



国健協発第 46 号
令和 6 年 1 月 31 日

国分寺市長

井 澤 邦 夫 様

一般財団法人国分寺市健康福祉サービス協会

理事長 羽 田 亮

令和 5 年度国分寺市介護老人保健施設すこやか及び国分寺市高齢者在宅サービスセンターふれあい利用者アンケート実施に係る報告について

国分寺市介護老人保健施設すこやか及び国分寺市高齢者在宅サービスセンターふれあい指定管理に係る業務仕様書の規定に基づき、別紙のとおりアンケート調査結果報告書を提出いたします。

記

- アンケート実施 令和 5 年 11 月～12 月
- アンケート対象者 すこやか・ふれあい 入所者及び家族
- 回答数・回収率
入所・ショートステイ
利用者 41 名 71% 家族 21 名 38%
デイサービス・デイケア
利用者 66 名 65% 家族 53 名 62%
- 意見及び要望等 別紙のとおり
- 結果分析 別紙のとおり

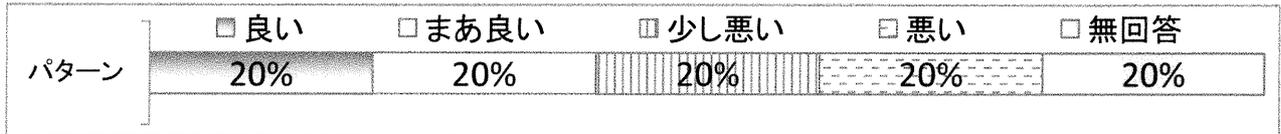
令和5年度 すこやか・ふれあい施設利用に関するアンケート調査結果

令和5年11～12月にご協力頂きましたアンケート調査について、集計がまとまりましたのでご報告致します。
また、皆様からのご意見ご要望につきましては、施設の対応を記載させて頂きました。

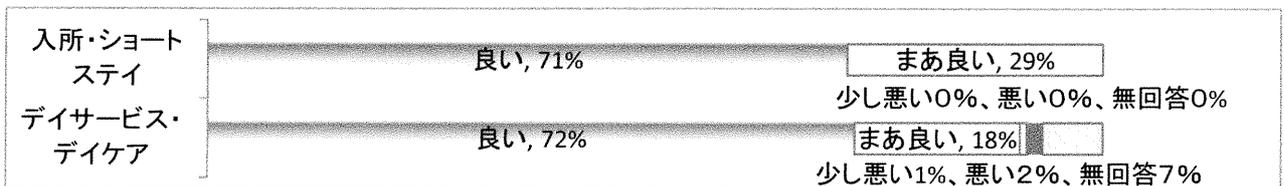
1. 発信数・回収率

ご利用サービス	ご利用者			ご家族			合計		
	発信数	回答者	回収率	発信数	回答者	回収率	発信数	回答者	回収率
入所・ショートステイ	58	41	71%	56	21	38%	114	62	57%
デイサービス・デイケア	100	66	65%	90	53	62%	190	119	63%
合計	158	107	68%	146	74	51%	304	181	60%

・グラフパターンについて
パターンは下記の凡例となります。



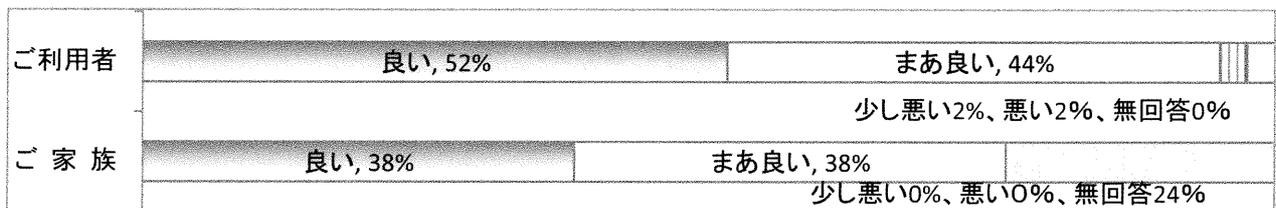
2. 申込・利用の手続きについて(入所・ショートステイ デイサービス・デイケア)



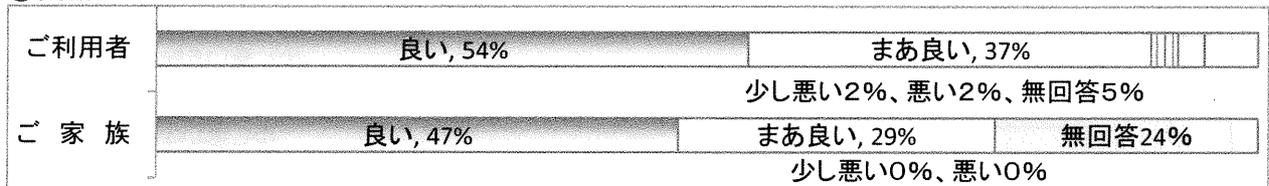
3-1 設備について

(1)入所・ショートステイ ご利用者

①居室について

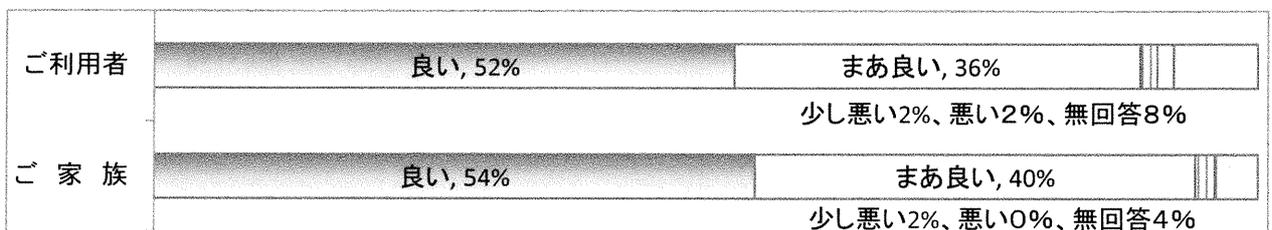


②食堂について

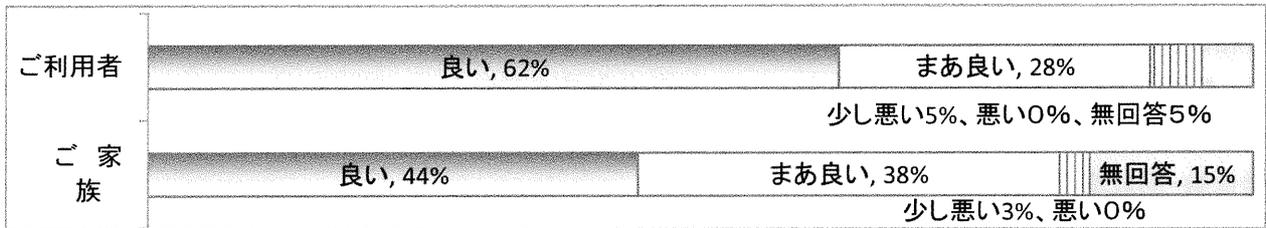


(2)デイサービス・デイケア

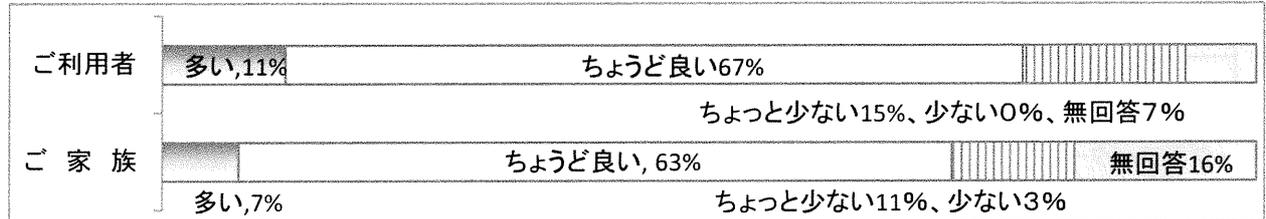
○設備について



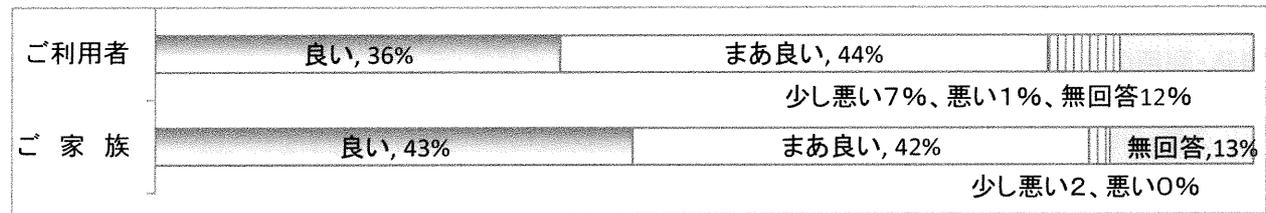
3-2 食事について
①献立・味付け



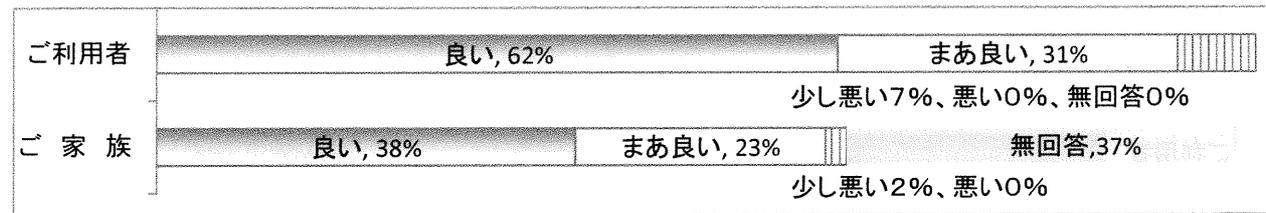
②量



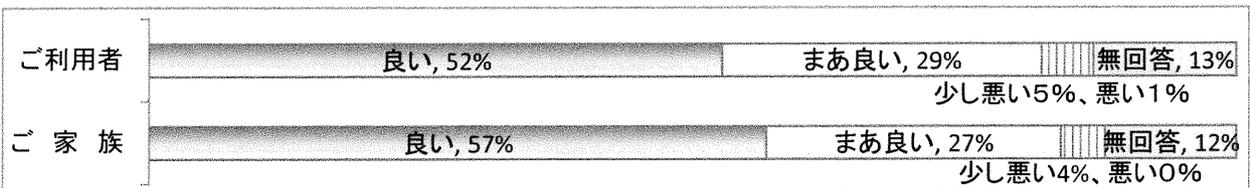
3-3 レクリエーションについて



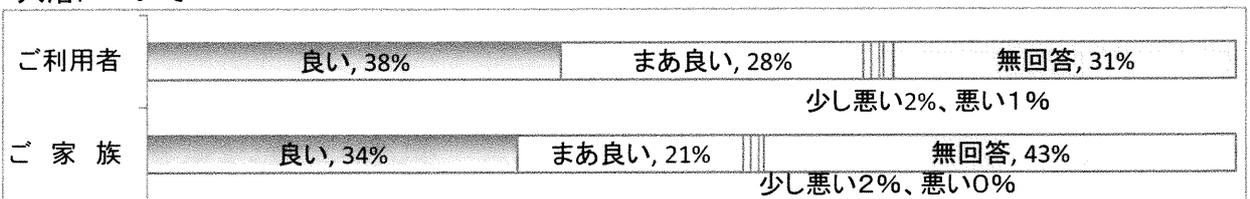
3-4 ボランティアについて



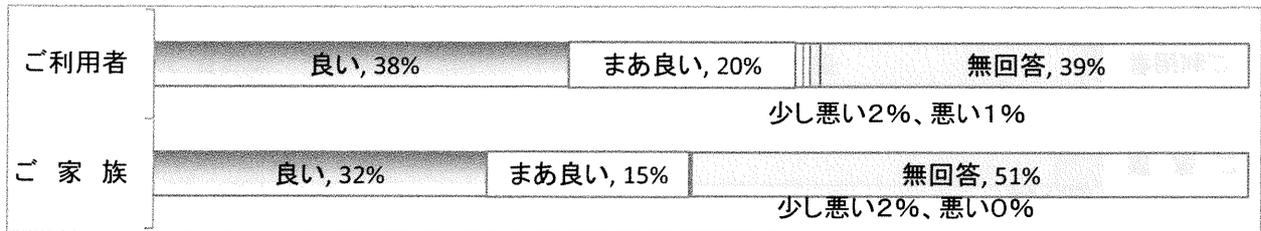
3-5 リハビリテーションについて



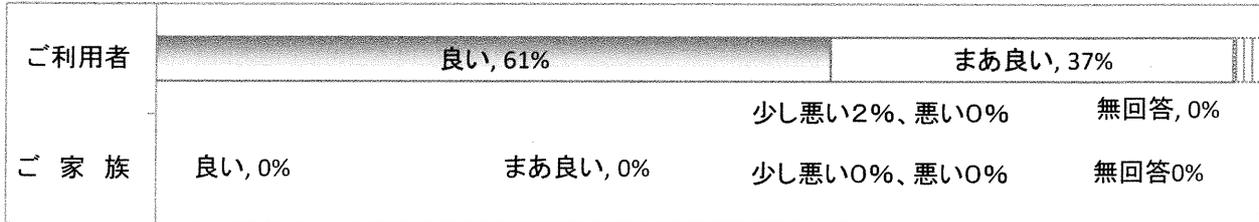
3-6 入浴について



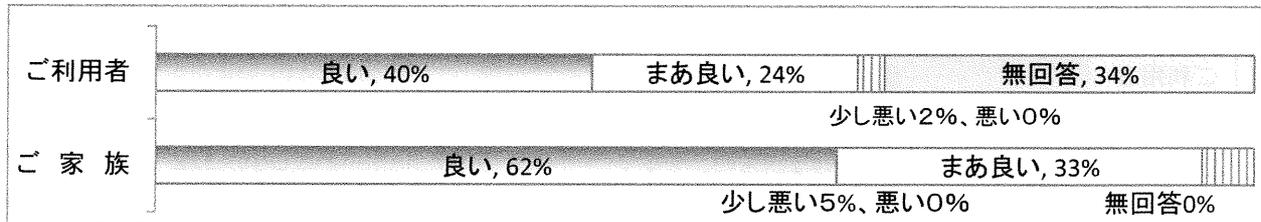
3-7 排泄介助について



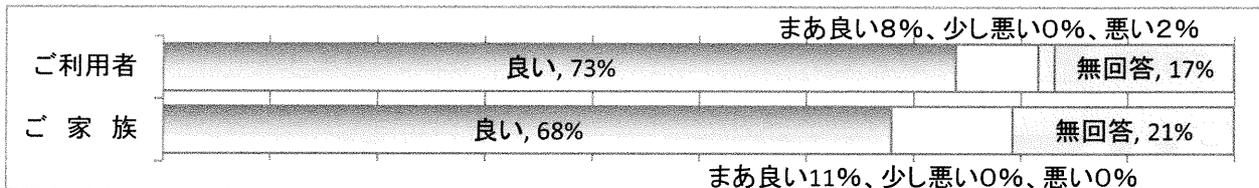
3-8 健康管理について（入所・ショートステイご利用者）



3-9 利用中の相談等について（入所・ショートステイご利用者）

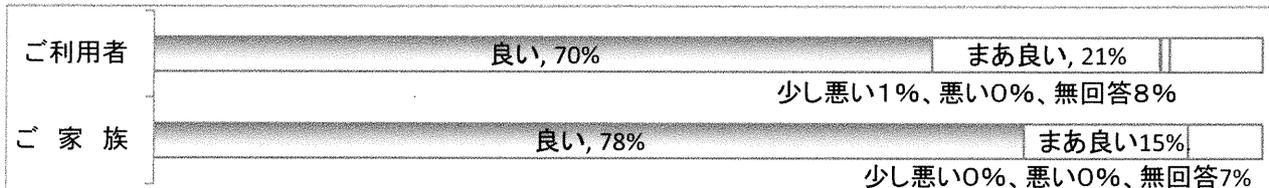


3-10 送迎について（デイサービス・デイケア）

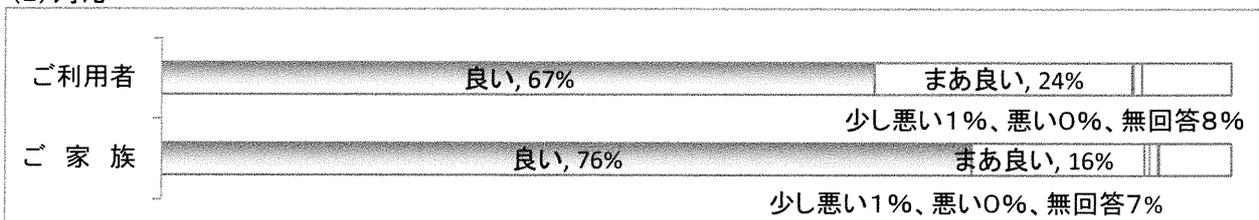


4.職員について

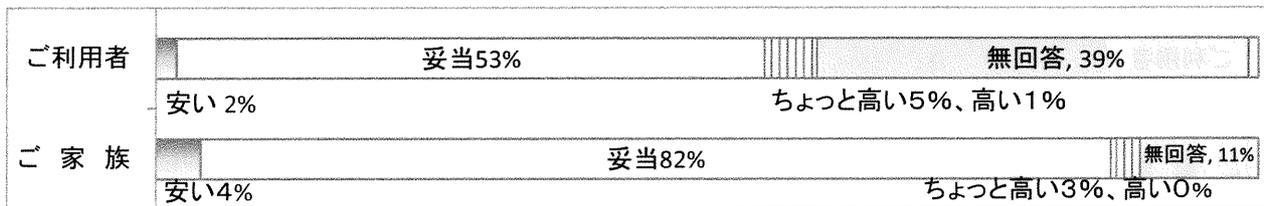
(1)身だしなみ・言葉遣い



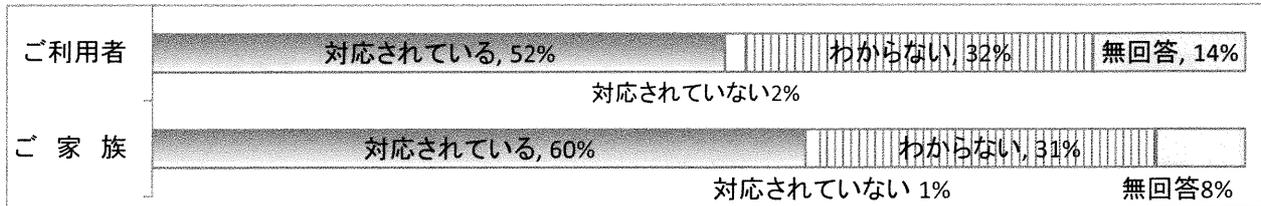
(2)対応



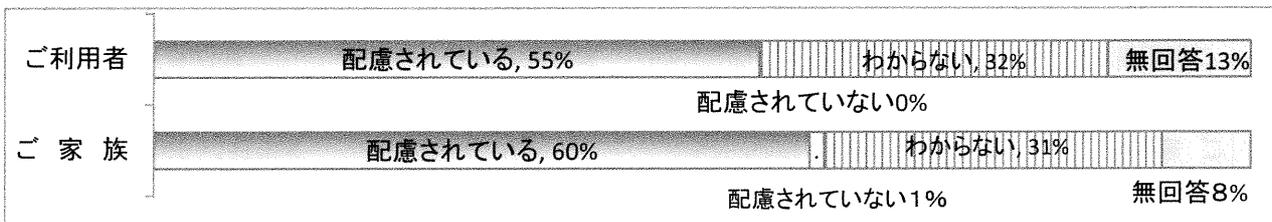
5.利用料金



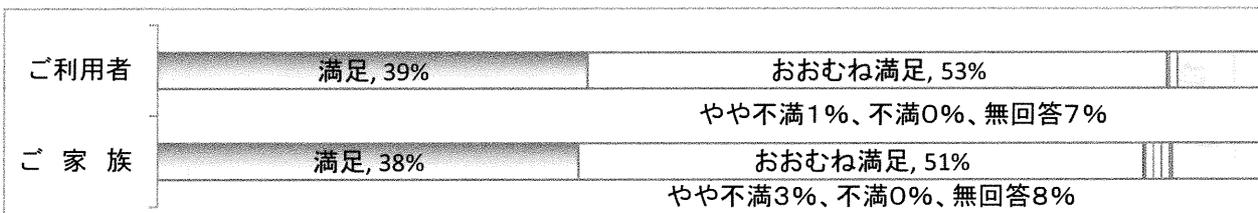
6.苦情・要望について



7.個人情報保護・プライバシー保護・権利擁護について



8.施設の満足度について



《 皆様から頂いたご意見と施設からの回答 》

〈 老健すこやか 入所・ショートステイ ご利用者より 〉

【 職員について 】

- ・元気で生活できています。感謝しています。
- ・体調が悪いので、リハビリがづらい時があるが、無理なくやってくれている。
- ・食事がおいしい。調理されている方に感謝しています。

【 要望等 】

- ・初めての利用でしたが、いろいろ考えてくれて感謝しています。できれば、外出などできたら一層よいと思います。

⇒現在、外出及び外泊につきましては、ウイルス感染防止のため中止とさせていただきます。

お天気が良い時には、施設周辺のお散歩や、春のお花見ドライブなど、ご利用者の気分転換が図られるよう努めてまいります。

- ・パンが食べたい。

⇒嚥下機能の低下で誤嚥の危険性のある方は窒息リスクが高く医療的に禁食となる場合があります。

ご利用の方々には嚥下機能に応じた食形態を食べていただいております。そのため水分にトロミが付いたり、パンや麺類が食べられない場合もございます。

それ以外の方で、提供可能な方については、職員に申し出ていただければご相談に応じます。

- ・リハビリテーションはもう少し工夫をしてもらいたい。

⇒リハビリテーションの提供方法や実施内容、機器の使用などにつきましては、今後も、ご利用者の身体機能などの個々の状況に応じて適宜変更・改善を図りながら、より良いサービスの提供を行ってまいります。

【 その他ご意見 】

- ・持ってきて欲しい物が家族と一致せず困ることがある。(個人的な不満ですが)

⇒必要な物、不足している物がございましたら、職員からご家族様にご連絡するようにしていますのでお声掛けください。

- ・食事量について少な目が良いのに普通の量になっている。

⇒管理栄養士により、ご入所者それぞれの栄養面で適した量のお食事をご提供させて頂いていますが、ご要望がございましたら職員にご相談下さい。

〈 老健すこやか 入所・ショートステイ ご家族様より 〉

【 職員について 】

- ・利用回数、日数がまだ少ないですが、ショートステイに入所する一週間前に事前にお電話があり、利用者の母の状態を細かく確認し、対応方法について直接伝えて下さることがとても良かったです。ステイ中も必要に応じて電話で家族と協議、情報共有して下さいあって安心です。
- ・いつもありがとうございます。感謝。
- ・見学、面会のできないコロナ禍で利用が始まり、わからないこともあります。職員の方々の適切な対応により継続できていることを感謝しております。
- ・初回、2回目に起きた介助に関する課題点は改善して頂けている様に思います。
- ・いつも大変お世話になって、ありがとうございます。
- ・お世話になっています。今後ともご配慮よろしくお願ひします。

【 要 望 等 】

- ・面会を週一回出来るようにして欲しい。
- ・コロナ対策で現在のところ、致し方ないとは思いますが、面会がもう少し規制(時間・日時)を緩くして頂ければ有難いです。15 分間ではほとんど話しが出来ません。たいへんお世話になっていますがよろしくお願ひします。
⇒ご家族やご入所者の皆様には感染防止の対策にご理解とご協力をいただき感謝申し上げますとともに、ご不便をお掛けしていることをお詫び申し上げます。今後の感染状況を鑑みながら、制限の緩和については検討させて頂きます。
- ・毎日忙しいのは理解をしているつもりですが、利用する立場としてはもう少し優しく接してほしいと思います。毎回帰ってくると次回は行きたくないと言われる。理由は夜のトイレが頼みづらいなどいろいろあるようですが…
⇒ご不快な思いをさせてしまっていることについては心よりお詫び申し上げます。
どんな場合でも気兼ねなくご利用者にお声を掛けていただき、また利用したいと思っただけできるよう、ご利用者に対しての接し方を、改めて徹底し、職員一同改善に努めてまいります。

【 その他ご意見 】

- ・なし。

〈 デイサービス・デイケア ご利用者より 〉

【 職員について 】

- ・良くやって下さっています。
- ・週二回通っていますがとても楽しく過ごしています。通所出来ることに感謝しつつ、スタッフの生き生きとした親切にとっても感謝しています。リハビリの先生方の親切に感謝しつつ、一日も長く通所出来ます事を願っています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。本人も喜んで通所しております。食事も美味しいしリハビリ等も満足しております。今後ともよろしく願い致します。
- ・気の使い方、介護、ありがとうございます。
- ・随分、長く利用させて頂き、いつもスタッフの皆様の心遣いに感謝しながら利用させて頂いております。これからもよろしく願い致します。
- ・広くて施設の環境がとても良い。職員や介護の方がとても親切。食事も美味しい。
- ・いつも気を付けて頂き、ありがとうございます。風邪を引かない様に気を付けております。これからもよろしく願い致します。
- ・全て最高の施設だと思います。職員の皆様もそれぞれの持ち場を入所者の人のために一生懸命頑張っておられます。職種が違う職員が一つのフロアで同じ重さの動きで頑張っておられることに感謝しかありません。ふれあいの通所日が楽しみの優先順位一位の私です。
- ・いつもお世話になります。デイに行くのを楽しみにしています。よろしくお願いします。

【 要 望 等 】

- ・カラオケに新曲があれば良いのですが。
⇒機種が新型ではないため、曲につきましては、ご用意できなくて申し訳ございません。
- ・トイレの水洗について、家庭ではトイレの水洗は指で押すあるいは立ち上がれば自然に流れる。離れれば自然に流れる等になっています。こちらは体を前傾するレバー式です。検討して下さい。
⇒現状は、押しボタン式とレバー式(停電の際にも使用が可能)のみとなっています。バリアフリートイレにつきましては押しボタン式になっております。こちらのトイレをご使用下さい。
ご使用について、困難な点があれば職員にお声掛け下さい。皆様が不自由なくお過ごしが出来るよう努めて参ります。
- ・食事、レクリエーション、その他行事等には全て参加致しておりますが、それでも椅子に座って、おしゃべりか読書をしていることが多い様な気がします。なんとなくこの時間が勿体ない気がします。色々な身体的な規制もおありと思いますが、自由に動ける者にはもう少し自由に動ける様な席の位置やメンバーの交代等をして頂ければと思います。席を決めるのではなくて、本人が自分で選んで座れる日もあればと思います。現在では親しくなれる人は限られており、中々大勢の人と親しくなれることがない様な気が致します。
⇒集団生活のためご不便をおかけいたします。席に置きましてもお体の不自由な方を優先とさせて頂いたり、車椅子や歩行器の設置場所を考慮してお席を決めさせて頂いております。
ご希望に添えない事もあるとは思いますが、ご理解をお願いいたします。
また、ご利用者同士で交流の機会が沢山持てるよう、活動やお話の場を設けて楽しく過ごしていただけるよう努めてまいります。

・レクリエーションの中で歌等入れて頂くと口の運動になるので希望します。

⇒ご要望ありがとうございます。昼食前の口腔体操時にも歌や早口言葉などを実施しておりますが、レクリエーションの中にも取り入れられるように、内容を検討してまいります。

・最近午前中レクリエーション少なくなりましたね。カラオケの方は休まずありますが少ない時はおしゃべりになります。お手玉遊びはいかがでしょうか。

⇒皆様のご要望に応えられるよう工夫してまいります。お手玉はご用意してありますので、気兼ねなくお声掛けください。

【 その他ご意見 】

・災害に対する訓練は時々行う必要があります。

⇒建物全体で年に2回、すこやか、ふれあいでも自衛消防訓練、応急救護訓練、避難訓練を行っています。

災害等はいつ起こるか分かりません。今後も継続して訓練を行って参ります。

・カラオケは3番まででいかがでしょうか。

⇒1曲目は皆さま最後まで歌っていただけるようにしております。2曲目は皆さんに歌っていただけるよう、人数の関係で2番までとさせていただくこともありますので、ご協力よろしくお願い致します。

・介護とは利用者に寄り添うもので、利用者には色々な性格、体調があり、大変なお仕事ですが自己中心的で利用者の意見様子を無視する人が見受けられます。

①利用者の意見、中には理解出来ない人も居ますが無視せずに。②体操の出来ない人、リーダーが教える場合があります。大変ですが、介護の人が世話をすることで時間の無駄が省けるのでは。

⇒①ご利用者のお話に耳を傾け、お一人お一人の心に寄り添ったケアを目指してまいります。

②体操時には、リーダーの他に介護職員が付き添い、気持ちよく体操をして頂けるよう配慮してまいります。

・送迎はドア to ドアではないのですか。

⇒ご自宅の前の道路事情やご近所様の関係等で玄関前まで車を付けられない場所もございます。安全な送迎に心掛けてまいりますので、ご理解を頂きたいと思えます。

・体操について「好きな方から始めて下さい」というのではなく、「右から」に統一した方がいいのではないのでしょうか。こちらが右で横の方が左から始めると手が触れたり目が合ったりして照れくさい。気まずい時がある。

⇒体操の前に、他のご利用者との間隔が十分にとれるように配慮させていただきます。

・野菜の種類や量、タンパク質の量が少ないかなと思った日がありましたが、栄養士さんが作る献立なので1食分の適量なのでしょう。

⇒お食事につきましては施設と委託事業者の管理栄養士が日々の献立を作成しております。ご懸念のある野菜やたんぱく質の量についても、委託事業との調整の中で、更なる改善を図ってまいります。

・職員の自己紹介一覧について、サインペンやマジックは読み取れるのですが、ボールペンなど文字が薄かったり小さかったりしている方は、残念ながらせっかくなのに読み取れません。更に手前に椅子や楽器やぬいぐるみがあり、近づいて見ることも出来ません。名前だけでもサインペンやパソコンで見やすくして下さい。

⇒職員の自己紹介一覧を見ていただいてありがとうございます。ご利用者の皆様に覚えていただけるよう、見やすいように工夫させていただきます。

- ・到着してから座って待っている時間が長く感じられる。
⇒乗車人数の関係で朝2回に分けてお迎えに上がっており、活動が始まるまでの1便の方の待ち時間はどうしても長くなってしまいます。来所後の待ち時間には、新聞、塗り絵、頭脳プリント、パズル、本などを用意してあります。その他ご要望があれば、可能な限り対応してまいります。
- ・車の送迎時に揺れが酷い。そのことについて対応されていない。
⇒ご不快な思いをさせて申し訳ありません。皆様にご不快な思いをさせないように、安全運転に努めてまいります。
- ・トイレのふたが開いており、次に使う時に不愉快です。
⇒ご利用された方には、ご利用後にふたを閉めていただくようお願いはしておりますが、できない方もいらっしゃいます。可能な限り気持ち良くお過ごし頂けるように職員も気を付けてまいります。

〈 デイサービス・デイケア ご家族様より 〉

【 職員について 】

- ・リハビリテーションの理学療法については大変満足。ベテランの方が対応して下さり、通常の生活のアドバイス等も頂き、大変感謝しております。
 - ・これからもお世話になります。よろしくお願いします。
 - ・本人はふれあい大好きです。よろしくお願いします。
 - ・お世話になっております。家族としては外出時に一人留守番をさせることが心配なことが増えて来ましたが、そちらにお世話になっている時間は安心しておまかせできるので大変助かっております。今後ともよろしくお願い致します。
- いつも大変お世話さまになっております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
 - ・いつもありがとうございます。本人も楽しみに行っています。
 - ・いつも気を付けて頂き感謝しております。これからもどうぞよろしくお願い致します。
 - ・利用者、家族にいつも寄り添って頂きありがとうございます。幸せを感じています。安心して生活をさせて頂き感謝です。心身ともに健康の維持をしてくれてありがとうございます。プロフェッショナル知識の高い施設自慢を持って通所させて頂いています。
 - ・長年利用させて頂く中で、本人の心身の変化に合わせて適切に対応して下さい、ありがとうございます。まだ感染対策が大変な中にご苦勞も多いと思いますが、色々な趣味活動や行事が盛んに行われている様になる日が来ることを願っております。
 - ・利用期間がまだ短いので家族としてどの様なことに気を使えば良いのか分かりませんが、色々なご配慮を頂き感謝致しております。
 - ・いつもお世話になっております。盛り沢山のメニュー(リハビリ、レク)で一日充実して過ごさせて頂いています。帰宅後の調子も良いです。引き続きよろしくお願い致します。
 - ・今でない時間を過ごさせて頂いていることにいつも感謝しています。デイのおかげで生活にメリハリができ、長生きの秘訣になっていると思います。職員の皆様のご苦勞は大変だと思いますが、これからもよろしくお願い致します。

- ・広々していて良いと言っています。色々な施設を見学しましたが、こんな広いところはありませんでした。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。リハビリについて家庭内の対応について助言頂ければ幸いです。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。本人も喜んで通所しています。食事もおいしいし、リハビリ等も満足しております。今後もよろしくお願いします。
- ・気遣いの介護、ありがとうございます。
- ・随分永く利用させていただき、いつもスタッフの皆様の心遣いに感謝しながら利用させて頂いております。これからもよろしくお願いいたします。

【 要 望 等 】

- ・いつも喜んで通所に参加しております。食事美味しく頂いておりますが、お赤飯の時は軟食じゃない方がいいです。
⇒毎月一日の昼食にお赤飯を提供させていただいています。誤嚥の防止など、皆様の健康状態を考慮して、柔らかさ等を調整しております。ご希望の方についてはお声を掛けていただければ、ご希望に添えるかも含めて検討をまいります。

【 その他ご意見 】

- ・一部、気付きや気配りが足りない職員さんがいることで、すこやか全体のイメージが落ちていることは残念です。口うるさい利用者家族だと思われることは解っておりますが、起きた課題点は心ある職員さん達が誠実に改善して下さっています。私は、すこやか内部での職員教育が足りないのだと思っています。
⇒ご指摘ありがとうございます。施設内での職員研修を充実させ、一人一人の意識改革を図り、職員の教育に努めてまいります。 ご利用者に寄り添ったサービスが提供できる施設を目指していきます。

〈 事務局より 〉

お忙しい中、アンケートにご協力頂きありがとうございました。

皆様から頂戴しましたご意見やご要望を基に、更なるサービスの向上や改善に向けて努めてまいります。

職員に対するご指摘については真摯に受け止め、職員間で情報を共有し、改善を図ってまいります。

また、感謝のお言葉も数多く頂き、職員一同、一層の励みとさせていただきます。

介護老人保健施設「すこやか」においては、8月に新型コロナウイルス及び12月にインフルエンザの感染が発生し、ご家族の皆様にはご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

現在、感染症発生予防の観点から、「すこやか」においては、水曜日と土曜日、それぞれ月1回15分間の面会と、屋外でのリハビリテーションの見学のみとさせていただいており、居室でのフリーの面会や外出・外泊の休止など、ご家族とのふれあいの場が少なくなり、入所者の方々だけでなく、ご家族の皆様も寂しく不安な思いをされていること、また、高齢者サービスセンター「ふれあい」においては、出発前のご自宅での検温やマスク着用の徹底などのご負担が継続して続いていることに申し訳ない気持ちで一杯です。

利用者の皆さんが快適に過ごして頂けるよう、感染予防対策に努めつつ、今後の感染状況を踏まえながら、対応の見直しを行っていきたいと考えております。それまでの間、職員一同誠心誠意を込めて対応をさせていただきますので、ご理解ご協力をよろしくお願い致します。

ご心配の点、お気づきの点、気になる点がございましたら、遠慮なく相談員にお知らせください。

今後も、「すこやか」「ふれあい」の運営に関しまして皆様方のご理解とご協力をお願い致します。

令和5年度 老健・通所施設利用者等アンケート

結果分析（前年度との比較）

《回収率について》

令和5年度

	利 用 者			家 族 等			合 計		
	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率
入所SS	58	41	71%	56	21	38%	114	62	57%
DS/DC	100	66	65%	90	53	62%	190	119	63%
合 計	158	107	68%	146	74	51%	304	181	60%

令和4年度

	利 用 者			家 族 等			合 計		
	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率	発信数	回答数	回収率
入所SS	65	39	60%	60	33	55%	125	72	57%
DS/DC	90	59	65%	80	50	62%	170	109	64%
合 計	155	98	63%	140	83	59%	295	181	61%

回収率を高めるために、入所の方でご自身が記入不可能な方へは聞き取りを行っていますが、要介護度が高い方や認知症の方が増加傾向にあり、聞き取りが困難な方や的確な回答ができない方も増加し、発信数が少なくなっていました。

ご家族にはアンケートを郵送していますが、すこやかではウイルス等の感染症予防で面会が制限され実態を確認できない方が多く、回答数が減少しました。

ご家族等に対し積極的に、普段のご様子などをお伝えして、より多くの方にご回答頂けるよう努めていきます。

《設備について》

居室の設備について（入所・ショートステイ利用者）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	52%	44%	—	2%	2%	0%
	4年度	51%	38%	—	3%	0%	8%
家族等	5年度	38%	38%	—	0%	0%	24%
	4年度	36%	36%	—	0%	0%	28%

食堂の設備について（入所・ショートステイ利用者）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	54%	37%	—	2%	2%	5%
	4年度	53%	36%	—	3%	0%	8%
家族等	5年度	47%	29%	—	0%	0%	24%
	4年度	24%	49%	—	0%	0%	27%

設備について（デイサービス・デイケア利用者）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	52%	36%	—	2%	2%	8%
	4年度	63%	22%	—	5%	2%	8%
家族等	5年度	54%	40%	—	2%	0%	4%
	4年度	54%	38%	—	2%	0%	6%

令和5年度は、国分寺市においていずみプラザの外壁の改修工事が行われ、騒音等でご利用者の皆様にはご迷惑をお掛けしました。

設備面においては、1階ふれあい及び4階すこやかなの水回や照明機器の改修、カーテンの取り換え、カラオケ機器の修繕など経年劣化による様々な個所の修繕を実施いたしました。

ご利用者の部分ではウォシュレット交換や洗面台の一部改修など、毎日利用するところがストレスなく使用できるようになりましたが、普段当たり前に使用しているということもあり、目に見えるという点ではあまり昨年と同様と感じる方が多かったと思われます。次年度も引き続き、過ごしやすい環境の提供を図ってまいります。

《食事について》

食事について（献立・味付け）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	62%	28%	—	5%	0%	5%
	4年度	57%	35%	—	3%	1%	4%
家族等	5年度	44%	38%	—	3%	0%	15%
	4年度	43%	35%	—	4%	0%	18%

食事について（量）

		多い	ちょうど良い	普通	ちょっと少ない	少ない	無回答
利用者	5年度	11%	67%	—	15%	0%	7%
	4年度	12%	77%	—	5%	1%	5%
家族等	5年度	7%	63%	—	11%	3%	16%
	4年度	4%	71%	—	5%	0%	20%

献立・味付けともに、毎日のご利用者の食事の状況や、毎年実施している嗜好調査の結果を参考に創意工夫をしています。今後も、日々のご利用者の声や、嗜好調査を基に更なる改善を図っていきます。

食事量については利用者の67%の方が「ちょうどよい」と回答されており、利用者の摂取状況にあった提供を心掛けていますが、「多い」や「少し少ない」との回答もいただいています。医療面や栄養面に配慮し、主食量の増減については対応していますが、皆様にご満足いただけるように努めていきます。

《介護全般について》

排泄介助について

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	38%	20%	—	2%	1%	39%
	4年度	39%	14%	—	1%	1%	45%
家族等	5年度	32%	15%	—	2%	0%	51%
	4年度	36%	12%	—	2%	0%	50%

入浴について

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	38%	28%	—	2%	1%	31%
	4年度	48%	16%	—	3%	2%	31%
家族等	5年度	34%	21%	—	2%	0%	43%
	4年度	42%	14%	—	0%	2%	42%

健康管理について

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	61%	37%	—	2%	0%	0%
	4年度	69%	26%	—	0%	0%	5%
家族等	5年度	—	—	—	—	—	—
	4年度	—	—	—	—	—	—

排泄介助については「良い」という意見が前年を上回っていますが、悪いというご意見もいただいています。排泄の際の声掛けがしやすい環境になるよう努めてまいります。

入浴及び健康管理について「良い」「まあ良い」は前年とほぼ同様ですが、「良い」の割合が減少し、「まあ良い」の割合が増加しました。ご利用者の方々により添った看護・介護をするよう心掛けていきます。

《リハビリテーションについて》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	52%	29%	—	5%	1%	13%
	4年度	56%	23%	—	5%	1%	15%
家族等	5年度	57%	27%	—	4%	0%	12%
	4年度	56%	22%	—	2%	0%	20%

利用者・家族ともに「良い」「まあ良い」と回答された方は昨年と同様ですが、今後もしリハビリテーションの強化を行っていく中で、それぞれのご利用者にあったリハビリ内容を提供できるよう更なる工夫をしていくよう努めていきます。

《レクリエーションについて》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	36%	44%	—	7%	1%	12%
	4年度	42%	41%	—	3%	2%	12%
家族等	5年度	43%	42%	—	2%	0%	13%
	4年度	42%	38%	—	0%	0%	20%

ご利用者の「良い」が減少し、「少し悪い」増加しました。職員の創意工夫で様々なレクリエーションを実施しており、更にボランティアによる歌や演奏も徐々に再開しており、ご利用者の皆さんが楽しく過ごせるように努めていきます。

《利用中の相談について》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	40%	24%	—	2%	0%	34%
	4年度	58%	22%	—	3%	0%	17%
家族等	5年度	62%	33%	—	5%	0%	0%
	4年度	73%	18%	—	6%	0%	3%

昨年と比べ「良い」が減少し、「無回答」の割合が増加しました。相談環境づくりを心掛け、ご利用者・ご家族等が気兼ねなく相談ができるよう努力をしています。

《送迎について》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	73%	8%	—	0%	2%	17%
	4年度	65%	10%	—	3%	2%	20%
家族等	5年度	68%	11%	—	0%	0%	21%
	4年度	60%	22%	—	2%	0%	16%

「良い」というご意見が増加していますが、アンケート用紙のコメント欄では、

「送迎時の揺れがひどい」というご意見もいただいています。丁寧な運転を心掛け、皆様が気持ち良くご利用頂けるよう努めていきます。

《ボランティアについて》

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	62%	31%	—	7%	0%	0%
	4年度	0%	0%	—	0%	0%	100%
家族等	5年度	38%	23%	—	2%	0%	37%
	4年度	0%	0%	—	0%	0%	100%

ボランティアによる歌や演奏を徐々に再開しています。今後も感染状況を踏まえながらも、ボランティアのご協力を頂き、ご利用者に楽しんでいただけるような企画をしていきます。

《職員について》

職員について（マナー・身だしなみ・言葉使い）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	70%	21%	—	1%	0%	8%
	4年度	67%	26%	—	1%	0%	6%
家族等	5年度	78%	15%	—	0%	0%	7%
	4年度	78%	16%	—	0%	0%	6%

職員について（対応）

		良い	まあ良い	普通	少し悪い	悪い	無回答
利用者	5年度	67%	24%	—	1%	0%	8%
	4年度	64%	22%	—	3%	0%	11%
家族等	5年度	76%	16%	—	1%	0%	7%
	4年度	77%	14%	—	2%	0%	7%

8割以上の方から「良い」「まあ良い」という回答を頂いていますが、「少し悪い」という回答もあることを踏まえ、今後も利用者やご家族に評価して頂けるようにマナー・言葉づかい・対応等の接遇研修も行ってまいります。

《利用料金について》

		安い	妥当	普通	ちょっと高い	高い	無回答
利用者	5年度	2%	53%	—	5%	1%	39%
	4年度	2%	64%	—	2%	0%	32%
家族等	5年度	4%	82%	—	3%	0%	11%
	4年度	6%	79%	—	7%	1%	7%

利用料金は、介護保険法に基づき負担割合等で決定することのご説明をし、ご理解をいただいていると考えています。

《苦情・要望について》

		対応されている	対応されていない	わからない	無回答
利用者	5年度	52%	2%	32%	14%
	4年度	57%	3%	14%	26%
家族等	5年度	60%	1%	31%	8%
	4年度	67%	4%	23%	6%

「対応されている」の割合が減少していることを踏まえ、ご利用者のご意見や要望をよくお聴きし、可能な限り対応していきたいと考えています。

《個人情報保護・プライバシー保護・権利擁護について》

		配慮されている	配慮されていない	わからない	無回答
利用者	5年度	55%	0%	32%	13%
	4年度	55%	0%	16%	24%
家族等	5年度	60%	1%	31%	8%
	4年度	70%	1%	22%	7%

ご利用者やご家族等の「わからない」との回答が増えていることを踏まえ、個人情報等の取り扱い内容等について、利用開始時にしっかりと説明し、ご理解をして頂くよう努めていきます。

《施設の満足度について》

		満足	概ね満足	普通	やや不満	不満	無回答
利用者	5年度	39%	53%	—	1%	0%	7%
	4年度	35%	56%	—	2%	0%	7%
家族等	5年度	38%	51%	—	3%	0%	8%
	4年度	42%	49%	—	2%	0%	7%

利用者、家族ともに9割以上の方が、「満足」及び「概ね満足」と回答されています。しかし、「やや不満」と回答した方もいらっしゃることから、すべてのご利用者・ご家族等の皆さんに満足して頂けるよう、接遇や設備面も含め更なる努力を積み重ねていきます。