

令和3年度『満足度調査アンケート』 ご協力のお礼と結果報告について

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き誠にありがとうございます。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。ご家族様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切にまた真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービスを提供して参りたいと思います。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきますので、ご確認下さい。その他、ご意見・ご要望等ございましたら、施設正面玄関 面会簿の後方に『ご意見箱』を設置しております。面会制限中で、ご迷惑をお掛けしておりますが、解除となった際は、是非ご活用下さい。今後も職員一丸となり頑張っ参りますので、宜しくお願い申し上げます。

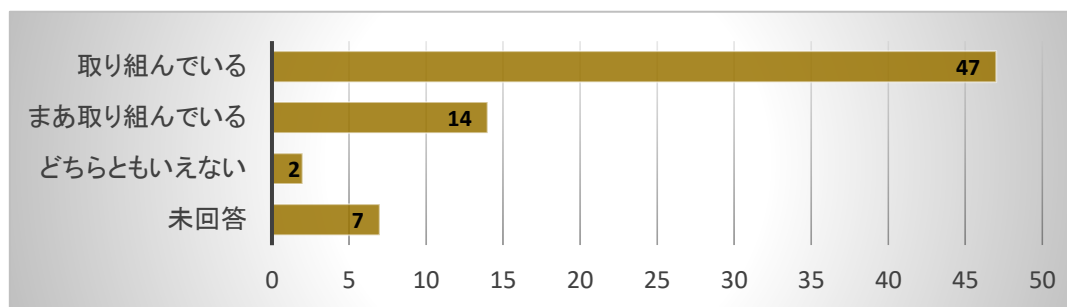
ケアセンター弘前 職員一同

令和3年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:入所者様(3.4.1現在入所中で、入所期間が1ヵ月以上)のご家族様 ◎ 調査方法:アンケート
◎ 調査期間:令和3年4月2日に発送、4月12日まで投函 ◎ アンケート依頼数:84件 ◎ 回答数:70件 ◎ 回収率:83%

1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	47	67%
まあ取り組んでいる	14	20%
どちらともいえない	2	3%
未回答	7	10%
	70	100%

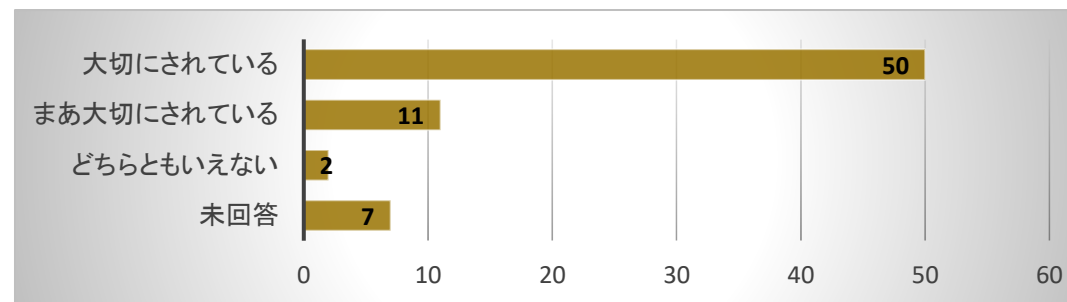


〈ご意見等〉

- ・まあ取り組んでいると思います。

2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	50	71%
まあ大切にされている	11	16%
どちらともいえない	2	3%
未回答	7	10%
	70	100%

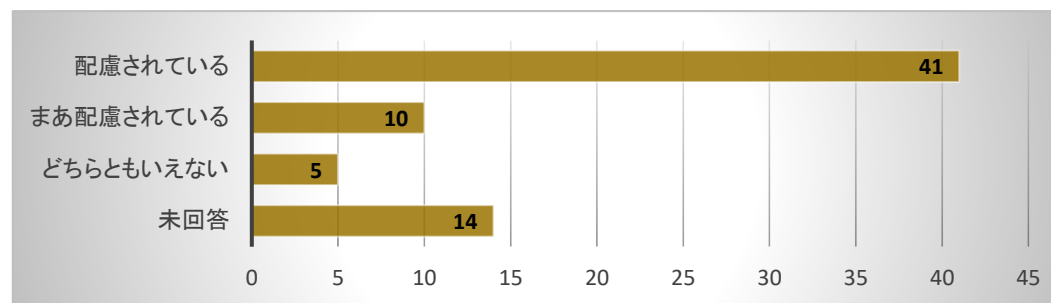


〈ご意見等〉

- ・まあ大切にされているとしたいと思います。

3) ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか

	人数	%
配慮されている	41	59%
まあ配慮されている	10	14%
どちらともいえない	5	7%
未回答	14	20%
	70	100%

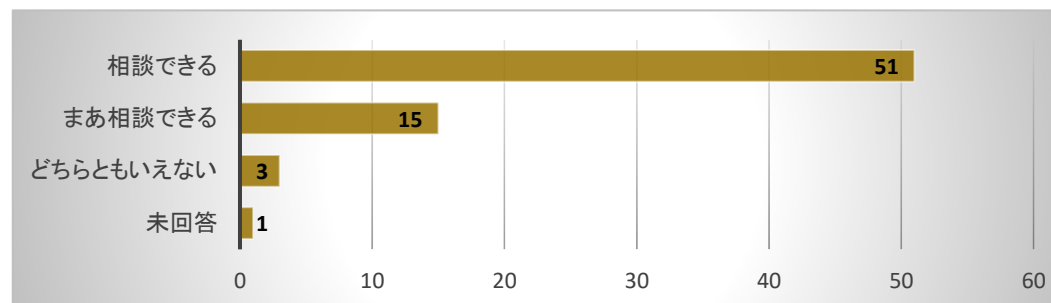


〈ご意見等〉

- ・ 施設に入れないので、分からない。(同2件)
- ・ 居室には入っていないので評価不能ですが、玄関周辺を見て。
- ・ コロナで見ていないので、施設の構造が分からない。

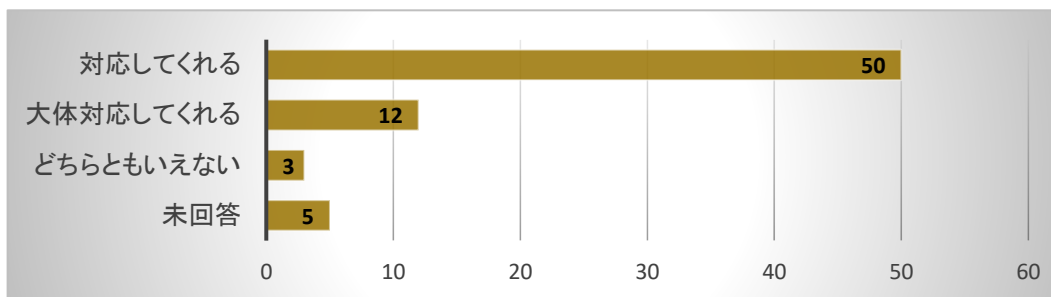
4) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

	人数	%
相談できる	51	73%
まあ相談できる	15	21%
どちらともいえない	3	4%
未回答	1	1%
	70	100%



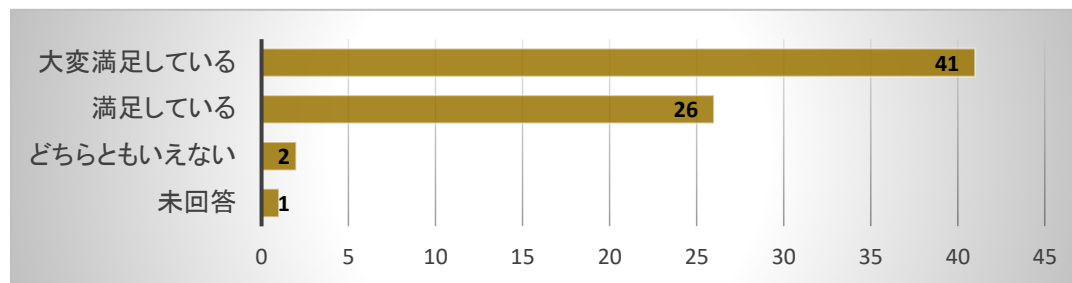
5) 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	50	71%
大体対応してくれる	12	17%
どちらともいえない	3	4%
未回答	5	7%
	70	100%



6) 事務室の受付の対応については、満足していますか

	人数	%
大変満足している	41	59%
満足している	26	37%
どちらともいえない	2	3%
未回答	1	1%
	70	100%

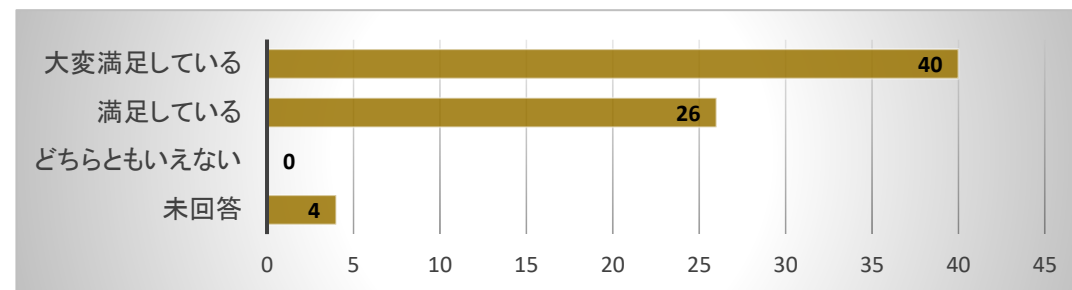


〈ご意見等〉

- ・ 対応が事務的である。

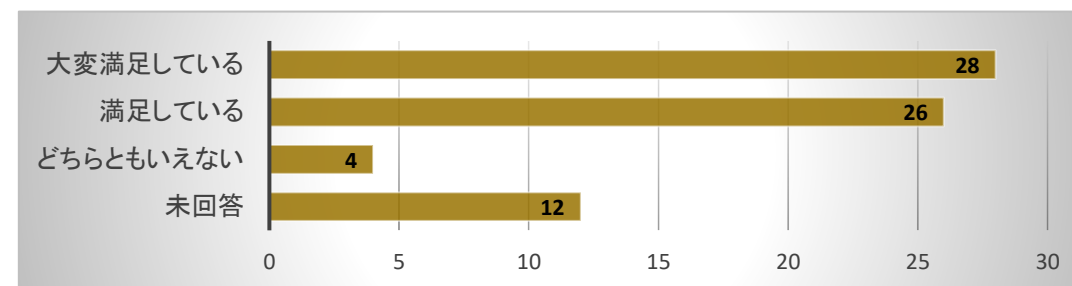
7) 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか

	人数	%
大変満足している	40	57%
満足している	26	37%
どちらともいえない	0	0%
未回答	4	6%
	70	100%



8) 施設内は清潔ですか(玄関、居室、廊下、トイレ等)

	人数	%
大変満足している	28	40%
満足している	26	37%
どちらともいえない	4	6%
未回答	12	17%
	70	100%

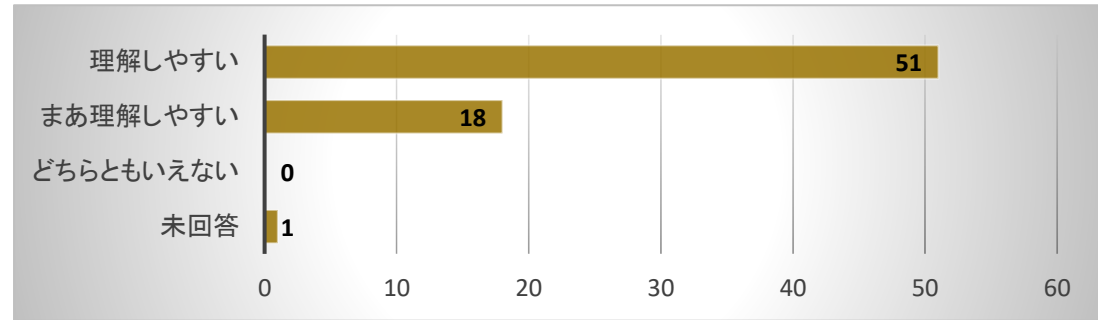


〈ご意見等〉

- ・ 面会制限中にて、現在の状況は不明。
- ・ 一回入口にしか入っていないので、2021. 1月入所で、よく分からない。
- ・ 満足している(玄関周辺)
- ・ 中に入っていないので、分からない。(同1件)

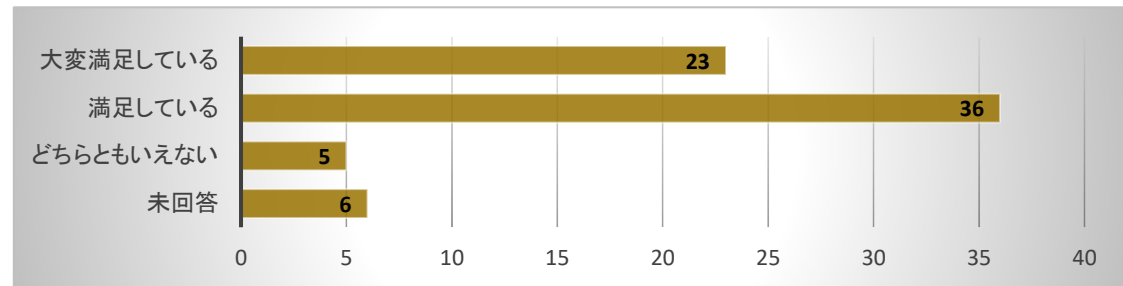
9) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	51	73%
まあ理解しやすい	18	26%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	1%
	70	100%



10) リハビリ訓練の内容に満足していますか

	人数	%
大変満足している	23	33%
満足している	36	51%
どちらともいえない	5	7%
未回答	6	9%
	70	100%



〈ご意見等〉

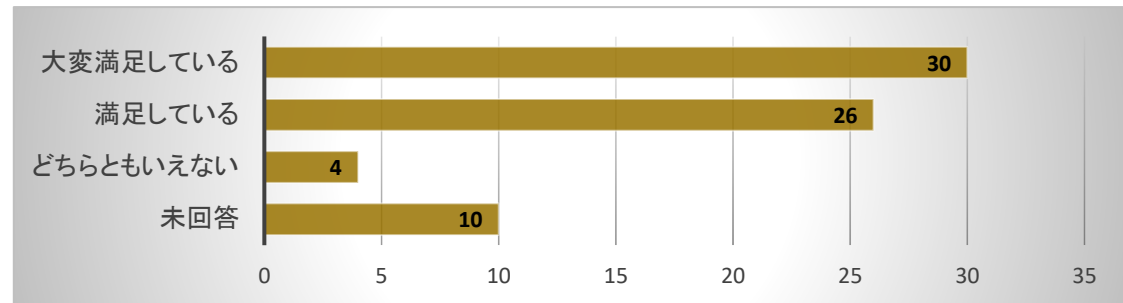
- ・ リハビリを見たことがない。

🏠 面会制限が解除となった際は、リハビリ訓練の見学が出来ます。(平日9時30分～16時頃迄) 制限が解除となりましたら、是非ご来所下さい。

- ・ コロナで全く分からない。

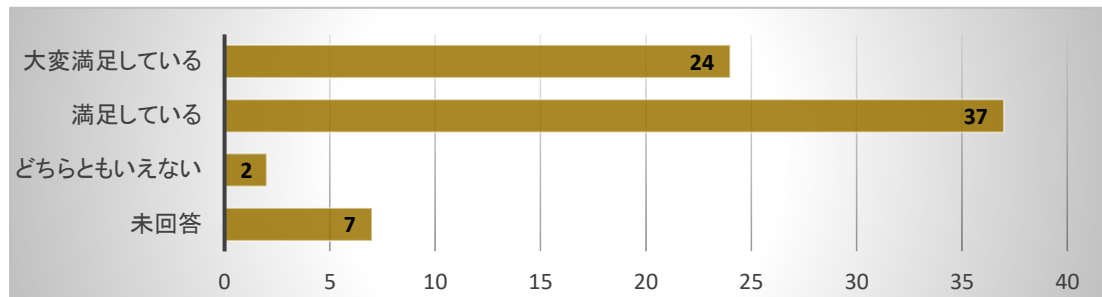
11) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかかでしたか

	人数	%
大変満足している	30	43%
満足している	26	37%
どちらともいえない	4	6%
未回答	10	14%
	70	100%



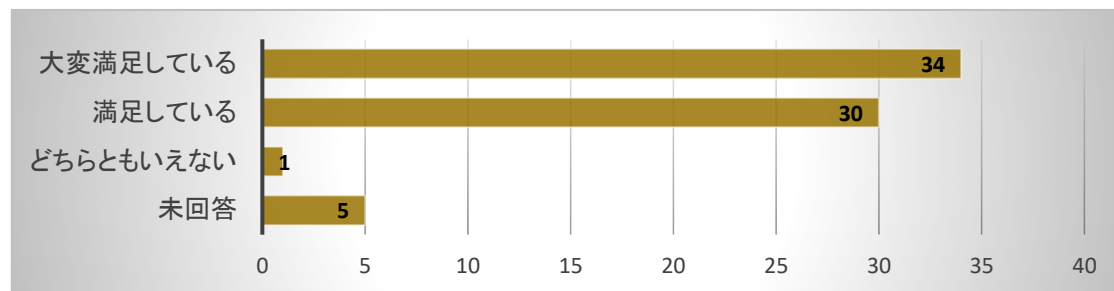
12) 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	24	34%
満足している	37	53%
どちらともいえない	2	3%
未回答	7	10%
	70	100%



13) 施設を総合的に評価すると、どの程度満足されていますか

	人数	%
大変満足している	34	49%
満足している	30	43%
どちらともいえない	1	1%
未回答	5	7%
	70	100%



14) 当施設は地域に開かれた施設を目指し、地域貢献の在り方を考えています。

今後、施設に期待するサービス(施設で実施してくれたら嬉しい・助かること等)ございましたらご記入下さい。

その他、施設に対するご意見、ご要望等ございましたら、ご自由にお書き下さい。

- ・ コロナウィルスの影響により、長期間面会出来ないのが問題です。ガラス越しでもいいので、音声を入れて面会する場所を作って欲しいです。
- ・ お世話になっております。リモートとか分からないので、早く新型コロナウイルスが落ち着いて、普通に面会ができるようになればいいなと思っています。色々ご迷惑お掛けしてと思いますが、宜しくお願いします。
- ・ コロナで大変な時に職員の皆様、介護して下さいる方々に、感謝申し上げます。Zoomの説明の用紙も頂きましたが、使ったこともなく、若い方だとやれると思うのですが、やっぱり玄関の外からでも良いので、タブレット面会できたら良いと思います。万が一を考え、会わないまま、会話もできないまま、別れがいつ訪れてしまうのかと思うと、とても辛いです。一刻も早く、普通の社会に戻る日が来るのを節に願います。
- ・ コロナ禍の最中、万全の体制をとって頂いて、利用者(入所者)の家族としては大変満足しております。本人の命を守って頂いて感謝の気持ちで一杯です。今後も宜しくお願い致します。施設職員の皆様も呉々もご自愛下さいませ。

- ・ 居住、スタッフ等全てにおいて大変すばらしい施設だと思っています。これからも皆様に愛され、他施設の手本となるような施設であって欲しいと願っております。
- ・ 自宅で見れない為、施設にお願いしていますが、いつも、家族とも皆様に感謝しております。安心して見て頂き、ありがとうございます。色々、こちらに不足があると思いますが、これからも宜しくお願いします。
- ・ 家族がお世話なり、大変感謝しております。個人では対応しきれない部分にまで、気を配って頂きありがたく思っています。現在、感染症の防止もあり、面会が困難な状況ですので、2～3ヶ月に1回位でも構いませんので、本人の様子をお知らせ頂ければ、より安心できます。宜しくお願い致します。
- ・ 新型コロナウィルスの下、面会できない対応として、色々と考えて下さり、大変ありがとうございます。職員様方々のご負担も大きくなっていると思いますが、今後共、宜しくお願い致します。
- ・ コロナ禍で、みんな大変な中、感染者を出さずに変わらないサービスを提供していることに感謝します。
- ・ このコロナ禍での皆様のご対応には、日頃より感謝しています。この先、まだどうなるか、あやふやですが、どうか宜しくお願いします。早く、また自由に会える日が来るのを心待ちにしています。
- ・ これからも母のことをお願い致します。コロナが落ち着き、訪問出来るようになったら連絡をお願い致します。
- ・ 施設を利用される皆さんと、その家族が安心できる施設であって欲しいと願っています。コロナ禍、職員の皆さん感謝しています。
- ・ 大変お世話になっており、ありがたいです。今後も宜しくお願い致します。
- ・ とても良くして頂き、本当にありがとうございます。コロナでとても大変ですが、宜しくお願いします。
- ・ コロナによって面会もできず、どのように生活しているのか分からない状態ですので、無回答のところもあり、大変失礼します。施設の皆様には、日頃お世話になり、穏やかに暮らしているとのことなので、これからも宜しくお願い致します。
- ・ 病院の通院etc大変お世話になっております。今後共、宜しくお願い致します。
- ・ 早くコロナが収束し、面会出来る日を待っております。
- ・ 年に1回のアンケート実施については、ケアセンター様の誠意を感じております。ありがとうございます。コロナ禍の中で大変だろうと思いますが、どうか宜しくお願い致します。
- ・ 現状が分からず答えることに抵抗がありました。でも日常のご苦労は分かっているつもりです。コロナ禍の中、感謝致しております。
- ・ 大変お世話になっております。泣き顔が、にこにこ笑顔の母親になりまして、大変感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- ・ まだ入所して間もなく、施設のなさってることが良く見えないし、分かりません。これから徐々に理解していけると思います。宜しくお願いします。
- ・ 特になし（現状で満足しています） 他、同意見2件
- ・ 様子を見ていない為、今は何とも言えません。施設内も見ることがない為（コロナの影響で）
- ・ コロナで色々大変なことと思います。いつもありがとうございます。家族が会えない分、私達も本人も、さびしい思いをしてる。早く会いたいな～。
本人は何が足りないのか(下着とか衣服とか)分からないので、教えて欲しいと思います。家族として、それしか出来ないのは本当に悲しい。家族にもできることがあったら協力致しますので、お願い致します。
- ・ コロナ禍で面会ができない為、ホームページに日常生活の写真を載せて頂けると嬉しいです。(カラオケやリハビリ、手芸の時間、髪のカットの様子等)
服がくたびれているかも知れないが、面会・入室できないので交換できず残念。

🏠 ご心配をお掛けしております。衣類に関しましては、不足分等ございましたら、相談員よりご連絡させて頂きます。その際は、お手数でも代替品のご準備を宜しくお願い致します。今後も利用者様のQOL(生活の質)を大切に支援させて頂きたいと思っております。

- ・面会できる日が早く来ますように！貴施設の利用料をクレジットカードで支払えるようになれば助かります。
- ☞ **ご不便をお掛けしております。クレジットカードでの支払いに関しては、今後の検討事項とさせていただきます。**
- ・Zoom面会に参加できたので良かったです。このようなサービス利用の対応が自分では、中々できなかったのですが、参加でき安心しました。もっと早く利用すれば良かったです。毎月、利用したいので宜しくお願いします。ケアプラン同意書はTELでは難しいでしょうか？
- ☞ **ご家族とのリモート面会は、利用者様も大変喜ばれますので、是非今後もご活用頂きたいと思ひます。また、ケアプランの同意書は、5年間の保管が義務付けられてる重要書類となっております。お手数ではございますが、内容をご確認の上、引き続きご返送下さいませようお願ひ致します。**
- ・コロナ禍で差し入れ等できない状況ですが、たまには差し入れ等(特に食べ物)したいと思うのですが、可能なのでしょうか。近況を写真にして送ってくれるのは、家族として大変嬉しく思ひます。可能な限りZoom等で、近況を確認したいと思ひます。
- ☞ **施設では、利用者様お一人お一人に合った形態のお食事を提供させて頂いておりますので、事故防止の為にも、食品の差し入れはご遠慮頂いております。申し訳ございませんが、ご理解の程、宜しくお願い致します。**
- ・いつもお世話になっております。職員の方々には大変感謝しております。ありがとうございます。コロナで面会できないのが一番心が痛みます。父が元気なうちにコロナが収まることを祈るばかりです。リハビリの先生と一緒にダンボールで本物と間違ふ位、上手なカブト虫を作ってくれました。私達家族は、それを大切に自宅に飾っています。現在、週2回のリハビリですが、できれば希望した人だけ、料金は個人負担にして回数を増やして実施して頂けたら、物凄く嬉しいです。全身の筋力も低下が進んでいるとの計画書を読みました。左足親指の硬直も出てきているので、少しでも回数が増えたら進行がゆっくりになるのではと思ひ書いてしまいました。わがままをお許し下さい。本当に毎日ありがとうございます。
- ☞ **ご心配をお掛けし、申し訳ございません。リハビリに関しましては、医師をはじめとする専門スタッフが、利用者様お一人お一人の状態や目標に合わせたプログラムを作成し、提供させて頂いております。その為、現状の回数でのリハビリとなりますが、今後も心身機能の維持・向上を目指し、対応させていただきますので宜しくお願い致します。**
- ・洗濯代がちょっと高いかな？施設の人には良くしてもらってる。助かっています！
- ☞ **お洗濯に関しましては、入所時に、ご家族様にお洗濯して頂くか、施設で委託しておりますクリーニング業者に依頼するかをお選ひ頂いております。(ご変更は随時可能です。)クリーニング業者をご利用の場合は、業者の定めている料金に基づき、請求させて頂いておりますので、ご了承下さいませようお願ひ致します。**

コロナウィルスの影響で、面会制限が長期間となり、大変ご迷惑・ご心配をお掛けしております。その為、アンケートの中には、回答が難しい質問もあったかと思ひますが、ご協力頂きありがとうございます。また数多くの労いのお言葉を頂戴し、職員一同心より感謝申し上げます。

この度のアンケートでは、ご面会に関するご意見も多数頂戴しました。休止しておりました【facetime・Zoom】に関しましては、7月1日より再開させて頂き、8月1日からは、新たに【ドア越しでの面会】も実施させていただきますので、是非ご活用頂きたいと思ひます。

今後も利用者様のお写真の送付や、ホームページ・広報誌等でも、日々のご様子をお知らせして参りたいと思ひます。また、毎月の行事に関しましては、当法人のホームページでもご確認頂けます。 **当法人ホームページ → <http://tsugarufujimikai.com/>**

その他、携帯電話のメール機能を使用した連絡網「マメール」にご登録頂きますと、施設からの緊急時の連絡・定期的なお知らせ・各案内の他、施設行事を月に一度、ご登録頂いた携帯電話に送信致します。ご希望される際は、職員までお知らせ下さい。

令和3年度『満足度調査アンケート』 ご協力のお礼と結果報告について

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き誠にありがとうございます。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。皆様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切にまた真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービスを提供して参りたいと思います。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきますので、ご確認下さい。尚、デイケア玄関に『ご意見箱』も設置しておりますので、ご意見・ご要望等ございましたら是非ご活用下さい。

今後も職員一丸となり頑張ってお参りますので、宜しくお願い申し上げます。

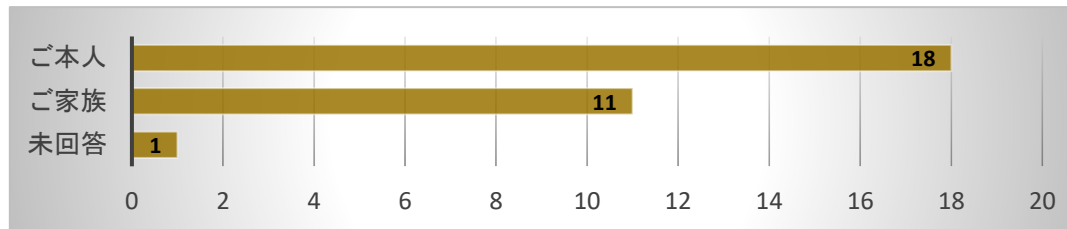
ケアセンター弘前 職員一同

令和3年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:(3.4.1現在ご利用中の)利用者様又はご家族様 ◎ 調査方法:アンケート
◎ 調査期間:令和3年4月1日～4月15日 ◎ アンケート依頼数:35件 ◎ 回答数:30件 ◎ 回収率:86%

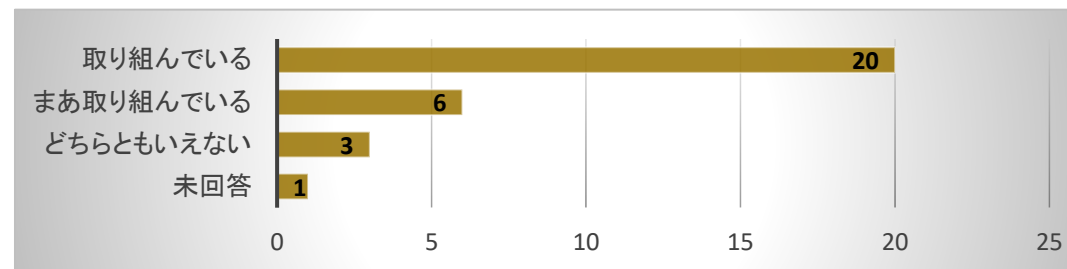
1) 回答して頂いた方はどなたですか？

	人数	%
ご本人	18	60%
ご家族	11	37%
未回答	1	3%
	30	100%



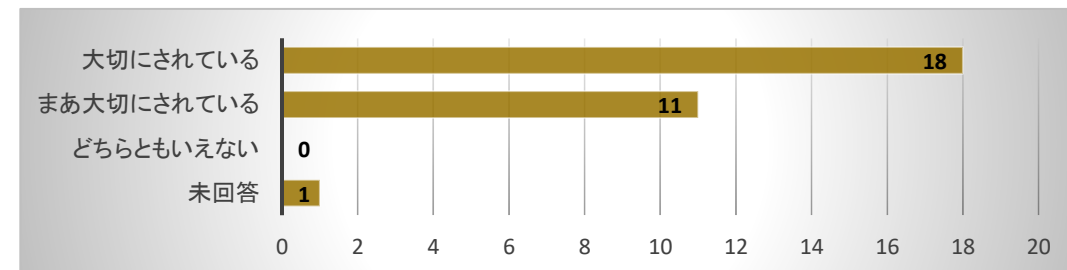
2) 事業所は、ご本人が満足した通所リハビリを送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	20	67%
まあ取り組んでいる	6	20%
どちらともいえない	3	10%
未回答	1	3%
	30	100%



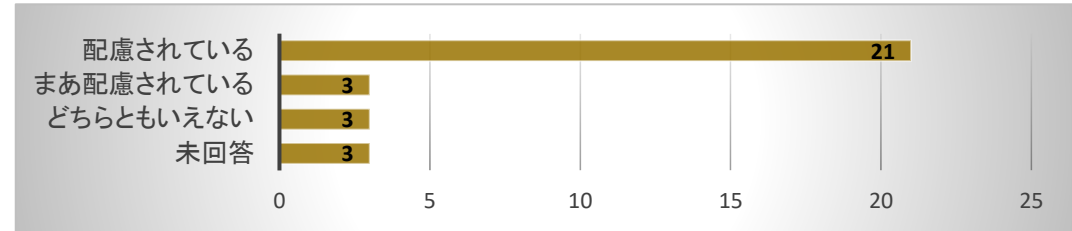
3) ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	18	60%
まあ大切にされている	11	37%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	3%
	30	100%



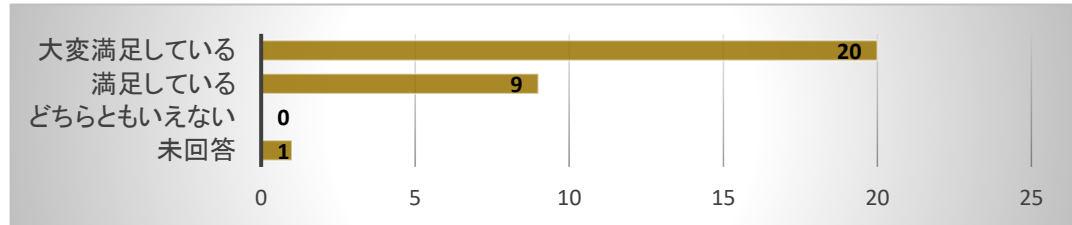
4) 事業所全体がリハビリの場として配慮されていると思いますか

	人数	%
配慮されている	21	70%
まあ配慮されている	3	10%
どちらともいえない	3	10%
未回答	3	10%
	30	100%



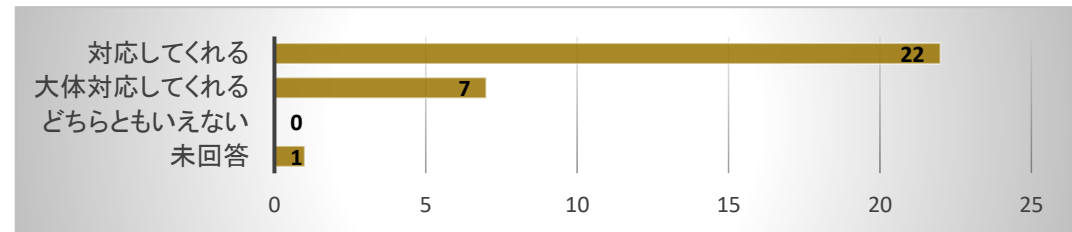
5) 何か相談や困り事があった時に、気軽に事業所の職員に相談できますか

	人数	%
大変満足している	20	67%
満足している	9	30%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	3%
	30	100%



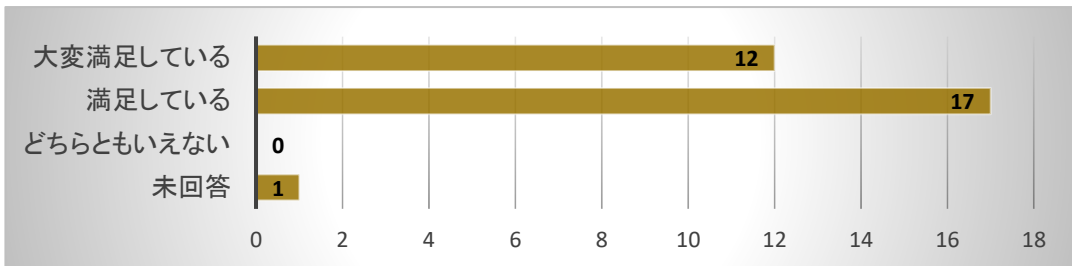
6) 事業所や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	22	73%
大体対応してくれる	7	23%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	3%
	30	100%



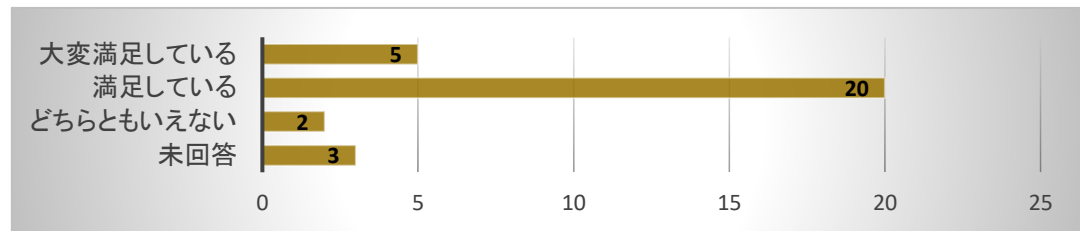
7) 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか

	人数	%
大変満足している	12	40%
満足している	17	57%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	3%
	30	100%



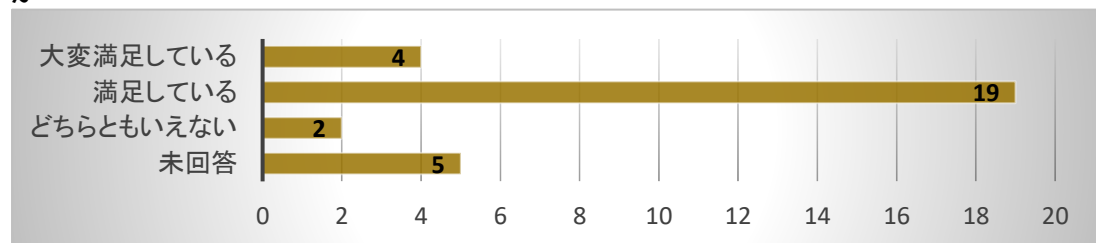
8) 事業所内は清潔ですか(玄関、廊下、トイレ等)

	人数	%
大変満足している	5	17%
満足している	20	67%
どちらともいえない	2	7%
未回答	3	10%
	30	100%



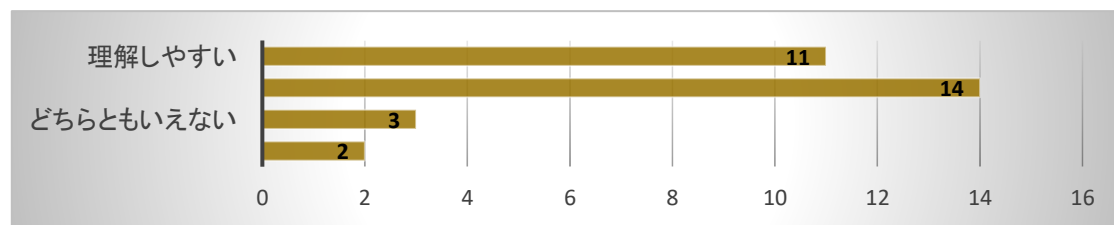
9) 食事(提供時間・味付け・品数・盛り付け等)は満足していますか

	人数	%
大変満足している	4	13%
満足している	19	63%
どちらともいえない	2	7%
未回答	5	17%
	30	100%



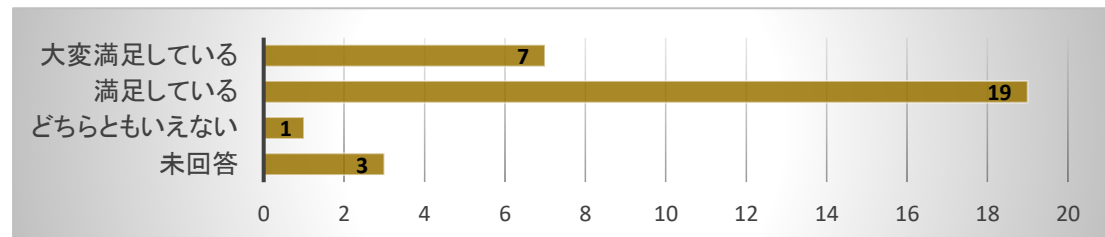
10) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	11	37%
まあ理解しやすい	14	47%
どちらともいえない	3	10%
未回答	2	7%
	30	100%



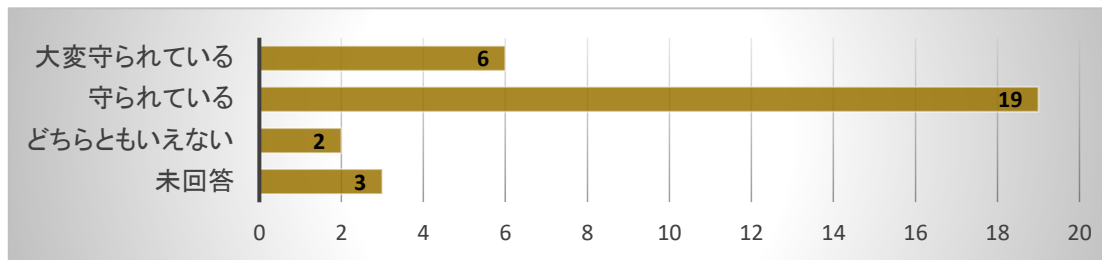
11) リハビリ訓練の内容に満足していますか

	人数	%
大変満足している	7	23%
満足している	19	63%
どちらともいえない	1	3%
未回答	3	10%
	30	100%



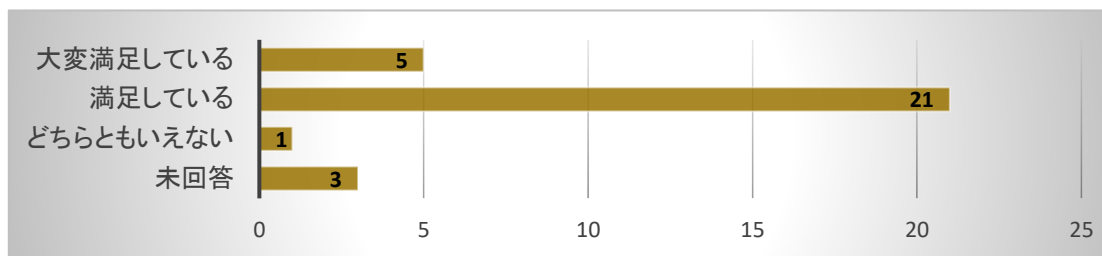
12) 排泄時・更衣・入浴時等のプライバシーは守られていると思いますか

	人数	%
大変守られている	6	20%
守られている	19	63%
どちらともいえない	2	7%
未回答	3	10%
	30	100%



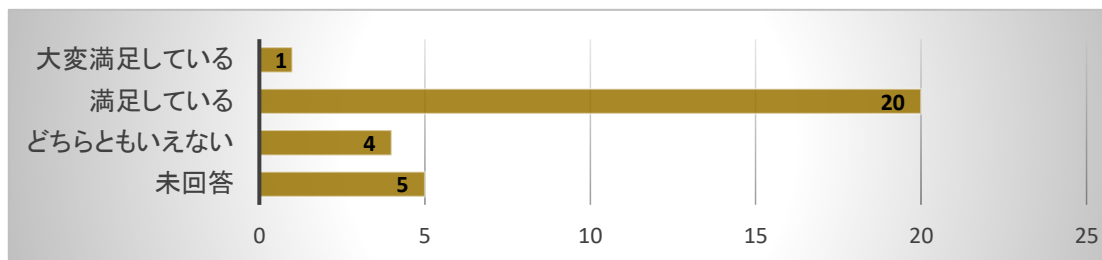
13) 排泄時・更衣・入浴時等の対応については満足していますか

	人数	%
大変満足している	5	17%
満足している	21	70%
どちらともいえない	1	3%
未回答	3	10%
	30	100%



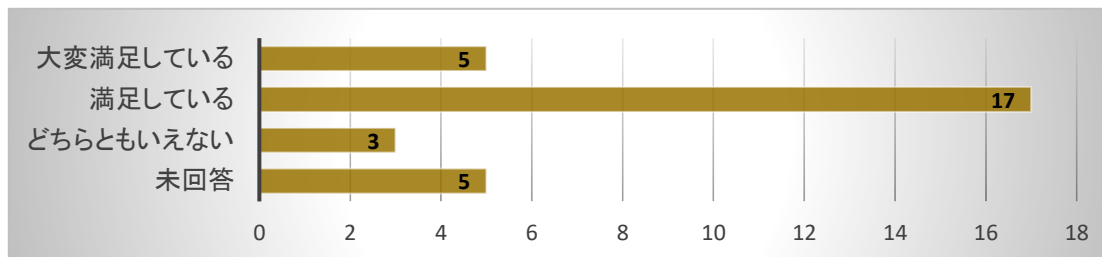
14) 行事やレクリエーションの内容・頻度については満足していますか

	人数	%
大変満足している	1	3%
満足している	20	67%
どちらともいえない	4	13%
未回答	5	17%
	30	100%



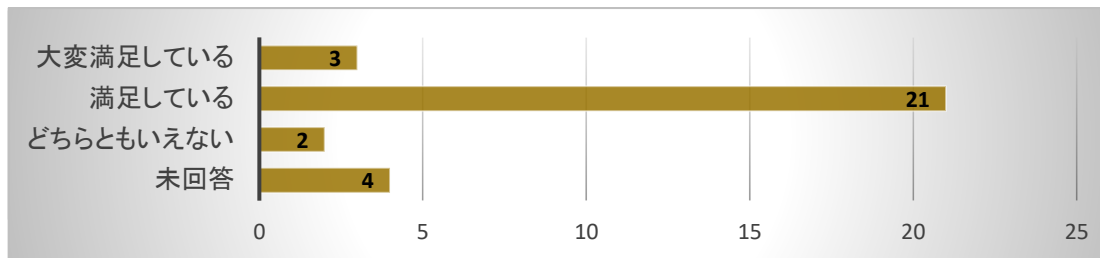
15) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	5	17%
満足している	17	57%
どちらともいえない	3	10%
未回答	5	17%
	30	100%



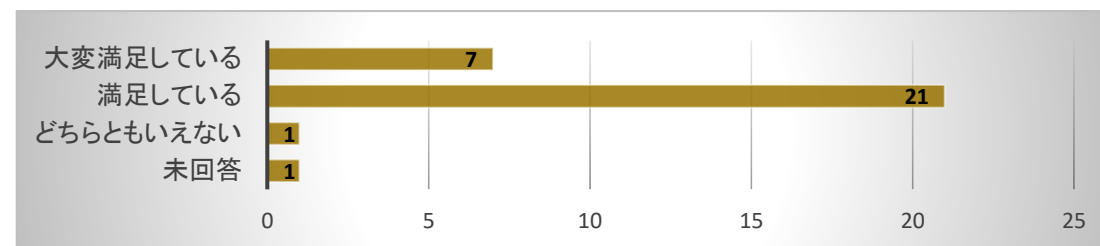
16) 事業所の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	3	10%
満足している	21	70%
どちらともいえない	2	7%
未回答	4	13%
	30	100%



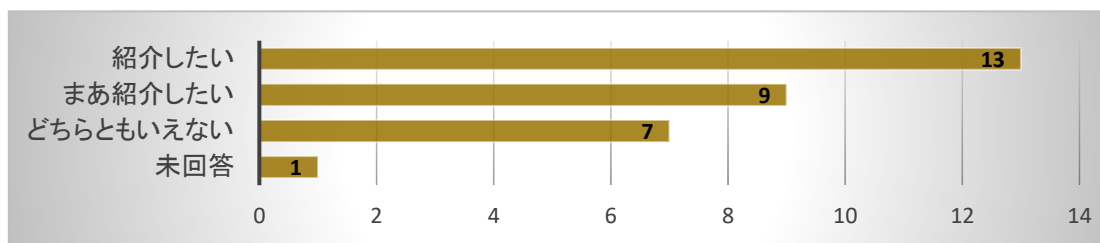
17) 送迎時間や職場の対応、運転技術などについては満足していますか

	人数	%
大変満足している	7	23%
満足している	21	70%
どちらともいえない	1	3%
未回答	1	3%
	30	100%



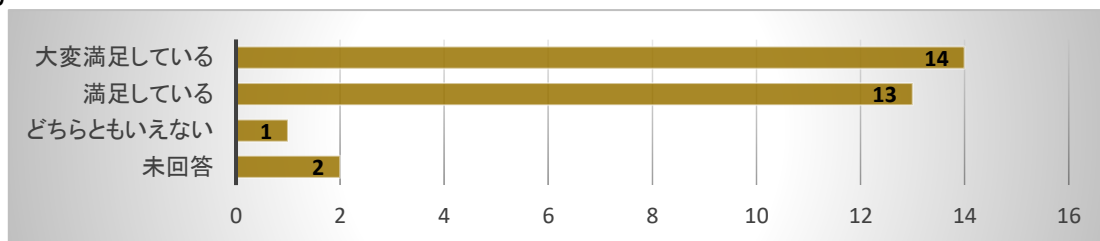
18) 当事業所を知人等に紹介したいと思いませんか

	人数	%
紹介したい	13	43%
まあ紹介したい	9	30%
どちらともいえない	7	23%
未回答	1	3%
	30	100%



19) 事業所を総合的に評価すると、どの程度満足されていますか

	人数	%
大変満足している	14	47%
満足している	13	43%
どちらともいえない	1	3%
未回答	2	7%
	30	100%



20) 当事業所は地域に開かれた事業所を目指し、地域貢献の在り方を考えています。
今後、事業所に期待するサービス(事業所で実施してくれたら嬉しい・助かること等)ございましたらご記入下さい。
その他、デイケア利用時に感じたことや、事業所に対するご意見、ご要望等ございましたら、ご自由にお書き下さい。

- ・ お昼の食事、何を食べているのかな？献立表があるといいと思う。
- ☞ ご意見ありがとうございます。ご希望される方には、献立表をお渡ししております。その際は、お手数でも職員までお申し付け下さい。
- ・ 本人は、認知症由、回答不能。家族が回答しているが、現場を見ていないので回答不可もあります。年に何度か現場を見る機会を与えて頂きたい。
- ☞ 現在、施設において面会制限中の為、ご迷惑をお掛けしておりますが、通常は事業所内の見学が可能です。制限が解除となりましたら、是非、お越し頂きたいと思っております。
- ・ 本人が満足している。宜しくお願いします。
- ・ 誤嚥性予防の一場面がありました。「私は家に居て、お喋りしたくて、よく喋るのだが誰も聞いてくれない。そして自分は、文章もよく書いてきたという。喋ることは口の運動になるし、誤嚥を防ぐことにもなる。」私はその通りです。同時に私は言いました。誰も聞いてくれないのなら自分で書いた文章を自分の口で大きな声で、朗読してみてもいいと言いましたが、その方、納得したかは分かりません。(音読でした)
この頃、認知症、骨粗鬆症の人が目立つようです。改めまして、日常送迎にご尽力下さる方々に対して、感謝申し上げます。
- ・ いつもお世話になっております。スタッフさん達が、とてもフレンドリーな方達ばかりなので、こちらも気兼ねなく、何でもお願いすることができ、とても助かっています。今のところ、大変満足していますので、このまま続けていけたら嬉しく思います。宜しくお願いします。
- ・ 現在のままの職員様のサービスに、感謝しています。今後も宜しくお願い致します。

今後のご意見・ご要望等ございましたら職員までお願い致します。出来る限り、対応出来るよう検討させていただきます。
また、満足度アンケートに関しましても貴重なご意見ありがとうございました。来年度の参考とさせていただきます。

日頃は、感染予防の為、各行事の自粛・デイケア利用当日の検温やマスク着用、手指消毒や換気等にご協力頂きまして誠にありがとうございます。
ございます。

施設におきましても、今後も油断することなく、感染予防に努めて参りますので、引き続きご協力の程、宜しくお願い申し上げます。