

令和2年度 利用者満足度調査結果(入所部門・本人)

<介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所部門>

■ 本人調査

問1：入所時について	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。	あった	どちらかといえばあった	どちらかといえばなかった	なかった	わからない	計
		3	1	4	6	1	15
		20.0%	6.7%	26.7%	40.0%	6.7%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・家族から話を聞いたので不安はなかった。 ・家族からパンフレットを渡されていたが、自分自身はあまり詳しく聞けてなかった。 ・話を聞いたり、紙でもらった。 							
問2：ケア計画について	介護の計画書（施設サービス計画書）に、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	知らない	計
		6	3	1	0	5	15
		40.0%	20.0%	6.7%	0.0%	33.3%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・自分では見ていない。 							
問2：ケア計画について	ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。	合っている	どちらかといえば合っている	どちらかといえば合っていない	合っていない	わからない	計
		8	6	1	0	0	15
		53.3%	40.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・自分がここの生活リズムに合わせている。時間通りにやれるようになってきた。 ・1週間のスケジュールは聞いていて、様子はだんだんわかっていった。 ・今のところは合っていると思う。 							
問3：施設の快適さについて	お部屋や食堂は、いつも快適（清潔、温度、明るさ等）ですか。	快適	どちらかといえば快適	どちらかといえば快適ではない	快適ではない	わからない	計
		9	3	2	0	1	15
		60.0%	20.0%	13.3%	0.0%	6.7%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・シーツ交換などきちんとやってもらっている。 ・明るくてきれい。今までは夜寒かったが、暖房が入り足元を毛布でくんでもらえる。 ・清潔さ、明るさは問題ないが、室温は寒く感じることもある（特に朝方） 							
問4：食事について	食事はおいしいですか。	おいしい	どちらかといえばおいしい	どちらかといえばおいしくない	おいしくない	わからない	計
		10	4	1	0	0	15
		66.7%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・おかずも色々考えられていて、おやつもついていて美味しくいただいている。 ・お正月の食事はとてもよかった。お正月らしい器で嬉しかった。 ・家庭的でよい。立派なものはないが、好き嫌いが多いけれども上手く加工してくれているので食べられます。 							
問5：入浴について	お風呂の回数や時間に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	わからない	計
		9	3	3	0	0	15

令和2年度 利用者満足度調査結果(入所部門・本人)

		60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・1週間に2回で足りている。 ・もう少し長く入りたいと言えば、少し長くしてもらえる。 ・回数を増やしてほしい。 							
問6：排泄について	あなたが希望するときにトイレに行けたり、おむつ交換ができますか。	できる	どちらかといえばできる	どちらかといえばできない	できない	わからない	計
		8	3	2	1	1	15
		53.3%	20.0%	13.3%	6.7%	6.7%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・順番だから待たされることはある。早めにトイレに行きたいことを伝えるから間に合わないことはない。 ・一緒に行くようにしている。よくしてくれる。特に不便はない。 ・立ち上がりが大変だから、希望の時にナースコールできてくれる。 							
問7：余暇・生活内容の自由について	自由時間には、外出や趣味の活動などの好きなことができていますか。	できている	どちらかといえばできている	どちらかといえばできていない	できていない	わからない	計
		1	6	1	6	1	15
		6.7%	40.0%	6.7%	40.0%	6.7%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・クロスワードなどをやったり、横になったり自分のペースで過ごせている。 ・グループでやっているぬり絵や書道など参加してみたいと思う。新聞や本をいつも読んでいる。本がいっぱいあってよい。 ・もう少しこういうのがあったらいいなあと思うこともあるが、好き好きなので座ってみんなの話を聞いている。 							
問8：健康管理、リハビリテーションについて	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。	十分に行われている	どちらかといえば十分に行われている	どちらかといえば十分に行われていない	十分に行われていない	わからない	計
		5	3	4	2	1	15
		33.3%	20.0%	26.7%	13.3%	6.7%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリはちょうどよい。 ・本当に職員の人が良くしてくれている。 ・もっとやりたい。特に歩行訓練をやりたい。 							
問9：苦情対応について	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。	できる	どちらかといえばできる	どちらかといえばできない	できない	わからない	計
		3	4	5	2	1	15
		20.0%	26.7%	33.3%	13.3%	6.7%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・職員とは雑談できる。特に言いたいことはない。 ・人によって、日によって対応が乱暴な時があるけど言えない。 ・あまり不満や要望は言わないが、話す機会もない。 							
問10：プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	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。	されている	どちらかといえばされている	どちらかといえばされていない	されていない	わからない	計
		9	1	2	0	3	15
		60.0%	6.7%	13.3%	0.0%	20.0%	100.0%

令和2年度 利用者満足度調査結果(入所部門・本人)

問10：プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	職員は優しく丁寧に接していますか。	優しく丁寧である	どちらかといえば優しく丁寧だ	どちらかといえば優しく丁寧ではない	優しく丁寧ではない	わからない	計
		8	3	2	0	2	15
		53.3%	20.0%	13.3%	0.0%	13.3%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・深く感謝している。有難いと思っている。 ・優しいスタッフもいるが、感情的に対応するスタッフがいて戸惑う。スタッフによって言っていることが違う。 ・耳が遠くないのに大きな声で話しかけてくるが、何度いってもなおらない。 ・女性スタッフは言葉も優しく丁寧。男性スタッフは威圧的なことがある。男性スタッフは手際がいいので忙しい時はきっといいと思うのだが、車いすの操作が乱暴で、急に方向転換される時に身体が痛い時があるが言えない。 ・人にもよるし、その日の気分によるのか、もう少し丁寧にしてほしい。特にオムツ交換の時に感じる。 							
問11：地域に開かれた運営について	地域の方やボランティアの方との交流は、あなたにとって十分に行われていますか。	十分に行われている	どちらかといえば十分に行われている	どちらかといえば十分に行われていない	十分に行われていない	その他	計
		*コロナの為、地域やボランティアの交流は無いため質問中止しています。					
問12：総合満足度について	ここはあなたにとって居心地は良いですか	居心地が良い	どちらかといえば居心地が良い	どちらかといえば居心地は良くない	居心地は良くない	その他	計
		6	8	1	0	0	15
		40.0%	53.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ふつう。こんなものだと思う。 ・管理がキツイ。ルールが細かすぎる。 							
問13：施設への要望などはありますか。							
<ul style="list-style-type: none"> ・今のところはない。集団生活だからルールはある程度仕方ないと思っている。 ・今のところは満足しているが、リハビリをもっとやってほしい。職員同士の連携を深めてほしい。 ・売店に行けないので少し不便。直の面会ができないので、薬書が売店で買えると嬉しい。 							

令和2年度 利用者満足度調査結果（入所部門・家族）

<介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所部門>

■ 家族調査

1-①『「個の尊重」「安心と信頼」を大切に質の高いサービス提供を目指します』という、当施設の基本理念をご存じですか	よく知っている	まあ知っている	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
	4	10	6	0	1	21
	19.0%	47.6%	28.6%	0.0%	4.8%	100.0%
	(主な意見)					
1-②当施設の基本理念は、実践されていると思いますか	されている	まあされている	あまりされていない	されていない	無回答	計
	13	6	0	0	2	21
	61.9%	28.6%	0.0%	0.0%	9.5%	100.0%
	(主な意見)					
2-①施設に関する情報の得やすさについては、満足していましたか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	13	6	0	0	2	21
	61.9%	28.6%	0.0%	0.0%	9.5%	100.0%
	(主な意見)					
2-②具体的なサービスの内容や費用に関する説明については、満足していましたか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	13	5	0	0	3	21
	61.9%	23.8%	0.0%	0.0%	14.3%	100.0%
	(主な意見)					
3-①施設サービス計画書の説明の仕方に、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	無回答	計
	14	6	0	0	1	21
	66.7%	28.6%	0.0%	0.0%	4.8%	100.0%
	(主な意見)					
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	無回答	計
	13	6	1	0	1	21
	61.9%	28.6%	4.8%	0.0%	4.8%	100.0%
	(主な意見)					

令和2年度 利用者満足度調査結果（入所部門・家族）

4-①食事について、ご心配な点がありますか	おおいにある	ある	少しはある	ない	無回答	計
	0	2	6	11	2	21
	0.0%	9.5%	28.6%	52.4%	9.5%	100.0%
4-②入浴について、ご心配な点がありますか	おおいにある	ある	少しはある	ない	無回答	計
	0	0	6	13	2	21
	0.0%	0.0%	28.6%	61.9%	9.5%	100.0%
4-③トイレやおむつ等排泄について、ご心配な点がありますか	おおいにある	ある	少しはある	ない	無回答	計
	0	0	6	13	2	21
	0.0%	0.0%	28.6%	61.9%	9.5%	100.0%
4-④機能訓練や日常生活訓練（リハビリテーション）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	無回答	計
	6	10	3	0	2	21
	28.6%	47.6%	14.3%	0.0%	9.5%	100.0%
4-⑤ご本人への体調管理の日々の配慮（対応）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	無回答	計
	11	6	1	0	3	21
	52.4%	28.6%	4.8%	0.0%	14.3%	100.0%
4-⑥ご本人への緊急時（病気や怪我など）の対応については、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	無回答	計
	11	7	1	0	2	21
	52.4%	33.3%	4.8%	0.0%	9.5%	100.0%
(主な意見)						
○コロナ感染防止を踏まえて、面会中止となった。本人の食事、健康面が一番の不安点です。						

令和2年度 利用者満足度調査結果（入所部門・家族）

5-①施設内環境には、満足していますか。（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	無回答	計
	13	4	1	0	3	21
	61.9%	19.0%	4.8%	0.0%	14.3%	100.0%
	(主な意見) ○コロナの関係で施設に入っていないので、分からない。					
5-②施設の構造や設備の安全性の配慮については、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	無回答	計
	13	4	1	0	3	21
	61.9%	19.0%	4.8%	0.0%	14.3%	100.0%
	(主な意見)					
6-①ご本人の様子に関する説明や情報提供に、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	無回答	計
	9	7	2	1	2	21
	42.9%	33.3%	9.5%	4.8%	9.5%	100.0%
	(主な意見) ○家族（介護者）への介護指導が適切 ○コロナで本人の様子があまりわからず、しらさぎ通信を楽しみにしています。 ○些細なことでも、家族に連絡があり安心です。					
6-②施設の行事などの開催日や時間帯については、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	無回答	計
	8	8	0	1	4	21
	38.1%	38.1%	0.0%	4.8%	19.0%	100.0%
	(主な意見) ○面会の機会をもう少し増やしていただきたい。					
7-①プライバシーへの配慮については、満足していますか。（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	無回答	計
	15	5	1	0	0	21
	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
	(主な意見)					
7-②職員の言葉遣いについては、満足していますか。（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	無回答	計
	15	6	0	0	0	21
	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	(主な意見)					

令和2年度 利用者満足度調査結果（入所部門・家族）

7-③職員は気軽に話しやすい雰囲気ですか。（話しかけやすい雰囲気、誠意を持った対応をしているかなど）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	15	6	0	0	0	21
	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	(主な意見)					
7-④職員の身だしなみについては、満足していますか。（清潔感、施設の職員としてふさわしい服装かなど）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	17	3	0	1	0	21
	81.0%	14.3%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	(主な意見)					
7-⑤不満や要望を聞く体制と対応については、満足していますか。（気軽に話すことができるか、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	無回答	計
	14	6	0	1	0	21
	66.7%	28.6%	0.0%	4.8%	0.0%	100.0%
	(主な意見)					
8 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	無回答	計
	13	6	0	1	1	21
	61.9%	28.6%	0.0%	4.8%	4.8%	100.0%
	(主な意見)					

令和2年度 利用者満足度調査結果（入所部門・家族）

9 施設への要望などがあれば、自由にご記入ください。

- オンラインでなく本人に面会できる日、本人の手を握ってあげられる日が来ることを願っています。
- 時々スタッフの方から電話を頂き、本人の様子を知らせていただいています。ここまで回復できるとは思ってもいませんでした。とても感謝しております。
- 仕方がないですが、アクリル板越しでも直に、月に1度くらいは会って話せればと思います。また、このコロナの時だからこそ、安心の施設でお世話になれて、ありがたいとも感じております。
- コロナに対応したアンケートになっていない。