

## 令和元年度『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。

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。

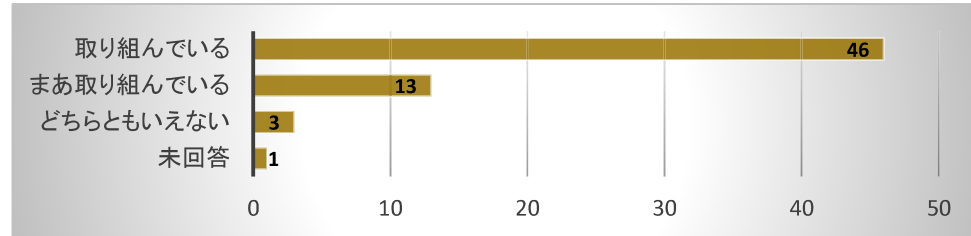
ケアセンター弘前 職員一同

# 令和元年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:入所者様(元.6.1現在、入所中)のご家族様    ◎ 調査方法:アンケート  
 ◎ 調査期間:令和元年6月3日に発送、6月10日まで投函    ◎ アンケート依頼数:92件    ◎ 回答数:63件    ◎ 回収率:68%

## 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	46	73%
まあ取り組んでいる	13	21%
どちらともいえない	3	5%
未回答	1	2%
	63	100%

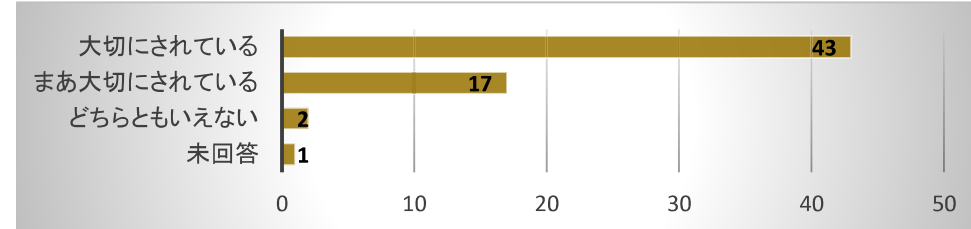


### 〈ご意見等〉

- ・ 遠方で時々しか会いに行けないので、よく分かりません。【2・3】 同意見】
- ・ 母に会う度に笑顔でいつも話してくれるので、施設での日常生活にとっても感謝しております。

## 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	43	68%
まあ大切にされている	17	27%
どちらともいえない	2	3%
未回答	1	2%
	63	100%

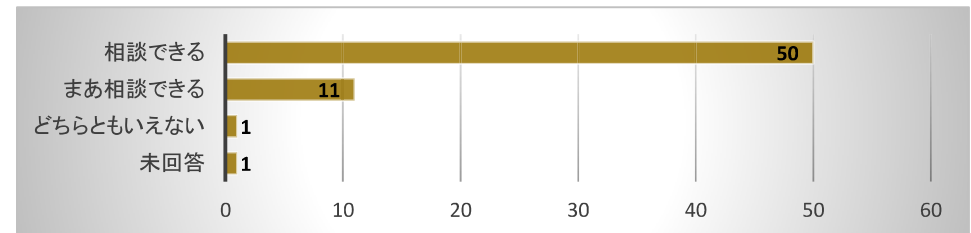


### 〈ご意見等〉

- ・ 自分はとても幸福だということを言ってくれるので、日々。

## 3) 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	50	79%
まあ相談できる	11	17%
どちらともいえない	1	2%
未回答	1	2%
	63	100%

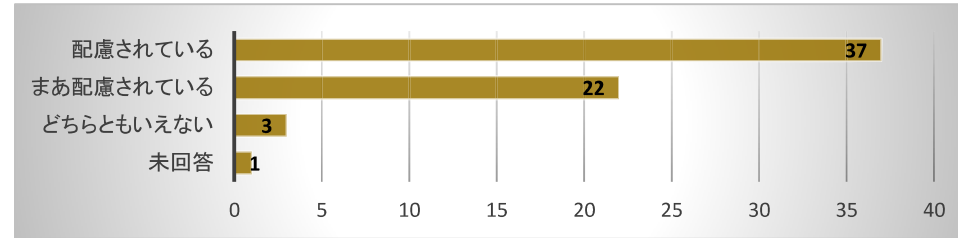


### 〈ご意見等〉

- ・ 表情や態度により、話しかけづらいと思う時もあるから。

4) 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	59%
まあ配慮されている	22	35%
どちらともいえない	3	5%
未回答	1	2%
	63	100%

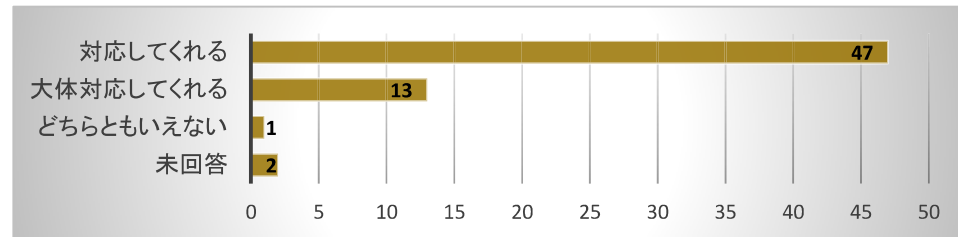


〈ご意見等〉

- ・ ベットの横にある収納庫の奥行きが狭いので、もう少し広くして貰えたらいいと思います。
- ☞ 備え付けの収納庫の容量を増やすことは難しい為、収納が不足の場合は、衣装ケース等をご持参頂くことが可能となっておりますので、その際は、職員まで一言お願いします。ご不便をお掛けしまして申し訳ございませんが、宜しくお願い致します。
- ・ ロッカーの位置が自由のきかない老人用としては再考の余地があるように思う。掲示板的な部分が各部屋にあってもいいのでは？
- ☞ 利用者様の状態を考慮して配置しておりますが、配置場所の変更等に関しまして、出来る限りご意向に沿えるよう対応させていただきます。変更をご希望の際は、恐れ入りますが職員までお申し付け下さい。

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	75%
大体対応してくれる	13	21%
どちらともいえない	1	2%
未回答	2	3%
	63	100%

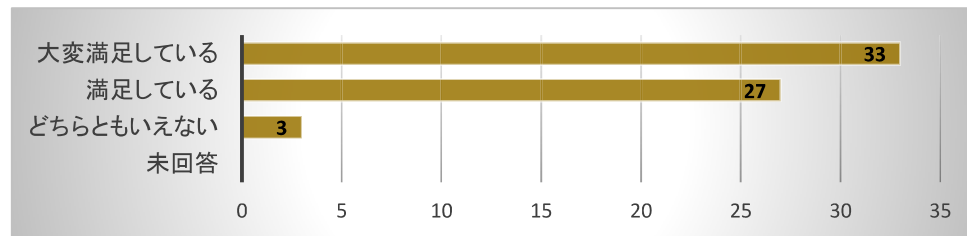


〈ご意見等〉

- ・ 内容による。

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	33	52%
満足している	27	43%
どちらともいえない	3	5%
未回答		0%
	63	100%

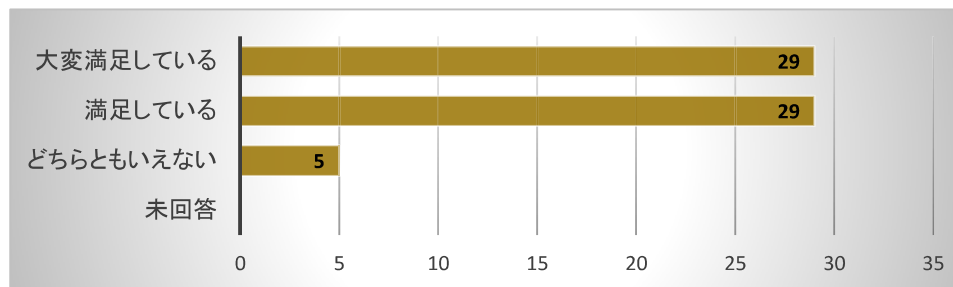


〈ご意見等〉

- ・ クレジットカード決済や銀行引き落としに、いつまでも、いつまでも対応しないことに疑問を感じます。
- ☞ ご不便をお掛けして申し訳ございません。今後の検討事項とさせていただきます。

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	29	46%
満足している	29	46%
どちらともいえない	5	8%
未回答		0%
	63	100%

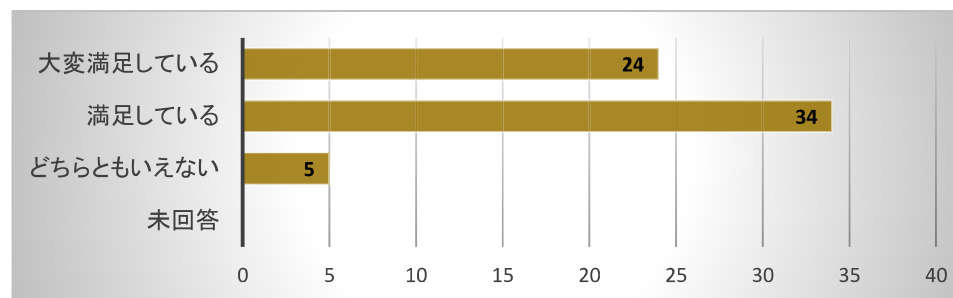


〈ご意見等〉

- ・ 質問等に対して分かりやすく説明して頂けるので、助かります。

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	24	38%
満足している	34	54%
どちらともいえない	5	8%
未回答		0%
	63	100%



〈ご意見等〉

- ・ 居室のカラーボックスのホコリが少し気になる、車椅子の座面のホコリも気になる。
- ・ 部屋の角やベットの下にゴミ(綿ゴミ)が落ちていることがある。
- ・ 施設内は、清掃も行き届いてますが、お年寄りの履いているスリッパの汚れが(便の付着等)気になっておりました。

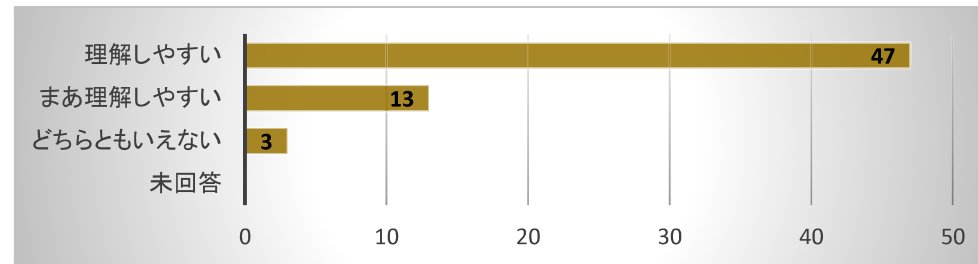
☞ 施設で委託してます清掃業者とも連携し、今まで以上に丁寧に清掃致します。また職員間でも注意し合い、衛生管理に努めて参ります。

- ・ 少し臭いが気になる。

☞ 臭い対策として、消臭スプレー等を使用していますが、特に排泄ケアの際は効果が出るまで時間を要します。正面玄関にございます面会簿の隣に「排泄ケア」の時間を明記しておりますので、ご参照頂ければと思います。

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	47	75%
まあ理解しやすい	13	21%
どちらともいえない	3	5%
未回答		0%
	63	100%

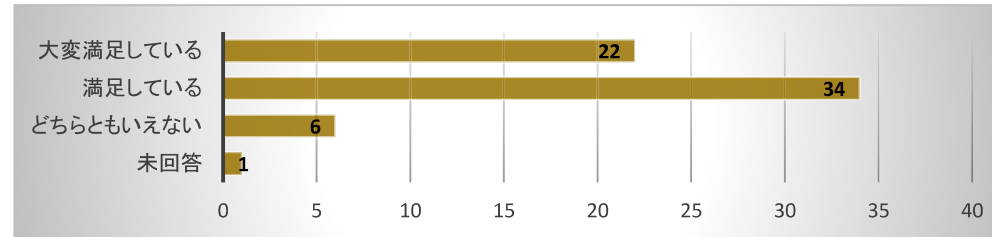


〈ご意見等〉

- ・ リハビリ等の状況が書かれていれば良いと思います。(歩行が何m出来るようになった・立ち上がりが自力で出来る等の情報)
- ☞ 3か月に一度送付しております「リハビリテーション実施計画書」に、より具体的にリハビリの状況を記載し、お知らせ致します。
- ・ 当方が直接、説明を受けたことがないのでよく分かりません。

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	22	35%
満足している	34	54%
どちらともいえない	6	10%
未回答	1	2%
	63	100%



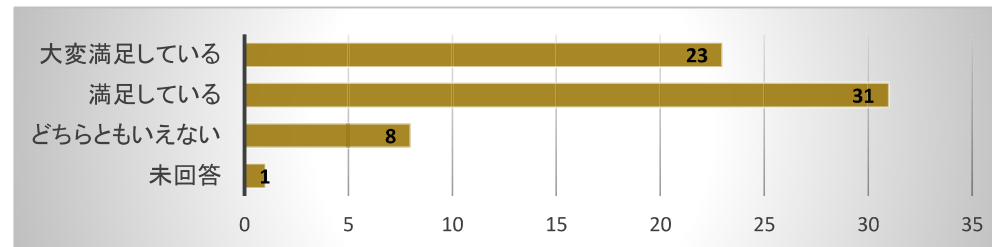
〈ご意見等〉

- ・ リハビリ訓練を実際に見ていないのでよく分かりません。
- ・ あまり向上が見られない(本人のやる気の問題があらうかとは思いますが…)

☞ 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) 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	23	37%
満足している	31	49%
どちらともいえない	8	13%
未回答	1	2%
	63	100%



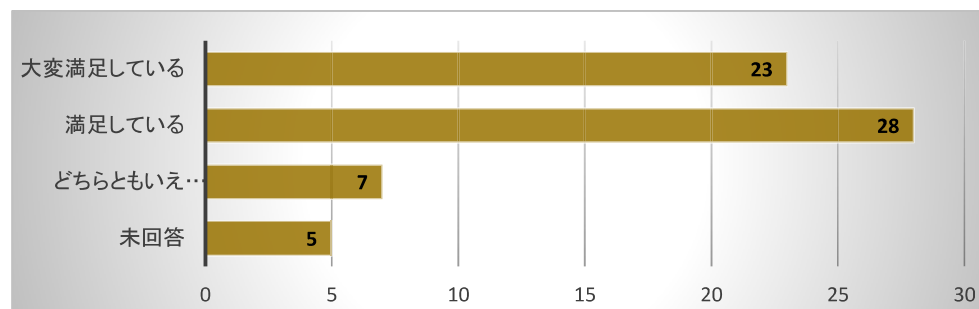
〈ご意見等〉

- ・ まだ、そういう事態に遭遇していないので。(3件)
- ・ 本人から対応が遅いと聞きました。

☞ 職員間での連携を密にし、即座に対応するよう努めて参ります。

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	23	37%
満足している	28	44%
どちらともいえない	7	11%
未回答	5	8%
	63	100%



〈ご意見等〉

- ・説明を受けたことがないのでよく分かりませんが、2ヶ所への支払いになっていることが、そもそも分かりにくく、一本になぜまとめないのか、その為に2種類の支払い方法を取られる不便を施設側はどう思っているのか、全く理解出来ません。

👉 ご不便をお掛けしております、大変申し訳ございません。

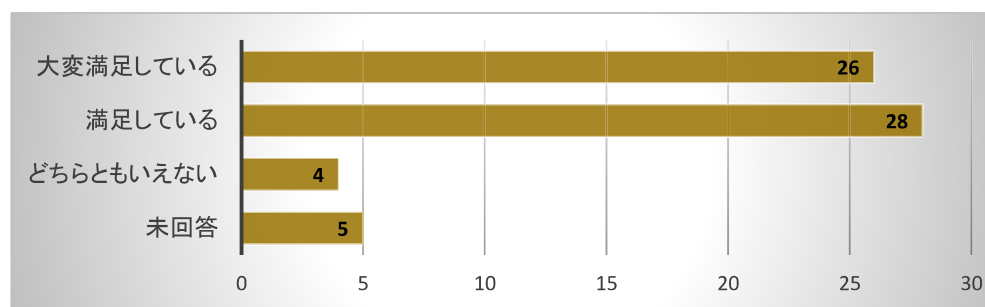
毎月のお支払は、①当施設の入所料金と②LTセットの利用料となっております。

②のLTセットは、利用者様と業者との直接契約ということで、支払い先が2ヶ所となり大変ご迷惑をお掛けしております。

尚、②に関しましては、口座引落も可能となっておりますので、宜しければご検討頂きたいと思っております。

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	26	41%
満足している	28	44%
どちらともいえない	4	6%
未回答	5	8%
	63	100%



〈ご意見等〉

- ・クーラーがないので…。

👉 共同スペース(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。

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。

頂いた内容について、出来る限り、実施させて頂くよう検討します。

・ 土・日・祝祭日は、職員の人数が少ないようでボタンを押しても、中々来てくれないと話していました。今後ともどうか宜しくお願いします。

🏠 **ご要望があった際は、職員間で協力し合いながら、出来る限り速やかに対応致します。**

・ 地域貢献の必要性を否定しませんが、入居者の家族からすれば、本人が施設で快く、過ごせることが一番大切に思ってしまうので、本音です。

・ おいて下さるだけで感謝しています。

・ 施設に対して何の不満もございません。母自身、会う毎に穏やかな笑顔で自分はとても幸福なんだと言ってくれるので、スタッフの方々も本当に良く接してくれているんだと私自身も感じています。ありがとうございます。

・ 私から見限りにおいては、施設・職員・介助等全てにおいて素晴らしい施設だと感じています。今後も同じような施設がたくさんある中で手本となるよう頑張ってもらえればと思っています。母のこと安心してお任せできます。ありがとうございます。

・ 現時点では大変満足しております。本人の精神の安定さを感じられました。在宅にいた時より穏やかになりました。面会の度に家族としては安心感があります。

・ 今のままで、満足しております。

・ 開放的な感じがしてます。情報もいろいろ教えて下さって助かってます。

15) 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。

・ 御世話になり心から感謝しています。面会時に椅子を人数分、お部屋に運んでくれますが、あまり立派すぎて重いと感じています。丸椅子でも良いので軽いものにして頂ければ、お返りする時、腕の悪い私にはとても助かります。職員の声掛けや心遣いはとても良い印象です。

🏠 **椅子は職員が片付けますので、どうぞそのままお帰り下さい。お心遣いありがとうございます。**

・ 面会に行く度に(月1~2回)職員の方々が、きびきびとお仕事している様子を拝見しています。お忙しい中、お尋ねしたことにも丁寧に対応して下さいました。全体に施設も職員の方々も明るい雰囲気、オープンな感じがしました。皆様の言葉遣いが優しくホッとしました。相談員の方々も電話等で何度もお願いなどしましたが、いつも親身になってお話し下さり、ありがたく思いました。これからもお世話になります。

・ 面会時に椅子を出してくれて、ありがとうございます。リハビリ以外でも、ベットから離れて活動する機会が少しずつでも増えてくれれば良いと思います。  
(塗り絵・折り紙・本や雑誌を見る等)

🏠 **利用者様の状態に応じ、行事・レクリエーション等に、全利用者様に参加して頂いておりますので、今後も継続して参ります。**

**また、塗り絵・折り紙に関しても、希望に応じ余暇時間に実施、本や雑誌も自由にお読み頂けます。**

- ・ 土曜日の午後・日曜日、祭日も支払いが出来れば、大変助かります。

☞ 当法人の就業規則上の職員配置により、施設窓口でのお支払いは平日及び土曜日の午前までとなっております。

何卒ご理解の程、宜しくお願い致します。

- ・ コップのふたも、きれいに洗って頂けますようお願いいたします。

☞ 水分補給ごとの洗浄、及び定期的な消毒の徹底を今後も継続して、衛生管理に努めて参ります。

- ・ 洗濯後の衣服等の確認をお願いしたいと思う。他利用者の物がよく入っていることがある。

☞ 大変申し訳ございません。「担当表」に、配付した職員名を明記することとし、配布違いがないよう十分注意して参ります。

- ・ 時々しか会いに行くことが出来ないのですが、我々に職員の方は優しく丁寧に接して下さいます。入居者にも同様に優しく接して頂いてるものと信じております。今後共、どうぞ宜しくお願いします。
- ・ チームプレーの大切さ・明るい笑顔・プロ意識・高齢者心理の理解とそれへの対応・今後ともよろしくお願ひします。
- ・ 面会時の職員の方々の対応がとても感じが良いです。相談事もすぐ対応してもらえています。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になり、有難く感じています。年々、大変になっているはずなので、どうかこれから益々宜しくお願い致します。
- ・ あまり面会に行けず、申し訳ございません。よろしくお願ひします。
- ・ スタッフの皆様、あいさつが良いので、とても安心して家族を入所できます。いつまでも続きますように！！
- ・ 今後共、宜しくお願い致します。職員さんのレベルが高く、日々の介護に頭の下がる思いです。
- ・ 親身になって対応して頂いており、大変感謝しております。
- ・ 大変、良くして頂き、感謝しております。
- ・ 行く度に、声掛けをして下さって、とっても嬉しいです。
- ・ 職員の挨拶や対応が非常に良いと感じています。
- ・ 職員の皆様には、いつもお世話になっております。今後共、宜しくお願い致します。(3件)
- ・ 特にありません。現状で満足してます。



## 令和元年度『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っております。

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

## 令和元年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:(元.6.1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:令和元年6月1日～6月15日

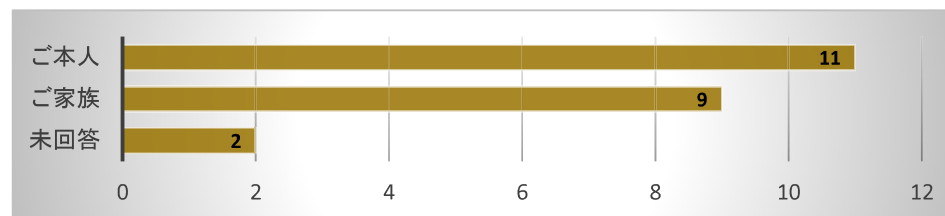
◎ アンケート依頼数:32件

◎ 回答数:22件

◎ 回収率:69%

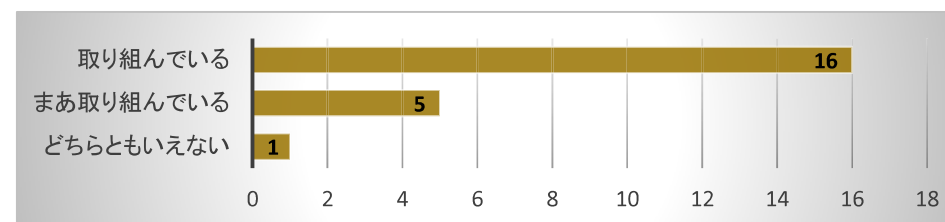
### 1) 回答して頂いた方はどなたですか？

	人数	%
ご本人	11	50%
ご家族	9	41%
未回答	2	9%
	22	100%



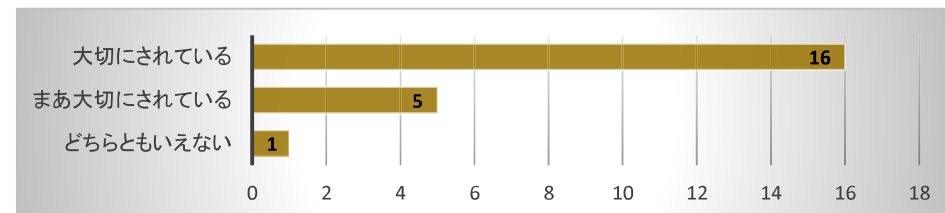
### 2) 事業所は、ご本人が満足した通所リハビリを送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	16	73%
まあ取り組んでいる	5	23%
どちらともいえない	1	5%
	22	100%



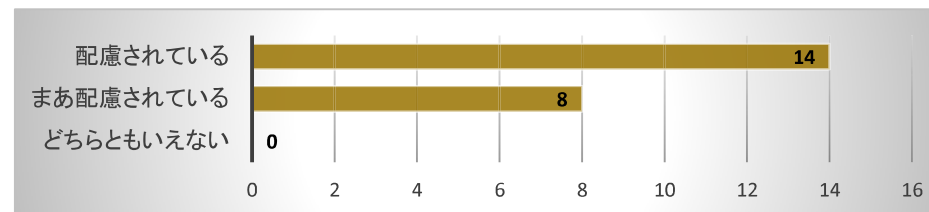
### 3) ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	16	73%
まあ大切にされている	5	23%
どちらともいえない	1	5%
	22	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	14	64%
まあ配慮されている	8	36%
どちらともいえない	0	0%
	22	100%



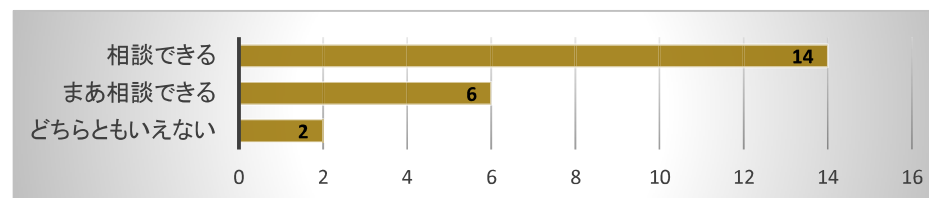
〈ご意見等〉

- ・ 見ていないので分からない。

☞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。

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	14	64%
まあ相談できる	6	27%
どちらともいえない	2	9%
	22	100%



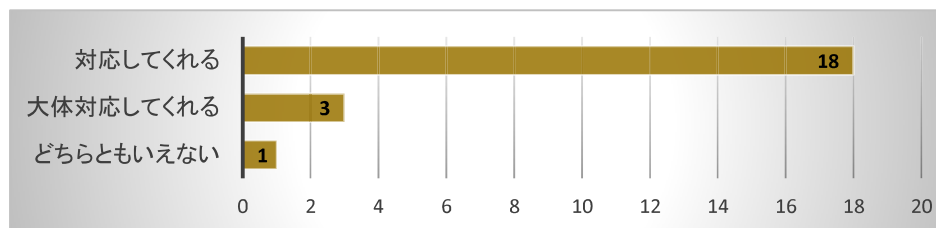
〈ご意見等〉

- ・ 職員との面識がないので、ケアマネだけとの相談となる。

☞相談しやすい環境作りに努めて参りますので、些細なことでもお気軽にご相談頂ければと思います。

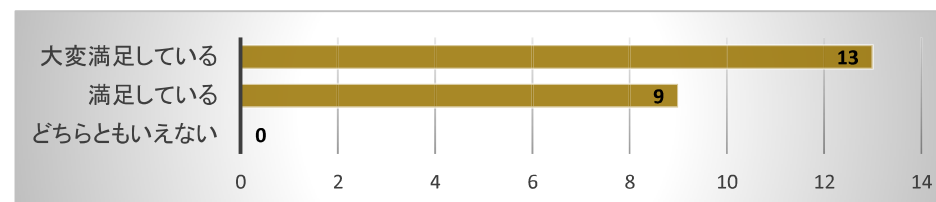
6) 事業所や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	18	82%
大体対応してくれる	3	14%
どちらともいえない	1	5%
	22	100%



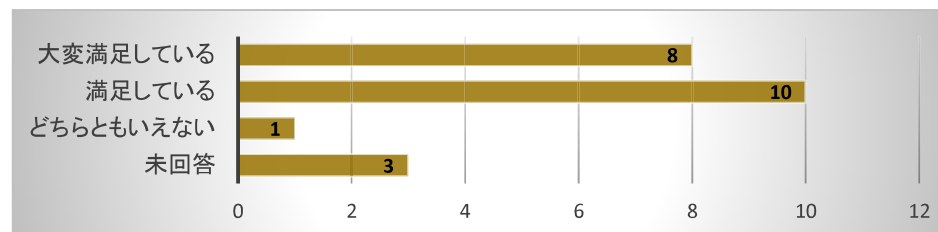
7) 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか

	人数	%
大変満足している	13	59%
満足している	9	41%
どちらともいえない	0	0%
	22	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	8	36%
満足している	10	45%
どちらともいえない	1	5%
未回答	3	14%
	22	100%



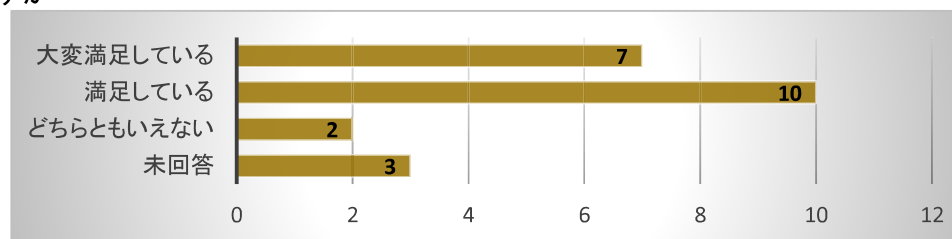
〈ご意見等〉

- ・ トイレとか見たことがないので。
- ・ 分からない。【9】同意見】

☞事業所内は見学可能となっております。ご希望の際は職員までお問合せ下さい。

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	7	32%
満足している	10	45%
どちらともいえない	2	9%
未回答	3	14%
	22	100%

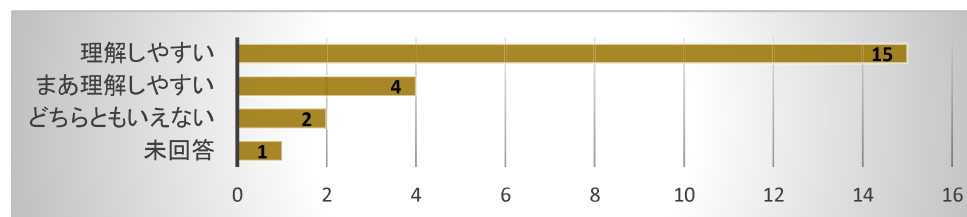


〈ご意見等〉

- ・ 胃瘻管の管理をして頂いており、トラブルがない。

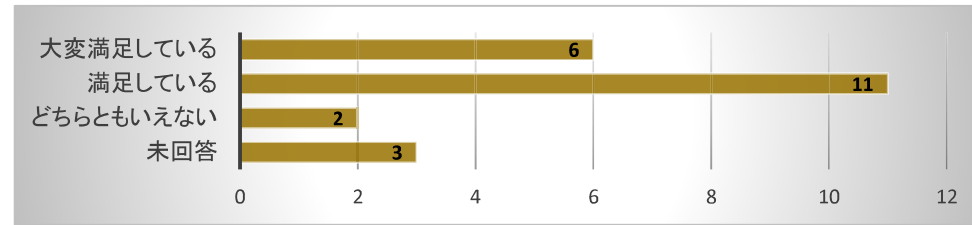
10) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	15	68%
まあ理解しやすい	4	18%
どちらともいえない	2	9%
未回答	1	5%
	22	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	6	27%
満足している	11	50%
どちらともいえない	2	9%
未回答	3	14%
	22	100%



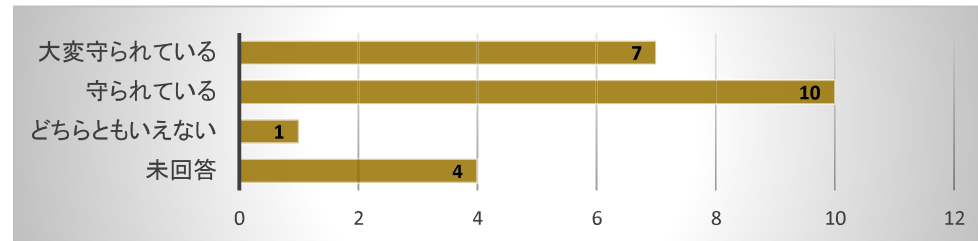
〈ご意見等〉

- ・ 時間的には足りないと思いますが、仕方のないことだと思っております。
- ・ もう少しやって欲しい。

☞ 利用者様毎に年齢・体力・症状等を考慮した上で、その方に合った訓練内容を提供しております。  
 ご要望に応じ「自宅で出来る体操の提案・動作確認」等を致しますので、詳細は職員までお願いします。

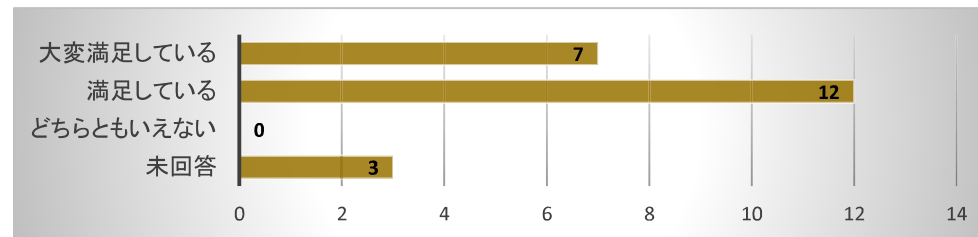
12) 排泄時・更衣・入浴時等のプライバシーは守られていると思いますか

	人数	%
大変守られている	7	32%
守られている	10	45%
どちらともいえない	1	5%
未回答	4	18%
	22	100%



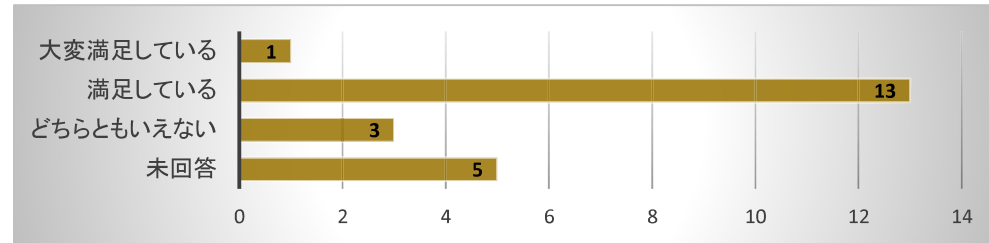
13) 排泄時・更衣・入浴時等の対応については満足していますか

	人数	%
大変満足している	7	32%
満足している	12	55%
どちらともいえない	0	0%
未回答	3	14%
	22	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	5%
満足している	13	59%
どちらともいえない	3	14%
未回答	5	23%
	22	100%

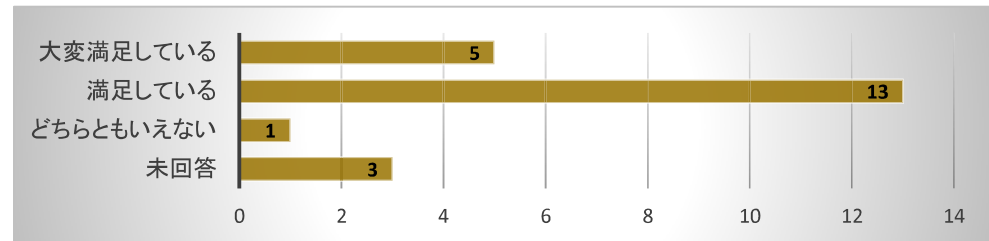


〈ご意見等〉

- ・ 分からない(本人が寝たきり状態の為)

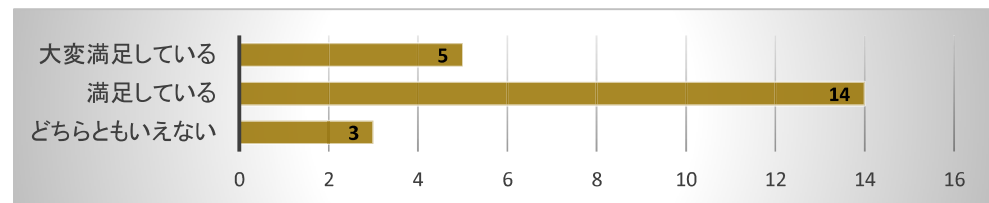
15) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	5	23%
満足している	13	59%
どちらともいえない	1	5%
未回答	3	14%
	22	100%



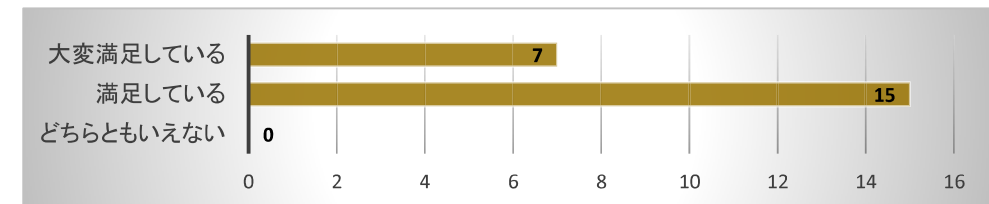
16) 事業所の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	5	23%
満足している	14	64%
どちらともいえない	3	14%
	22	100%



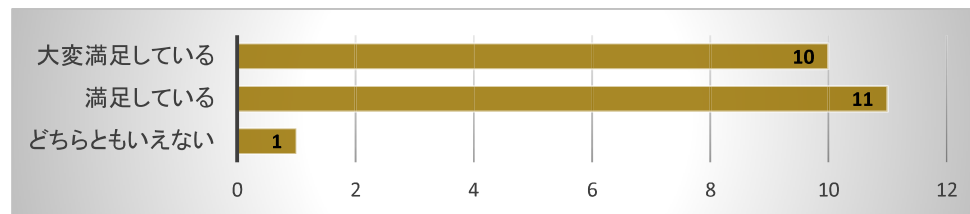
17) 現在のデイケアの利用時間(9時30分～15時50分)について、満足していますか

	人数	%
大変満足している	7	32%
満足している	15	68%
どちらともいえない	0	0%
	22	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	45%
満足している	11	50%
どちらともいえない	1	5%
	22	100%



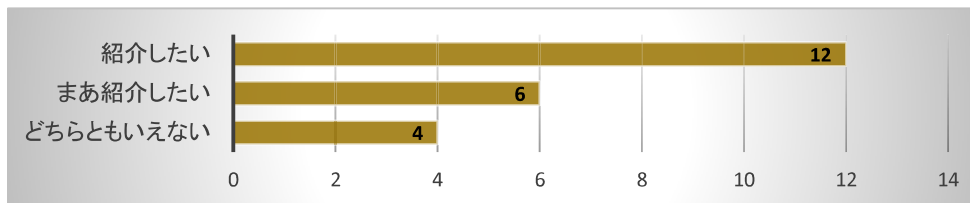
〈ご意見等〉

- ・ 迎えにくる時間が早い時と遅い時では、20分以上差があります。難しいとは思いますが、出来たら10分くらいで…。

☞ ご迷惑お掛けしまして申し訳ございませんでした。出来る限り予定通りの送迎時間となるよう努めて参ります。尚、やむを得ず遅れる場合は電話連絡することを徹底致します。また、ご希望の送迎時間がございましたらお知らせ下さい。可能な限り、ご要望に沿えるよう努めて参ります。

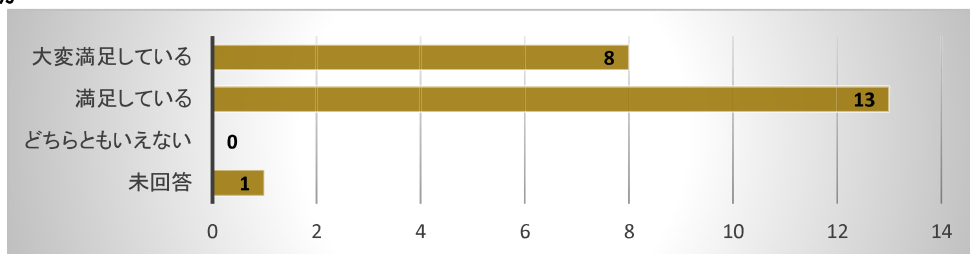
19) 当事業所を知人等に紹介したいと思いませんか

	人数	%
紹介したい	12	55%
まあ紹介したい	6	27%
どちらともいえない	4	18%
	22	100%



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	8	36%
満足している	13	59%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	5%
	22	100%



〈ご意見等〉

- ・ 大変感謝しております。ありがとうございます。

21) 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。

頂いた内容について、出来る限り、実施させて頂くよう検討します。

- ・ 手のかかる夫に十分なサービスをして頂き、こちらでも安心して利用出来ています。いろんな行事に参加は出来ないと思いますが今までと同様、見学させて頂ければ嬉しいです。

☞ 今後も一つでも多くの行事に参加・見学して頂き、ご利用者様の充実感・満足に繋がるよう努めて参ります。

- ・ パズルをやりたい。色々な物を作りたい。

☞ 早速、対応させて頂きます。その他、ご希望されるレクや活動がございましたら職員までお知らせ下さい。

- ・ 最近スクワット(筋トレ)が始まりました。非常に有意義なことと思います。ありがとうございました。

22) 最後に、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、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

- ・ お買物訓練がもう1回ぐらいあればいいなあと思います。

☞ 買物訓練は利用者様から好評を頂いている行事の一つですので、今後の検討事項とさせていただきます。

- ・ 毎回でなくてもいいですが、せっかく連絡帳があるので、その日の過ごした様子が、少しでもいいので書かれていたら良いなと思います。

☞ 利用者様の当事業所での様子が分かるよう、連絡ノートは今まで以上に活用して参ります。

またご家族様からのご要望等ございましたらお知らせ下さい。

- ・ 職員さんがミニ散歩に連れて行って欲しかったらしく、その時咲いていた花を手握らせて帰って来たことが、何度かありました。その時の花は一週間も咲き続け、私達の目を楽しませてくれました。とても嬉しかったです。また桜の咲く頃には帰宅時に少し遠回りをしてでも、公園の桜を見て帰って来てくれました。職員さんの心遣いや優しさ、本当に感謝しております。これからも宜しくお願いします。

- ・ 職員の方々が本当に優しくしてくれるので、本人もとても喜んでいきます。今後ともよろしくお願い致します。

- ・ 気持ちよく過ごさせて頂き、ありがとうございます。

- ・ 皆さん親切で大変有難いと思っています。

- ・ 体が自由にならないので、職員の方に面倒かけます。ありがとうございます。

- ・ ホツとした一時がありました。ある利用者の方が体が優れないのか、ベットに横になる日が続きました。その後、その方の姿が見えなくなり“入院したのかな”と感じておりました。その2~3週間後に元気な姿で利用された時、介護士さんの「〇〇さんお帰りなさい！」という一言一気に曇空から青空になったような気分になりました。皆さんの拍手と共に“元気が1番！”と感じた一コマでした。

☞ この度は、職員の励みとなる温かいご意見を頂戴しありがとうございました。今後も利用者様にご満足頂けるよう、一人一人に寄り添った対応を心掛けて参ります。