

令和4年度 入所者満足度アンケート調査結果

目的 入所者の皆様のニーズや課題を把握、改善することにより、ケアハウス松原が提供する施設サービスの質の向上と、より満足度の高い居住生活を支える。

調査期間 令和5年1月4日～20日（17日間）

対象者 入所者25名（男性11名・女性14名） 令和5年1月20日現在（以下同じ）

平均年齢 83歳

配布数 25部

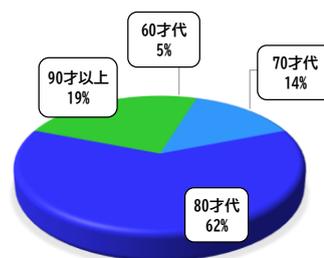
回収数 21部（回収率 84%）

問1【回答者のプロフィール】

① 年齢

60才代	70才代	80才代	90才以上	無回答
1名	3名	13名	4名	0名

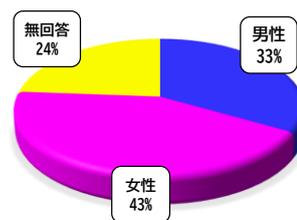
入所者全体の男女別平均年齢では、男性が81.4歳、女性が84.6歳となっている。最年少者は66才（男性）、最高齢者は97才（男性）。入所者の入れ替わりがあるが、平均年齢では昨年とほぼ同様である。80才代と90才代の入所者で全体の81%を占めている。



② 性別

男性	女性	無回答
7名	9名	5名

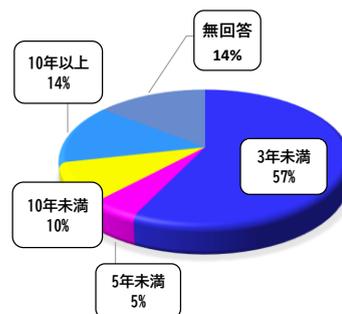
入所者全体の男女比では、男性11名、女性14名で女性が3名多い。



③ 居住年数

3年未満	5年未満	10年未満	10年以上	無回答
12名	1名	2名	3名	3名

調査終了日現在の入所平均期間は3年4ヵ月となる。令和4年度に退所された方5名の入所平均期間も3年10ヵ月とほぼ同様なことから、従前に比べ居住期間は短くなっている。

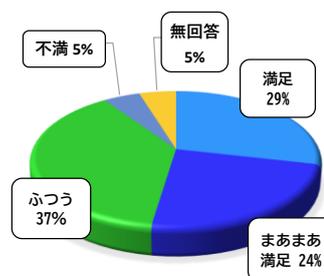


問2【職員の対応について】

① 職員の態度、マナー、言葉遣いに満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
6名	5名	8名	0名	1名	1名

満足、まあまあ満足と答えた方が53%、ふつうと答えた方が37%を占めるが、より研修制度の活用や他施設との情報交換により、満足度を高めていくことを心がけていきたい。

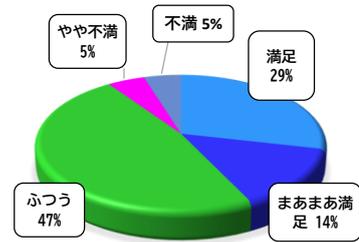


令和4年度 入所者満足度アンケート調査結果

② 職員の説明、話は、わかりやすく満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
6名	3名	10名	1名	1名	0名

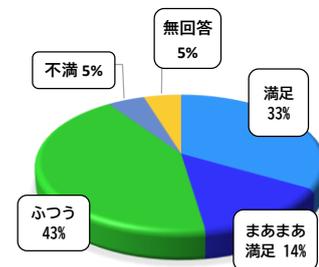
満足、まあまあ満足、ふつうと答えた方の割合が90%で昨年度同様となっている半面、不満を抱く方がいることを念頭に、より丁寧な説明と安心感をもてるコミュニケーションでわかりやすく説明するよう心がけていきたい。



③ 相談、質問に対する職員の対応については、満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
7名	3名	9名	0名	1名	1名

満足、まあまあ満足と答えた方が47%、ふつうと答えた方が43%を占めるが、不満を抱く方がいることを念頭に、より傾聴を心掛け、相談、質問の内容によっては専門機関へつなげられるよう、職員間で情報共有していきたい。

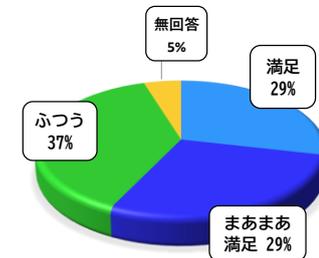


問3【居住生活するうえで感じていること】

① 利用料については、満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
6名	6名	8名	0名	0名	1名

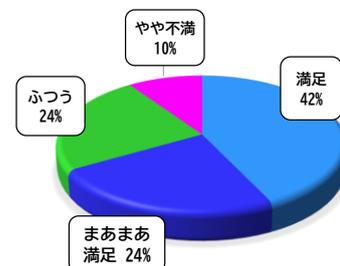
満足、まあまあ満足と答えた方が58%、ふつうと答えた方が37%で、ある程度の満足度を得ている。今後も引き続き、他施設と比較したときの居住環境の良さや利便性などを重点的に説明しながら満足度を高めていきたい。



② 居室の広さ、設備について満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
9名	5名	5名	2名	0名	0名

単身用居室（約18畳）、2人用居室（約31畳）はそれぞれ広さがあり、日当たりも良好で満足感を得ている。、築年数27年が経ち、水回り、空調設備等の不具合が増え続けている。



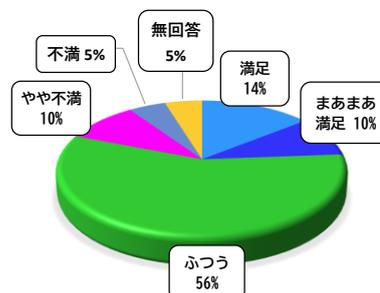
令和4年度 入所者満足度アンケート調査結果

③ 施設でおこなう行事、レクなどの内容や回数について満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
3名	2名	12名	2名	1名	1名

前年度に比べ、要支援、要介護等認定者は全体の6割に減っている。

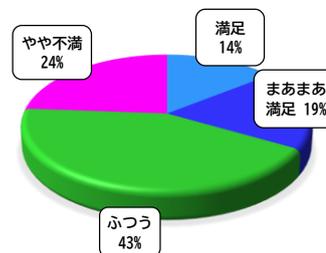
入所者数は5名増えているが、サービス利用者はほぼ同数（14名）のため、日中は通院、通所介護、訪問介護を利用する方が多いことから、施設行事やレクに参加できない方が多い。今年度も感染症対策を優先したこともあり、入所者が集まる機会が減り講師を招いて趣味活動を楽しむことができなかった。



④ 食事（時間帯、メニューなど）は、満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
3名	4名	9名	5名	0名	0名

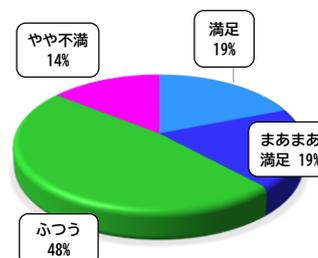
入所者は年齢層が広く、食の嗜好は多種多様であることから、味や栄養価、温度などについて嗜好調査や残菜調査等を行い、栄養士と情報共有し工夫しながら、入所者の満足度を高めていきたい。



⑤ おやつの種類、内容について満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
4名	4名	10名	3名	0名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が38%、ふつうと答えた方が48%を占めている。半面不満を抱く方もいるため、今後も引き続きご意見を取り入れ、嗜好性の高いものを提供できるよう、栄養士と情報共有しながら、入所者の満足度を高めていきたい。

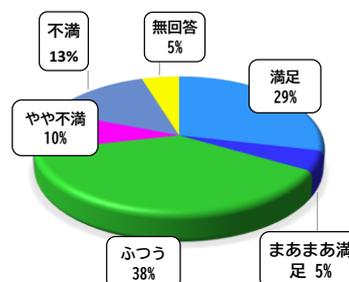


⑥ 入浴について（時間帯、介助浴利用など）満足されていますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
6名	1名	8名	2名	3名	1名

満足、まあまあ満足と答えた方が34%、ふつうと答えた方が38%を占めている。

浴室は食堂同様共有スペースであるため、引き続き、新型コロナウイルスをはじめとする感染症対策を怠らず、入所者がリラックス空間を楽しめるよう、衛生管理も強化していきたい。

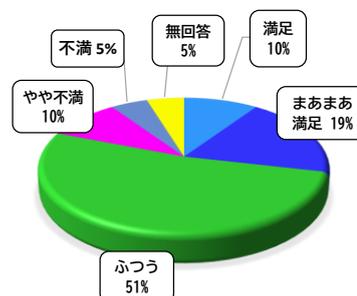


令和4年度 入所者満足度アンケート調査結果

⑦ 意見、要望等は述べやすいですか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
2名	4名	11名	2名	1名	1名

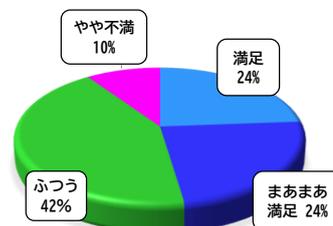
満足、まあまあ満足と答えた方が29%、ふつうと答えた方が51%を占めるが、不満を抱く方がいることを念頭に、普段からの相談、意見について傾聴を心掛け、懇談会や面談の機会を設け、入所者の気持ちに寄り添う努力をしていきたい。



⑧ 総合的にみて、ケアハウスでの生活に満足できますか？

満足	まあまあ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
5名	5名	9名	2名	0名	0名

入所者の48%に満足感があり、普通と答えた方も42%の回答を得ることができた。いつでも身近に相談相手がいることで、ちょっとした相談から緊急時のサポートまで対応し、安心したゆとりのある生活と心身機能の維持につなげていきたい。また、今後も季節のイベントや介護予防体操などを取り入れ、入所者の心身の活性化を目指していきたい。



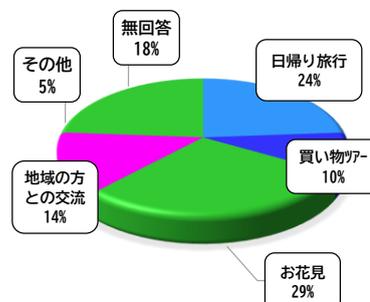
問4【その他】

今後、施設外活動など参加してみたい活動はありますか？（複数回答あり）

日帰り旅行	買い物ツアー	お花見	地域の方との交流	その他	無回答
5名	2名	6名	3名	1名	4名

※ その他1名の内容「グルメツアー」

※ 「なし」の回答4名



<自由意見欄>

- 入浴時間をPM6：00まで可能にしていきたい。
- 職員皆さん気さくに、そして真面目な対応です。
- 贅沢と言われると思いますが、広いトイレなので、ここにシャワー設備があったらな～と思います。また、洗面所があればとも。女性はいくつになっても化粧台のようなものがあればとも…。
- 半片（はんぺん）のチーズ入りフライ、リクエストにお答え下さいまして、有難うございました。

皆様のご協力大変ありがとうございました。