

東和荘特定施設入居者生活介護事業所 評価表

令和4年度ユーザー評価集計結果

この度はお忙しい中、アンケートにご協力をいただき誠にありがとうございました。

遅くなりましたが、集計結果を取りまとめましたのでご報告いたします。

皆様よりいただきました多くの意見やご要望を真摯に受け止め、更なるサービスの質の向上に繋がるよう実施してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

1. 調査目的

特定施設ご利用者を対象として、サービス内容について、ご意見・ご要望をお聞かせいただき、サービス内容の向上を目的としてアンケート調査を実施する。

2. 調査対象

(養護老人ホーム内) 特定施設入居者生活介護事業所ご利用者 37名
有効回答数 37名

3. 実施方法

①令和4年12月21日(水)～令和5年2月28日(火)にご利用者に直接聞き取り

4. ①調査項目

- 設問20項目
- 設問21：東和荘を利用する上で大切に思うこと(最大5つ選択)
- ご意見・ご要望(自由記載)

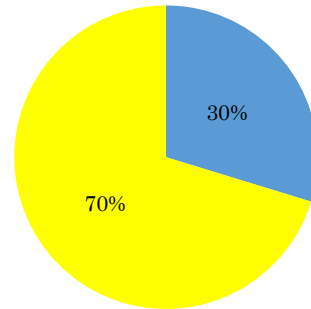
5. 設問ごとに回答欄の評価1～5の5段階評価を棒グラフで表示

令和4年度 特定施設東和荘ご利用者評価票

令和4年12月から令和5年2月に実施した評価票集計（計37名）

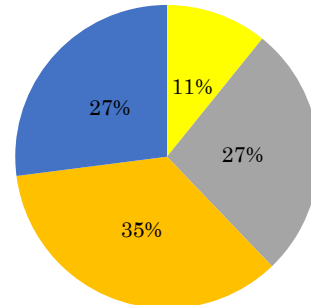
1 あなた（ご利用者）の性別は？

- 男性（11名）
- 女性（26名）



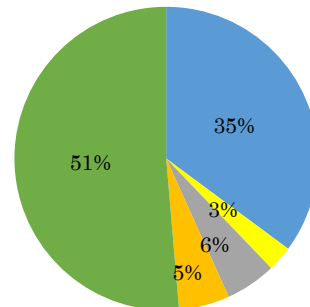
2 あなた（ご利用者）の年齢は？

- 40～64歳（0名）
- 65～74歳（4名）
- 75～79歳（10名）
- 80～84歳（13名）
- 85～94歳（10名）
- 95歳以上（0名）



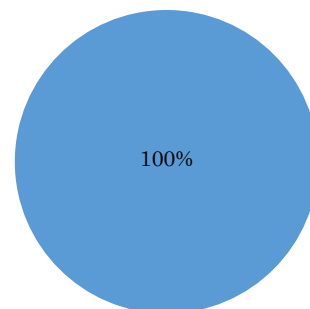
3 あなた（ご利用者）の要介護度は？

- 要介護1（13名）
- 要介護2（1名）
- 要介護3（2名）
- 要介護4（2名）
- 要介護5（0名）
- 要支援（19名）



4 この評価票にご記入いただいたのはどなたですか？

- ご利用者本人（37人）
- 親族
- その他

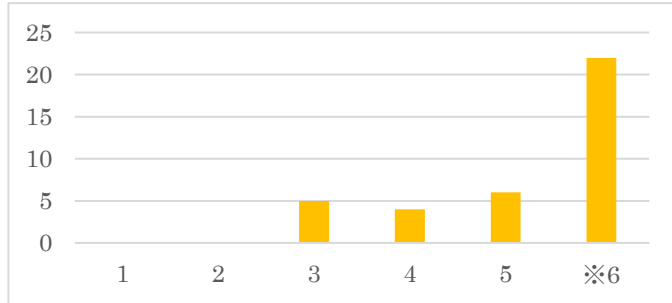


下記の問いにつきましては、選択肢の中から5段階評価で最もあてはまる箇所を1つ選んでください。

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

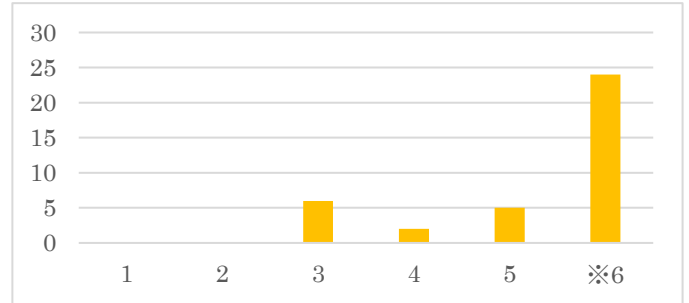
※6「覚えていない」



問2 苦情受付窓口（事務所の相談窓口、役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

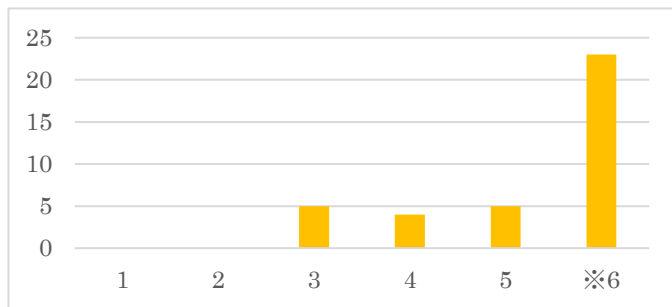
※6「覚えていない」



問3 あなた（ご利用者）や家族に関する個人情報は、`同意なし`に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

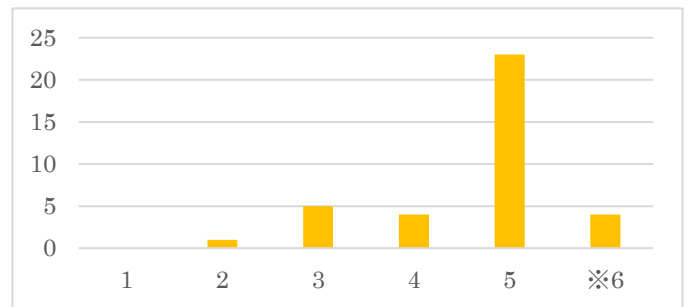
※6「覚えていない」



問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、東和荘の職員はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

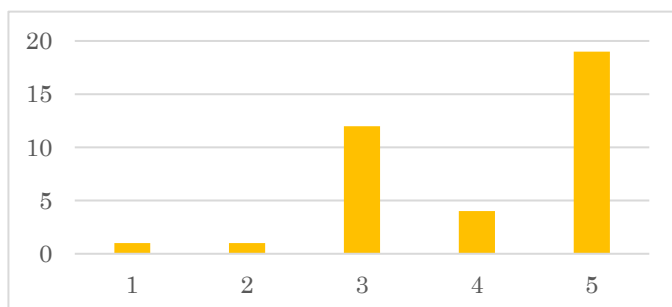
全く対応してくれない ←1 2 3 4 5→ 十分な対応してくれる

※6「申し出たことがない」



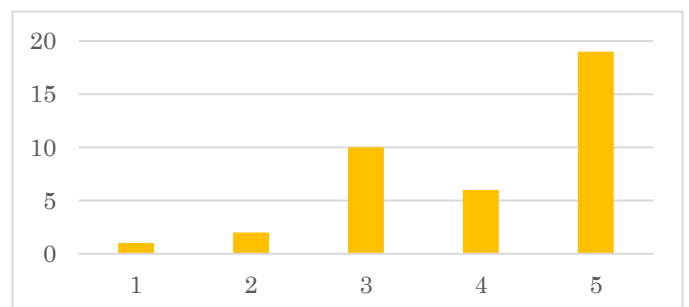
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

好感が持てない ←1 2 3 4 5→ とても好感が持てる



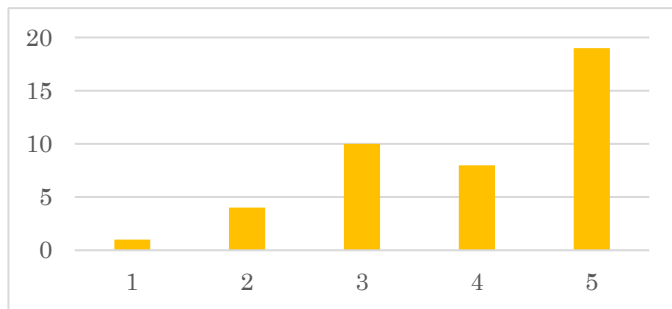
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

とても相談しにくい ←1 2 3 4 5→ とても相談しやすい



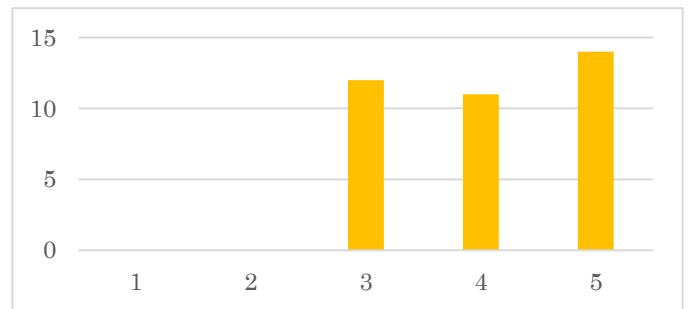
問7 本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても相談しやすい



問8 施設介護サービス計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

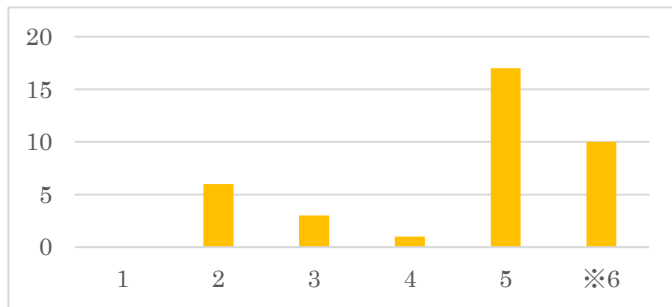
説明がなかった←1 2 3 4 5→十分説明があった



問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？

全く行われていない ←1 2 3 4 5→ 十分行われている

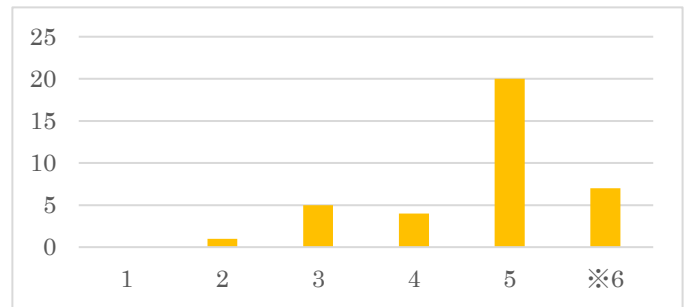
※6「分からない」



問10 レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分な配慮がされている

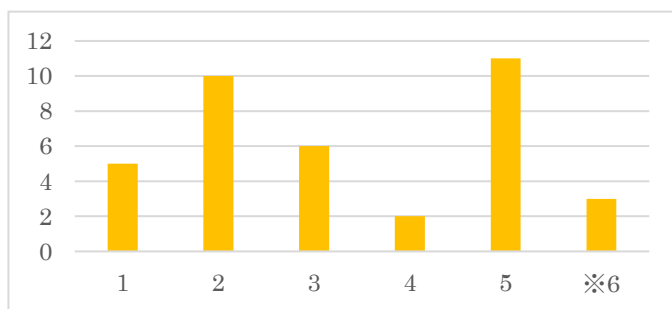
※6「分からない」



問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなど満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している

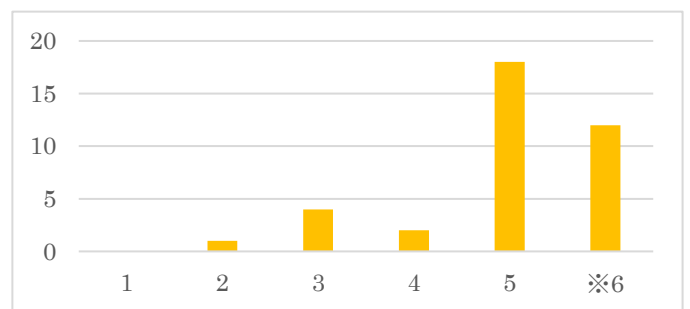
※6「分からない」



問12 入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分な配慮がされている

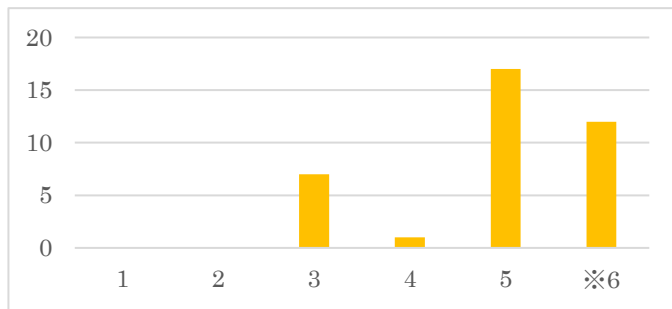
※6「分からない」



問13 身だしなみ（洗顔、洗髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している

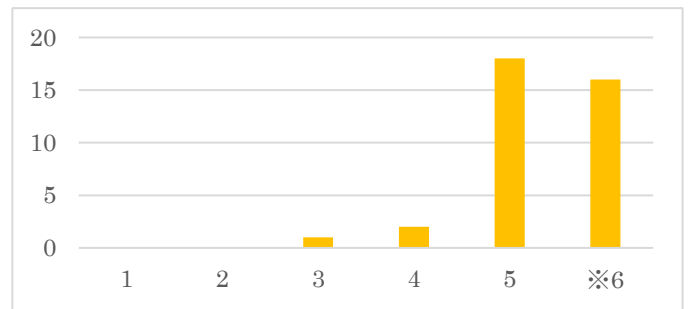
※6「分からない」



問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

全く安心感が持てない ←1 2 3 4 5→ 十分安心感が持てる

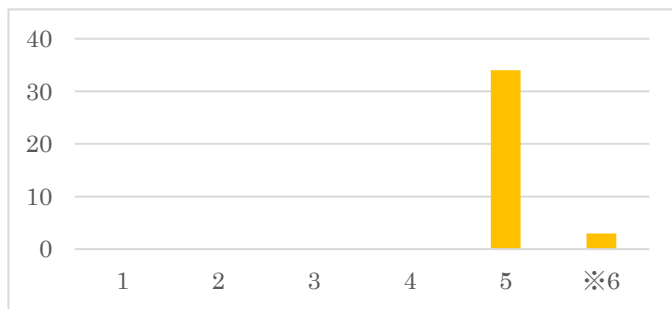
※6「分からない」



問15 身体拘束を行わないような配慮がされていますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分配慮がされていない

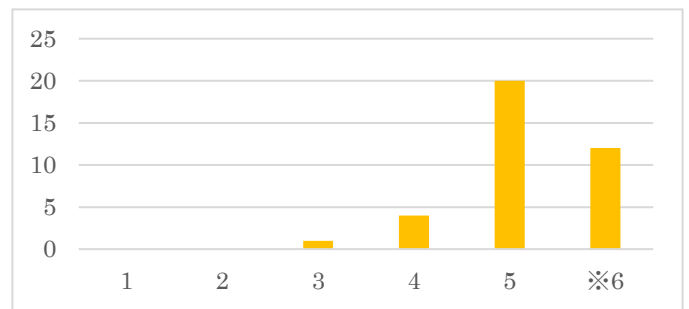
※6「分からない」



問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、職員から説明がありましたか？

説明がなかった ←1 2 3 4 5→ 十分説明があった

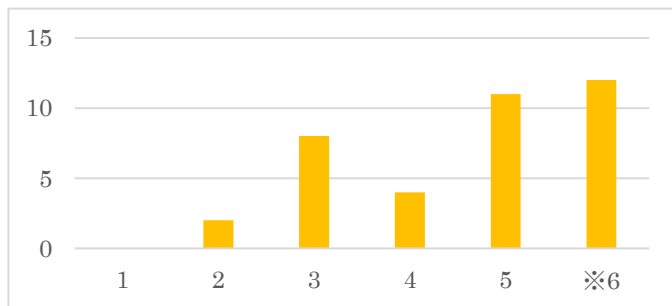
※6「覚えていない」



問17 環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？

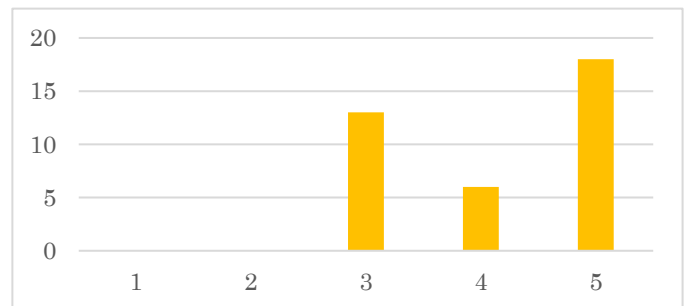
全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分配慮がされていない

※6「分からない」



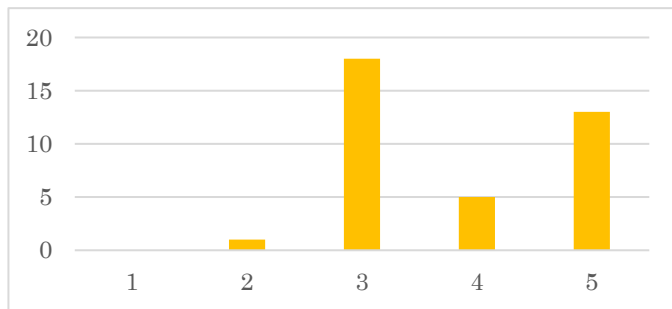
問18 ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

全く感じない ←1 2 3 4 5→ 十分に感じる



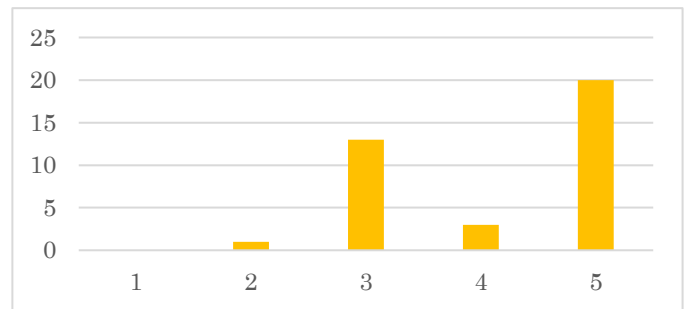
問19 東和荘から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

全く感じない←1 2 3 4 5→十分に感じる



問20 東和荘からのサービス全般について、満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している



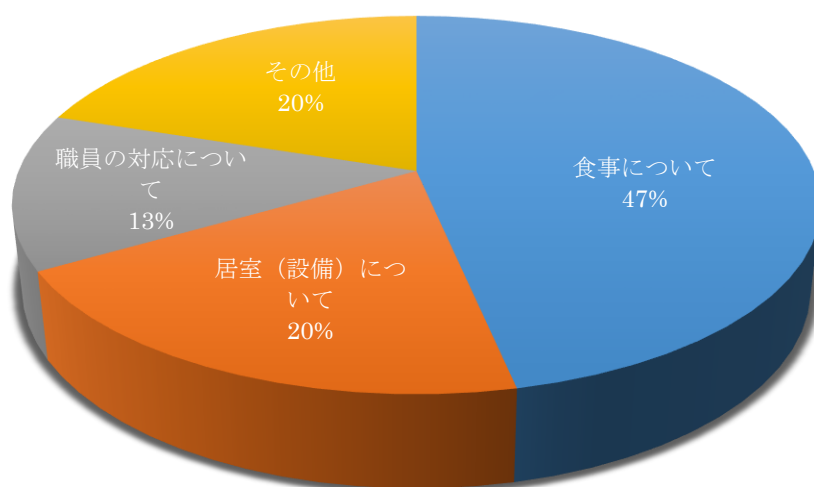
問 21 次の項目のうち、東和荘特定施設をご利用する上で大切だと思うことは何ですか？
最大 5 つ選択してください。(人数／全体の割合)

- 1, 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。(0名／0%)
- 2, 個人情報絶対に外に漏らさないこと。(2名／5%)
- 3, 利用料金が適正なこと。(5名／14%)
- 4, 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。(19名／51%)
- 5, 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。(8名／22%)
- 6, 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。(2名／5%)
- 7, 個人を尊重したケアが行われていること。(1名／3%)
- 8, 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。(6名／17%)
- 9, 感染症の方や医療ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること。(0名／0%)
- 10, 喫煙、飲酒、テレビ、冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。(4名／11%)
- 11, 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。(2名／5%)
- 12, 長く住み続けられること。(27名／73%)
- 13, 医療機関との連携ができていること。(2名／5%)
- 14, 看取りケアを実施していること。(0名／0%)
- 15, 自宅や家族の家から近いこと。(0名／0%)
- 16, レクリエーションや行事が充実していること。(15名／41%)
- 17, 食事がおいしいこと。口から食事を摂れるように取り組みを行うこと。(34名／92%)
- 18, 地域に開かれた施設運営を行っていること。(0名／0%)
- 19, 完全な個室であること。(2名／5%)
- 20, 10人以下のユニットであること。(0名／0%)

ご意見・ご要望をご自由にお書きください。(サービスなどについて)

- ・食事の味付けがうすい。
- ・ごはんがおいしくない。
- ・色んなものが食べたい(食事)。味もうすい。
- ・ごはんがまずい。
- ・もっとおいしいものが食べたい。
- ・食事がおいしくない。
- ・ごはんがいまいち。
- ・部屋のドアにカギをつけてほしい(部屋に勝手に入る人がいて心配)。
- ・部屋のふすまを何とかしてほしい。
- ・部屋のふすまをふさいでほしい。
- ・色んなことを言う人を、もう少し注意してほしい。
- ・職員がもう少し親身になって相談にのってほしい。
- ・自由に外出したい。
- ・リハビリで病院に行きたい。
- ・カラオケとかクラブ活動を積極的にやって、みんながまとまってほしい(3階の雰囲気が悪い)。

意見の出た内容の割合



ご意見・ご要望について回答

この度はお忙しい中、アンケートにご協力をいただき誠にありがとうございました。ご意見・ご要望について回答をまとめさせていただきました。

○「食事の味付けが薄い」「ごはんがおいしくない・まずい」など食事に関するご意見について

答) 特定施設の利用者におかれましては、同時に養護老人ホームの入所者でございます。

養護老人ホームでは、50名の方が生活されております。食事につきましては、年に一度担当栄養士が嗜好調査を実施しております。嗜好調査では概ね味付けなど満足していただいているようです。なかなか各利用者様に一人ひとりに合わせた味付けが困難な点もございます。

今後も嗜好調査は実施していきます。ご意見、ご要望をお聞かせいただき少しでも満足していただけるよう食事の提供に努めてまいりますので、よろしく願いいたします。

○「部屋のドアに鍵をつけてほしい（部屋に勝手に入る人がいて心配）」

答) 部屋のドアの鍵につきましては、プライバシーの観点から重要な点と承知はしておりますが、一方急な体調の変化、緊急事態の際速やかに対応ができる体制も必要と思っております。現時点では、皆様の体調面の管理を優先的に考慮してまいりたいと思っておりますので、ご理解していただきますようお願いいたします。

なお、勝手に部屋に入る方にはその都度注意させていただきます。

○「部屋のふすまを何とかしてほしい」

答) 大変申し訳ありませんでした。壊れていけば順次修繕していきます。

○「部屋のふすまをふさいでほしい」

答) 構造上、完全に塞ぐことが困難となっております。検討してまいります。

○「職員がもう少し親身になって相談にのってほしい」

答) 大変申し訳ありませんでした。ご要望にお応えできるよう努めてまいります。しかし、利用者の皆様に結果的に迷惑となるようなことや誹謗中傷的なことについては、できかねることもありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

○「色んなことを言う人をもう少し注意してほしい」

答) そのような方には常々アドバイス、お願いをさせていただいております。引き続き皆様が心地よく生活が送れますよう努めてまいります。

○「自由に外出したい」「リハビリで病院に行きたい」

答) 新型コロナウイルスによる感染が落ち着きましたら徐々に検討していきたいと思っております。もうしばらくお待ちください。

○「カラオケとかクラブ活動を積極的にやって、みんながまとまってほしい」

答) 個々の時間を静かにゆっくり楽しんだり、過ごしたりしたい方もみえます。その都度皆さんの要望を聞きながら実施していきたいと思っております。