

# 平成29年12月実施さかのアンケート集計結果

平成29年12月吉日

## ●配布・回収期間

2017年11月8日～2017年12月26日

## ●配布枚数・回収枚数・回収率

- ・登録利用者29名 配布24名(夫婦ご利用・諸事情による)
- ・回収:20枚 (回収率83%)

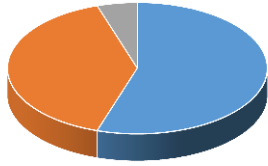
## ●内容・方法

- ・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)
- (独居の方は聞き取り調査を行う・ご夫婦で登録されている場合はご家族1名に配布)

## ●回答結果(ホームページでも公開致します)

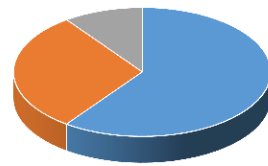
	質問項目	1.満足	2.ほぼ満足	3.やや不満	4.不満	無回答
Q1	職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？	11	8	1	0	0
Q2	サービス(通所・訪問・宿泊)は十分に利用できていますか？	12	6	2	0	0
Q3	困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？	6	11	1	0	2
Q4	スタッフとご利用者及びご家族との連携は取れていますか？	8	10	1	0	1
Q5	臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？	13	6	1	0	0
Q6	地域と連携して事業が取り組まれていますか？	5	8	1	0	6
Q7	行事は充分に開催されていますか？	4	12	1	0	3

Q1 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？



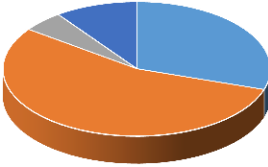
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q2 サービス(通所・訪問・宿泊)は十分に利用できていますか？



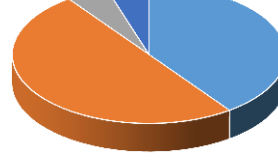
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q3 困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？



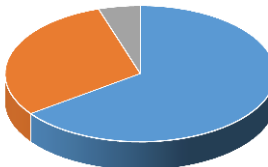
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q4 スタッフとご利用者及びご家族との連携は取れていますか？



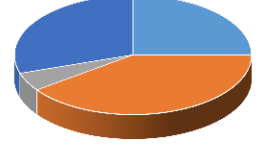
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q5 臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？



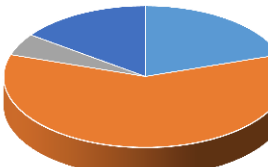
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q6 地域と連携して事業が取り組まれていますか？



■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q7 行事は充分に開催されていますか？



■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

## ●ご記入いただいた内容

<b>Q1 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・とてもいいです。</li><li>・皆様いやな顔する事もなく笑顔で御世話頂き頭が下がる思いです。完璧だと思います。安心して仕事をする事が出来ます。</li><li>・名前を付けている方と付けていない方がいらっしゃいますが、施設利用させて頂いて1年以上になっても未だにスタッフの名前が分からない方が多いです。</li></ul>
<b>Q2 サービス(通所・訪問・宿泊)は十分に利用できていますか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・訪問も含めて多数対応いただいているので、大変ありがたく思っております。</li><li>・本人も今の状態で大変喜んでおります。いい人達ばかりだと…(職員様・利用者様含む)</li><li>・どのタイミングで宿泊を利用したらいいか悩みどころです。</li></ul>
<b>Q3 困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・あまり施設に行く機会もないので、スタッフの方とお話する機会がないと感じております。他の利用者さんと母が仲良くできているか心配です。</li><li>・仕事をしている為、メールでの連絡もできると教えていただき大変助かっています</li></ul>
<b>Q4 スタッフとご利用者及びご家族との連携は取れていますか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・なんでも言うことになっておりますので、連携は取れていると思います。</li><li>・細かく様子やできごとなどを伝えていただき安心してます</li></ul>
<b>Q5 臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・以前、トイレが詰まったときに、二時間ほど預かって頂いたのは非常に助かりました。</li><li>・無理をお願いした時も快く対応頂き感謝しております。</li><li>・一人暮らしですので、病気の時に対応困ります。</li><li>・緊急搬送や病院の送迎、夜の見守りなど本当に感謝しています。</li></ul>
<b>Q6 地域と連携して事業が取り組まれていますか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・編み物サロン、書道クラブ、夏祭りなど色々工夫して頂いていると思います。</li></ul>
<b>Q7 行事は充分に開催されていますか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・毎月の誕生日会だけでなく、個別に外出を企画して下さい、ありがたく思っています。</li><li>・参加できておりません</li><li>・毎月、書道とあみもの教室を開催して頂いてますが、外食などの行事が最近少ないように感じます。</li></ul>
<b>Q8 どのようなイベントがあれば参加したいですか？</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・おいしいご飯食べに行きたいです。</li><li>・軽いドライブや散歩です。</li><li>・出張調理や外食企画は楽しみにしているようです。</li><li>・歌の会などもっとしてほしいです。</li><li>・自然にふれあうイベントがあれば嬉しいです。</li><li>・小さい子ども達が主役の催し。歌、踊り、劇などなんでも。刺激があって活気が出るようなイベントを期待しています。また、ソフト食の試食会などあれば嬉しいです。</li><li>・外出などでいつもと違う風景など見られる機会を作ってほしいです。</li></ul>
<b>Q9 その他お気づきになった点、ご要望があればご記入をお願いします</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・職員さん達が一生懸命対応して下さいるので、うれしく思います。</li><li>・両親がお世話になり本当に感謝しております。「さかの」様の助けが無ければ仕事を続ける事はできなかったと思います。何かあればその都度相談にのって頂けるので安心してます。これからもよろしくお願いします。</li><li>・母が私によく言う言葉は「さかのみたいなエエとこ探してくれてありがとう」です。職員様の優しく心細やかに接して下さいのおかげです。ありがとうございます。これからも宜しく願い致します。</li><li>・「行きたくない」と母が言う時がありますが、どの様に対応したらいいか考えることが多いです。のんびり、他の利用者さんと一緒に仲良く過ごしてくれればと思っております。昼間の活動が少ないと中々眠れないようなので体操や散歩など実施して頂ければと思います。</li><li>・ご利用者の参加できる行事、例えば食事会や遠足などを楽しみにしている様子なので回数を増やしてほしいと思います。</li></ul>

●事業所より皆様へ

この度はアンケートにご協力下さりありがとうございました。皆様からご支援のお言葉が、事業所の自信となります。また、ご指摘頂いた点は真摯に受け止め、サービスの質向上へと繋げて参ります。

具体的には下記の通り、検討・対応していきます。

①今後も、ご利用者・ご家族の皆様にご気持ち良く感じて頂けるよう、身だしなみや言葉遣いを配慮します。接遇マナーの勉強会を少なくとも年一回実施致します。

②ご利用者が安心して生活して頂けるよう、お一人お一人に応じて柔軟にサービスを組み合わせ参ります。

③④まだまだご利用して頂いているご利用者・ご家族の皆様と話す機会が少ないと感じております。特にご家族と介護スタッフが接する機会が少ないので、懇親会など交流を持ちやすい機会を検討致します。

⑤緊急時はもちろん、不測の事態に対応できるようマニュアルを整備し、体制を整えて参ります。

⑥当事業所を地域の方に認知してもらえよう、関係機関をはじめ、近隣の方々に参加してもらえ「編み物サロン」「書道倶楽部」の継続、新たな企画を提案致します。

⑦季節に応じた毎月の作品作りや地域行事への参加も積極的に行い、ご利用者様の利用時間内に楽しみや張りを作っていきます。

⑧⑨ご利用者の要望に応じた外出企画・ご家族も参加しやすいレクリエーション・周辺の行事参加等に積極的に取り組むことで、ご家族とのコミュニケーション・ご利用者の満足度を向上できるよう頑張ります。

アンケート結果では「満足、ほぼ満足」に多くつけて頂きました。これに満足することなく、どの項目に対しても「満足」と回答して頂けるよう、今回のアンケートを活用し、スタッフ全員で取り組んで参ります。また、当事業所ではFacebookに行事等での当日の様子をアップしております。アカウントをお持ちでなくても閲覧可能ですので是非ご観覧下さい。今後ともよろしくお願い申し上げます。