

## 令和3年度 外部評価アンケート集計結果

### 1 調査目的

特別養護老人ホーム敷島荘 ご利用者（ご家族）を対象として、サービス内容についてご意見・ご要望をお聞かせ頂き、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

特別養護老人ホームご利用者 54名（全ご利用者対象）  
有効回答数 33

### 3 実施方法

- ①令和 3年 7月 23日にご利用者家族宛に郵送
- ②令和 3年 8月 6日を期限とし郵送にて回収

### 4 調査内容

- 設問1～15 点数評価形式(1点～5点)
- 設問21 敷島荘をご利用される上で大切だと思うこと
- 設問22 ご意見・ご要望（自由記載）

### 5 集計方法

- 設問ごとに回答欄の評価1～5に次のとおり評点をつけ平均点を算定した。  
回答欄の1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点として換算。

## 集 計 結 果

評価項目			結 果						平均 点数	
			人数・%							
			5	4	3	2	1	不明		無 回 答
			できている			できていない				
アンケート 内容	問1	敷島荘へ入所された方に伺います契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか？	19	7	2	1	0	3	1	4.7
			57.6%	21.2%	6.1%	3.0%	0.0%	9.1%	3.0%	
	問2	苦情受付窓口についての説明はわかりやすかったですか？	18	4	2	0	1	3	5	4.3
			54.5%	12.1%	6.1%	0.0%	3.0%	9.1%	15.2%	
	問3	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職員は迅速に丁寧に対応していましたか？	22	5	0	0	1	1	4	4.5
66.7%			15.2%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	12.1%		
問4	職員の言葉遣い等は適切でしょうか？	28	3	0	1	0	0	1	5.0	
		84.8%	9.1%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%		
問5	ご本人の趣向や希望等が、実際の生活に反映され、満足していますか？	16	7	2	1	0	1	6	4.6	
		48.5%	21.2%	6.1%	3.0%	0.0%	3.0%	18.2%		

	評価項目	結果							平均 点数	
		人数・%								
		5	4	3	2	1	不明	無 回 答		
		できている				できていない				
アンケート 内容	問6	サービス計画書について、担当者から説明がありましたか？	23 69.7%	0 0.0%	3 9.1%	3 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	4 12.1%	5.0
	問7	身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア爪切りなど）の介護内容に満足していますか？	17 51.5%	6 18.2%	4 12.1%	2 6.1%	1 3.0%	1 3.0%	2 6.1%	4.3
			問8	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	22 66.7%	7 21.2%	1 3.0%	0 0.0%	2 6.1%	
	問9	身体拘束が行われないような配慮がされていますか？	23 69.7%	3 9.1%	0 0.0%	1 3.0%	1 3.0%	2 6.1%	3 9.1%	4.6
			問10	入所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？	23 69.7%	5 15.2%	1 3.0%	2 6.1%	0 0.0%	
	問11	環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室空間の清掃など）に配慮がされていますか？	19 57.6%	6 18.2%	3 9.1%	0 0.0%	1 3.0%	1 3.0%	3 9.1%	4.4
			問12	ご利用者やご家族からの意見を聞いてサービスの改善に努めていると感じますか？	22 66.7%	4 12.1%	2 6.1%	2 6.1%	0 0.0%	
	問13	敷島荘から自立支援の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	20 60.6%	5 15.2%	0 0.0%	1 3.0%	1 3.0%	2 6.1%	4 12.1%	4.6
			問14	サービスを受けている利用者の表情は良いでしょうか？	20 60.6%	5 15.2%	2 6.1%	0 0.0%	0 0.0%	
	問15	敷島荘からのサービス全般について、満足していますか？	21 63.6%	6 18.2%	3 9.1%	1 3.0%	0 0.0%	1 3.0%	1 3.0%	4.5
			問16	次のうち、特別養護老人ホーム敷島荘をご利用する上で大切だと思うことは何ですか？						
	順位	項目								内訳
	1	職員の対応に安心感・信頼感が持てること								30   91%
	2	医療機関との連携ができていること								25   76%
	3	食事や入浴・排泄介助などの基本的サービスが充実している								20   61%
	4	個人を尊重したケアが行われていること								14   42%
5	長く住み続けられること								12   36%	
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								10   30%	
7	看取りケアを実施していること								6   18%	
8	利用料金が適正なこと								5   15%	
9	食事がおいしいこと。口から食事を摂れるよう工夫している								5   15%	
10	身の回りや生活環境の整備が行き届いていること								5   15%	

問16	次のうち、特別養護老人ホーム敷島荘をご利用する上で大切だと思うことは何ですか？		
順位	項目	内訳	
11	自宅や家族の家から近いこと	5	15%
12	レクリエーションや行事が充実していること	5	15%
13	感染症の方や医療ケアの必要な方の受け入れ態勢があること	5	15%
14	認知症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	4	12%
15	地域に開かれた施設運営を行っていること	2	6%
16	個人情報情報を絶対に漏らさないこと	1	3%
17	契約書やサービス計画書などについて、説明が丁寧なこと	1	3%
18	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	1	3%
問17	ご意見、ご要望（自由記載）		
アンケート内容	<p>以下、皆様から寄せられたご意見、ご要望を掲載させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナ禍で中々面会出来ず、心配していますが早くゆっくり会える日が来ることを祈っています。職員の皆様には大変お世話になります。今後とも宜しくお願い致します。</li> <li>・ 職員の対応も親切丁寧で、快く利用させていただいております。問題への対応についても、迅速、真摯に原因の究明に努力して下さり、丁寧な説明、謝罪をして下さり、恐縮しております。今後大変でしょうが宜しくお願いする次第です。</li> <li>・ 今、母がお世話になり、自宅ではできない介護をしていただき、ありがたく感謝のみです。</li> <li>・ いつも状態を丁寧に伝えていただき助かっています。</li> <li>・ いつも親身に対応していただき、ありがとうございます。早くコロナが終息し、行事等に参加できるようお願いしています。感謝を込めて。</li> </ul>		

激励のご意見を多くいただきました。ありがとうございます。  
 皆様からいただいたお言葉に満足することなく、ご利用者様、ご家族様により良いサービスが提供出来ますよう、職員一丸となり努めて参ります。  
 今後とも宜しくお願い致します。