

平成27年3月実施さがのアンケート集計結果

平成27年7月1日

配布開始日

平成27年3月10日

配布枚数・回収枚数・回収率

- ・登録利用者24名中 配布20名 (*独居の4名を除く)
- ・回収:10枚
- ・約41.7%

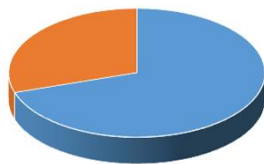
内容・方法

・以下の質問に対して該当する番号に○を付けてもらい、理由・希望等を記入してもらおうアンケート。
(無記名が基本だが差支えなければ記名していただく。)

回答結果

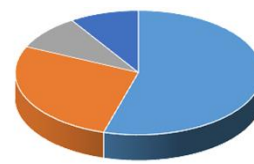
	1.満足	2.ほぼ満足	3.やや不満	4.不満	無回答
Q1 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？	7	3	0	0	0
Q2 送迎の時間帯や職員の対応は適切ですか？	6	3	1	0	1
Q3 入浴の時間帯希望や職員対応は適切ですか？	2	5	1	0	2
Q4 訪問の時間帯や職員の対応は適切ですか？	6	1	0	0	4
Q5 帰宅時のカバン内の着替えなどは整理されていますか？	6	1	1	0	2
Q6 服薬対応は適切に行われていますか？	6	2	0	0	2
Q7 通いの連絡帳に追加を希望される事項・欄はありますか？	0	9	0	0	1

Q1 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？



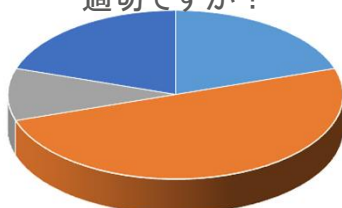
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q2 送迎の時間帯や職員の対応は適切ですか？



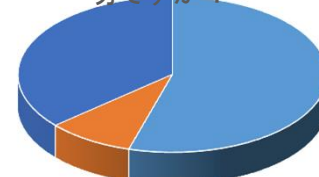
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q3 入浴の時間帯希望や職員対応は適切ですか？



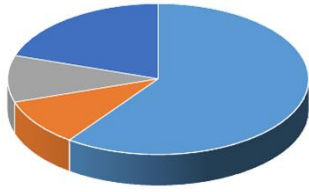
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q4 訪問の時間帯や職員の対応は適切ですか？



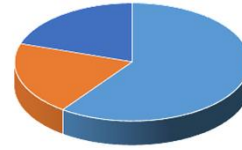
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q5 帰宅時のカバン内の着替えなどは整理されていますか？



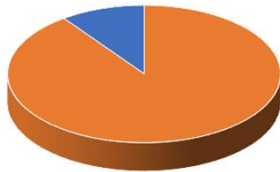
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q6 服薬対応は適切に行われていますか？



■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q7 通いの連絡帳に追加を希望される事項・欄はありますか？



■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q1 コメント

たいへん好いと思います。本人は「こそばがゆいぐらい丁寧」だと言っています。親しみやすい言葉づかいをされていると思います。服装についても動きやすさや仕事の内容を考えると仕方がないことだと思います。

Q2 コメント

先日は遅れると電話して頂きましたが、やはり15分以上遅れる時は連絡して頂きたいと思います。ほぼ時間通りに送迎して頂いており、助かります。もう少し早く迎えに来てほしいです。家族が送迎していますが、時間帯など柔軟に対応して頂いて助かっています。

Q3 コメント

本人の拒否があるため、仕方がない。出来ることなら午後がいいと思いますが、いろいろ事情もあるだろうと思いますので現状でいいと思います。入浴については本人の希望に合わせて頂いており助かっています。今のところ、入浴はお願いしておりません。

Q4 コメント

訪問介護サービスの利用はありません。

Q5 コメント

水洗いして頂いて有り難いです。汚物も洗って頂いて恐縮しております。担当する方により整理の度合いに差があるように思います。自分でやっていますので変わりありません。

Q6 コメント

服薬については、特別問題があるとは思っておりません。今のところ、服薬はお願いしておりません。

Q7 コメント

いつも様子が目に見えるようで感謝しております。

その他お気づきになった点、ご要望等あればご記入お願い致します。

例：買物や旅行に連れていきたい。当施設を利用してからのご利用者・ご家族の生活の変化等

・本人の性格上、皆様に迷惑をかけていると思います。気に入らなければ大声を出したりしていると思う。私も足のふらつき、頭のふらつき、圧迫骨折等があり、思うように世話が出来ないときがあり、息子や孫たちもそれなりに協力はしてくれていますが、これからの事がとても不安です。

・両親と一緒に住んでいないので、毎日訪問介護を受けておりますが、どんな方が家を出入りされているかわからないので、名前と顔、男女の明記されたリストを作って頂き配って頂ければ安心です。ご検討よろしくお願いします。

・お世話になって約半年で、以前より頭も活性化している感じで、普通の会話がよく出来るようになりましたが、便失禁があるので本人も気にして旅行等に出たがりません。でもこしばらく順調です。いつもなだめ、励ましたしているのですが…。希望として、大体の年行事、月行事の予定が解ればいいなと思っております。何か楽しみに喜んでいくような…。

・泊りサービスがあるので非常に助かっております。施設を利用するようになってから、家族の仕事と介護の調整がしやすくなり、特に不規則なスケジュールが入った時には、非常に助かっております。今後ともよろしくお願いいたします。

・職員の異動等があった時、新しくお世話して下さる方を家族にも紹介してほしい。

考察

感謝のお言葉をたくさん頂き、励みになるコメント有難うございます。その反面、ご指摘頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、改善に取り組んでいきます。

具体的には下記について検討・対応していきます。

①言葉使い、身だしなみについては改善項目があります。スタッフ全員で協議します。

②送迎時間に関しては、ご迷惑をおかけしております。迎え時のご利用者の状況によって、送迎時間が前後してしまいますこと、ご容赦下さい。しかし可能な限り時間通りに送迎できるように定期的を実施している「運転者会議」で協議していきます。

③入浴時間帯については、ご利用者の状況によって変化します。ご利用者の要望に最大限応えられるように協議していきます。

④通い時のお荷物について、いつも忘れ物等が発生してしまい、ご迷惑をおかけしております。今後もミスが無いように、また荷物を整頓してお返しできるように、スタッフ教育を行ってまいります。またご意見等をお待ちしております。

全体的に「満足、ほぼ満足」と返答して頂いていますが、「ほぼ満足」ということは、満足していないと捉えるべきであると考えています。すべてを「満足」と返答して頂けるように、より質の高いサービス提供に取り組んでいきますので、今後ともよろしくお願いいたします！