



国健協発第 52 号
令和 5 年 1 月 25 日

国分寺市長

井 澤 邦 夫 様

一般財団法人国分寺市健康福祉サービス協会

理事長 羽 田 亮

令和 4 年度国分寺市介護老人保健施設すこやか及び国分寺市高齢者在宅サービスセンターふれあい利用者アンケート実施に係る報告について

国分寺市介護老人保健施設すこやか及び国分寺市高齢者在宅サービスセンターふれあい指定管理に係る業務仕様書の規定に基づき、別紙のとおりアンケート調査結果報告書を提出いたします。

記

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | 実施期間 | 令和 4 年 11 月～12 月 |
| 2 | 対象者 | すこやか・ふれあい 利用者及び家族 |
| 3 | 回収率 | 入所者 98 名 63% 家族 83 名 59%
合計 181 名 61% |
| 4 | 意見及び要望等 | 別紙のとおり |
| 5 | 結果分析 | 別紙のとおり |

令和4年度 すこやか・ふれあい施設利用に関するアンケート調査結果

令和4年11～12月にご協力頂きましたアンケート調査について、集計がまとまりましたのでご報告致します。
また、皆様からのご意見ご要望につきましては、施設の対応を記載させて頂きました。

1. 発信数・回収率

ご利用サービス	ご利用者			ご家族			合計		
	発信数	回答者	回収率	発信数	回答者	回収率	発信数	回答者	回収率
入所・ショートステイ	65	39	60%	60	33	55%	125	72	57%
デイサービス・デイケア	90	59	65%	80	50	62%	170	109	64%
合計	155	98	63%	140	83	59%	295	181	61%

・グラフパターンについて
パターンは下記の凡例となります。

パターン	□ 良い	□ まあ良い	▨ 少し悪い	□ 悪い	□ 無回答
	20%	20%	20%	20%	20%

2. 申込・利用の手続きについて (入所・ショートステイ デイサービス・デイケア)

入所・ショートステイ	良い, 52%	まあ良い, 24%	少し悪い3%、悪い0%、無回答21%
	良い, 72%	まあ良い, 18%	少し悪い3%、悪い1%、無回答6%

3-1 設備について

(1) 入所・ショートステイ ご利用者

① 居室について

ご利用者	良い, 51%	まあ良い, 38%	少し悪い3%、悪い0%、無回答8%
	良い, 36%	まあ良い, 36%	少し悪い0%、悪い0%、無回答28%

② 食堂について

ご利用者	良い, 53%	まあ良い, 36%	少し悪い3%、悪い0%、無回答8%
	良い, 24%	まあ良い, 49%	無回答27%

(2) デイサービス・デイケア

○ 設備について

ご利用者	良い, 63%	まあ良い, 22%	少し悪い5%、悪い2%、無回答8%
	良い, 54%	まあ良い, 38%	少し悪い2%、悪い0%、無回答6%

3-2 食事について

①献立・味付け

ご利用者	良い, 57%	まあ良い, 35%	少し悪い3%、悪い1%、無回答4%
ご家族	良い, 43%	まあ良い, 35%	無回答, 18%
	少し悪い4%、悪い0%		

②量

ご利用者	多い, 12%	ちょうど良い, 77%	ちょっと少ない5%、少ない1%、無回答5%
ご家族	ちょうど良い, 71%		無回答, 20%
	多い, 4%	ちょっと少ない5%、少ない0%	

3-3 レクリエーションについて

ご利用者	良い, 42%	まあ良い, 41%	少し悪い3%、悪い2%、無回答12%
ご家族	良い, 42%	まあ良い, 38%	無回答, 20%
	少し悪い0%、悪い0%		

3-4 ボランティアについて

ご利用者	無回答 100%
ご家族	無回答 100%

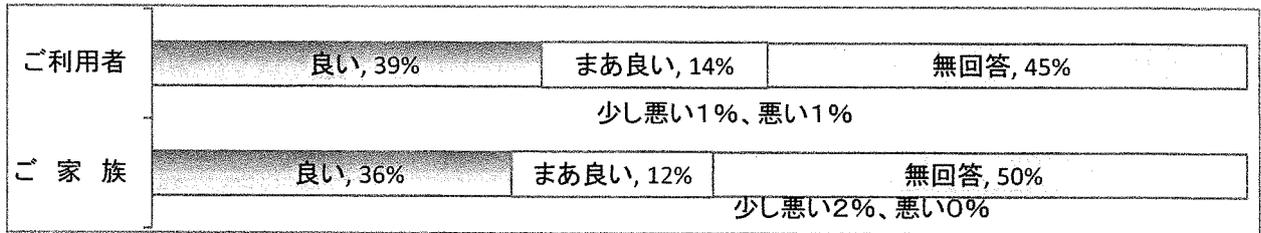
3-5 リハビリテーションについて

ご利用者	良い, 56%	まあ良い, 23%	無回答, 15%
	少し悪い5%、悪い1%		
ご家族	良い, 56%	まあ良い, 22%	無回答, 20%
	少し悪い2%、悪い0%		

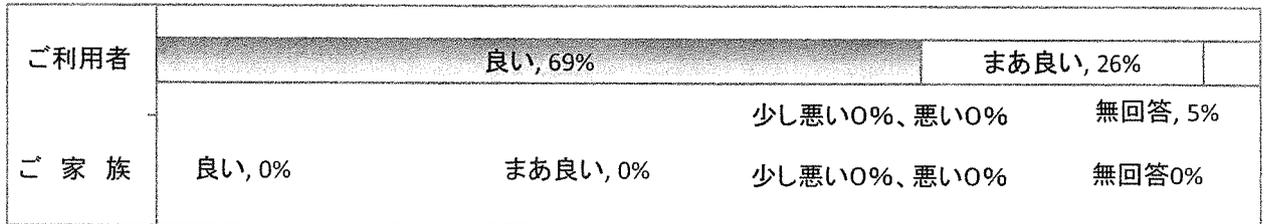
3-6 入浴について

ご利用者	良い, 48%	まあ良い, 16%	無回答, 31%
	少し悪い3%、悪い2%		
ご家族	良い, 42%	まあ良い, 14%	無回答, 42%
	少し悪い0%、悪い2%		

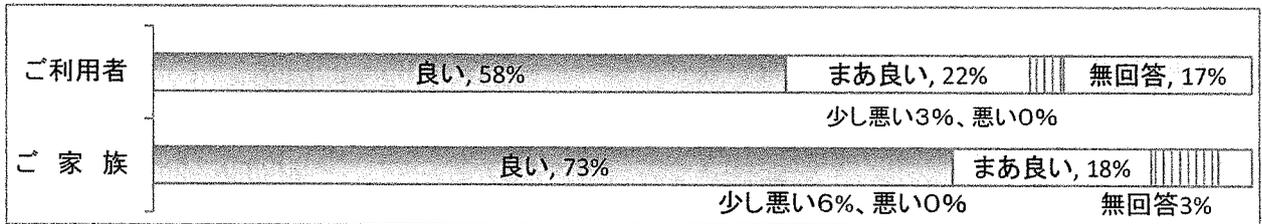
3-7 排泄介助について



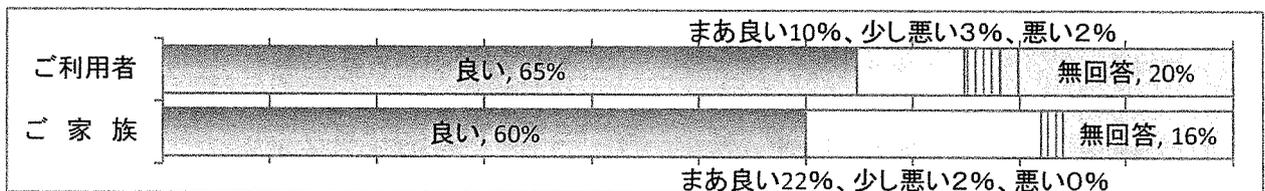
3-8 健康管理について (入所・ショートステイご利用者)



3-9 利用中の相談等について (入所・ショートステイご利用者)

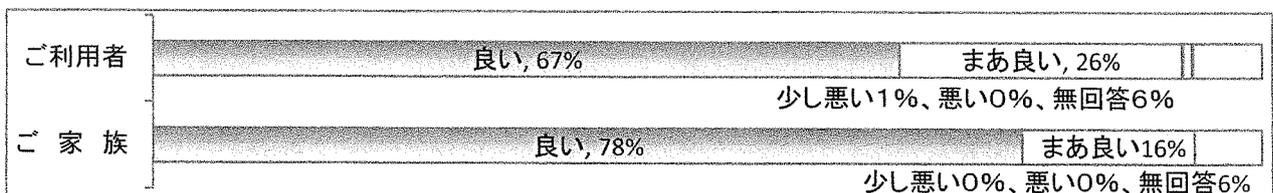


3-10 送迎について (デイサービス・デイケア)

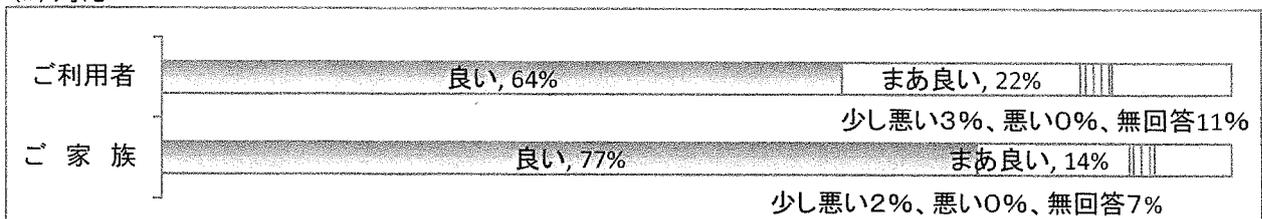


4.職員について

(1)身だしなみ・言葉遣い



(2)対応



5.利用料金

ご利用者	妥当64%	無回答, 32%
	安い2%	ちょっと高い2%、高い0%
ご家族	妥当79%	無回答, 7%
	安い6%	ちょっと高い7%、高い1%

6.苦情・要望について

ご利用者	対応されている, 57%	わからない, 14%	無回答, 26%
	対応されていない3%		
ご家族	対応されている, 67%	わからない, 23%	
	対応されていない4%	無回答6%	

7.個人情報保護・プライバシー保護・権利擁護について

ご利用者	配慮されている, 60%	わからない, 16%	無回答...
	配慮されていない0%		
ご家族	配慮されている, 70%	わからない, 22%	
	配慮されていない1%	無回答7%	

8.施設の満足度について

ご利用者	満足, 35%	おおむね満足, 56%
	やや不満2%、不満0%、無回答7%	
ご家族	満足, 42%	おおむね満足, 49%
	やや不満2%、不満0%、無回答7%	

《 皆様から頂いたご意見と施設からの回答 》

〈 老健すこやか 入所・ショートステイ ご利用者より 〉

【 職員等について 】

- ・年齢を重ねるたびに色々障害が出てきています。皆様方の協力が頼りです。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になって感謝しております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・お食事が美味しい。

【 要望等 】

- ・同部屋の方がすぐに「うるさい」と言ったりして気を遣うので、可能であればお部屋を変更して欲しい。
⇒皆様からのご要望については随時お聞きし、他の部屋の状況も確認し対応するように心掛けています。
- ・連絡が悪いことがある。相談員を通さないと中々伝わらない。
⇒皆様からのご要望等については、職員間で共有し、対応するように心掛けます。

【 その他ご意見 】

- ・施設サービス計画書にあるリハビリの内容が実際はされていないことがありました。
⇒ご本人様への聞き取り・その日の体調によりリハビリ内容を組み合わせて頂いています。今後、体調等を考慮しながら計画書に沿ってリハビリを行うようにご対応致します。
- ・身だしなみは良いが、職員に話しを聞こうとしますが、「私は分かりません。」と言われ、がっかりしたことがある。もう少し話を十分ゆっくり聞いて欲しい。
⇒皆様のお話を十分にお聞きし、対応できるように職員一同、再度、気を付けていきます。

〈 老健すこやか 入所・ショートステイ ご家族様より 〉

【 職員について 】

- ・大変お世話になりました。感謝するばかりです。
- ・洗濯物の交換に行った時の対応について、その方の仕事にも関わらずいつも快く応じて下さり、ありがとうございます。コロナにかかっている職員もいるそうですが、皆さんお体に気を付けてお仕事されて下さい。
- ・いつも細かい点までご配慮頂いて感謝しております。コロナが収束して面会時間の規制が緩くなることを願っています。
- ・おやつが美味しくて、いつも楽しみにしているみたいです。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつもしっかりと対応して頂いており、大変感謝しております。
- ・利用中は大変お世話になりました。ありがとうございます。母によると「おやつ」が美味しかったそうです。また機会がありましたらよろしくお願い致します。
- ・お世話になっており有難く思っています。これからもよろしくお願い致します。
- ・初めてということもあり、分かりませんがはっきりとしていることは心身ともに健康で帰ってきました。ありがとうございました。

【 要 望 等 】

・面会の時間が短すぎる。改善して欲しい。

⇒新型コロナウイルス感染予防のため、居室内での面会を制限させて頂いています。現在、土曜日のみ
の予約制 10 分間のガラス越しの面会に限らせて頂いています。面会時間につきましては、ご家族やご入
所者の皆様にはご不便をお掛けしまして申し訳なく思っています。感染状況防止対策にご理解ご協力を
頂くと共に、今後の感染状況を鑑みながら、制限の緩和については検討させていただきます。

・食事の時間が短いので急いで食べているみたいです。もう少しゆっくり食べたいみたいです。

⇒入所・通所の皆様には集団生活の中でお食事をご提供させて頂いています。毎日の食事内容を工夫し
て、少しでもゆっくり美味しく食べて頂けるように努力をしていきます。

・利用者の様子、リハビリの進み具合、現状などについて家族への説明の機会が少ないと感じます。せめて月
1～2回、担当者から様子を聞き意見交換できる時間があれば安心できます。本人と面会できない分、そうやっ
て補って頂ければと思います。本人がショートステイのことをほとんど話さないの、様子が少し分かったらと思
います。

⇒月曜日から土曜日まで相談員がおりますので、窓口・お電話等でご連絡下さい。担当者から日々の様子
等をお伝えさせていただきますので、よろしくお願い致します。

・まだまだコロナ禍なのは理解できますが、そろそろ with コロナとして次の段階の取り組みをして欲しい。例え
ば、施設内は無理でも施設外など一定の条件下での対面による再開の解禁や面会予約やリハビリスケジュー
ル公開や施設内での写真など web 化への対応など。

⇒集団生活を行っている中で、新型コロナウイルス感染予防のため、面会を制限させて頂いています。新
たにリハビリのご様子をガラス越しではありますが、ご見学頂けるように取り組みを始めています。今後の感
染状況を鑑みながら、制限の緩和については検討させていただきます。

・年齢を重ねるたびに悪い方へ行く事が心配です。それには皆様方の協力が頼りになりますので、勝手言っ
て申し訳ありませんがよろしくお願い致します。

⇒健康で楽しくお過ごしできるよう職員一同、努力して参ります。

・携行品が充分であったか教えて頂けると助かります。

⇒いつもご対応ありがとうございます。ご本人様から必要な物のご要望、不足している物がございましたら、
相談員からご家族様にご連絡するようにしています。またご不明な点がございましたら相談員までご連絡下さ
い。

【 その他ご意見 】

・居室、食事を一度も見えていない。医師、医療に関することが、まったく分からない。

⇒新型コロナウイルス感染予防のため、居室、食事の際の見学はご遠慮させて頂いております。医療に関
しては、常勤の医師1名を配置しております。日頃の健康状況等につきましては、看護師又は相談員等が
お答えさせていただきますので、気になることがありましたらご連絡下さい。

〈 デイサービス・デイケア ご利用者より 〉

【 職員について 】

- ・自分の仕事とはいえ、何時も親切に対応して下さい、ありがとうございます。心中感謝しております。
- ・本人は今、行っている施設が大変気に入っているようです。
- ・いつも施設として気配り頂きながら大変お世話になっており、ありがとうございます。今後ともよろしく願い致します。
- ・やっとこの頃楽しみに行けるようになりました。前向きに頑張りたいと思っています。職員の皆さんよろしくお願い致します。ありがとうございます。
- ・コンプライアンスがしっかりしていて素晴らしい。
- ・満足です。スタッフの一生懸命が伝わってきます。私自身、通所が楽しみで前日には眠れない程で当日は朝から最高の気分になります。入所者の会話の中にもスタッフの方々への感謝の言葉が多く聞かれます。
- ・毎日喜んで通所しております。食事も美味しいし、空調も丁度良く、職員さんも親切でリハビリもあるので大変ありがたいです。
- ・色々お世話になります。よろしくお願い致します。
- ・送迎時の運転手さんの腕の良さに感心しています。狭い道の曲がり角及びバック時ハンドルの切り替えをやったことが一度もないので、安心です。
- ・送迎に来て頂いている人は、いつも明るくいつも気持ちの良い気分になっております。とても感謝しております。ありがとうございます。

【 要 望 等 】

- ・9:00～10:30 の活動開始前の時間の利用を何か考えて欲しい。
⇒皆さんが揃うまでの待機時間には新聞、雑誌やテレビを見て頂いたりしております。その他にも、待ち時間を有効に使って頂けるよう、塗り絵、脳トレプリント、パズル、本などのご用意がございます。ご要望がございましたらお声を掛け下さい。
- ・カラオケ歌いたい曲がない。
⇒曲につきましては、ご用意できなくて申し訳ございません。
- ・施設・環境は良いので止めたくはないが、他の方々の様子を見て、毎回、名前を聞かれたり、大声で呼ばれたりするのは、今のままでは気がめいってしまう。ゆくゆくは私もそうなるかと思うと気が重いです。
⇒色々な方が利用されております。ご迷惑をお掛け致しますがご理解をお願い致します。もしどうしても気がめいってしまう時は、職員にお声掛けを下さい。できる限りの配慮はさせていただきます。
- ・出来ることなら折り紙があると良い。
⇒皆さんで作品を作る時などは使用できますが個人的に折りたい場合はお金が掛かってしまいます。広告などで宜しければご用意致します。
- ・フロアに職員の数が少ないときが時々あり、いつまでも呼んでいる人に気が付かないことが見受けられます。人手不足で仕方ないのでしょうか。
⇒送迎時の添乗、電話対応、入浴補助等で一時的に人員がフロアから少なくなることがございます。すぐに対応できないのは、申し訳なく感じています。少しでも快適にお過ごし頂けるよう、職員一同、工夫を重ねていきます。

・もう少しお湯につかりたいです。

⇒入浴時間が限られており、男女交代での入浴になるためご迷惑をお掛けしております。少しでもゆっくりと過ごして頂けるよう、改善できる所は対応して参ります。また、体調に考慮をして短めにさせて頂くこともございます。

・朝入浴とレク(カラオケ)を利用したいと思っておりますが、人数により制限されてしまう。提案として2席程確保して欲しい。風呂を出てまだ時間がある人のため、2席程欲しい。時間的にもこの方がやりくりできると思います。2コーラスでも良い。

⇒コロナ感染対策を行いながらのレク(カラオケ)ですので、今のスタイルを変更することは難しいです。多くの皆様に順番にご参加頂けますよう、午前と午後で歌う方を分けたり、色々試行錯誤しています。皆様のご要望に沿えるよう努力致しますのでご協力よろしくお願い致します。

・機械によるトレーニングリハビリがあれば良いと思います。

⇒当施設は運動訓練をメインに行っており、リハビリ機器につきましては職員と相談し、年々機器の増設を行っております。ご本人様のご希望・体調も考慮しながら機器によるリハビリを取組んでいきたいと思っております。

・朝の迎え時間がもう少し早いと助かります。

⇒施設からご自宅の距離等でどうしても時間帯の調整が難しい状況や交通渋滞のため、遅延することもございます。なるべくご要望に沿えるようより一層、安全・安心な送迎に努めてまいります。

【 その他ご意見 】

・なし。

〈 デイサービス・デイケア ご家族様より 〉

【 職員について 】

・91歳の年齢で色々できなくなることも増える中、週2回のデイサービスの利用は貴重な時間になっています。母のことを理解して頂きサポートして下さっていることに感謝の気持ちでいっぱいです。母にも週2回のデイサービスの時間を大切にしていって欲しいです。

・朝の送迎時間のお知らせの電話に出るまでのコールが長い時は忙しさを考慮しながらの会話、相手に優しさ気遣いがあります。連絡帳を読んでいるとしっかりと一日の暮らしが分かり安心します。日々の健康管理は素晴らしい。この健康管理の連絡があるからこそ医師が正しい診断、処方ができ、今こうして歩けないながらも生きる希望を持ち健康でいられていると思います。朝のお迎えの時の本人のお声掛けの素晴らしさは家族の安心感、本人には一日の始まりのテンションを上げてくれることに感謝。本人に幸せ感、やる気をありがとうございます。家族に安心感を感謝。

本人に何を聞いても記憶がなくて答えられないで様子が分かりませんでした。施設の報告だけが頼りです。個別訓練等で体を動かして頂いていること等、知りませんでした。これからもよろしくお願い致します。

・いつも施設として気配り頂きながら大変お世話になっており、ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

・当施設を利用して経験が浅いので現段階での印象は、概ね満足しています。

・これからも楽しみとして、通所を続けていきたいと思っております。家族として、注意すべき点などあればアドバイス頂きたいと思っております。これからもよろしくお願い致します。

- ・本人も毎回喜んで通所しております。空調も丁度良く、食事も美味しいと喜んでおり、職員さんの対応も良いので良かったです。リハビリもあり、充実していてありがたいです。
- ・いつも優しく対応して頂きありがとうございます。今後もこのままよろしくお願い致します。
- ・施設での様子や血圧、排便などをお知らせ下さり、安心できます。
- ・本当にいつもありがとうございます。感謝しております。

【 要 望 等 】

- ・安全のため、細やかな確認をお願いしたい。令和4年4月から通所開始しましたが、毎月のように問題が起こるのは困ります。一つ一つの確認をしっかり行って頂き、安全安心な施設運営に努めて頂きたい。
 - ⇒頂いたご意見を職員全員で共有し、より一層の安全安心な施設運営に努めてまいります。
- ・体重を教えて欲しい。
 - ⇒月初めに体重測定を行っており、結果は連絡帳に記載させて頂いております。気になった点等、お電話・連絡帳等でご連絡頂きましたら別途確認してご連絡させて頂きます。
- ・家に帰ってからも本人がデイケアのことをほとんど話さないなので、何か月に1回でも様子をお知らせ頂く機会があったらいいなと思います。
 - ⇒日々の活動内容は連絡帳に記載させて頂いております。ご家族様からその旨ご連絡頂ければ、職員がご様子をお伝え致しますので、一度、ご相談下さい。

【 その他ご意見 】

- ・なし

〈 事務局より 〉

お忙しい中、アンケートにご協力頂きありがとうございました。

皆様から頂戴しましたご意見やご要望を基に、更なるサービスの向上や改善に向けて努めてまいります。

職員に対する感謝のお言葉も数多く頂き、職員一同、一層の励みとさせていただきます。

昨年12月には介護老人保健施設「すこやか」に入所されている利用者の方及び職員に複数の新型コロナウイルス感染が発生し、ご家族の皆様にはご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

また、感染予防の観点から、「すこやか」においては、月1度の短時間でのガラス越しの面会や、外出・外泊の休止など、ご家族とのふれあいの場が少なくなり、入所者の方々だけでなく、ご家族の皆様も寂しく不安な思いをされていること、また、高齢者サービスセンター「ふれあい」においては、出発前のご自宅での検温やマスク着用の徹底などのご負担が継続して続いていることに申し訳ない気持ちで一杯です。

利用者の皆さんが快適に過ごして頂けるよう、感染予防対策に努めながら、職員一同誠心誠意を込めてご対応をさせていただきますので、ご理解ご協力をよろしくお願い致します。

お気付きの点や気になる点がございましたら、遠慮なく職員にお知らせください。

今後も、「すこやか」「ふれあい」の運営に関しまして皆様方のご理解とご協力をお願い致します。

令和4年度 老健・通所施設利用者等アンケート

結果分析（前年度との比較）

《回収率について》

令和4年度

	利 用 者			家 族 等			合 計		
	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率
入所SS	65	39	60%	60	33	55%	125	72	57%
DS/DC	90	59	65%	80	50	62%	170	109	64%
合 計	155	98	63%	140	83	59%	295	181	61%

令和3年度

	利 用 者			家 族 等			合 計		
	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率
入所SS	61	46	75%	55	23	42%	116	69	59%
DS/DC	91	63	69%	78	47	60%	169	110	65%
合 計	152	109	72%	133	70	53%	285	179	63%

回収率を高めるために、入所の方でご自身が記入不可能な方へは聞き取りを行っているが、12月にすこやか利用者及び職員が、新型コロナウイルスに感染し、新規入所やショートステイを休止したこと及び、要介護度が高い方や認知症の方が増加傾向にあり、聞き取りが困難な方や的確な回答ができない方も増加し、発信数が少なくなりました。

ご家族にはアンケートを郵送しているが、すこやかではコロナ禍で面会が制限され実態を確認できない方が多く、設問に対し無回答の方も多く見られた。

多くの方にご回答頂くよう、利用者及びご家族等に対し積極的に声掛けをして、今後もより多くの回答を頂くよう努めていく。

《設備について》

居室の設備について（入所・ショートステイ利用者）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	51%	38%	—	3%	0%	8%
	3年度	48%	46%	—	2%	0%	4%
家族等	4年度	36%	36%	—	0%	0%	28%
	3年度	35%	39%	—	4%	0%	22%

食堂の設備について（入所・ショートステイ利用者）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	53%	36%	—	3%	0%	8%
	3年度	64%	28%	—	4%	0%	4%
家族等	4年度	24%	49%	—	0%	0%	27%
	3年度	30%	40%	—	0%	0%	30%

設備について（デイサービス・デイケア利用者）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	63%	22%	—	5%	2%	8%
	3年度	63%	29%	—	5%	0%	3%
家族等	4年度	54%	38%	—	2%	0%	6%
	3年度	81%	17%	—	0%	0%	2%

1階ふれあい及び4階すこやかの水回や自動ドアなど経年劣化による様々な個所の修繕を実施した。利用者の部分ではウォシュレット交換や洗面台の一部改修など、毎日利用するところがストレスなく使用できるようになったが、普段当たり前に使用しているということもあり、目に見えるという点ではあまり昨年と同様と感じる方が多かったと思われる。次年度も引き続きについて、過ごしやすい環境の提供を図っていく。

《食事について》

食事について（献立・味付け）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	57%	35%	—	3%	1%	4%
	3年度	56%	35%	—	6%	0%	3%
家族等	4年度	43%	35%	—	4%	0%	18%
	3年度	47%	33%	—	3%	0%	17%

食事について（量）

		多い	ちょうど良い	普通	ちょっと少ない	少ない	無回答
利用者	4年度	12%	77%	—	5%	1%	5%
	3年度	12%	71%	—	11%	0%	6%
家族等	4年度	4%	71%	—	5%	0%	20%
	3年度	4%	71%	—	4%	0%	21%

献立・味付けともに、毎日の利用者の食事の状況や、毎年実施している嗜好調査の結果を参考に創意工夫をしており、昨年より利用者の「ちょうど良い」が増加し「少し悪い」が減少した。今後も、日々の利用者の声や、嗜好調査を基に更なる改善を図っていく。

食事量については利用者の77%の方が「ちょうどよい」と回答しており、利用者の摂取状況にあった提供を心掛けている。医療面や栄養面に配慮し、主食量の増減については対応していることから、現行のままで特に問題はないと思われる。

《介護全般について》

排泄介助について

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	39%	14%	—	1%	1%	45%
	3年度	40%	19%	—	0%	2%	39%
家族等	4年度	36%	12%	—	2%	0%	50%
	3年度	36%	17%	—	0%	0%	47%

入浴について

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	48%	16%	—	3%	2%	31%
	3年度	46%	20%	—	6%	0%	28%
家族等	4年度	42%	14%	—	0%	2%	42%
	3年度	39%	20%	—	1%	0%	40%

健康管理について

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	69%	26%	—	0%	0%	5%
	3年度	50%	43%	—	0%	0%	7%
家族等	4年度	—	—	—	—	—	—
	3年度	48%	39%	—	0%	0%	13%

利用者の排泄・入浴について「良い」は前年とほぼ同様であり、健康管理の面で「良い」と回答した方が増加した。排泄・入浴については「悪い」と回答した方が1～2%おり、より利用者の方々により添った看護・介護をするよう心掛けていく。

《リハビリテーションについて》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	56%	23%	—	5%	1%	15%
	3年度	40%	31%	—	7%	0%	22%
家族等	4年度	56%	22%	—	2%	0%	20%
	3年度	40%	26%	—	3%	0%	31%

利用者・家族ともに「良い」と回答された方が増え、昨年よりも満足して頂けて

いると思われる。今後も高評価を得られるように利用者にあたりハビリ内容を提供できるよう工夫をしていく必要がある。

《レクリエーションについて》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	42%	41%	—	3%	2%	12%
	3年度	41%	42%	—	5%	4%	8%
家族等	4年度	42%	38%	—	0%	0%	20%
	3年度	22%	48%	—	0%	0%	30%

ボランティアの方々の参加のない、コロナ禍でのレクリエーションが3年目となった。職員だけの実施となっているが、利用者・家族等の「良い」の回答が増加し、「少し悪い」「悪い」が減少した。コロナ禍で先の見えない状況ではあるが、今後も利用者が楽しく過ごせるよう創意工夫を図っていく。

《利用中の相談について》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	58%	22%	—	3%	0%	17%
	3年度	20%	17%	—	0%	0%	63%
家族等	4年度	73%	18%	—	6%	0%	3%
	3年度	48%	35%	—	4%	0%	13%

昨年と比べ「良い」「まあ良い」が大幅に増加し、80%以上割を占める結果となった。相談しやすい環境づくりを心掛けることにより、高評価を得たと思われる。今後も利用者・家族等が気兼ねなく相談ができるよう継続して努力していく必要がある。

《送迎について》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	65%	10%	—	3%	2%	20%
	3年度	72%	9%	—	1%	0%	18%
家族等	4年度	60%	22%	—	2%	0%	16%
	3年度	73%	4%	—	2%	0%	21%

アンケート用紙のコメント欄では送迎について好印象を持たれている方もいらっしゃるが、「良い」が減少し、利用者・家族等ともに「少し悪い」「悪い」の方が2～3%増加していることを踏まえ、接遇を含め丁寧な対応を心掛け、気持ち良くご利用頂けるよう、さらに気を引き締めて行う必要がある。

《ボランティアについて》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	0%	0%	—	0%	0%	100%
	3年度	0%	0%	—	0%	0%	100%
家族等	4年度	0%	0%	—	0%	0%	100%
	3年度	23%	10%	—	0%	0%	67%

コロナ禍で、ボランティアの参加がなかったため、利用者・家族等 100%無回答であった。

《職員について》

職員について（マナー・身だしなみ・言葉使い）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	67%	26%	—	1%	0%	6%
	3年度	71%	23%	—	1%	0%	5%
家族等	4年度	78%	16%	—	0%	0%	6%
	3年度	80%	10%	—	0%	0%	10%

職員について（対応）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	4年度	64%	22%	—	3%	0%	11%
	3年度	73%	20%	—	2%	0%	5%
家族等	4年度	77%	14%	—	2%	0%	7%
	3年度	82%	9%	—	0%	0%	9%

回答を頂いた中で「悪い」は昨年度及び今年度においても0%であった。

8割以上の方から「良い」「まあ良い」という回答を頂いているが、「少し悪い」という回答もあることを踏まえ、今後も利用者やご家族に評価して頂けるようにマナー・言葉づかい・対応等を職員一同、再度、気を引き締め継続していく必要がある。

《利用料金について》

		安い	妥当	普通	ちょっと高い	高い	無回答
利用者	4年度	2%	64%	—	2%	0%	32%
	3年度	3%	67%	—	3%	1%	26%
家族等	4年度	6%	79%	—	7%	1%	7%
	3年度	1%	82%	—	6%	1%	10%

利用料金は、介護保険法に基づき負担割合等が決定することのご理解を得ていると思われる。

《苦情・要望について》

		対応されている	対応されていない	わからない	無回答
利用者	4年度	57%	3%	14%	26%
	3年度	53%	2%	36%	9%
家族等	4年度	67%	4%	23%	6%
	3年度	57%	1%	29%	13%

家族等の「対応されている」が10%増加している。要望についても可能なものはその都度対応している。しかし、「対応されていない」と思われる方がいることを真摯に受け止め、より良い施設を目指し対応していく必要がある。

《個人情報保護・プライバシー保護・権利擁護について》

		配慮されている	配慮されていない	わからない	無回答
利用者	4年度	60%	0%	16%	24%
	3年度	56%	1%	34%	9%
家族等	4年度	70%	1%	22%	7%
	3年度	57%	0%	30%	13%

昨年と比べて「配慮されている」と回答した方が増加した。個人情報保護・プライバシー保護等については、法及び市条例等を遵守し要綱・規程等も定めているが、「わからない」と回答された方がいることを踏まえ、ご利用時に説明をし、ご理解をして頂くよう努めていく。

《施設の満足度について》

		満足	概ね満足	普通	やや不満	不満	無回答
利用者	4年度	35%	56%	—	2%	0%	7%
	3年度	37%	55%	—	1%	0%	7%
家族等	4年度	42%	49%	—	2%	0%	7%
	3年度	46%	44%	—	0%	0%	10%

利用者、家族ともに9割以上の方が、「満足」及び「概ね満足」と回答され、問題なく過ごされていると思われる。しかし、「やや不満」と回答した方もいらっしゃることから、すべての利用者・家族等の皆さんに満足して頂けるよう、接遇や設備面も含め更なる努力を積み重ねていく必要がある。