

2021年度のとしま悠々ホーム 満足度調査アンケート結果報告書

1. 調査の目的

当施設入居者様のご家族様からの評価を受け止め、さらなるサービス改善・向上に反映させるため。

2. 調査方法

対象：当施設入居者様のご家族様

期間：2021年7月～8月

郵送・手渡しでアンケート用紙を配布し、記入していただきました。

また、用紙に記載されたQRコードを通してWEBからも回答できるように致しました。

3. アンケート回収率


	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	平均
対象人数	49	50	54	53	56	52	52	52
回収数	30	29	32	27	31	34	29	30
回収率	61.2%	58.0%	59.3%	50.9%	55.4%	65.4%	55.8%	58.0%

このような結果となりました。

4. 実際のアンケート

2021年度のとじま悠々ホーム利用者様満足度調査票

平素は格別のご高配を賜わり厚くお礼申し上げます。

さて、当法人におきまして今後更なる介護サービスの向上を図るためにアンケート調査へのご協力をお願いいたします。所要時間は約3分となっております。WEBからも回答いただけます。右のコードを読み取ってください。また、コロナ禍での施設へのご意見もお聞かせいただき、今後の参考にさせていただければ幸いです。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。当てはまるものに○をつけてください。

性別	男性	女性			
年齢	10代	20代	30代	40代	50代
	60代	70代	80代	90代	それ以上

次に利用者様との面会頻度についてお伺いします。当てはまるものに○をつけてください。

月に1回 3ヶ月に1回 半年に1回 年に1回 ほとんどなし

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)

1. 施設からの連絡についてご意見をお聞かせください。	
① 入居者様の状態について定期的な連絡が届いていますか。	はい いいえ
② 頻度は適切だと感じますか。	多すぎる 適切だと思う 少なすぎる わからない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】	
③ 内容は適切だと感じますか。	とてもそう思う そう思う あまりそう思わない そう思わない わからない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】	
2. 感染症予防対策についてご意見をお聞かせください。	
① 面会エリアの設置についてご存じですか。	はい いいえ
面会エリアを使用されましたか。	はい いいえ
【ご意見をお聞かせ下さい】	

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)	
② ターミナルケア時は和室にてお看取りが可能なことをご存じですか。	はい いいえ
和室での看取りを希望されますか。	はい いいえ
【ご意見をお聞かせ下さい】	
③ 家族会にWEBでの参加が可能なことをご存じですか。	はい いいえ
【ご意見をお聞かせ下さい】	
3. 施設新聞についてご意見をお聞かせください。	
① 毎月発行している施設新聞はご覧いただいていますか。	必ず 時々 ほとんど 全く見て わから 見ている 見ている 見ていない いない ない
② 内容はわかりやすいですか。	とても 分かり 少し 分かり わから 分かりやすい やすい 分かりにくい にくい ない
③ 必要な情報は載っていますか。	大変満足 満足 やや不満 不満 わから ない
【ご意見をお聞かせ下さい】	
4. 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。	大変満足 満足 やや不満 不満 わから ない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】	
5. 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。	大変満足 満足 やや不満 不満 わから ない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】	
【自由記載欄】	
・その他お気づきの点、今後の期待、要望等ありましたらご記入ください。	
ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。 ()	

ご協力ありがとうございました。

調査結果

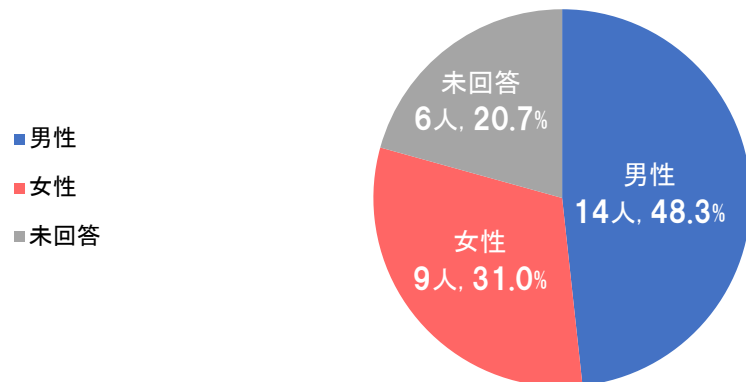
- 男女比
- 年齢層
- 面会頻度
- 各設問に対する回答結果
- 男女別・年齢別のクロス集計
- ご意見・ご要望回答

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。

5. 満足度調査アンケート結果

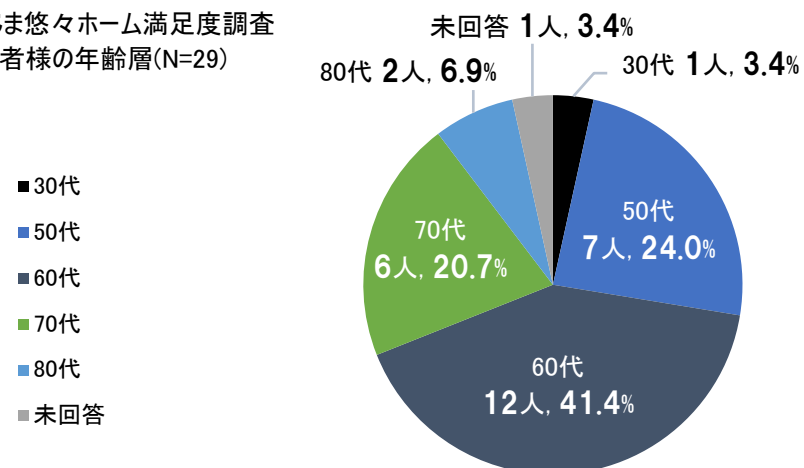
○男女比

のとじま悠々ホーム満足度調査
回答者様の男女比(N=29)



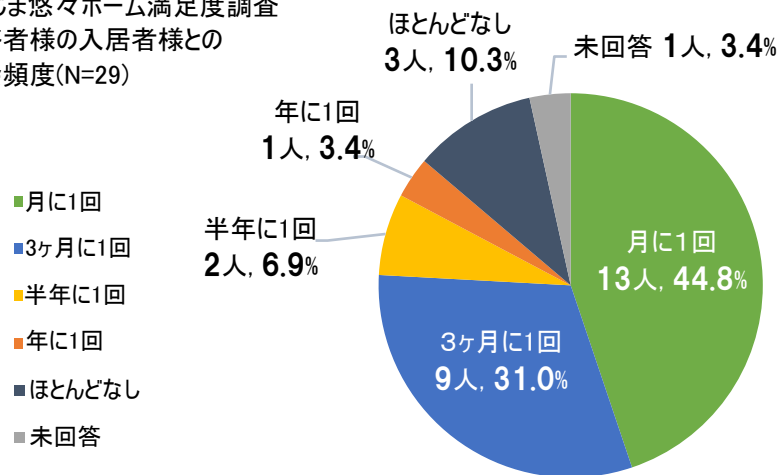
○年齢層

のとじま悠々ホーム満足度調査
回答者様の年齢層(N=29)



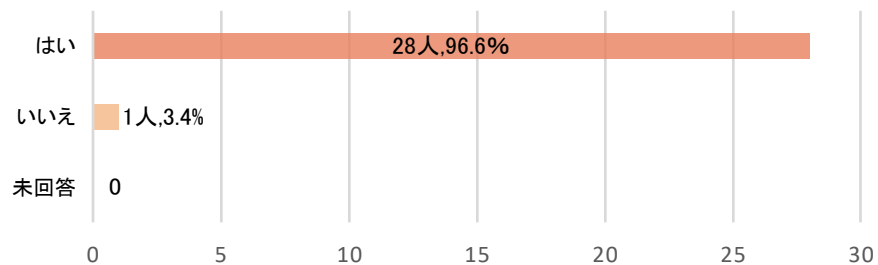
○面会頻度

のとじま悠々ホーム満足度調査
回答者様の入居者様との
面会頻度(N=29)

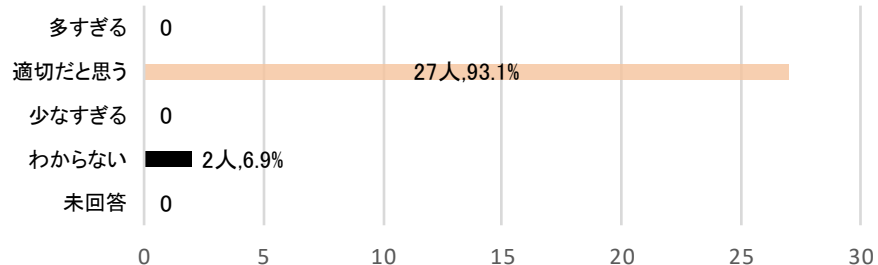


○設問1 施設からの連絡について

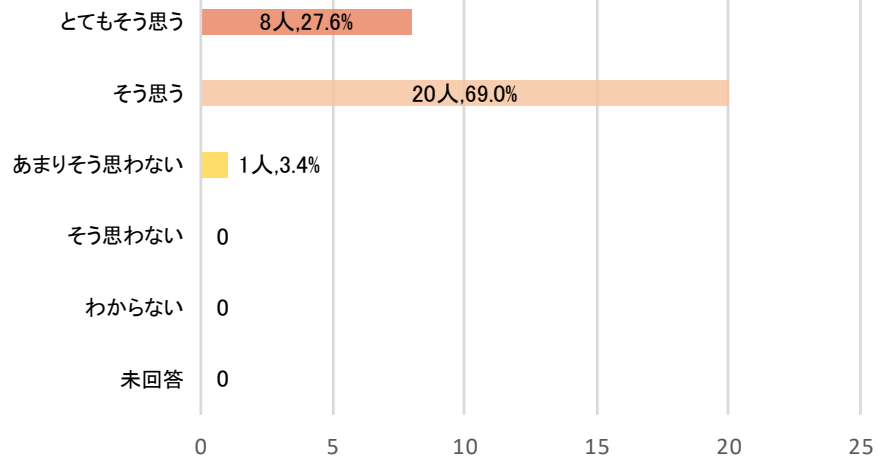
① 定期的な連絡が届いていますか



② 頻度は適切だと感じますか

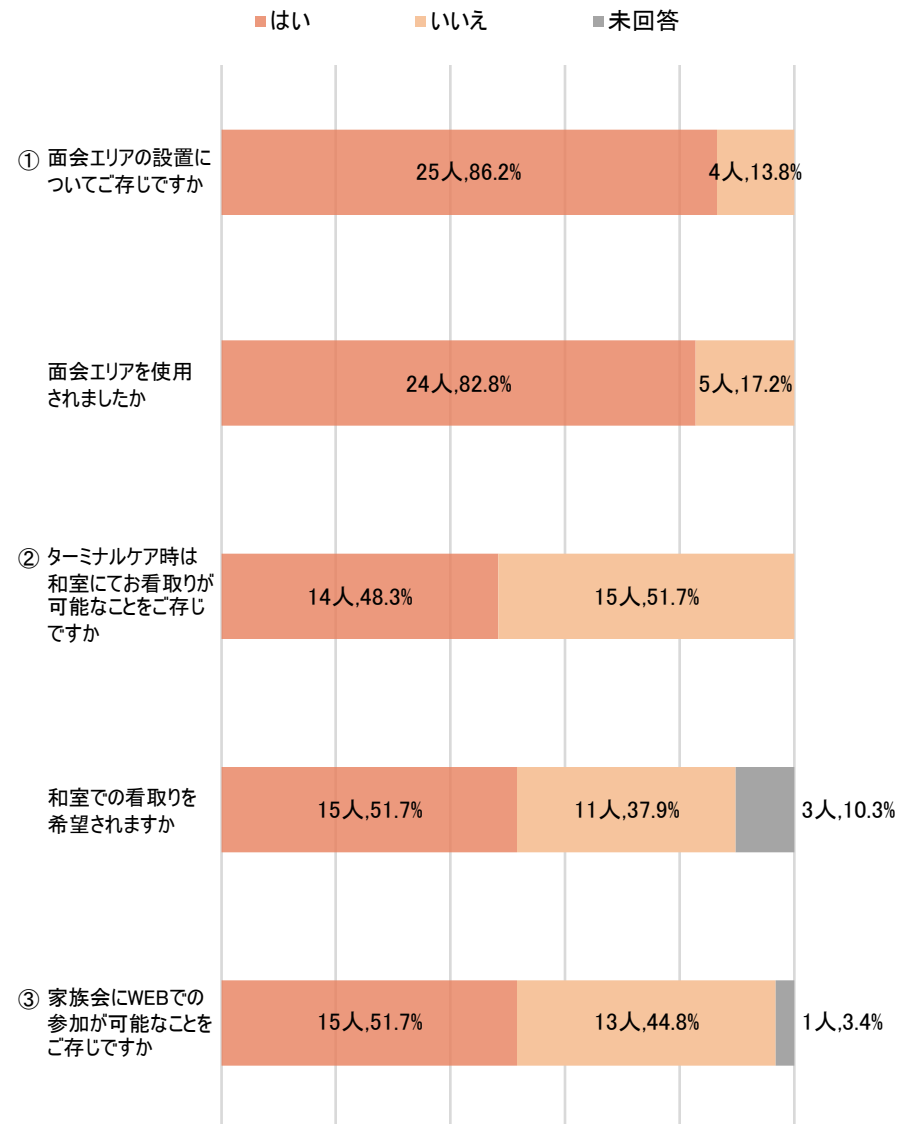


③ 内容は適切だと感じますか



○設問2 感染症予防対策について

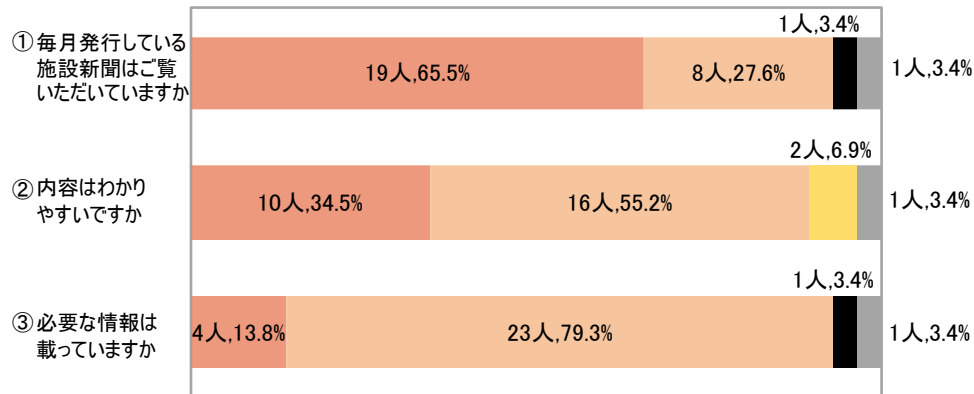
ご意見をお聞かせください



○設問3 施設新聞について

ご意見をお聞かせください

■ 必ず見ている とも分かりやすい 大変満足
■ 時々見ている 分かりやすい 満足
■ ほとんど見ていない 少し分かりにくい やや不満
■ 全く見ていない 分かりにくい 不満
■ わからない
■ 未回答

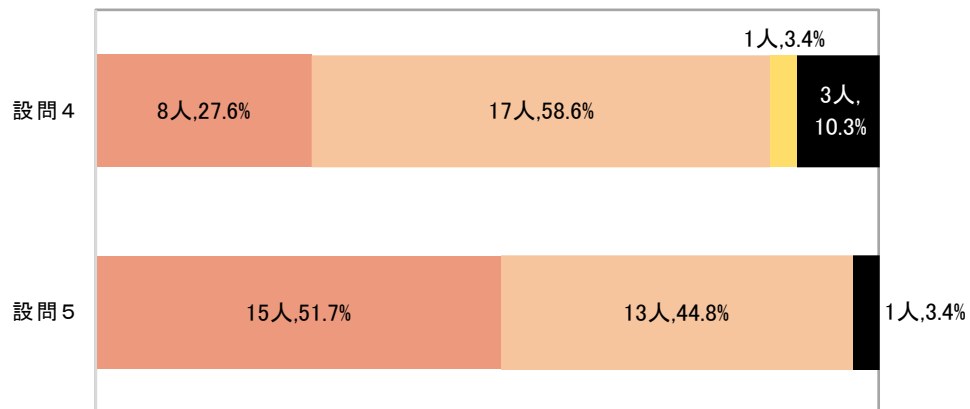


○設問4 苦情やご相談・ご要望について対応は適切に行われていますか

○設問5 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか

ご意見をお聞かせください

■ 大変満足
■ 満足
■ やや不満
■ 不満
■ わからない
■ 未回答

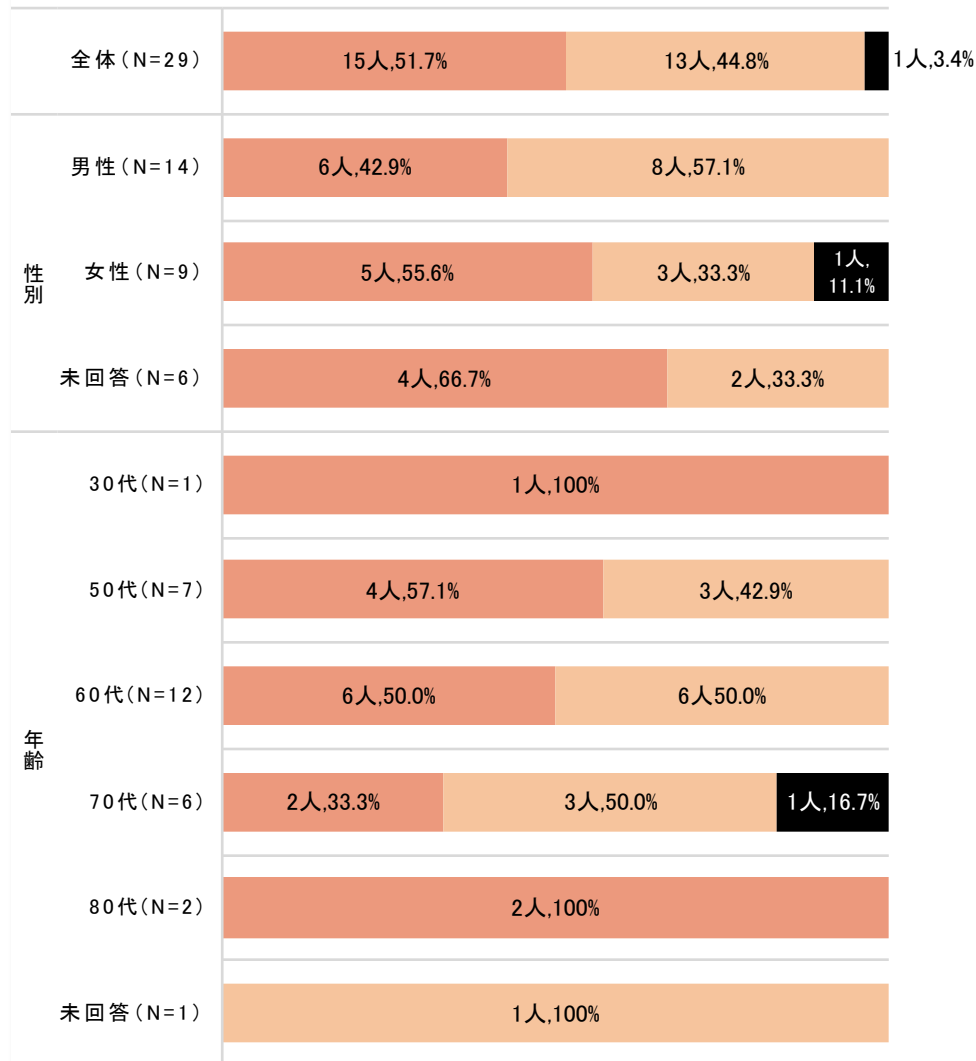


○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。

設問5 総合評価として施設全体に対して満足されていますか

■ 大変満足
■ 満足
■ やや不満
■ 不満
■ わからない
■ 未回答



6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
のじま悠々ホーム

設問番号	内容	性別・年齢	回答	ご意見	回答・対応
1-②	施設からの連絡について頻度は適切だと感じますか	男性・50代	適切だと思う	こちらから施設に訪問する機会もある為。	皆様からご満足との回答を頂きました。 定期的な連絡の他に、ご様子が変わられた際には速やかにご連絡いたします。
		男性・70代	適切だと思う	手に変え足に変えの状態が目に入ります。	
1-③	施設からの連絡について内容は適切だと感じますか	男性・70代	とてもそう思う	入居者の笑顔で感じます。	訪問された際には日常生活でのご様子、体調が変わられた際にはお電話でご連絡いたします。
		未回答・60代	そう思う	知りたい情報がわかるので。	
		男性・50代	そう思う	要点を伝えていただいているから。	
		女性・60代	そう思う	1～2回／年、写真を郵送（請求書等で）いただけると有り難いです。	
2-①	感染症予防対策について、面会エリアの設置をご存知ですか使用されましたか	未回答・60代	はい	良い対応だと思います。	感染対策を進めながら継続してまいります。 ご不便をおかけしますがご理解をお願いいたします。
		女性・60代	はい	良いと思います(コロナの今なので)	
		男性・60代	はい	玄関の横なので、事務室受付での話し声などで、面会時の会話が互いに聞こえにくくなることもある。	大変申し訳ございませんでした。 感染対策から居室での面会は出来ず、アクリル板越しでのご面会にご協力いただいております。面会がありました際は、ご家族様、ご本人様に有意義な時間になるよう十分配慮いたします。 また、音響設備についても検討しております。
		女性・60代	いいえ	本人が認知症の為、職員様から電話で様子を聞いています。いつもすみません。	訪問された際には日常生活でのご様子、体調が変わられた際にはお電話でご連絡いたします。

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
のじま悠々ホーム

設問番号	内容	性別・年齢	回答	ご意見	回答・対応
2-②	感染症予防対策について、和室にてお看取りが可能なことをご存知ですか希望されますか	男性・50代	はい	家族と相談中です。	コロナ禍で居室でのご面会をご遠慮いただいておりますが、入居者様との最期のお別れを迎える際に一緒に寄り添いたいご希望の家族様には、1階の和室の特別室をご用意しております。ご本人様とご家族様の大切な時間を過ごしていただけるよう、対応させていただきます。
		女性・60代	はい	高齢の為、本人が苦しむ延命ではなく静かに施設で希望します。	
		女性・50代	はい	看取り希望かはわからない。	
		男性・80代	いいえ	その時になったら、自宅に連れて帰りたいと思います。	
2-③	感染症予防対策について、家族会にWEBでの参加が可能なことをご存知ですか	女性・60代	はい	コロナ禍が終息してもWEBは必要です。今後、家族会も携帯でも参加出来ると良い。	ご家族様のご要望に沿えるよう進めてまいります。
		男性・80代	はい	残念ながらインターネットの使える環境ではないので、直接参加します。	感染対策と合わせて適切な開催方法を検討しております。
		男性・60代	未回答	WEBの意味が分からない？	
3-③	施設新聞について必要な情報は載っていますか	女性・60代	大変満足	元気にしている様子がわかり、感謝しています。	ボランティア等の訪問が出来ない中、各ユニットでレクリエーションを企画、生活の様子も含め紙面に出来るだけ多くの情報を掲載いたします。
		女性・60代	満足	大変だと思いますが、継続して下さい。	
		男性・70代	満足	入居皆様達の笑顔を毎回楽しみにしています。	
		男性・60代	満足	もう少し記述内容があっても良いと思います。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
のじま悠々ホーム

設問番号	内容	性別・年齢	回答	ご意見	回答・対応
4	苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか	女性・60代	大変満足	苦情は特にありません。 あいさつや職員の対応は良いです。	ありがとうございます。 ご本人様、家族様に安心していただけるよう 今後もしっかり対応させていただきます。
		男性・60代	大変満足	職員の対応がしっかりしています。	
5	総合評価として施設全体に対して満足されていますか	未回答・60代	大変満足	総合的にレベルが高い方だと思います。	励みとなるお言葉ありがとうございます。 感染症の拡大懸念からご家族様にはご不安、ご迷惑をお掛けしています。 今後も感染対策をしっかり継続しながら、ご本人様の喜んでいただけるような企画、ご家族様から安心していただけるようサービスの質の向上に努めてまいります。
		女性・60代	大変満足	職員のあいさつです。	
		男性・80代	大変満足	大変清潔。非常に親切。 家内の笑顔を見れば状況の判断が出来る。	
		男性・70代	大変満足	お世話していただく職員様に感謝しています。	
		女性・50代	大変満足	いつも笑顔で丁寧な職員の皆様には感謝しております。ありがたく思っております。	
6	自由記載	女性・60代		スタッフの皆様の対応がやさしいので、今後ともよろしく お願いいたします。	ありがとうございます。 今後も感染対策をしっかり継続しながら、ご本人様の喜んでいただけるような企画、ご家族様から安心していただけるようサービスの質の向上に努めてまいります。
		女性・60代		コロナ禍で大変ですが、頑張って下さい。又、お邪魔でも入所者が喜ぶ様な企画があればして下さい。	
		男性・70代		満足しています。ありがとうございます。	
		男性・60代		いつも適切な対応と快い応対に感謝しています！	