

令和3年度 利用者満足度調査結果（介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所部門/本人）

■ 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わかりやすかったですか。	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	覚えていない わからない	計
		3	4	1	4	3	15
		20.0%	26.7%	6.7%	26.7%	20.0%	100.0%
<p>○リハビリの施設という説明を受けました。</p> <p>○特に説明はなかった。</p> <p>○生活内容の事前説明はなかった。</p>							
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	わからない	計
		5	6	0	0	4	15
		33.3%	40.0%	0.0%	0.0%	26.7%	100.0%
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
		9	4	1	1	0	15
		60.0%	26.7%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0%
<p>○生活リズムは合っていなかったがやっと慣れてきた。</p> <p>○なんとか慣れました。</p> <p>○生活リズムは自分に合っています。</p>							
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
		6	8	1	0	0	15
		40.0%	53.3%	6.7%	0.0%	20.0%	100.0%
<p>○食堂はあたたかいが部屋は寒い。清潔さと明るさは問題ない。</p> <p>○温度は問題ないが、部屋の蛍光灯が眩しすぎる。</p>							
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
		9	5	0	1	0	15
		60.0%	33.3%	0.0%	6.7%	0.0%	100.0%
<p>○もう少し牛乳、みそ汁を飲みたい。</p> <p>○行事食をいつも楽しみにしている。</p> <p>○おいしい。なんでも食べている。</p>							

令和3年度 利用者満足度調査結果（介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所
部門/本人）

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
		11	2	1	0	1	15
		73.3%	13.3%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%
<p>○入浴は週に1回で良いと思う。</p> <p>○昼食ギリギリになるのはちょっと困る。せめて昼食30分前くらいにはお風呂からあがりたい。</p> <p>○週2回で満足しています。</p>							
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
		10	5	0	0	0	15
		66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<p>○ナースコールを押せばきてくれます。</p> <p>○スタッフがすぐに対応してくれる。</p>							
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
		3	6	5	1	0	15
		20.0%	40.0%	33.3%	6.7%	0.0%	100.0%
<p>○本を読んだり、ラジオを聴いている。趣味のサークル活動があるとよい。コーラスやカラオケなど。</p> <p>○テレビがあって助かっている。</p> <p>○自由時間は俳句を詠んでいる。昼食後からおやつまでの時間はぼんやり過ごすことが多いので、みんなで体操やカラオケをやったら良いと思う。</p>							
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
		6	2	4	3	0	15
		40.0%	13.3%	26.7%	20.0%	0.0%	100.0%
<p>○リハビリが多い、減らして欲しい。</p> <p>○20分がちょうどよい。</p> <p>○週に3回リハビリをやって欲しい。</p>							
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
		8	4	3	0	0	15
		53.3%	26.7%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<p>○やっぱりそういうことは言いにくい。</p> <p>○言うことは出来るが、相談しても「聞いておきます」と言われて、その後返答がない。</p> <p>○傾聴してもらえる。</p> <p>○不満はない。あれば言える。何でも聴いてくれる。</p>							

令和3年度 利用者満足度調査結果（介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所
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	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	気にしてない	計
		9	5	0	0	1	15
		60.0%	33.3%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%
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
		9	6	0	0	0	15
		60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<p>○スタッフはみんな優しい。</p> <p>○一人、声が大きい職員がいる。伝えたけど直らない。</p> <p>○皆さん親切。誰とでも仲良くできます。</p>							
問11：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
		8	7	0	0	0	15
		53.3%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<p>○満足している。</p> <p>○ここの施設に入ってよかった。ここでよかったです。</p>							
<p>問12：施設への要望などがありますか。</p>							
<p>○週に1回くらい売店で飲み物（珈琲や紅茶、緑茶等）やおやつなどを買いたい。</p> <p>○トイレの便座の保温スイッチを切る人がいるのでルールを守ってほしい。</p> <p>○入所した時に、同室の人を紹介してほしい。</p> <p>○最初に生活についての説明をしてほしかった。</p> <p>○ベッドサイドで黒いビニール袋をセロテープで止めてゴミ箱としているが、セロテープはすぐにとれてしまい使いづらい。</p> <p>○もっと話がしたい。身体を動かしたい。</p> <p>○状況が許せば外泊がしたい。</p>							

令和3年度 利用者満足度調査結果（介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所部門/家族）

■ 家族調査

問1-1 あなたは「『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知ですか。	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
	7	10	11	4	0	32
	21.9%	31.3%	34.4%	12.5%	0.0%	100.0%
問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
	17	13	0	0	2	32
	53.1%	40.6%	0.0%	0.0%	6.3%	100.0%

問2 入所する前の情報提供について						
① 入所を検討する時に、施設に関して知りたい情報を得ることはできましたか？（ホームページ、パンフレットetc.）	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	15	1	0	1	32
	46.9%	46.9%	3.1%	0.0%	3.1%	100.0%
② 具体的なサービスの内容や費用に関する支援相談員からの説明については、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
	21	11	0	0	0	32
	65.6%	34.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(主な意見)	<p>○丁寧に説明していただきました。</p> <p>○満足はしていますが、費用に関してよりわかりやすい書面が有れば、さらに良い。</p> <p>○コロナ禍の状況で仕方がないのですが、施設の内部を見学させていただけたら、より満足だったかもしれません。</p>					

令和3年度 利用者満足度調査結果（介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所部門/家族）

問3 ご本人へのサービス提供に関する計画（施設サービス計画書）について						
① 職員からの施設サービス計画書の説明に、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
	21	10	1	0	0	32
	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%
② 施設サービス計画書の内容は、満足していますか？（ご本人様やご家族様の意向・要望等は反映されていますか）。	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
	21	11	0	0	0	32
	65.6%	34.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
(主な意見)	○現在は、コロナの影響で直接の説明はない状況なので、定期的な電話連絡の際に、フォローしていただくと良いと思います。					

問4 緊急時の対応について						
ご本人への緊急時（病気や怪我等）対応については、満足していますか。 ※緊急時等に、ご対応させていただいた方のご家族様のみ	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
	18	4	0	0	10	32
	56.3%	12.5%	0.0%	0.0%	31.3%	100.0%

問5 施設と家族との連携・交流について						
職員からのご本人の様子に関する説明や情報提供（定期的な電話連絡など）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	11	5	1	1	32
	43.8%	34.4%	15.6%	3.1%	3.1%	100.0%
(主な意見)	<p>○面会が出来ないので状況を定期的に教えてほしい。</p> <p>○月に1度くらいは元気でも様子は知りたいです。</p> <p>○変化が見られた時なども随時対応して下さい。</p> <p>○リハビリの様子、トイレの状況などもう少し詳しく知りたいです。</p> <p>○「しらすぎ通信」が唯一母の様子をさぐる手がかりでした（写真掲載）。とても楽しみにしていました。静止画像でもよいので希望者に配信していただけるシステムがあるとよいと思います。</p>					

令和3年度 利用者満足度調査結果（介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所
部門/家族）

問6 職員の対応について						
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
	20	7	1	0	4	32
	62.5%	21.9%	3.1%	0.0%	12.5%	100.0%
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
	25	5	0	0	2	32
	78.1%	15.6%	0.0%	0.0%	6.3%	100.0%
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
	24	6	0	0	2	32
	75.0%	18.8%	0.0%	0.0%	6.3%	100.0%
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
	22	6	0	0	4	32
	68.8%	18.8%	0.0%	0.0%	12.5%	100.0%
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
	20	9	0	0	3	32
	62.5%	28.1%	0.0%	0.0%	9.4%	100.0%
(主な意見)	<p>○荷物の受け渡しで、二度手間になるからと言われた事がある。</p> <p>○言葉遣いや対応の仕方、身だしなみ等がとても行き届いている方がいらっしゃる一方で、そうでない方もいらっしゃいます。そういう方には、もう少しきちんとした対応をしていただきたいです。</p>					

令和3年度 利用者満足度調査結果（介護老人保健施設・介護療養型医療施設入所
部門/家族）

問7 施設を総合的に評価						
当センターを利用して良かったですか？	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
	25	7	0	0	0	32
	78.1%	21.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

問8 オンライン面会の方法・頻度について						
オンライン面会の方法について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	8	14	4	3	3	32
	25.0%	43.8%	12.5%	9.4%	9.4%	100.0%
オンライン面会の頻度について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	4	12	8	5	3	32
	12.5%	37.5%	25.0%	15.6%	9.4%	100.0%

問9 施設への要望など	
問9 施設への要望などがあれば、自由にご記入ください。	<p>○対面面会が出来ないのであれば、オンライン面会を月2回は出来る様にしてほしい。</p> <p>○コロナ禍の折、一日も早い直接面会・散歩等出来る事を願っています。</p> <p>○職員の方々は大変だと思いますが、現在、月・水の面会では、少ないと思っています。毎月面会できない時もあります。増やしてほしいです。</p> <p>○季節柄、寒いので上着を着ていらっしゃるせいか、介護士、看護師の方々の名札が見えず、こちらからお訊きしないとお名前がわかりませんでした。名札を見えるところにしていただけると助かります。</p>