

令和5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整える。

調査期間 令和6年1月4日～20日（17日間）

対象者 入所者27名（男性12名・女性15名） 令和6年1月20日現在（以下同じ）

平均年齢 84.0歳（前年度 83.1歳）

配布数 27部

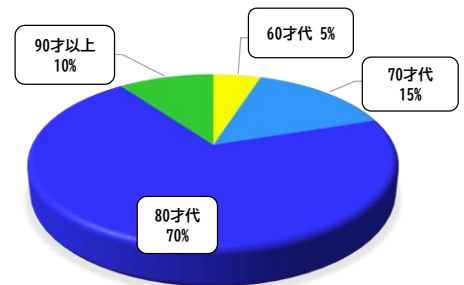
回収数 20部（回収率 74%）

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	14名	2名	0名

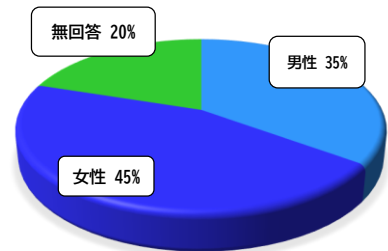
入所者全体の男女別平均年齢では、男性が82.7歳、女性が85.1歳となっている。最年少者は67才（男性）、最年長者は98才（男性）。入所者の入れ替わりがあるが、平均年齢では昨年とほぼ同様である。80才代と70才代の入所者で全体の85%を占めている。



② 性別

男性	女性	無回答
7名	9名	4名

入所者全体の男女比では、男性12名、女性15名で女性が3名多い。



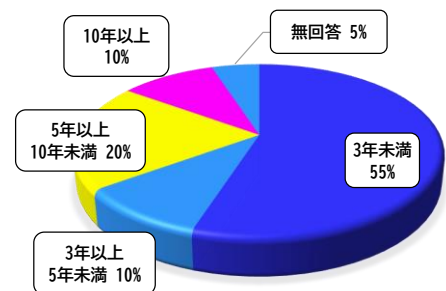
③ 居住年数

3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	無回答
11名	2名	4名	2名	1名

調査終了日現在の平均居住期間は約4年となる。

全体的には、5年未満が70%、5年以上が30%となっている。

本年度、退所者2名、入所者4名の増減はあるものの、ほぼ横ばいである。

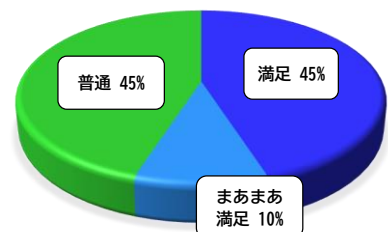


問2【職員の対応について】

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	普通	やや不満	不満	無回答
9名	2名	9名	0名	0名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が55%、普通と答えた方が45%で全体を占めているが、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。

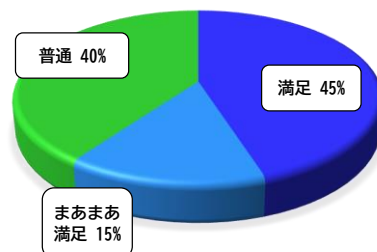


令和5年度 入所者満足度アンケート調査結果

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	普通	やや不満	不満	無回答
9名	3名	8名	0名	0名	0名

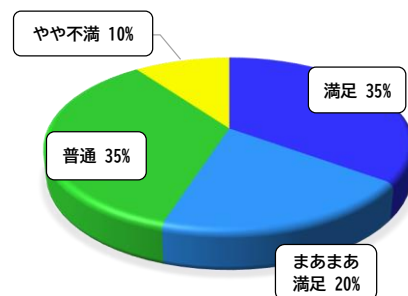
満足、まあまあ満足と答えた方が60%、普通と答えた方が40%で全体を占めているが、より丁寧な説明と安心感をもてるコミュニケーションでわかりやすく説明するよう心がけていきたい。



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	普通	やや不満	不満	無回答
7名	4名	7名	2名	0名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が55%、普通と答えた方が35%を占めるが、反面で、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。

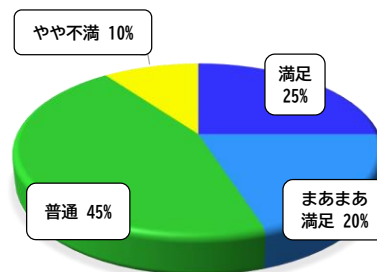


問3【居住生活するうえで感じていること】

① 利用料について満足されていますか？

満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
5名	4名	9名	2名	0名	0名

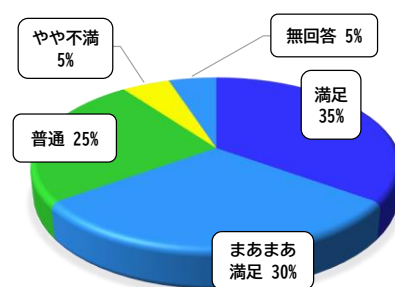
満足、まあまあ満足と答えた方が45%、普通と答えた方も45%で、ある程度の満足度を得ている。今後も引き続き、他施設と比較したときの居住環境の良さや利便性などを重点的に説明しながら満足度を高めていきたい。



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	普通	やや不満	不満	無回答
7名	6名	5名	1名	0名	1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が、築年数28年が経ち、水回り、空調設備等の不具合が増えてきている。



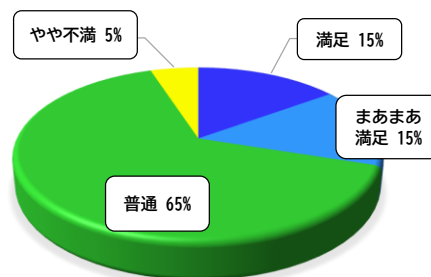
令和5年度 入所者満足度アンケート調査結果

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	普通	やや不満	不満	無回答
3名	3名	13名	1名	0名	0名

デイサービス等の介護サービスを受けている方が全体の約6割である。

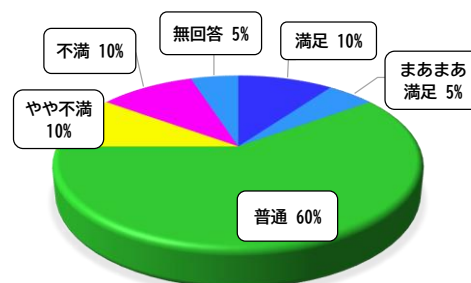
日中は通所介護、訪問介護の利用、また通院等の方が多くことから、施設行事やレクに参加できない方が多い。また、今年度も感染症対策を継続したこともあり、入所者が集まる機会が減った。



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	普通	やや不満	不満	無回答
2名	1名	12名	2名	2名	1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、温度などについてご意見を伺いながら、給食委託業者の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。

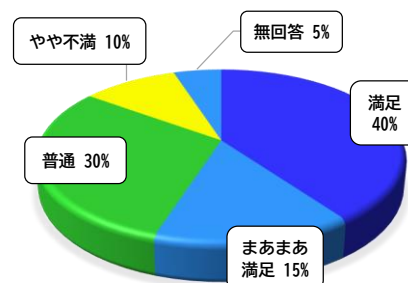


⑤ 入浴について（時間帯、介助浴利用など）満足されていますか？

満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
8名	3名	6名	2名	0名	1名

本年度、10月から2.5時間入浴時間を延長した。このためが満足、まあまあ満足と答えた方が、昨年度の34%から55%に増えている。

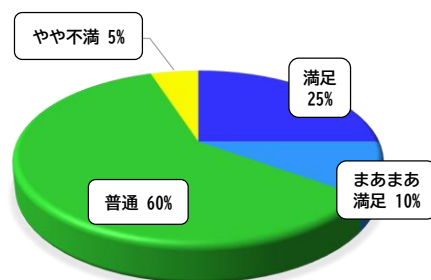
浴室は食堂同様共有スペースであるため、引き続き感染症対策を怠らず、入所者がリラククス空間を楽しめるよう、衛生管理も徹底していきたい。



⑥ 意見、要望等は述べやすいですか？

満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
5名	2名	12名	1名	0名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が35%、普通と答えた方が60%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。

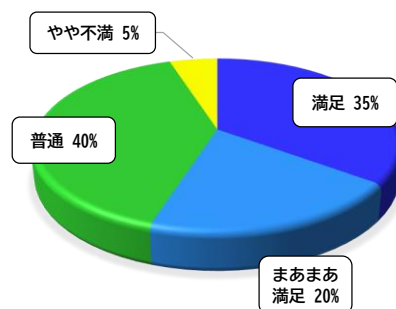


令和5年度 入所者満足度アンケート調査結果

⑦ 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	普通	やや不満	不満	無回答
7名	4名	8名	1名	0名	0名

入所者の55%に満足感があり、普通と答えた方も40%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。



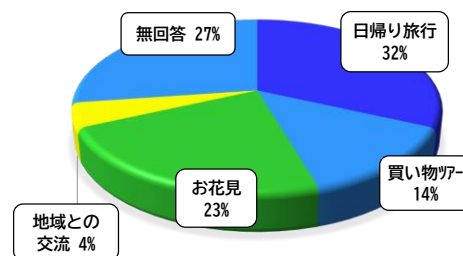
問4【その他】

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
7名	3名	5名	1名	0名	6名

※ 「日帰り旅行」の回答中、「皆が参加出来る所」のご意見が1件あった。

※ 「なし」の回答4名



<自由意見欄>

○ 食事について

- ・副菜の数が多いのは嬉しいですが、一つ一つの量が多すぎる気が…。
- ・おみそ汁など汁物が少々からいです。（塩分控え目に願います。）
- ・高齢者は血圧の高い人が多いと思います。
- ・決められたルールは守る様、指導を…。（うっかりミスは多々あると思いますが）
- ・夜食の時間帯では、自室で酒を飲みながらゆっくり、のんびり満喫したい。

皆様のご協力大変ありがとうございました。