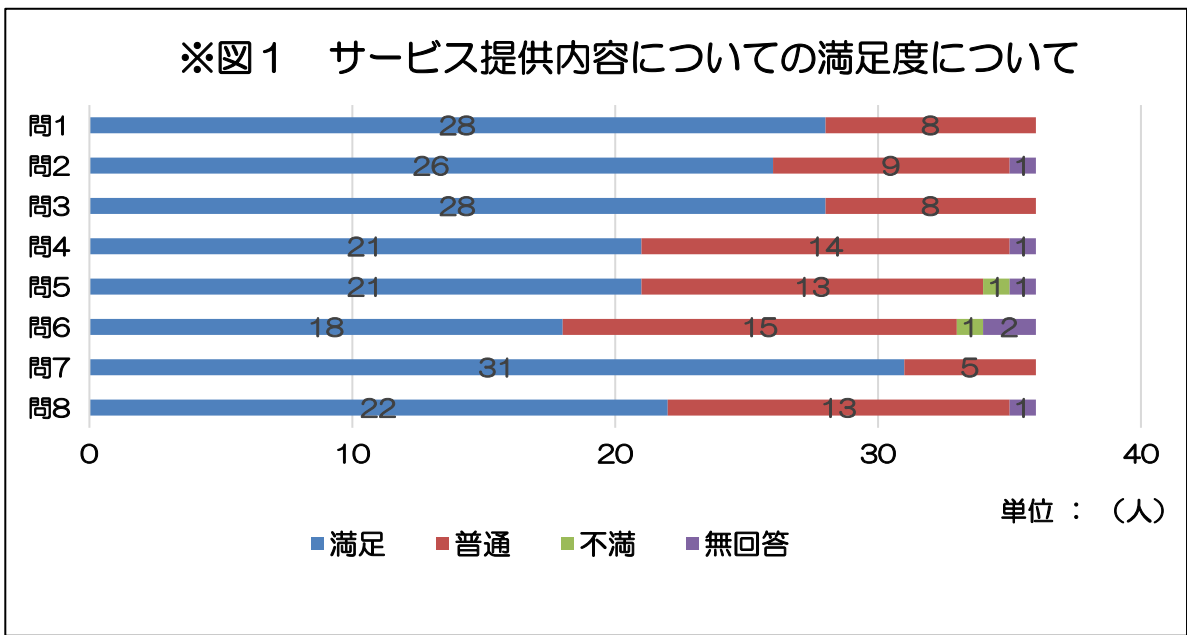


# 慈啓会養護老人ホームアンケート2020 調査報告

調査期間 : 令和2年9月8日～令和2年9月30日  
 調査対象者 : ご入居者様の身元引受人様  
 回収率 : 配布 74枚 / 回収 36枚 = 48.6%

◎サービス提供内容についての満足度について（※図1参照）

- 問1 気兼ねなく職員に話しかけることができますか
- 問2 相談ごとなど、親身になって話を聞いてもらっていますか
- 問3 職員の言葉遣いは適切ですか
- 問4 健康状態への配慮は適切に行われていますか
- 問5 希望や個性に配慮されていますか
- 問6 施設内は快適な生活を送れる環境ですか
- 問7 感染症予防など衛生面には配慮されていますか
- 問8 季節に配慮した食事が提供されていますか



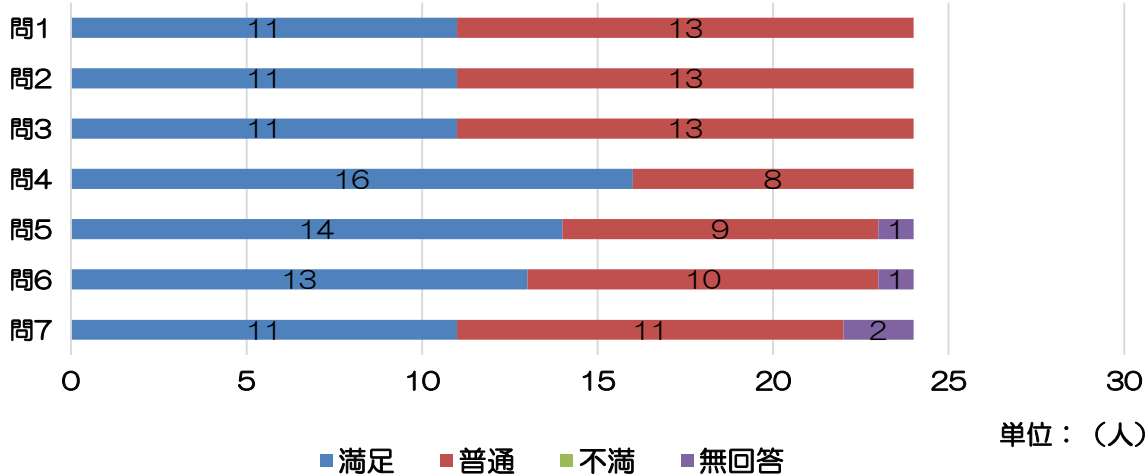
◎介護保険サービス利用の満足度について（※図2参照）

- 問1 特定契約の際は、担当者からサービスを利用する必要性や有効性、料金について説明されましたか、説明はわかり易かったですか
- 問2 契約の際は、契約書及び重要事項説明書の説明がありましたか
- 問3 介護保険サービスの利用について、サービス内容の定期的な報告はありますか
- 問4 施設サービス計画作成の際は、ご本人やご家族様のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか
- 問5 ご入居者様やご家族様から相談する機会や意見を言う機会を定期的又は随時対応するなどの配慮があると感じますか

問6 ご入居者様の自立を促すように支援されていますか、又抑制や拘束と  
思う事はありませんか

問7 ご入居者様、ご家族様からの苦情を受け付ける窓口についての説明が  
ありましたか

※図2 介護保険サービス利用の満足度について



◎今回のアンケート調査を通して

このたびはアンケート調査にご協力いただきありがとうございました。コロナ禍の影響もあり、面会、外出も制限しているため、施設内、居室内の状況もわからず、設問に回答出来ないとのこと意見もいただきましたが、ご入居者様に対する職員の対応や言葉遣いについては、身元引受人様からも満足しているとの回答を多く頂きました。また、介護保険サービスをご利用中の方からも、サービス利用内容の定期的な報告や、ニーズ、生活環境等の確認において、概ね満足しているという結果となっています。ですが、ご入居者様の健康状態やご要望等に合わせた個別対応、施設内、居室内の環境整備という点において、満足度は下がる結果となりました。

また、今回のアンケート調査で身元引受人様から頂いたご意見で多かったものは、新型コロナウイルスの感染予防対策についてでした。11月に入り、感染者数も依然増加傾向であるため、施設としましては今後も面会、外出の制限は継続させていただきます。ご入居者様、身元引受人様には大変ご不便をおかけしますが、今回のアンケート調査で頂いたご意見を参考に、感染症対策も継続した中で、よりご満足頂けるよう努めて参ります。今後とも何卒よろしくお願いたします。