

弥生苑家族アンケート取りまとめシート

結果の特徴

【調査対象】

弥生苑の利用者 74 名のうち家族・保護者（後見人を含む）がいる全利用者 67 名の家族・保護者に、アンケートを実施した。

【調査方法】

事前にアンケート依頼文を弥生苑と評価機関の連名で家族に送付し、その 3～5 日後に本アンケートを弥生苑から郵送してもらった。アンケートは約 3 週間の回答期間（平成 19 年 2 月 8 日～3 月 5 日）を設け、直接評価機関に返送してもらった。

【回答があった利用者及び回答者の概要】

利用者総数／ 74 名

調査対象総数／ 67 家族・保護者（後見人を含む）

有効回答数／ 44 通

利用者総数に対する回答者割合（%）／ 59.5% 調査対象総数に対する回答者割合（%）／ 65.7%

【回答があった利用者の内訳】

性別	男性 13.6%	女性 65.9%	無回答 20.5%					
年齢	40～64 歳 2.3%	65～74 歳 4.5%	75～84 歳 31.8%	85～94 歳 40.9%	95 歳以上 13.6%	無回答 6.8%		
要介護度	要介護 1 6.8%	要介護 2 11.4%	要介護 3 11.4%	要介護 4 38.6%	要介護 5 25.0%	無回答 6.8%		
入所年度	H11 年度 以前 13.6%	H12 年度 11.4%	H13 年度 6.8%	H14 年度 4.5%	H15 年度 9.1%	H16 年度 13.6%	H17 年度 31.8%	無回答 9.1%
回答者の続柄	配偶者 13.6%	子ども 54.5%	兄弟姉妹 11.4%	甥・姪 4.5%	その他 11.4%	無回答 4.5%		

(%は小数第 1 位まで表示し、合計の小数第 1 位を四捨五入すると 100%になる。)

【利用者家族アンケート全体のコメント】

- 『総合の満足度』は、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせたプラスの回答が 93.2%になり、「不満」「どちらかといえば不満」などマイナスの回答はゼロであることから、回答者の概ねが満足していることがうかがえた。
- 「やさしさ、思いやり、ふれあい」を掲げた法人の理念については「よく知っている」「まあ知っている」を合わせても約半数程度に留まったが、「知っている人」が理念に共感できるかについては、「共感できる」「まあ共感できる」を合わせると 100%となった。
- また、それらの理念の実践に関わる職員対応についての 5 項目では、いずれも「満足」「どちらかといえば満足」を合わせたプラスの回答が 80%以上となり、中でも「プライバシーへの配慮」「一人ひとりの利用者の尊重」「職員の優しく丁寧な対応」ではプラスの回答が 88～90%となった他、「プライバシーへの配慮」や「職員の優しく丁寧な対応」「不満や要望を聞く体制や対応」では「不満」や「どちらかといえば不満」などマイナスの回答がゼロであったことから、満足度が高いことがうかがわれた。個別の記載でも「いつもやさしい」「職員の対応が親切」などの声が多く上がっていた。
- さらに「施設に関する情報の得やすさ」「個別指導計画の説明」「個別指導計画への意向・要望の反映」「ご本人の様子に関する情報提供について」など説明や意向の汲み取りに関する項目でもプラスの回答が 85%前後となり、満足度が高い項目となった。

○一方で、「リハビリや機能回復の取り組み」や「預かり金の管理・出納状況の説明」などの項目では「不満」「どちらかといえば不満」を合わせた回答が 13～18%となり、やや満足度の低い項目となった。個別の声の中にもリハビリや預かり金への要望等が見られた。

調査結果

■施設の基本理念や基本方針について

(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になる。)

施設の基本理念や基本方針の認知	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
(人)	3	20	7	10	1	3
(%)	6.8%	45.5%	15.9%	22.7%	2.3%	6.8%

理念や方針への共感	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
	14	9	0	0	0	0
	60.9%	39.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■施設のサービス内容について

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	12	26	2	0	1	3
	27.3%	59.1%	4.5%	0.0%	2.3%	6.8%
	その他・分からない					
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	16	19	3	0	0	6
	36.4%	43.2%	6.8%	0.0%	0.0%	13.6%

問3 ご本人へのサービス提供に関する計画(個別ケア計画)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	18	20	2	0	0	4
	40.9%	45.5%	4.5%	0.0%	0.0%	9.1%
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	16	21	2	0	0	5
	36.4%	47.7%	4.5%	0.0%	0.0%	11.4%

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
食事については (内容や介助の対応など総合的に)	20	15	2	0	3	4
	45.5%	34.1%	4.5%	0.0%	6.8%	9.1%
	その他: ・まだよく分からない ・胃ろうなので分からない ・おやつ時間は明る声かけをしてくれ良い感じがした					
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	17	20	1	0	1	5
	38.6%	45.5%	2.3%	0.0%	2.3%	11.4%
	その他: ・分からない ・週2回は入浴している(どちらかといえば満足に○)					
トイレやおむつの介助の対応には	17	19	1	0	3	4
	38.6%	43.2%	2.3%	0.0%	6.8%	9.1%
	その他: ・交換する場面であった事がないので分からない ・自立しているので分からない(2件)					

自由時間の活動については (ご本人の希望に添った活動など)	12	14	2	0	5	11
	27.3%	31.8%	4.5%	0.0%	11.4%	25.0%
その他:・本人はもう分からない(3件) ・本人は希望も理解できないが良くしてもらっていると思う						
預かり金の管理方法や出納状況の説明については	18	15	5	1	0	5
	40.9%	34.1%	11.4%	2.3%	0.0%	11.4%
その他:・出納状況の閲覧が可能かどうかは不明。残高報告はあり ・年に何回か文書で残金状況を送ってくる(どちらかといえば満足に○)						
リハビリや機能回復のための取組みについては	6	12	6	2	6	12
	13.6%	27.3%	13.6%	4.5%	13.6%	27.3%
その他:・リハビリはしていない(3件) ・よく分からない ・寝たきりなので分かりません						
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は	11	13	1	1	4	14
	25.0%	29.5%	2.3%	2.3%	9.1%	31.8%
その他:・なし ・必要がないので分からない(1件) ・病院に入院するとじょくそうができますが直してくれる(満足に○)						
ご本人の体調への日常的な配慮については	16	20	3	0	0	5
	36.4%	45.5%	6.8%	0.0%	0.0%	11.4%
ご本人が病気や怪我などの時の対応については	21	14	1	0	1	7
	47.7%	31.8%	2.3%	0.0%	2.3%	15.9%
その他:・すぐ対応して病院に通院させてくれます(満足に○)						

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は (清潔さ、適切な温度や明るさなど)	18	19	2	0	1	4
	40.9%	43.2%	4.5%	0.0%	2.3%	9.1%
その他:・ベッドの下の掃除が行き届いていない ・ベットサイドの清掃が行き届いていない(どちらかといえば不満に○)						
施設の構造や設備の安全性については	16	21	2	0	0	5
	36.4%	47.7%	4.5%	0.0%	0.0%	11.4%
その他:・段差解消(どちらかといえば満足に○)						

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は	25	13	2	0	0	4
	56.8%	29.5%	4.5%	0.0%	0.0%	9.1%
その他:・日頃の様子をワーカーさんが教えてくれる。						
施設行事などの開催日や時間帯への配慮については	13	14	3	0	2	12
	29.5%	31.8%	6.8%	0.0%	4.5%	27.3%

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は	17	22	0	0	0	5
	38.6%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.4%
一人ひとりの利用者の尊重については	19	20	1	0	0	4
	43.2%	45.5%	2.3%	0.0%	0.0%	9.1%

職員の対応については (優しく丁寧な対応など)	25	15	0	0	0	4
	56.8%	34.1%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%
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)	17	20	1	1	0	5
	38.6%	45.5%	2.3%	2.3%	0.0%	11.4%
不満や要望を聞く体制と対応については (気軽に言うことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)	18	18	0	0	1	7
	40.9%	40.9%	0.0%	0.0%	2.3%	15.9%
その他:・不明						

問8 施設の総合的評価

	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	20	21	0	0	3
	45.5%	47.7%	0.0%	0.0%	6.8%
	20.454545	21.477273	0	0	3.0681818