



国健協発第 47 号

令和 7 年 1 月 29 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 6 年度「国分寺市介護老人保健施設すこやか」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」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 アンケート実施 令和 6 年 12 月～令和 7 年 1 月
- 2 アンケート対象者 すこやか（入所・デイケア）利用者及び家族
- 3 回答数・回収率

入所・ショートステイ

利用者	37 名	65%	家族	22 名	38%
-----	------	-----	----	------	-----

デイケア

利用者	64 名	66%	家族	55 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

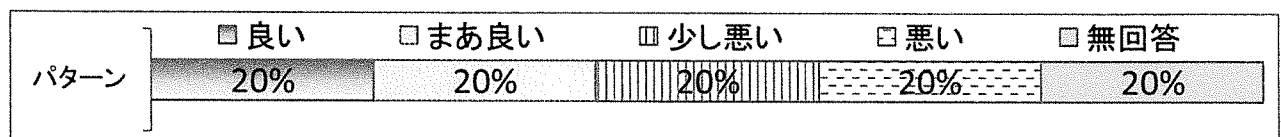
令和6年度 すこやか施設利用に関するアンケート調査結果

令和6年12月から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。
今後も「介護老人保健施設すこやか」の運営に関しまして皆様のご理解とご協力をお願いいたします

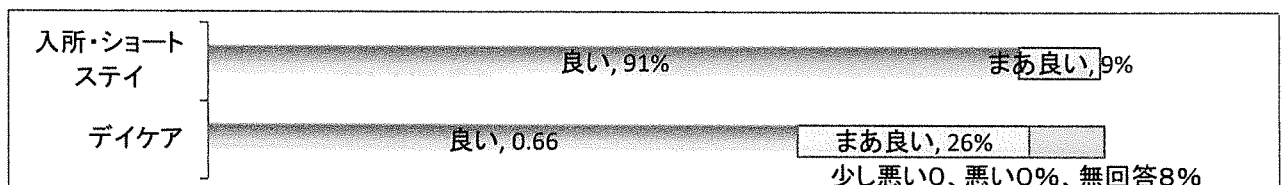
1. 発信数・回収率

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	57	37	65%	58	22	38%	115	59	51%
デイケア	97	64	66%	90	55	61%	187	119	64%
合 計	154	101	66%	148	77	52%	302	178	59%

・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。



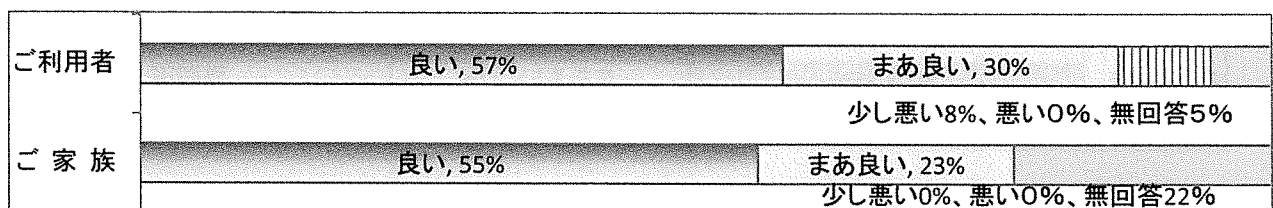
2. 申込・利用の手続きについて（入所・ショートステイ・デイケアご利用者）



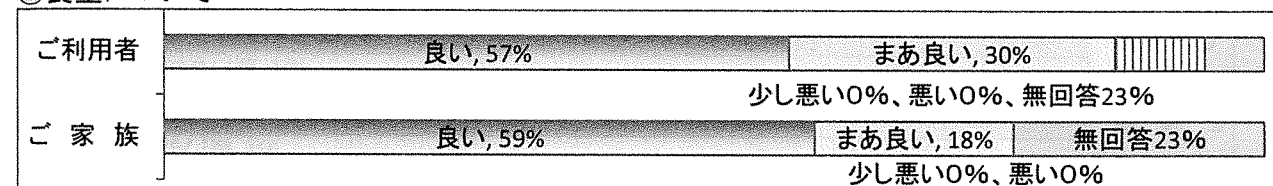
3-1 設備について

(1) 入所・ショートステイ ご利用者

① 居室について

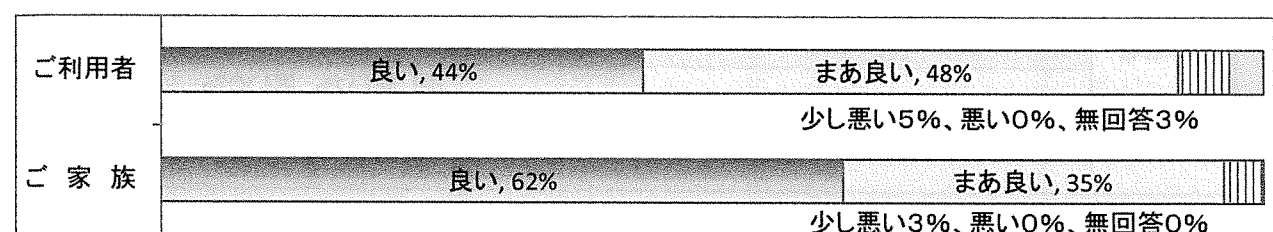


② 食堂について



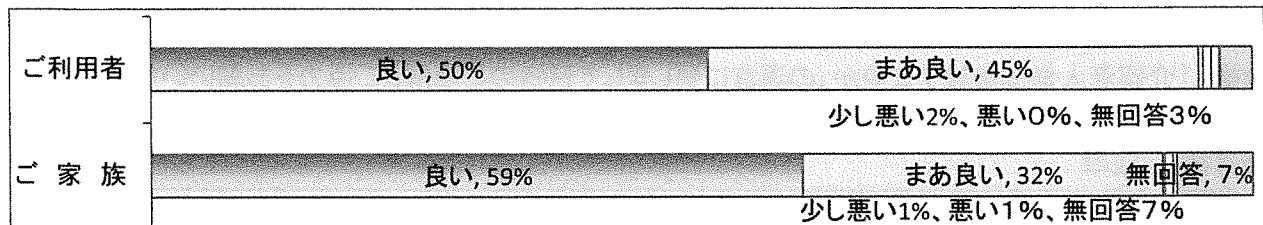
(2) デイケアご利用者

○ 設備について

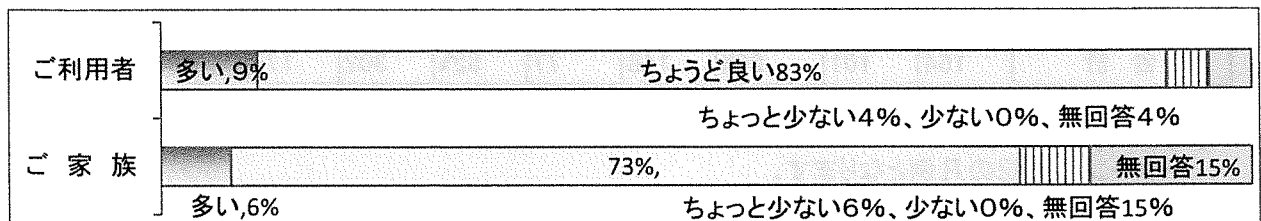


3-2 食事について(入所・ショートステイ・デイケアご利用者)

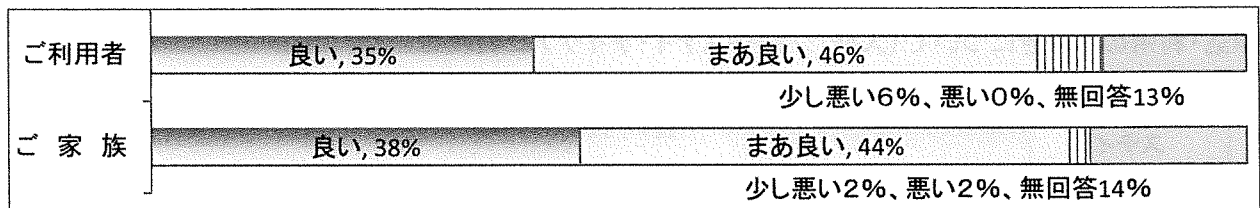
①献立・味付け



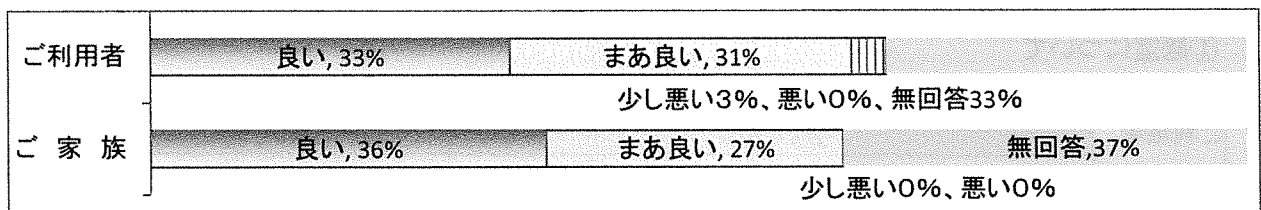
②量



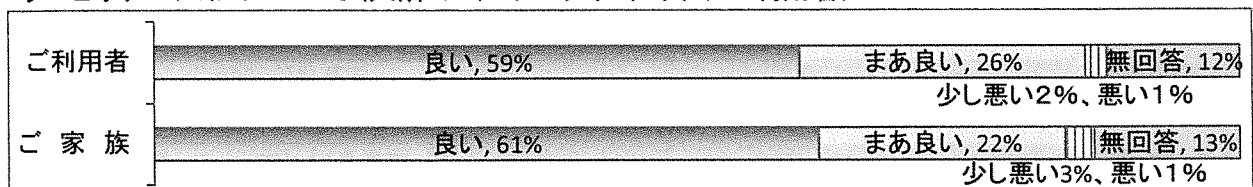
3-3 レクリエーションについて(入所・ショートステイ・デイケアご利用者)



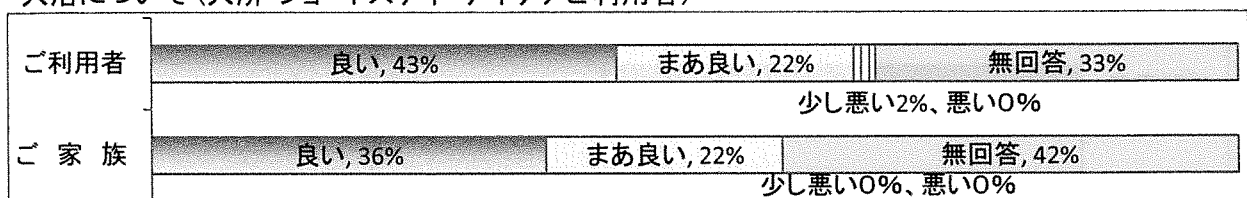
3-4 ボランティアについて(デイケアご利用者)



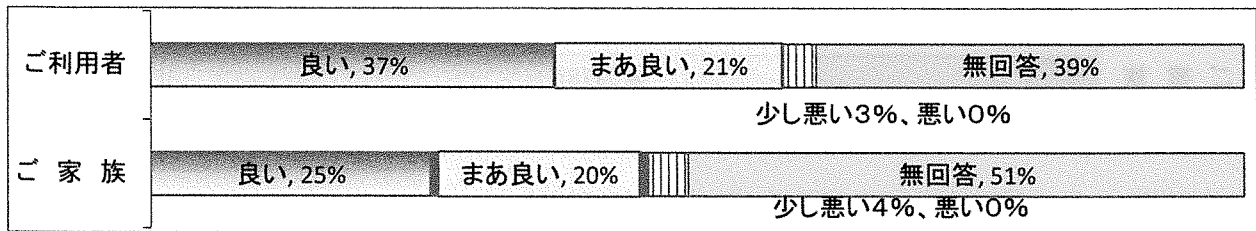
3-5 リハビリテーションについて(入所・ショートステイ・デイケアご利用者)



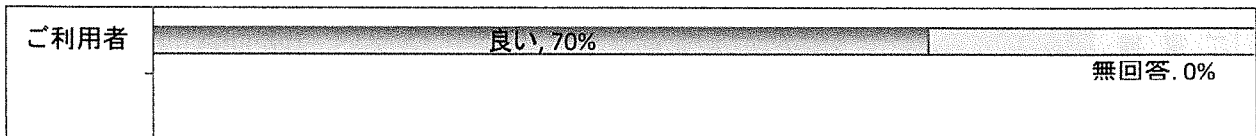
3-6 入浴について(入所・ショートステイ・デイケアご利用者)



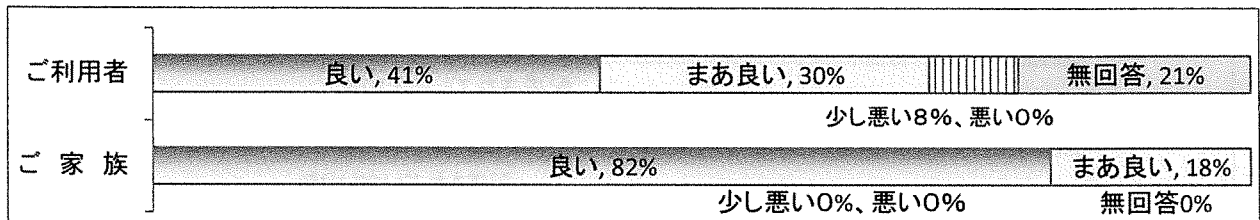
3-7 排泄介助について（入所・ショートステイ・デイケアご利用者）



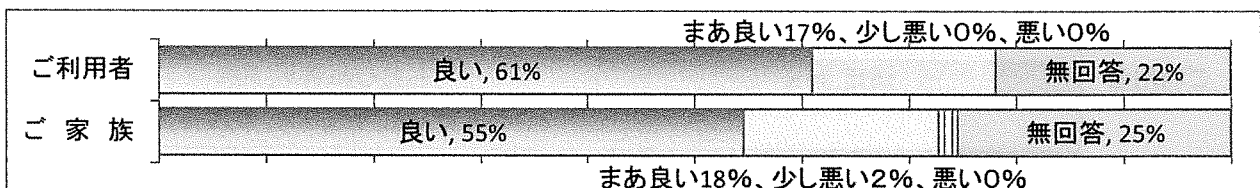
3-8 健康管理について（入所・ショートステイご利用者）



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）

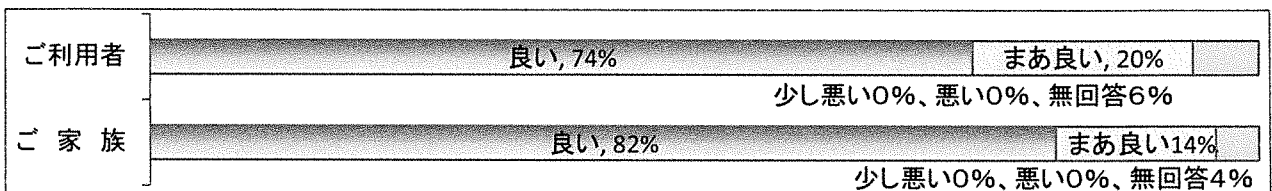


3-10 送迎について（デイケアご利用者）

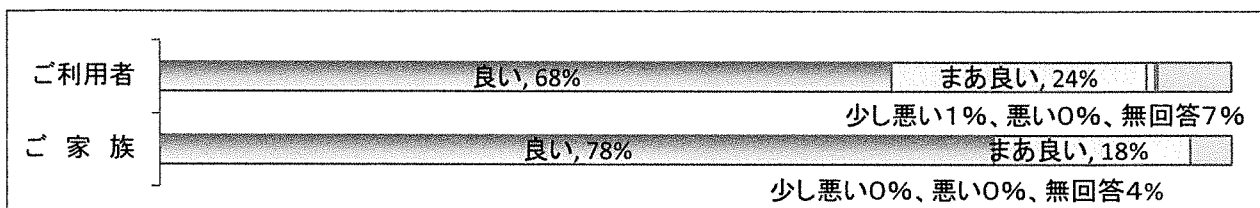


4.職員について（入所・ショートステイ・デイケアご利用者）

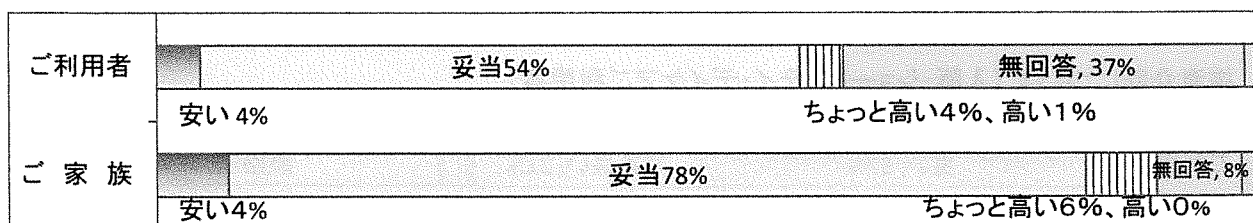
(1)身だしなみ・言葉遣い



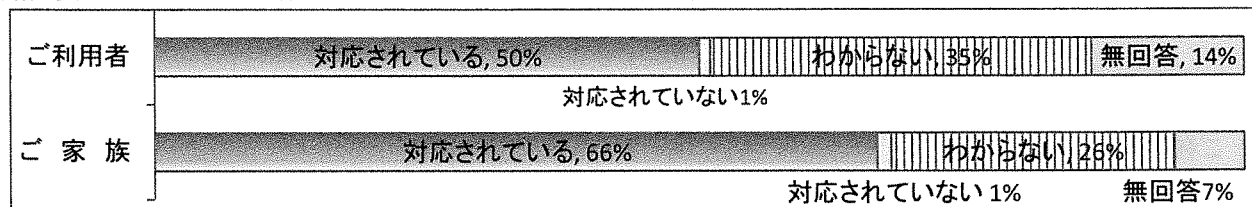
(2)対応



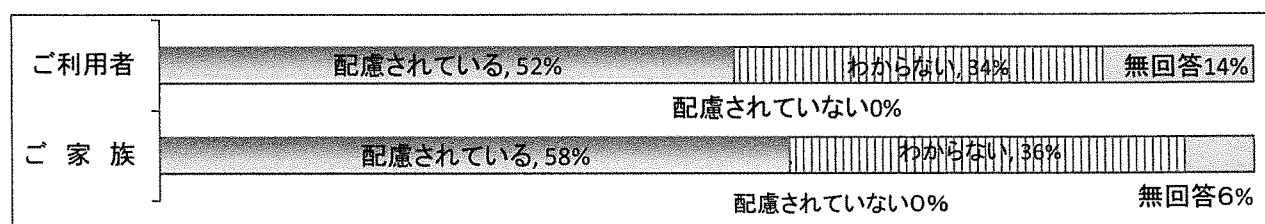
5.利用料金（入所・ショートステイ・デイケアご利用者）



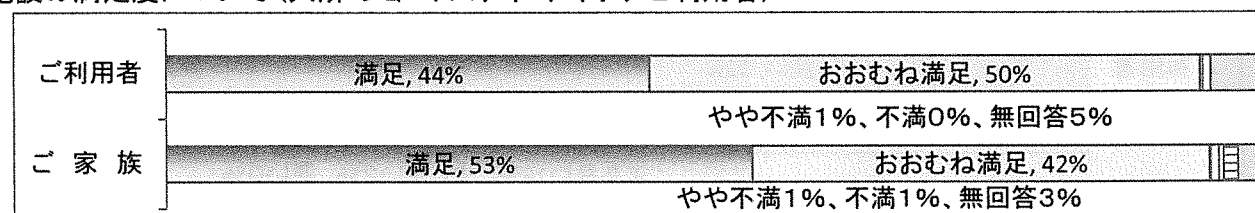
6.苦情・要望について（入所・ショートステイ・デイケアご利用者）



7.個人情報保護・プライバシー保護・権利擁護について（入所・ショートステイ・デイケアご利用者）



8.施設の満足度について（入所・ショートステイ・デイケアご利用者）



《アンケート調査で皆様から頂いたご意見と施設からの回答》

〈 入所・ショートステイ ご利用者より 〉

【 職員等について 】

- ・何もわからない私に対し、適切でよい対応がされており、安心して介護を任せられる感じがしています。
- ・皆さんよくしてくださるので不満はない。毎日楽しく過ごしています。
- ・最高です。うれしいです。
- ・皆さん普通に対応してくれます。
- ・急には思いつきませんが「まあまあ」だと思っています。
- ・職員さんが細かく気を使っていたいて感謝しています。
- ・職員さんからどうですか？と声を掛けられることが多いです。気が付いたことは話を伝えています。
- ・レクリエーションが面白い。
- ・満足しています。ありがとう。
- ・ショートステイでお世話になりましたが満足しています。またお世話になりたいと思っています。
- ・体操など体を動かすことが出来てよいです。
- ・はじめての利用なのでその都度聞きながらやっている状態です。よろしくお願いします。

【ご意見・ご要望等】

- ・薬の塗布時、荒っぽい。目薬も瞼を持ち上げられる。

⇒丁寧できめ細かなケアに努めてまいります。

- ・対応は人による。優しい人と冷たい人がいる。親切な人もいれば、そうでない人もいる。
- ・こっちがリハビリに行きたいときもある。いきなりリハビリですと言われる。
- ・やさしさは人それぞれ、機嫌のよい時も悪い時もある。

⇒お声を掛けるタイミングを考慮して、ゆとりを持つての対応を心掛けていきます。

- ・歯磨きに呼ばれるタイミングがわからない。

⇒食堂での食後の歯磨きはご利用者の人数が多くいらしゃいますので、お待ちいただくことも多いかと思いますが、お呼びする順番が偏らないように配慮していきます。

- ・朝6時過ぎに起こされるが、同室の方が起きているのでブザーを押すがすぐに来てくれない。

⇒すぐに訪室できずお待たせしてしまい申し訳ございません。起床の時間帯は夜勤職員3人のみで対応しており、ナースコールが鳴ってもすぐに訪室できないこともありますのでご了承ください。

- ・トイレに行きたいのに行けない。おむつにしてくださいと言われるが、おむつになかなかできないので困ってい

る。

⇒排泄の支援に関しましては、利用者様の身体状況などを考慮し、お一人お一人に合わせた形を取っております。リハビリの進捗状況などにより、排泄の支援方法も変わっていきますのでご理解をお願いします。

・失くし物をよくするので、どこかに「落とし物」を書いたカベがあるといいなと思っています。(そこに日付と場所を書いて。)

⇒物を失くされて見つからない場合は、ご遠慮なく職員にお声掛けください。

・食堂の時計が見えない。

⇒食堂の座席の位置により時計の見にくい席があります。時計を増設するなど対処いたしますが、何時か気になるようでしたらその都度職員にお声掛けください。

・入浴の時怖い。一般浴ふちに座ってぐるっと回るのが怖い。

⇒浴槽への出入りは利用者様の安全に十分に注意をはらっておこなっておりますが、ご不安の際は職員にお声掛けください。

・施設が市の施設なのか民間なのかまだよくわからない面があります。

⇒国分寺市が出捐した法人健康福祉サービス協会が指定管理業務を受けて運営している公設民営の施設です。

・煮魚ばかりで嫌になる。

・塩分控えめでご飯食べるのに物足りない。

・たまに焼き肉が食べたい。すき焼きが食べたい。

(望んでもダメなのはわかっていますが)(不満を言ったらきりがない。)

⇒利用者様の食事の嗜好面に配慮した献立を心掛けていますが、ご要望があればご相談ください。

また、塩分量は健康管理上、医師の指示のもと日本人の高齢者に推奨されている値を基準に調理していますのでご了承ください。

・DVD の見られるテレビが1台だから皆で見るのが難しい。

⇒食堂に大きなテレビを設置して、映画などを皆さんで楽しんでいただいています。お席から柱の配置などで見づらい場合は、見やすい場所にお席を移動させていただきますので、ご遠慮なくお声掛けください。

・同じ部屋の人との相性を考えてほしい。

⇒お部屋に関しましては、利用者様の身体状況などを考慮して決めさせて頂いておりますのでご理解をお願いいたします。

〈 入所・ショートステイ ご家族様より 〉

〈 入所・ショートステイ ご家族様より 〉

【 職員等について 】

・最近ショートステイを利用させていただきました。

相談員の方には最初のお電話の時から親身に接していただき大変感謝しております。面会制限のため施設に伺っておらず、他のスタッフの方々とは直接お会いしておりませんが、ステイ中丁寧にケアしていただいたのだと、帰宅した父の表情から感じています。

送迎の時も帰宅時には荷物が多い中、いろいろとご配慮いただき助かりました。

お手間をお掛けすることも多い父ですが今後どうぞよろしくお願いいたします。

・いつも皆さんにご親切にいただき本当に頭の下がる思いです。ありがとうございます。

・いつもお世話になっております。本人はいつも施設での生活は快適で楽しいと申しております。皆様のご対応にも親切だと感謝している様子です。病院などの依頼に対してもご対応していただき、本人も家族も安心して過ごせています。

今後とも宜しくお願いします。いつもありがとうございます。家族も満足しております。

・親の特徴(性格など)をよく理解いただき、親に合った対応をしてくださっているのととても有り難く、親も居心地が良いようです。家で過ごすよりも穏やかで元気にしているのを見て感謝しかありません。今後とも宜しくお願い申し上げます。

・初めての介護施設入所でしたので、何もわかりませんでしたが、職員の方のわかりやすい説明やいろいろな面での対応をしていただき、大変安心しました。

入所した本人も今までと違い、表情が安心している様子に見えました。リハビリも自分から進んでやっているのがわかり、指導してくださる方々のおかげだと思っております。

・どうすればよいか相談させていただいた時も、とても親切に教えていただいてありがたく思っております。本人も満足しているようです。ありがとうございます。

・リハビリや診療(歯科・精神科等)が充実していると思いました。

・いつもお世話になりありがとうございます。職員の方の対応、その他大変満足しています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

・毎日大変お世話になっています。今後とも宜しくお願いします。

・次回もお願いしたいと思います。ありがとうございました。

・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

【 ご意見・ご要望等 】

・面会が二人までとの規則は承知しておりますが、時には三人(いつもではなく)OKしていただけると嬉しく思います。

⇒感染防止対策のため、原則はお二人までとなっております。毎回という訳にはまいりませんが、お孫さんや遠方からの面会の方がお見えになるなどで三人になる場合は、ご相談いただければできる限り対応いたしますので、事前にご相談ください。

・食べ物の差し入れ、家族同伴での外出、外食が認められるとよいと思います。

・備品在庫などを知りたいので、月1回位室内に入らせていただくと嬉しいです。マスク消毒をしていれば感染は防げるかと思います。

・面会や通院以外の外出が緩和されると嬉しいです。

・設備・食事については見学がなくよくわかりません。

⇒感染症防止対策により現在面会場所や、外出、外泊などを制限させていただいています。今後の状況を踏まえながら、面会や外出などの制限緩和につきましては検討をさせていただきます。

〈 デイケア ご利用者より 〉

【 職員等について 】

- ・ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・とても満足しています。リハビリでは特によくしていただいています。また、食事美味しく特に魚料理の味付けが大好きです。
- ・伺いたいことなど気楽にできるのが良いと思います。まだ日が浅いのでこれからが楽しみです。
- ・いつも手を支えていただきありがとうございます。
- ・細かい事まで気を使って頂いてありがたいと思っています。
- ・毎日ご苦労様です。またありがとうございます。どうぞよろしくお願いします。
- ・職員の優しい思いやりのある対応にいつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・大変満足しています。デイケアに行くのがとても楽しみです。
- ・楽しみに通っています。
- ・よくやっていただいています。職員福祉職の全体の給与アップが図られることを望みます。
- ・高齢になりいろいろとお助けいただきありがとうございます。お休みすることなくすこやかさんに通えることができ感謝しています。見守りありがとうございます。けがや病氣なく新年を迎えられますようにと思っています。
- ・体操、リズム体操は、いつもとても楽しく 99.9%満足している。0.1%の重箱の隅をつつくと…各運動は初めにシンプルに説明、後は「1. 2. 3. 4～」の号令を主にすると、キビキビして爽やかな感じがすると思う。
- ・ゲーム・工作・リハビリなど、細かく工夫されていて種類も多くいつも感心している。
- ・いろいろなゲームをしてくれていて、良く工夫したものだといつもにっこりします。
- ・唱歌は幼いころを思い出します。できれば、作詞や作曲者の名も書いてくださればうれしいです。詠み人知らずで歌うのは寂しいです。作った時の気持ちや情景を思いながら歌いたいです。
- ・職員の皆さまとても親切で、やっぱり福祉関係の方はいいなあ～と感じています。
- ・引き続きよろしくお願いします。

【 ご意見・ご要望等 】

- ・ストレッチ用器具が少ないと思います。
- ⇒当施設はリハビリ施設ですので、利用者様の運動訓練をメインに実施しています。利用者様の個別の状態によって運動前や後に筋肉の緊張緩和や関節の可動域を息促すようなストレッチなどの稼働関節訓練を行う場合もありますが、基本的には運動訓練を主体に提供していますのでご了承ください。
- ・昼寝の希望は対応して頂けますでしょうか？
 - ・横になりたい時(車椅子で終日はキツイ)出来るベッドの数が少ない。
- ⇒昼食後などはベッドで休憩していただけます。ご指摘のようにベッドの数は以前より少なくなりましたが、ご希望者の方には休んでいただいておりますので、気兼ねなく職員にお申し付けください。

・素人で経験の浅い私の意見間違いあればご容赦ください。

(1)新しくボケ防止、痴ほう症予防の時間が取られて良いと思いますが、脳活には向かない設問もあり、お互いさらに検討すべきでしょう。

(2)リハビリは機械導入を増やすようですが、適切な動作スピードなどが指導されていないように思います。

⇒(1)ご意見ありがとうございます。いろいろな方がいらっしゃいますので、お一人お一人のレベルに合わせたことはできませんが、満足していただけるよう検討してまいります。

(2)リハビリ専門職員が個々の利用者様の状態に応じて、使用する機器の選定や負荷の設定を決めています。同じ機械であっても利用者様によりリハビリの目的も変わりますので、機器の使用方法に対する疑問等がありましたらお声掛けください。

・足、腕、脇腹をさらに鍛えるために次のようなマシンが欲しい。

レックプレス、チェストプレス、ショルダーアップ、ロータリートーソ、レッグカール

⇒レックプレス及びショルダーアップ(ショルダープレス)は導入予定です。

チェストプレス(ローイング)及びレッグカール(レッグエクステンション・フレクション)は既に導入しています。

ロータリートーソ(ロータリートルソー)に関しましては現在のところ導入の予定はありません。

・入浴介助が雑になった。

⇒集団生活のため慌ただしくなってしまう手の届かない事もあったかもしれません。安心して気持ちよく入浴していただけるよう、改善していく点はしっかりと対応してまいります。

・前に通所していた時に比べて面白くなくなった。又やることなく終日車椅子で過ごしている。

⇒デイケアに移行し、午前中に行っていたレクリエーションが集団リハビリになりました。体操や集団リハビリ、レクリエーションにご参加いただき、有意義に一日を過ごしていただけるよう努力してまいります。

・デイサービスを止めてデイケアのみにした。デイサービスの利用希望者がある場合対応してほしい。

⇒令和6年 11 月からデイサービスを廃止して、すべてデイケアに移行いたしました。デイサービスのみの対応は難しいですが、各種のレクリエーションも今までどおり行っております。申し訳ありませんがご理解を賜りますようお願いいたします。

・スタッフによって各種の対応にばらつきがある。意思疎通、情報の共有化をもっと徹底していただけるとありがたいです。

⇒意思疎通、情報共有は朝礼や夕方のミーティングなどでしっかりと行っておりますが、ご迷惑をお掛けすることもあるかと思えます。職員教育をしっかり行いご利用者様に寄り添ったケアを目指してまいります。

・食事が美味しく一番の楽しみです。でも耳慣れないバスやホキは苦手、アジ、鮭、サバだいいのですが何か事情があるのでしょうか。

⇒地球環境の変化により給食業界で流通する魚の種類や価格に影響がみられています。耳慣れない種類の魚であるかと思いますが、白身で美味しいお魚です。

ご利用者様が来所される曜日が異なりますので、偏りが生じないよう、肉や魚の種類を調整しておりますので、ご理解をお願いいたします。

・職員の自己紹介は、至近距離でないとボールペン書きは読めません。サインペンなどでなぞるなどご検討を。
⇒皆様が読みやすいよう改善してまいります。

・実際実行されているかもしれませんが、皆で一緒に歌うご指導(口を滑らかにする訓練)を入れるなどしてみたらどうかなあ？と思います。
⇒昼食前には皆さんで口腔体操を実施しています。帰宅前にも大きな声で皆さん一緒に歌っていただいています。曲のリクエスト等ありましたらお声掛けください。

【その他】

・野菜が多くなりよかったです。

〈 デイケア ご家族様より 〉

【 職員等について 】

- ・いつもありがとうございます。引き続きよろしくお願いします。
- ・動作が少しづつですが確実に良くなっております。ありがとうございます。
- ・職員の方の気配りなどとても良くて感謝しています。
- ・デイケアを利用させていただくようになってから、母の口数が増えたり、50m位しか歩けなかったのが 100m以上歩いているので、驚くとともに感謝しています。ありがとうございます。引き続きよろしくお願いします。
- ・利用者、家族にいつも寄り添って頂きありがとうございます。幸せを感じています。安心して生活をさせて頂き感謝です。心身ともに健康の維持をしてくれてありがとうございます。プロフェッショナル知識の高い施設自慢を持って通所させて頂いています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。本人も喜んで通っております。食事美味しいと言っております。職員さんがいつも感じよくありがたいです。
- ・いつもお世話になっています。週に1度ですがいろいろなことができます。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。こちらに通うことで生活のメリハリが保てています。少しでも長く続けられるように願っております。引き続きよろしくお願いいたします。
- ・デイケアすこやかさんにはお世話になっております。高齢社会になり貴会のような施設(民間)が人手不足などで廃止になっているニュースを聞くと淋しくなりますね。バブル時代に働いていましたので、①きつい②きたない③危険の職場に人が入ってこない、いつのまにかいなくなってしまうような時代であり思い出します。大変なお仕事ですが頑張ってください。
- ・送迎の乗車時間が長い時があり辛いようですが、いろいろご対応いただいているようでありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・よくやっております。
- ・大変お世話になっています。今後ともよろしくお願いいたします

【 ご意見・ご要望等 】

・排泄介助について、本人が障害者であると同時に老化傾向にあり、我慢できなくなっています。お忙しいとは思いますがよろしくご配慮ください。

⇒介護が必要な方には必ず職員が入り介助を行っております。トイレの中にはコールがありますので、ご遠慮なく職員にお申し付けください。

・お食事が年中行事とかかわりのあるものでないのを残念に思っているようです。

⇒年間行事の時には、行事に合うような特別食を提供させていただいております。また、月に1度ですがおやつの時も特別ケーキを提供させていただいております。通所施設ですので、曜日によってご利用様が異なりますが、なるべく多くの皆様に召し上がっていただけるよう、行事や月ごとに曜日を変えて提供させていただいておりますのでご理解ください。

〈 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。

職員に対するご指摘については真摯に受け止め、職員間で情報を共有し、改善を図ってまいります。

また、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。

介護老人保健施設すこやか「通所施設」においては、令和6年10月31日で「高齢者在宅サービスセンターふれあい」を廃止したことに伴い、市民ニーズの高い通所リハビリテーションに一本化し、通所リハビリテーションの定員を30名から45名に増員いたしました。

「入所施設」においては、複数名のご利用者が、12月にインフルエンザに感染され、さらに年明け1月には新型コロナウイルスの感染も確認され、ご利用者、ご家族の皆様にはご迷惑、ご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

現在、感染症発生予防の観点から、入所施設においては、水曜日と土曜日、それぞれ月1回20分間の面会と、屋外でのリハビリテーションの見学のみとさせていただいており、居室でのフリーの面会や外出・外泊の休止など、ご家族とのふれあいの場が少なくなり、ご利用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、通所リハビリテーションにおいては、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つつ、今後の感染状況を踏まえながら、対応の見直しを行っていきたいと考えております。それまでの間、職員一同誠心誠意を込めて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。

ご心配の点、お気付きの点、気になる点がございましたら、遠慮なく相談員にお知らせください。

今後も、「介護老人保健施設すこやか」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6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6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	57	37	65%	58	22	38%	115	59	51%
デイケア	97	64	66%	90	55	61%	187	119	64%
合 計	153	101	66%	148	77	52%	302	178	59%

令和5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	58	41	71%	56	21	38%	114	62	54%
デイケア	100	66	65%	90	53	59%	190	119	63%
合 計	158	107	68%	146	74	51%	304	181	60%

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ますが、12月はインフルエンザの集団感染があり入院された方も多く、また、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、回答数が少なくなっていました。

ご家族にはアンケートを郵送していますが、入所施設では感染症予防で、施設内に自由に出入りができないなど、面会が制限され実態を把握できない方が多く、回答数が難しい状況となっています。

ご家族等に対し積極的に、ご利用者の普段のご様子などをお伝えして、ご安心していただけるよう努めてまいります。

《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	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	57%	30%	8%	0%	5%
	5年度	52%	44%	2%	2%	0%
家族等	6年度	55%	23%	0%	0%	22%
	5年度	38%	38%	0%	0%	24%

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	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	57%	30%	0%	0%	23%
	5年度	54%	37%	2%	2%	5%
家族等	6年度	59%	18%	0%	0%	23%
	5年度	47%	29%	0%	0%	24%

設備について（デイケア利用者）

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	44%	48%	5%	0%	3%
	5年度	52%	36%	2%	2%	8%
家族等	6年度	62%	35%	3%	0%	0%
	5年度	54%	40%	2%	0%	4%

令和6年度は、4階入所施設の洗面台やトイレの配管などの水回り、空調ドレイン管、厨房のガス管亀裂などの修繕、1階通所施設ではウォシュレットの交換など、経年劣化による様々な個所の修繕を実施いたしました。

目に見えるという点では昨年と同様とを感じる方が多かったと思われます。

今後、国分寺市において、いずみプラザ全体の大規模改修工事を予定されていることから、それまでの間、日常生活に支障のないよう、引き続き、過ごしやすい環境の提供を図ってまいります。

《食事について》

食事について（献立・味付け）

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	50%	45%	2%	0%	3%
	5年度	62%	28%	5%	0%	5%
家族等	6年度	59%	32%	1%	1%	7%
	5年度	44%	38%	3%	0%	15%

食事について（量）

		多い	ちょうど良い	ちょっと少ない	少ない	無回答
利用者	6年度	9%	83%	4%	0%	4%
	5年度	11%	67%	15%	0%	7%
家族等	6年度	6%	73%	6%	0%	15%
	5年度	7%	63%	11%	3%	16%

献立・味付けともに、毎日のご利用者の食事摂取の状況や、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います。今後も、日々のご利用者の声や、嗜好調査を基に更なる改善を図っていきます。

食事量については利用者の 83%の方が「ちょうどよい」と回答されております。利用者の摂取状況にあった提供を心掛けていますが、「多い」や「ちょっと少ない」との回答もいただいています。医療面や栄養面に配慮し、主食量の増減について可能な限りご利用者のご要望に添うように対応しています。皆様にご満足いただけるように努めていきます。

《介護全般について》

排泄介助について

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	37%	21%	3%	0%	39%
	5年度	38%	20%	2%	1%	39%
家族等	6年度	25%	20%	4%	0%	51%
	5年度	32%	15%	2%	0%	51%

入浴について

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	43%	22%	2%	0%	33%
	5年度	38%	28%	2%	1%	31%
家族等	6年度	36%	22%	0%	0%	42%
	5年度	34%	21%	0%	0%	44%

健康管理について

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	70%	30%	0%	0%	0%
	5年度	61%	37%	2%	0%	0%

排泄介助については「良い」「まあ良い」とは前年とほぼ同様ですが、「少し悪い」というご意見もいただいています。排泄の際の声掛けがしやすい環境になるよう努めてまいります。

入浴及び健康管理についても「良い」「まあ良い」は前年とほぼ同様となっています。ご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きます。

《リハビリテーションについて》

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	59%	26%	2%	1%	12%
	5年度	52%	29%	5%	1%	13%
家族等	6年度	60%	23%	2%	1%	13%
	5年度	57%	27%	4%	0%	12%

ご利用者・ご家族ともに「良い」「まあ良い」と回答された方は昨年とほぼ同様となっています。昨年11月からはデイケアに一本化し、通常のリハビリテーションの他に集団リハビリも行っています。それぞれのご利用者にあったリハビリ内容を提供できるよう更なる工夫をしていくよう努めていきます。

《レクリエーションについて》

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	35%	46%	6%	0%	13%
	5年度	36%	44%	7%	1%	12%
家族等	6年度	38%	44%	2%	2%	14%
	5年度	43%	42%	2%	0%	13%

ご利用者の「良い」「まあ良い」は昨年とほぼ同様となっています。職員の創意工夫で様々なレクリエーションを実施しており、更にボランティアさんによる歌や演奏も再開しており、ご利用者の皆さんが楽しく過ごせるように努めています。

《利用中の相談について》

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	41%	30%	8%	0%	21%
	5年度	40%	24%	2%	0%	34%
家族等	6年度	82%	18%	0%	0%	0%
	5年度	62%	33%	5%	0%	0%

昨年と比べ「良い」「まあ良い」が増加していますが、「少し悪い」とのご意見もいただいています。ご利用者・ご家族等が気兼ねなく相談ができるような環境を心掛けていきます。

《送迎について》

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	61%	17%	0%	0%	22%
	5年度	73%	8%	0%	2%	17%
家族等	6年度	55%	18%	2%	0%	25%
	5年度	68%	11%	0%	0%	21%

「良い」「まあ良い」という多くのご回答をいただいています。ご利用者の方々の一日が気持ちよく始まり、気持ちよくご自宅にお帰り頂くように、より丁寧な運転や接遇を心掛けていきます。

《ボランティアについて》

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	33%	31%	3%	0%	33%
	5年度	62%	31%	7%	0%	0%
家族等	6年度	36%	27%	0%	0%	37%
	5年度	38%	23%	2%	0%	37%

ボランティアのご協力を頂き、歌や演奏を再開しています。今後も感染状況を踏まえながらも、ご利用者に楽しんでいただけるような企画を行っていきます。

《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	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	74%	20%	0%	0%	6%
	5年度	70%	21%	1%	0%	8%
家族等	6年度	82%	14%	0%	0%	4%
	5年度	78%	15%	0%	0%	7%

職員について（対応）

		良い	まあ良い	少し悪い	悪い	無回答
利用者	6年度	68%	24%	1%	0%	7%
	5年度	67%	24%	1%	0%	8%
家族等	6年度	78%	18%	0%	0%	4%
	5年度	76%	16%	1%	0%	7%

9割以上の方から「良い」「まあ良い」という回答を頂いていますが、「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・対応等の接遇研修も行っていまいります。

《利用料金について》

		安い	妥当	ちょっと高い	高い	無回答
利用者	6年度	4%	54%	4%	1%	37%
	5年度	2%	53%	5%	1%	39%
家族等	6年度	4%	78%	6%	0%	8%
	5年度	4%	82%	3%	0%	11%

利用料金は、介護保険法に基づき負担割合等で決定することのご説明をし、ご理解をいただいていると考えています。

《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	6年度	50%	1%	35%	14%
	5年度	52%	2%	32%	14%
家族等	6年度	66%	1%	26%	7%
	5年度	67%	1%	31%	8%

「対応されている」の割合が若干ですが減少していることを踏まえ、ご利用者のご意見やご要望をしっかりとお聴きし、可能な限り対応していきたいと考えています。

《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	6年度	52%	0%	34%	14%
	5年度	55%	0%	32%	13%
家族等	6年度	58%	0%	36%	6%
	5年度	60%	1%	31%	8%

ご利用者やご家族等の「わからない」との回答が増えていることを踏まえ、個人情報等の取り扱い内容等について、ご利用開始時等にしっかりと説明し、ご理解を頂くよう努めていきます。

《施設の満足度について》

		満足	概ね満足	やや不満	不満	無回答
利用者	6年度	44%	50%	1%	0%	5%
	5年度	39%	53%	1%	0%	7%
家族等	6年度	53%	42%	1%	1%	3%
	5年度	38%	51%	3%	0%	8%

利用者、家族ともに9割以上の方が、「満足」及び「概ね満足」と回答されています。しかし、「やや不満」と回答した方もいらっしゃることから、すべてのご利用者・ご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きます。