

ご利用者 **ご家族** サービス満足度調査

2019年2月14日発送。2019年3月31日締め切り。

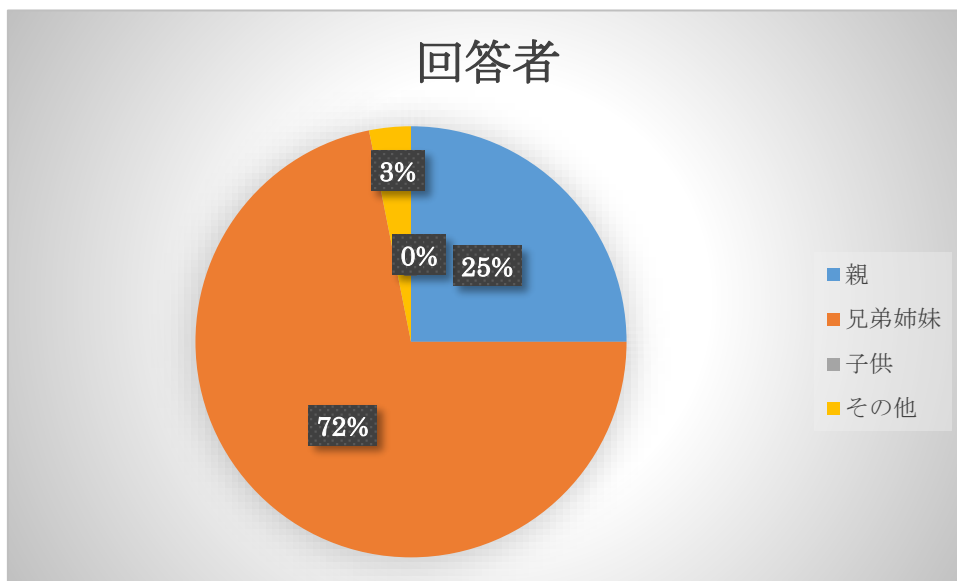
30通返送/109通発送中。回収率：28%

1. ご回答していただいた方についてお答え下さい。

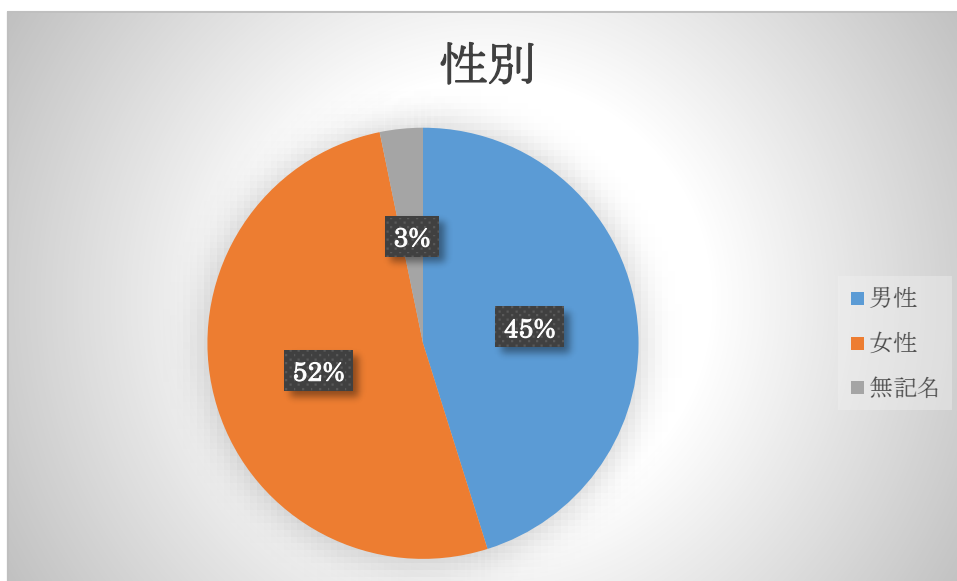
回答者：ご利用者 ・

ご家族 (親：8名・兄弟姉妹：23名・子ども：0名 ・その他：1名)

※複数回答あり

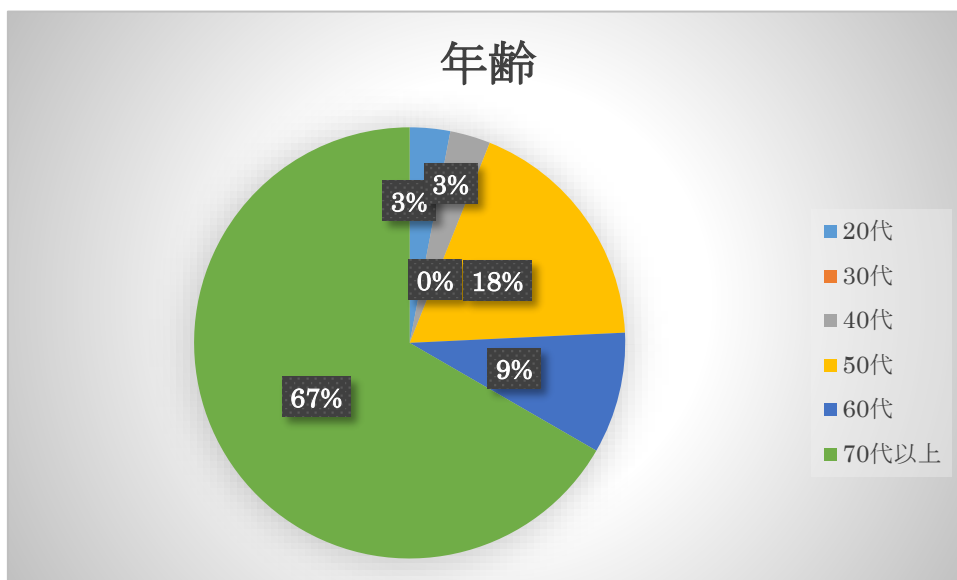


性別： 男性：14名 ・ 女性：15名※1名無記名



回答者の年齢： 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代以上
 1名 0名 1名 6名 3名 21名

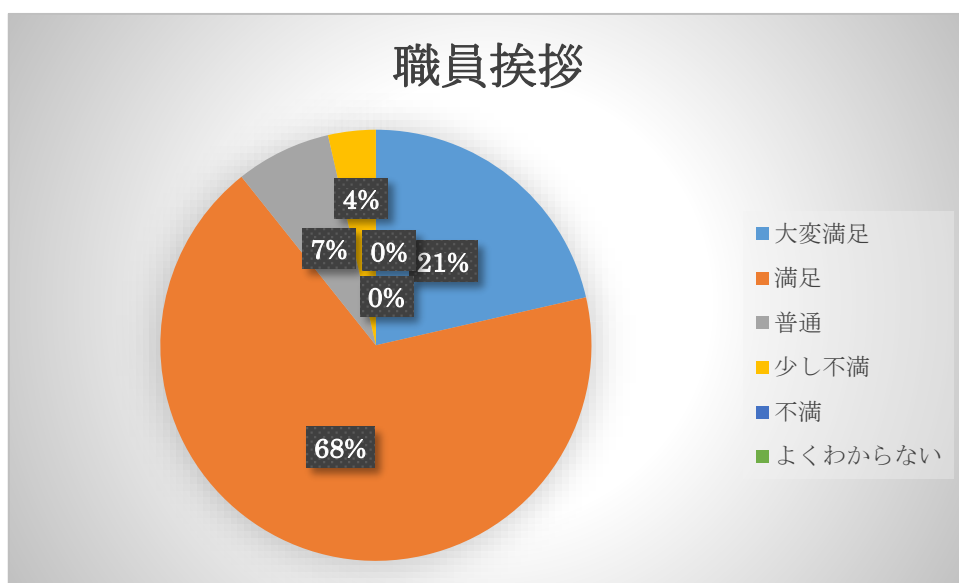
※複数回答あり



評価：回答した家族の72%が兄弟姉妹であり、親の関わりは25%に留まる。回答者の年齢も70才代以上が67%を越えており、家族の高齢化が顕著である。

2. 職員は、挨拶がしっかりできていますか？（回答率：93%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
 6名 19名 2名 1名 0名 0名



お気づきの点をご記入下さい。

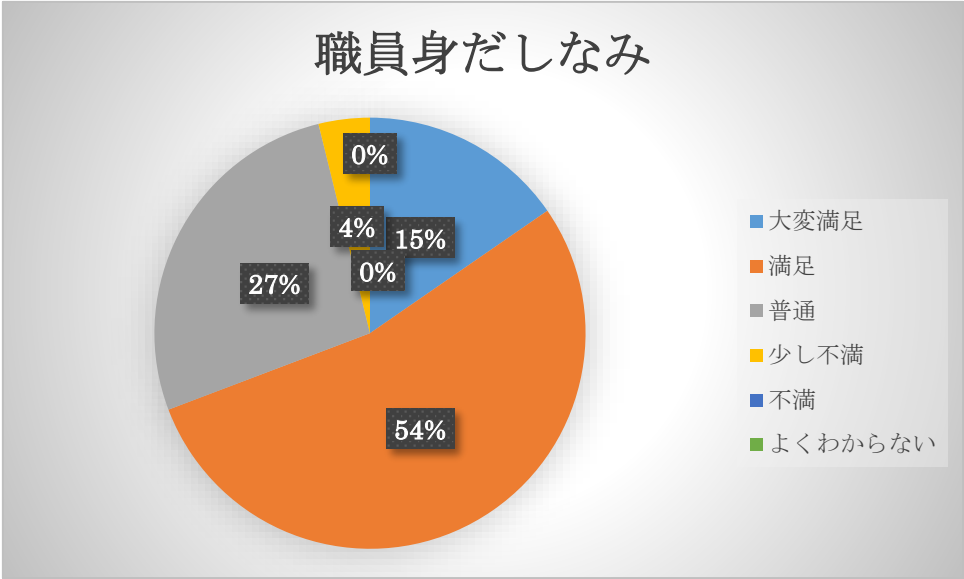
- ・いつも丁寧に接して戴きまして有難うございます。
- ・一人一人が気づいていけばいいと思います。

評価：大変満足、満足を合わせ 89%という高い評価となっている。日頃からのご家族に対する接し方が評価されたものと考ええる。しかしながら、普通、少し不満を合わせて 11%あり、これからもしっかりとした挨拶に心がけることが重要である。

3. 職員の身だしなみは適切ですか？（回答率：87%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

4名 14名 7名 1名 0名 0名



お気づきの点をご記入下さい。

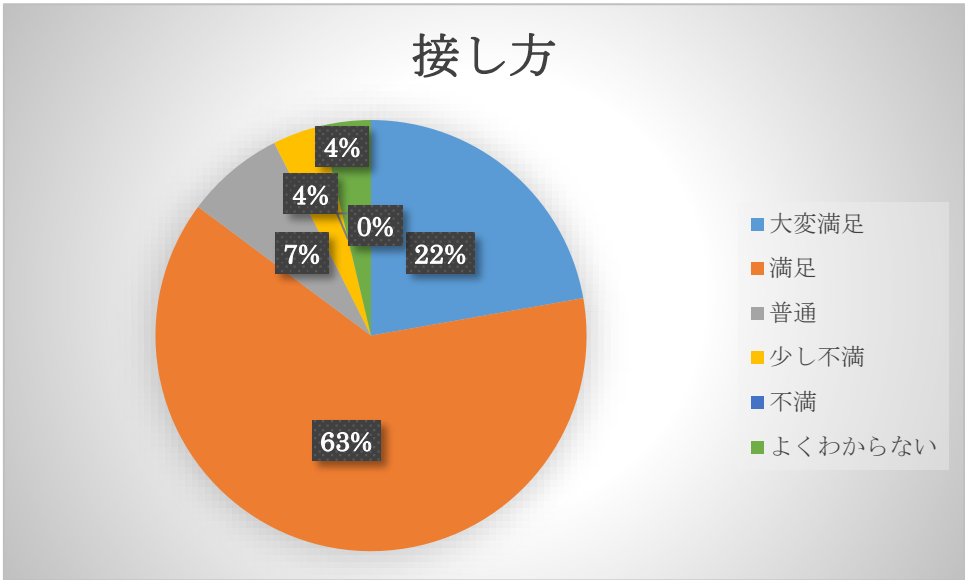
- ・皆さん、きちんとされていて気持ちいいです。
- ・関わりの中で自分がこれでいいと思っていればそれでよし。回りの人が注意してあげる。

評価：「皆さん、きちんとされていて気持ちいいです。」との評価もあり、大変満足、満足を 69%となっている。しかし、普通、少し不満を合わせて 31%。普通だけで 27%に上り、挨拶の普通評価の 4倍に達している。今後、気にかけて取り組む必要がある。記載欄の「回りの人が注意してあげる」取り組みも重要である。

4. 職員は、ご利用者への接し方は丁寧ですか？（回答率：90%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

6名 17名 2名 1名 0名 1名

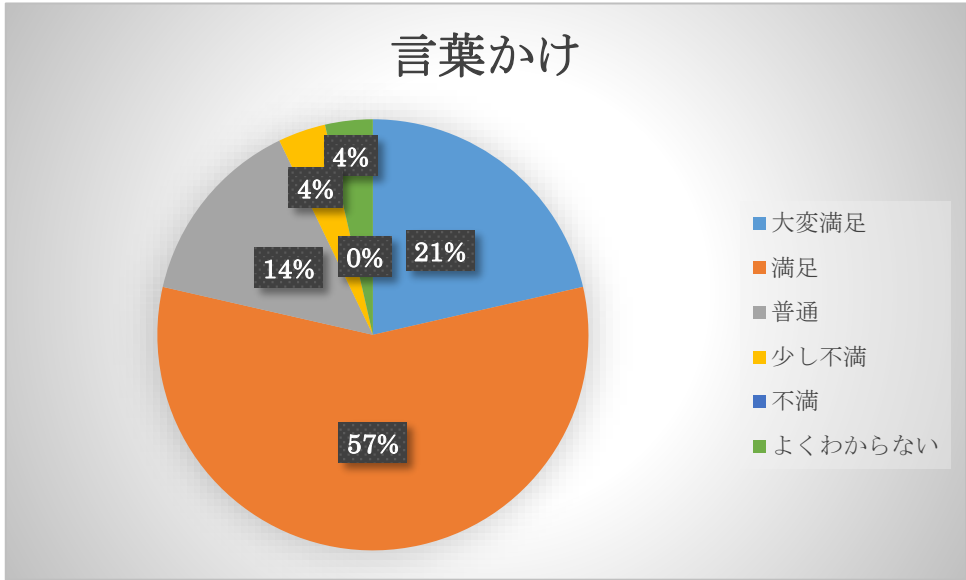


お気づきの点をご記入下さい。
 ・入所したばかりで・・・？

評価：大変満足、満足で85%となっている一方で、普通、少し不満、よくわからないを合わせて15%にのぼる。中でも「よくわからない」との回答もあり、我々の活動・関わりを周知していく必要がある。

5. 職員は、ご家族への言葉かけは丁寧ですか？（回答率：93%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
 6名 16名 4名 1名 0名 1名



お気づきの点をご記入下さい。
 ・何を書けばいいのか分からない。（ごめんなさい）

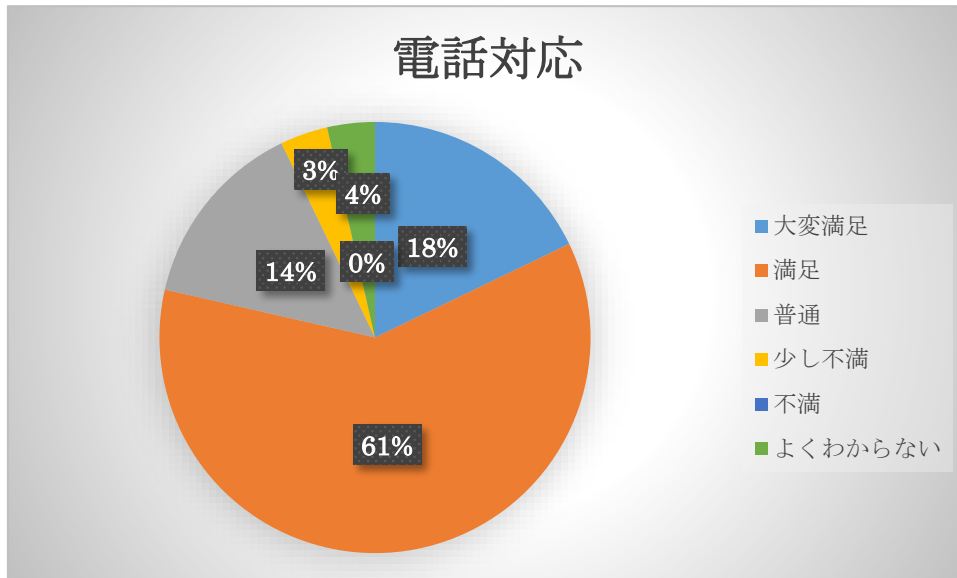
評価：普通、少し不満、よくわからないが22%あり、今後は積極的なご家族への関わりが必要であ

る。

6. 職員の電話対応は丁寧ですか？（回答率：90％）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

4名 17名 4名 1名 0名 1名



お気づきの点をご記入下さい。

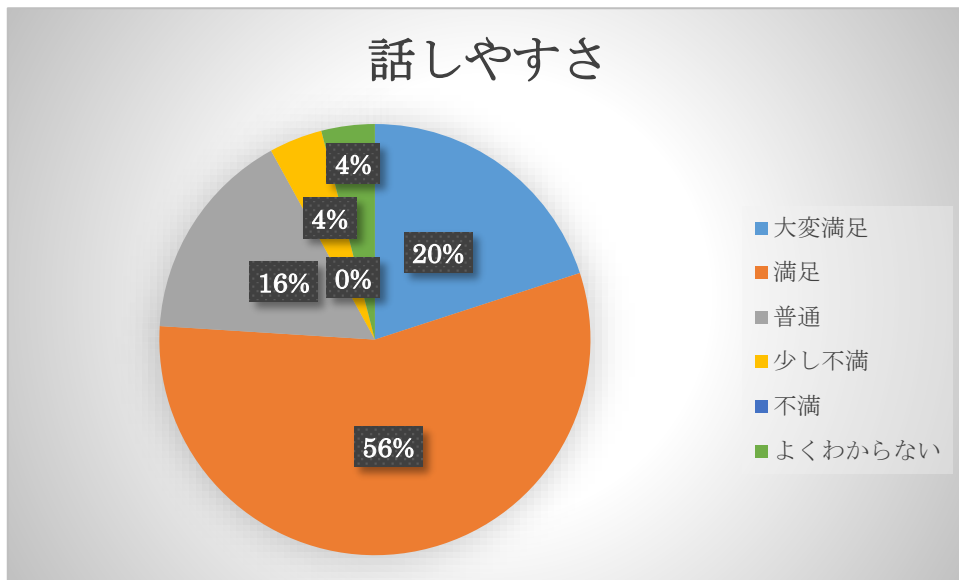
- ・電話をつないでもらうのに5分はかかるのは、いかがなものかと思う。
- ・相手の顔が見えないのでむづかしいですね。

評価：「電話をつないでもらうのに5分はかかるのは、いかがなものかと思う。」とのご意見もある。館内放送を止めている方針をご家族へ周知させると共に、電話対応維持の相手に対する丁寧な声かけが求められる。

7. 職員は、よく声をかけるなど話しやすい雰囲気ですか？（回答率：83％）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

5名 14名 4名 1名 0名 1名



お気づきの点をご記入下さい。

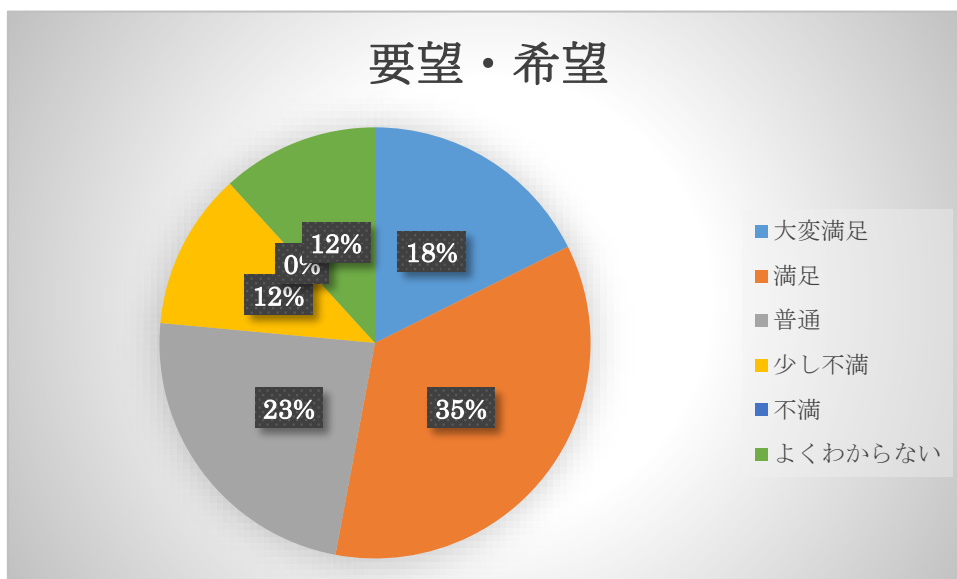
- ・すみません。入所者本人とそのような話ができていないのでわかりません。
- ・これから先、声かけなどあると思います。どこまでの範囲内か？

評価：大変満足、満足で 76%あるものの、「入所者本人とそのような話ができていないのでわかりません」との意見もある。利用者が家族に対して浦安荘の生活を報告できる機会をもうけることも必要である。

8. 職員は、ご利用者・ご家族の希望、要望について話を聞いてくれますか？

(回答率：57%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
 3名 6名 4名 2名 0名 2名



（お気づきの点をご記入下さい。
・30年度は、要望・面談なしです。）

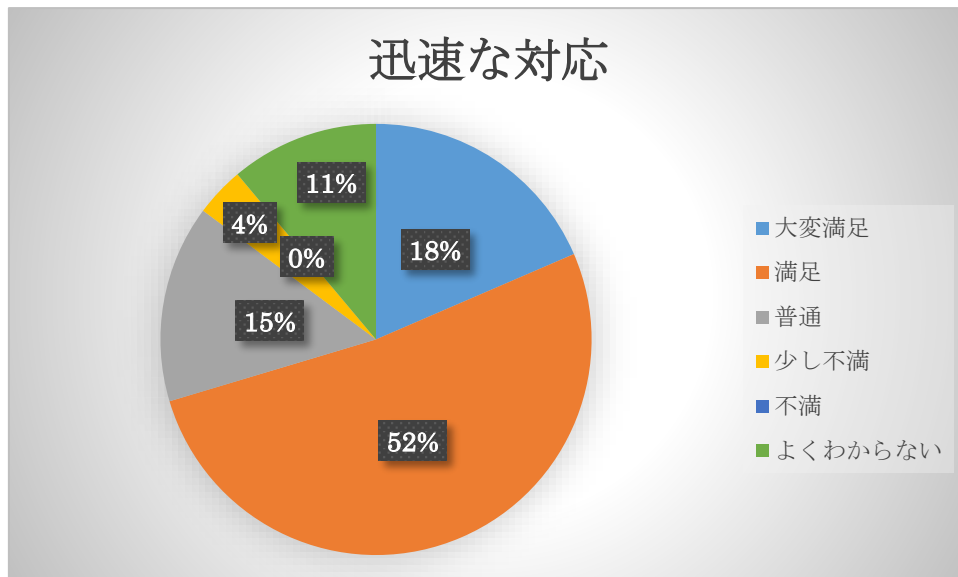
評価：ご家族側の視点では、大変満足、満足は53%と他の項目に比べ著しく低い。また、少し不満、よくわからないが24%にのぼる。法人理念～安心・笑顔・希望のある人生の応援～であるため、利用者の要望・希望の実現に向けて改めて力を注いでいく必要がある。

9. 職員は、ご利用者・ご家族の希望、要望について迅速に答应てくれますか？

(回答率：90%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

5名 14名 4名 1名 0名 3名



（お気づきの点をご記入下さい。）

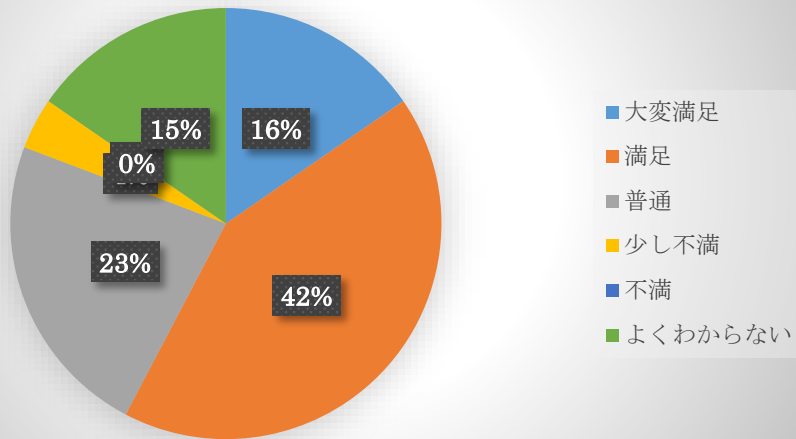
評価：大変満足、満足が70%と概ね迅速な対応が来ているのではないかと感じる。様々な問題に対して今後も迅速に対応をしていきたい。

10. 知りたいことをいつでも知ることができますか？ (回答率：87%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

4名 11名 6名 1名 0名 4名

情報の提供



お気づきの点をご記入下さい。

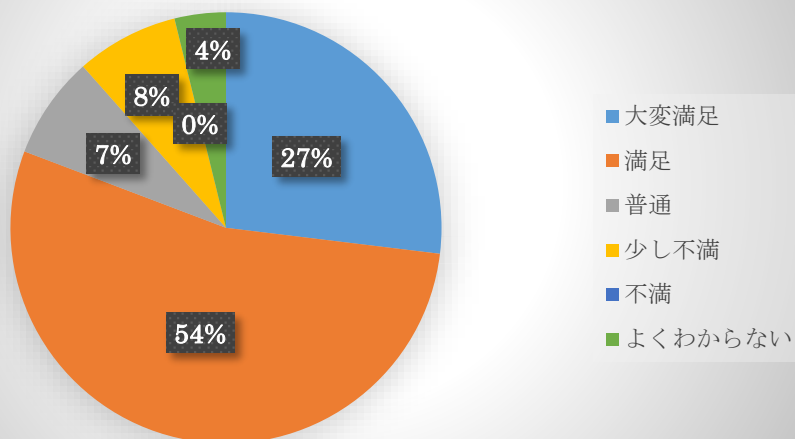
評価：よくわからないが他の項目に比べ 15%と高い。利用者への配慮、秘密保持は保ちつつ、出来る限りの情報を伝え、今後のご協力につなげていきたい。

1 1. ご利用者への援助、支援の方法は適切と思いますか？ (回答率：87%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

7名 14名 2名 2名 0名 1名

援助・支援方法



お気づきの点をご記入下さい。

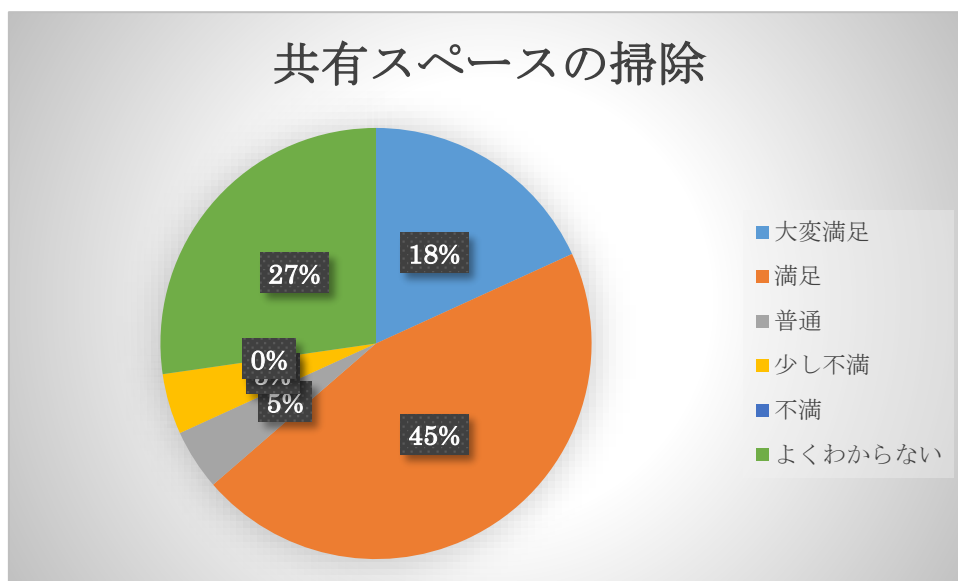
- ・忙しい折、病院、買物等とても申し訳なく思っております。
- ・以前、特に春になると実家や知人宅へ昼夜問わず電話をかけてとても迷惑でしたが、今はそういう事もなくなり安心してあります。ありがとうございます。
- ・ヘルパーさんが週2回介護して下さいますが、前は妹の様子を知らせてくれていました。「〇〇」に移り、何もわからなくなりました。浦安荘の職員であった頃がよいです。
- ・退所している。
- ・病院と連携していて良いと思います。

評価：大変満足、満足で81%と高い評価をいただいている。記入欄にあるが、浦安荘から地域への移行後のサービス利用に問題を感じておられる方がおり、サービスの引き継ぎをより丁寧に行う必要がある。

12. 居室や風呂、トイレなどの共有スペースの掃除は行き届いていますか？

(回答率：73%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
4名 10名 1名 1名 0名 6名



お気づきの点をご記入下さい。

- ・入所の折、本人の部屋には入室出来ないと聞いていますのでとても気になっていますが、分かりません。
- ・単身アパートに住んでいるので分かりません。
- ・退所している。
- ・全てお任せしており申し訳ありません。具体的には正直わかりませんが、問題ないと思っています。色々ありがとうございます。

評価：よく分からないが27%にのぼる。ご家族にも来荘し館内を見ていただく機会を設け評価していただくようにすべきである。また、この問いより無記名回答が増えているため回答率が下がっている。実際の利用者の生活を知らない方が多いと思われる。様々な工夫による情報公開が必要で

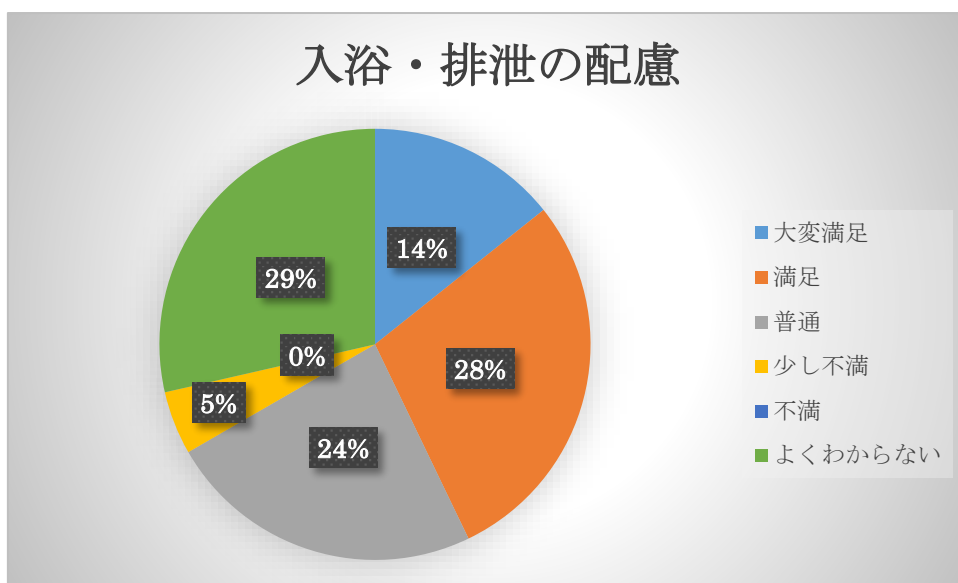
ある。

1 3. ご利用者は、入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか？

(回答率：70%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

3名 6名 5名 1名 0名 6名



お気づきの点をご記入下さい。

- ・ 単身アパートに住んでいるのでわかりません。
- ・ 退所している。
- ・ 全てお任せしており申し訳ありません。具体的には正直わかりませんが、問題ないと思っています。色々ありがとうございます。

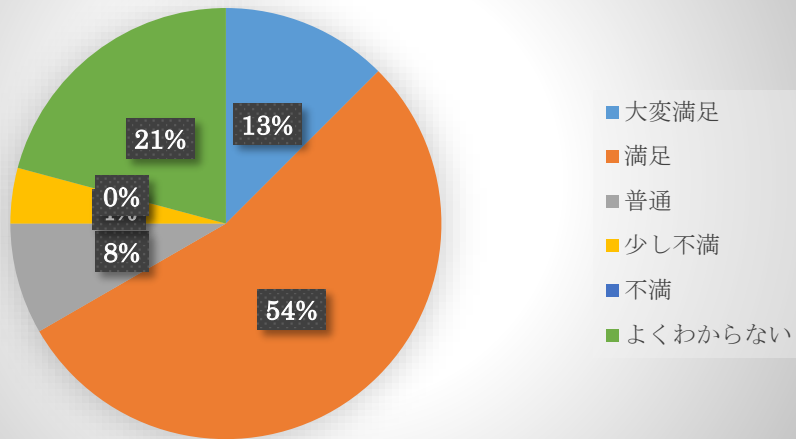
評価：回答率 70%、よくわからないが 29%となっている。利用者をご家族に対して生活状況を伝える環境を整え、また施設としてご家族に伝えていく場をより設けていく必要がある。

1 4. ご利用者の薬の管理や処置は適切に行っていますか？ (回答率：80%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

3名 13名 2名 1名 0名 5名

薬の管理・処置



お気づきの点をご記入下さい。

- ・退所している。
- ・全てお任せしており申し訳ありません。具体的には正直わかりませんが、問題ないと思っています。色々ありがとうございます。

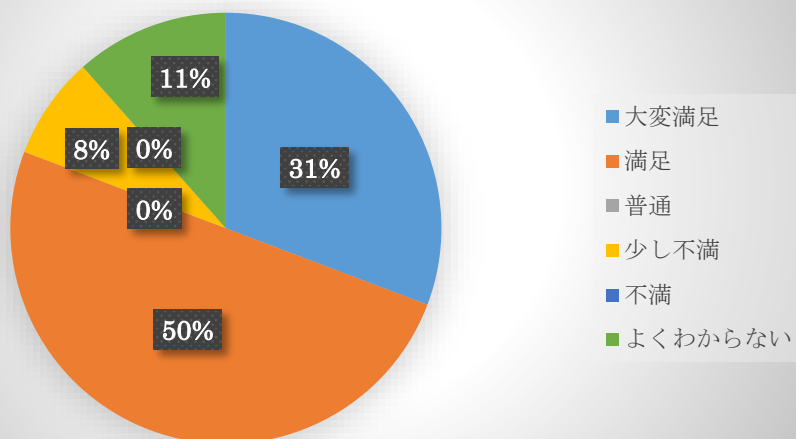
評価:よくわからないが21%にのぼる。支援の実態を多くのご家族が知らない状況である。また、大変満足、満足、普通が75%であるが、現在すすめている自己管理の取り組みも周知させていく必要がある。

15. ご利用者の健康管理について施設の対応は適切ですか？ (回答率：87%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

8名 13名 0名 2名 0名 3名

健康管理



お気づきの点をご記入下さい。

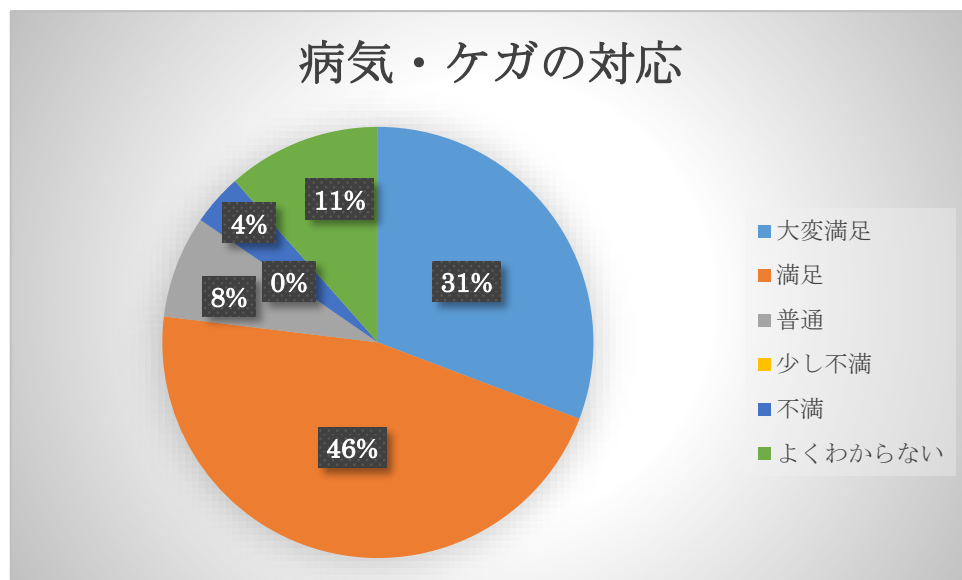
- ・ 労災に入院した時、1日でも入院の報告が欲しかった。本人は、家族に頼みにくいものだ。
- ・ セキが昨年よりずっと続いています。とても元気になっていましたが、先日胸のレントゲンを全員撮ってもらったと聞きましたので一安心しておりますが、結果は何事もなく治まってほしいと思っております。

評価：大変満足、満足で81%となっており、比較的良い対応を行っているものとする。ただ、記入欄にもあるように、「1日でも入院報告が欲しかった」とあり連絡対応の遅れが見られたのも事実である。ご家族への安心、協力のためにも迅速な対応が必要である。

16. ご利用者の病気やケガなどの緊急対応は適切ですか？（回答率：87%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

8名 12名 2名 0名 1名 3名



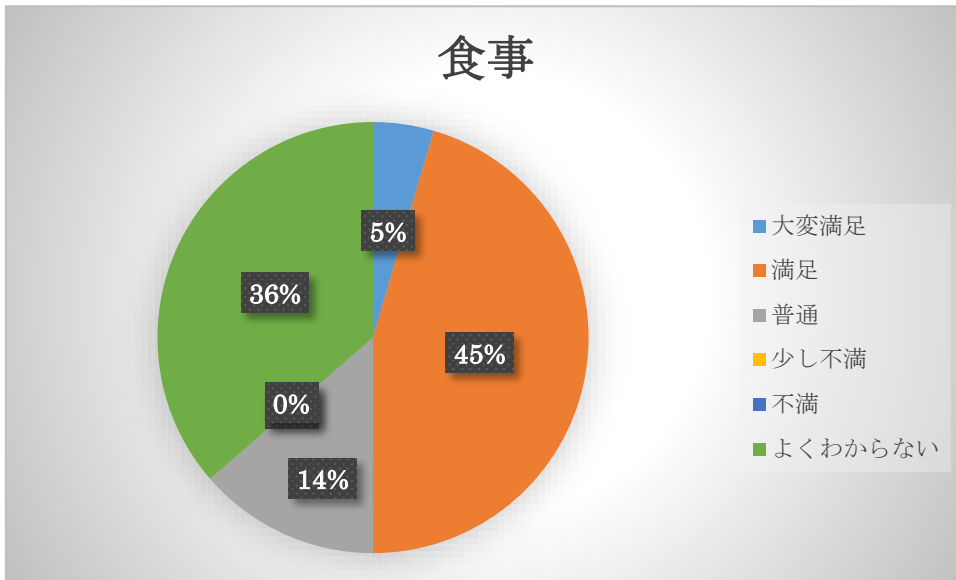
お気づきの点をご記入下さい。

評価：前項同様、病気・ケガ・緊急対応等の連絡を徹底させていきたい。

17. 食事はおいしいですか？（回答率：73%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

1名 10名 3名 0名 0名 8名

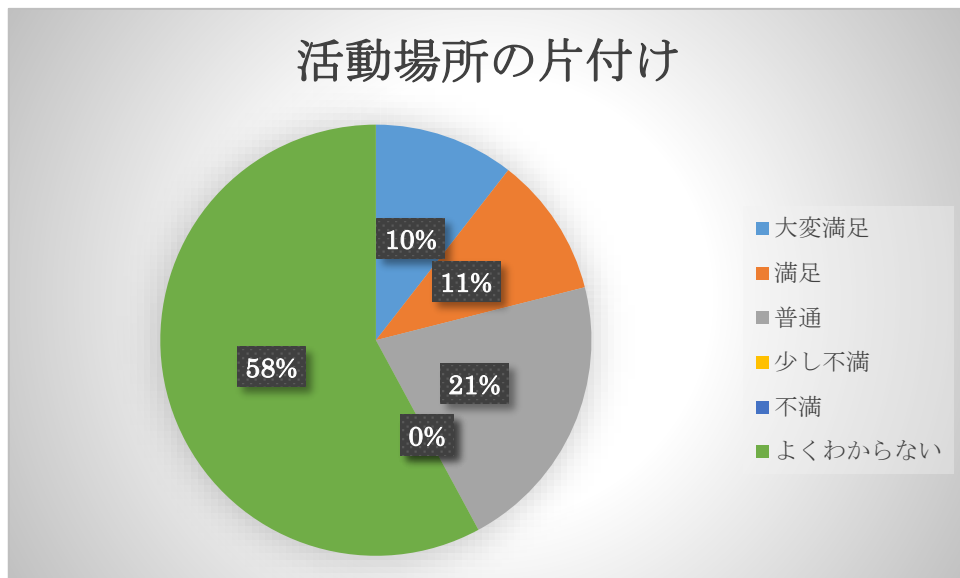


お気づきの点をご記入下さい。
 ・おいしかった。

評価：家族会や行事による食事の提供を行っていることもあり「おいしかった」との評価をいただいている。今後もこのような企画を継続的に行っていく必要がある。

18. 日中活動の場所はいつも片付いてきれいですか？（回答率：63%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
 2名 2名 4名 0名 0名 11名



お気づきの点をご記入下さい。
 ・現場のことはわかりません。
 ・退所している。
 ・何をしているか分からない。

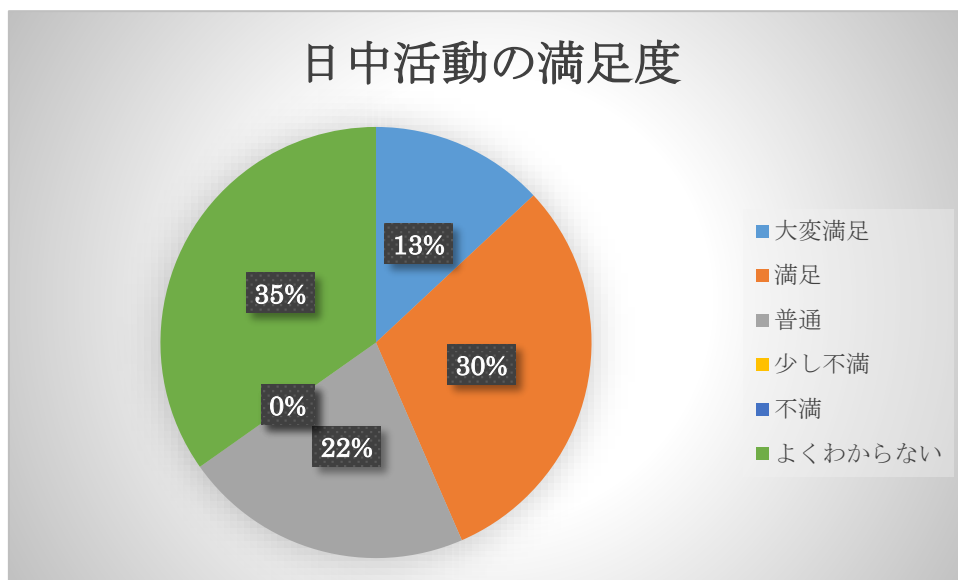
評価：回答率 63%、よくわからない 58%と日中場所の状況を知らないご家族が多いという現実が

みられる。

19. 作業などの日中活動に満足していますか？（回答率：77%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

3名 7名 5名 0名 0名 8名



お気づきの点をご記入下さい。

- ・現場のことはわかりません。
- ・たまに会う際、きげん良くしてますので、満足していると思います。
- ・何をしているか分からない。
- ・退所している。

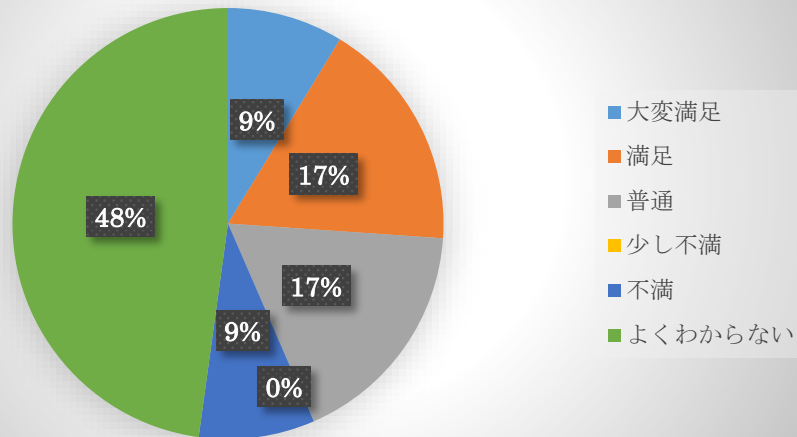
評価：よくわからないが35%と利用者の活動状況の情報提供が必要である。

20. 作業工賃には満足していますか？（回答率：77%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

2名 4名 4名 0名 2名 11名

作業工賃



お気づきの点をご記入下さい。

- ・ しんじられない額だと思う。施設にいれるからやっつけていける。
- ・ 現場のことはわかりません。
- ・ 作業しているかどうか分からない。
- ・ 退所している。

評価： よくわからないが半数近くにのぼる。また、工賃に満足している方も 26%である。ご家族等へ情報を伝えることはもとより、今後の作業・活動のあり方を考える必要がある。

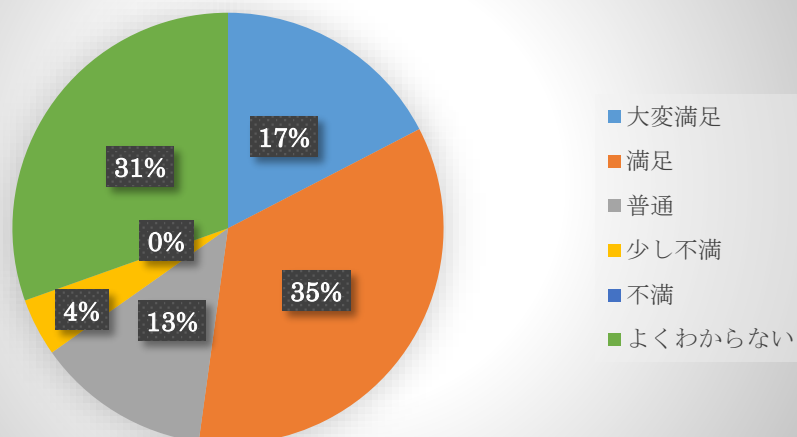
2 1. ご利用者が楽しみにしている行事、レクリエーションが行われていますか？

(回答率：77%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

4名 8名 3名 1名 0名 7名

レクリエーション



お気づきの点をご記入下さい。

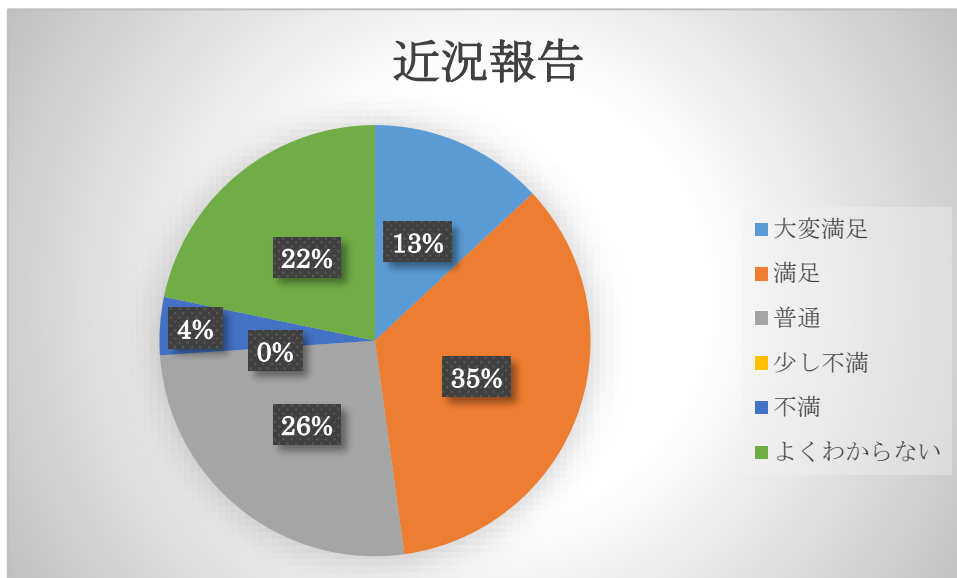
- ・なかなかしてくれません。
- ・現場のことはわかりません。
- ・旅行はとても喜んでおります。ありがたいです。
- ・退所している。

評価：よくわからないが31%であり、活動の情報提供の必要を感じる。

2.2. ご利用者の様子・ご家族の様子や行事など定期的に情報提供がありますか？

(回答率：77%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
3名 8名 6名 0名 1名 5名



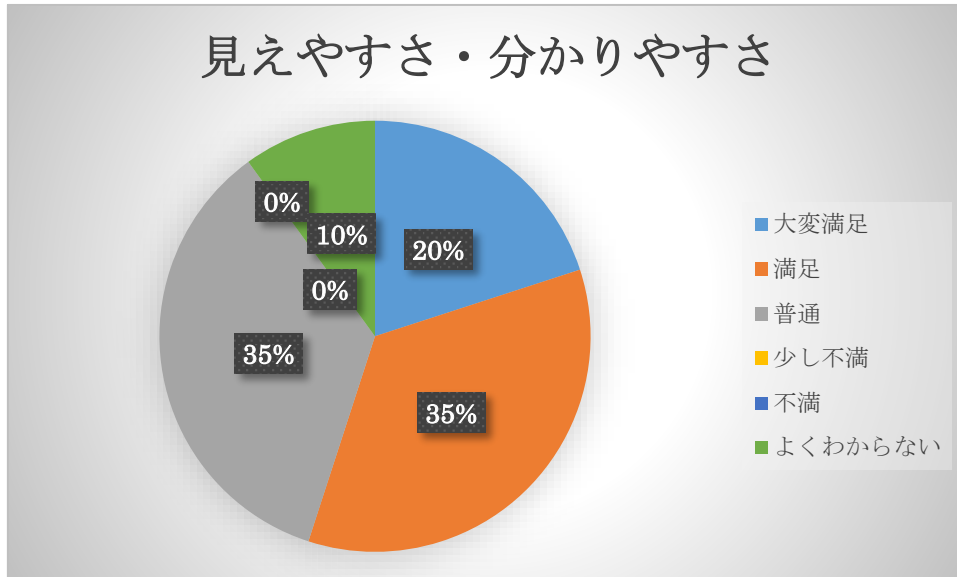
お気づきの点をご記入下さい。

- ・現場のことはわかりません。
- ・本人の様子、会った時にお互い話す位で、あまり分からない。
- ・家族会には欠席ばかりで申し訳ございません。近況報告を頂きまして大変有難うございました。一年に1回くらいはお願いしたいと思います。
- ・退所している。

評価：家族会案内に付随した近況報告を行っているためか、評価が高い。今までの項目にあるような行事や個々の活動を今後どのように発信していくかが課題に思われる。

23. お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか？（回答率：70%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
 4名 7名 7名 0名 0名 3名

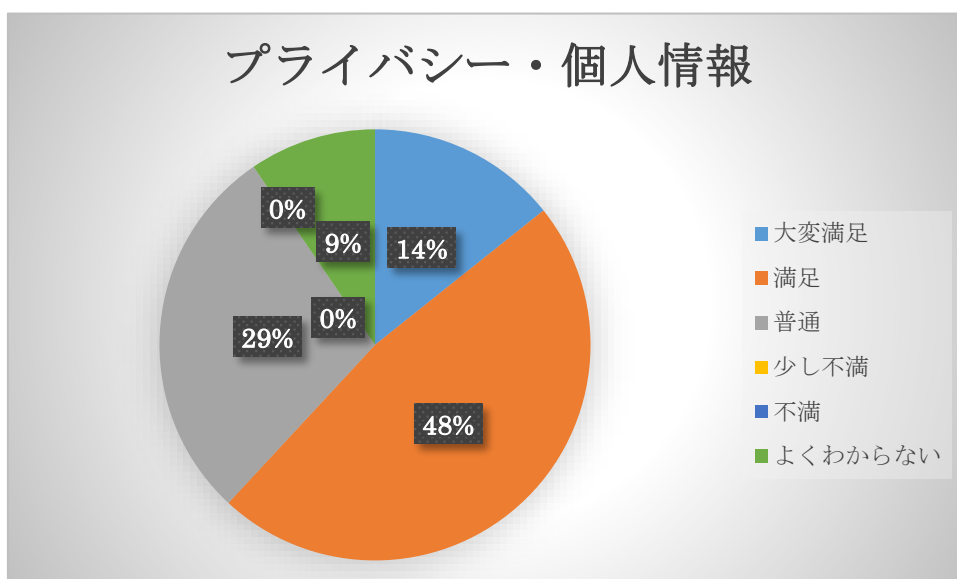


（お気づきの点をご記入下さい。
 ・現場のことはわかりません。
 ・退所している。）

評価：館内表示の工夫に取り組んでいる成果が表われている。

24. プライバシーや個人情報は守られていますか？（回答率：70%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない
 3名 10名 6名 0名 0名 2名



お気づきの点をご記入下さい。

[]

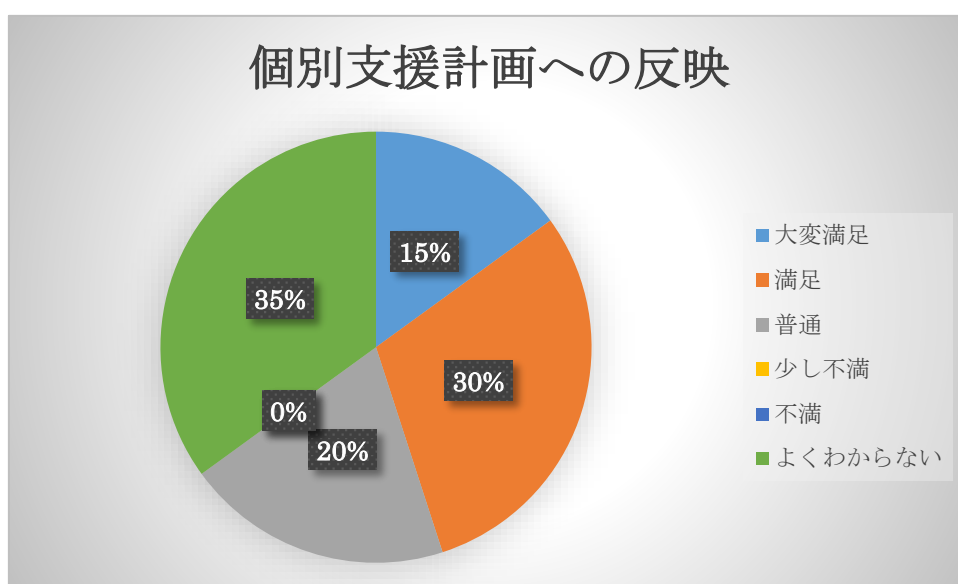
評価：権利擁護委員会の取り組みや第三者評価によるサービス向上の成果と考える。

25. 個別支援計画にはご利用者やご家族の意向や希望が反映されていますか？

(回答率：67%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

3名 6名 4名 0名 0名 7名



お気づきの点をご記入下さい。

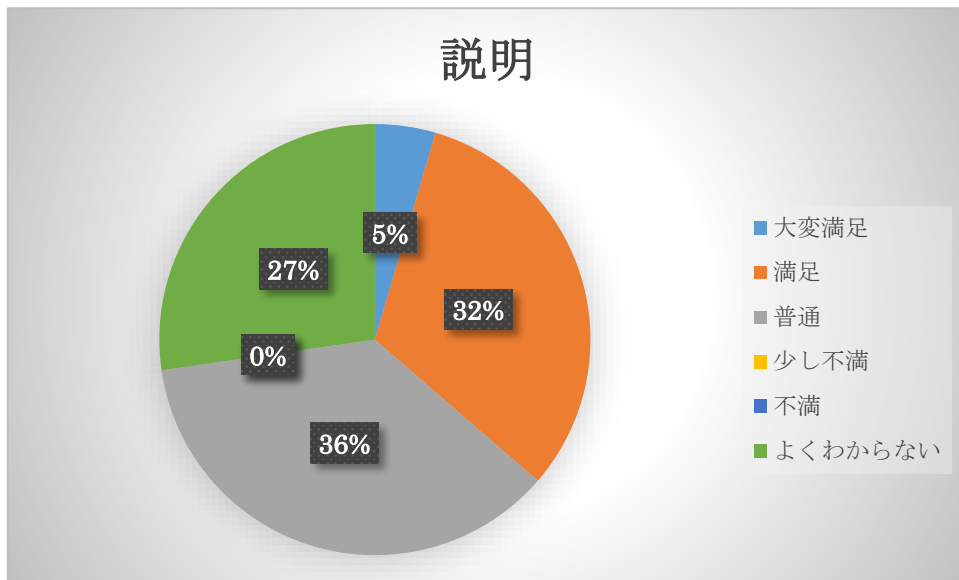
・すみません。よくわかりません。

評価：個別支援計画は、あくまでも利用者のものであるためご家族の意向が強く反映されてはならない。そのため、この結果は妥当なものとする。

26. 個別支援計画や施設の決まりごとの説明はわかりやすいですか？ (回答率:73%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

1名 7名 8名 0名 0名 6名



お気づきの点をご記入下さい。
・理解しています。

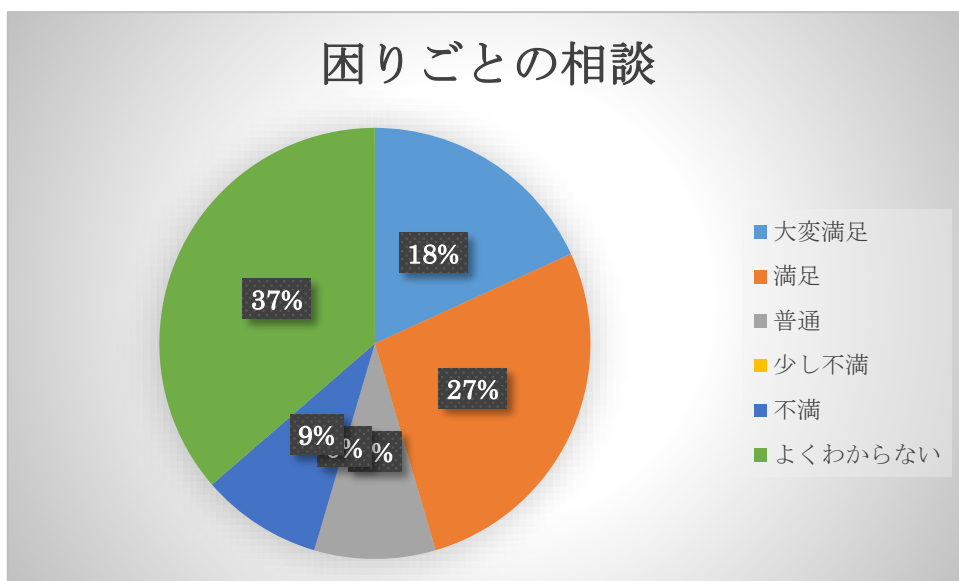
評価：大変満足、満足で37%である。個別支援計画等の説明理解には時間が必要であるが、今後も継続して行いたい。

27. 困りごとを職員以外（第三者委員等）に相談できることを知っていますか？

(回答率：70%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

2名 3名 1名 0名 1名 4名



お気づきの点をご記入下さい。
・すみません。よくわかりません。

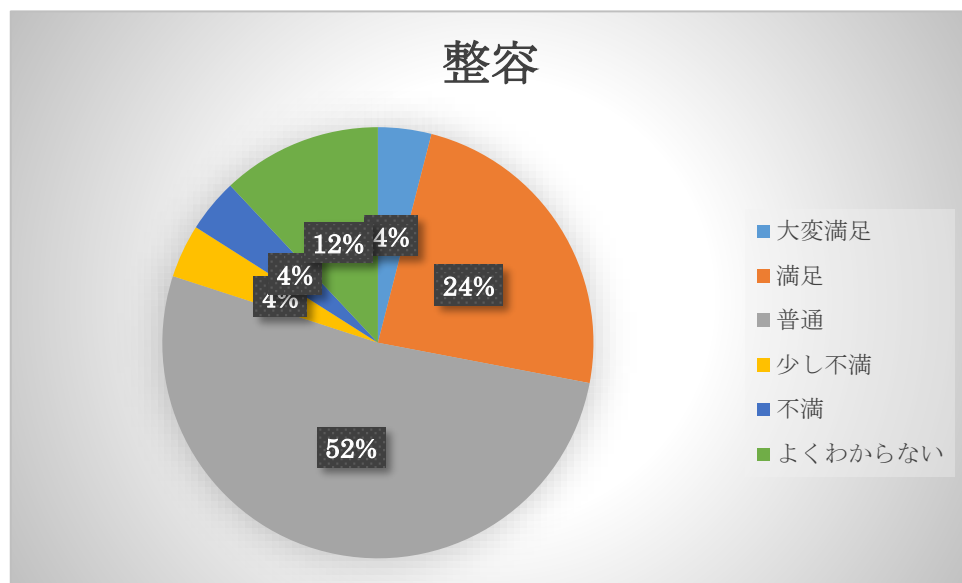
評価：第三者委員、県社協等の情報提供が必要である。

28. ご利用者の服装、頭髪、顔などの整容はきちんできていますか？

(回答率：83%)

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

1名 6名 13名 1名 1名 3名



お気づきの点をご記入下さい。

- ・寒いのに薄着だったり、暖かいのに冬物を着たりします。注意して下さいますようお願いいたします。
- ・自宅の時は、家族はコントロールできず、風呂は不定期で「あか」とれない時もありましたが、貴施設では、そんな事もなくいつもきれいで満足しています。
- ・時々ひげが伸びていたり、髪も長くなっていたり・・・決まった金額の中でのことなので仕方ないですネ。

評価：普通が52%と評価が難しい。満足以上が増えるように取り組みたい。

29. 浦安荘を利用することになって、自分で出来ることが増えたり、気持ちが明

るくなるなど、心身の状態が良い方向へ変わってきたと感じますか？

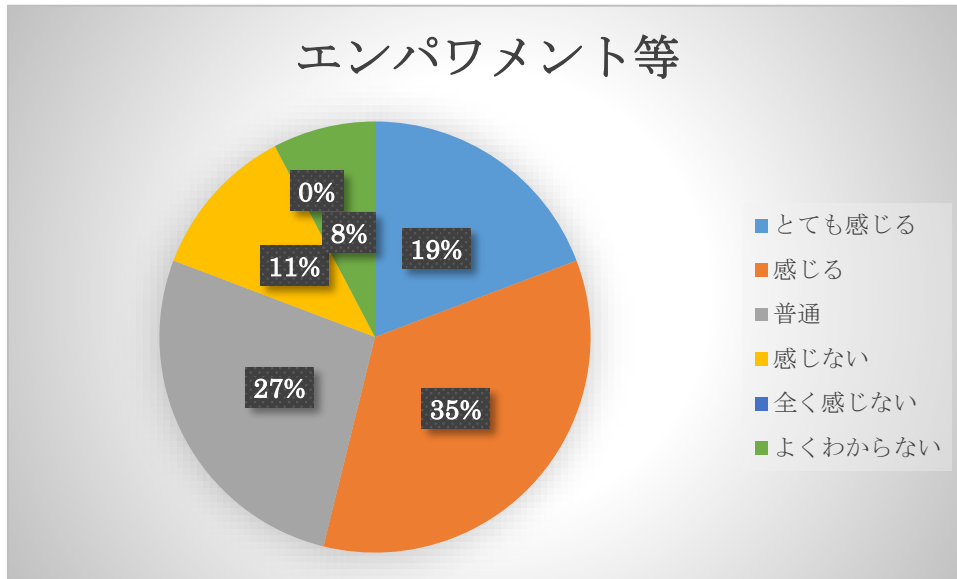
(回答率：87%)

とても感じる ・ 感じる ・ 普通 ・ 感じない ・ 全く感じない

5名 9名 7名 3名 0名

よくわからない

2名



お気づきの点をご記入下さい。

- ・現在は体調が悪いので、外にもでないので、早く元気になって欲しい！
- ・いろいろと大変お世話になり、相談も出来るし、ストレスも減り、気持的に楽になり、とてもありがたく思っております。
- ・ヘルパーが来て下さることで、明るくなりました。
- ・表情が柔らかくなり普通に会話できるようになった。数年入院もなくおちついているので職員の方々に感謝している。本人は、あちらの世界に行っているようで、話をしている時だけ帰ってきている様子にみえる。今の状態で維持できればいいのかなあと思っている。

評価： 感じないが 11%あり、浦安荘が目指す「希望ある人生の応援」への取り組みを続けていきたい。

30. 浦安荘を知人に紹介したいですか？（回答率：87%）

絶対したい ・ したい ・ どちらでもよい ・ したくない

3名

15名

3名

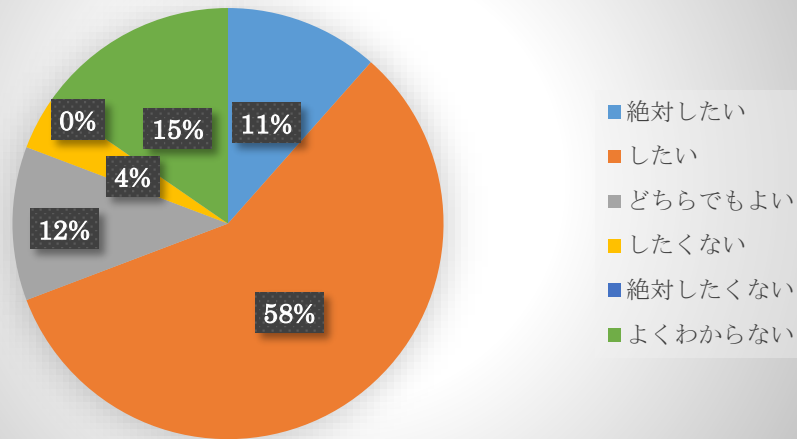
1名

絶対したくない ・ よくわからない

0名

4名

浦安荘を紹介



お気づきの点をご記入下さい。

・もし必要とする方がいれば、紹介しても良いと感じています。

評価：絶対したい、したいで約70%にのぼる。今後も丁寧な支援にを継続させたい。

3 1. 浦安荘を利用してよかったですか？（回答率：93%）

大変満足 ・ 満足 ・ 普通 ・ 少し不満 ・ 不満 ・ よくわからない

15名

11名

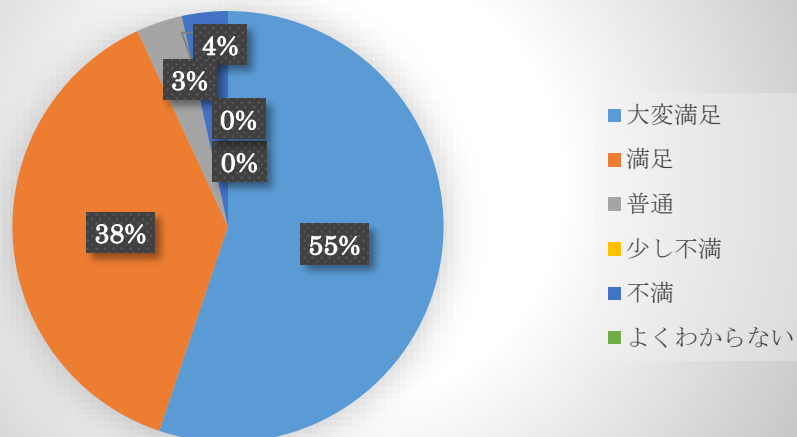
1名

0名

1名

0名

利用してよかった



お気づきの点をご記入下さい。

・浦安荘に入れてもらってほんとうにたすかります。

・友達の入退院の情報を知らせて欲しい。

・とてもありがたく感謝しております。

・いつもお世話になっています。ありがとうございます。岡山に住んでいた両親、兄弟もあいついでなくなり、職員のみな様ともお会いする機会もなく申し訳ありません。みな様の電話での連

絡ありがとうございます。これからもよろしく願い致します。

評価：今までご家族が抱え込まれていた支援に対する一助となっているのではないかとされる。今後も、出来る限りの情報を伝え、ご家族との連携を図っていきたい。

3 1. 浦安荘に要望したいことがありましたら、自由にお書き下さい。

- ・お世話になります。よろしく願いします。
- ・電話がたまにかかる程度ですので、記載することができませんでした。大変お世話になり、ありがとうございます。80才も越えており、何もできませんが、よろしく願い致します。
- ・よろしく願いします。
- ・子供がいつもお世話になっております。ありがとうございます。感謝しております。最後まで答えられなく申し訳なく思っています。
- ・何時も有りありがとうございます。私自身、後期高齢者になり、入退院をしながらまだどうにか働いています。面会に行かなければと思いつつも長距離の運転に不安もあり、なかなか行かれませんが、何かあれば連絡を下さると身勝手な思いで過ごして居ります。申し訳ございません。面会に行っても、面会室だけで他の所は見たことがないのでアンケートの答が「よくわからない」の所が多くて申し訳ございません。何かとお手数おかけしますが、よろしく願い致します。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。定期的に近況報告、連絡下さって安心しています。色々とこだわりが強く難しい所がありますが、今後とも宜しく願いします。