

第三者評価（介護老人福祉施設）

目 的 第三者評価として利用者および家族の意見を把握し、サービスの質の向上に繋げる

実施期間 令和 7 年 1 月 10 日～令和 7 年 2 月 28 日

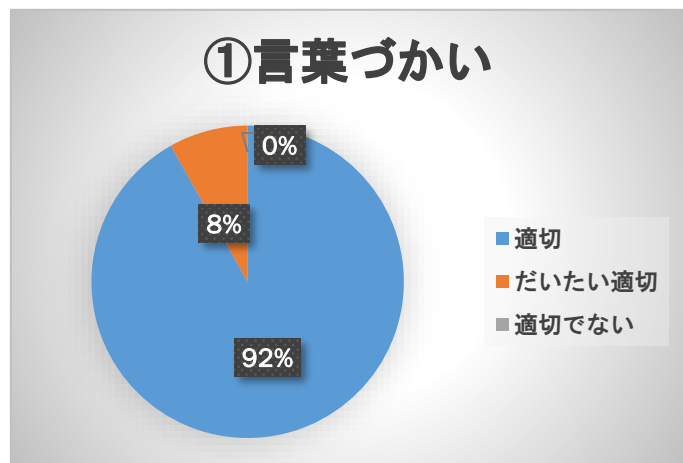
方 法 面会時等アンケート用紙を手渡し、後日回収する

内 容 言葉づかい、情報提供、専門性等

対 象 者 特養入所者および家族 61 名

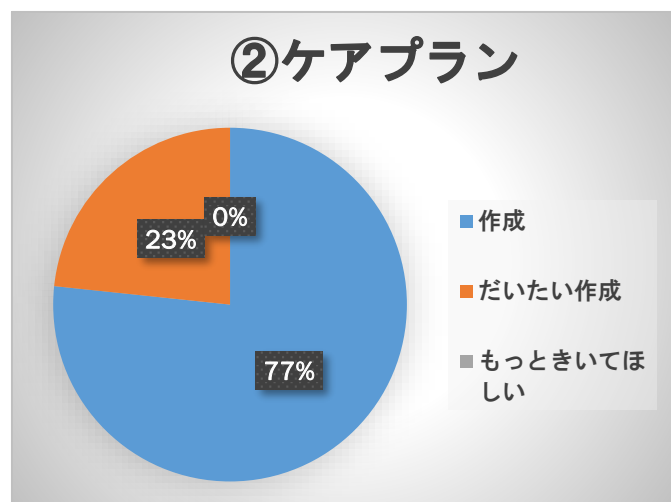
アンケート集計（特養）

適切	56
だいたい適切	5
適切でない	0

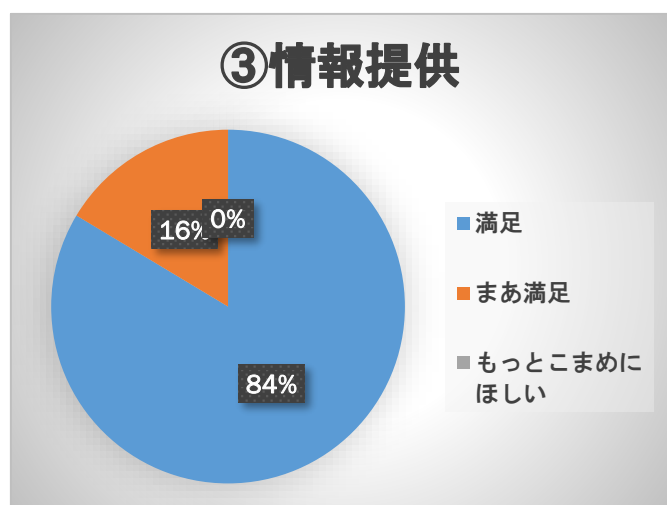


作成	46
だいたい作成	14
もっと聞いてほしい	0

未記入→1

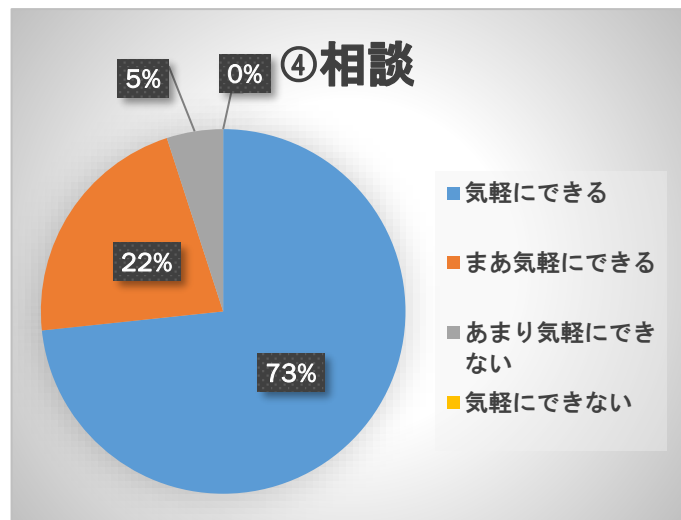


満足	51
まあ満足	10
もっとこまめに欲しい	0

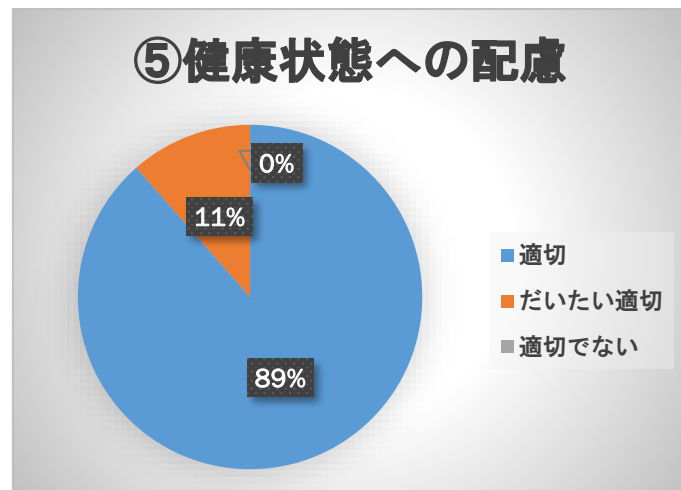


気軽に相談	44
まあ気軽に相談	13
あまり気軽にできない	3
気軽にできない	0

未記入→1

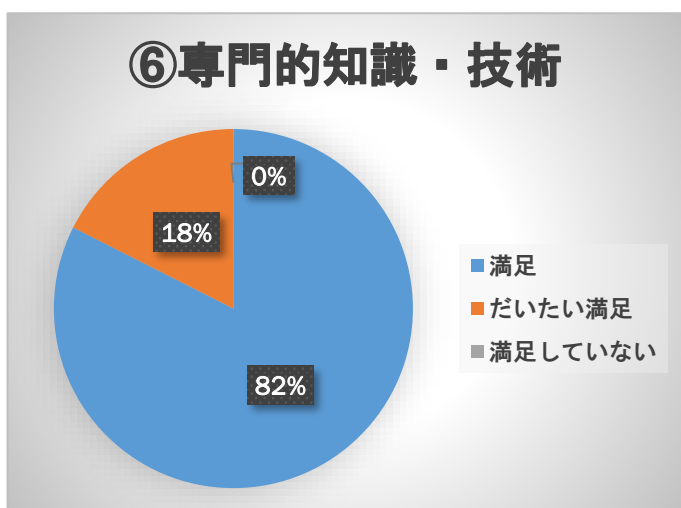


適切	54
だいたい適切	7
適切でない	0



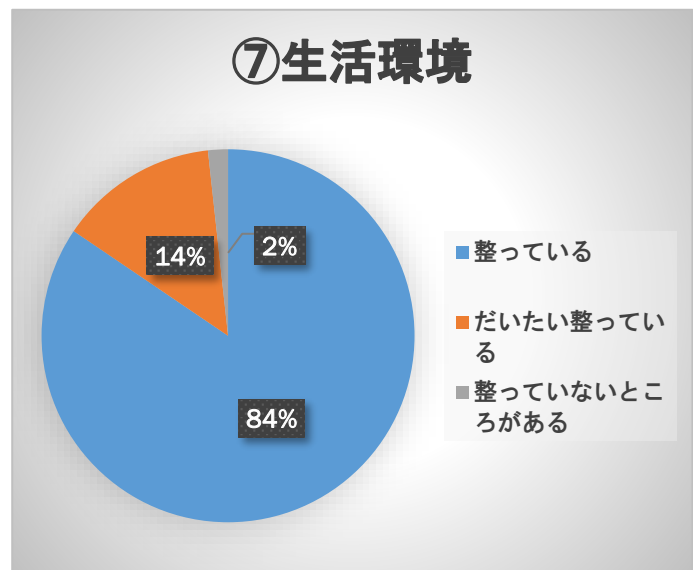
満足	47
だいたい満足	10
満足していない	0

未記入→4



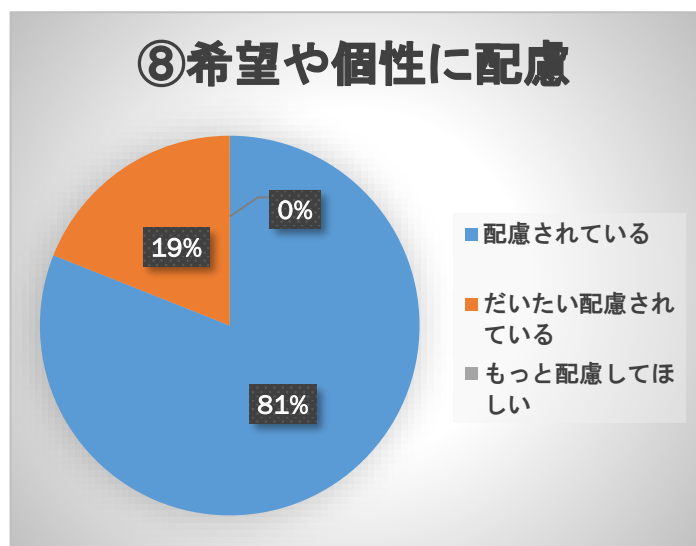
環境が整っている	49
だいたい整っている	8
整っていないところがある	1

未記入→3



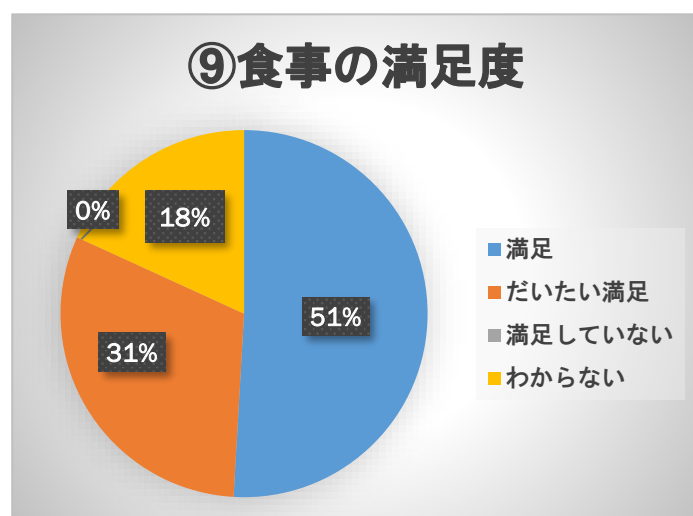
配慮されている	47
だいたい配慮されている	11
もっと配慮してほしい	0

未記入→3



満足	28
だいたい満足	17
満足していない	0
わからない	10

未記入→6



Free answer

① 「職員の言葉づかいや態度は適切か」

- ・ とても親切に対応している。
- ・ 面会時よく声掛けしてくれる。いすなど出してくれる。
- ・ こまめに状況を連絡・説明してくれる。

② 「ケアプランに、意向の反映が適切に行われているか」

- ・ 十分に穏やかに過ごさせてもらえている。

③ 「利用者様の普段の様子に関し、施設からの情報提供の頻度・内容は満足か」

- ・ 何かあれば都度連絡があり、対応してもらえている。とても安心できている。
- ・ なにもきかなくても、詳しく色々と教えてくれる。
- ・ 面会時、都度様子を聞けて満足。
- ・

④ 「要望・意見を職員に気軽に相談できるか」

- ・ 担当者が親切で、相談しやすい。
- ・ 外泊時等、何が必要かなど、準備面で親切に教えてくれた。

⑤ 「緊急時の対応や、健康状態の説明、投薬管理など、健康状態への配慮は適切か」

- ・ 詳しく教えてくれてありがたい。
- ・ 必要時に必ず連絡があり、状況がわかるので安心。
- ・ 今後もこの体制を維持してほしい。
- ・ 早い対応をしてもらい、感謝している。
- ・ 細かいことにも配慮してもらえる。

⑥ 「介護・看護職員の知識・技術に満足しているか」

- ・ よくしてもらい、感謝している。
- ・ 専門的な技術がなにかわからない。
- ・ 知識・技術など、素晴らしいと感じる。

⑦ 「居室環境は快適に生活が送れる環境か」

- ・ 季節ごとに部屋が装飾されているので、季節を感じることができる。
- ・ 一度、食べたものがフロアにこぼれているのが散見できた。
- ・ 静かな環境で落ち着いている。

- ・とても快適な環境と感じる。

⑧ 「理美容や衣類など、希望や個性の配慮がなされているか」

- ・面会時、いつもひげが剃られており、配慮を感じる。
- ・不必要に電気が消されていると感じる。

⑨ 「食事内容および雰囲気は、満足出来る内容か」

- ・おやつの時間に饅頭やチョコレートなど、割と豪華なものが出ており本人からも喜んでいる旨で聞いている。
- ・見ていないので返事できない。
- ・大体満足しているが、本人的には口に合わない食事もみられる。
- ・献立表がとてもよい。
- ・副食が冷たすぎる。

⑩ 「毎月実施の行事や、行事食について意見はあるか」

- ・行事は楽しいと思う。行事食も良いと思う。
- ・食事はとても豪華だと思う。
- ・季節に合わせた行事をしてくれてありがたい。
- ・皆で歌を唄うなど、それなりに楽しんでいると本人に聞いた。
- ・丁寧に行っていると感じる。お寿司が美味しかったと聞いた。
- ・いろいろ企画してもらい感謝している。続けて欲しい。
- ・細かく高齢者の嗜好を考えていると感じる。
- ・毎月の行事を把握できない。
- ・行事の回数を増やしてほしい。
- ・盛り付けがきれい。
- ・行事の様子を写真でもらう。参加してみたいと思う。
- ・季節感があって素敵。特別感が味わえる。
- ・行事食を美味しく食べてるとのこと。
- ・おもちなど、のどに詰まる食材は工夫して欲しい。
- ・毎回楽しみにしている。なかなか面会に来られない孫が必ずみている。

⑪ 「広報誌の意見」

- ・その時々の様子がよくわかり、皆がとても楽しそうにしているのが良い。
- ・いろいろと工夫をしている様子でありがたい。
- ・十分である。
- ・写真がたくさんでよいと思う。

- ・写真をプリントしてよくもらうが、ファイルでもらえるとありがたい。
- ・ページ数が少ないと感じる。
- ・その月ごとに必要と思われる情報が含まれていて、必ず一読している。
- ・いつも写真を楽しみにしている。
- ・普段の生活がみられて安心。
- ・様子を見ると、配慮を感じる。
- ・利用者・職員の、色々な表情が見え、興味深い。
- ・明るい紙面で読みたくなる広報誌。
- ・いろいろな情報を載せてくれている。
- ・費用がかかるのに大変だなと感じる。

⑫ 『その他意見』

- ・寂しがりやのため、声掛けをしっかりして欲しい。
- ・面会時に笑顔で本人迎えてくれて、安心している。
- ・散髪は毎月してほしい。
- ・部屋もベッドもいつもきれいで不満はない。
- ・本人から、話し相手が欲しいと聞いた。
- ・全員が計画的にリハビリが出来る仕組みを作って欲しい。
- ・介護していた時のストレスがなくなり、本人の穏やかな様子や感謝の言葉などもあり、うれしく思う。また会いに来たいという気持ちにさせてくれる。
- ・もう少しボリュームを増やしてほしい。
- ・いつでも職員が笑顔で挨拶してくれる。心が和む。
- ・入居して以降、職員の温かい対応に、感謝の気持ちでいっぱいである。
- ・優しい対応に満足している。
- ・面会時、居心地がいいのが伝わる。
- ・日曜日等の職員配置が少なすぎると感じる。