

# 令和2年度 ご家族満足度調査 結果

調査期間 : 令和2年10月16日～11月15日  
対象家族:46 回答数:38(内訳:男17・女21)

## 1 職員は笑顔で接してくれますか？

満足 16 (男9・女7) 普通 15 (男8・女7) 不満 0 (男0・女0)  
わからない 7 (男0・女7) 未記入 0 (男0・女0)

満足	16	(42%)	【意見等】 ・いつも気持ちよく接していただいています。 ・人による。
普通	15	(39%)	
不満	0	(0%)	
わからない	7	(18%)	
未記入	0	(0%)	

## 2 職員の言葉使いは丁寧ですか？

満足 18 (男11・女7) 普通 15 (男6・女9) 不満 0 (男0・女0)  
わからない 5 (男0・女5) 未記入 0 (男0・女0)

満足	18	(47%)	【意見等】 ・いつも気持ちよく接していただいています。
普通	15	(39%)	
不満	0	(0%)	
わからない	5	(13%)	
未記入	0	(0%)	

## ● 入浴について

### 3 お風呂の回数に満足していますか？

満足 21 (男10・女11) 普通 12 (男6・女6) 不満 0 (男0・女0)  
わからない 1 (男0・女1) 未記入 4 (男1・女3)

満足	21	(55%)	【意見等】 ・いいと思います。 ・充分です。
普通	12	(32%)	
不満	0	(0%)	
わからない	1	(3%)	
未記入	4	(11%)	

## ● トイレ・排泄について

### 4 トイレの臭いは気になりますか？

気にならない 12 (男7・女5) 普通 9 (男4・女5) 臭う 7 (男4・女3)  
わからない 9 (男1・女8) 未記入 1 (男1・女0)

気にならない	12	(32%)	【意見等】 ・少々臭いがある時がある。 ・嫌な臭いは嫌ですから。
普通	9	(24%)	
臭う	7	(18%)	
わからない	9	(24%)	
未記入	1	(3%)	

● 楽しみについて

5 今年度は新型コロナウイルスで行事が実施できなかったり、縮小して実施していますが、例年の当園の行事の回数や内容に満足していますか？

清潔 13 (男6・女7) 普通 13 (男3・女10) 不潔 1 (男1・女0)  
わからない 8 (男5・女3) 未記入 3 (男2・女1)

清潔	13	(34%)	【意見等】 ・本人がうまく答えられない。 ・すみません。参加できなくて、正直わかりません。 ・充分です。
普通	13	(34%)	
不潔	1	(3%)	
わからない	8	(21%)	
未記入	3	(8%)	

6 行事についての情報提供や支援に満足されていますか？

満足 9 (男4・女5) 普通 18 (男7・女11) 不満 0 (男0・女0)  
わからない 8 (男4・女4) 未記入 3 (男2・女1)

満足	9	(24%)	【意見等】 ・すみません。参加できなくて、正直わかりません。 ・充分です。
普通	18	(47%)	
不満	0	(0%)	
わからない	8	(21%)	
未記入	3	(8%)	

7 今年度は新型コロナウイルスのため、面会日を設けていませんが、現在個室での面会やリモートを使用しても面会を実施していますが、満足していますか？

満足 8 (男2・女6) 普通 14 (男7・女7) 不満 1 (男1・女0)  
わからない 12 (男5・女7) 未記入 3 (男2・女1)

満足	8	(21%)	【意見等】 ・利用できないので分かりませんが、できる人にはありがたいのでは？ ・平日に面会に行くこともオンラインにすることも難しい。 ・コロナのためですね。 ・リモート面会が出来なくて申し訳ありません。
普通	14	(37%)	
不満	1	(3%)	
わからない	12	(32%)	
未記入	3	(8%)	

8 今年度は新型コロナウイルスのために、家族が参加しての夏祭りや幸光祭は実施していませんが、家族が参加して夏祭りや幸光祭を実施する場合、土曜日又は、日曜日のどちらがよいですか？

土曜日 6 (男4・女2) 日曜日 11 (男5・女6) 平日がいい 1 (男0・女1)  
いつでもいい 17 (男5・女12) 未記入 3 (男2・女1)

土曜日がよい	6	(16%)	【意見等】 ・仕事の都合により(日曜日がいい) ・参加できないので、言える立場ではないかと。 ・土日であればご都合に合わせます。
日曜日がいい	11	(29%)	
平日がいい	1	(3%)	
いつでもいい	17	(45%)	
未記入	3	(8%)	

● 健康について

9 日ごろ、職員は利用者様の健康状態を気にかけてくれますか？

満足 12 (男4・女8) 普通 12 (男6・女6) 不満 0 (男0・女0)  
 わからない 11 (男5・女6) 未記入 3 (男2・女1)

満足	12	(32%)	【意見等】 ・努力していただいていると思いますが、爪が伸びていることが時折ある。 (内容が少し違うかもしれませんが…) ・うれしいです。 ・食事や体重をチェックしていただいております。
普通	12	(32%)	
不満	0	(0%)	
わからない	11	(29%)	
未記入	3	(8%)	

10 利用者様が病気になった時の職員の対応に満足していますか？

満足 16 (男6・女10) 普通 10 (男6・女4) 不満 0 (男0・女0)  
 わからない 9 (男3・女6) 未記入 3 (男2・女1)

満足	16	(42%)	【意見等】 ・体調に特変があったら、連絡してほしい。 ・本人の希望で痛み止めなど出していただいているように対応していただいと 思う。 ・よくみて下さるのでうれしいです。 ・以前も直ぐ対応していただきました。
普通	10	(26%)	
不満	0	(0%)	
わからない	9	(24%)	
未記入	3	(8%)	

● 環境について

11 施設内の温度に満足していますか？

満足 13 (男7・女6) 普通 14 (男8・女6) 不満 0 (男0・女0)  
 わからない 9 (男2・女7) 未記入 2 (男0・女2)

満足	13	(34%)	【意見等】 ・動いている者には暑いと感じる時がある。 ・充分です。
普通	14	(37%)	
不満	0	(0%)	
わからない	9	(24%)	
未記入	2	(5%)	

12 施設内の静かさに満足していますか？

満足 11 (男6・女5) 普通 15 (男8・女7) 不満 1 (男1・女0)  
 わからない 9 (男2・女7) 未記入 2 (男0・女2)

満足	11	(29%)	【意見等】 ・静かです。いいと思います。 ・良いと思います。
普通	15	(39%)	
不満	1	(3%)	
わからない	9	(24%)	
未記入	2	(5%)	

### 13 施設内の清掃状況に満足していますか？

満足 8 (男4・女4) 普通 16 (男8・女8) 不満 3 (男2・女1)  
 わからない 7 (男1・女6) 未記入 4 (男2・女2)

満足	8	(21%)	【意見等】 ・ベッドの下に埃がある時がある。 ・全体的にはきれいだが、個人的には？と思う。 ・良いと思います。
普通	16	(42%)	
不満	3	(8%)	
わからない	7	(18%)	
未記入	4	(11%)	

### 14 施設内・居室の防臭対策に満足していますか？

満足 5 (男1・女4) 普通 16 (男10・女6) 不満 2 (男1・女1)  
 わからない 11 (男3・女8) 未記入 2 (男0・女2)

満足	5	(13%)	【意見等】 ・臭いがしみついている感じ。 ・特に気になりません。
普通	16	(42%)	
不満	2	(5%)	
わからない	11	(29%)	
未記入	2	(5%)	

### ● プライバシーについて

#### 15 三光園内ではプライバシーが守られていると思いますか？

はい 19 (男10・女9) いいえ 2 (男0・女2)  
 どちらとも 14 (男6・女8) 未記入 3 (男0・女3)

はい	19	(50%)	【意見等】 ・部屋の構造上、カーテンだけでは無理があると思うが、仕方のないこと だと思う。トイレも完全には無理だと思う。 ・充分です。
いいえ	2	(5%)	
どちらともいえない	14	(37%)	
未記入	3	(8%)	

#### 16 いいえの方にお尋ねします。プライバシーが守られていない箇所はどこですか？

(複数回答あり)

トイレ		(0%)	【意見等】
居室	2	(100%)	
浴室		(0%)	
その他		(0%)	
未記入		(0%)	

### ● その他について

#### 17 個別支援計画に家族の思いを反映されていますか？

はい 23 (男14・女9) いいえ 2 (男1・女1)  
 わからない 10 (男3・女7) 未記入 3 (男1・女2)

はい	23	(61%)	【意見等】 ・努力していただいていると思う。 ・満足しております。
いいえ	2	(5%)	
わからない	10	(26%)	
未記入	3	(8%)	

18 今年度より毎週日曜日の午前中や日課の合間などに利用者様に15～30分程度希望支援を実施していますが、充分だと思いますか？

充分 8 (男4・女4) 普通 6 (男1・女5) 不十分 0 (男0・女0)  
 わからない 23 (男11・女12) 未記入 1 (男1・女0)

充分	8	(21%)	【意見等】 ・認識してなくてすみません。 ・本人も話さないし、特に何も聞いてない。 ・日曜日には行けませんので。 ・とても有り難いです。
普通	6	(16%)	
不十分	0	(0%)	
わからない	23	(61%)	
未記入	1	(3%)	

19 園長と話をする機会があるとよいですか？

はい 6 (男1・女5) いいえ 4 (男3・女1) どちらでも 23 (男10・女13)  
 わからない 1 (男0・女1) 未記入 3 (男2・女1)

はい	6	(16%)	【意見等】 ・三光園の話が知りたい。 ・会ったことはないです。 ・会えば、お話をさせて頂いております。
いいえ	4	(11%)	
どちらでも	23	(61%)	
未記入	1	(3%)	
わからない	3	(8%)	

20 皆様のご意見やご相談に対して職員の対応をよいですか？

はい 27 (男12・女15) いいえ 0 (男0・女0) どちらでも 13 (男6・女7)  
 わからない 1 (男0・女1) 未記入 0 (男0・女0)

はい	27	(71%)	【意見等】 ・こちらの希望やお願いに対して、心よく聞いて下さり、大変有り難く思っております。 ・すぐ対応して頂いております。
いいえ	0	(0%)	
どちらとも	13	(34%)	
わからない	1	(3%)	
未記入	0	(0%)	

21 現在利用している三光園の施設の建物・設備等に要望等がありますか？

ある 17 (男8・女9) ない 20 (男8・女12) 未記入 1(男1・女0)

ある	17	(45%)	【意見等】
ない	20	(53%)	
未記入	1	(3%)	

○ 「ある」と回答された方に伺います。要望したい点は何ですか。下記より選んでください。(複数回答可)

建物が古い	12	(71%)	【意見等】 ・居室の臭い、古い。
施設内が暗い	2	(12%)	
設備が古い	10	(59%)	
廊下が狭い	2	(12%)	
交通の便が悪い	8	(47%)	
トイレが少ない	5	(29%)	
立地条件が悪い	2	(12%)	
感染症が心配	3	(18%)	
その他	1	(6%)	

22 現在利用している施設を引き続き利用したいですか？

利用したい 36 (男16・女20) 施設をかわりたい 1 (男0・女1)  
未記入 1 (男1・女0)

利用したい	36	(95%)	【意見等】
施設をかわりたい	1	(3%)	
未記入	1	(3%)	

23 今利用している施設の建物・設備について要望はありますか？(複数回答可)

建物を新しくしてほしい	14	(37%)	【意見等】 ・トイレの数を増やしてほしい～来園した時に使用しにくい。
トイレの数を増やしてほしい	8	(21%)	
施設内を明るくしてほしい	5	(13%)	
居室にしてほしい	7	(18%)	
その他	2	(5%)	

24 岐阜県に対し要望等がありますか？

・職員を増やしてほしい。  
・在宅扱いの施設では、補助が出るのに、障害者施設は何故、負担金が高すぎる。  
・施設内のコロナ対策を充実して頂きたいです。(例えば、ワクチンを優先に受けられること)

25 入所しているご利用者は何人部屋ですか。

4人部屋 26 (男11・女15) 3人部屋 4 (男3・女1) 2人部屋 2 (男1・女1)  
個室 0 (男0・女0) 未記入 5 (男2・女3) わからない 1 (男1・女0)

4人部屋	26	(68%)	【意見等】
3人部屋	4	(11%)	
2人部屋	2	(5%)	
個室	0	(0%)	
未記入	5	(13%)	
わからない	1	(3%)	

26 ご家族から見て、今の(4人部屋)での生活に満足していますか。

満足している 19 (男8・女11) 満足していない 8 (男3・女5)  
非該当 2 (男2・女0) 未記入 5 (男2・女3) わからない 1 (男1・女0)

満足している	18	(47%)	【意見等】 ・会話ができないので、わからない。
満足していない	6	(16%)	
非該当	5	(13%)	
未記入	5	(13%)	
わからない	1	(3%)	

27 設問26で「3 満足していない」と答えた方に伺います。その理由は何ですか？（複数回答可）

プライバシーが守られていない	2	(33%)	【意見等】
自分のスペースが狭い	5	(83%)	
収納場所が少ない	5	(83%)	
同室者に気をつかう(音・光・温度)	8	(133%)	
同室者の声や動きが気になる	4	(67%)	
処置交換時、匂いが気になる	3	(50%)	
一人になりたいでも一人になれない	1	(17%)	
その他	0	(0%)	

28 居室を選ぶことができるならば、何人部屋を希望されますか？

4人部屋 5 (男2・女3) 3人部屋 4 (男1・女3) 2人部屋 11 (男4・女7)  
 個室 8 (男5・女3) 2人部屋か個室 2 (男0・女2)  
 3人部屋か2人部屋 1 (男0・女1) 希望なし 1(男1・女0) 未記入 6 (男5・女1)

4人部屋	5	(13%)	【意見等】
3人部屋	4	(11%)	
2人部屋	11	(29%)	
個室	8	(21%)	
2人部屋か個室	2	(5%)	
3人部屋か2人部屋	1	(3%)	
希望なし	1	(3%)	
未記入	6	(16%)	

三光園や職員にご意見があればお聞かせ下さい。また、今までの設問の中で特にご意見があれば、お聞かせ下さい。

・いつもお世話になっております。設問の中でも書きましたが、こちらからの電話でお願いなどきちんと対応していただき、大変有り難く感謝しております。

・親も高齢になってきてますので、預かって頂けることに感謝しています。今後とも、お世話になりましたが、よろしくお願い致します。

・日帰り旅行などコロナが終息したら、増やしてもらいたいと思います。

・ほとんどの設問に対して分からないとしましたが、弟である私自身が 入所してからほとんど姉の所に行くことが出来なかったため、わからないことばかりで申し訳ありません。これからもよろしくお願い致します。

・いつもお世話になりありがとうございます。なかなか家族がコロナのこともあり、園に伺うことが出来ません。お任せきりで申し訳ありません。居室が何人部屋がいいとか分かりません。本人の意見を聞いて頂けないでしょうか。これからもよろしくお願い申し上げます。

・私にとって三光園さんに迷惑をかけてすいません。これからもよろしくお願い致します。みなさんがよくしていただくので、私はうれしいです。よろしくお願い致します。

・今年度は面会日の中止が続いており、設問に対する答えが「わからない」が多くなりました。職員の皆様には何かとお気遣いいただいていると感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。

・いつもお世話になりっぱなしで誠に申し訳ありません。特に今年度は面会日はないため、園長や職員の皆様にお会いして出来なくて残念です。コロナの収束がみえないので、来年も引き続き伺うことが出来ないと思いますが、今後との何卒よろしくお願い致します。

・今年はコロナウイルスで園の事はよくわかりません。大変と思いますが、よろしくお願い致します。