

H30年度利用者家族アンケート調査集計結果

特養：ショートご家族様対象

特別養護老人ホーム弘前園

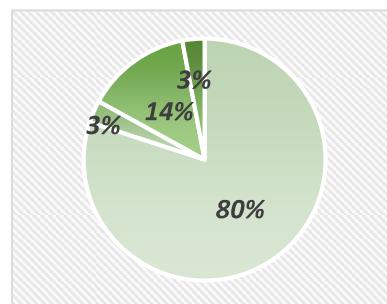
今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。

ご協力いただきました利用者家族の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠に有難うございました。

実施期間：平成30年6月8日～6月19日 アンケート依頼数：55件 回答数：41件 【回収率75%】

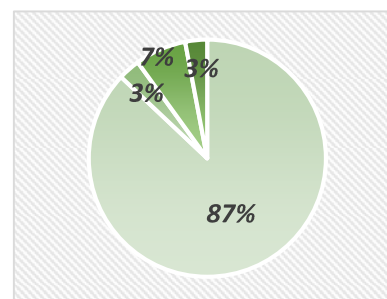
1) ご本人にとって施設は安心して自由な暮らしができる場になっていますか

カテゴリー	人数	%
なっている	33	80%
いない	1	3%
わからない	6	14%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



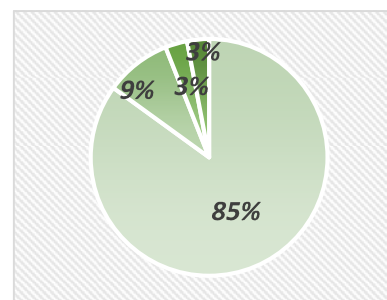
2) 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか

カテゴリー	人数	%
聞いてくれる	36	87%
あまり聞いてくれない	1	3%
わからない	3	7%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



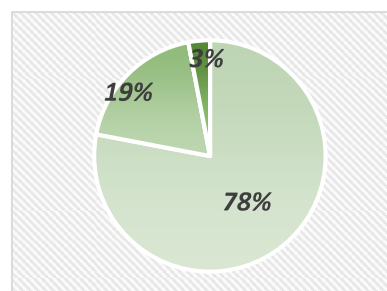
3) 施設はご家族が気軽に会いに行きやすい雰囲気ですか

カテゴリー	人数	%
行きやすい	35	85%
まあ行きやすい	4	9%
行きにくい	1	3%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



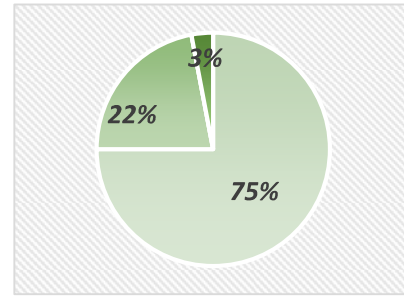
4) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがですか

カテゴリー	人数	%
満足している	32	78%
ほぼ満足している	8	19%
不満がある	0	0%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



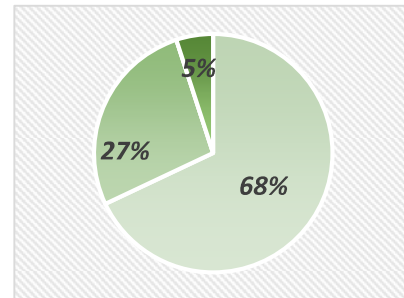
5) 施設でのご本人の暮らしぶりや金銭管理等についてご家族に報告がありますか

カテゴリー	人数	%
ある	31	75%
ない	9	22%
わからない	0	0%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



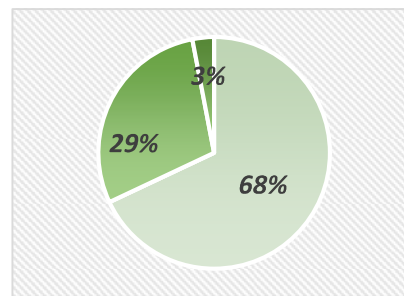
6) 行事やレクリエーションの内容、頻度については満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	28	68%
ほぼ満足している	11	27%
不満がある	0	0%
その他・未回答	2	5%
	41	100%



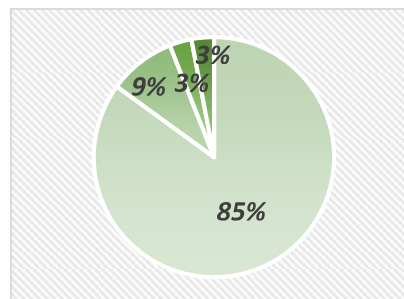
7) 排泄時、更衣、入浴等のプライバシーは守られていると思いますか

カテゴリー	人数	%
守られている	28	68%
守られてない	0	0%
わからない	12	29%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



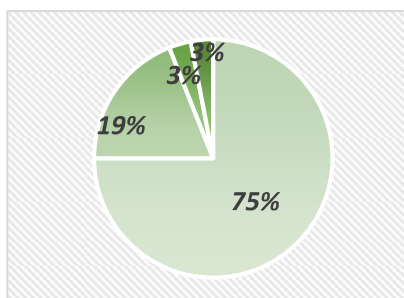
8) 事務室の受付の対応については、満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	35	85%
ほぼ満足している	4	9%
不満がある	1	3%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



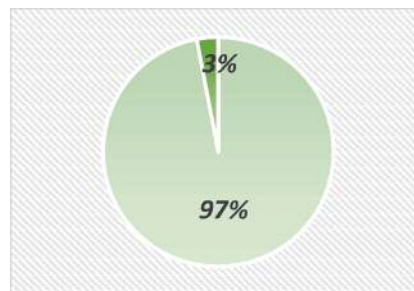
9) 職員は、家族や本人のその時々状況や要望に合わせて迅速に対応していますか

カテゴリー	人数	%
よく対応してくれる	31	75%
まあ対応してくれる	8	19%
あまり対応してくらな	1	3%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



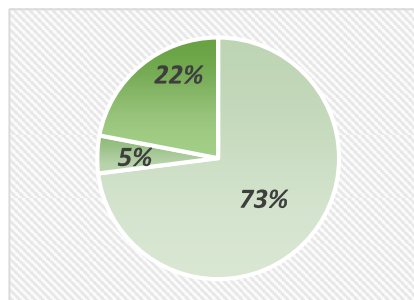
10) 職員の言葉づかい、身だしなみ、接遇態度はどうですか

カテゴリー	人数	%
よい	40	97%
悪い	0	0%
どちらともいえない	1	3%
その他・未回答	0	0%
	41	100%



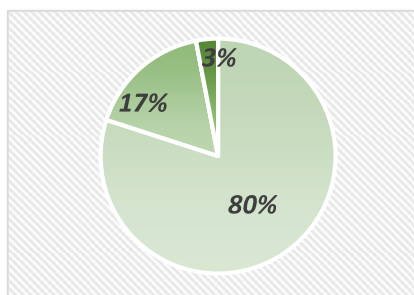
11) 家族からみて、本人は今のサービスに満足していると思いますか

カテゴリー	人数	%
満足していると思う	30	73%
不満があると思う	2	5%
わからない	9	22%
その他・未回答	0	0%
	41	100%



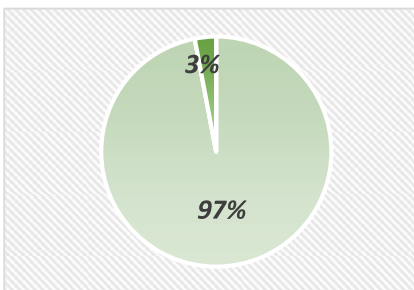
12) 家族は、今のサービスに満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	33	80%
まあ満足している	7	17%
不満がある	0	0%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



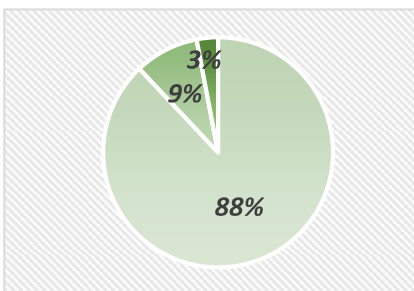
13) この施設を利用して良かったと思いますか

カテゴリー	人数	%
よかった	40	97%
よくなかった	0	0%
どちらともいえない	1	3%
その他・未回答	0	0%
	41	100%



14) 施設内は清潔ですか（玄関、居室、廊下、トイレ等）

カテゴリー	人数	%
満足している	36	88%
ほぼ満足している	4	9%
不満がある	0	0%
その他・未回答	1	3%
	41	100%



《施設に改善して欲しい点、気になる点などの意見等》

***赤字：施設からの回答**

- ・ 今後共宜しくお願い致します。
- ・ いつもお世話になってます。大変ですけどこれからもよろしくをお願いします。
- ・ 職員のみなさんには、いつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 職員の方々には大変良くしてもらっているので安心して入居させています。今後共よろしくをお願いします。
- ・ どうかよろしくお願い致します。
- ・ 窓から見える景色がもっとよかったらと思う。

→各居室によって、窓からの景観・日当たり等には場所により差が出ます。入所者・ご家族皆さまに希望する居室をご用意する事は難しい部分があるのが現状です。

- ・ 大変お世話になっております。これからも宜しくをお願いします。改善もいまの所無です。
- ・ シーツの汚れが気になる時があります。

→都度、確認させて頂き、汚れている場合は速やかに交換、清潔保持に努めて参ります。

- ・ 急に病院に行く時は、前もって連絡をお願いします。

→できるだけ前もって連絡していますが高齢のため急変することがあるので急遽連絡することがありますのでご協力をお願い致します。

アンケートの結果及びご意見を職員一同真摯に受け止め、今後もより一層利用される方々の尊厳を守ることはもちろんサービスの質の向上を目指し安心して生活ができますようにこれからも精進してまいります。

また、同時に感謝の言葉や労いの言葉も頂いております。職員にとっては、大変励みになりやる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございます。

最後に、アンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げますと共に今後とも社会福祉法人津軽富士見会特別養護老人ホーム弘前園をよろしくお願い致します。

(特別養護老人ホーム弘前園 サービス向上委員会一同)

平成30年度ご利用者様（ご家族様）アンケート調査集計結果

デイサービスセンター弘前園

デイサービスご利用者様・ご家族様対象

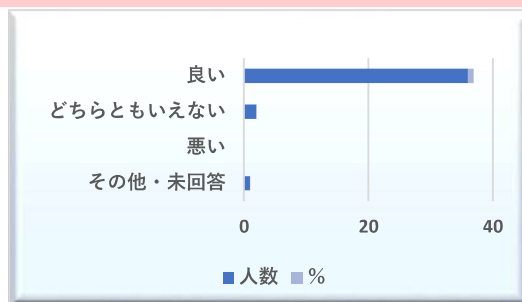
今後のデイサービス運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。ご協力いただきましたご利用者様、ご家族様皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

実施期間：平成30年6月8日～6月20日

アンケート依頼数：58件 回答数：39件 【回収率67%】

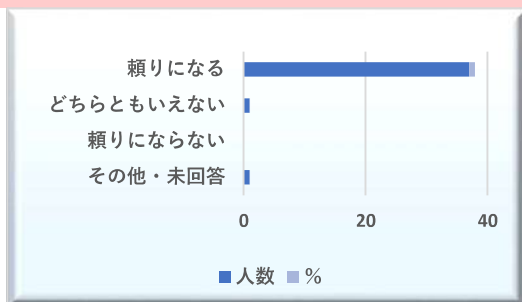
1) 職員の態度や言葉使いはどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	3%
悪い	0	0%
どちらともいえない	2	5%
良い	36	92%
	39	100%



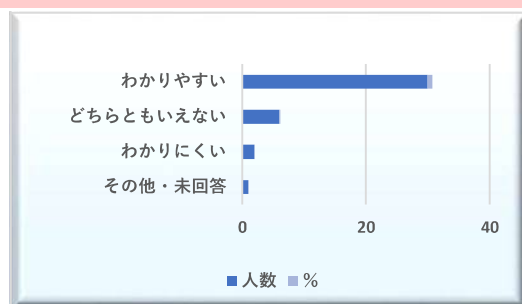
2) 相談や依頼したい時、職員は頼りになりますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	3%
頼りにならない	0	0%
どちらともいえない	1	3%
頼りになる	37	94%
	39	100%



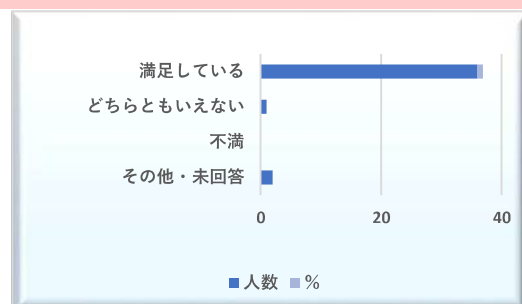
3) 介護サービス計画書や重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	3%
わかりにくい	2	5%
どちらともいえない	6	15%
わかりやすい	30	77%
	39	100%



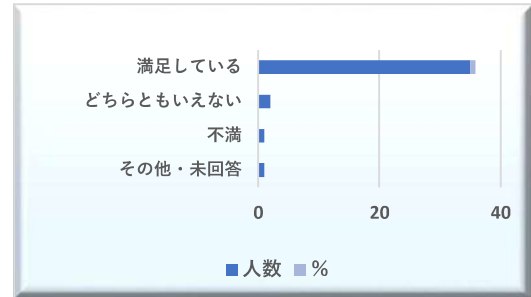
4) 送迎のサービス対応はどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	2	5%
不満	0	0%
どちらともいえない	1	3%
満足している	36	92%
	39	100%



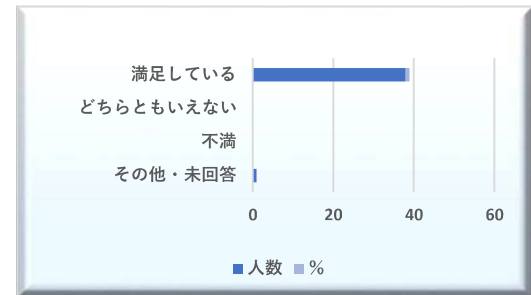
5) 入浴の対応はどうですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	3%
不満	1	3%
どちらともいえない	2	5%
満足している	35	89%
	39	100%



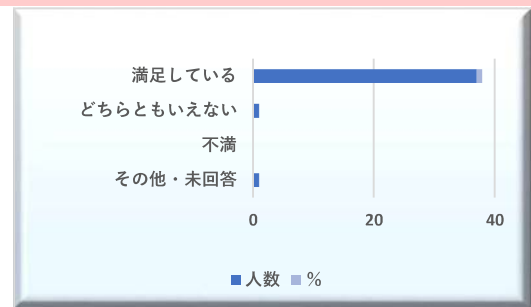
6) 食事に満足していますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	3%
不満	0	0%
どちらともいえない	0	0%
満足している	38	97%
	39	100%



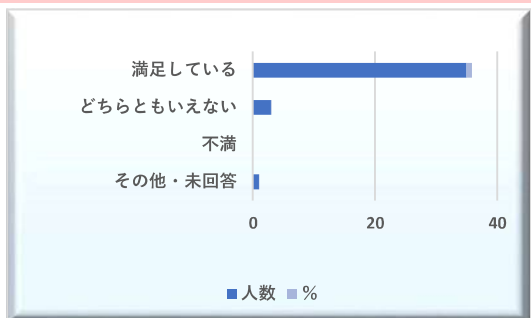
7) 排泄の援助はどうですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	3%
不満	0	0%
どちらともいえない	1	3%
満足している	37	94%
	39	100%



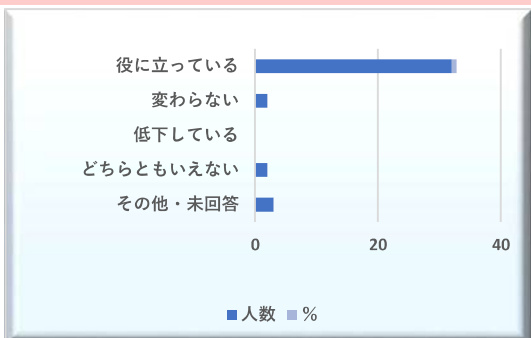
8) 余暇活動はどうですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	3%
不満	0	0%
どちらともいえない	3	8%
満足している	35	89%
	39	100%



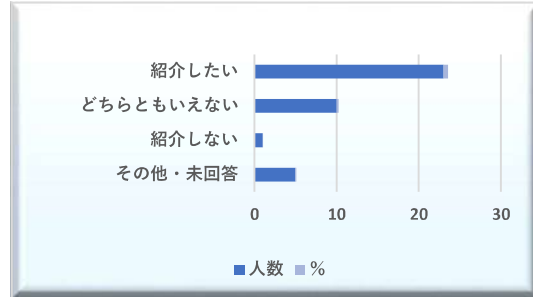
9) デイサービス利用は心身の衰えを防ぐ上で役に立っていますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	3	8%
どちらともいえない	2	5%
低下している	0	0%
変わらない	2	5%
役に立っている	32	82%
	39	100%



10) 現在利用しているサービスを、友人や知人に紹介したいと思いませんか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	5	12%
紹介しない	1	3%
どちらともいえない	10	26%
紹介したい	23	59%
	39	100%



※その他のご意見やご要望等

- ・食事がおいしいと喜んでます。

〔施設回答〕お世話になっております。ありがとうございます。これからもおいしい食事を提供できるよう精進して参りたいと思います。

- ・これからも宜しく願います。（3件）

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそよろしくお願い致します。

- ・職員皆さまのやさしさに甘えて時には言葉使いや行動とかに気をつけなければと思っています。これからも宜しく願致します。

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそ言葉使いや行動に気を付けなければいけない点が多々あると思います。何か失礼があった際は遠慮なく申し付けて下さればと思います。これからもよろしく願致します。

- ・大変お世話になって心より感謝申し上げます。特に入浴には細かい心使いに申し訳ないぐらいです。爪を切ってくれたりなどありがとうございます。

〔施設回答〕お世話になっております。皆様が安全に気持ちよく入浴できるようにサービス提供できればと思っております。これからも宜しく願致します。

- ・とてもお世話になっております。家族とはまた違う刺激があると思うので生き生きと1日を過ごしてほしいです。

〔施設回答〕お世話になっております。充実した1日を過ごせるように職員一同お手伝いできればと思っております。これからも宜しく願致します。

- ・感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしく願います。

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそよろしくお願い致します。

- ・いつもお世話ありがとうございます。これからもよろしく願います。

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそよろしくお願い致します。

- ・ご飯（白米）がおいしくてもう少し食べたいけど…と言っていました。

〔施設回答〕お世話になっております。ありがとうございます。ご飯に関しては増量できますので、遠慮なく職員に申し付けて下さればと思います。これからも宜しく願致します。

アンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。アンケートの結果及びご意見ご要望、職員一同真摯に受け止め、今後もより一層ご利用される方々に安全に質の良いサービスを提供できますように精進して参りたいと思っております。

又、たくさんの感謝のお言葉ありがとうございました。職員にとっては、大変励みになりやる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございます。ありがとうございました。

今後とも、デイサービスセンター弘前園を宜しく願致します。

（デイサービスセンター弘前園 サービス向上委員会一同）

H30年度利用者家族アンケート調査集計結果

GHグループホーム鬼沢ご家族様対象

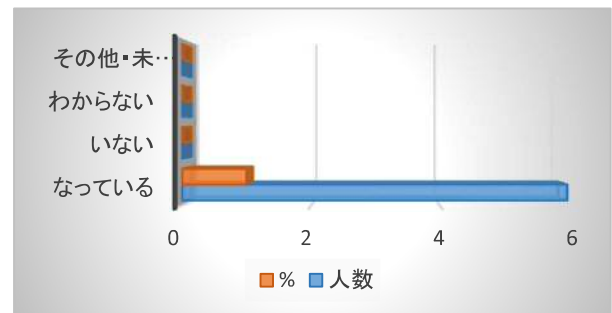
今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。

ご協力頂きました利用者家族の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠に有難うございました。

実施期間：平成30年6月8日～6月25日 アンケート依頼数：8件 回答数：6件【回収率75%】

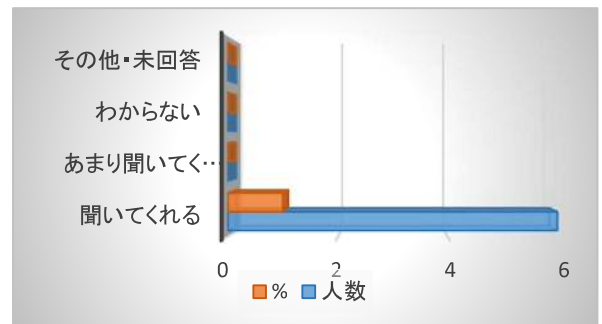
1) ご本人にとってグループホームは安心して自由な暮らしが出来る場になっていますか？

カテゴリー	人数	%
なっている	6	100%
いない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



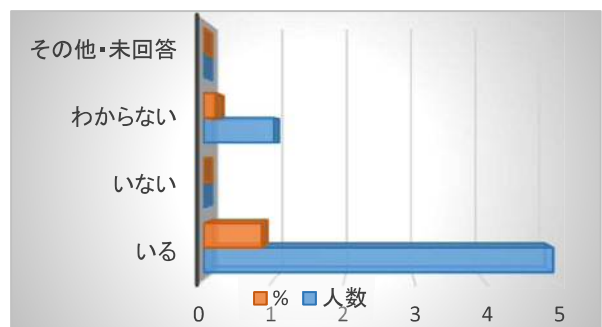
2) 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか

カテゴリー	人数	%
聞いてくれる	6	100%
あまり聞いてくれない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



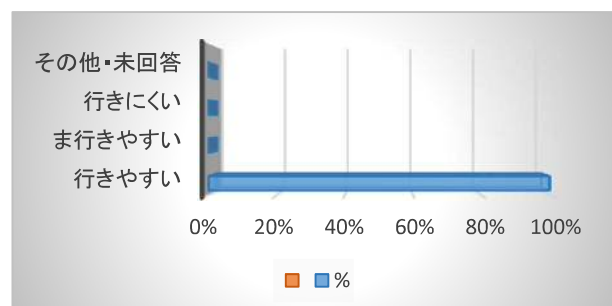
3) 職員はご本人の思い、要望をわかってくれ、暮らしの中でそれを大切に生かしていますか？

カテゴリー	人数	%
いる	5	83%
いない	0	0%
わからない	1	17%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



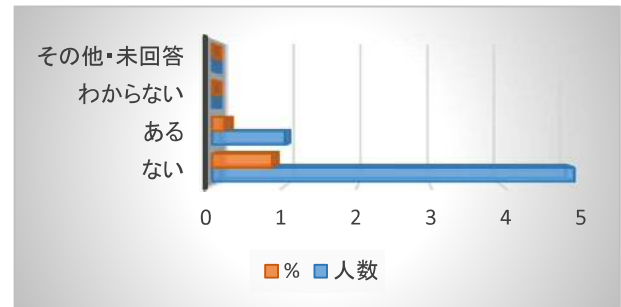
4) グループホームはご家族が気軽に会いに行きやすい場所ですか？

カテゴリー	人数	%
行きやすい	6	100%
ま行きやすい	0	0%
行きにくい	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



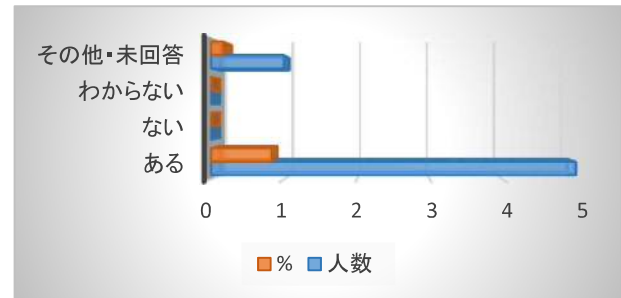
5) グループホームのサービスを受けて、健康管理や医療面、安全面について心配な点はありますか？

カテゴリー	人数	%
ない	5	83%
ある	1	17%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



6) グループホームでの暮らしぶりや金銭管理等についてご家族に報告がありますか？

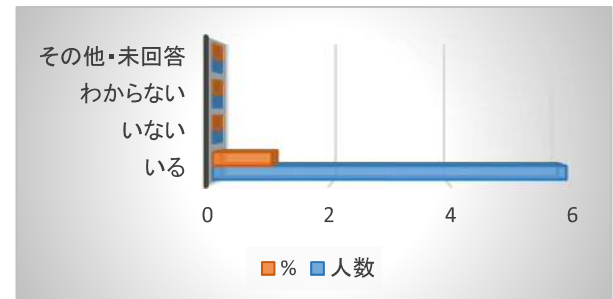
カテゴリー	人数	%
ある	5	83%
ない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	1	17%
	6	100%



・暮らしぶりはある。金銭管理は成年後見人担当の為 わからない。

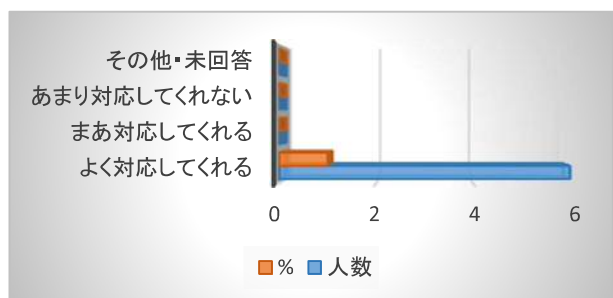
7) ご家族から見て、職員はご本人と生き生きと楽しそうに関わっていますか？

カテゴリー	人数	%
いる	6	100%
いない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



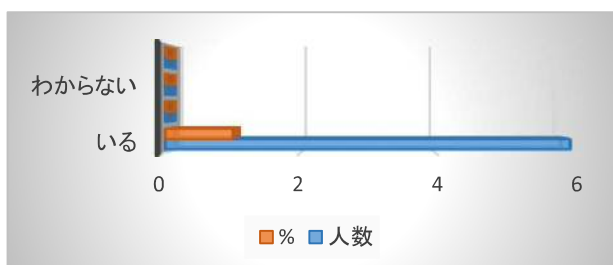
8) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

カテゴリー	人数	%
よく対応してくれる	6	100%
まあ対応してくれる	0	0%
あまり対応してくれな	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



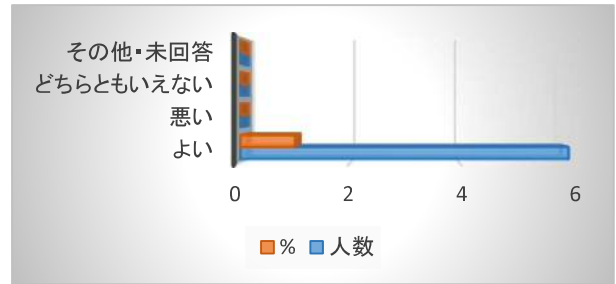
9) 職員は、ご本人の力を発揮しながら暮らせるよう、ご本人の能力を上手く引き出していますか？

カテゴリー	人数	%
いる	6	100%
いない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



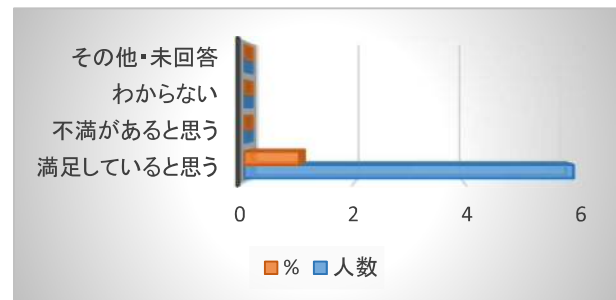
10) 職員の言葉づかい、身だしなみ、接遇態度はどうか

カテゴリー	人数	%
よい	6	100%
悪い	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



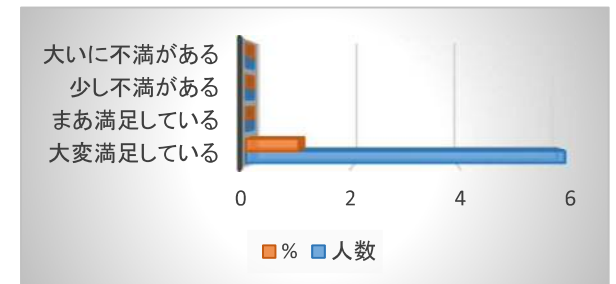
11) 家族からみて、本人は今のサービスに満足していると思いますか

カテゴリー	人数	%
満足していると思う	6	100%
不満があると思う	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	6	100%



12) 家族は、今のサービスに満足していますか

カテゴリー	人数	%
大変満足している	6	100%
まあ満足している	0	0%
少し不満がある	0	0%
大いに不満がある	0	0%
	6	100%



《施設に改善して欲しい点、気になる点などの意見等》

* 赤字：施設からの回答

- ・ 食事の量がとれなくなっているため不足分のカロリーが気になる。体力維持が心配。
→ 食事量を観察し全体的にカロリーが不足と思われた時は高カロリーゼリー等補食を付け補うようにしています。

利用者の皆さま、アンケート調査へのご協力有り難うございました。皆さまの貴重なご意見・ご要望をきちんと受け止め満足度の高いサービスが提供できますよう努力いたします。今後ともよろしく願いいたします。

(グループホーム鬼沢 職員一同)