

# 2022年度のとじま悠々ホーム 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: 2022年8月～9月

郵送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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	2022年度	平均
対象人数	50	54	53	56	52	52	54	53
回収数	29	32	27	31	34	29	38	31
回収率	58.0%	59.3%	50.9%	55.4%	65.4%	55.8%	70.3%	58.4%

このような結果となりました。

## 4. 実際のアンケート

### 2022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. 悠々ホームの職員は皆様に対して笑顔で自分から挨拶していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
2. 悠々ホームの職員は皆様に対して丁寧な言葉遣いで話をしていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
3. 悠々ホームの職員は皆様に対してやさしい又は柔和な表情・態度で対応していますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
4. サービス提供に関する計画についての説明は適切に行われていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)				
5. 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
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
6. 健康状態の変化や怪我等の事故が発生した場合の対応は適切に行われていると思いますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
7. 新型コロナウイルス感染症予防に対する施設の対応は適切に行われていると思いますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
8. 新型コロナウイルス感染症予防に対する施設の対応に関する説明は適切に行われていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
9. 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
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
10. 悠々ホームをどなたかに紹介したいと思いますか。		はい	いいえ	
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
【自由記載欄】				
その他、お気づきの点がありましたら、ご記入をお願いいたします。				
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。

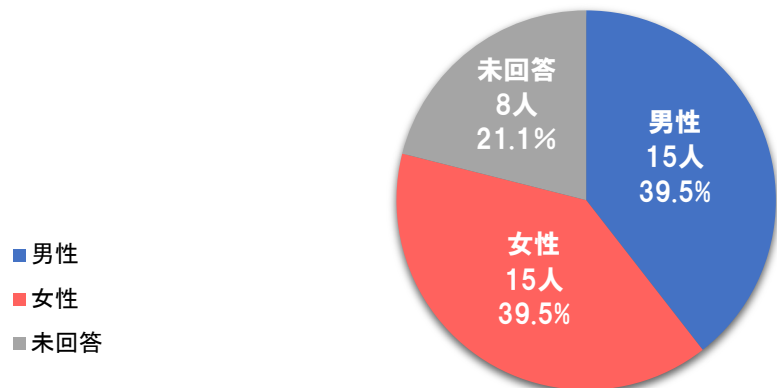
## 調査結果

- 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
- ※クロス集計とは、設問どうしをか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。
- ご意見・ご要望回答

## 5. 満足度調査アンケート結果

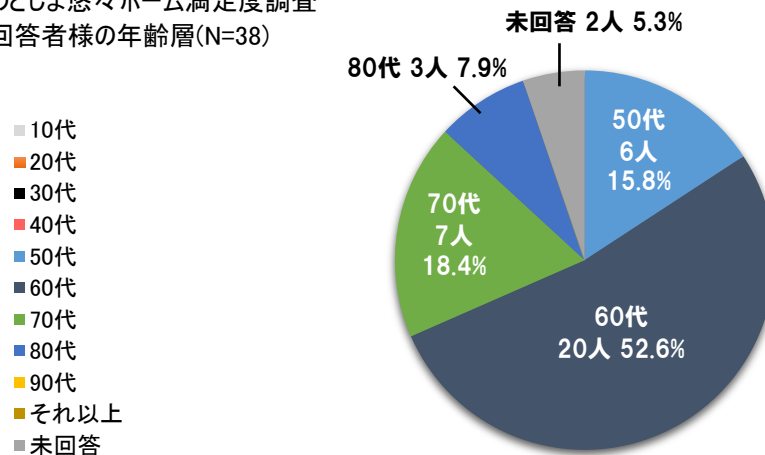
### ○男女比

のとじま悠々ホーム満足度調査  
回答者様の男女比(N=38)



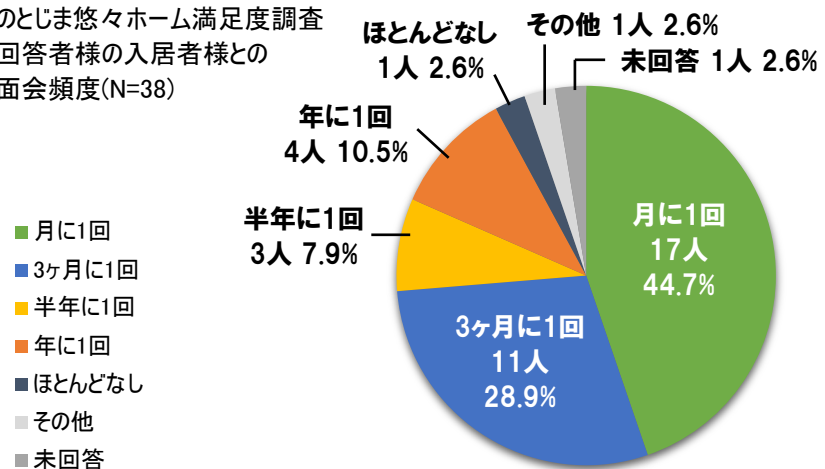
### ○年齢層

のとじま悠々ホーム満足度調査  
回答者様の年齢層(N=38)



### ○面会頻度

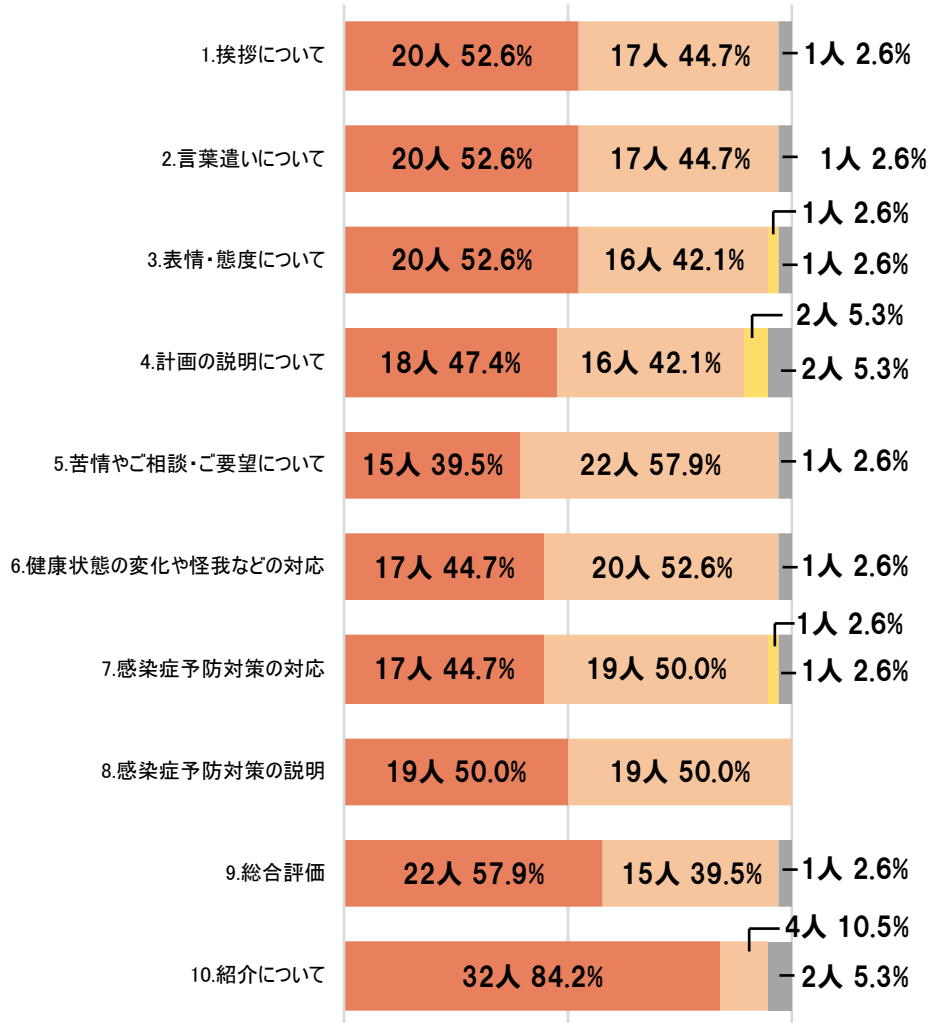
のとじま悠々ホーム満足度調査  
回答者様の入居者様との  
面会頻度(N=38)



○設問1～10に対する回答結果

悠々ホーム 入居者様 38名対象

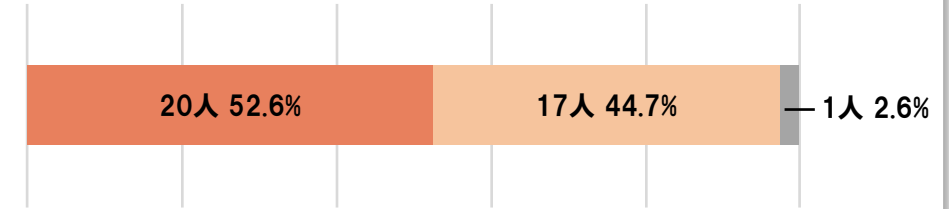
■ 大変満足・はい ■ 満足・いいえ ■ やや不満・未回答 ■ 不満 ■ 未回答



○設問1 職員は笑顔で自分から挨拶していますか。

1.職員は笑顔で自分から挨拶していますか。

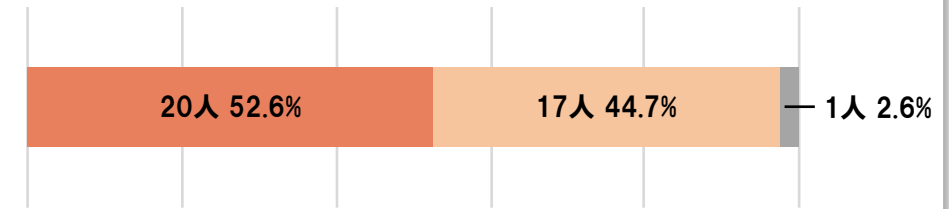
■ 大変満足 ■ 満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答



○設問2 職員は丁寧な言葉遣いで話をしていますか。

2.職員は丁寧な言葉遣いで話をしていますか。

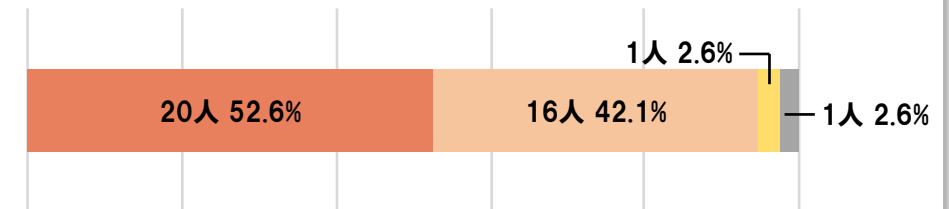
■ 大変満足 ■ 満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答



○設問3 職員はやさしい柔和な表情・態度で対応していますか。

3.職員やさしい柔和な表情・態度で対応していますか。

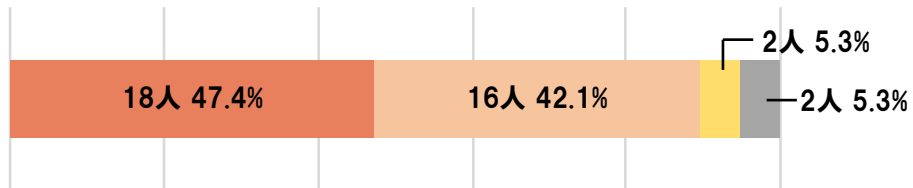
■ 大変満足 ■ 満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答



○設問4 サービス提供の計画についての説明は適切ですか。

4.サービス提供の計画についての説明は適切ですか。

■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問5 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切ですか。

5.苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切ですか。

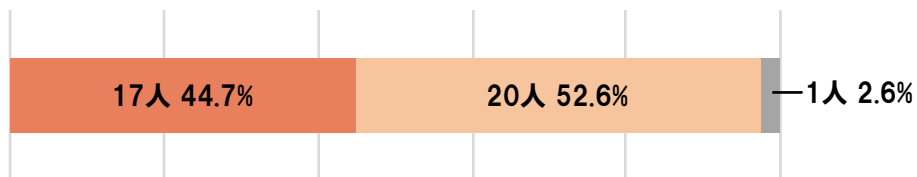
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問6 健康状態の変化や怪我等の事故が発生した場合の対応は適切ですか。

6.健康状態の変化や怪我等の事故が発生した場合の対応は適切ですか。

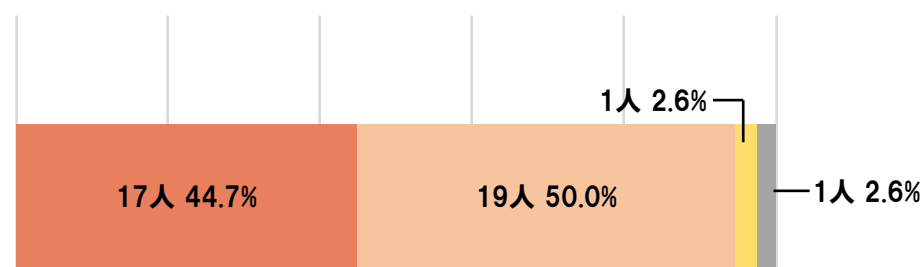
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問7 新型コロナウイルス感染症予防に対する対応は適切ですか。

7.新型コロナウイルス感染症予防に対する対応は適切ですか。

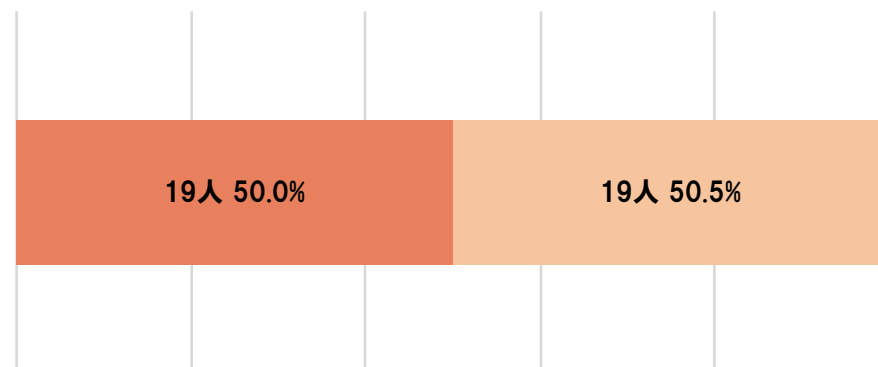
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問8 新型コロナウイルス感染症予防に対する対応についての説明は適切ですか。

8.新型コロナウイルス感染症予防に対する対応についての説明は適切ですか。

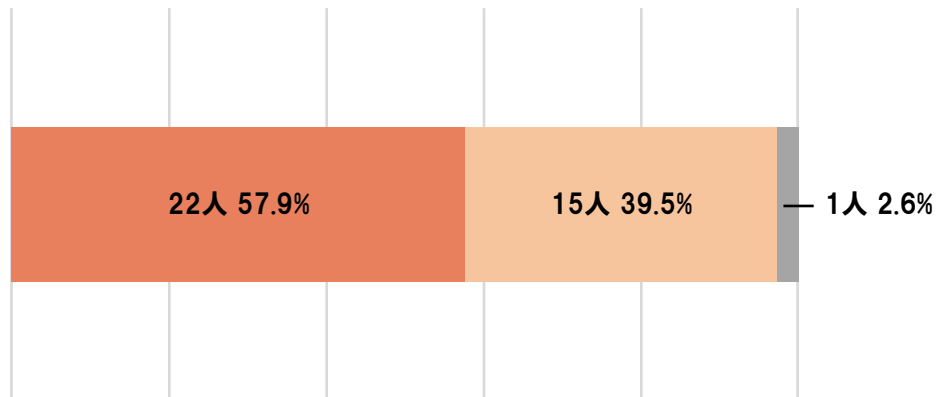
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問9 総合評価として施設全体に対して満足されていますか。

9.総合評価として施設全体に対して満足されていますか。

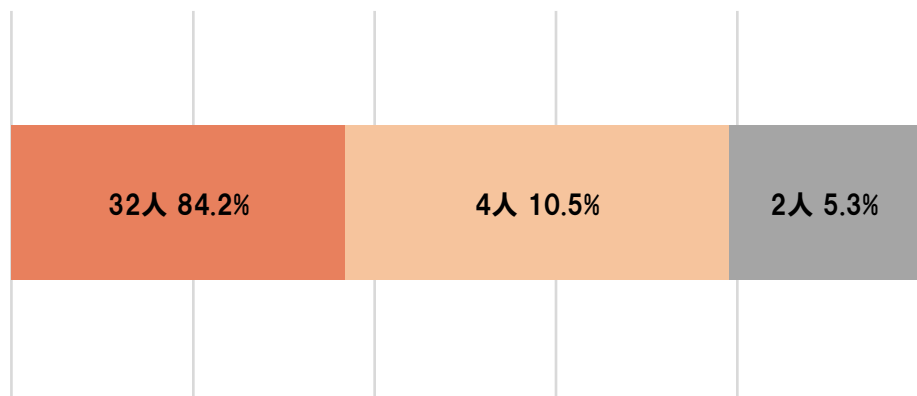
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問10 悠々ホームをどなたかに紹介したいと思いますか。

10.悠々ホームをどなたかに紹介したいと思いますか。

■はい ■いいえ ■未回答

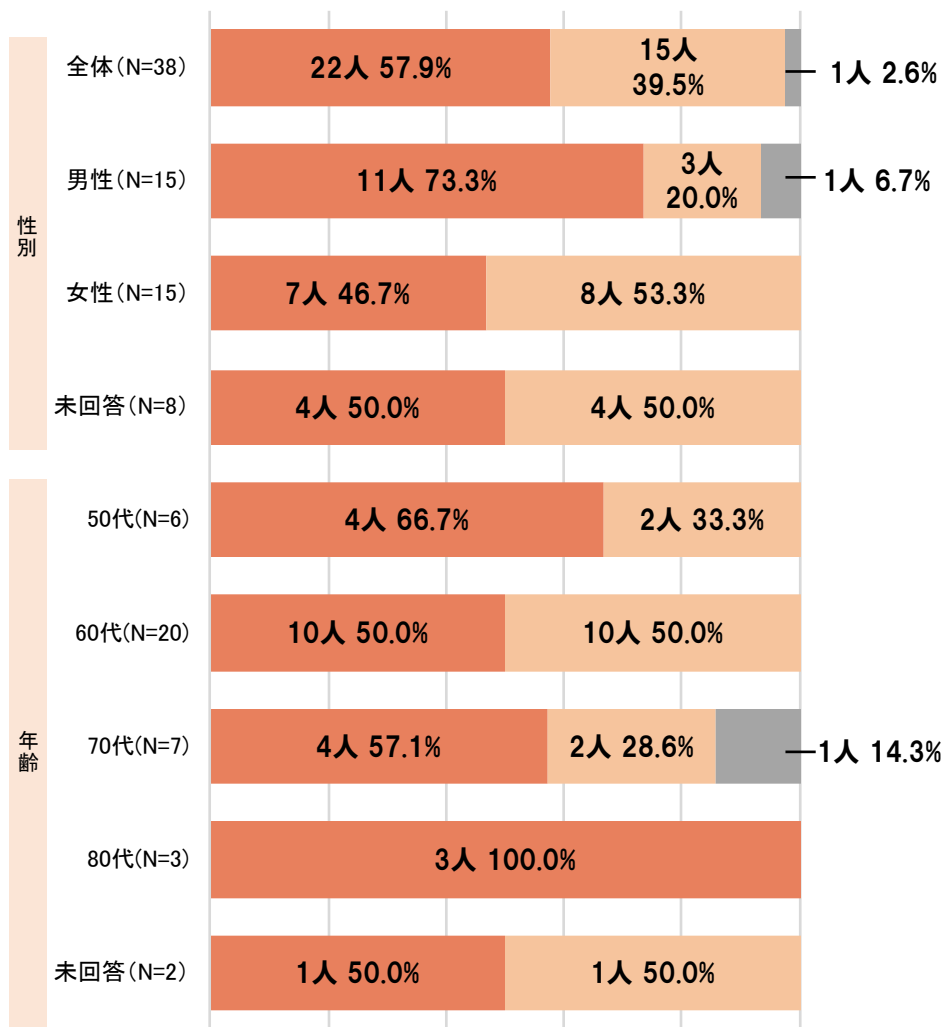


○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計

※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。

9.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 ■未回答



6. 2022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	職員は笑顔で自分から挨拶していますか。	女性	60代	満足	玄関に入るなり笑顔で挨拶をしてくれて母の近況を教えてくれる。	<p>ありがとうございます。 挨拶についてはお一人の未回答を除く37人(100%)の方から満足とご回答いただきました。</p> <p>今後も基本方針①挨拶の徹底(挨拶は自分から笑顔ではっきりと、相手の顔を見て)を周知徹底いたします。</p>
		女性	60代	満足	電話対応や必要書類提出に丁寧に対応してくれる。	
		男性	70代	大変満足	事務室前にいると、いろいろな職員の方が笑顔ではなしかけてくれます。	
		男性	70代	大変満足	面会時窓口での対応。	
		男性	80代	大変満足	いつも笑顔をいただいています。	
		女性	70代	大変満足	電話で事前に知らせて頂いていること。	
		男性	50代	満足	不快なし。	
		女性	60代	大変満足	玄関に入って、左手に職員がお昼ご飯中でしたが、遠くからにも関わらず挨拶しています。	
2	職員は丁寧な言葉遣いで話をしていますか。	女性	60代	満足	私は方言がぬけないので職員はすごいなあと思います。	<p>ありがとうございます。 言葉遣いについてはお一人の未回答を除く37人(100%)の方から満足とご回答いただきました。</p> <p>今後も基本方針②丁寧語の徹底(方言・私語・大声は厳禁、表情態度も丁寧に)を周知徹底いたします。</p>
		女性	60代	満足	電話対応や必要書類提出に丁寧に対応してくれる。	
		男性	70代	大変満足	職員の方々と話していて、今まで不快に感じたことがありません。	
		男性	70代	大変満足	電話及び施設訪問時の対応。	
		男性	80代	大変満足	優しい対応していただいています。	
		女性	70代	大変満足	電話で事前に知らせて頂いていること。	
		男性	50代	満足	不快な対応なし。	
		女性	60代	大変満足	面会時に椅子を持ってきたり、担当者が様子を知らせて下さいます。	



6. 2022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
3	職員はやさしい又は柔和な表情・態度で対応していますか。	女性	50代	やや不満	対応に好き嫌いが出ている方もいらっしゃるので話しかけにくい。	お一人の未回答を除く36人(97%)の方から満足とご回答いただきました。お一人の方からやや不満との回答がありました。  全スタッフが優しい表情態度で対応できるよう今後も職員教育に努めます。
		女性	60代	大変満足	私からの質問に対して確り答えてくれ、話し聞いてくれる。うれしいです。	
		女性	60代	満足	電話対応や必要書類提出に丁寧に対応してくれる。	
		男性	70代	大変満足	悠々ホームで気分を害するようなことは、今まで一度もありませんでした。	
		男性	70代	大変満足	面会を終え、帰る際(車)に車椅子を押して駐車場から施設外に出るまで見送ってくれた事に感動。	
		男性	80代	大変満足	優しい対応していただいています。	
		女性	70代	大変満足	こちらからの質問にていねいな答えをもらっています。	
		男性	50代	満足	不快な対応なし。	
		女性	50代	大変満足	施設の皆さんには大変良くして頂き、感謝しています。職員さんのお声掛けは、母の表情を引き出してきて本当に嬉しく思っています。これからもよろしく願っています。	
		女性	60代	大変満足	事務所の職員も笑顔で対応しています。	

6. 2022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	サービス提供の計画についての説明は適切ですか。	女性	50代	やや不満	普段どんなふうにご覧しているのかわかりづらい。	<p>お一人の未回答を除く34人(94%)の方から満足とご回答いただきました。</p> <p>サービス提供計画書や日頃のご様子につきましてはご面会時に説明させていただいております。電話やメール・ZOOM等での対応もいたします。お気軽にご相談ください。</p>
		男性	60代	未回答	サービス提供計画については、よくわかりません。	
		女性	60代	大変満足	少しの変化でもわしく教えてください母の様子が伺えます。たすかります。	
		女性	60代	満足	電話対応や必要書類提出に丁寧に対応してくれる。	
		男性	70代	大変満足	サービス内容の資料を見ても、またその説明を聞いても信頼感があります。	
		男性	70代	満足	コロナ禍で入所一年未満で部屋の中にも入っておりませんので詳しい事は入所説明、書面で理解。	
		男性	80代	満足	詳しくいただいています。	
		女性	70代	大変満足	短期間に次の計画を送ってくれる。もう少し期間を置いて送っても構いません。	
		女性	60代	大変満足	きちんとアセスメントができています。	

6. 2022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
5	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	満足	特に苦情などない。	お一人の未回答を除く37人(100%)の方から満足とご回答いただきました。 お気付きの点がございましたら気軽にご意見いただければと思います。
		男性	70代	満足	今までそのような機会はありませんでした。	
		男性	80代	満足	色々お手数かけて”ありがとう”の言葉が言える様になった。	
		女性	70代	満足	こちらからの質問にていねいな答をもらっています。	
		女性	60代	大変満足	苦情はありません。	
6	健康状態の変化や怪我等の事故が発生した場合の対応は適切ですか。	男性	60代	満足	怪我や病気についての通知がありますが処置後の通知、経過の様子の連絡がないように思われます。	お一人の未回答を除く37人(100%)の方から満足とご回答いただきました。 突発的な事故や急に体調が変化された際の連絡時には、ご対応いただきありがとうございます。 経過のご様子については定期のご連絡と合わせてお伝え致します。
		女性	60代	大変満足	対応は適切なのに私達の不適切なため、めいわくをかけました。	
		女性	60代	大変満足	日々の活動に感謝しています。	
		男性	70代	大変満足	事後の説明が十分に納得できる内容でした。	
		男性	80代	満足	面会の際、笑顔が見れて心がすっきり出来ます。	
		女性	70代	大変満足	ていねいすぎます。年に1度の健康診断でよく分かります。	
		女性	60代	大変満足	電話で知らせて下さり安心しています。	

6. 2022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
7	新型コロナウイルス感染症予防に対する対応は適切ですか。	女性	60代	大変満足	電話、文面とわかりやすく知らせてくれて安心しました。	お一人の未回答を除く36人(97%)の方から満足とご回答いただきました。  施設の感染対策にご理解とご協力をいただきありがとうございます。  職員の検査体制等詳細につきましては、別記取りまとめてご回答致します。
		女性	60代	大変満足	施設からの報告はいただいている。	
		男性	70代	大変満足	施設内での感染拡大がないことや送付される感染予防の取り組みの文章などから、そのように判断されます。	
		男性	70代	大変満足	2回の従業員コロナ陽性反応に伴う対応及び家族への連絡の徹底方と対策。	
		男性	80代	大変満足	各家庭への連絡で安心していられます。	
		男性	50代	やや不満	職員の検査体制の充実を希望。	
		女性	50代	大変満足	誰かが感染した場合には、きちんと連絡と経過報告をして頂けるので、安心してしています。	
8	新型コロナウイルス感染症予防についての説明は適切ですか。	女性	60代	大変満足	こまかく。	37人(100%)の方から満足とご回答いただきました。  施設の感染対策にご理解とご協力をいただきありがとうございます。 今後も感染症蔓延防止に努めてまいります。
		女性	60代	大変満足	施設からの報告はいただいている。	
		男性	70代	大変満足	適切な時期にきちんとした説明文書を送ってくれている。	
		男性	70代	大変満足	現行どおりでよいと思う。	
		男性	80代	大変満足	すべてOKです。	
		女性	70代	大変満足	こちらまで連絡して頂き、恐縮しています。	
		男性	50代	満足	職員の感染も隠さずに報告している。	
		女性	60代	大変満足	他施設の対応と比べて、逐一手紙で知らせて下さり安心してしています。	

6. 2022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
9	総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。	女性	60代	満足	すごく満足している、私の方言が少しはずかしい。	お一人の未回答を除く36人(97%)の方から満足とご回答いただきました。  入居者様にとって快適で、居心地の良い場所が提供できますよう努めて参ります。  皆様からの貴重なご意見を施設運営に活かして参ります。ご意見箱は面会コーナーに設置していますので、お気軽にお寄せ下さい。
		男性	70代	大変満足	不満を感じることはありません。	
		男性	70代	未回答	わからない。	
		男性	80代	大変満足	痒い所に手が届く様にさせていただいています。	
		女性	70代	大変満足	あまりにも行き届いており感謝します。	
		女性	60代	大変満足	コロナ対策で、緊急時の対応が素早く取られています。他施設は、HPや電話だけで、文章はないです。HPをみる家族なんていないです。	
10	悠々ホームをどなたかに紹介したいと思いますか。	女性	60代	はい	母を見て職員に対しすぐ笑顔をするので安心しているな~と思ったから。	32人(84%)の方から紹介したいとご回答いただきました。  地域の皆様のご期待に沿えるようサービスの質の向上を目指し活動を継続いたします。今後ともよろしく願いいたします。
		男性	70代	はい	自宅で生活できなくなった時、自分も悠々ホームへ入所したいと思っています。	
		男性	70代	未回答	わからない(環境は大変よい)	
		男性	60代	はい	良い施設だから。	
		女性	60代	いいえ	能登島が遠いから。	
		男性	80代	はい	親戚や友達にいないので、いたら案内します。	
		女性	70代	いいえ	遠方でよく分かりません。	
		男性	80代	はい	大へんよい施設だと思うから。	
		女性	60代	はい	施設に入って、空気が違います。	

6. 2022年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望  
のとしま悠々ホーム

設問番号	内容	性別	年齢	ご意見	回答・対応
11	自由記載	女性	60代	母のおだやかな顔を見るたび、家でいる時の淋しそうな顔を思い出します。コロナが減少し部屋で会えるのを楽しみにしています。必要な物があつたら声をかけて下さい。本当にありがとうございます。	ご家族様と入居者様とのつながりを大切に、感染症流行下においても安心して暮らしていただけるようサービス提供体制を整備してまいります。
		男性	50代	大変助かっています。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。	
		男性	70代	コロナが一日も早く収束される事を祈る。その時、施設内、部屋等見学したいと思っている。	
		男性	80代	感謝の気持ちでいっぱいです。お手数でありがとうございます。乱筆乱文で失礼します。	
		女性	60代	職員のみなさん親身になってくださり、色々と家族に対し、気遣っていただいている事が、言葉などでよくわかります。いつもありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。	
		男性	80代	今後ともよろしくお願いいいたします。	