

平成30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。尚、施設正面玄関にございます面会簿の後方に『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参りますので、宜しくお願ひ申し上げます。

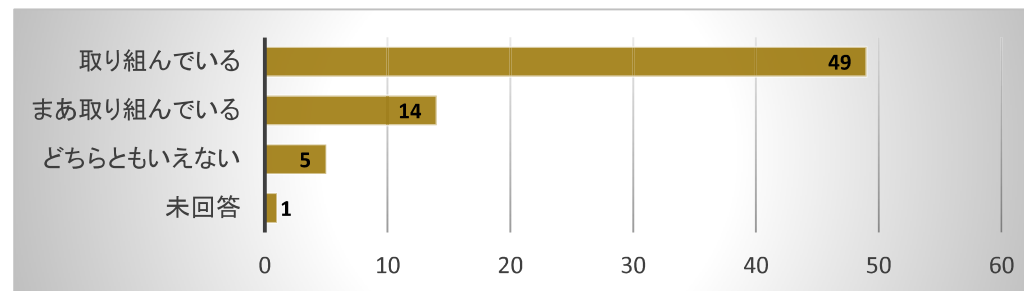
ケアセンター弘前 職員一同

平成30年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:入所者様(30.4.1現在、入所中)のご家族様 ◎ 調査方法:アンケート
 ◎ 調査期間:平成30年4月2日に発送、4月10日まで投函 ◎ アンケート依頼数:95件 ◎ 回答数:69件 ◎ 回収率:70%

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	49	71%
まあ取り組んでいる	14	20%
どちらともいえない	5	7%
未回答	1	1%
	69	100%

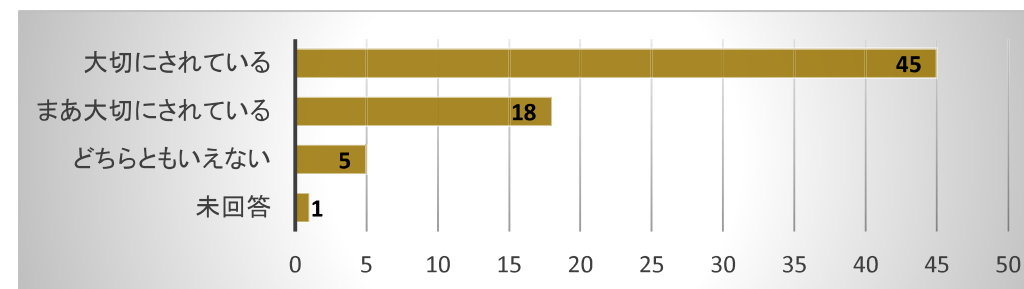


〈ご意見等〉

- ・ 頻繁に見ている訳ではないので、でもありがたく思っています。
- ・ 出来る限り、本人の話し相手になって欲しい。母が喜びます。そうして頂いてると感謝しています。

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	45	65%
まあ大切にされている	18	26%
どちらともいえない	5	7%
未回答	1	1%
	69	100%

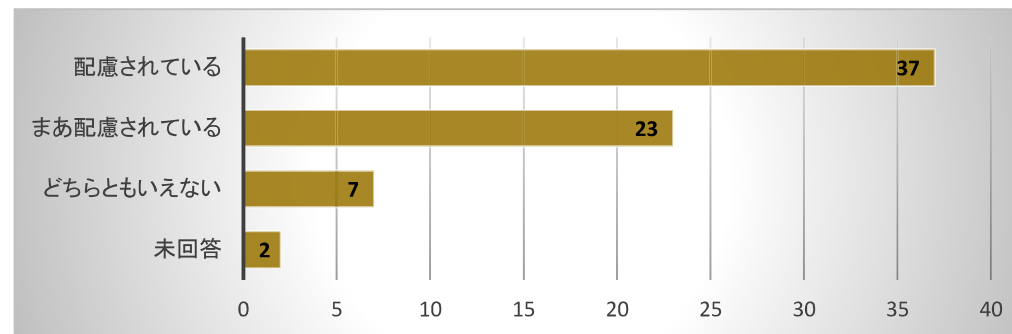


〈ご意見等〉

- ・ 「まあ大切にされている」とは思いますが、母親の性格を思うとご迷惑をお掛けしているのでは…と少し心配しています。
- ・ 行事等、本人は楽しみにしております。
- ・ 家族としては、本人の希望をよく聞いて下さっていると思っています。
- ・ 1週間に1回しか行ってないので良く分かりませんが、良くしてくれる人も、してくれない人も見かけます。

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	37	54%
まあ配慮されている	23	33%
どちらともいえない	7	10%
未回答	2	3%
	69	100%



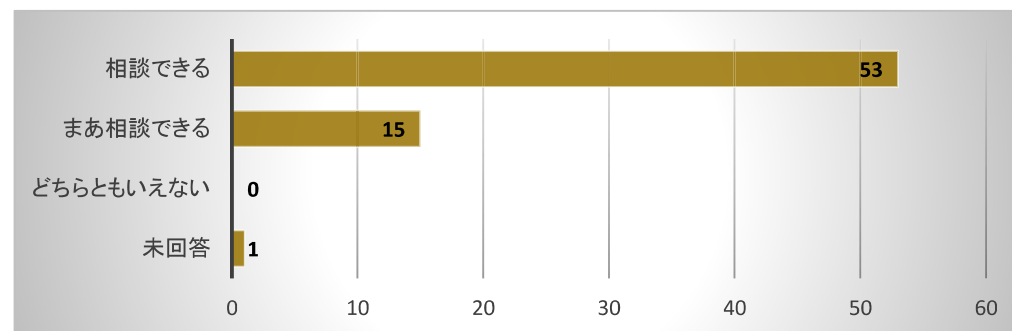
〈ご意見等〉

- 自然の光が当たる時間が少ないように思います。
- 部屋のカーテンの開閉を母が大変気にかけております。お忙しいと思いますが手伝って下さい。
- ちょっと部屋が暗い感じがします。

☎ 出来る限りご意向に沿えるよう、随時、状況に応じて対応させていただきます。

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	53	77%
まあ相談できる	15	22%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	1%
	69	100%

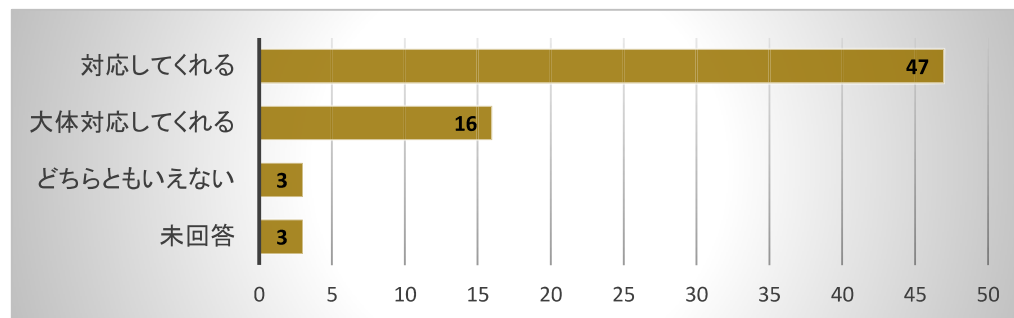


〈ご意見等〉

- とても感謝をしています。
- 訪問する度に気軽に話し掛けて下さるので相談しやすいです。

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	47	68%
大体対応してくれる	16	23%
どちらともいえない	3	4%
未回答	3	4%
	69	100%



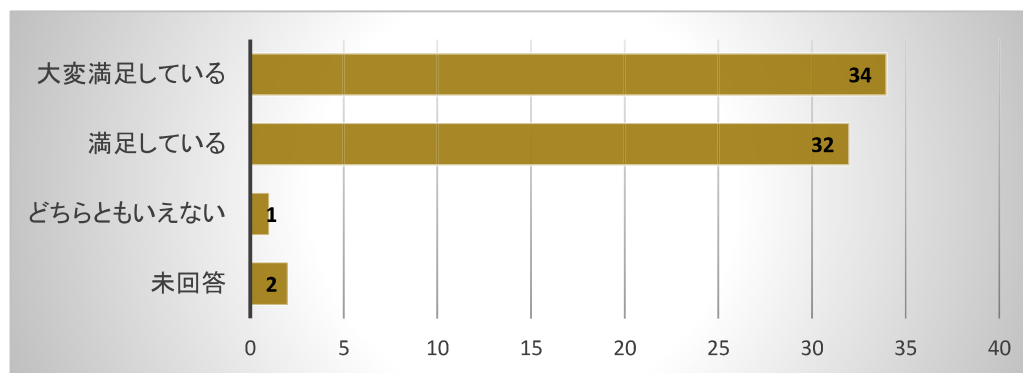
〈ご意見等〉

- (対応してくれているものと)信じています。
- 満足しております。
- 洗濯物が自分の物とは別のが届くと言っていました。

📞 今まで以上に確認を徹底し、配布違いがないよう十分、注意致します。

6) 事務室の受け付けの対応については、満足していますか

	人数	%
大変満足している	34	49%
満足している	32	46%
どちらともいえない	1	1%
未回答	2	3%
	69	100%

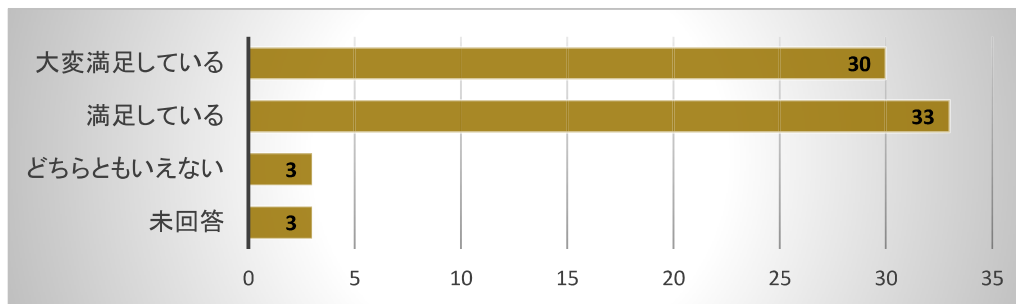


〈ご意見等〉

- 私達が言った事に対して守られていないことがあった。
- いつ伺っても笑顔で接して下さり、施設の良さが感じられます。
- 何があってもスピーディーにしてくれて助かっています。

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	30	43%
満足している	33	48%
どちらともいえない	3	4%
未回答	3	4%
	69	100%

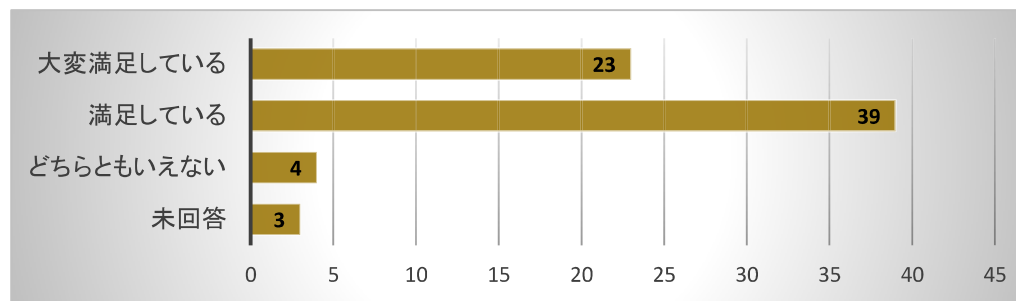


〈ご意見等〉

- 他との比較が難しい。
- ほぼ満足しているが、一部の人の言葉遣いが少し気になる。
- お忙しい最中でも挨拶を頂き、ありがたいです。
- いつも笑顔で挨拶してくれて嬉しいです。

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	23	33%
満足している	39	57%
どちらともいえない	4	6%
未回答	3	4%
	69	100%

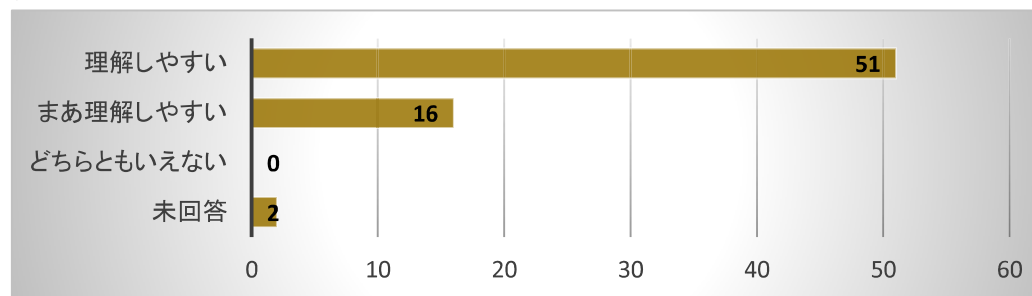


〈ご意見等〉

- カップのフタが汚れていたり、カビていたり。それが1度ではないのにはびっくりです。部屋の掃除もゴミがあつたりします(綿ゴミ)加湿器の中も汚れていました。
- ☞ この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。二度と繰り返さぬよう、水分補給ごとの洗浄及び定期的な消毒を徹底し、衛生管理に努めて参ります。
- 居室、ベッドの下がゴミが多いと感じます。
- 昨年も意見を延べさせてもらったが(昨年より良くなっていると思われる)部屋(居室)の床のホコリ、チリの掃除をもう少しお願い出来たらと思います。
- ☞ 施設で委託しております清掃業者とも連携し、今まで以上に丁寧に清掃致します。
- 玄関を入ると全体的にスッキリして掃除が行き届いているなど感じます。

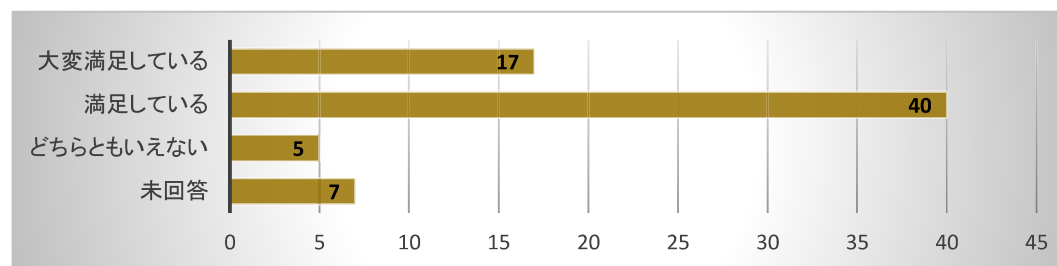
9) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	51	74%
まあ理解しやすい	16	23%
どちらともいえない	0	0%
未回答	2	3%
	69	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	17	25%
満足している	40	58%
どちらともいえない	5	7%
未回答	7	10%
	69	100%



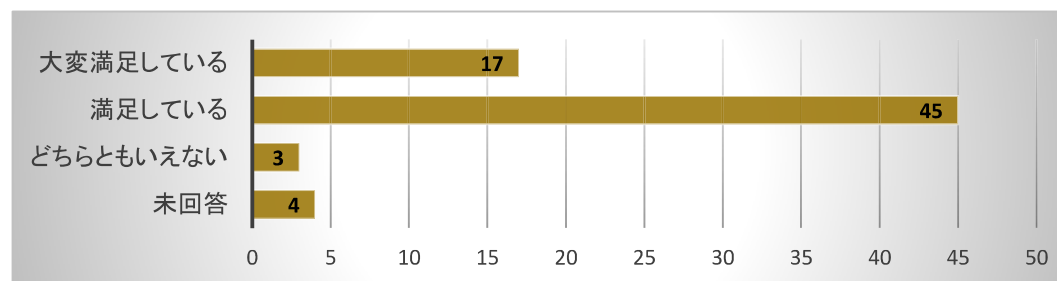
〈ご意見等〉

- ・ 利用して1か月なっていないので分かりません。
- ・ せめて自立歩行するようにしてもらいたい。
- ・ 見たことがありませんので。

☞ リハビリ訓練の見学が可能となっております。(平日9時30分頃～16時頃迄) 利用者様により訓練時間が異なりますので、詳しくは職員までお願い致します。

11) 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	17	25%
満足している	45	65%
どちらともいえない	3	4%
未回答	4	6%
	69	100%

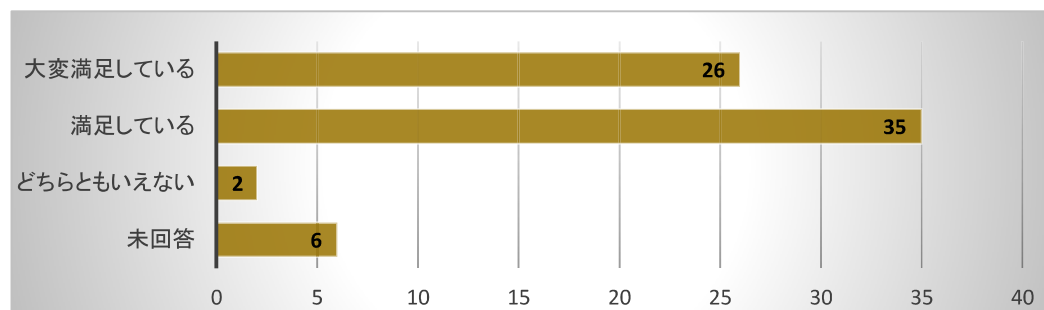


〈ご意見等〉

- ・ 生活保護受給者ですので、内容についてはよく承知しておりません。

12) 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	26	38%
満足している	35	51%
どちらともいえない	2	3%
未回答	6	9%
	69	100%

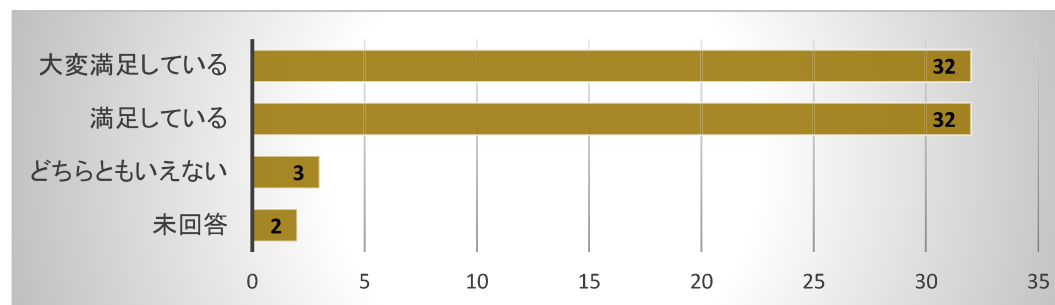


〈ご意見等〉

- 利用して1か月なっていないので分かりません。
- 施設内に入れない為、よく分かりませんが、電話等でお知らせはあった。
- まだ経験がないのですが、その時はその事に応じて対応して下さいと期待しています。
- すぐ電話下さり本人の様子等を知り得るので安心してます。
- 本人の自覚も大切と思っています。

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	32	46%
満足している	32	46%
どちらともいえない	3	4%
未回答	2	3%
	69	100%



14) 最後に、面会時等感じたことや、施設に対するご意見、ご要望等ございましたら、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

- ・出来れば家族だけで、ゆっくり面会出来る部屋があったら良いと思います。
- ☞ 個室をご用意しております。ご希望される際は、職員までお願い致します。
- ・夏場の部屋が暑く、本人が少し可哀想な感じがした。冷房設備が欲しいと思う。
- ☞ 各箇所(食堂・リハビリ室・多目的ホール等)には冷房設備を設置しておりますが、全室には設置されておりません。その為、夏場の気温上昇時は冷房と扇風機を併用して、施設内の空気を循環させ、利用者様が出来る限り快適に過ごせるよう対応させて頂いております。ご不便をお掛け致しますが、ご理解の程、宜しくお願い致します。
- ・職員間の連絡をもっと密接にして頂きたい。これから夏場に向けて特に施設内の衛生面に気を配って欲しいと思います。本人は、とても気に入っておりますので、これからも宜しくお願い致します。
- ☞ 『報・連・相』を基本とし、各職員間での連携を密にし、円滑な協力体制が構築できるよう取り組んで参ります。また更なる衛生管理に努め、利用者様に清潔で衛生的な生活を送って頂けるよう支援して参ります。
- ・「衣類の整理がなされていない・口内が清潔でない・爪が伸びている・指が荒れ、割れている」…忙しいとは思いますが、もう少し注意をお願いします。
- ☞ この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。整理整頓・口腔内の保清に努めると共に、都度、利用者様の状態を確認して速やかに対応させて頂きます。また、今後も職員間での情報共有を徹底して参ります。
- ・本人の喜怒哀楽が見えなくなった気がします。
- ・明るい雰囲気職員の方々の声掛けが良いと思います。
- ・いつもさり気なく椅子を持って来てくれる等の気配りの数々には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。
- ・環境に恵まれて幸せかと思っています。今後も我がままな母親を宜しくお願い致します。
- ・職員の方々の挨拶や対応がとても良い感じです。相談事も話しやすいです。
- ・入所している者に対しても家族が面会に行った時でもスタッフの皆様には親切にして頂き、感謝しております。今後も宜しくお願い致します。
- ・何かあっても、とても相談しやすく親身になってくれてとても感謝しています。母に差し入れを持って行っても、その時食べられない時はおやつ時に食べさせてくれるので、とても助かっています。
- ・面会に行きますと、挨拶・すぐ椅子を持って駆け付けて下さりありがとうございます。
- ・職員の皆様にはとても感謝しております。
- ・特にないけれど、いつも我がままを言って困らせているので、助けてもらいありがとうございます。これからも何かあったら宜しくお願いします。お世話になります。
- ・施設の皆様には大変ですが、これからも宜しくお願い致します。
- ・夏に収穫された野菜を何度か貰いました。助かりました。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。今後共、宜しくお願いします。(2件)
- ・いつもありがとうございます。(2件)
- ・特にありません(5件)
- ・その他、アンケートの中で、職員の接遇(言葉遣い)・対応等についてもご意見を頂いておりました。今後は職員間でも注意し合い、丁寧な対応を心掛けて参りますので宜しくお願い致します。

平成30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。

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、施設正面玄関にございます面会簿の後方に『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

平成30年度『満足度調査アンケート』集計結果

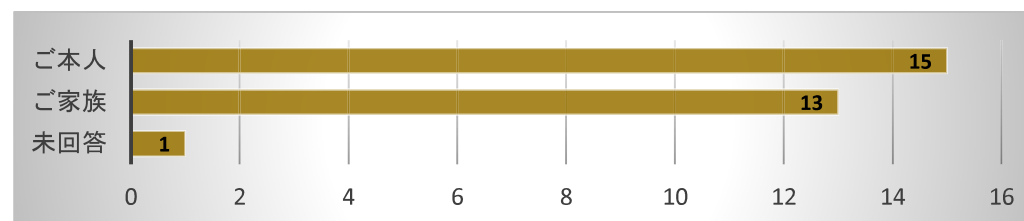
◎ 対象:(30.4.1現在ご利用中の)利用者様又はご家族様 ◎ 調査方法:アンケート

◎ 調査期間:平成30年4月2日～4月20日

◎ アンケート依頼数:37件 ◎ 回答数:29件 ◎ 回収率:78%

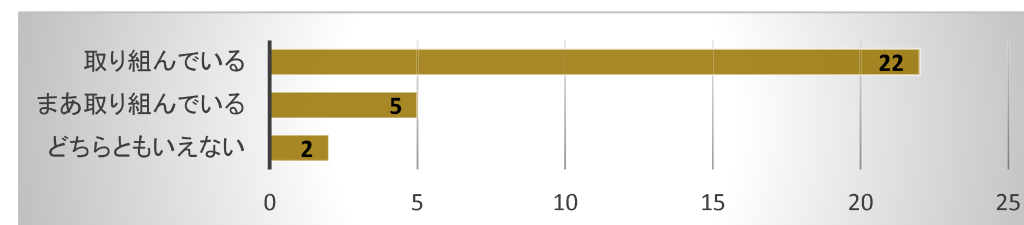
1) 回答して頂いた方はどなたですか？

	人数	%
ご本人	15	52%
ご家族	13	45%
未回答	1	3%
	29	100%



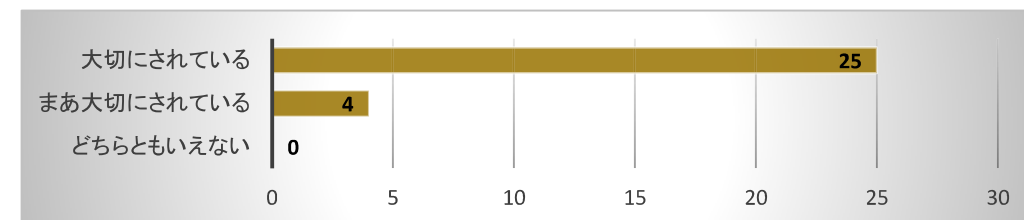
2) 事業所は、ご本人が満足した通所リハビリを送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	22	76%
まあ取り組んでいる	5	17%
どちらともいえない	2	7%
	29	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	25	86%
まあ大切にされている	4	14%
どちらともいえない	0	0%
	29	100%

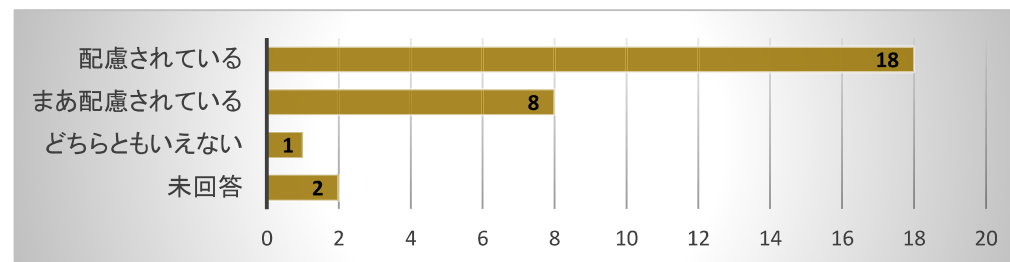


〈ご意見等〉

- ・ とても大切にしてくれていると思います。家にいるよりも楽しいみたいです。

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	18	62%
まあ配慮されている	8	28%
どちらともいえない	1	3%
未回答	2	7%
	29	100%



〈ご意見等〉

- ・もう少し本人がリハビリしている、という意識をもたせて欲しい。家で全く動こうとしないので、なんの為にリハビリしてもらっているのか…。せっかくなので、それを家でいかして欲しいので。

☞ ご自宅での生活を第一に「家屋調査・動作確認」を行い、ご本人の目標達成出来るよう訓練立案・実施とさせて頂いております。しかし、リハビリをしているという意識は、ご本人様に明確な目標を持ってリハビリに取り組んで頂くことが重要となってきます。また利用時の訓練時間以外でも、ご自宅で体を動かして頂くことが出来ることは、ご自分でやって頂くことが大切です。ご希望に応じ「自宅で出来る体操の提案・動作確認」等を行わせて頂きますので、詳しくは職員までお問合せ下さい。今後もご本人様が主体的に取り組めるよう、目標を再確認しながら援助させて頂きます。ご家族様にご協力頂くことも多いと思いますので、宜しくお願い致します。

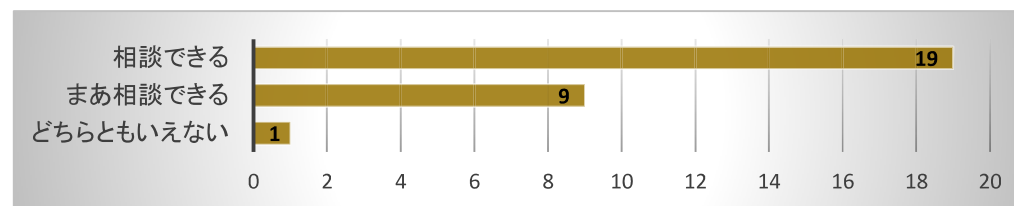
- ・見た時がないので。

☞ リハビリ訓練の見学は随時、可能となっております。利用者様により訓練時間が異なりますので、詳しくは職員までお願い致します。

- ・事業所全体を見ておりませんので、回答できかねます。(ベット上でのリハと言語になっています)

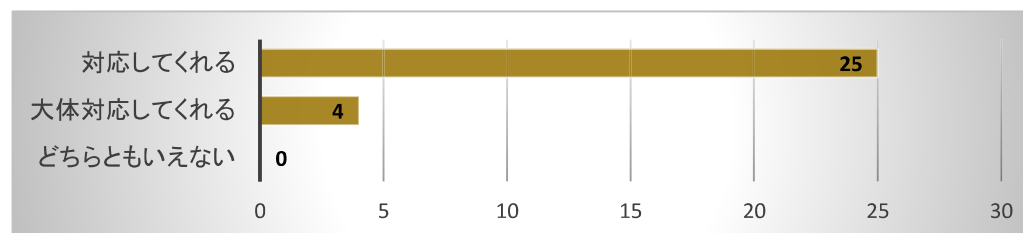
5) 何か相談や困り事があった時に、気軽に事業所の職員に相談できますか

	人数	%
相談できる	19	66%
まあ相談できる	9	31%
どちらともいえない	1	3%
	29	100%



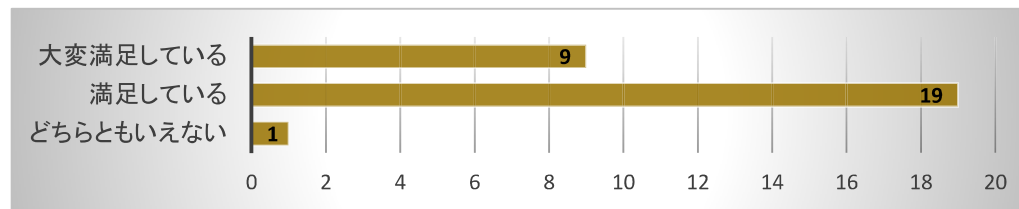
6) 事業所や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	25	86%
大体対応してくれる	4	14%
どちらともいえない	0	0%
	29	100%



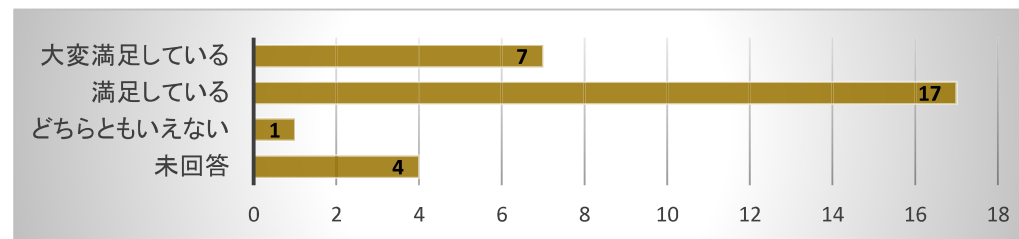
7) 職員の待遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか

	人数	%
大変満足している	9	31%
満足している	19	66%
どちらともいえない	1	3%
	29	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	7	24%
満足している	17	59%
どちらともいえない	1	3%
未回答	4	14%
	29	100%

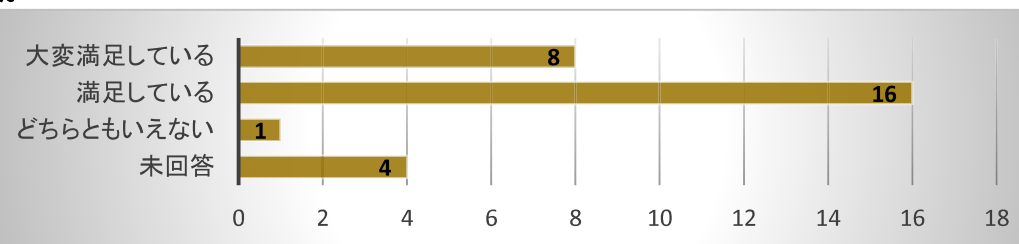


<ご意見等>

- ・見た時がないので。

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	8	28%
満足している	16	55%
どちらともいえない	1	3%
未回答	4	14%
	29	100%

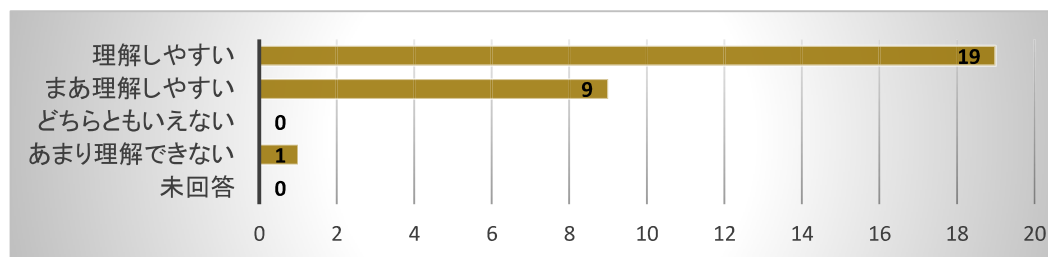


<ご意見等>

- ・本人は美味しいと話しています。
- ・家でも量をたくさん食べているので、すごく配慮してくれていると思います。
- ・食事はしていませんので、回答はできませんが、黒板のメニューを見ていろいろ参考にされていて、おいしそうと思って帰っています。

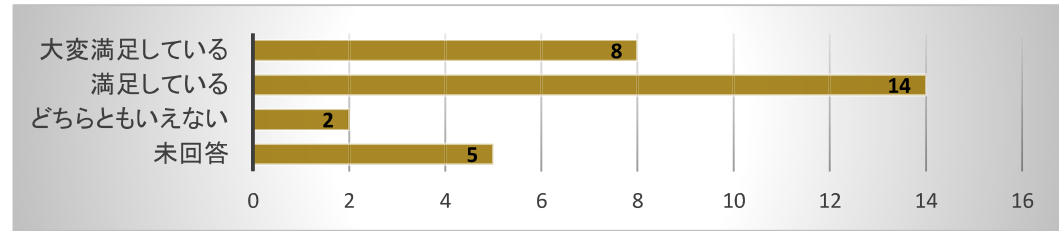
10) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	19	66%
まあ理解しやすい	9	31%
どちらともいえない	0	0%
あまり理解できない	1	3%
未回答	0	0%
	29	100%



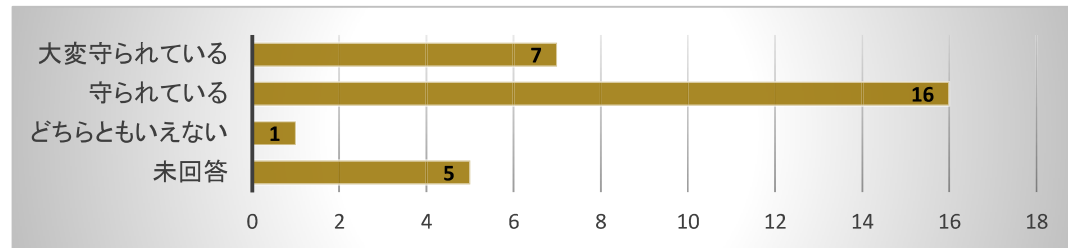
11) リハビリ訓練の内容に満足していますか

	人数	%
大変満足している	8	28%
満足している	14	48%
どちらともいえない	2	7%
未回答	5	17%
	29	100%



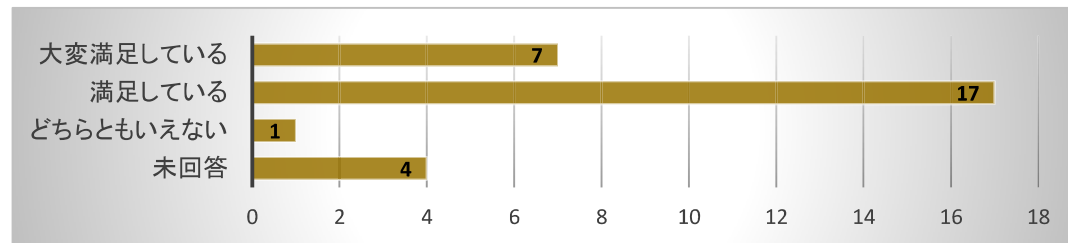
12) 排泄時・更衣・入浴時等のプライバシーは守られていると思いますか

	人数	%
大変守られている	7	24%
守られている	16	55%
どちらともいえない	1	3%
未回答	5	17%
	29	100%



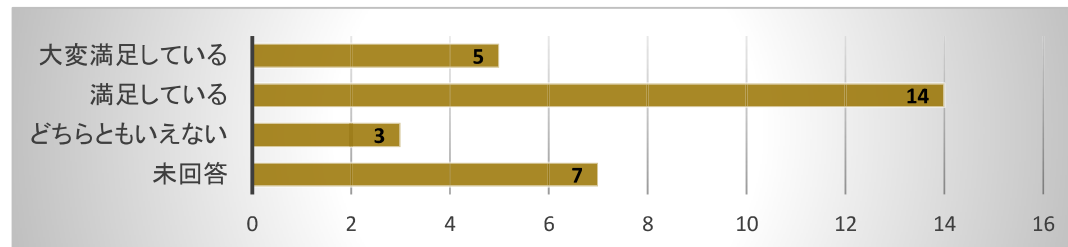
13) 排泄時・更衣・入浴時等の対応については満足していますか

	人数	%
大変満足している	7	24%
満足している	17	59%
どちらともいえない	1	3%
未回答	4	14%
	29	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	5	17%
満足している	14	48%
どちらともいえない	3	10%
未回答	7	24%
	29	100%



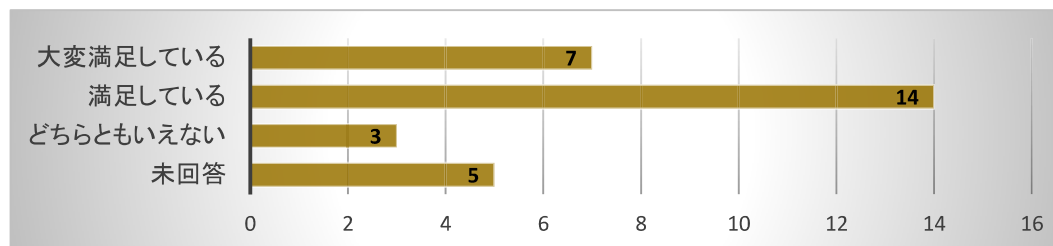
〈ご意見等〉

- ・レクリエーションやってないから

☞ 利用者様の希望に応じ「塗り絵・作品作り・刺し子・囲碁」等の個別レクを実施させて頂いております。その他、希望されるレクがございましたら職員までお願い致します。

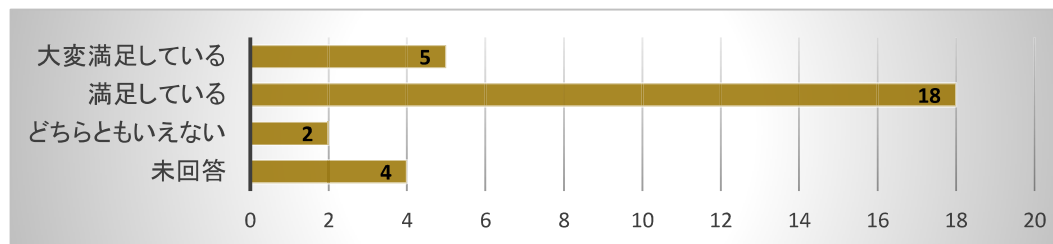
15) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	7	24%
満足している	14	48%
どちらともいえない	3	10%
未回答	5	17%
	29	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	5	17%
満足している	18	62%
どちらともいえない	2	7%
未回答	4	14%
	29	100%



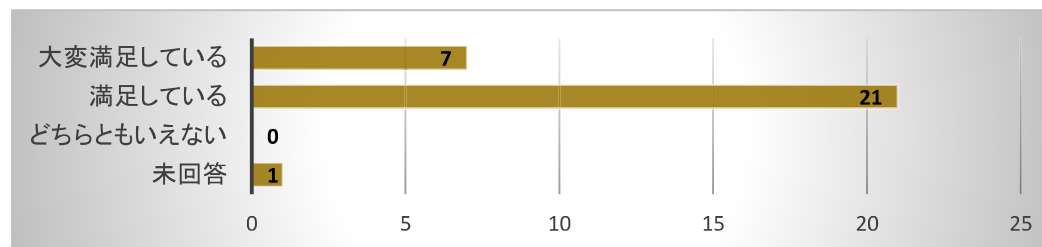
〈ご意見等〉

- ・ 忘れて覚えていない

☞ ご希望される際は、再度ご説明させていただきますので、職員までお申し付け下さい。

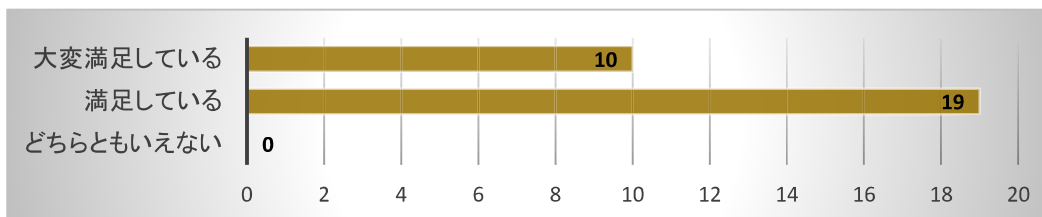
17) 現在のデイケアの利用時間(9時30分～15時50分)について、満足していますか

	人数	%
大変満足している	7	24%
満足している	21	72%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	3%
	29	100%



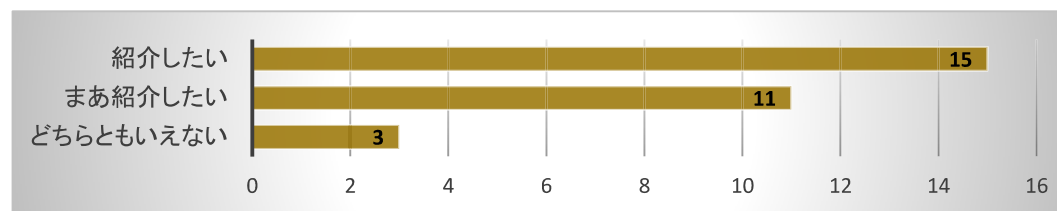
18) 送迎時間や職場の対応、運転技術などについては満足していますか

	人数	%
大変満足している	10	34%
満足している	19	66%
どちらともいえない	0	0%
	29	100%



19) 当事業所を知人等に紹介したいと思いますか

	人数	%
紹介したい	15	52%
まあ紹介したい	11	38%
どちらともいえない	3	10%
	29	100%



〈ご意見等〉

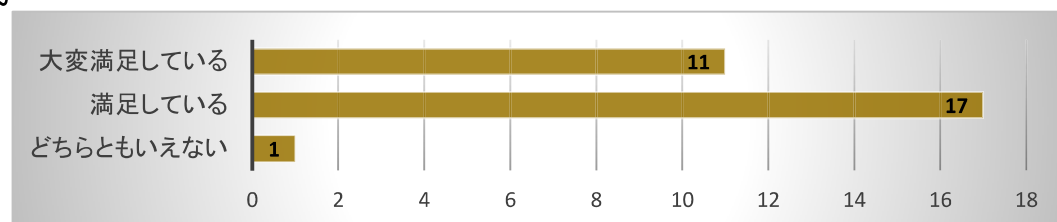
- ・レクリエーションやってないから

☞「塗り絵・作品作り・刺し子・囲碁」等の個別レクを実施させて頂いております。その他、ご希望されるレクにも出来る限り対応させて頂きます。

- ・紹介しています

20) 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	11	38%
満足している	17	59%
どちらともいえない	1	3%
	29	100%



〈ご意見等〉

- ・皆さんにとっても良くしてもらいうれしく思っています

21) 最後に事業所に対するご意見、ご要望等ございましたら、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

- ・ 大変、満足している。
- ・ 日々の送迎、感謝致します。今後共よろしくお願い致します。
- ・ 新人の方が対応したのかな？と思うくらい雑な対応していたことが時々あります。それが少し気になりました。他はとても良くやって頂いてますので、感謝しています。これからも大変だと思いますが、宜しくお願い致します。
- ☞ 対応が行き届かず、申し訳ございませんでした。今後は職員間での連携を更に密にし、利用者様、個々のニーズに沿ったきめ細やかな対応を心掛けて参ります。
- ・ デイケアを利用させて頂き、ありがとうございます。自分で具合が悪い時でも利用したが、職員の方々に迷惑をかけていることもあるのでは、と思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 以前は男性のリハビリの先生でしたので、立たせたり、力で支えてくれるリハビリがメニューの中にありました。でも、今のリハビリに不満がある訳ではなく、意思確認しながらリハビリをしてもらっています。お口のケアも丁寧で満足しております。また座る練習、首の運動等、その日の本人の体調に合わせてリハビリをして頂き、ありがとうございます。
- ・ こちらへ通うようになり、生活にメリハリができました。施設にいて生活していますが「顔が以前より明るく、元気になっています」と同じ施設の入居者さんより話しがありました。これからも宜しくお願い致します。お世話になってありがとうございます。