

**福祉サービス第三者評価
高齢者入所施設利用者・家族アンケート結果
～ 特別養護老人ホーム わかくさ～**

公益社団法人神奈川県社会福祉士会

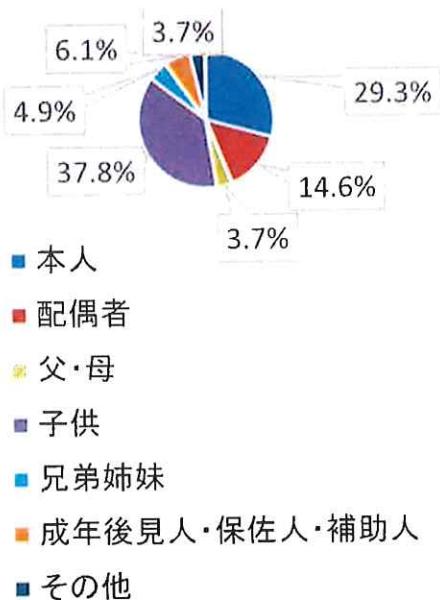
利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問1 アンケート回答者について

(単位:人)

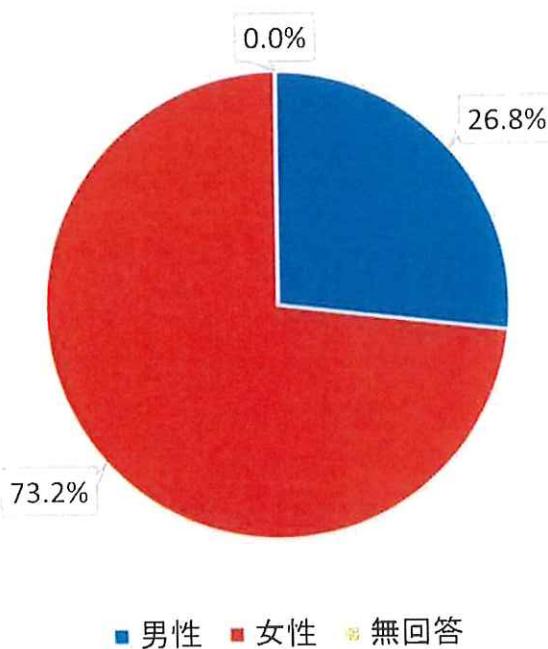
| | |
|---------------|----|
| 本人 | 24 |
| 配偶者 | 12 |
| 父・母 | 3 |
| 子供 | 31 |
| 兄弟姉妹 | 4 |
| 成年後見人・保佐人・補助人 | 5 |
| その他 | 3 |
| 無回答 | 0 |

回収総数 82



問2. 施設を利用されているご本人について(性別)

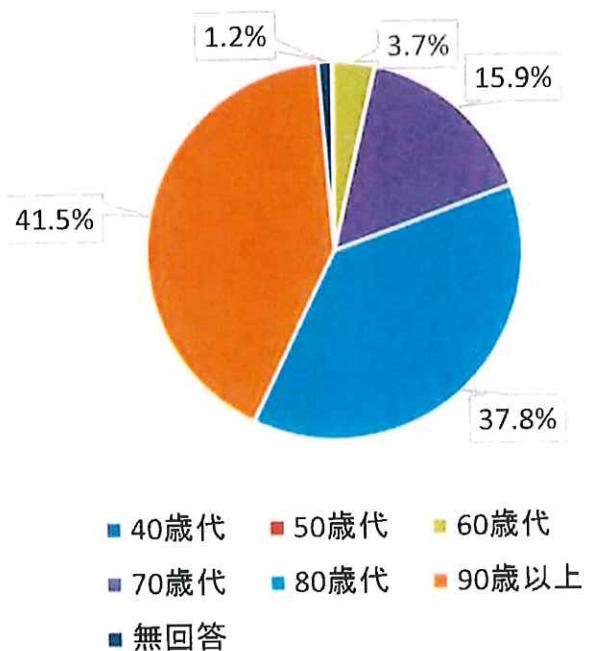
| | |
|-----|----|
| 男性 | 22 |
| 女性 | 60 |
| 無回答 | 0 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

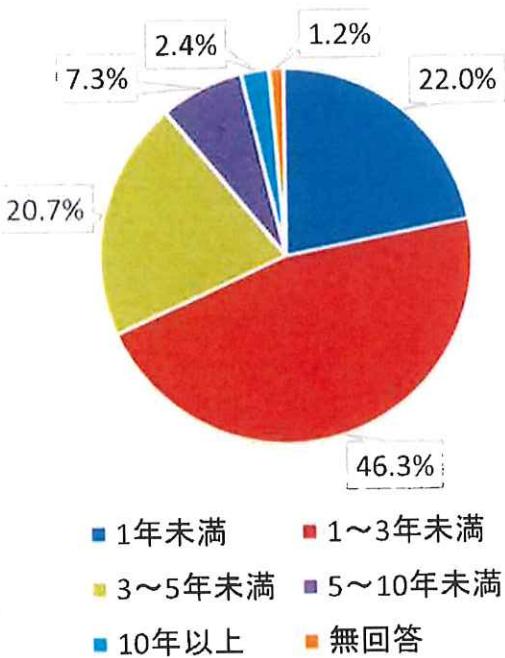
問2. 施設を利用されているご本人について(年齢)

| | |
|-------|----|
| 40歳代 | 0 |
| 50歳代 | 0 |
| 60歳代 | 3 |
| 70歳代 | 13 |
| 80歳代 | 31 |
| 90歳以上 | 34 |
| 無回答 | 1 |



問2. 施設を利用されているご本人について(入所期間)

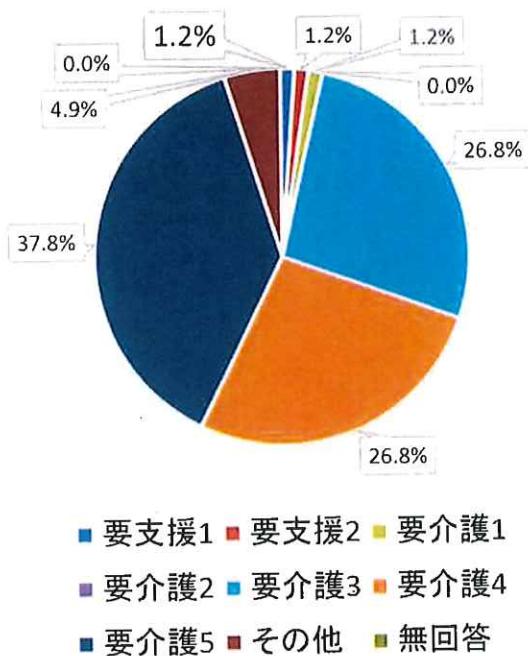
| | |
|---------|----|
| 1年未満 | 18 |
| 1~3年未満 | 38 |
| 3~5年未満 | 17 |
| 5~10年未満 | 6 |
| 10年以上 | 2 |
| 無回答 | 1 |



利用者アンケート調査結果 調査結果の詳細(1)

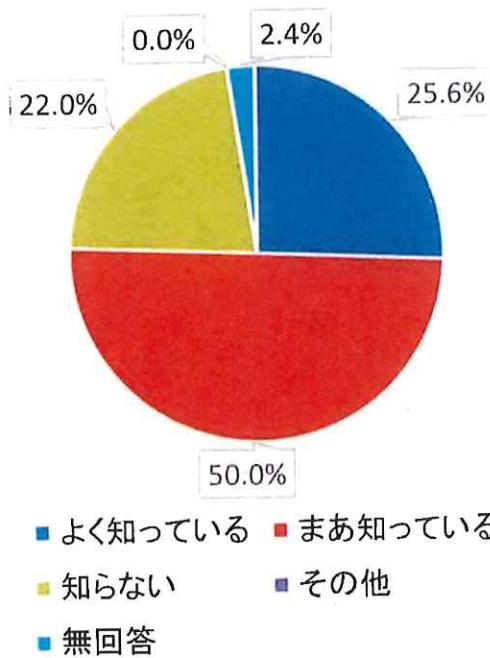
問2. 施設を利用されているご本人について(要介護状態区分)

| | |
|------|----|
| 要支援1 | 1 |
| 要支援2 | 1 |
| 要介護1 | 1 |
| 要介護2 | 0 |
| 要介護3 | 22 |
| 要介護4 | 22 |
| 要介護5 | 31 |
| その他 | 4 |
| 無回答 | 0 |



問3 施設の理念・基本方針をご存じですか。

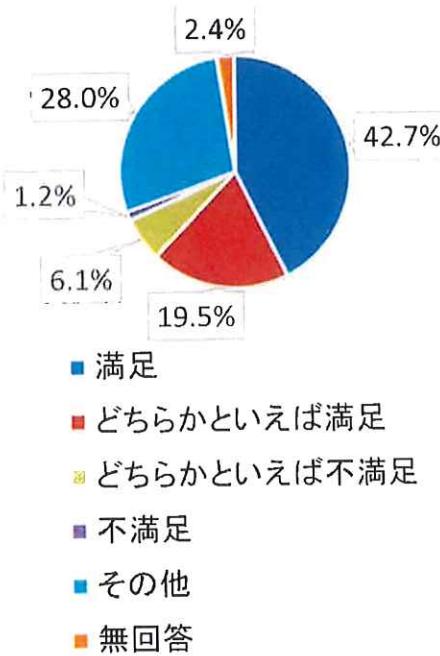
| | |
|---------|----|
| よく知っている | 21 |
| まあ知っている | 41 |
| 知らない | 18 |
| その他 | 0 |
| 無回答 | 2 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

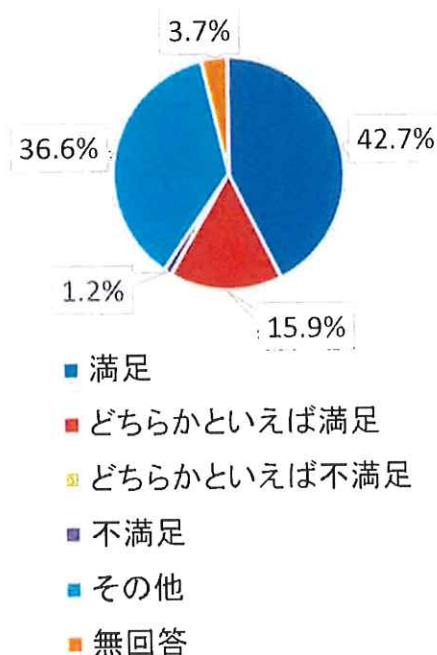
問4 食事はおいしいですか。食事の内容に満足していますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 35 |
| どちらかといえば満足 | 16 |
| どちらかといえば不満足 | 5 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 23 |
| 無回答 | 2 |



問5 食事時間はゆったりと時間を気にしないで食べることができますか。

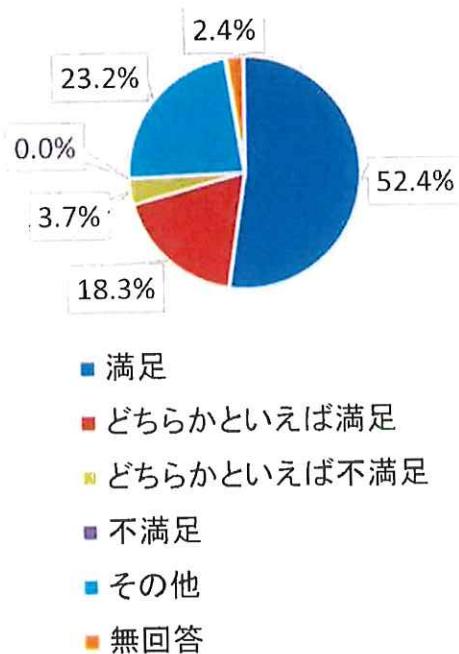
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 35 |
| どちらかといえば満足 | 13 |
| どちらかといえば不満足 | 0 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 30 |
| 無回答 | 3 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問6 食事は利用者の状況に応じて食事形態や食べ物の形・大きさが配慮されていますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 43 |
| どちらかといえば満足 | 15 |
| どちらかといえば不満足 | 3 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 19 |
| 無回答 | 2 |



問7 食事介助は適切で安心できますか。(食事介助が必要な方)

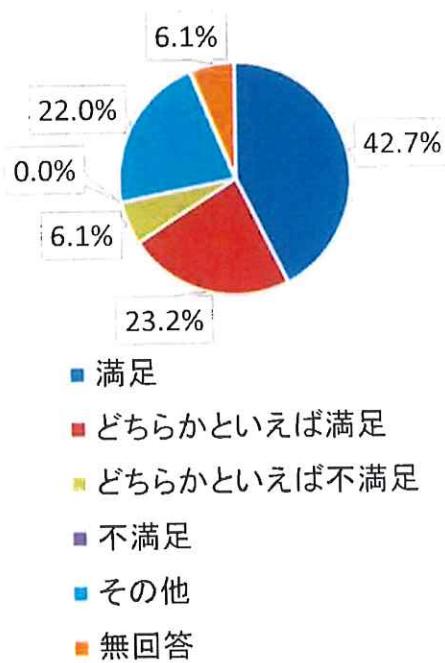
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 29 |
| どちらかといえば満足 | 9 |
| どちらかといえば不満足 | 0 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 17 |
| 無回答 | 26 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

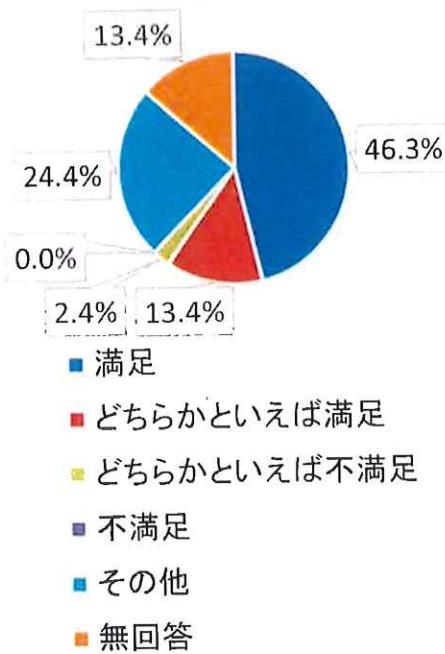
問8 入浴の頻度や入浴時間は適切ですか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 35 |
| どちらかといえば満足 | 19 |
| どちらかといえば不満足 | 5 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 18 |
| 無回答 | 5 |



問9 入浴介助は適切で安心できますか。(入浴介助が必要な方)

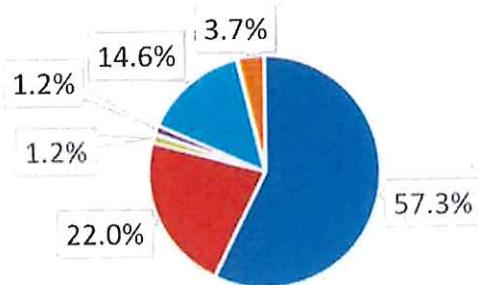
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 38 |
| どちらかといえば満足 | 11 |
| どちらかといえば不満足 | 2 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 20 |
| 無回答 | 11 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問10 職員は、いつもプライバシーに配慮してくれますか。

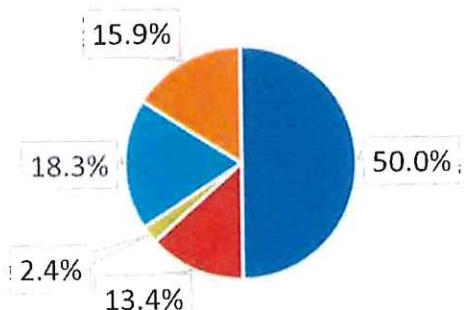
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 47 |
| どちらかといえば満足 | 18 |
| どちらかといえば不満足 | 1 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 12 |
| 無回答 | 3 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

問11 排泄介助は適切で安心できますか。(排泄介助が必要な方)

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 41 |
| どちらかといえば満足 | 11 |
| どちらかといえば不満足 | 2 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 15 |
| 無回答 | 13 |

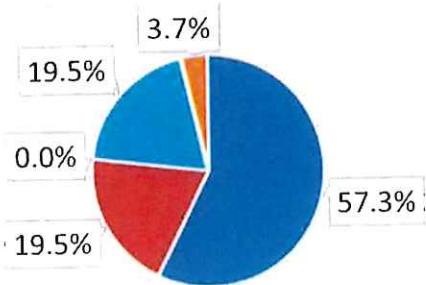


- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問12 職員は、いつもプライバシーに配慮してくれますか。

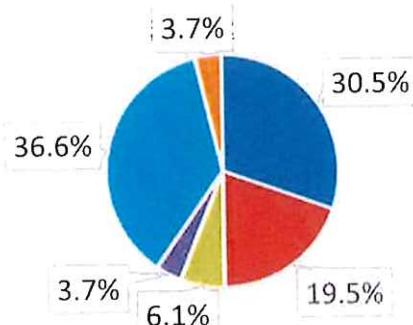
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 47 |
| どちらかといえば満足 | 16 |
| どちらかといえば不満足 | 0 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 16 |
| 無回答 | 3 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

問13 利用者の希望を尊重した余暇や自由時間がありますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 25 |
| どちらかといえば満足 | 16 |
| どちらかといえば不満足 | 5 |
| 不満足 | 3 |
| その他 | 30 |
| 無回答 | 3 |

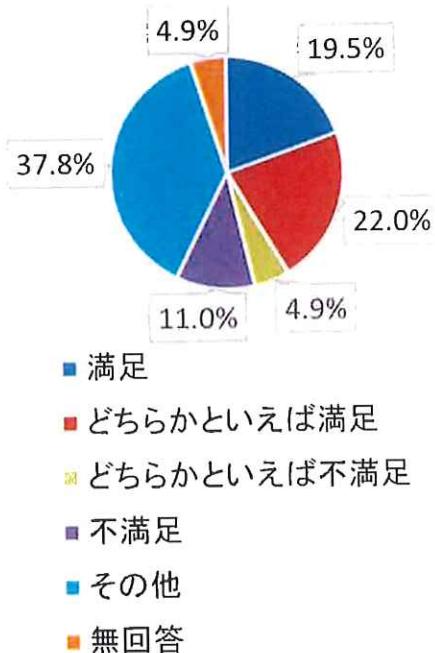


- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

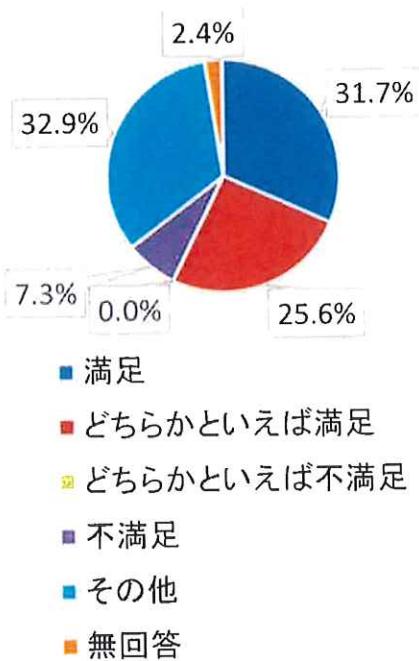
問14 日中プログラム(創作活動、クラブ活動など)は充実していますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 16 |
| どちらかといえば満足 | 18 |
| どちらかといえば不満足 | 4 |
| 不満足 | 9 |
| その他 | 31 |
| 無回答 | 4 |



問15 個別支援計画(ケアプラン)に則り機能訓練や活動プログラムは充実していますか。

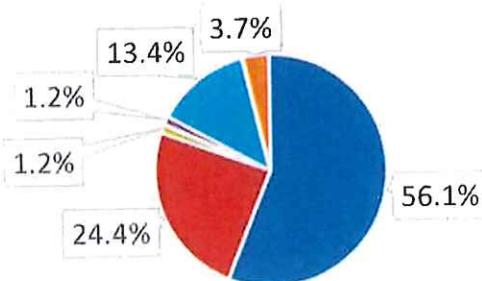
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 26 |
| どちらかといえば満足 | 21 |
| どちらかといえば不満足 | 0 |
| 不満足 | 6 |
| その他 | 27 |
| 無回答 | 2 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問18 内服支援や薬塗布支援などは、適切で安心できますか

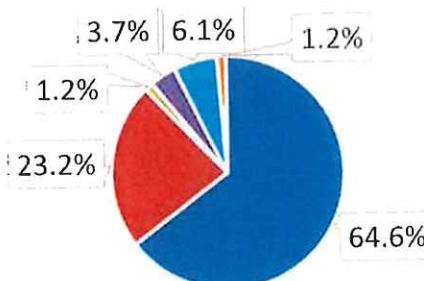
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 46 |
| どちらかといえば満足 | 20 |
| どちらかといえば不満足 | 1 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 11 |
| 無回答 | 3 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

問19 衛生管理が徹底し、感染症を予防していますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 53 |
| どちらかといえば満足 | 19 |
| どちらかといえば不満足 | 1 |
| 不満足 | 3 |
| その他 | 5 |
| 無回答 | 1 |

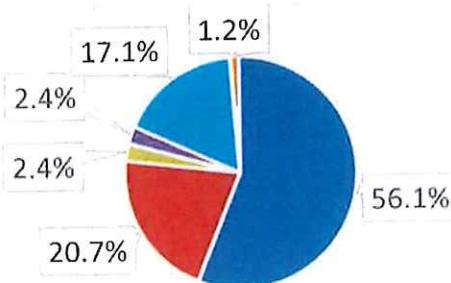


- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問20 施設空間は、空調や室温・採光に配慮し外気を入れるなど工夫されていますか。

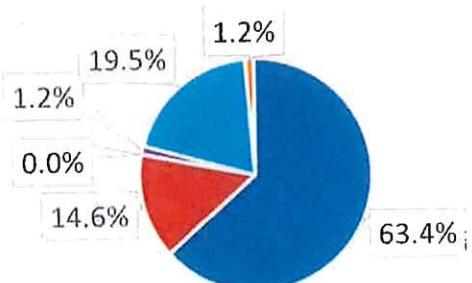
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 46 |
| どちらかといえば満足 | 17 |
| どちらかといえば不満足 | 2 |
| 不満足 | 2 |
| その他 | 14 |
| 無回答 | 1 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

問21 共用空間(食堂、廊下、トイレ、浴室など)は、いつもきれいで快適ですか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 52 |
| どちらかといえば満足 | 12 |
| どちらかといえば不満足 | 0 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 16 |
| 無回答 | 1 |

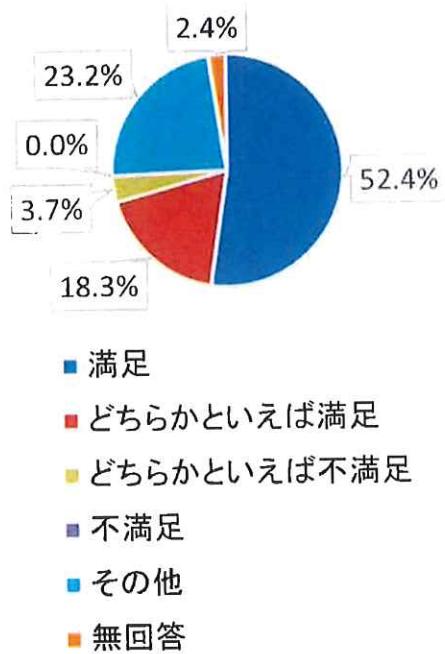


- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

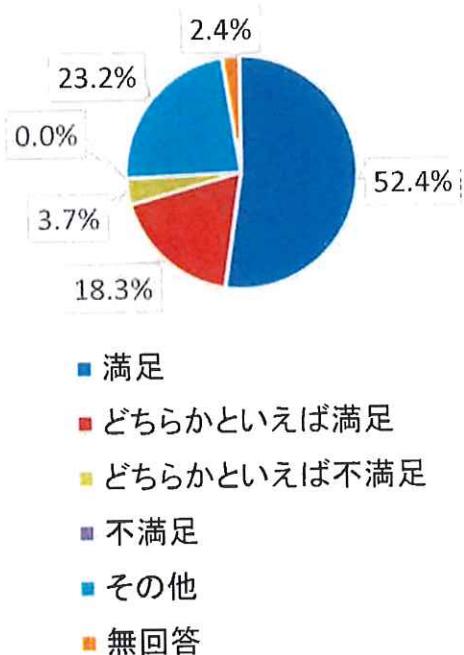
問24 職員は、外出の機会について希望に応えてくれますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 21 |
| どちらかといえば満足 | 14 |
| どちらかといえば不満足 | 5 |
| 不満足 | 3 |
| その他 | 34 |
| 無回答 | 5 |



問25 職員は、利用者の思いや自主性、自己決定を尊重してくれますか。

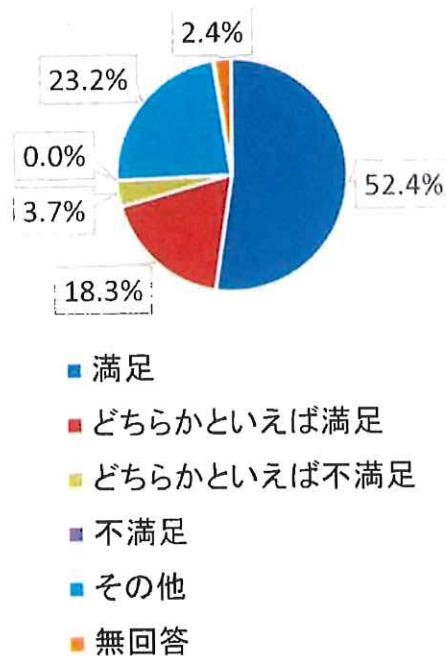
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 47 |
| どちらかといえば満足 | 15 |
| どちらかといえば不満足 | 3 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 13 |
| 無回答 | 4 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

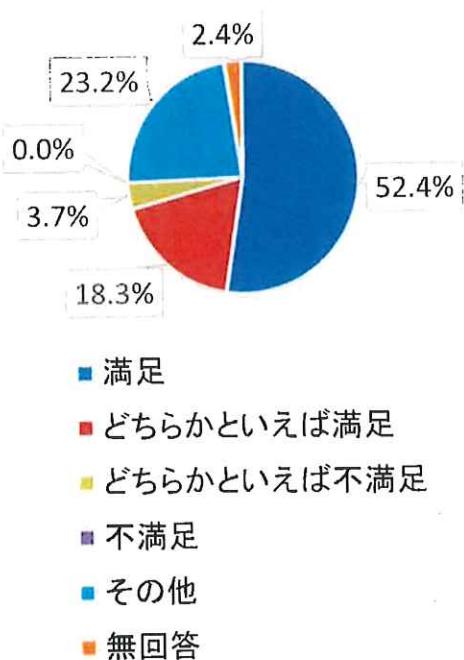
問22 居室は、いつも掃除や整理整頓が行き届いていますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 53 |
| どちらかといえば満足 | 11 |
| どちらかといえば不満足 | 0 |
| 不満足 | 2 |
| その他 | 14 |
| 無回答 | 2 |



問23 備品や置物の配置は、転倒防止などの安全対策が施されていますか。

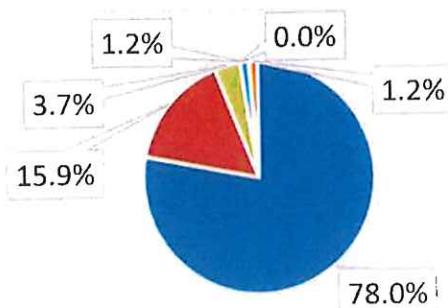
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 38 |
| どちらかといえば満足 | 16 |
| どちらかといえば不満足 | 2 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 18 |
| 無回答 | 8 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問26 職員は、親切で丁寧な言葉遣いで対応してくれますか。

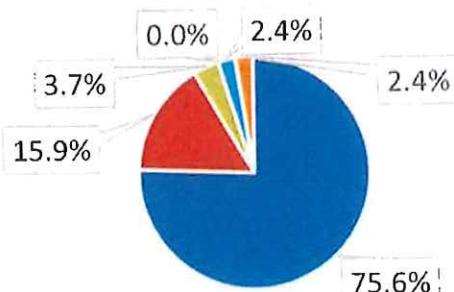
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 64 |
| どちらかといえば満足 | 13 |
| どちらかといえば不満足 | 3 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 1 |
| 無回答 | 1 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

問27 職員は、いつでも気軽に相談に応じてくれますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 62 |
| どちらかといえば満足 | 13 |
| どちらかといえば不満足 | 3 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 2 |
| 無回答 | 2 |

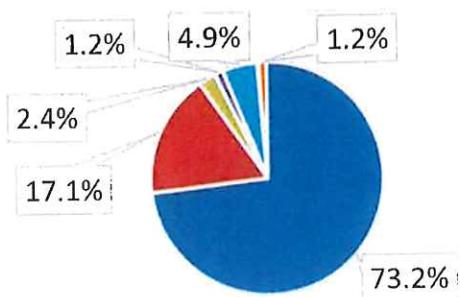


- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問16 職員は、具合の悪い時や怪我をした時などすぐに対応してくれますか。

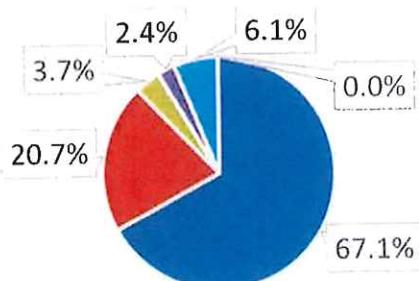
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 60 |
| どちらかといえば満足 | 14 |
| どちらかといえば不満足 | 2 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 4 |
| 無回答 | 1 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

問17 職員は、体調や健康についてすぐに相談に応じてくれますか。

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 55 |
| どちらかといえば満足 | 17 |
| どちらかといえば不満足 | 3 |
| 不満足 | 2 |
| その他 | 5 |
| 無回答 | 0 |

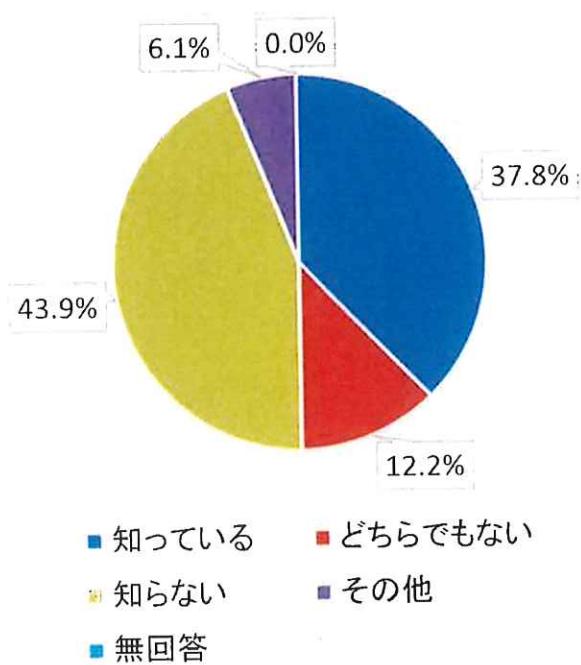


- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

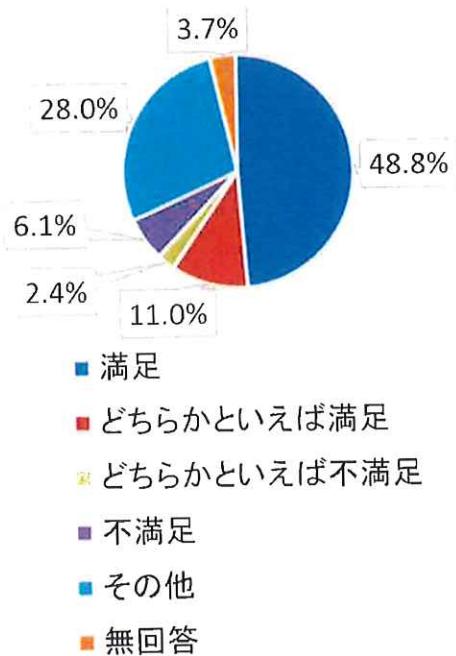
問28 職員以外に苦情を訴えたり、相談できる人や機関があることを知っていますか。

| | |
|---------|----|
| 知っている | 31 |
| どちらでもない | 10 |
| 知らない | 36 |
| その他 | 5 |
| 無回答 | 0 |



問29 職員は、預り金について定期的に報告してくれますか。

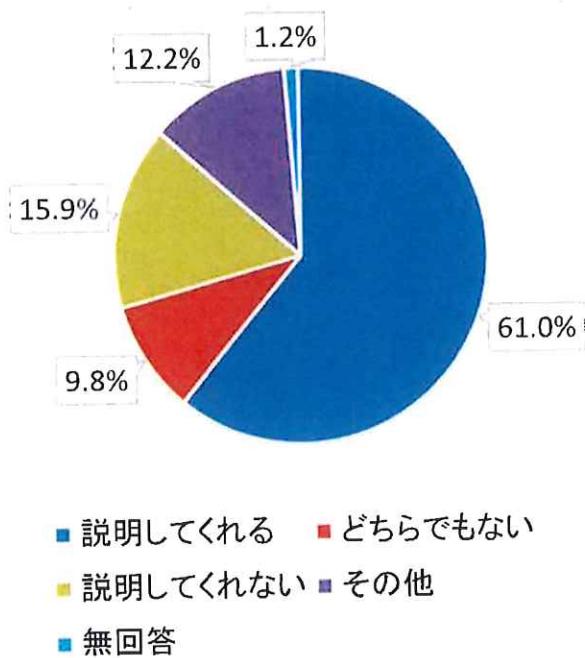
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 40 |
| どちらかといえば満足 | 9 |
| どちらかといえば不満足 | 2 |
| 不満足 | 5 |
| その他 | 23 |
| 無回答 | 3 |



**利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)**

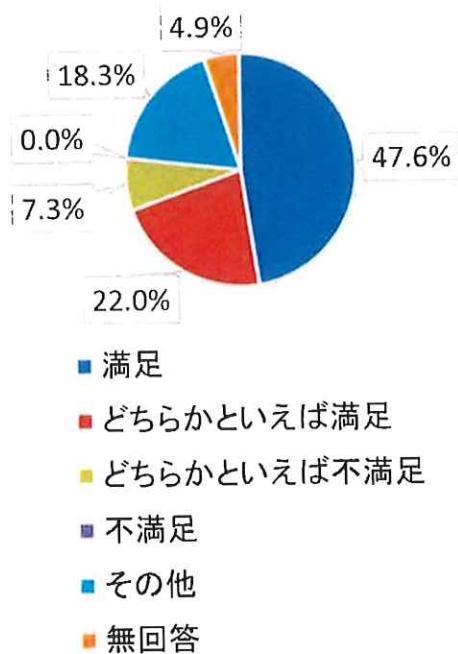
問30 定期的または変更時に、利用者の個別支援計画(ケアプラン)について説明してくれますか。

| | |
|----------|----|
| 説明てくれる | 50 |
| どちらでもない | 8 |
| 説明してくれない | 13 |
| その他 | 10 |
| 無回答 | 1 |



問31 個別支援計画(ケアプラン)は、利用者や家族などの希望を尊重して作成されていますか。

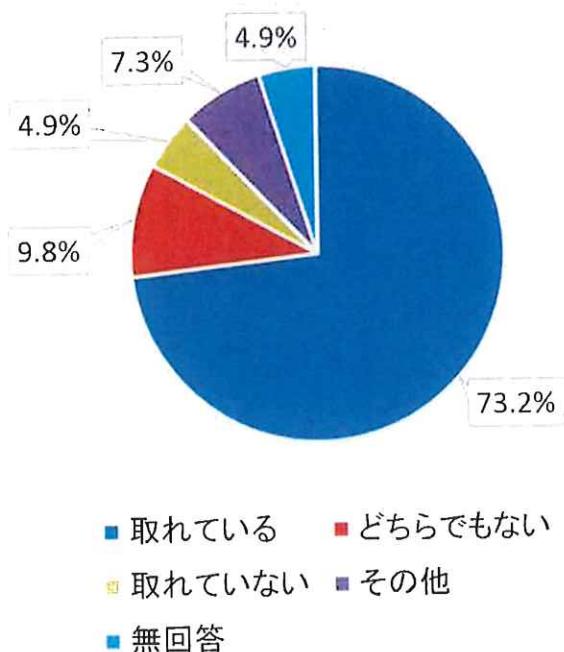
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 39 |
| どちらかといえば満足 | 18 |
| どちらかといえば不満足 | 6 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 15 |
| 無回答 | 4 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

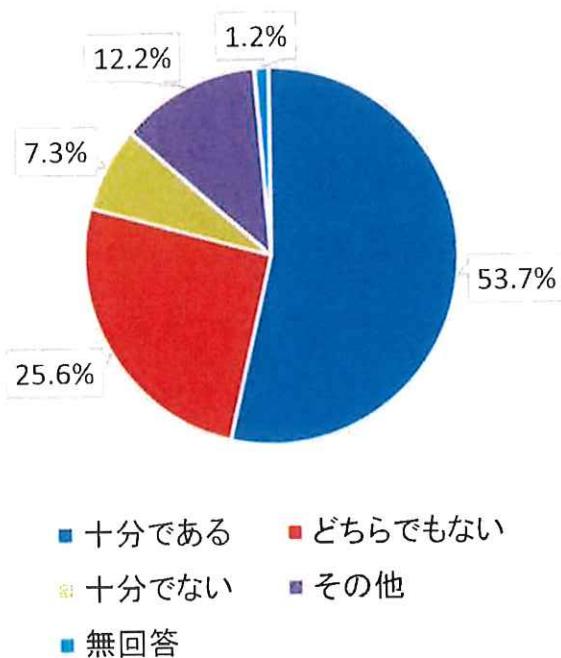
問32 施設と家族などとのコミュニケーションは十分にとれていると思いますか。

| | |
|---------|----|
| 取れている | 60 |
| どちらでもない | 8 |
| 取れていない | 4 |
| その他 | 6 |
| 無回答 | 4 |



問33 施設の各種行事などについて、家族などへのお知らせは十分ですか。

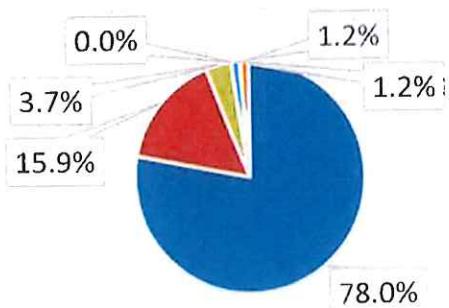
| | |
|---------|----|
| 十分である | 44 |
| どちらでもない | 21 |
| 十分でない | 6 |
| その他 | 10 |
| 無回答 | 1 |



利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(1)

問34 利用者は職員に大切にされていますか。

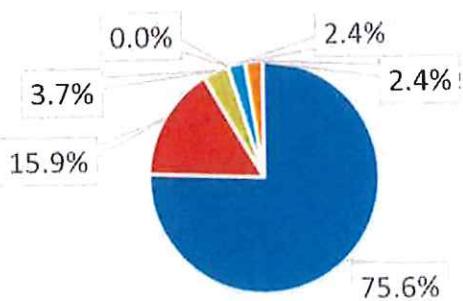
| | |
|-------------|----|
| 満足 | 47 |
| どちらかといえば満足 | 23 |
| どちらかといえば不満足 | 3 |
| 不満足 | 0 |
| その他 | 7 |
| 無回答 | 2 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

問35 施設の総合的な満足度について

| | |
|-------------|----|
| 満足 | 46 |
| どちらかといえば満足 | 28 |
| どちらかといえば不満足 | 3 |
| 不満足 | 1 |
| その他 | 1 |
| 無回答 | 3 |



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満足
- 不満足
- その他
- 無回答

**利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(2)**

| 問3 施設の理念・基本方針をご存じですか。 | よく知っている | まあ知っている | 知らない | その他 | 無回答 | |
|---|---------|------------|-------------|------|-------|-------|
| | 21 | 41 | 18 | 0 | 2 | |
| | 25.6% | 50.0% | 22.0% | 0.0% | 2.4% | |
| 問4 食事はおいしいですか。食事の内容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足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 35 | 16 | 5 | 1 | 23 | 2 |
| | 42.7% | 19.5% | 6.1% | 1.2% | 28.0% | 2.4% |
| 問5 食事時間はゆったりと時間を気にしないで食べることができますか。 | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 35 | 13 | 0 | 1 | 30 | 3 |
| | 42.7% | 15.9% | 0.0% | 1.2% | 36.6% | 3.7% |
| 問6 食事は利用者の状況に応じて食事形態や食べ物の形・大きさが配慮されていますか。 | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 43 | 15 | 3 | 0 | 19 | 2 |
| | 52.4% | 18.3% | 3.7% | 0.0% | 23.2% | 2.4% |
| 問7 食事介助は適切で安心できますか。(食事介助が必要な方) | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 29 | 9 | 0 | 1 | 17 | 26 |
| | 35.4% | 11.0% | 0.0% | 1.2% | 20.7% | 31.7% |
| 問8 入浴の頻度や入浴時間は適切ですか。 | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 35 | 19 | 5 | 0 | 18 | 5 |
| | 42.7% | 23.2% | 6.1% | 0.0% | 22.0% | 6.1% |
| 問9 入浴介助は適切で安心できますか。(入浴介助が必要な方) | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 38 | 11 | 2 | 0 | 20 | 11 |
| | 46.3% | 13.4% | 2.4% | 0.0% | 24.4% | 13.4% |
| 問10 職員は、いつもプライバシーに配慮してくれますか。 | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 47 | 18 | 1 | 1 | 12 | 3 |
| | 57.3% | 22.0% | 1.2% | 1.2% | 14.6% | 3.7% |
| | 79.3% | | 2.4% | | 14.6% | 3.7% |

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(2)

| | 満足 | どちらかとい えれば満足 | どちらかとい えれば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
|--|-------------|-----------------|------------------|------------|-------------|-------------|
| | | | | | | |
| 問11 排泄介助は適切で安心できますか。(排泄介助が必要な方) | 41 50.0% | 11 13.4% | 2 2.4% | 0 0.0% | 15 18.3% | 13 15.9% |
| | 63.4% | | 2.4% | | 18.3% | 15.9% |
| 問12 職員は、いつもプライバシーに配慮してくれますか。 | 47 57.3% | 16 19.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 16 19.5% | 3 3.7% |
| | 76.8% | | 0.0% | | 19.5% | 3.7% |
| 問13 利用者の希望を尊重した余暇や自由時間がありますか。 | 25 30.5% | 16 19.5% | 5 6.1% | 3 3.7% | 30 36.6% | 3 3.7% |
| | 50.0% | | 9.8% | | 36.6% | 3.7% |
| 問14 日中プログラム(創作活動、クラブ活動など)は充実していますか。 | 16 19.5% | 18 22.0% | 4 4.9% | 9 11.0% | 31 37.8% | 4 4.9% |
| | 41.5% | | 15.9% | | 37.8% | 4.9% |
| 問15 個別支援計画(ケアプラン)に則り機能訓練や活動プログラムは充実していますか。 | 26 31.7% | 21 25.6% | 0 0.0% | 6 7.3% | 27 32.9% | 2 2.4% |
| | 57.3% | | 7.3% | | 32.9% | 2.4% |
| 問16 職員は、具合の悪い時や怪我をした時などすぐに対応してくれますか。 | 60 73.2% | 14 17.1% | 2 2.4% | 1 1.2% | 4 4.9% | 1 1.2% |
| | 90.2% | | 3.7% | | 4.9% | 1.2% |
| 問17 職員は、体調や健康についてすぐに相談に応じてくれますか。 | 55 67.1% | 17 20.7% | 3 3.7% | 2 2.4% | 5 6.1% | 0 0.0% |
| | 87.8% | | 6.1% | | 6.1% | 0.0% |
| 問18 内服支援や薬塗布支援などは、適切で安心できますか | 46 56.1% | 20 24.4% | 1 1.2% | 1 1.2% | 11 13.4% | 3 3.7% |
| | 80.5% | | 2.4% | | 13.4% | 3.7% |
| 問19 衛生管理が徹底し、感染症を予防していますか。 | 53 64.6% | 19 23.2% | 1 1.2% | 3 3.7% | 5 6.1% | 1 1.2% |
| | 87.8% | | 4.9% | | 6.1% | 1.2% |
| 日常のサービス支援に関するご意見・ご要望(自由記述) | 別紙 | | | | | |

利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(2)

| | 満足 | どちらかとい えれば満足 | どちらかとい えれば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
|--|----------------|--------------------------|--------------------------|-------------|--------------|-------------|
| | | | | | | |
| 問20 施設空間は、空調や室温・採光に配慮し外気を入れるなど工夫されていますか。 | 46 56.1% | 17 20.7% | 2 2.4% | 2 2.4% | 14 17.1% | 1 1.2% |
| | 76.8% | | 4.9% | | 17.1% | |
| 問21 共用空間(食堂、廊下、トイレ、浴室など)は、いつもきれいで快適ですか。 | 52 63.4% | 12 14.6% | 0 0.0% | 1 1.2% | 16 19.5% | 1 1.2% |
| | 78.0% | | 1.2% | | 19.5% | |
| 問22 居室は、いつも掃除や整理整頓が行き届いていますか。 | 53 64.6% | 11 13.4% | 0 0.0% | 2 2.4% | 14 17.1% | 2 2.4% |
| | 78.0% | | 2.4% | | 17.1% | |
| 問23 備品や置物の配置は、転倒防止などの安全対策が施されていますか。 | 38 46.3% | 16 19.5% | 2 2.4% | 0 0.0% | 18 22.0% | 8 9.8% |
| | 65.9% | | 2.4% | | 22.0% | |
| 問24 職員は、外出の機会について希望に応えてくれますか。 | 21 25.6% | 14 17.1% | 5 6.1% | 3 3.7% | 34 41.5% | 5 6.1% |
| | 42.7% | | 9.8% | | 41.5% | |
| 生活環境に関するご意見・ご要望(自由記述) | 別紙 | | | | | |
| 問25 職員は、利用者の思いや自主性、自己決定を尊重してくれますか。 | 満足 57.3% | どちらかとい えれば満足 18.3% | どちらかとい えれば不満足 3.7% | 不満足 0.0% | その他 15.9% | 無回答 4.9% |
| | 75.6% | | 3.7% | | 15.9% | |
| 問26 職員は、親切で丁寧な言葉遣いで対応してくれますか。 | 満足 78.0% | どちらかとい えれば満足 15.9% | どちらかとい えれば不満足 3.7% | 不満足 0.0% | その他 1.2% | 無回答 1.2% |
| | 93.9% | | 3.7% | | 1.2% | |
| 問27 職員は、いつでも気軽に相談に応じてくれますか。 | 満足 75.6% | どちらかとい えれば満足 15.9% | どちらかとい えれば不満足 3.7% | 不満足 0.0% | その他 2.4% | 無回答 2.4% |
| | 91.5% | | 3.7% | | 2.4% | |
| 問28 職員以外に苦情を訴えたり、相談できる人や機関があることを知っていますか。 | 知っている 37.8% | どちらでもな い 12.2% | 知らない 43.9% | その他 6.1% | 無回答 0.0% | |
| 問29 職員は、預り金につ | 満足 | どちらかとい えれば満足 | どちらかとい えれば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |

**利用者アンケート調査結果
調査結果の詳細(2)**

| | | | | | | |
|---|---------|------------|-------------|-------|-------|------|
| いて定期的に報告してくれますか。 | 40 | 9 | 2 | 5 | 23 | 3 |
| | 48.8% | 11.0% | 2.4% | 6.1% | 28.0% | 3.7% |
| | 59.8% | | 8.5% | | 28.0% | 3.7% |
| 問30 定期的または利用者の個別支援計画(ケアプラン)について説明してくれますか。 | 説明してくれる | どちらでもない | 説明してくれない | その他 | 無回答 | |
| | 50 | 8 | 13 | 10 | 1 | |
| | 61.0% | 9.8% | 15.9% | 12.2% | 1.2% | |
| 問31 個別支援計画(ケアプラン)は、利用者や家族などの希望を尊重して作成されていますか。 | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 39 | 18 | 6 | 0 | 15 | 4 |
| | 47.6% | 22.0% | 7.3% | 0.0% | 18.3% | 4.9% |
| | 69.5% | | 7.3% | | 18.3% | 4.9% |
| 問32 施設と家族などとのコミュニケーションは十分にとれていると思いますか。 | 取れている | どちらでもない | 取れていない | その他 | 無回答 | |
| | 60 | 8 | 4 | 6 | 4 | |
| | 73.2% | 9.8% | 4.9% | 7.3% | 4.9% | |
| 問33 施設の各種行事などについて、家族などへのお知らせは十分ですか。 | 十分である | どちらでもない | 十分でない | その他 | 無回答 | |
| | 44 | 21 | 6 | 10 | 1 | |
| | 53.7% | 25.6% | 7.3% | 12.2% | 1.2% | |
| 問34 利用者は職員に大切にされていますか。 | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 47 | 23 | 3 | 0 | 7 | 2 |
| | 57.3% | 28.0% | 3.7% | 0.0% | 8.5% | 2.4% |
| | 85.4% | | 3.7% | | 8.5% | 2.4% |
| 職員との関わり・コミュニケーションに関するご意見・ご要望(自由記述) | 別紙 | | | | | |
| 問35 施設の総合的な満足度について | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満足 | 不満足 | その他 | 無回答 |
| | 46 | 28 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| | 56.1% | 34.1% | 3.7% | 1.2% | 1.2% | 3.7% |
| | 90.2% | | 4.9% | | 1.2% | 3.7% |
| 施設への要望や伝えたい事などがあれば自由に記入してください(自由記述) | 別紙 | | | | | |

日常のサービス支援に関するご意見・ご要望

日常のサービス内容は本人でなければ答えができないものがある。

ちょっとぶつけたりするようなことでも、丁寧に報告の電話があり、いつも感謝している。

いつも親切に、分かりやすく説明をしてくれるので満足。

食事について、生野菜、酢の物が欲しい。

コロナ状態で、本人との面会は面会室にて行われるので、居室の状態は不明。

食事について、食事会があってもよいのでは。食べたことないので分からぬ。

入居者本人でないと分からぬことが多いすぎる。

○ 職員は皆やさしくて親切。家族がいない自分には優しさが身にしみてありがたく、心から感謝している。

介護士の名前の表示が胸にない。

コロナの関係で視察などは充分に行えない現状だが、健康状態などは連絡を密にしてくれている。

問13について、月に1回くらい外食したい。

問4について、味がうすい。

特はない。さびしく、家に帰りたい。

○ 利用している本人は、ほぼ家族も認識できず、会話もままならない。職員の方々は、いつも優しく声かけをしてくれる。車いすの移動等も、とても丁寧なので、安心してお任せできている。

医者に診てもらいたい。

食事も、本人の体調、運動能力にあわせて無理なく調整してくれて、ありがたい。

もう少し体操などがしたい。

医師があまり話してくれない。

本人は、認知症要介護5で会話ができない。

また、コロナ下で面会も制約があり、サービス支援は回答が不可能。

玄関や入口、通路、トイレは衛生管理は徹底的に守られてきれい。

居室は入っていないのでわからない。

薬の内容に精通している。

食事と入浴に関しては実際に施設の方からお話をきいていないためよくわからない。

薬は看護師から受け取りたい。

コロナの影響で別室での面会（15分/回）のみなので、それ以外での状況は全く分からぬ。

アクティビティの時間はほとんどないようで、本人の口からは、「やることがなくて暇」としばしば言っている。忘れているだけかもしれないが。

6月にコロナ感染があり、陽性になってしまったので、気を付けていただければと思う。

ちょっとした打撲や内出血のときでも、すぐに連絡してくださり、安心感がある。

口腔ケアについて、もう少しキメ細かく歯磨きをお願いしたい。

定期的に家族に送ってくださるホームの便り、および余白に記入されている親の様子、面会時には必ず面会日以外の日常生活の様子、健康状態など話をしてくださるので安心している。

今もコロナで部屋の出入りが自由でなく、様子が見えないが、本人から一度も不満を聞いたことがない。

安心して生活を送っている。職員の方々には感謝しかない。

余暇・日中プログラムについて、もっと運動をさせてほしい。日中プログラムが全然なく機能訓練や活動プログラムもない。

内服薬について、古い自前のものを使用。

日中プログラムは利用しない。

あまりケアプランはいらない。

問16については、非常時になったことがなく不明。

郵便送付が滞り配送されない。1週間も遅れることがある。

郵便物配送箱（ポスト）を設置してほしい。

野菜は食べづらい。

良い。

口腔ケアについて、本人は、自分の歯で食べているので、歯科の先生による指導も受けている。

活動環境などに関するご意見・ご要望

1回だけの見学なので、普段の様子はと聞かれると少し不安が残る。

先日、はじめてホーム（親の部屋）内ユニット見学でき、とても良かった。明るさもあり、入浴設備も清潔で、いろいろな状態にも対応できるよう安心。ユニット内どこも、においもなくとても快適に思う。

もともと本人に外出のニーズがなく、コロナの影響もあったため評価できません。

過去に外出の機会を頂いた。

施設が移転後、入所時に1回室内に入っているが、コロナのため、それ以後のことは分からぬ。

整理整頓は自分でやっている。

分からない。

散歩に行きたい。

分からないことが多すぎる。

コロナに対するワクチンは接種してなく、車いす生活なので外出はできない。

コロナの関係で、施設への訪問が限られ、評価しづらい。一昨年末に健康状態が低下したときに行ったときは、清潔な環境ではあった。

問24について、分からない。したことがない。

まだコロナ対応で仕方がないが、半日ぐらい外出（自宅への外出）ができると、楽しみが増えると思う。

過去にショートステイ等で他の施設を利用したことがあるが、その中でも一番清潔でいつ行ってもきれいである。

自分はしたくないのにお風呂とかおやつがくる。

ほとんど外気にふれること1ヶ月ほど皆無である。歩くのは廊下のみ。現状だと近いうち歩けなくなると心配。

コロナ下で、入居当初から一度も居室を見たことがないので不明。

入所してから自宅からの移動後は1度も居室へ行ってなく、どのような様子かタンスの中も衣類がちゃんと本人のだけ入っているのかどうかも、全く分からないので、答えようもない。今後は自由に居室の出入りができるように望んでいる。それまでは生きていてほしい。

生活している入居者の皆様の顔も明るいのは、日頃から職員皆さまの声かけやその人に合った接し方の賜物かと…家族としては安心できる。

生活環境としてはよいと思う。外出の機会については、今後相談する予定。

コロナ禍において施設内見学（ユニット内）が未実施のため環境の把握が未だにできていない。

コロナ禍なので、外出の機会の希望が叶わないが、施設の問題ではない。

空調が少し寒いと思う。

良い。

ホーム内が明るく、汚れなく整っている。季節感を表現している小さな心遣いが素敵と思う。

一度車いすで散歩ができ、近くを話をしながらまわった時も、時間を気にせずとても良かった。

職員との関わり・コミュニケーションに関するご意見・ご要望

高齢と認知症からくる、わがまま、不安定なときも、職員でいろいろ考えながら親とコミュニケーションとっていただいているよう、いつも本当に頭が下がる思いである。

感謝の気持ちでいっぱい。ありがとうございます。

なにかあればすぐに連絡してくれるので安心している。対応が速いので安心して任せている。

預り金について、一度も報告がない。(4カ月半)

いつも親切、丁寧に対応してもらえる。ありがとうございます。

担当介護士の方に、毎月直近1カ月の状態を簡単なメモに記して送ってもらっている。これは当方からお願いして記載してもらっているもので、状況理解上、非常に助かっている。感謝している。

担当の方がとても親切丁寧に対応してくださるので感謝している。

私はひとり暮らしの時、台所で体の向きを変えるときに股関節を痛め、入院となり、そのまま家に帰れず戸締りしたまま、しかも一部道路にかかっているとかで何年か前に司法書士の方から居抜きなら〇になると言われ、そのままになっていて、私も90を過ぎてあちこち具合の悪いところが続出で、これからどうなるか心配。

お墓は本籍のあった区役所から生前弟が移しました。これから先の金銭面と家屋その他が心配。弟の嫁とも何ら連絡も私ではなく、生活相談員の方とは時々電話があるとのこと。

利用者10名に夜は1人の介護士が少ない。看護師が少ない。

皆忙しく応対しにくい。

調子が悪いときはもちろん、ささいなことでも迅速に連絡をくださるので、家族として安心してお任せしている。

職員不足を感じことがある。

少し散歩したい。

とても親切に対応してくれますので、感謝している。

みなさんおだやかによくあいさつをしてくれる。

大切にされていることを希望する。

口数の少ない本人ですが、職員とは話すことがあると聞いている。面会のときに本人に聞いても無言なので、どう過ごしているのかな？と、時々家族のものは思っている。

洋服がないときは調べて欲しい。

コロナ前の状況になることを望む。談話室も有効に使えるイベントを望む。

月1回冊子が送付されますが、日々の細かい行事がわかると家族としては安心して親をお願いできる。

人による。

すぐに来てくれない。

忙しい中、できるだけのことをしてくださっていると感じている。

相談員に問い合わせをしても、適切な答えがすぐに得られない。

いつもとても大切にされている様子がうかがえ、家族としても大変うれしくありがたく思う。

職員により個人差が大きい。訪問時に挨拶されない方もいらっしゃる。

面会のとき、介護士の方などが通りかかって、本人に笑顔で声をかけてくれると、嬉しく感じる。

ケアプランは入所のときあったが、その後よくわからない。

直接の話の他、電話での話でも親切、丁寧な応対に感謝。
施設のどなたにも「家族です」と言うと、すぐ誰の家族で現在どのような状態かを把握してくださっているのでありがたい。

面会に行くと職員の方にいつも「ありがとう、ありがとう」と感謝を言っているので、今は穏やかに毎日を過ごしていると思う。

よい距離感で、入居者、家族と接していただき心地よく過ごしている。厄介をかけていると思うが、よろしくお願ひします。

月1回入出金残高報告が望ましい。（3ヶ月でも良い）

良い。

コミュニケーションについては時々面会している。

行事はあまり関心がない。

施設への要望や伝えたいこと　自由記述

以前の施設は、トイレ臭い最悪な環境（設備が古すぎたせい）であったので、そうならないようになればと思う。

月1度でもよい、外出外食を。栄養管理は大事だが。

いつも大変お世話になっています。丁寧で手厚い介護サービスに満足している。

今後もどうぞよろしくお願ひいたします。（特養ホームわかくさん最高です）

お世話をおかげしますが、今まで通り優しく笑顔で接してくださるようお願いします。

いつもよくしてもらっている。

これからできるだけ面会を居室でできるようお願いいたしたい。タンスの中も一度も見たことないし、差し入れ食品もどのくらい残っているのか？？とにかく居室へ入れるように毎日毎日願っている。居室の入室の時間も今までより時間を多くとってほしい。

部屋での土日の面会が早くできるようになってほしい。

特に相談員のK様がとてもよくしてくださっている。入所を決めたのもK様の対応が好印象だった。本人もまたK様についており、K様が近くでお世話をしてくれるととても明るい。今後他の職員の方々も、同じ対応をしてくださることを望んでいる。

カラオケしたい。

食事は一緒に食べていないので分からない。

外に行きたい。早く家に帰りたい。

いつも本人や家族に暖かく接してくださっている。ありがとうございます。

いつも丁寧な対応をいただき感謝している。

施設の運営に緩さを感じる。緩いため、利用者側から見て、利用しやすい施設であると同時に、細かいことについては、聞かないと分からぬ。

施設の感染対策や入居者へのワクチン接種等のご配慮にも感謝している。

面会、外出制限など、充分希望が叶わないところはあるが、一刻も早くコロナ禍が終息することをいのるばかり。

いつも大変お世話になっております。職員の皆様は、親切で丁寧な対応をしてくださり、心から感謝。今後ともよろしくお願ひいたします。

家族でもできないような24時間体制の見守りをしていただき、大変感謝している。

入居者の穏やかな表情からも、皆様の心配りが伺われて、入所させていただいてよかったです。

自由に外出したい。

特にない。良い。

施設の職員の皆様、関係者の皆様には、親切で丁寧な対応をしていただいている。いつもありがとうございます。これからも、お世話になります。よろしくお願ひいたします。

コロナが5類になり、面会も以前よりは自由になったが、平日の午後（土日祝日は禁止）との予約制なので、仕事との兼ね合いや他の家族との調整がむつかしい。

早く以前のように自由に部屋で人数制限もなく面会できるようになってほしい。

ホームの職員の皆様には感謝！感謝！です。

不自由になった体に、いろいろな思いや悲しさ、施設に入所しなければならない、本人の中にはやりきれないものがたくさんあると思う。いつもいつもその思いに力を貸してくださる職員の方々には、ほんとうに感謝しかない。年齢と共に、お手数をおかけすることが増えると思う。これからもよろしくお願ひします。

介護は本当に大変な仕事。皆さまには頭の下がる思いがある。自分たちではとてもできることをさせていただいている。感謝している。

もっと定期的に運動をさせてほしい。

いつもありがとうございます。

主たる看護者の私が身体的な都合により、24時間体制で看護することができず、施設に受け入れていただけて感謝の念でいっぱい。

本人には、私への不甲斐なさを心の中で詫びるのみ、どうかよろしくお願ひいたします。

このアンケート内容だと、第三者評価として不適切ではないか。家族には判断できないことが多いすぎる。

"やっています"というお印だけの調査なら、手間がかかる分しない方がまし。やるなら項目を見直し、しっかりと取り組んでほしい。

毎回の支払いを教えていただきたいといつも願っている。読んだり書いたり頭はまだそれほどボケていないつもりである。

介護士さんの名前の付け方（胸）

夜は利用者10名に介護士が少ない。

施設に看護師が少ない。

郵便物を速やかに配送をお願いしたい。