

令和2年度利用者家族アンケート調査集計結果

～特別養護老人ホーム弘前園～

【調査実施期間】 令和2年4月10日～4月24日

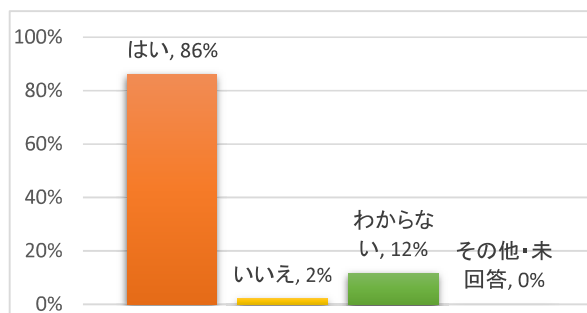
【調査対象者】 施設入所者・ショート利用者ご家族様52名に配布

【回答者人数及び配布総数に対する割合】

- ・アンケート配布総数 : 52名
- ・有効回答数 : 50名
- ・回数率 : 96%

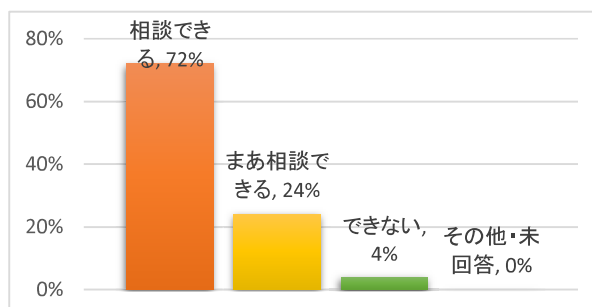
1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	43	86%
いいえ	1	2%
わからない	6	12%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



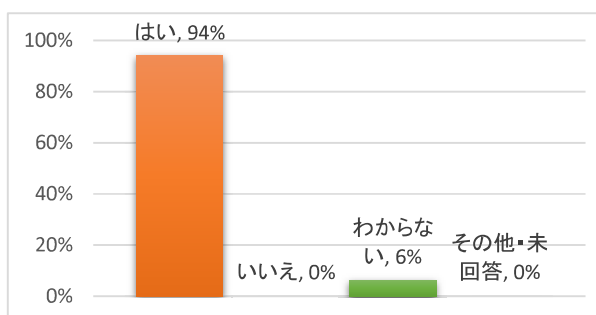
2) 何か相談や困りごとがあった時に気軽に施設の職員に相談できますか

カテゴリー	人数	%
相談できる	36	72%
まあ相談できる	12	24%
できない	2	4%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



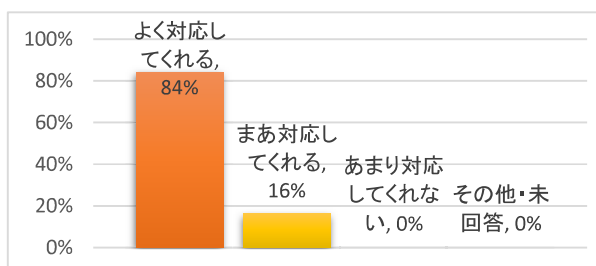
3) 施設はご本人の健康管理を適切に行っていると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	47	94%
いいえ	0	0%
わからない	3	6%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



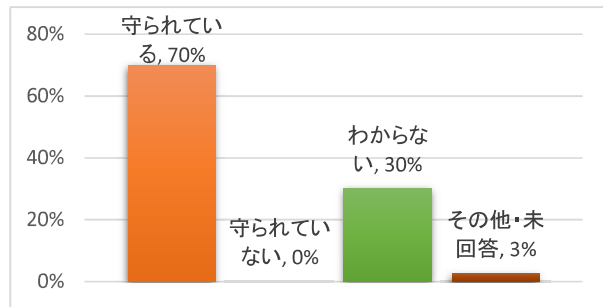
4) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて迅速に対応してくれますか

カテゴリー	人数	%
よく対応してくれる	42	84%
まあ対応してくれる	8	16%
あまり対応してくれな	0	0%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



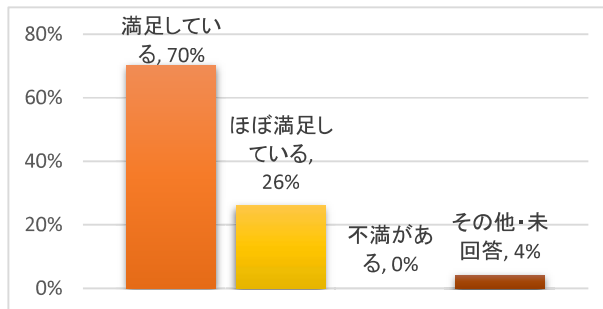
5) 排泄時、更衣、入浴時等のプライバシーは守られていると思いますか

カテゴリー	人数	%
守られている	35	70%
守られていない	0	0%
わからない	15	30%
その他・未回答	0	3%
	50	100%



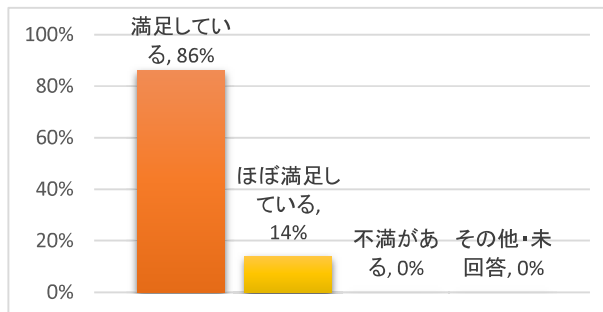
6) 行事やレクリエーションの内容、頻度については満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	35	70%
ほぼ満足している	13	26%
不満がある	0	0%
その他・未回答	2	4%
	50	100%



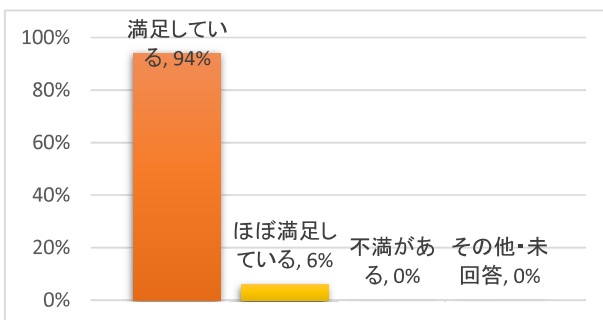
7) 施設内は清潔ですか (玄関、居室、廊下、トイレ等)

カテゴリー	人数	%
満足している	43	86%
ほぼ満足している	7	14%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



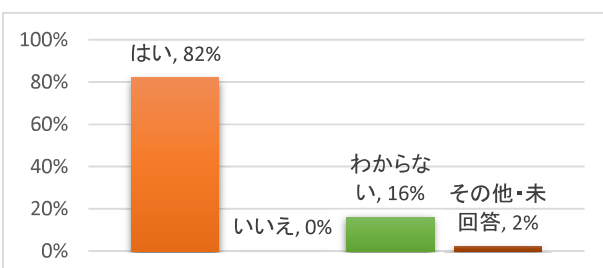
8) 事務室の受付の対応については、満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	47	94%
ほぼ満足している	3	6%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



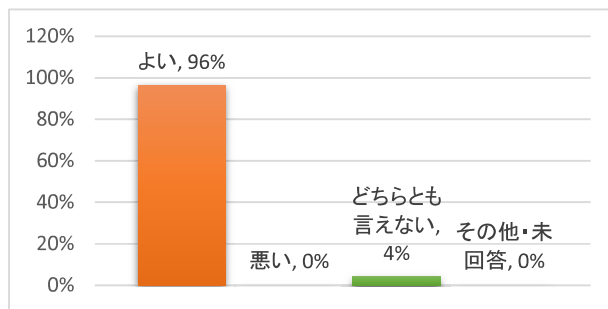
9) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	41	82%
いいえ	0	0%
わからない	8	16%
その他・未回答	1	2%
	50	100%



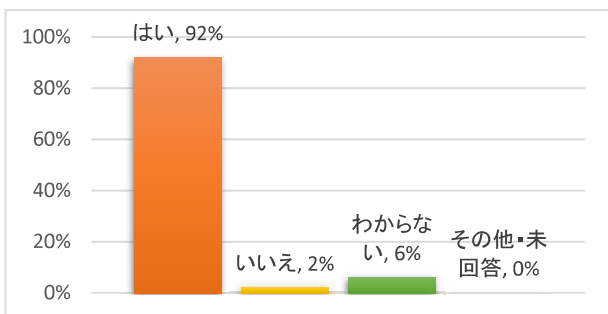
10) 職員の言葉づかい、身だしなみ、接遇態度はどうか

カテゴリー	人数	%
よい	48	96%
悪い	0	0%
どちらともいえない	2	4%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



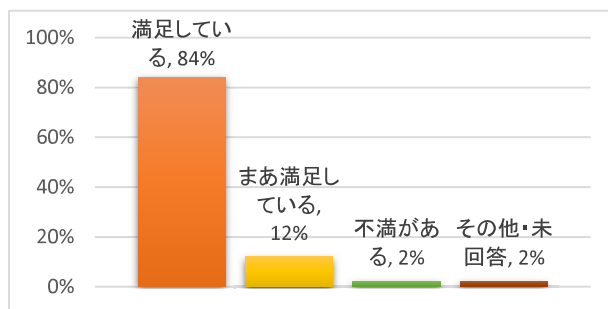
11) 言葉づかいや態度を含めて、どの職員も同じように親切ていねいに接してくれますか

カテゴリー	人数	%
はい	46	92%
いいえ	1	2%
わからない	3	6%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



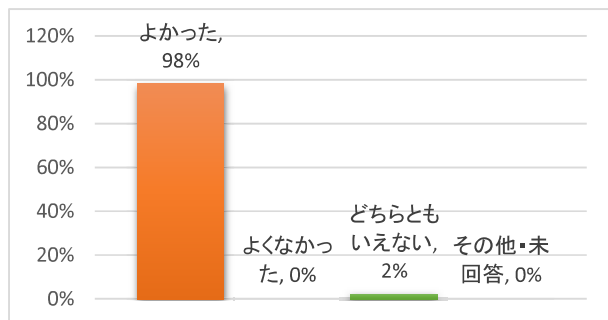
12) 家族は、今のサービスに満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	42	84%
まあ満足している	6	12%
不満がある	1	2%
その他・未回答	1	2%
	50	100%



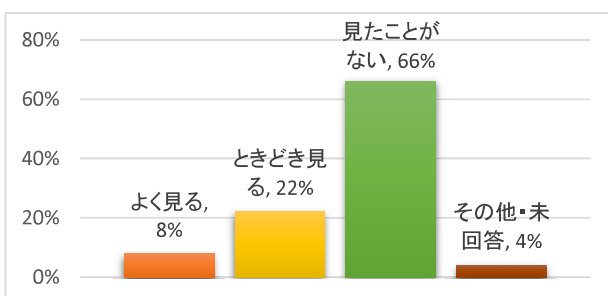
13) この施設を利用して良かったと思いますか

カテゴリー	人数	%
よかった	49	98%
よくなかった	0	0%
どちらともいえない	1	2%
その他・未回答	0	0%
	50	100%



14) 平成28年1月より、ホームページを開設しましたがご覧になりましたか

カテゴリー	人数	%
よく見る	4	8%
ときどき見る	11	22%
見たことがない	33	66%
その他・未回答	2	4%
	50	100%



《施設に改善して欲しい点、気になる点などの意見等》

***赤字：施設からの回答**

• いつもお世話になっております。寝たきりの母の為に職員の皆様には苦勞をおかけしております。今後共、よろしくお願い致します。

- 今後共宜しくお願い致します。
- 満足して、すごく有りがたいです。これからもどうぞよろしくおねがいします。
- 本当に助かっております。
- 施設の皆様には大変感謝しています。今後共よろしくお願い致します。
- 特にありません。

→このお言葉を励みにもっとご入所者様に満足頂けるよう努めて参ります。

• 事情により、部屋を変更することがあるのは、仕方がないことだと思いますが左右逆転のベット等の配置により、本人が戸惑っていた様子です。（本人が慣れずずっと不満を言っていました）なるべく同じ配置のへやに変更していただく等の配慮がほしいと思いました。

→ご指摘いただきありがとうございます。同じタイプの居室への変更だとステーションから遠い居室でしたので本人の状態を把握するために左右逆転の居室になりました。配慮が足りなく申し訳ございませんでした。今後共、ご意見・ご要望がありましたら玄関にご意見箱がございますので、いつでも気兼ねなくご投函ください。

- 高齢でも歩行できる時は、見守りで動かしてほしい。制限しすぎないで欲しい。

サービスの概要の自立への支援に矛盾してないかと思う。

→ご指摘いただきありがとうございます。当施設は、リハビリ施設ではないのでご本人の疾患・体力状態を考慮した上で歩行できる方は、居室内や短い距離は、歩行されていますが長距離になりますとご本人の疲勞など考慮し車椅子で移動していただいております。今後共、ご意見・ご要望がありましたら玄関にご意見箱がございますのでいつでも気兼ねなくご投函して下さい。職員一同、改善を目指してまいります。

アンケートを終えて

この度は、アンケートにご協力頂き、皆様には感謝申し上げます。皆様の貴重なご意見、ご要望は真摯に受け止めご満足頂けるよう改善に努めてまいります。また、感謝の言葉や労いの言葉も頂き、大変励みになり、やる気に繋がるものでございます。より一層ご利用者様、ご家族様に満足度の高いサービスが提供できますよう努力いたします。今後とも宜しくお願い致します。

特別養護老人ホーム弘前園 サービス向上委員会

令和2年度ご利用者様（ご家族様）アンケート調査集計結果

デイサービスセンター弘前園

デイサービスご利用者様・ご家族様対象

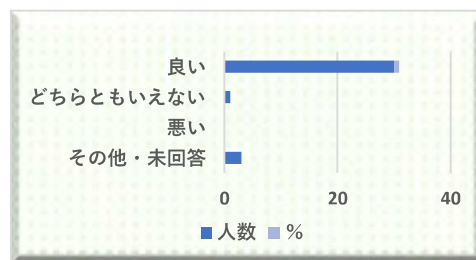
今後のデイサービス運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。
ご協力いただきましたご利用者様、ご家族様皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして
誠にありがとうございました。

実施期間：令和2年4月1日～4月15日

アンケート依頼数：49件 回答数：34件 【回収率69%】

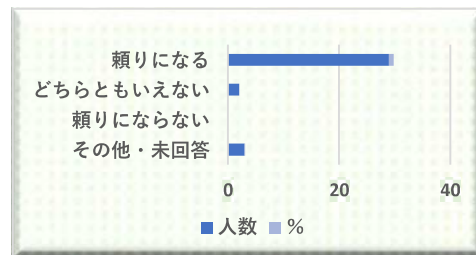
1) 職員の態度や言葉使いはどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	3	9%
悪い	0	0%
どちらともいえない	1	3%
良い	30	88%
	34	100%



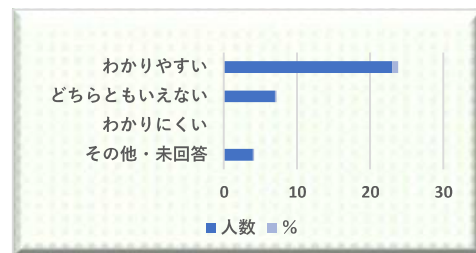
2) 相談や依頼したい時、職員は頼りになりますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	3	9%
頼りにならない	0	0%
どちらともいえない	2	6%
頼りになる	29	85%
	34	100%



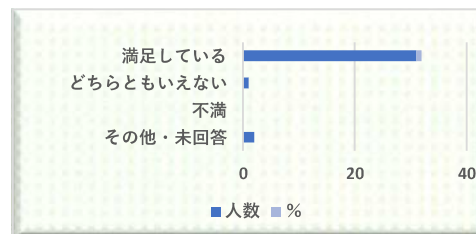
3) 介護サービス計画や重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	4	12%
わかりにくい	0	0%
どちらともいえない	7	21%
わかりやすい	23	85%
	34	100%



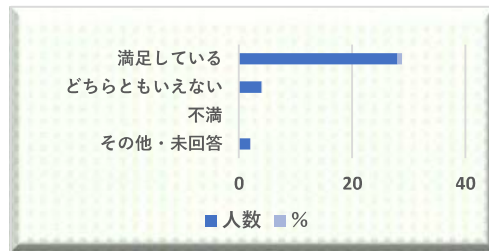
4) 送迎のサービス対応はどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	2	6%
不満	0	0%
どちらともいえない	1	3%
満足している	31	91%
	34	100%



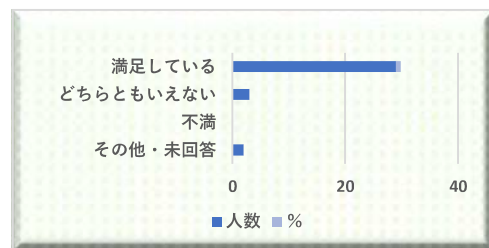
5) 入浴の対応はどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	2	6%
不満	0	0%
どちらともいえない	4	12%
満足している	28	82%
	34	100%



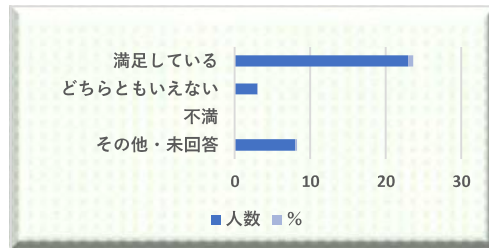
6) 食事に満足していますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	2	6%
不満	0	0%
どちらともいえない	3	9%
満足している	29	85%
	34	100%



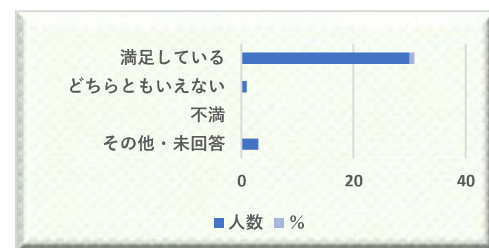
7) 排泄の援助はどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	8	24%
不満	0	0%
どちらともいえない	3	9%
満足している	23	67%
	34	100%



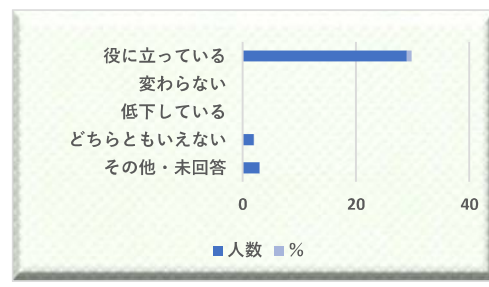
8) 余暇活動はどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	3	9%
不満	0	0%
どちらともいえない	1	3%
満足している	30	88%
	34	100%



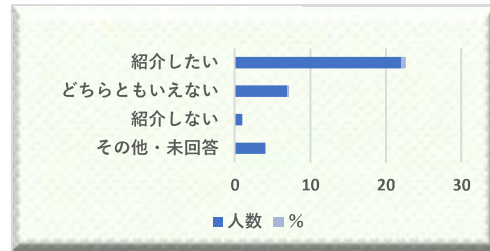
9) デイサービス利用は心身の衰えを防ぐ上で役に立っていますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	3	9%
どちらともいえない	2	6%
低下している	0	0%
変わらない	0	0%
役に立っている	29	85%
	34	100%



10) 現在利用しているサービスを、友人や知人に紹介したいと思いますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	4	12%
紹介しない	1	3%
どちらともいえない	7	20%
紹介したい	22	65%
	34	100%



※その他のご意見やご要望等

◎これからも宜しく願います。

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそ宜しく願ひ致します。

◎よくやってくれています。宜しく願います。

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそ宜しく願ひ致します。

◎よく声をかけてもらっている事がうれしいみたいです。家族としては、それがうれしく思っています。

〔施設回答〕お世話になっております。ありがたいお言葉でこちらもうれしく思います。

これからも職員一同頑張っていきたいと思ひますので、宜しく願ひ致します。

◎家から出る事もない人にとっては人と接する事、ある程度の刺激をもらえる事、生きていくうえでの活力がとても大切だと思ひております。お手数をかけ致しますが、皆様の心遣いにとても感謝致してあります。

〔施設回答〕お世話になっております。本当におっしゃる通りだと思ひます。私達も少しでもより良いサービスを提供し、皆様の活力に繋がって頂けるよう、日々精進して参りたいと思ひます。これからも宜しく願ひ致します。

◎（ドライブについて）連れて行ってくれる所だったらどこでも良い（2件）

〔施設回答〕お世話になっております。ありがとうございます。今後も皆様に楽しんで頂ける場所をドライブとして計画して参りたいと思ひます。これからも宜しく願ひ致します。

アンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。アンケートの結果及びご意見、ご要望、職員一同真摯に受け止め、今後もより一層ご利用される方々に安全に質の良いサービス提供できますように精進して参りたいと思ひてあります。

又、たくさんの感謝のお言葉ありがとうございました。職員にとっては大変励みになりやる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございました。

今後とも、デイサービスセンター弘前園を宜しく願ひ致します。

（デイサービスセンター弘前園 サービス向上委員会一同）

令和2年度ご利用者ご家族様アンケート調査集計結果

グループホーム鬼沢ご家族様対象

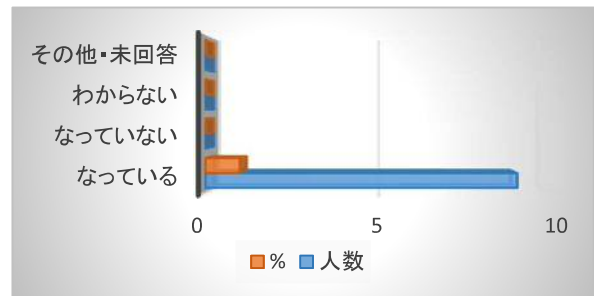
今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。

ご協力いただきましたご利用者ご家族の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

実施期間 令和元年4月1日～4月30日 アンケート依頼数 9件 回答数 9件 回収率100%

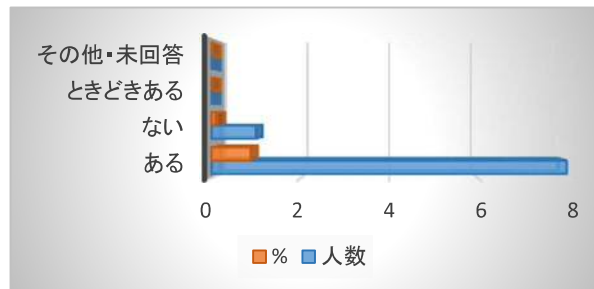
1) ご本人にとってグループホームは安心して自由な暮らしが出来る場になっていますか？

カテゴリー	人数	%
なっている	9	100%
なっていない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



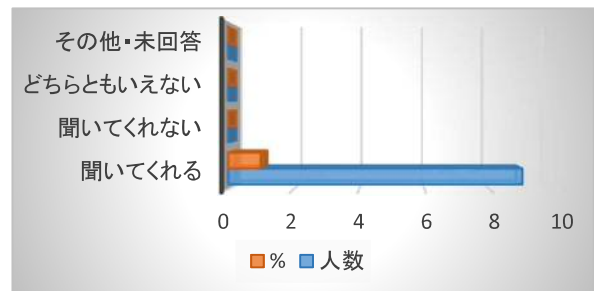
2) ご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理等について、ご家族に報告がありますか？

カテゴリー	人数	%
ある	8	89%
ない	1	11%
ときどきある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



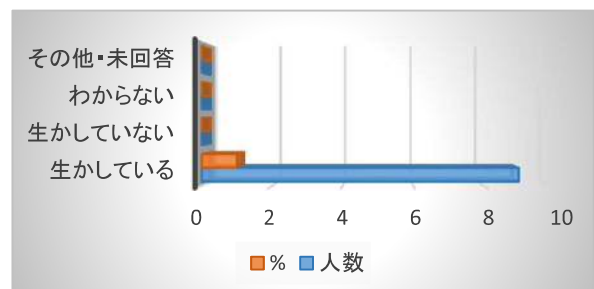
3) 職員はご本人の困っている事、不安、求めていること等の話しをよく聞いていますか？

カテゴリー	人数	%
聞いてくれる	9	100%
聞いてくれない	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



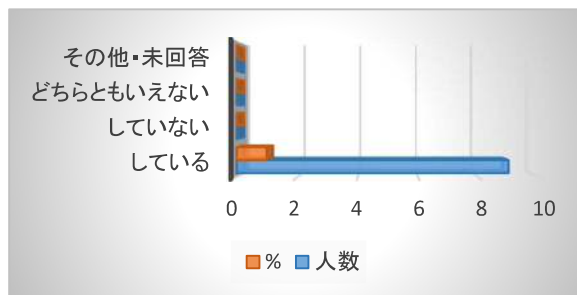
4) 職員はご本人の思いや要望等を理解し、暮らしの中でそれを大切に生かしていますか？

カテゴリー	人数	%
生かしている	9	100%
生かしていない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



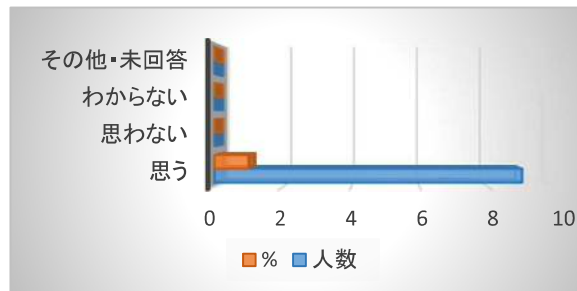
5) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

カテゴリー	人数	%
している	9	100%
していない	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



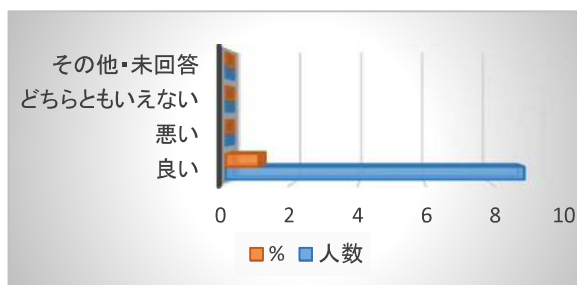
6) 職員は、ご本人の力を発揮しながら暮らせるよう、ご本人の能力を上手く引き出していると思いますか？

カテゴリー	人数	%
思う	9	100%
思わない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



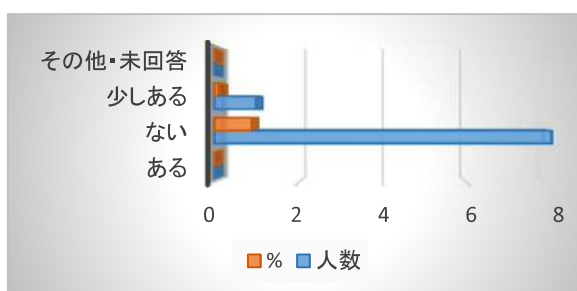
7) 職員の言葉使い、身だしなみ、接遇態度はどうですか？

カテゴリー	人数	%
良い	9	100%
悪い	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



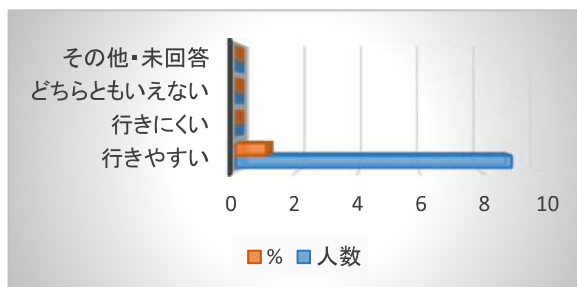
8) グループホームのサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はありますか？

カテゴリー	人数	%
ある	0	0%
ない	8	89%
少しある	1	11%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



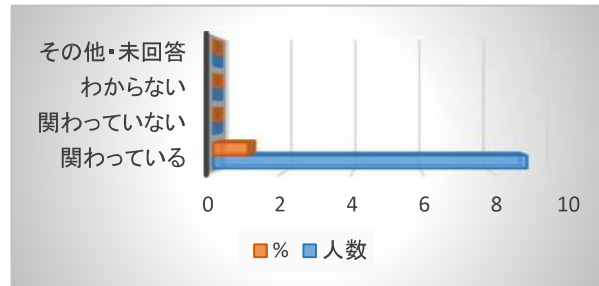
9) グループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

カテゴリー	人数	%
行きやすい	9	100%
行きにくい	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



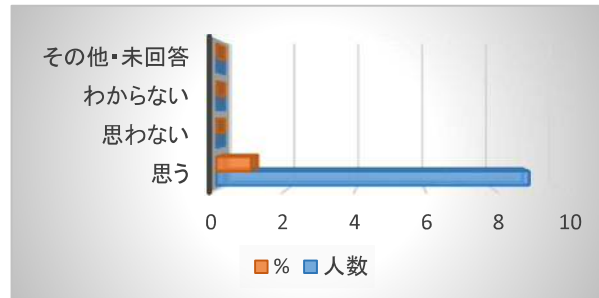
10) ご家族から見て、職員は、ご本人と生き生きと楽しそうに関わっていますか？

カテゴリー	人数	%
関わっている	9	100%
関わっていない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



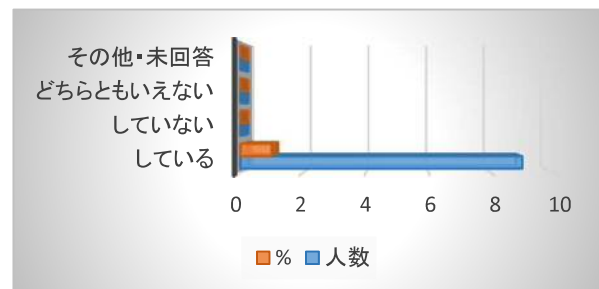
11) 家族からみて、本人は今のサービスに満足していると思いますか？

カテゴリー	人数	%
思う	9	100%
思わない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



12) 家族は、今のサービスに満足していますか？

カテゴリー	人数	%
している	9	100%
していない	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



《改善してほしい点や気になる点などの意見等》

* 赤字：施設からの回答

- ・これからもよろしくお願い致します。
- ・これからもよろしく申し上げます。安心しています。ありがとうございます。

→これからもご利用者様、ご家族の皆様が安心して過ごしていただけるよう職員一同、精進して参りたいと思います。こちらこそどうぞよろしくお願い致します。

・グループホーム鬼沢の職員の方達には良くして頂いています。対応も良くして頂いていて感謝していますが、以前弘前園（事務所）の電話対応が少し悪く、不快感を感じました。コロナ感染対応などで職員の方達は大変だと思いますが頑張ってくださいね。

→ご指摘頂き、ありがとうございます。電話の対応では不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後は対応に気を配っていきたく思います。これからもどうぞよろしくお願い致します。

アンケートにご協力頂き深く感謝申し上げます。アンケートの結果及びご意見ご要望を職員一同真摯に受け止め今後もより一層安全に、質の良いサービスを提供できるように精進して参りたいと思っております。

また、感謝のお言葉も多数頂きありがとうございました。職員にとっては大変励みになり、やる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございました。今後ともグループホーム鬼沢を宜しくお願い申し上げます。

グループホーム鬼沢 サービス向上委員会一同