風呂が好き。
記述11	気持ちよく入っています。
記述12	声かけもよくしてくれる。
記述13	ちょっと熱いけど、入れてもらうから仕方ない。
記述14	介助する方が優しい。
記述15	介護する人が親切。
記述16	世界一だ。
記述17	ていねいに入れてくれます。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	満足できないね。
記述2	職員がさわがしいので静かにゆっくり入りたい。急がせるのが嫌。頭を洗っていると同時に体を雑に洗われる事がある。

その他

記述1	今のままでいいです。
記述2	お風呂が好きだが、浴槽が浅い。もっと肩まで浸かりたい。
記述3	忙しい。もう少しゆっくりできてもいいと思う。
記述4	もっと入りたい。入れない時は、自分で体を拭いている。
記述5	強制的、調子わるい時は入りたくないのに。

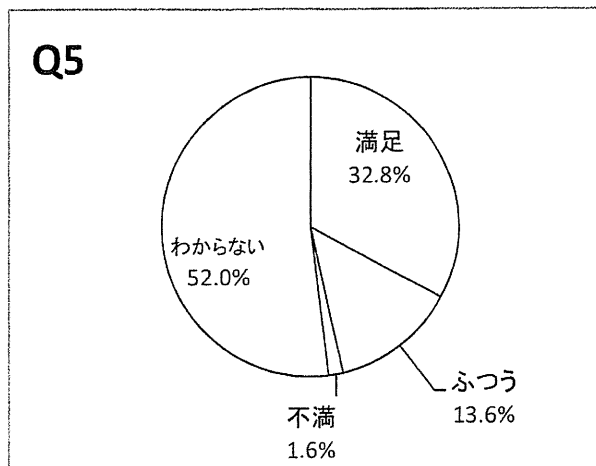


〈平成28年度 利用者満足度アンケート集計結果〉

記述6	毎日入りたい。
記述7	のびやかなもっとひろい風呂がほしいです。
記述8	回数が少ない。

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	41	32.8%
2	ふつう	17	13.6%
3	不満	2	1.6%
4	わからない	65	52.0%
有効回答数		125	100.0%
7	無回答	125	50.0%



※「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	生花大好き。
記述2	お風呂の日と重なると辛い。
記述3	楽しく参加しています。
記述4	音楽クラブが好き。
記述5	お花クラブを楽しんでいます。
記述6	生花、書道を楽しんでいる。
記述7	書道、生花楽しい。
記述8	書道、お花クラブが楽しい。籠造り(竹)をしたい。
記述9	生花、塗り絵に参加し、楽しんでいる。
記述10	お花が楽しい。
記述11	映画。
記述12	色々なクラブに参加し、楽しんでいる。手芸クラブが一番楽しい。
記述13	習字を楽しんでいます。
記述14	仲間に入れて頂くだけでもうれしいです。
記述15	生け花に参加。楽しんでいます。
記述16	書道が好きで参加しています。
記述17	音楽好き。
記述18	音楽は楽しい。
記述19	音楽クラブを楽しんでいる。

※「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	幼稚園なみでうんざりする。
-----	---------------

その他

記述1	まだ参加していないが、行ってみたい。
記述2	参加してない。自分の事をするのが、精一杯。
記述3	生花クラブに参加したい。書道は以前は行っていたが、今はもう参加していない。
記述4	もう92歳なので、何もやる気がない。
記述5	ここ最近行ってないので、音楽クラブには行く。編み物は好き。
記述6	行ってないのでわかりません。
記述7	いつも断っているけど参加してみたい。
記述8	参加していない。

〈平成28年度 利用者満足度アンケート集計結果〉

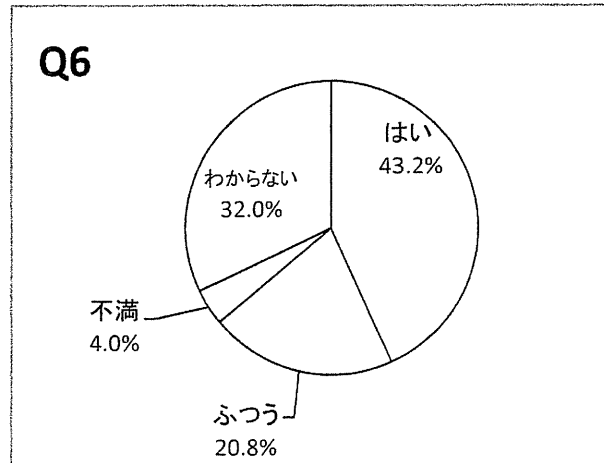
記述9	生花が楽しい。いろいろ参加してみたい。
記述10	行ってない。
記述11	足が痛く、トイレ近いから不参加が多い。
記述12	聞きに来ないから行ってない。習字がしたい。
記述13	行ってません。
記述14	参加していません。
記述15	車椅子なので遠慮してしまいます。
記述16	疲れるから行きたくない。
記述17	時々不満。思うようにしてくれない時。

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	54	43.2%
2	ふつう	26	20.8%
3	不満	5	4.0%
4	わからない	40	32.0%
有効回答数		125	100.0%

7	無回答	125	50.0%
---	-----	-----	-------



※「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	よく参加し、楽しんでます。
記述2	楽しく参加しています。
記述3	ゲームが楽しい。
記述4	楽しい。
記述5	ちゃんとしてもらえるからいい。
記述6	秋祭りがええ。
記述7	連れて行ってもらい、楽しんでいる。
記述8	参加すると楽しい。
記述9	皆様とおいしいものを食べておしゃべりする時間がいいです。
記述10	楽しんでいると思いますが、忘れてます。
記述11	覚えていません。
記述12	いつも楽しみにしています。
記述13	楽しみにしています。大好きです。
記述14	楽しく参加しています。
記述15	時々、してくれると刺激になっていいです。
記述16	楽しみです。
記述17	全部参加したい。
記述18	秋祭りが好き。
記述19	夏祭りが楽しかった。
記述20	行ってない。
記述21	楽しんでます。
記述22	誘導する時もっとじゃょうずにすればいいのに...

※「不満」と答えた場合なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	あまり楽しくない。
記述2	もっとほしいです。

〈平成28年度 利用者満足度アンケート集計結果〉

記述3 行きたくても行けない。

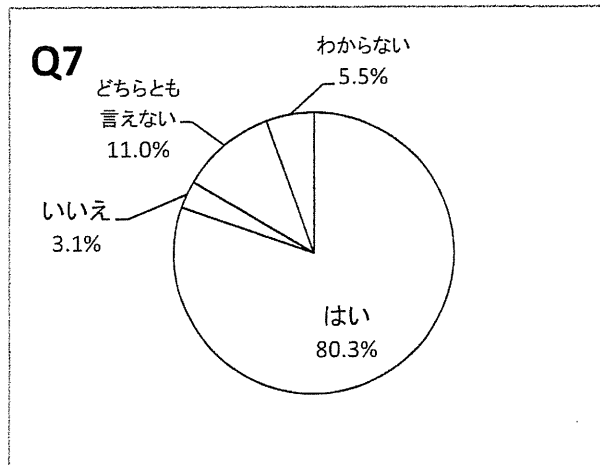
その他

記述1	歌が楽しい。手品とか。
記述2	するのは大変やと思う。
記述3	あまり興味がない。
記述4	難しい。よいのはよい。
記述5	まだあまり参加していないが、参加したい。
記述6	あつたら行ってもいい。
記述7	いろいろ連れて行ってほしい。
記述8	色々な行事がたくさんあって、楽しませてもらってます。
記述9	あまり参加しない。
記述10	毎月、同じことばかりなので、行事は楽しみです。
記述11	自分の意志であまり参加していない。
記述12	参加してみたいです。
記述13	行く暇ない。

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	102	80.3%
2	いいえ	4	3.1%
3	どちらとも言えない	14	11.0%
4	わからない	7	5.5%
有効回答数		127	100.0%

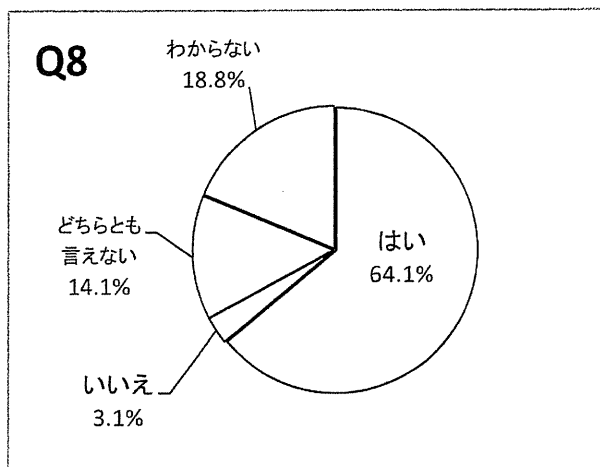
7	無回答	123	49.2%
---	-----	-----	-------



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

1	はい	82	64.1%
2	いいえ	4	3.1%
3	どちらとも言えない	18	14.1%
4	わからない	24	18.8%
有効回答数		128	100.0%

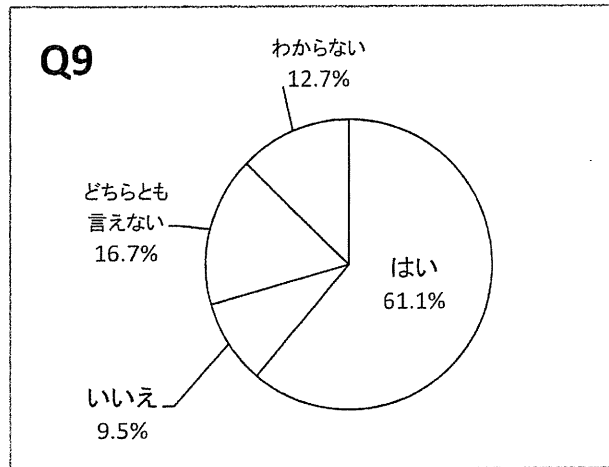
7	無回答	122	48.8%
---	-----	-----	-------



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	77	61.1%
2	いいえ	12	9.5%
3	どちらとも言えない	21	16.7%
4	わからない	16	12.7%
有効回答数		126	100.0%

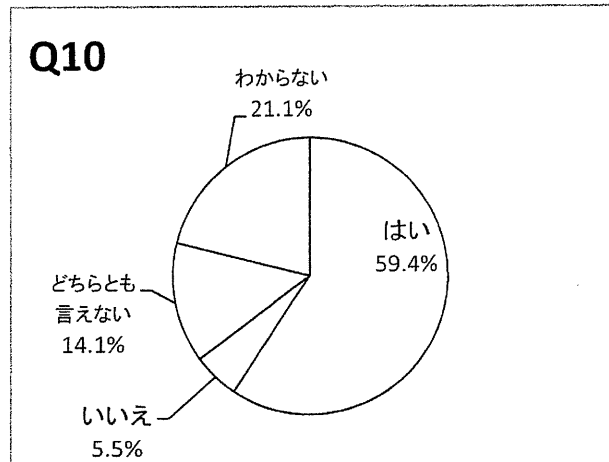
7	無回答	124	49.6%
---	-----	-----	-------



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	76	59.4%
2	いいえ	7	5.5%
3	どちらとも言えない	18	14.1%
4	わからない	27	21.1%
有効回答数		128	100.0%

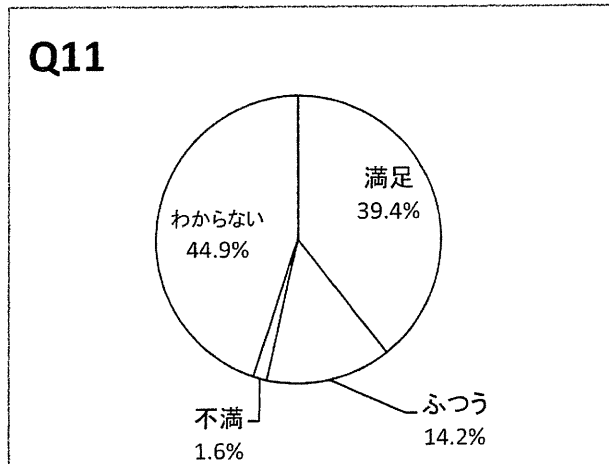
7	無回答	122	48.8%
---	-----	-----	-------



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？

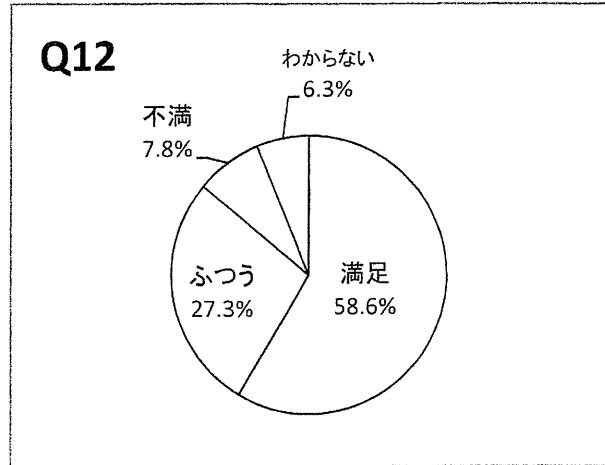
1	満足	50	39.4%
2	ふつう	18	14.2%
3	不満	2	1.6%
4	わからない	57	44.9%
有効回答数		127	100.0%

7	無回答	123	49.2%
---	-----	-----	-------



Q12.施設での生活に満足されていますか？

1	満足	75	58.6%
2	ふつう	35	27.3%
3	不満	10	7.8%
4	わからない	8	6.3%
有効回答数		128	100.0%
7	無回答	122	48.8%



〈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	高齢ですので、今後ともよろしく。
記述2	家に帰りたい。
記述3	足のリハビリをして欲しい。歩けるようになりたい。
記述4	特に意見はないし、困っていることもない。
記述5	職員の人が編み物の道具を持ってきてくれたり、気遣ってくれる。
記述6	静かでいい施設です。
記述7	みんな一生懸命やってると思う。よく睡眠をとることが大切だと職員さんに言っている。
記述8	特になし。みんなきちんとしてくれる。以前いた職員さんがよくしてくれた。
記述9	ここ最近、食欲がなく体調が悪い状況です。そんな中、職員の人が「何か持ってこようか。」「何か欲しい物は。」と聞いてくれ気遣ってくれる。
記述10	外食でうなぎがおいしかった。また行けたらうれしいです。
記述11	来てからまだ1年経っていない。少しずつ慣れてきました。よろしくをお願いします。
記述12	皆さんやさしくしてくれるので助かっています。
記述13	いつも迷惑をかけていると思いますが、これからもよろしくをお願いします。
記述14	おやつの量が少ないので増やしてほしい。職員の言葉遣いが冷たい人がいる。お願いしても何かと待たされる事が多い。
記述15	ここでの生活を楽しんでいます。いろいろと教えてもらえるので喜んでます。
記述16	以前のようにもっと外出したい。看護師さんともっとゆっくり話しがしたい。食堂での体操を毎日してほしい。
記述17	どこの施設でも同じだと思うけど、新人の職員さんの教育をお願いしたい
記述18	何もなくてよくて、楽に過ごしています。ありがとうございます。
記述19	他の方が会話ができてなくて淋しい時があります。
記述20	お寿司が食べたい。
記述21	時間が決められているのでしんどい。ゆっくりしたい。杖が買いたい。
記述22	きたないところがある。
記述23	がらがわるい。育ちがわるい。バカばかり。
記述24	物がなくなる事が困る。
記述25	特になし。
記述26	病院自体がそうぞうしいところがある。流行歌は好きじゃないので、もうすこしすずかにきけるような音楽にしてほしい。
記述27	オムツをかえる時もっとやさしくしてほしい。
記述28	大満足です。
記述29	こまかい事を職員さんに言っているのを聞いているとイライラします。お世話するのは大変でしょうね。
記述30	もうすこし外に出たいと思います。たとえば買い物に出たいです。

〈平成28年度 利用者満足度アンケート集計結果〉

記述31	旅行に行きたい。パンを作るところを見たい。
記述32	窓際が寒い。
記述33	遊びに連れて行ってほしい。
記述34	自分を大切に。無理しないように。

#### 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、自然環境に恵まれており、居室から見える緑の豊かさに快適さを感じていただけているといった意見が多い印象です。当施設は従来型の一般的な特養よりも広さはあると思いますが、4人部屋の方ですと、どうしても周囲の気配や物音などが気になる方もいらっしゃると思います。また、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います。

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

【今回結果】「はい」63.6%、「ふつう」22.5%、「いいえ」5.4%、「わからない」8.5%

Q2.食事に関しては、一番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少なくなった事に対して施設側としてはそういった取り組みが一定評価していただけたのではないかと考えております。

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いますが、より多くの方に満足していただけるよう、今後も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います。

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

【今回結果】「満足」59.4%、「ふつう」23.4%、「不満」11.7%、「わからない」5.5%

Q3.食事イベントについては59.2%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減っているものの、「満足」と回答いただいた方も減っている現状に施設側としては驚いています。今回の結果を踏まえ、原因を究明していくことで、より多くの方に満足していただけるよう、今後も継続して取り組んでいきたいと思っています。

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

【今回結果】「満足」59.2%、「ふつう」18.4%、「不満」3.2%、「わからない」19.2%

Q4.入浴については、前回の結果と大きく変化は見られませんが、ご意見として「入浴時間の短さや入浴回数少なさ、そして浴室の快適さ」といった点に不満を感じておられる方が多いようです。入浴は、リラックスできる貴重な時間だと思います。できるだけ、個人のペースで入浴できるように対応を検討していきたいと思っています。

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

【今回結果】「満足」66.1%、「ふつう」20.5%、「不満」5.5%、「わからない」7.9%

## 平成 28 年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

Q5. クラブ活動については32.8%の方が満足と答えてくださいましたが、一方でクラブ活動にあまり参加されない方・全く参加されない方もおられますので「わからない」の回答も52.0 %となっています。クラブ活動は女性の方に特に人気ですので、ご自身の好きなクラブに参加し楽しんでいただけるよう配慮していききたいと思います。

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

【今回結果】「満足」 32.8%、「ふつう」 13.6%、「不満」 1.6%、「わからない」 52.0%

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

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

【今回結果】「満足」 43.2%、「ふつう」 20.8%、「不満」 4.0%、「わからない」 32.0%

Q7. 介護職員がやさしく丁寧に接しているかどうかについては80.3%の方が「はい」と答えてくださる一方で「いいえ」の方も3.1%、「どちらとも言えない」の方も11.0 %おられます。この「どちらとも言えない」は限りなく「いいえ」に近い回答かと思われます。

自由記述欄においては職員の好ましくない対応についての記述もみられました。お詫びを申しあげますとともに利用者みなさまに職員一人ひとりが丁寧に接することができるよう、今後いっそうの指導を行っていききたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「はい」 80.3%、「いいえ」 3.1%、「どちらとも言えない」 11.0%、「わからない」 18.8%

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64.1%の方が「はい」と答えてくださいました。しかしながら、前回に比べて「はい」と答えてくださった方の割合が低くなっており、加えて「いいえ」の方が3.1%、「どちらとも言えない」の方が14.1%おられます。この場合の「どちらとも言えない」は限りなく「いいえ」に近い回答だと思われるので、この結果を重く受け止め職員への指導と対応の改善を図っていききたいと思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「はい」 64.1%、「いいえ」 3.1%、「どちらとも言えない」 14.1%、「わからない」 18.8%

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61.1 %の方が「はい」と答えてくださいましたが、前回に比べて「はい」と答えてくださった方の割合が低くなっており、「いいえ」の方も9.5 %、「どちらとも言えない」の方も12.7%おられます。また、自由回答の中でも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



## 平成 28 年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

アセスメントをしっかりと行い、ニーズをより正確に把握することで、よりよい対応をしていきたいと思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「はい」 61.1%、「いいえ」 9.5%、「どちらとも言えない」 16.7%、「わからない」 12.7%

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59.4%の方が「はい」と答えてくださいました。医療面での不安や身体的な不安は利用者の方の多くが抱えていると思えます。医師や看護師が適切な支援を行い、みなさまに安心して過ごしていただけるよう一層力を入れて取り組んで行きたいと思えますので、不安に思われている事がありましたら、医師・看護師にご相談ください。

【前回結果】「はい」 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%

【今回結果】「はい」 59.4%、「いいえ」 5.5%、「どちらとも言えない」 14.1%、「わからない」 21.1%

Q11. リハビリについて 39.4%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えます。

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

【今回結果】「満足」 39.4%、「ふつう」 14.2%、「不満」 1.6%、「わからない」 44.9%

Q12. 施設での生活に満足されているかどうかについては、58.6%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、それまでのご自宅での生活とは全く異なりますし、施設のすべてに満足いただくという事は難しいかもしれません。しかしそんな中、半数以上の方に「満足」とお答えいただけたことは大変嬉しく思えます。行き届かない部分も色々あるかと思えますが、利用者みなさまにこの弘済院第1特養で安心して毎日を過ごしていただけるよう、職員一同努力していききたいと思えます。

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

【今回結果】「満足」 58.6%、「ふつう」 27.3%、「不満」 7.8%、「わからない」 6.3%

### <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。

## 平成 28 年度 利用者満足度アンケート 集計結果分析

### 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。

全体的に良好な評価をいただいておりますが、中には“お世話になっているのだから”と気を遣って「満足」と答えてくださった方もいらっしゃるのではないかと思います。そのようなことも念頭に置き、アンケートの結果に満足することなく、今後も更に利用者の方お一人おひとりの生活の質を高めることができるよう努力して参りたいと思います。

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 6 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 6 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 6 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 29 年 2 月 13 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 13 日～平成 29 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）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。

〈平成 28 年度 家族満足度アンケート概要〉

7. 配布・回収状況

配布数	243
回収数	165
回収率	67.9%

配布したアンケートは243通、内、返送されたアンケートは165通で、回収率は67.9%でした。

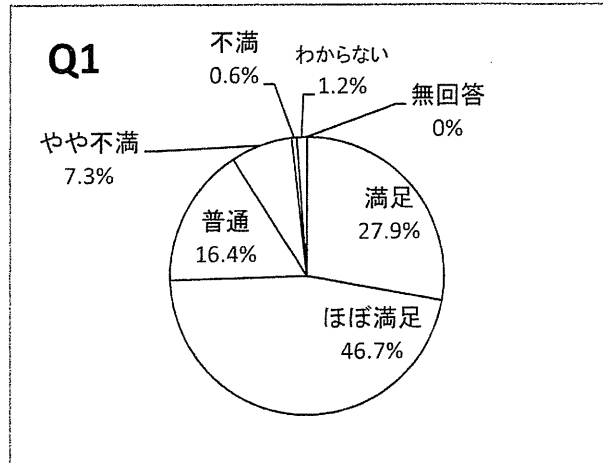
8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・アンケート集計結果を数値と円グラフにて表示しました。
- ・選択肢（1 満足～6 わからない、無回答）ごとにパーセンテージを出しています。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

平成28年度 家族アンケート集計結果(家族)

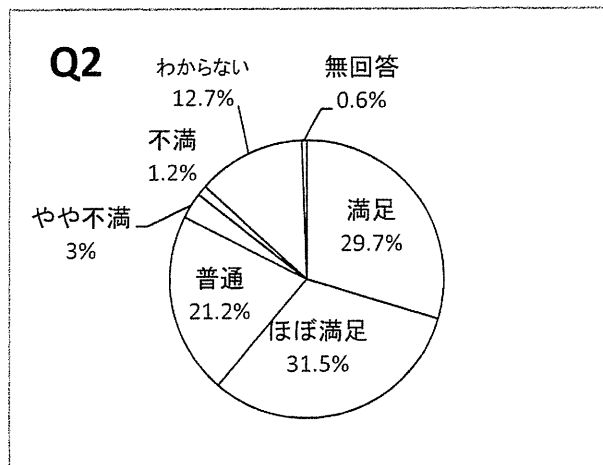
Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について、満足されていますか？

満足	46	27.9%
ほぼ満足	77	46.7%
普通	27	16.4%
やや不満	12	7.3%
不満	1	0.6%
わからない	2	1.2%
無回答	0	0.0%
		100.0%



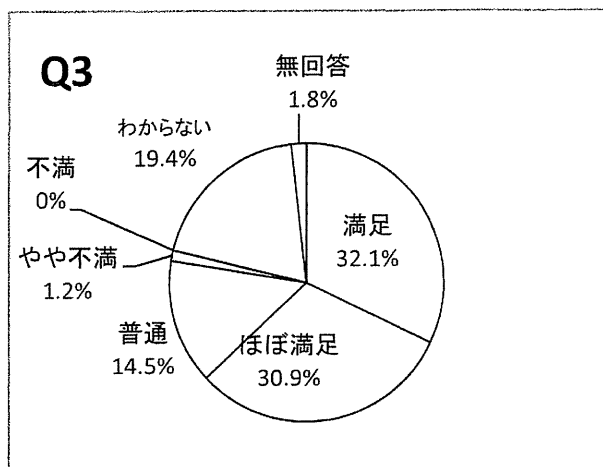
Q2.食事の内容に満足されていますか？

満足	49	29.7%
ほぼ満足	52	31.5%
普通	35	21.2%
やや不満	5	3.0%
不満	2	1.2%
わからない	21	12.7%
無回答	1	0.6%
		100.0%



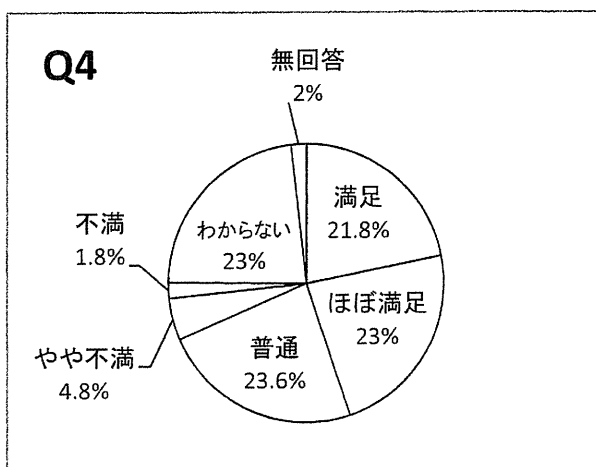
Q3.特別献立や食事のイベントに満足されていますか？

満足	53	32.1%
ほぼ満足	51	30.9%
普通	24	14.5%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	32	19.4%
無回答	3	1.8%
		100.0%



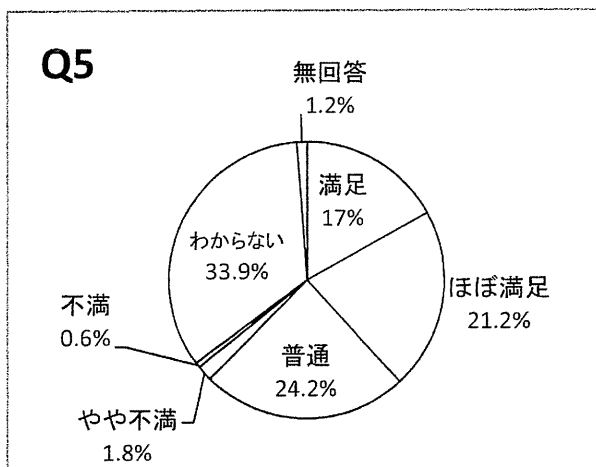
Q4.入浴の内容に満足されていますか？

満足	36	21.8%
ほぼ満足	38	23.0%
普通	39	23.6%
やや不満	8	4.8%
不満	3	1.8%
わからない	38	23.0%
無回答	3	1.8%
100.0%		



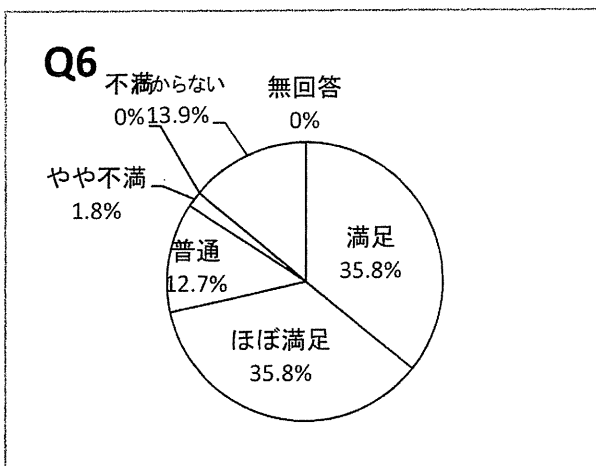
Q5.日中の余暇活動(音楽・書道・生け花・手芸・絵画等のクラブ活動やカラオケ・ゲーム等のレクリエーションなど)について満足されていますか？

満足	28	17.0%
ほぼ満足	35	21.2%
普通	40	24.2%
やや不満	3	1.8%
不満	1	0.6%
わからない	56	33.9%
無回答	2	1.2%
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？

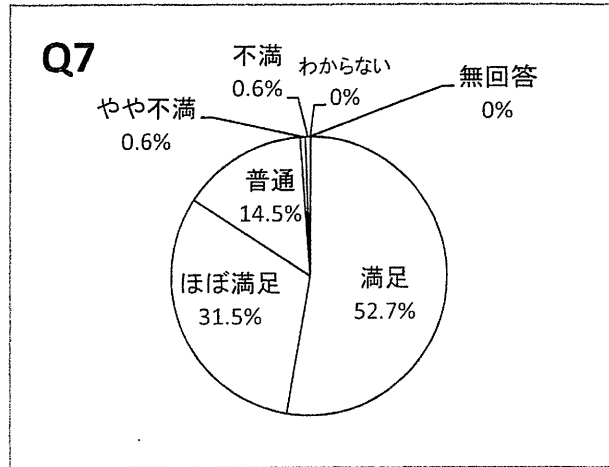
満足	59	35.8%
ほぼ満足	59	35.8%
普通	21	12.7%
やや不満	3	1.8%
不満	0	0.0%
わからない	23	13.9%
無回答	0	0.0%
100.0%		



〈平成28年度利用者家族アンケート集計結果〉

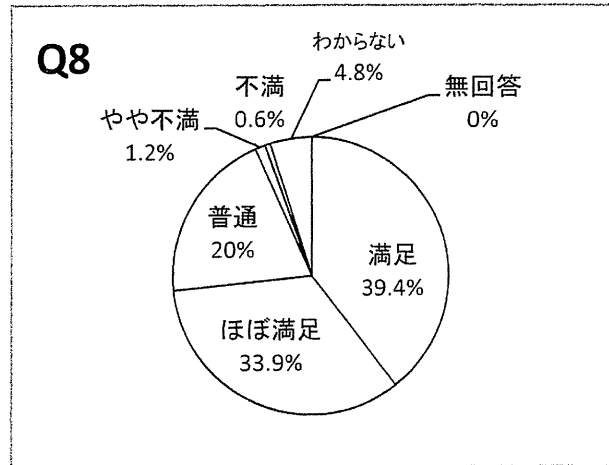
Q7.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

満足	87	52.7%
ほぼ満足	52	31.5%
普通	24	14.5%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
		100.0%



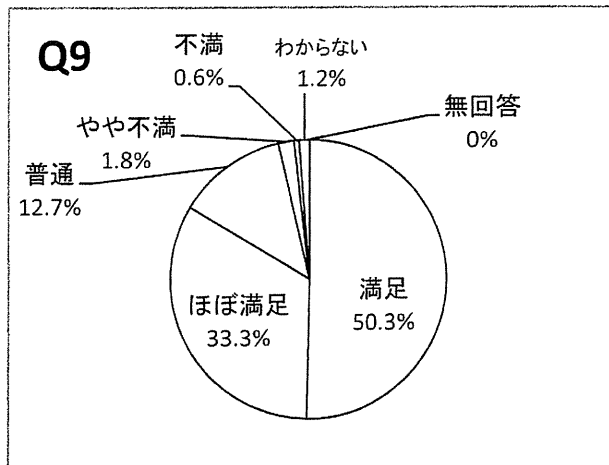
Q8.職員の介護技術に満足されていますか？

満足	65	39.4%
ほぼ満足	56	33.9%
普通	33	20.0%
やや不満	2	1.2%
不満	1	0.6%
わからない	8	4.8%
無回答	0	0.0%
		100.0%



Q9.職員の対応に満足されていますか？

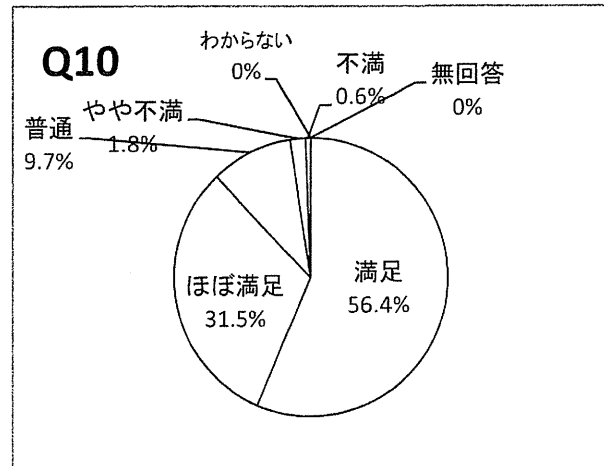
満足	83	50.3%
ほぼ満足	55	33.3%
普通	21	12.7%
やや不満	3	1.8%
不満	1	0.6%
わからない	2	1.2%
無回答	0	0.0%
		100.0%



〈平成28年度利用者家族アンケート集計結果〉

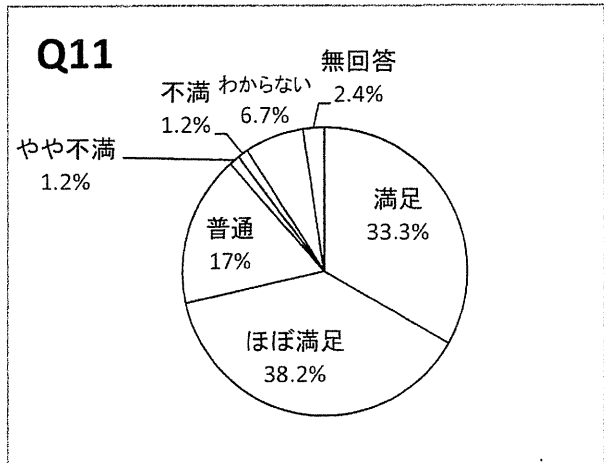
Q10.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？

満足	93	56.4%
ほぼ満足	52	31.5%
普通	16	9.7%
やや不満	3	1.8%
不満	1	0.6%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
100.0%		



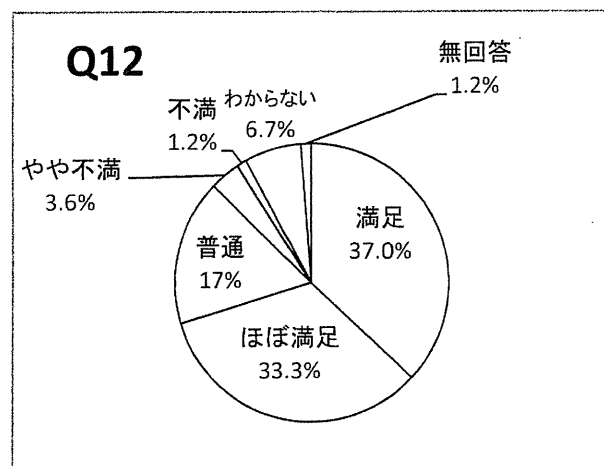
Q11.ケアプランの内容に満足されていますか？

満足	55	33.3%
ほぼ満足	63	38.2%
普通	28	17.0%
やや不満	2	1.2%
不満	2	1.2%
わからない	11	6.7%
無回答	4	2.4%
100.0%		



Q12.医療・看護体制について満足されていますか？

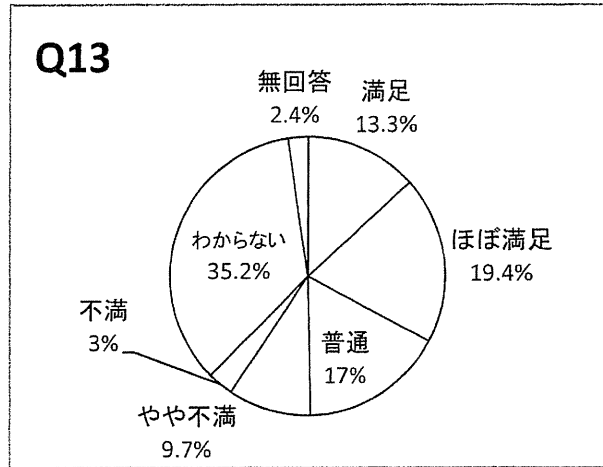
満足	61	37.0%
ほぼ満足	55	33.3%
普通	28	17.0%
やや不満	6	3.6%
不満	2	1.2%
わからない	11	6.7%
無回答	2	1.2%
100.0%		





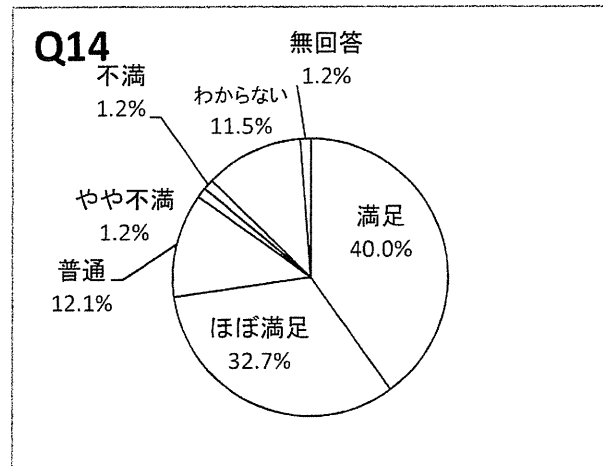
Q13.機能訓練(集団体操や個別リハビリ)について満足されていますか?

満足	22	13.3%
ほぼ満足	32	19.4%
普通	28	17.0%
やや不満	16	9.7%
不満	5	3.0%
わからない	58	35.2%
無回答	4	2.4%
		100.0%



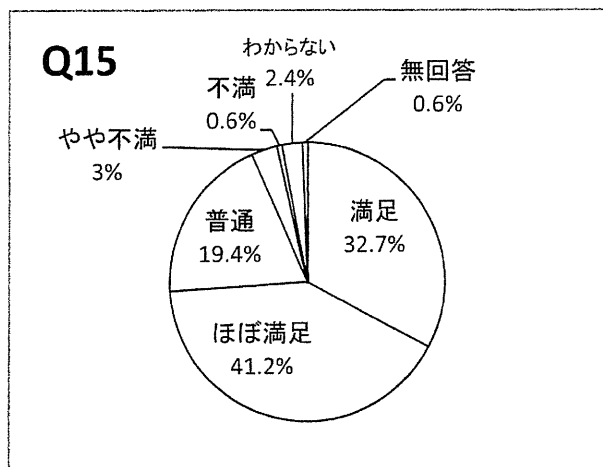
Q14.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか?

満足	66	40.0%
ほぼ満足	54	32.7%
普通	20	12.1%
やや不満	2	1.2%
不満	2	1.2%
わからない	19	11.5%
無回答	2	1.2%
		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?

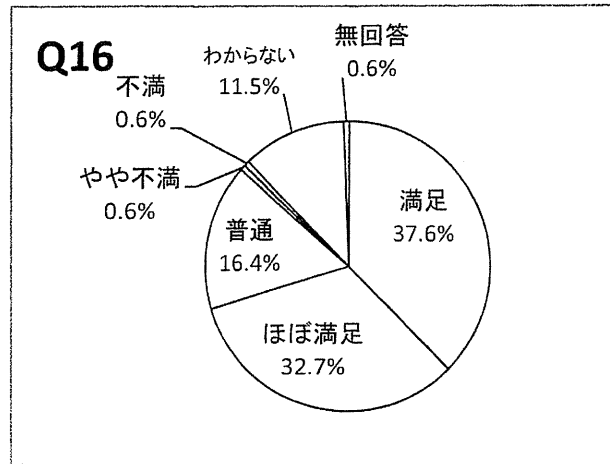
満足	54	32.7%
ほぼ満足	68	41.2%
普通	32	19.4%
やや不満	5	3.0%
不満	1	0.6%
わからない	4	2.4%
無回答	1	0.6%
		100.0%



〈平成28年度利用者家族アンケート集計結果〉

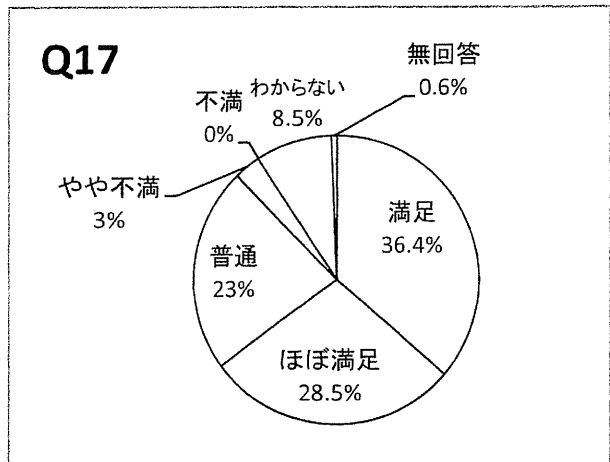
Q16.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

満足	62	37.6%
ほぼ満足	54	32.7%
普通	27	16.4%
やや不満	1	0.6%
不満	1	0.6%
わからない	19	11.5%
無回答	1	0.6%
		100.0%



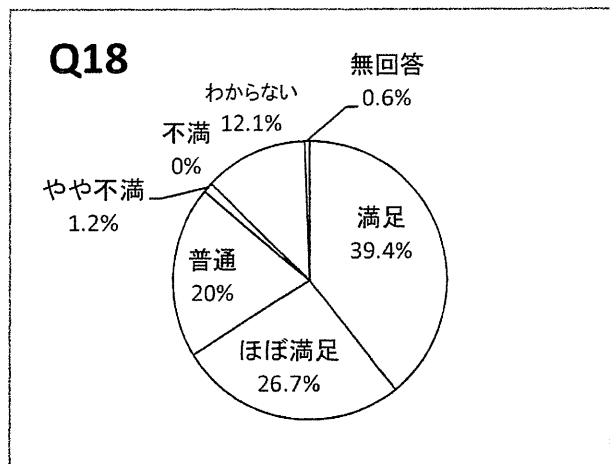
Q17.プライバシーは守られていますか？

満足	60	36.4%
ほぼ満足	47	28.5%
普通	38	23.0%
やや不満	5	3.0%
不満	0	0.0%
わからない	14	8.5%
無回答	1	0.6%
		100.0%



Q18.個人情報を守られていますか？

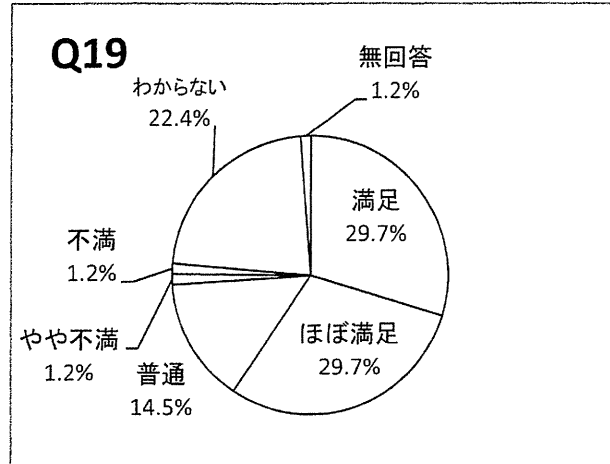
満足	65	39.4%
ほぼ満足	44	26.7%
普通	33	20.0%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	20	12.1%
無回答	1	0.6%
		100.0%



〈平成28年度利用者家族アンケート集計結果〉

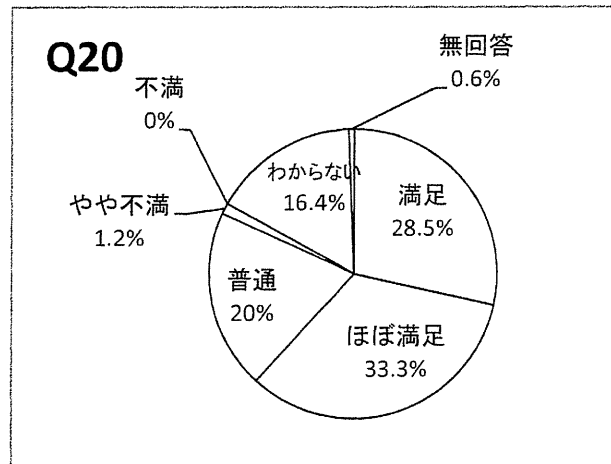
Q19.サービスについて寄せられる意見の対応について満足されていますか？  
 (年間行事と個別レクリエーション、多彩な食事サービスなど)

満足	49	29.7%
ほぼ満足	49	29.7%
普通	24	14.5%
やや不満	2	1.2%
不満	2	1.2%
わからない	37	22.4%
無回答	2	1.2%
		100.0%



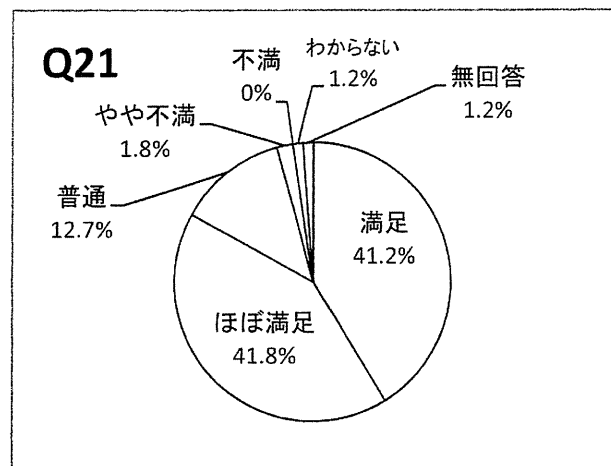
Q20.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？  
 (ホームページの開設(2012年1月より)、毎月発行の『にこにこ便り』の充実など)

満足	47	28.5%
ほぼ満足	55	33.3%
普通	33	20.0%
やや不満	2	1.2%
不満	0	0.0%
わからない	27	16.4%
無回答	1	0.6%
		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	41.2%
ほぼ満足	69	41.8%
普通	21	12.7%
やや不満	3	1.8%
不満	0	0.0%
わからない	2	1.2%
無回答	2	1.2%
		100.0%



〈平成28年度利用者家族アンケート集計結果〉

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	是非このまま持続してほしい。
記述2	本当に良くてくださっているの、とても感謝しています。
記述3	1Fホールの季節毎の飾りつけがきれい。今後ともよろしくお願いします。
記述4	色々とお世話いただき、有難うございます。
記述5	職員様の適切な対応に有難く思っています。
記述6	今後共、安全安心な介護をよろしくお願いします。現状で満足しています。
記述7	いつも良くて頂いてとても嬉しいです。ありがとうございます。
記述8	職員の皆様にもいつもお世話になり感謝しております。本人の体調状況が厳しく各行事に参加出来ない為、⑥のわからないに○印を入れました。皆様の丁寧な対応に感謝しております。
記述9	みなさんいつも有難うございます。ご苦労様。
記述10	毎日大変なお仕事ありがとうございます。気になる事があります。食後車イスからベッドへ移動した後、車イスに使用しているゴム製のシートに食事の食べこぼしが付着しています。2枚あれば持ち帰りキレイにして又持参したいと思えます。
記述11	預金残高、使用状況の明細をできたら月でしめていただきたい。(簡単なものでよい)
記述12	毎日御邪魔して居りますが、皆様親切に対応して頂き感謝しております。
記述13	いつもよくしてもらって安心しています。スタッフの方々もいやな顔をせずよく世話をしてもらい有りがたいです。
記述14	施設の清掃もいきとどいていると思います。職員さんも丁寧に对应していただいていると思います。本人も十分満足して利用させていただいていると家族は安心しております。
記述15	主人がお世話になっております。スタッフの方々に感謝しております。
記述16	Aさんが怪我されて復帰されてよかったです。優しくよく気がくださりとても感謝してます。
記述17	職員の方の対応は親切でとても良いです。部屋に入った時にアンモニア臭がある。おむつの臭いですかね？気にならない時もありますが。
記述18	いつも大変お世話になってありがとうございます。とても良くていただいて本当に感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
記述19	何か相談したい時に職員の方がいないので。
記述20	若い職員が多数のなか良く頑張っている。今後ともよろしくお願いします。
記述21	色々とお世話に成っています。今後ともよろしく願います。
記述22	(6.わからない)の質問ですが本人の意志等については確認出来ませんので、悪しからずご了承下さい。
記述23	ぜんぜん伺うことなく任せきりにして申し訳ございません。いつもありがとうございます。引き続きよろしくお願い致します。
記述24	対応に対して良いので特にはありません。
記述25	職員の方はとてもいそがしく大変だと思います。感謝しています。
記述26	何時もありがとうございます。
記述27	窓側の空スペースに下に座れるカーペットなどがあり、ストレッチなど出来る所があれば体を動かしやすいと思います。
記述28	本アンケートには本人と面談の上、回答しました。意見要望は特にありません。
記述29	入寮出来て大変満足しております。今後共、宜しく願います。イベント余暇活動には参加しておらず評価は分かりません。
記述30	大変やさしく介護して頂き感謝しています。
記述31	いつも親切、ていねいに対応していただき、ありがとうございます。
記述32	1.介護してくれる人が少ない気がします。目が届かないと思います。 2.照明が暗い。明るくして欲しい。 3.2～3ヶ月一度、利用料等の明細書が欲しい。
記述33	Q13.機能訓練(個別)短い時間でも、施設の外の散歩等の頻度を増やして欲しい。
記述34	出来れば季節のいい時は、近くでもいいから「日なたぼっこ」でも太陽の日ざしをあびさせてほしいです。
記述35	全て満足致してます。
記述36	いつもお世話になっております。総合的にはほぼ満足しております。
記述37	介護技術力の低下。利用者への寄り添い。心のケア身体へのリハビリが無い。家族への対応がヘタ。看護師、投与する薬が何かの説明なし。体調の説明も無し。
記述38	いろいろとご配慮をいただきありがとうございます。介護器具の汚れや床の汚れなど日によってですが、気になることがあります。些細なことですが、引き続きよろしくお願い致します。
記述39	ケアマネジャーはなぜすぐに変るのですか。せめて1年間位は一緒の方が好いと思えますが
記述40	忙しい中、臨機応変な対応に感謝しています。これからもよろしく願います。
記述41	個室の暖房の調整が取りにくく部屋が暑くなりすぎたりしています。

〈平成28年度利用者家族アンケート集計結果〉

記述42	ブログ(介護の現場より)が以前より見やすくなって良かったです。ホームページはコンテンツが多すぎて全て見ることはできませんが、FB楽しく見させて頂いています。サービスの内容等まだよくわかりませんので、上の様な解答になりました。これから色々教えて頂きたいと思います。
記述43	皆様には心より感謝申し上げます。仕事とは言え、本当に良くして頂いております。細い事や細いお世話などスタッフの方々にお礼申し上げます。どうぞ宜しくお願い致します。ありがとうございます。
記述44	職員の皆さんとても優しく下さるそうで、本人も喜んでおります。大へんなお仕事おせわ下さって本当に感謝しております。今後共、よろしく願い致します。
記述45	施設に行くたび、仕事しているにもかかわらず、笑顔であいさつをして頂き、ホッとする気持ちになります。アンケートの答えが、わからないが多いのですが、良くしてもらっているのので、事故や病気もなく入所する前は笑わなかったのに、笑顔が出てきてほんとうに良かったと思います。
記述46	玄関正面入口ホール履物入れの所に防犯用カメラを設置御願ひ出来ませんか、靴を部屋迄持って行くのが大変です。始め急り靴を盗んで行くので有れば人権など無視出来るのでは Q9.横の連絡が非常に悪い
記述47	入所当時は身綺麗でしたが、最近爪、耳あか、服もシミだらけの時があります。目やには目薬を持参しましたが眼科に受診し少し良くなってみたいですが、目薬は持ち帰りました。お世話になっているので要望をする事も悩みます。
記述48	職員さんが皆感じ良く親切で丁寧ですが、母がたのんだことを忘れる方もいるそうです。リハビリは、柔道整復師の先生だけではなく、是非理学療法士の先生を入れて頂きたく、強く希望します。ごはんはおかゆばかりだと飽きるが、普通食では米が硬くもっとやわらかく炊いてほしいと希望しています。おかずは食べやすいと言っていました。
記述49	職員の方々、スタッフの皆様方の何事にも走り回って対応して下さっている姿には感謝の言葉しかありません。又、急な体調不良やアクシデントには的確に素早く対応して下さり面会時には報告していただける事でホーム内の様子も解り、家族としては嬉しく有り難く思っております。これからも気付いた事をお互いに話し合える雰囲気が続く事を頼っております。いつもありがとうございます。
記述50	いつもお世話になり、有難うございます。お忙しい中、色々な行事をして下さり、利用者さんにとっては本当に楽しみな事で家族としても有難く感謝しています。入浴も楽しみのひとつで無理は重々承知ですが、3回でもあればと思ってしまう。週2回の中でも入浴日が時々変り、間があく時があるので夏などかわいそうに思う時があります。
記述51	お世話になっております。むずかしい父が「ここは良い所」と言っております。職員さんも話しやすく大阪の施設が良いのか？お姑さんの居た施設とどうしても比べてしまいます。見るみる痩せて行き、施設から施設へと回され、大変だったので父は幸せだと思えます。
記述52	(御願)現在インフルエンザで面会出来ない状態なので(貴施設の要請)、花瓶の水を入れ替え願ひます。(お湯はダメです。水道水にて)3FA号室Bのベッド横ワゴン上
記述53	昼間のベッドでの臭気がひどい。初めての見舞い客がもし行ったりしたら恥かしいおもいをするのでなんとかしてほしい。個別レクリエーションといっても大多数の人が寝ているのしかほとんど見たことがない。後は、お茶ぐらいではないだろうか。あんなひどいにおいのする所にずっと寝てて単調な毎日を送っていたら誰でも認知症になるだろう。スママセン書きすぎました。
記述54	全体として入居者に重きを置き、行事や食事等、前向きに取り組んでおられるのには感謝しております。ただ実際の介護の現場には入居者の衣類が汚染されたままにしていたり(結構あります)、プロの方とは思えないような言葉かけがあったりしています。外への発信も大事でしょうが、一番基本の処である介護の質にもう少し重きを置いて頂ければありがたいと思います。
記述55	食堂や廊下の照明が暗すぎて気がめいります。節電はわかりますが、せめて食事中はもう少し明るくしてほしい。
記述56	この度は、皆様にお世話になり、有難うございます。今後もよろしく願い致します。
記述57	本人は施設の皆様に感謝し心おだやかな日々を過ごしているようで喜んで居ります。いろいろとご迷惑をおかけしていることと思いますが、今後共宜しく願い申し上げます。
記述58	いつも御世話になっております。以前、改善をお願いした部分について、対応して頂き、満足しております。ありがとうございます。これからもよろしく願い致します。
記述59	食事調理の改善、噛む力が弱いのでおかず等柔らかく調理して欲しい。寒い時期なので、暖かい物を出して欲しい。(味噌汁等が冷めている)果物を出して欲しい。身体機能低下防止に理学療法リハビリを望みます。認知症入居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にお願ひします。
記述60	家族が家族に世話を託している感覚でスタッフの対応にはとても愛情を感じます。食べる事が大好きな母ですが、献立もとても美味しそうでただ食べるのが早すぎて、スタッフの方も気をつけてくださっていると思います。体重も安定し、病院の方も経過観察で1年後に行く事になったのも排泄の後きちっとしてくださっているからだだと思います。アンケートは見えてない所だけわからないとしましたがすべてにおいて満足しています。それは母の笑顔に現れています。
記述61	入所以降、本人から話したり運動機能など良くなっていると感じています。施設内の食事イベント等は、本人から聞く事が困難なので不明ですが、会報を見ると楽しそうに四季おりおりの行事などしていただき有難いです。本当にお世話していただき有難うございます。

〈平成28年度利用者家族アンケート集計結果〉

記述62	非常に丁寧に対応頂いています。今後とも宜しく御願ひ致します。
記述63	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの皆さんの質がいいように思います。様々なところに工夫が見えます。</li> <li>・四人部屋でのテレビ、ラジオはヘッドホン、イヤホンで聞くようにしている施設もあるようです。そうできればうるさくない居住環境が個室でなくても達成できないかなと思います。認知症の人がいる他の施設でそうできているところではどうしてできるようになったか、聞き出すことはできないでしょうか？(大きい音で聞いている人のストレスは下がっているかもしれませんが)</li> </ul>
記述64	家族が訪問した時に声をかけて下さる職員がいて大変ありがたく感じています。玄関の植物、装飾、いつもキレイにして下さりありがとう。

## 1.1. 集計結果分析

Q1. 住環境について、昨年より満足度は下がっているものの「満足」「ほぼ満足」合わせて 74.6% の評価をいただきました。

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

【前回結果】「満足」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%

【今回結果】「満足」27.9%、「ほぼ満足」46.7%、「普通」16.4%、「やや不満」7.3%「不満」0.6%、「わからない」1.2%「無回答」0.0%

Q2. 食事については、自由記述の中で、「柔らかく調理してほしい」とのご指摘をいただいています。

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えます。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えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」29.7%、「ほぼ満足」31.5%、「普通」21.2%、「やや不満」3.0%「不満」1.2%、「わからない」12.7%「無回答」0.6%

Q3. 食事イベントについて、「満足」「ほぼ満足」を合わせて 63.0% 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誌などの充実を図ってきたいと思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」32.1%、「ほぼ満足」30.9%、「普通」14.5%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」19.4%「無回答」1.8%

Q4. 入浴については「満足」「ほぼ満足」を合わせて 44.8% の評価をいただきました。

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

また、「わからない」は 23.0% 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えますので、入浴については見学や説明方法など引き続き検討してきたいと思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」21.8%、「ほぼ満足」23.0%、「普通」23.6%、「やや不満」4.8%「不満」1.8%、「わからない」23.0%「無回答」1.8%

## 〈平成 28 年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

Q5.余暇活動については、前回ほぼ同じで38.2%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」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%

【今回結果】「満足」17.0%、「ほぼ満足」21.2%、「普通」24.2%、「やや不満」1.8%「不満」0.6%、「わからない」33.9%「無回答」1.2%

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

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」35.8%、「ほぼ満足」35.8%、「普通」12.7%、「やや不満」1.8%「不満」0.0%、「わからない」13.9%「無回答」0.0%

Q7.言葉遣い、態度について「満足」「ほぼ満足」を合わせて84.2%という、前回よりも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」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%

【今回結果】「満足」52.7%、「ほぼ満足」31.5%、「普通」14.5%、「やや不満」0.6%「不満」0.6%、「わからない」0.0%「無回答」0.0%

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

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」39.4%、「ほぼ満足」33.9%、「普通」20.0%、「やや不満」1.2%「不満」0.6%、「わからない」4.8%「無回答」0.0%

Q9. 職員の対応について「満足」「ほぼ満足」併せて83.6%の評価を頂きました。Q7の言葉遣い、態度と同様、この結果におごることなく、今後も丁寧な対応を心掛けていきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」50.3%、「ほぼ満足」33.3%、「普通」12.7%、「やや不満」1.8%「不満」0.6%、「わからない」1.2%「無回答」0.0%



## 〈平成 28 年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

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」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%

【今回結果】「満足」56.4%、「ほぼ満足」31.5%、「普通」9.7%、「やや不満」1.8%「不満」0.6%、「わからない」0.0%「無回答」0.0%

Q11.ケアプランの内容について「満足」「ほぼ満足」を合わせて71.5%の評価をいただきました。

今後も、利用者様のニーズを知り、介護、看護、機能訓練、その他、多職種で連携をとりながら、よりよいプランを作成していきたいと思っております。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」33.3%、「ほぼ満足」38.2%、「普通」17.0%、「やや不満」1.2%「不満」1.2%、「わからない」6.7%「無回答」2.4%

Q12. 医療体制について「満足」「ほぼ満足」併せて70.3%の評価を頂きました。診療所医師を中心に、日祝日は看護師が出勤し、体調不良などがみられた際は迅速に対応しております。夜間帯も看護師に常に連絡を取れるオンコール体制をしいています。今後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、引き続き対応していきます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」37.0%、「ほぼ満足」33.3%、「普通」17.0%、「やや不満」3.6%「不満」1.2%、「わからない」6.7%「無回答」1.2%

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思います。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」13.3%、「ほぼ満足」19.4%、「普通」17.0%、「やや不満」9.7%「不満」3.0%、「わからない」35.2%「無回答」2.4%

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、ご家族の方も非常に心配な点だと思っております。

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

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」40.0%、「ほぼ満足」32.7%、「普通」12.1%、「やや不満」1.2%「不満」1.2%、「わからない」11.5%「無回答」1.2%

〈平成 28 年度 家族満足度アンケート 集計結果分析・総括〉

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 73.9%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え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、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をしていきたいと思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」32.7%、「ほぼ満足」41.2%、「普通」19.4%、「やや不満」3.0%「不満」0.6%、「わからない」2.4%「無回答」0.6%

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 70.3%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施設への苦情、要望など受け付けております。今後も、皆様からのご意見に誠意を持って対応し快適な生活を送っていただけるよう努力していきたいと思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」37.6%、「ほぼ満足」32.7%、「普通」16.4%、「やや不満」0.6%「不満」0.6%、「わからない」11.5%「無回答」0.6%

Q17. プライバシーの保護について「満足」「ほぼ満足」併せて 64.9%の評価を頂きました。今後も研修などを通し、プライバシーの保護は利用者の人権に関わる大切なことだということを周知徹底していき、日常の介護現場において、意識していけるよう取り組みを続けていきたいと思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」36.4%、「ほぼ満足」28.5%、「普通」23.0%、「やや不満」3.0%「不満」0.0%、「わからない」8.5%「無回答」0.6%

Q18.個人情報の保護について「満足」「ほぼ満足」合わせて 66.1%の評価をいただきました。

情報公開を理念に掲げる中で、特にインターネットなどでの情報などセキュリティに十分留意し、厳重に個人情報の取り扱いを行っていきたくと思えます。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」39.4%、「ほぼ満足」26.7%、「普通」20.0%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」12.1%「無回答」0.6%

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 59.4%の評価をいただきました。

まだまだ至らないところもある状況だと思えます。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おります。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」29.7%、「ほぼ満足」29.7%、「普通」14.5%、「やや不満」1.2%「不満」1.2%、「わからない」22.4%「無回答」1.2%

〈平成 28 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 16.4%と前回より少なくなったものの依然としていただいている状況です。

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。今後もさらなる情報発信に取り組み、どのご家族の方にもわかりやすく施設の雰囲気を感じていただける情報公開を目指し、積極的に取り組んでいきたいと思いをします。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」28.5%、「ほぼ満足」33.3%、「普通」20.0%、「やや不満」1.2%「不満」0.0%、「わからない」16.4%「無回答」0.6%

Q21. 総合的な満足度として「満足」「ほぼ満足」との回答を 83.0%頂いていることを非常に嬉しく思います。個人的に様々な思いがあると思います。この結果に満足することなく、さらなる安心、安全、満足していただけるよう取り組んでいきたいと思いをします。

【前回結果】「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%

【今回結果】「満足」41.2%、「ほぼ満足」41.8%、「普通」12.7%、「やや不満」1.8%「不満」0.0%、「わからない」1.2%「無回答」1.2%

〈平成28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〉

(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、必要な方には個別で毎月報告させていただいています。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。

(清掃の件について)

今回は特にベッド廻り、居室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。至らない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。

(介護職員の人員配置の件について)

相談したい時に職員がいない、介護する職員が少ない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、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

## 〈平成28年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

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。

### （居住環境について）

食堂や廊下の照明が暗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、空調設備に関するご指摘についてですが、各居室の温度調節については、施設の構造上、各フロアの職員詰め所でのみ調節できる設定になっておりますので、お手数ですが、そのつど職員へお声掛け下さいましたら、調節させていただきます。

### （職員の対応について）

職員の対応について、「介護技術が低い」「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。不適切な言葉遣いなどにつきまして、そのつど報告していただきましたら、すぐに改善をさせていただきます。今後はそのようなことが起こらないよう職員への指導と教育の徹底を図っていきたいと思います。

### （ケアについて）

「衣類が汚れている」などの整容に関するケアが不十分だ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。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。

### （安全管理について）

防犯対策の強化という観点から、新たに防犯カメラを設置する方向で調整中であります。より利用者の方が安全に生活できるようつとめていきたいと思っております。

### （食事について）

食事に関して「お米が硬い」とのご指摘をいただきました。現在、栄養士主導のもと新

## 〈平成28年度利用者家族満足度アンケート集計結果分析・総括〉

たに提供する食事形態として” やわらかご飯” の提供に向けて鋭意調整中であります。

ごはんには、特に力を入れて提供していますが、一人ひとりの好みのかたさに合わせる  
ことができないのが、このような大きな施設の弱みであると認識しています。

### 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され  
まして6年が経ち、満足度アンケートの実施も第6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ご指摘もいただきましたので、改善すべき点は早急に改善  
して参りたいと思います。しかしながら無記名でのアンケートのためこのアンケート  
の結果のみでご利用者の方個別のニーズに応じることが難しく、処遇についてなど個  
別の対応についてのご意見・ご指摘はぜひとも直接介護職員もしくはケアマネジャー  
にいただきたくお願い申し上げます。早急に改善に向けて取り組んで参ります。

今年度より指定管理7年目となりました。皆様よりご理解と温かいご支援を賜り、  
引き続き4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。

平成29年2月13日

## 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けます。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きていますか？

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

Q9.介護職員は意見や要望をよく聞いてくれますか？

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

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

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

Q11.機能訓練（集団体操や個別リハビリ）について満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない

Q12.施設での生活に満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない

施設や職員へのご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。



平成29年2月13日

## 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・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『にここご便り』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29年2月28日(火)までに投函してくださいませよう願いたします。

・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。