

# 特別養護老人ホーム東和荘

## 令和4年度ユーザー評価集計結果

この度はお忙しい中、アンケートにご協力をいただき誠にありがとうございました。

遅くなりましたが、集計結果を取りまとめましたのでご報告いたします。

皆様よりいただきました多くの意見やご要望を真摯に受け止め、更なるサービスの質の向上に繋がるよう実施してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

#### 1. 調査目的

特別養護老人ホームご利用者（ご家族）を対象として、サービス内容について、ご意見・ご要望をお聞かせいただき、サービス内容の向上を目的としてアンケート調査を実施する。

#### 2. 調査対象

特別養護老人ホームご利用者（ご家族） 79名

有効回答数 49名

#### 3. 実施方法

①令和4年12月21日（水）にご利用者のご家族宛に郵送

②令和5年 2月28日（火）を期限として同封の返信用封筒にて返送

#### 4. ①調査項目

○設問20項目

○設問21：東和荘を利用する上で大切に思うこと（最大5つ選択）

○ご意見・ご要望（自由記載）

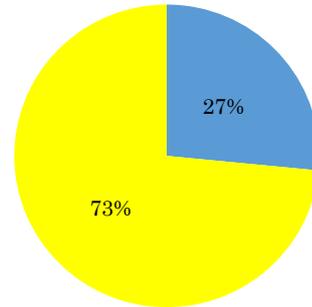
#### 5. 設問ごとに回答欄の評価1～5の5段階評価を棒グラフで表示

# 令和4年度 特別養護老人ホーム東和荘ご利用者評価票

令和4年12月から令和5年2月に実施した評価票集計（計49名）

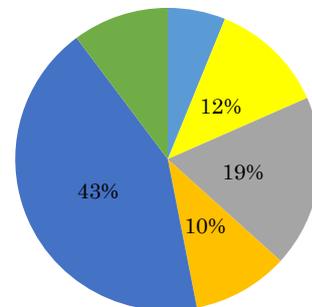
1 あなた（ご利用者）の性別は？

- 男性（13名）
- 女性（36名）



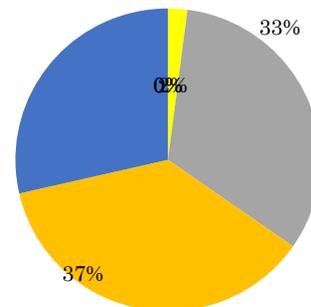
2 あなた（ご利用者）の年齢は？

- 40～64歳（3名）
- 65～74歳（6名）
- 75～79歳（9名）
- 80～84歳（5名）
- 85～94歳（21名）
- 95歳以上（5名）



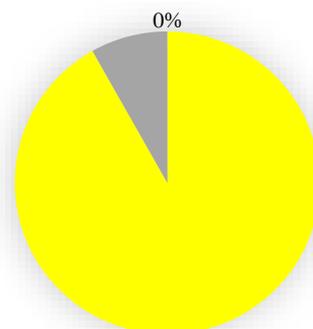
3 あなた（ご利用者）の要介護度は？

- 要介護1（0名）
- 要介護2（1名）
- 要介護3（16名）
- 要介護4（18名）
- 要介護5（14名）
- 要支援（0名）



4 この評価票にご記入いただいたのはどなたですか？

- ご利用者本人（0人）
- 親族（45人）
- その他（4人）身元引受

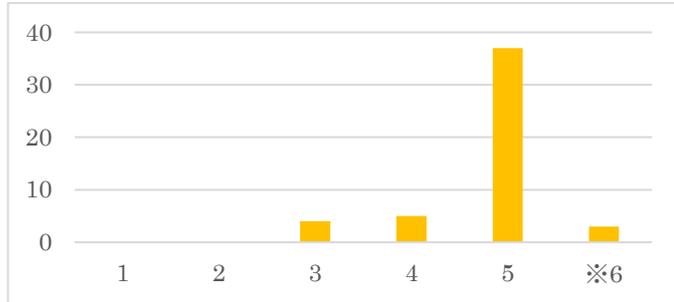


下記の問いにつきましては、選択肢の中から5段階評価で最もあてはまる箇所を1つ選んでください。

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

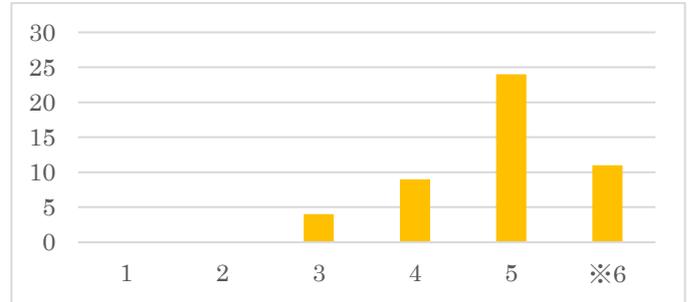
※6「覚えていない」



問2 苦情受付窓口（事務所の相談窓口、役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

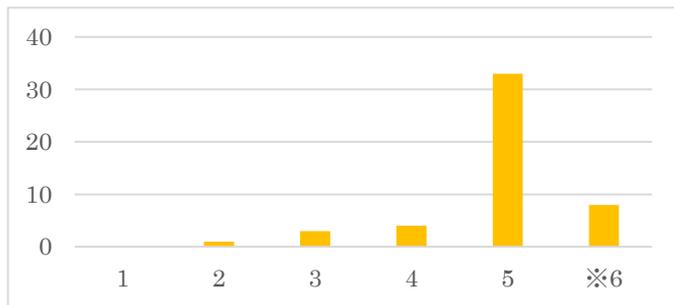
※6「覚えていない」



問3 あなた（ご利用者）や家族に関する個人情報は、`同意なし`に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

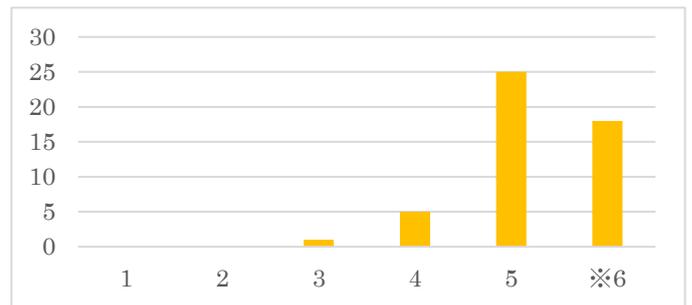
※6「覚えていない」



問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、東和荘の職員はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

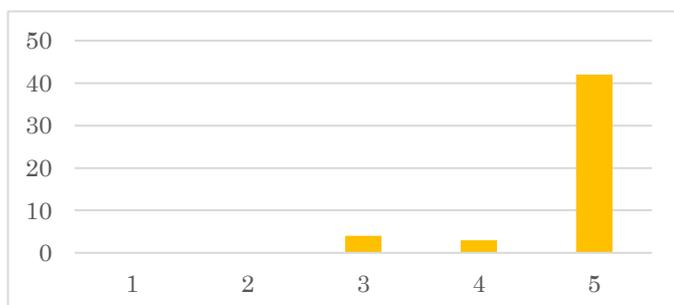
全く対応してくれない ←1 2 3 4 5→ 十分な対応してくれる

※6「申し出たことがない」



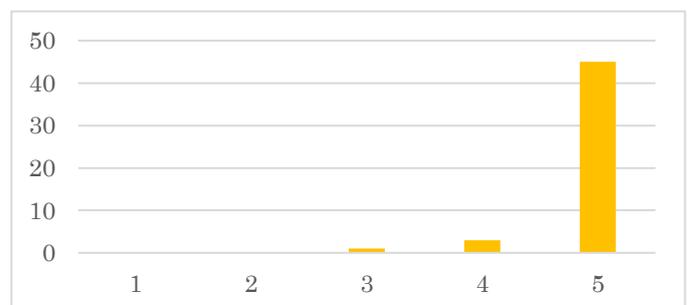
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

好感が持てない ←1 2 3 4 5→ とても好感が持てる



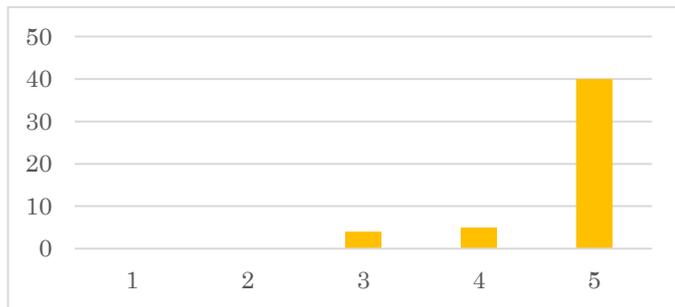
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

とても相談しにくい ←1 2 3 4 5→ とても相談しやすい



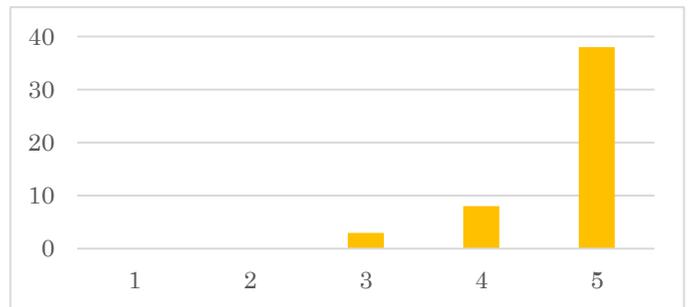
問7 本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても相談しやすい



問8 施設介護サービス計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

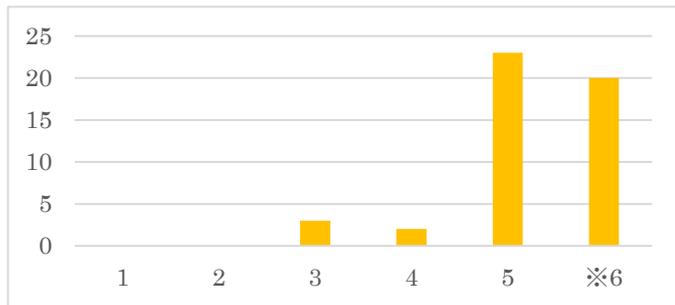
説明がなかった ←1 2 3 4 5→ 十分説明があった



問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？

全く行われていない ←1 2 3 4 5→ 十分行われている

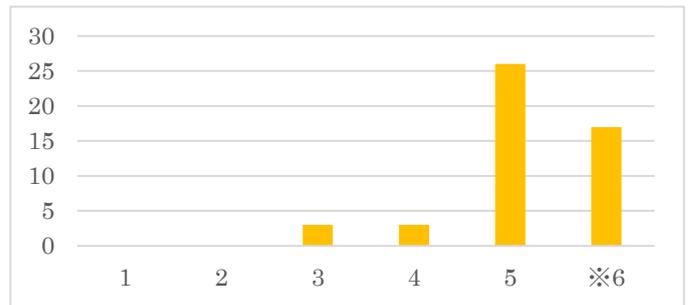
※6「分からない」



問10 レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分な配慮がされている

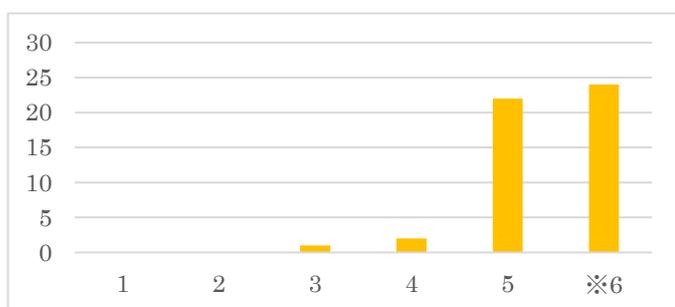
※6「分からない」



問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなど満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している

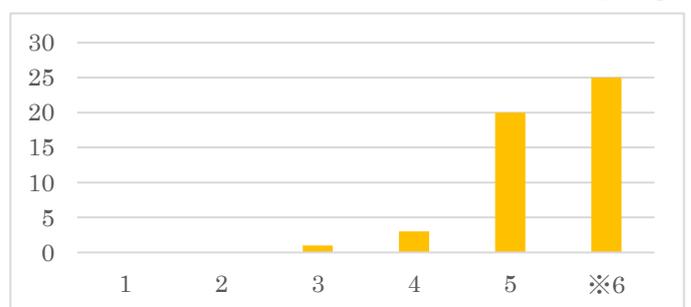
※6「分からない」



問12 入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分な配慮がされている

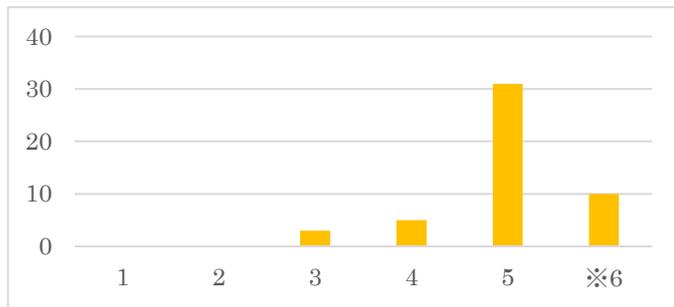
※6「分からない」



問13 身だしなみ（洗顔、洗髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している

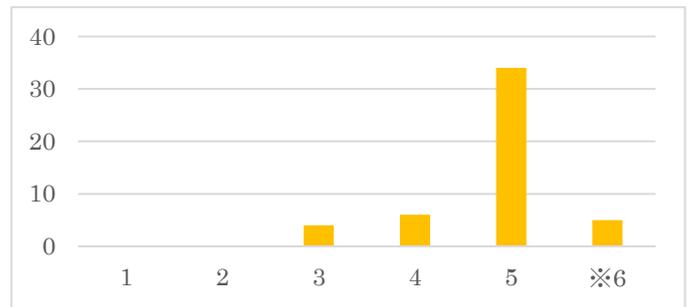
※6「分からない」



問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

全く安心感が持てない ←1 2 3 4 5→ 十分安心感が持てる

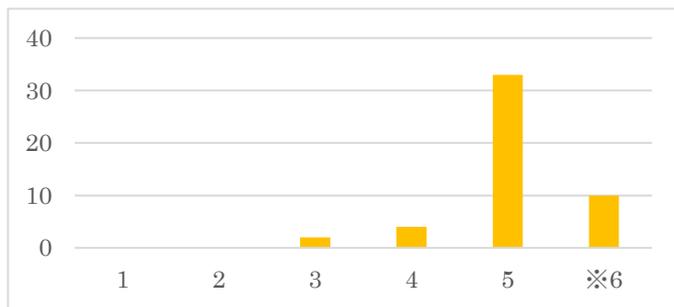
※6「分からない」



問15 身体拘束を行わないような配慮がされていますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分配慮がされていない

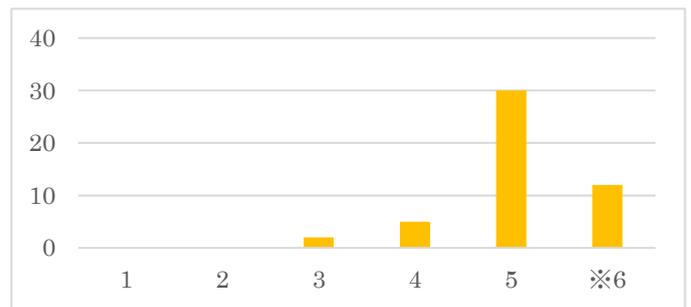
※6「分からない」



問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、職員から説明がありましたか？

説明がなかった ←1 2 3 4 5→ 十分説明があった

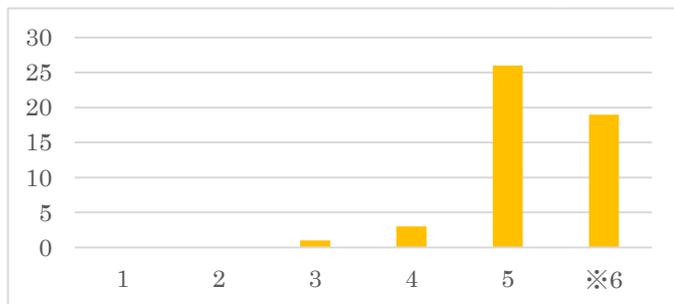
※6「覚えていない」



問17 環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？

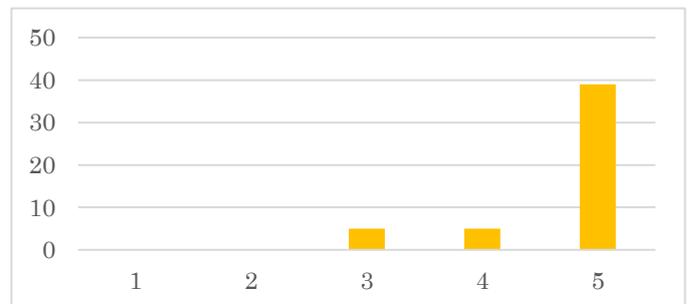
全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分配慮がされていない

※6「分からない」



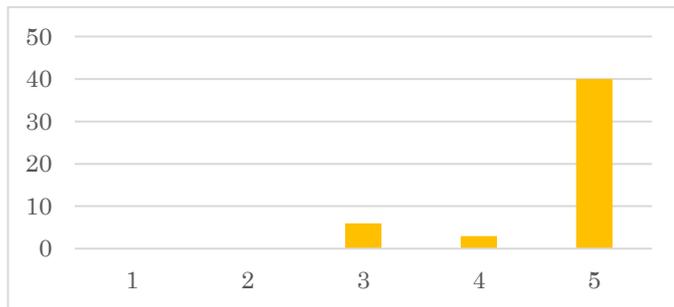
問18 ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

全く感じない ←1 2 3 4 5→ 十分に感じる



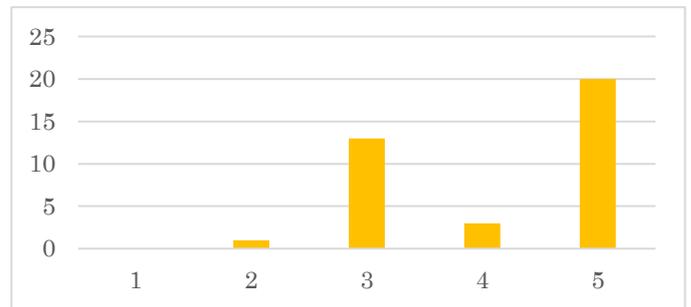
問19 東和荘から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

全く感じない←1 2 3 4 5→十分に感じる



問20 東和荘からのサービス全般について、満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している



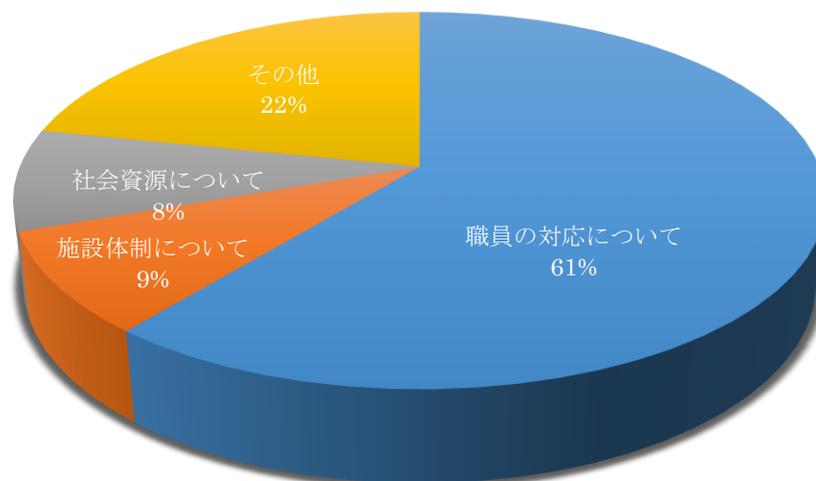
問 21 次の項目のうち、東和荘特定施設をご利用する上で大切だと思うことは何ですか？  
最大 5 つ選択してください。(人数／全体の割合)

- 1, 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。(14名／29%)
- 2, 個人情報絶対に外に漏らさないこと。(7名／14%)
- 3, 利用料金が適正なこと。(23名／47%)
- 4, 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。(34名／69%)
- 5, 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。(14名／29%)
- 6, 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。(14名／29%)
- 7, 個人を尊重したケアが行われていること。(15名／31%)
- 8, 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。(12名／24%)
- 9, 感染症の方や医療ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること。(4名／8%)
- 10, 喫煙、飲酒、テレビ、冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。(0名／0%)
- 11, 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。(10名／20%)
- 12, 長く住み続けられること。(17名／35%)
- 13, 医療機関との連携ができていること。(19名／39%)
- 14, 看取りケアを実施していること。(9名／18%)
- 15, 自宅や家族の家から近いこと。(9名／18%)
- 16, レクリエーションや行事が充実していること。(5名／10%)
- 17, 食事がおいしいこと。口から食事を摂れるように取り組みを行うこと。(4名／8%)
- 18, 地域に開かれた施設運営を行っていること。(3名／6%)
- 19, 完全な個室であること。(0名／0%)
- 20, 10人以下のユニットであること。(0名／0%)

ご意見・ご要望をご自由にお書きください。(サービスなどについて)

- ・いつも親切に対応してくださり必要な情報、また説明を詳しくしてくださり心から感謝しています。
- ・問題が起きた時にすぐに家族に連絡してくださることに感謝。
- ・家族からの要望を丁寧に親切に聞いて下さって、答えて下さり感謝。
- ・不安に思うこととして、施設での暴力、虐待のニュースを見るたびに人ごとに思えない。
- ・笑顔で本人へ声掛けしていただいているようで、とても有難く思ってます。
- ・必要な物、必要な時期に前もって連絡や文面にて案内して欲しい。
- ・うららのバス停が無くなり、面会に行きにくく不便。
- ・面会時に楽しそうな様子が伺え、安心している。
- ・以前より元気になり、施設で良くして頂いているのが分かります。
- ・現状の面会（窓越し）なら人数を増やして欲しい。
- ・東和荘の職員さんは笑顔が多いので、家族として安心している。感謝しています。
- ・施設内がいつも清潔に保たれており、好感が持てます。
- ・職員の方がとても親切で安心している。
- ・時間に追われ大変なお仕事と思いますが、時間があれば聞いて欲しい。

## 意見の出た内容の割合



## ご意見・ご要望について回答

この度はお忙しい中、アンケートにご協力をいただき誠にありがとうございました。ご意見・ご要望について回答をまとめさせていただきました。

○「感謝」をいただいているご意見について

答) ありがとうございます。職員の励みにもつながります。

今後もそのように評価いただけるよう、丁寧な説明、迅速な情報提供に引き続き努めてまいりますので、よろしくお願ひいたします。

○「不安に思うこととして、施設での暴力、虐待のニュースを見るたびに人ごとに思えない」

答) 毎日のようにそのようなニュースが報じられております。

私どもとしましても身が引き締まるような想いでおります。このようなことにならないよう虐待防止推進委員会、介護事故防止対策委員会の会議、日々のミーティングを通じ、自己研鑽に努めてまいります。

引き続き皆様から信頼され安心して暮らしていただけるよう努めてまいります。

○「必要な物、必要な時期を前もって連絡や文面にて案内して欲しい」

答) 気づかないことも多々ありご不便をおかけし申し訳ありませんでした。今後も何かありましたら遠慮なくご指摘いただけると大変ありがたく思います。一度検討をしてみますので、よろしくお願ひいたします。

○「うららのバス停が無くなり、面会に行きにくく不便」

答) 大変申し訳ございません。当施設のみでは解決できかねますが、東浦町にも要望はしていきたいと思ひます。

○「現状の面会（窓越し）なら人数を増やしてほしい」

答) ご不便をおかけしております。また窓越し面会にご協力していただき誠にありがとうございます。

高齢者の方々が暮らしてみえる施設のため、どうしても慎重な対応をせざる得ないと考えております。人数につきましては、原則2名と考えておりますが、ご家族のご事情に合わせ、対応できる範囲で対応させていただきます。

なお、面会時間の枠については、若干増やしてございますので、一度ご確認ください。

○「時間に追われ大変なお仕事と思ひますが、時間があれば聞いてほしい」

答) その旨をおっしゃっていただければできる限り努めてまいりたいと思ひます。