

# 家族アンケート結果

## アンケートの概要

### 1. 調査対象

利用者家族の全数を対象にアンケート調査を実施しました。

### 2. 調査方法

利用者家族分のアンケートを施設より利用者家族に送付しました。回答は無記名で、準備された返信用封筒により評価機関に直接送付していただきました。

### 3. アンケート発送数等

発送数： 140      返送数： 73      回収率： 52%

### 4. 全体をとおして

回答者は利用者の子ども（64%）が多く、続いて配偶者（14%）、兄弟姉妹（8%）となっています。

施設への総合的な満足度については、回答者の56%が「満足」であり、「どちらかといえば満足」を含めると96%と高い満足度になっています。

個別のサービス内容に関しては、「満足」の多い項目は、施設の快適さ（清潔さ、適切な温度など）が63%であり、職員の対応（やさしく丁寧な対応など）も58%となっています。「どちらかといえば満足」を含めた満足度では、施設に関する情報の得やすさ（97%）、ご本人のプライバシーへの配慮（96%）、職員の対応（95%）、施設行事などの開催日や時間帯への配慮（94%）となっています。

大部分の項目が「満足」と「どちらかといえば満足」を含めた満足度が80%以上となっています。しかし、預かり金の管理方法や出納状況の説明については満足度が53%にとどまっており、「その他」「無回答」の合計が43%となっています。

「不満」の多い項目は、ご本人が病気や怪我などの時の対応について（4%）となっています。「どちらかといえば不満」までを含めた「不満」では、リハビリや機能回復のための取り組み（16%）、職員のサービス提供の統一性（13%）、自由時間の活動について（11%）であり、本人の生活機能の維持への期待が家族には強い状況が伺えます。

施設の基本理念や方針について、「知っている」回答者のほぼ全員である97%が「共感できる」（「まあ共感できる」も含む）と答えています。利用関係者と共に施設の向上を図るためには、施設の理念等を「知っている」回答者（現在は58%）を更に増やすことが考えられます。

## アンケート結果

【入所されているご本人についておたずねします】

性別	男性	女性	無回答			
	17	46	10			
年齢	40～64歳	65～74歳	75～84歳	85～94歳	95歳以上	無回答
	6	11	18	30	8	0
要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
	0	12	19	20	18	4
入所期間	3ヶ月未満	3～6ヶ月	6ヶ月～1年未満	1年以上	無回答	
	3	7	17	45	1	

【あなたご自身についておたずねします。ご本人から見た続柄は何ですか】

配偶者	子ども	兄弟姉妹	甥・姪	その他	無回答
10	46	6	0	11	0
その他：嫁、義父、孫、長男の嫁、義兄、養子、孫の妻、母、法定成年後見人					

【施設の基本理念や基本方針についておたずねします】

問1 あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	11%	47%	14%	23%	3%	3%
付問1（よく知っている、まあ知っている、とお答えの方へ） あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	共感できない	無回答
	52%	45%	5%	0%	0%	-2%

【ここからは施設のサービス内容について、満足度をおたずねします】

- ※ 1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満  
4. 不満 5. その他 6. 無回答

問2 入所した時の状況	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
施設に関する情報の得やすさについては	40%	58%	1%	1%	0%	0%
	その他：					
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については	38%	51%	7%	1%	0%	3%
	その他：					

問3 ご本人へのサービス提供に関する計画について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
個別ケア計画の説明については	38%	48%	11%	1%	0%	1%
	その他：					
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については	36%	51%	8%	3%	0%	3%
	その他：					

問4 日常のサービス内容について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
食事について (内容や介助の対応など総合的に)	48%	37%	7%	3%	4%	1%
	その他：本人は量が足りないと言います。胃ろうのため不明。					
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	40%	49%	5%	1%	3%	1%
	その他：祭日になるとお風呂がないのは困る。機械浴と聞いているが、見た事なし。					
トイレやおむつの介助の対応	38%	47%	4%	1%	5%	4%
	その他：トイレはまだ自分でやっています。オムツをかえる頻度を知らない。					
自由時間の活動について (ご本人の希望に添った活動など)	33%	52%	8%	3%	1%	3%
	その他：意思表示ができない。					


預かり金の管理方法や出納状況の説明について	22%	32%	1%	3%	27%	15%
	その他：お金は預けていません。その対象ではない。					
リハビリや機能回復のための取組みについて	30%	49%	12%	3%	3%	3%
	その他：リハビリで良いので散歩を！					
じょくそう予防や寝たきり防止のための取組みについて	30%	52%	4%	1%	5%	7%
	その他：まだ元気なのでお世話になっていません。					
ご本人の体調への日常的な配慮について	45%	47%	4%	3%	0%	1%
	その他：					
ご本人が病気や怪我などの時の対応について	48%	38%	4%	4%	3%	3%
	その他：本人が言わなければ気づかない					

問5 施設空間の快適さについて	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
施設の快適さについて (清潔さ、適切な温度や明るさなど)	63%	27%	4%	1%	0%	4%
	その他：					
施設の構造や設備の安全性については	58%	36%	1%	1%	1%	3%
	その他：皆さんの日時とは合わないので、しかたないと思っている。					

問6 施設と家族との連携・交流について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
ご本人の様子に関する説明や情報提供について	38%	49%	8%	0%	1%	3%
	その他：介護する人によってちがう。					
施設行事などの開催日や時間帯への配慮について	38%	55%	4%	0%	1%	1%
	その他：					

問7 職員の対応について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮について	56%	40%	3%	0%	0%	1%
	その他：					
一人ひとりの利用者の尊重については	48%	45%	4%	1%	0%	1%
	その他：					
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)	59%	36%	3%	0%	1%	1%
	その他：その人によって差がある。					
職員のサービス提供方法の統一性については (どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)	40%	45%	10%	3%	1%	1%
	その他：常にお会いしていないので分らない。					
不満や要望を聞く体制と対応については (気軽にいうことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)	55%	33%	7%	3%	1%	1%
	その他：個人的にお話して下さる担当の方が一定なのか分らない。					

問8 施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	56%	40%	1%	1%	1%
	その他：				

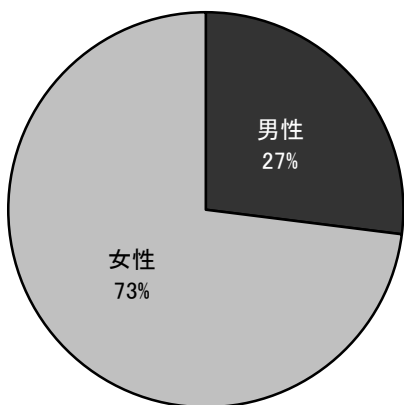
 家族アンケート自由記入欄

問9 施設への要望などがあれば、自由にご記入ください。	
1	<input type="radio"/> 大変お世話になり、とてもありがたく思っています。
2	<input type="radio"/> 三郷ケアセンターは入り口から入った瞬間から明るい感じがする。室内がきれいにしてあり、応待してくれる人々がそれぞれやさしく明るく対応して頂ける。窓口の人の対応もいいし、相談員さんや皆様もよくやっけていらっしやると思っています。
3	<input type="radio"/> 広々とした空間で皆様にお世話になり、心から感謝しています。
4	<input type="radio"/> 不平・不満の多い母を、よくみてくださっていると思います。こどもとしてお礼申し上げます。
5	<input type="radio"/> いろいろとお世話になり、よろこんでいます。ありがとうございます。
6	<input type="radio"/> いつも親切な対応をしていただき、ありがとうございます。
7	<input type="radio"/> 特にありません。十分満足しております。これからもよろしく願いいたします。
8	<input type="radio"/> 感謝しています。
9	<input type="radio"/> 家庭で介護出来ないような大変な仕事を施設の職員の皆さまに、やさしく頂き大変感謝しております。
10	<input type="radio"/> これからも親切・丁寧・安心な介護をお願いします。
11	<input type="radio"/> 最後まで見てほしいです。
12	<input type="checkbox"/> 1週間に一度くらいしか面会に行けないので、把握できないところもありますが、母の入所当初のころと調べて、とてもおちついて生活しているようで安心しています。有難いです。出来れば、もっと施設の方や回りの方と話（おしゃべり）が出来るような場を設けて欲しいです。ちょっと淋しそうな時がありますので…。お風呂は入っていると思いますが、頭が臭うので、気になります。
13	<input type="checkbox"/> 高齢化社会への対応が進んでないので、施設側からも拡張、拡大等を働きかけて欲しい。
14	<input type="checkbox"/> 全般的に男性の方の方が優しく親切です。女性の方でいやいや仕事なさっている様に思われる方が何人かいます。もう少し配慮がほしいと思った事が何回かありました。
15	<input type="checkbox"/> 要望は特にありません。
16	<input type="checkbox"/> 祭日になるとお風呂がないのが困ります。必ず週2回はやってほしい。わがままを言えばお風呂は週3回にして欲しい。
17	<input type="checkbox"/> 病院へ行くときも、家族に代わって、行ってほしい。
18	<input type="checkbox"/> 夜間の職員の対応にとても心配しています。入所している本人は夜は非常に不安があります。人を増やし、（2人で対応するのがよいと思います）給与面も充実することによって、やさしさやサービス面が向上するのではないかと考えます。
19	<input type="checkbox"/> 洗濯物を届けに行くと必ずご自分の所のカーテンを閉めにくる方がいて、目付きでうたがわれているのがわかり、ちょっと感じが悪い。
20	<input type="checkbox"/> 反応なくてももう少し声を掛けてくだされば。

# 家族アンケート回答者の概要

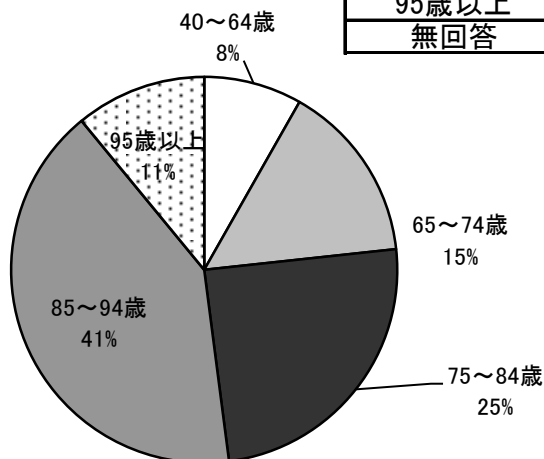
## 性別

男性	17
女性	46
無回答	10



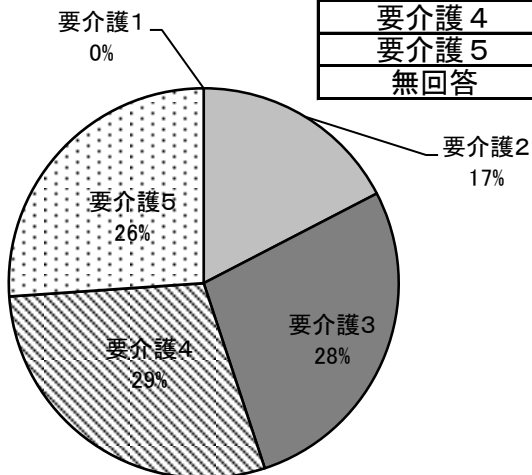
## 年齢

40～64歳	6
65～74歳	11
75～84歳	18
85～94歳	30
95歳以上	8
無回答	0



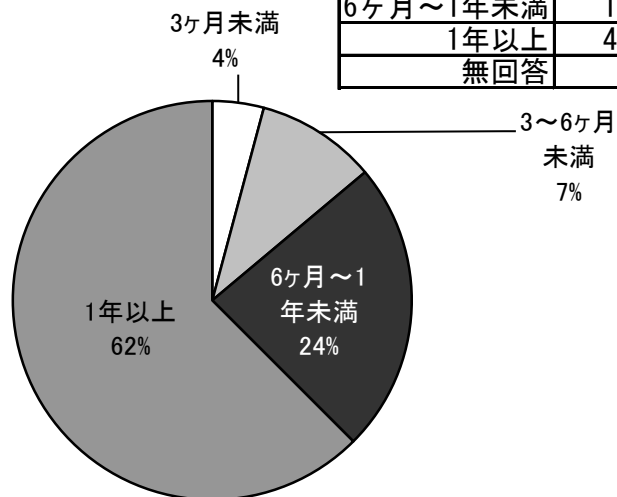
## 要介護度

要介護1	0
要介護2	12
要介護3	19
要介護4	20
要介護5	18
無回答	4



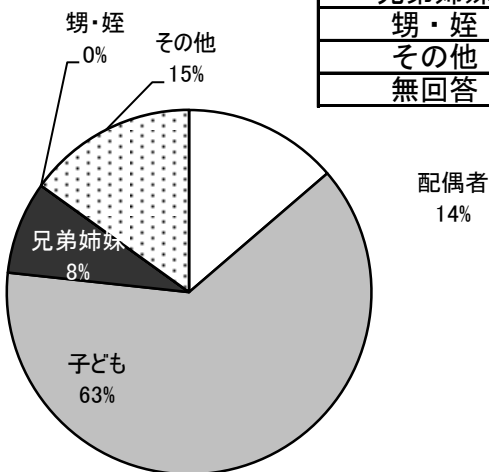
## 入所期間

3ヶ月未満	3
3～6ヶ月未満	7
6ヶ月～1年未満	17
1年以上	45
無回答	1



## 入居者との続柄

配偶者	10
子ども	46
兄弟姉妹	6
甥・姪	0
その他	11
無回答	0

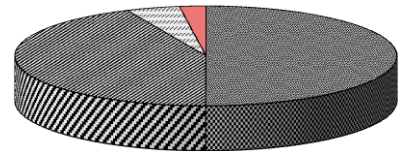


# 家族アンケート集計表

## 【理念・方針の認知度】

よく知っている	11%
まあ知っている	47%
どちらともいえない	14%
あまり知らない	23%
まったく知らない	3%
無回答	3%

- 共感できる
- まあ共感できる
- どちらともいえない
- あまり共感できない
- 共感できない
- 無回答

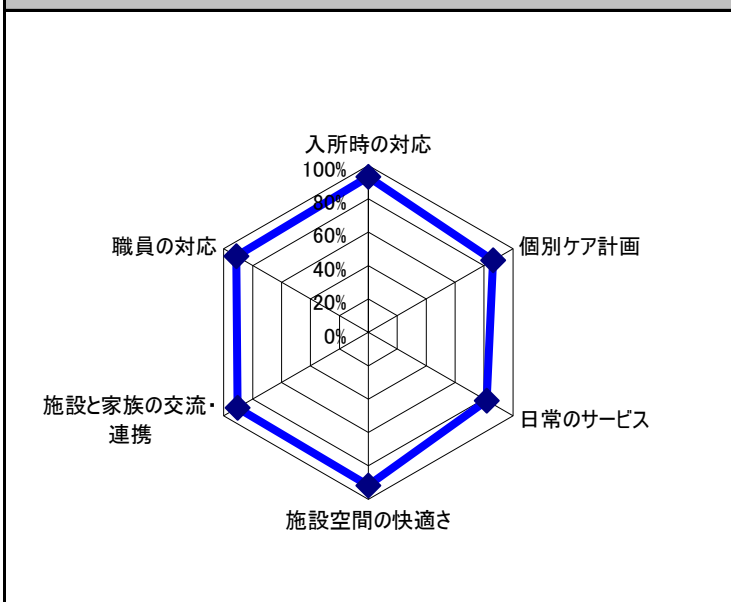


## 【サービス内容についての満足度】

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
入所時の対応	39%	54%	4%	1%	0%	1%
個別ケア計画	37%	49%	10%	2%	0%	2%
日常のサービス	37%	45%	6%	2%	6%	4%
施設空間の快適さ	60%	32%	3%	1%	1%	3%
施設と家族の交流・連携	38%	52%	6%	0%	1%	2%
職員の対応	52%	40%	5%	1%	1%	1%

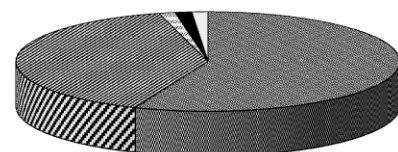


## 【満足・どちらかといえば満足、と答えた割合】



## 【総合満足度】

満足	56%
どちらかといえば満足	40%
どちらかといえば不満	1%
不満	1%
無回答	1%



- 満足
- どちらかといえば満足
- どちらかといえば不満
- 不満
- 無回答