

令和6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7年1月6日～21日（16日間）

対象者 入所在籍者23名（男性9名・女性14名） 令和7年1月6日現在（以下同じ）

平均年齢 84.1歳（前年度 84.0歳）

配布数 21部（配布時現在在籍者数23名で入院者2名を除く）

回収数 19部（回収率 91%）

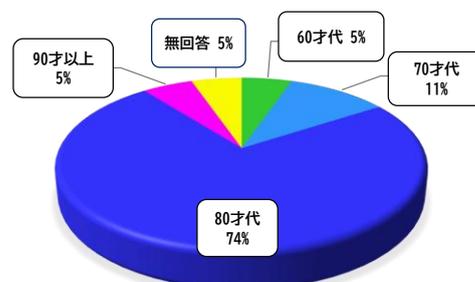
問1【回答者のプロフィール】

① 年齢

60才代	70才代	80才代	90才以上	無回答
1名	2名	14名	1名	1名

入所者全体の男女別平均年齢では、男性が83.1歳、女性が84.8歳となっている。最年少者は68才（男性）、最年長者は98才（男性）。

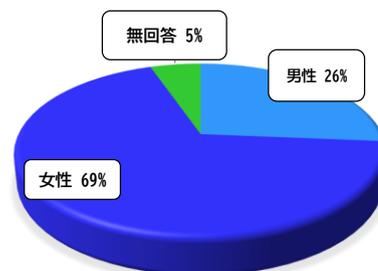
平均年齢では昨年とほぼ同様である。80才代と70才代の入所者で全体の85%を占めている。



② 性別

男性	女性	無回答
5名	13名	1名

入所者全体の男女比率は、男性が9名で39%、女性14名で61%女性が5名多い。



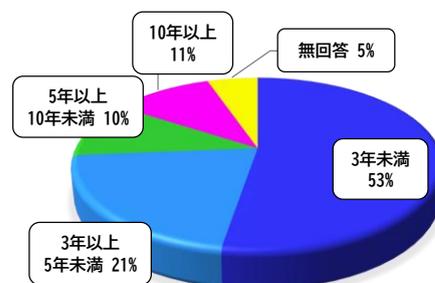
③ 居住年数

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
10名	4名	2名	2名	1名

調査終了日現在の平均居住期間は約5年。

全体では、5年未満が74%、5年以上が21%となっている。

本年度退所者は5名となり減員になるものの、ほぼ横ばいである。

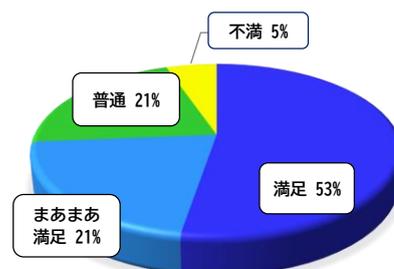


問2【職員の対応について】

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
10名	4名	4名	0名	1名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が74%、普通と答えた方が21%でほぼ全体を占めているが、より職員が研修制度の活用や他施設との情報交換を行うことにより、入所者の満足度を高めていくことを心がけていきたい。

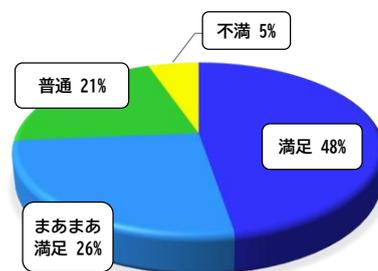


令和6年度 入所者満足度アンケート調査結果

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	5名	4名	0名	1名	0名

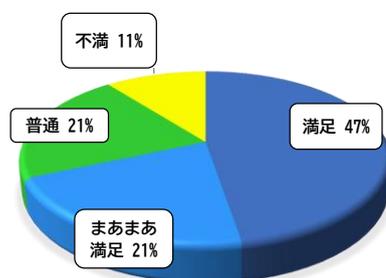
満足、まあまあ満足と答えた方が74%、普通と答えた方が21%で全体を占めているが、より丁寧な説明と安心感をもてるコミュニケーションでわかりやすく説明するよう心がけていきたい。



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
9名	4名	4名	0名	2名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が68%、普通と答えた方が21%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。

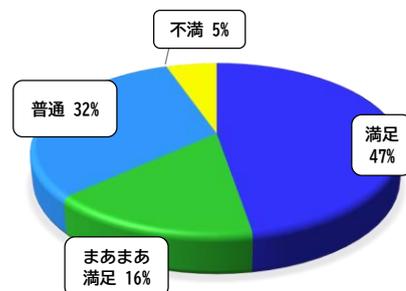


問3【居住生活するうえで感じていること】

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
9名	3名	6名	0名	1名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が63%、普通と答えた方も32%で、概ね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
8名	4名	7名	0名	0名	0名

単身用居室（約18畳）、2人用居室（約31畳）はそれぞれに広さがあり、日当たりも良好で普通以上の満足度を得ている。築年数29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6年度 入所者満足度アンケート調査結果

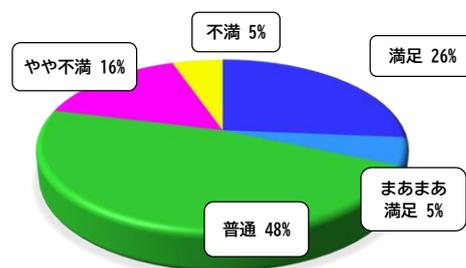
③ 施設でおこなう行事、レクなどの内容や回数について満足されていますか？

満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
5名	1名	9名	3名	1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5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いことから、施設行事やレクに参加できない方が多い。

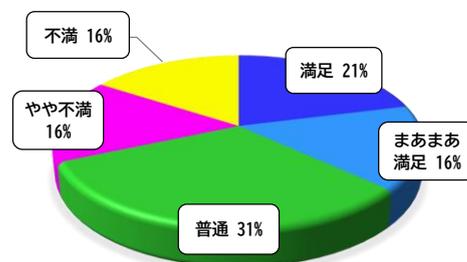
反面で、不満を抱く方がいることを念頭に、メニューに関することや行ってみたいことなどについて傾聴し、楽しめる行事内容を提供していきたい。



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
4名	3名	6名	3名	3名	0名

入所者の方の食の嗜好は多種多様であるため、味や栄養価、温度などについてもご意見を伺いながら、高齢者向けの食事について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。

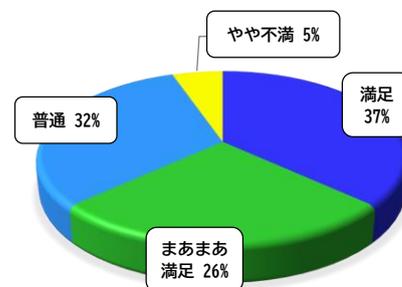


⑤ 入浴について（時間帯、介助浴利用など）満足されていますか？

満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
7名	5名	6名	1名	0名	0名

昨年度から入浴時間を午後1時00分から7時30分に延長し入浴していただいている。このため普通以上で95%の方におおむね満足いただいている。

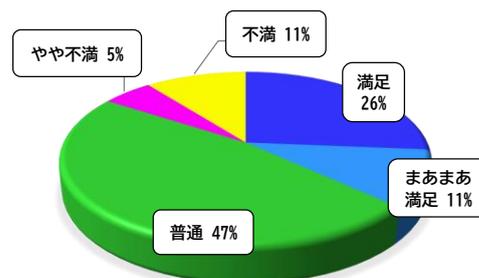
浴室は食堂同様共有スペースであるため、引き続き感染症対策を怠らず、入所者がリラククス空間を楽しめるよう、衛生管理も徹底していきたい。



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	9名	1名	2名	0名

満足、まあまあ満足と答えた方が37%、普通と答えた方が47%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、ご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。



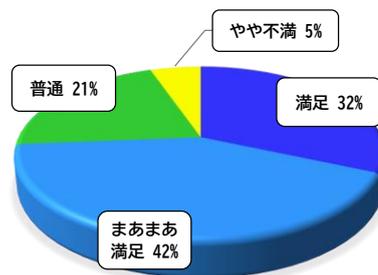
令和6年度 入所者満足度アンケート調査結果

問4【総合的評価】

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	ふつう	やや不満	不満	無回答
6名	8名	4名	1名	0名	0名

入所者の74%に満足感があり、普通と答えた方も21%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幅広く対応し、安心できる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。



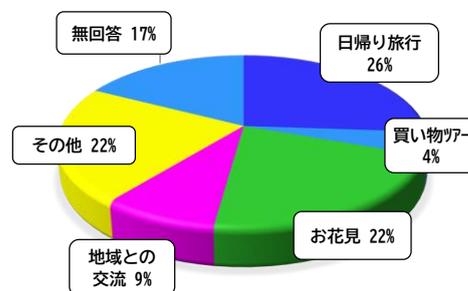
問5【その他】

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	お花見	地域の方との交流	その他	無回答
6名	1名	5名	2名	5名	4名

※ 「その他」の回答中、「数あるイベントに参加しなくとも、出来なくとも、心よく理解して頂けるので、今のままで良い。

※ 「特になし」の回答3名



<自由意見欄>

○ 食事について

- ・同じ総菜が頻繁に出る。又、野菜はやわらかくて噛みごたえが無い。

食事は噛む事も大事ななので、少し考えてほしい。

- ・食事のメニューの件、今少しお年寄り向けにはならないものではないでしょうか。例えば、サッパリとした軟らかいもの。

そして、煮物の味付けに対して本物を食べた事のない人員が配置されていて、ほとんど南方向けの味付になっている。

これは、何とかならないものではないでしょうか？ 年寄りの楽しみは、食べる物になって来ています。どうぞ、ご配慮の程お願い致します。

○ カラオケについて

中身の曲目が古くて、歌いたい曲が有りません。中古品でも良いので予算に計上し、変えて頂きたくお願い致します。

○ 職員の皆さんは、出来ることなら永く居るようにしてほしい。折角親しくなれたのに、別れるのは非常につらいです。

○ 色々有るが、今はガマンしている。人間関係等むずかしいです。

○ 年一度、個人面談を希望します。

○ 土・日曜、祭日の午前中の入浴を認めてもらいたい。（運動後に汗を流したいため）

○ このアンケート用紙を直接職員に手渡しするのではなく、アンケート解答用紙入れの様な箱を置いておいて欲しい。

皆様のご協力大変ありがとうございました。