

令和3年度「利用者満足度調査」の結果について（報告）

蕨市社会福祉協議会
ケアハウス松原

1 利用者満足度調査とは

どれだけ満足しているか（満足度）また、どのようなことを重視しているか（重要度）を調査するものである。

2 調査概要

（1）アンケート調査期間 令和4年1月14日～28日

（2）アンケート調査結果について

別紙のとおり、それぞれ15項目にわたり重要度及び満足度について記入していただき、全体に占める割合をグラフ化した。

①配布部数 22部

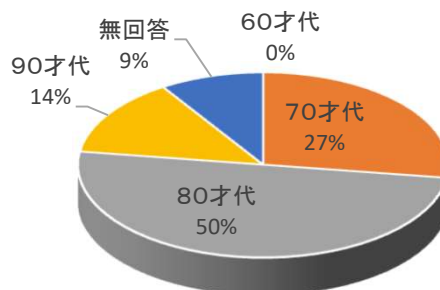
アンケート調査実施期間中の入所者は22名

②回収部数 22部

3 調査結果

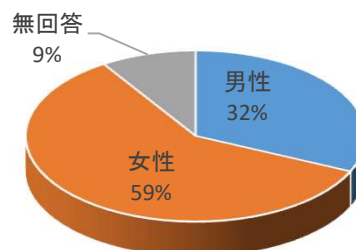
問1 回答者プロフィールについて

①年齢について（1. 60才代 2. 70才代 3. 80才代 4. 90才代）



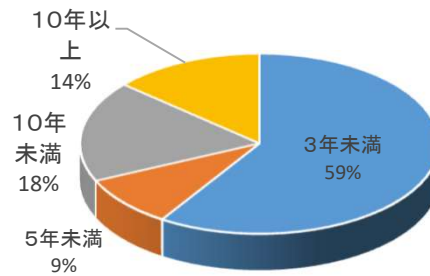
入所者の平均年齢は83.2才。最年少者は71才（男性）、最高齢者は96才（男性）である。昨年よりも平均年齢が約1才下がった。
80才代と90才代の入所者が、全体の60%を占める。

②性別について（1. 男性 2. 女性）



昨年度の調査時よりも、女性入所者の割合が増加した。
尚、男性入所者のうち1名は96才で妻は85才、もう1名の男性入所者は88才で妻は87才である。 ※入所者22名のうち単身世帯18世帯、夫婦世帯2世帯

③入所年数について（１．３年未満 ２．５年未満 ３．１０年未満 ４．１０年以上）

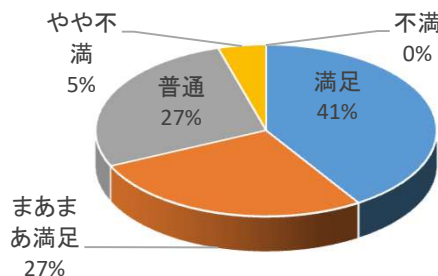


令和４年１月１日現在の入所平均年数は３年７ヶ月である。令和３年度の退所者４名のうち入所年数２３年９ヶ月が最も長く、２年１０か月が最も短かった。

問２ 職員の対応について

①職員の態度、マナー、言葉遣いについて満足されていますか

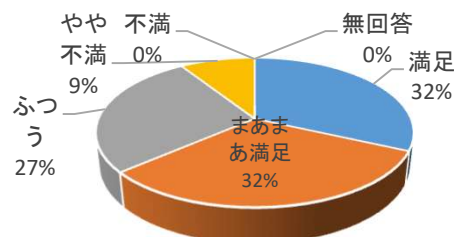
（１．満足 ２．まあまあ満足 ３．ふつう ４．やや不満 ５．不満）



まあまあ満足と答えた入所者が増え、やや不満と答えた入所者の割合は変わらなかった。研修制度の活用や他施設との情報交換で満足度を高める対応を心がけたい。

②職員の説明、話は、わかりやすく満足されていますか。

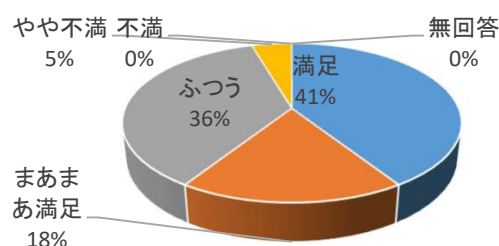
（１．満足 ２．まあまあ満足 ３．ふつう ４．やや不満 ５．不満）



職員の説明に不満と答えた入所者はおらず、まあまあ満足と答えた入所者が増えた。満足と答えた入所者が減ったことを反省し、さらに丁寧な説明と安心感を与えるコミュニケーションで理解しやすく説明するようにしたい。

③相談、質問に対する職員の返答については、満足されていますか

（１．満足 ２．まあまあ満足 ３．ふつう ４．やや不満 ５．不満）

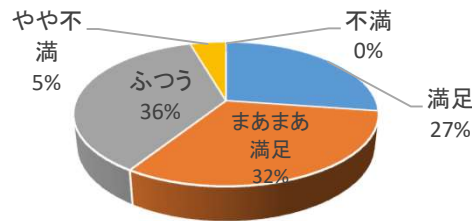


まあまあ満足と答えた入所者が減り、ふつうと答えた入所者が増えた。相談、質問の内容によっては専門機関へつなげる知識を職員間で共有したい。

問3 入所されている方にとって

①利用料については満足できますか

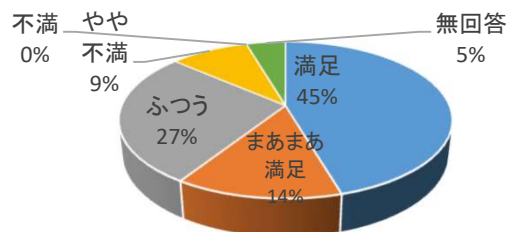
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



まあまあ満足と答えた入所者が増え、ふつうと答えた入所者が減った。今後も昨年に引き続き、他施設と比較したときの居住環境の良さや利便性などを重点的に説明しながら満足度を高めてゆきたい。

②居室の広さ、設備について満足されていますか

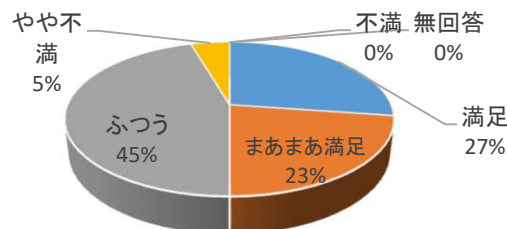
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



単身用居室（約18畳）、2人用居室（約31畳）と広さと陽あたりに恵まれた居室であるが、築年数が26年と古くなってきたため水回り、空調設備、照明器具等の不具合が増えてきている。

③施設でおこなう行事、レクなどの内容、回数について満足されていますか

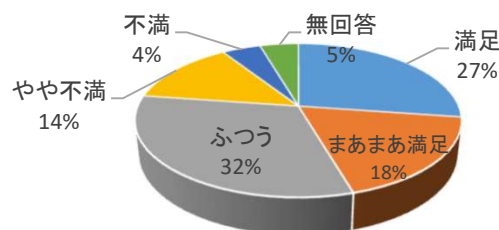
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



前年度同様に要支援、要介護の入所者が全体の8割を占める。そのため日中は通院、通所介護、訪問介護を利用する入所者が多いことから、施設行事やレクをする曜日、時間、内容を決めることが難しい。今年度も感染症対策を優先したため、入所者が集まる機会が減り、講師を招いて趣味活動を楽しむことができなかった。

④食事（時間帯、メニュー、座席位置など）は、満足されていますか

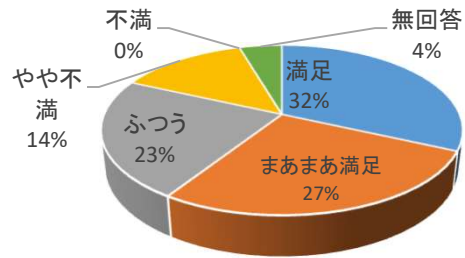
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



入所者の年齢層が広く、食習慣の違う入所者の嗜好は多様化する一方である。そのうえ咀嚼、嚥下、塩分等に配慮が必要な入所者がいるため、嗜好調査や残菜調査、個人面談の方法を工夫し、満足度を高めてゆきたい。

⑥おやつの種類、内容について満足されていますか

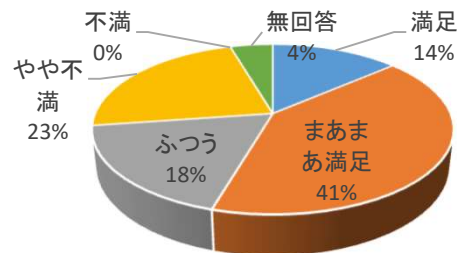
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



昨年よりも、まあまあ満足と答えた入所者が増えた。入所者は菓子類よりも食べ慣れた手作りおやつのほうが嗜好性が高く残菜も少ないので、多く取り入れてゆきたい。

⑦入浴について（時間帯、介助浴利用など）は、満足されていますか

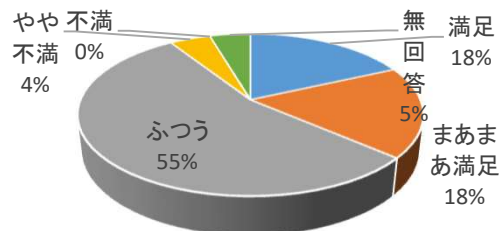
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



まあまあ満足と答えた入所者が大幅に増えた。浴室は食堂同様に入所者の共用スペースなので、今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため消毒作業に追われた。入所者のリラックス空間であることを忘れずに、感染症対策を強化してゆきたい。

⑧意見、要望は述べやすいでしょうか

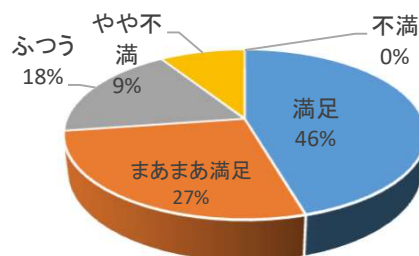
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



まあまあ満足と答えた入所者が減り、普通と答えた入所者が増えた。入所者全体の意見交換の場と個別の面談を組み合わせ、入所者の気持ちに寄り添う努力をしてゆきたい。

⑨総合的にみて、ケアハウス松原での生活に満足できますか

(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



入所者の約7割が満足、まあまあ満足という回答を得た。いつでも身近に相談相手がいるので、ちょっとした相談から緊急時のサポートまで対応し、安心感と心身機能の維持につなげ、季節のイベントや介護予防体操などで心身の活性化をめざしてゆきたい。

問4 その他について

今後、施設外で参加してみたい行事はありますか？（複数回答）

1. 日帰り旅行	2. 買い物ツアー	3. お花見	4. その他	5. 無回答
6名	2名	3名	6名	8名

<自由意見欄> ※原文のまま記載

*室内照明（電球・蛍光灯等の個人負担分）備蓄して頂けたら助かります。

*1年に1回位意見発表会を開催してほしい

*職員様が日々、私達のため暖かい心配りに感謝しています。ありがとうございます。よろしくお願いします。

*食事が冷たい

*朝食を30分早くして、昼食を30分くり下げて、おやつを中止して省力した分、味付け等を工夫されたし。