

平成29年2月実施さかのアンケート集計結果

平成29年3月吉日

●配布開始日
平成29年2月9日

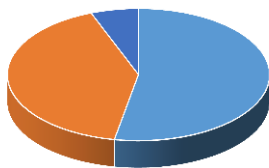
●配布枚数・回収枚数・回収率
 ・登録利用者27名中 配布23名
 ・回収:16枚
 ・約74%

●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)

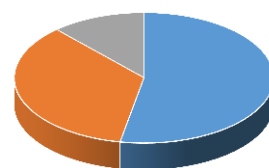
	質問項目	1.満足	2.ほぼ満足	3.やや不満	4.不満	無回答
Q1	職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？	9	7	0	0	1
Q2	サービス(通所・訪問・宿泊)は十分に利用できていますか？	9	6	2	0	0
Q3	困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？	7	9	1	0	0
Q4	スタッフとご利用者及びご家族との連携は取れていますか？	8	6	1	1	1
Q5	臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？	12	5	0	0	1
Q6	地域と連携して事業が取り組まれていますか？	1	5	2	0	9
Q7	行事は充分に開催されていますか？	3	10	2	0	2

Q1 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？



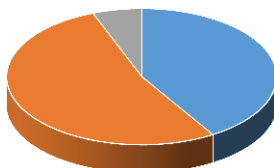
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q2 サービス(通所・訪問・宿泊)は十分に利用できていますか？



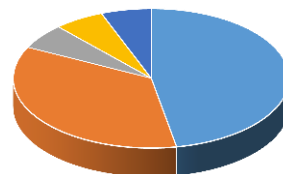
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

Q3 困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？



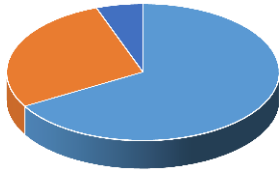
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

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？



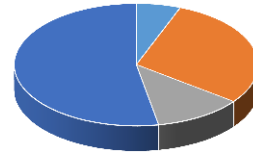
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

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？



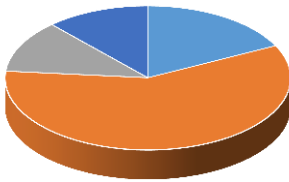
■ 1.満足 ■ 2.ほぼ満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.不満 ■ 無回答

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

<p>Q1 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？</p> <p>・とても丁寧な態度と言葉づかいだと思います</p>
<p>Q2 サービス(通所・訪問・宿泊)は十分に利用できていますか？</p> <p>・十分に利用させてもらい有り難いです。 ・利用できない時間帯に助けてほしいことが起こりがちなので…。</p>
<p>Q3 困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？</p> <p>・優しく丁寧に答えして下さいるので、とても安心できます。 ・親身に聞いてくれるし、気軽に話せる雰囲気だと思います。 ・連絡帳に書いても返答が無い時がある</p>
<p>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？</p> <p>・母の言葉や態度を受け止めて下さり、家族に連絡頂けるのが有り難いです。 ・連絡帳に要望を書いても伝わっていないことがある。リハビリや入浴などに関する要望が実施されていない。</p>
<p>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？</p> <p>・すぐに対応して下さいるので助かる。</p>
<p>Q6 地域と連携して事業が取り組まれていますか？</p> <p>・もちつき大会で他の行事について近所の方々からのお話を聞いた事がありますが、良好な関係が保てていると感じました。 ・地域とどう連携してやっているのか情報が少ないのでわからない</p>
<p>Q7 行事は充分に開催されていますか？</p> <p>・介護だけでなく、色々な行事も開催していると思います ・行事の月間スケジュールなくてわからない。せっかくの行事でも本人が積極的でないと参加させていない</p>

Q8 どのようなイベントがあれば参加したいですか？

- ・軽度の運動(リハビリ)など楽しめるゲーム、咀嚼が困難で誤嚥の心配があるが、それらを気にせず安心して色々な味覚を楽しめる食事会
- ・介護についてのいろいろ
- ・子供や動物とふれあうイベント(動物園やサーカス)、田舎訪問(里山へ行く)
- ・外出をしてほしい

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

- ・いつもいねいなケアありがとうございます。母も私たち家族も安心してお任せしています
- ・スタッフの顔と名前が一致しない。知るには訪問するしかないでしょうか
- ・職員数の問題があるのは承知しているが、体を動かす機会(リハビリなど)頭を動かす機会(ゲームなど)を増やしてほしい
- ・リハビリの工夫が足りなく感じる(アイデア・工夫を)
- ・送迎の際、ネコがよく逃げるのもう少し用心してほしい

●事業所より皆様へ

この度はアンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。励みになるお言葉を頂きありがとうございます。またご指摘頂いた意見を真摯に受け止め、より質の高い事業所を目指して取り組んで参ります。具体的には下記の通り、検討・対応していきます。

- ①言葉遣い・身だしなみに配慮できるよう研修会等、接遇マナーの向上の取り組みを充実させます。
- ②今後もご家族としっかりと連携し、即時的に柔軟なサービスが提供できるよう頑張ります。
- ③④特に連絡帳はご利用者・ご家族と連携する重要なツールであると認識致しました。連絡帳を通してご利用者の日々のご様子が把握できるよう、内容の見直しを図ると共に、それぞれのニーズに沿えるよう、個別の連絡帳を作成致します。
- ⑥地域と協働した行事や勉強会など、地域との繋がりを感じて頂けるよう様々な企画を検討します。
- ⑦⑧ご利用者・ご家族が、楽しく充実したサービスの利用を実感できるよう、行事開催に積極的に取り組みます。月間スケジュールは前月に案内を配布するなど、事前にお知らせできるよう、努力致します。
- ⑨いただいたご意見をスタッフで共有し、皆様のご要望に沿えるよう協議して参ります。
「満足、ほぼ満足」と多くご回答を頂いておりますが、「ほぼ満足」ということは、十分に満足して頂けてないと捉えるべきであると考えています。今後とも、皆様よりご指導・ご鞭撻を賜り、全項目に対して「満足」と回答して頂けるように、より質の高いサービス提供を継続して取り組む所存です。よろしくお願い申し上げます。