

■ 家族調査

1-①当施設の基本理念をご存知ですか	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
	6	4	2	4	3	2	21
	28.6%	19.0%	9.5%	19.0%	14.3%	9.5%	100.0%
※付問1（1-①でよく知っている、まあ知っていると回答した方）この理念に共感できますか	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	共感できない		計
	9	1	0	0	0		10
	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%		100.0%
2-①施設に関する情報の得やすさについては、満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	12	8	1	0	0	0	21
	57.1%	38.1%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	(主な意見)						
2-②サービスの内容や費用に関する説明については、満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	12	8	1	0	0	0	21
	57.1%	38.1%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	(主な意見) ・入所してから初めて聞く規則やサービス内容があり戸惑う。						
3-①施設サービス計画書の説明の仕方は、満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	9	10	1	0	1	0	21
	42.9%	47.6%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	(主な意見) ・再計画、見直し、更新はいつ実施し、毎回控えを頂けているのか不明。						
3-②施設サービス計画書へのご本人やご家族の意向・要望の反映については、満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	8	12	0	0	1	0	21
	38.1%	57.1%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	(主な意見)						

令和元年度 利用者満足度調査結果（入所部門）

4-①食事について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	6	5	1	1	7	1	21
	28.6%	23.8%	4.8%	4.8%	33.3%	4.8%	100.0%
	(主な意見) ・先日握りずしが出て大変満足していた様子。 ・お茶が薄い。						
4-②入浴について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	7	3	2	1	8	0	21
	33.3%	14.3%	9.5%	4.8%	38.1%	0.0%	100.0%
	(主な意見)						
4-③排泄について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	6	6	0	0	9	0	21
	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	42.9%	0.0%	100.0%
	(主な意見)						
4-④行事やレクリエーションについて	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	4	9	0	0	7	1	21
	19.0%	42.9%	0.0%	0.0%	33.3%	4.8%	100.0%
	(主な意見)						
4-⑤リハビリテーションについて	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	4	6	1	2	7	1	21
	19.0%	28.6%	4.8%	9.5%	33.3%	4.8%	100.0%
	(主な意見) ・機能回復のための時間が少ない。 ・手伝いをされすぎて「過保護」のように感じると本人から感想があった。						
4-⑥床ずれ予防や寝たきり防止のための対応について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	7	4	0	0	10	0	21
	33.3%	19.0%	0.0%	0.0%	47.6%	0.0%	100.0%
	(主な意見)						

令和元年度 利用者満足度調査結果（入所部門）

4-⑦体調管理について （日々の配慮や対応など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	11	8	0	0	2	0	21
	52.4%	38.1%	0.0%	0.0%	9.5%	0.0%	100.0%
	（主な意見）						
4-⑧緊急時（病気や怪我等）の対応について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	10	8	1	0	2	0	21
	47.6%	38.1%	4.8%	0.0%	9.5%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・ベッドから落ちた時、すぐに異常がないと連絡があり安心した。 ・医師から説明を聞く時間の融通が利かない。						
5-①施設内の環境について（清潔さ、適切な温度や明るさなど）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	13	6	1	1	0	0	21
	61.9%	28.6%	4.8%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・部屋の床清掃が行き届いていない。 ・部屋前ベンチにほこりがずっとある。						
5-②施設の構造や設備の安全性への配慮について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	13	7	1	0	0	0	21
	61.9%	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・駐車場が暗い。						
6-①ご本人の様子に関する説明や情報提供について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	11	8	2	0	0	0	21
	52.4%	38.1%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・毎月のしらさぎ通信を読んでいる。 ・面会時、立ち話程度に職員から様子が聞けるとよい						
6-②行事などの開催日や時間帯の配慮について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	7	9	0	0	4	1	21
	33.3%	42.9%	0.0%	0.0%	19.0%	4.8%	100.0%
	（主な意見）						

令和元年度 利用者満足度調査結果（入所部門）

7-①一人ひとりの利用者の尊重について（名前の呼び方、意向の反映など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	12	8	0	0	1	0	21
	57.1%	38.1%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・見たいテレビの途中で車椅子を押して移動させられてしまう。						
7-②プライバシーへの配慮について（個人情報の管理、個別対応など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	14	6	0	0	1	0	21
	66.7%	28.6%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	（主な意見）						
7-③職員の言葉遣いについて（ゆっくり、はっきり、優しく、丁寧な対応など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	11	9	0	0	1	0	21
	52.4%	42.9%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・必要以上に大きな声で話す職員がいる。						
7-④ご本人やご家族への対応について（話しかけやすい雰囲気、誠意を持った対応など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	12	8	0	0	1	0	21
	57.1%	38.1%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	（主な意見）						
7-⑤職員の身だしなみ（清潔感、施設職員としてふさわしい服装など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	12	9	0	0	0	0	21
	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	（主な意見）						
7-⑥サービスの提供方法の統一性について（どの職員も同じレベルのサービス提供など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	12	7	0	1	1	0	21
	57.1%	33.3%	0.0%	4.8%	4.8%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・職員によって、言っていることが異なることがある。 ・人によって良い方とそうでない方がいるように思う。						

令和元年度 利用者満足度調査結果（入所部門）

7-⑦不満や要望を聞く体制と対応について（気軽に話せるか、しっかりと対応してくれるかなど）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	11	8	1	0	1	0	21
	52.4%	38.1%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・話を最後まで聞いてもらえないことがある。						
8-①総合的に評価すると、どの程度満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答	計
	12	9	0	0	0	0	21
	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	（主な意見） ・歩行ができるまでに回復した。 ・本人、家族ともに満足している。 ・事故が起きないための慎重さは理解するが日常の活動の制限に不満がある。 ・衣類の整理は自分でできるようにして欲しい（本人の希望）。 ・消灯時間が早くなることがあるようなので時間通りにして欲しい。 ・食堂への集合が少し早いようである。 ・気分転換でロビーに出た時に職員へ声をかけているにも関わらず、厳しい口調で確認され嫌な思いをした。						

令和元年度 利用者満足度調査 <介護老人保健施設入所部門>

■ 本人調査

問 1：入所について	施設に入るとき、施設での生活内容について十分な説明がありましたか。	はい	いいえ	わからない	計
		4	4	7	15
		26.7%	26.7%	46.7%	100.0%
・ 家族から説明を聞いた。 ・ 家族に任せているので自分ではよくわからない。 ・ 病院に来てもらい説明を聞いた。					
問2：①ケア計画	介護の計画書は、あなたや家族の希望にあった内容ですか。	はい	いいえ	わからない	計
		6	0	9	15
		40.0%	0.0%	60.0%	100.0%
・ 希望を言ったら、聞いてもらえる。 ・ とても合っているし、納得している。 ・ 家に帰れるのかわからないが、心配もしていない。					
問2：②生活リズム	ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。	はい	いいえ	わからない	計
		11	0	4	15
		73.3%	0.0%	26.7%	100.0%
・ やっと慣れてきた。 ・ きちんと出来てよい。					
問3：施設の快適さ	お部屋や食堂は、いつも清潔で温度や明るさもあなたにとってちょうど良いですか。	はい	いいえ	わからない	計
		10	4	1	15
		66.7%	26.7%	6.7%	100.0%
・ 部屋は明るく気持ちが良い。日が当たるので暖かい。 ・ 食堂も部屋もたまに寒い時がある。 ・ どこも暖かすぎる。 ・ 部屋の水道の蛇口が高いため、水が垂れて袖口が濡れてしまうのでなんとかしてほしい。					
問4：食事	食事は美味しいですか。	はい	いいえ	わからない	計
		13	1	1	15
		86.7%	6.7%	6.7%	100.0%
・ 好き嫌いに合わせてくれるから良い。 ・ 管理栄養士さんと相談できるのが良い。 ・ 基本的には美味しいが、味が濃い日や薄い日もある。 ・ 日によって味にばらつきがある。 ・ 酢をもう少しきかせてほしい。 ・ 朝、パンが出たら嬉しい。					

問5：入浴	お風呂の回数や時間には満足していますか。	はい	いいえ	わからない	計
		9	5	1	15
		60.0%	33.3%	6.7%	100.0%
・ 週に2回でちょうど良い。 ・ お喋りをしながら賑やかで楽しい。 ・ 待たされることがある ・ もっとゆっくり入りたい。 ・ 週3回は入りたい。					
問6：排泄	あなたが希望するときにトイレに連れていってもらったり、おむつ交換をしてもらえますか。	はい	いいえ	わからない	計
		8	5	2	15
		53.3%	33.3%	13.3%	100.0%
・ 夜のオムツ交換を1回増やしてもらえたのが良かった。 ・ 2時間毎に声をかけてくれて嬉しい。 ・ 声をかけると、嫌な顔ひとつせず対応してくれる。 ・ スタッフが忙しそうで、声をかけづらい。 ・ 呼んでも待たされることがある。 ・ トイレが他の人と重なると待つことはある。					
問7余暇・自由	自由時間には、外出や趣味の活動など好きなことができていますか。	はい	いいえ	わからない	計
		6	4	5	15
		40.0%	26.7%	33.3%	100.0%
・ 自分のペースで過ごせている ・ 裁縫がしたい。 ・ やりたいことを見つけない。 ・ 買い物にもっと自由に行きたい。					
問8：①リハビリ	機能訓練や日常生活訓練（リハビリテーション）は、あなたにとって十分に行われていますか。	はい	いいえ	わからない	計
		6	8	1	15
		40.0%	53.3%	6.7%	100.0%
・ もっとリハビリの時間を長くしてほしい。 ・ 週に2回は少ない。					
問8：②健康管理	体調が悪いと訴えたときは、すぐに職員が対応してくれますか。	はい	いいえ	わからない	計
		9	0	6	15
		60.0%	0.0%	40.0%	100.0%
・ 体調がおかしい時はすぐに対応してくれる。					

問9：苦情対応	施設に対する不満や要望を気軽に言うことができますか。	はい	いいえ	わからない	計
		5	7	3	15
		33.3%	46.7%	20.0%	100.0%
・言いづらい事はない。 ・皆さん親切にしてくれる。 ・忙しそうなので話しかけられない雰囲気がある。 ・名札が見えにくい。					
問10：①プライベート	他の人に見られたり聞かれたりしたくないことに、配慮がなされていますか。	はい	いいえ	わからない	計
		11	0	4	15
		73.3%	0.0%	26.7%	100.0%
問10：②職員の対応	職員は優しく丁寧に接してくれますか。	はい	いいえ	わからない	計
		12	2	1	15
		80.0%	13.3%	6.7%	100.0%
・職員さんは一生懸命やってくれている。 ・嫌な顔をしないので尊敬する。態度が立派。 ・きつい言い方・強い言い方の時がある。 ・人によって、気分によって態度が違う事がある。 ・感情的な職員がいる。 ・男性の職員はもっと気を遣ってほしい。					
問11：ボランティア交流	地域の方やボランティアとの交流は、あなたにとって十分に行われていますか。	はい	いいえ	わからない	計
		10	3	2	15
		66.7%	20.0%	13.3%	100.0%
・丁度良い。 ・もう少し長い時間やってもらった方がいいと思う。 ・もっと少なくてもよい。多いと疲れる。					
問12：総合満足度	ここはあなたにとって居心地の良いところですか。	はい	いいえ	わからない	計
		13	0	2	15
		86.7%	0.0%	13.3%	100.0%
・自分としては気にいっているが、部屋は変えてほしい。 ・とても居心地が良い。ここで最期まで過ごしたいなと思っている。					
問13：施設への要望はありますか。					
・職員間の連携を良くしてもらいたい。 ・この施設に長く居られるようにしてほしい。 ・スタッフの人数が少ない ・書道の時間が欲しい					