

満足度調査

サービスの向上を目指して満足度調査を実施し、多くのご家族の皆さまから貴重なご意見、ご要望をいただきました。ご多忙の中、アンケートにお答えいただき、ご協力に深く感謝致します。

既に施設内では、ご家族さまからお寄せ頂いたご意見に対しての回答は掲示しておりますが、この度は更に集計結果をホームページでもご報告申し上げます。

施設介護サービス向上のためのアンケート調査結果について(報告)

- | |
|--------------------------------|
| 1. 調査対象者 : 25名 |
| 2. 提出者数 : 21名 (回収率80%) |
| 3. 調査日 : 平成26年4月7日から平成26年4月22日 |

問1. 入所されてから心身状態の変化はありましたか。

- | | | |
|--|-----|-----|
| ① 良くなった
《ご意見》
・ 食欲がでてきた
・ 車椅子で広い範囲を動けるようになった
・ 入所以来、明らかに心身ともに向上した
・ 入所以前に比べて、少しやさしくなった
・ 笑顔が増えた
・ よく話をするようになった
・ 身のまわりを綺麗にするようになった | 15名 | 71% |
| ② 変わらない | 6名 | 29% |
| ③ あまり変わらない | 0名 | 0% |
| ④ 悪くなった | 0名 | 0% |
| ⑤ 回答なし | 0名 | 0% |

問2. 居室はいつも清潔に保たれていますか。

- | | | |
|--------------|-----|-----|
| ① 清潔に保たれている | 16名 | 76% |
| ② だいたい保たれている | 5名 | 24% |
| ③ 清潔に保たれていない | 0名 | 0% |

問3. 食堂はいつも清潔に保たれていますか。

- | | | |
|-----------------|-----|-----|
| ① いつも清潔に保たれている | 18名 | 85% |
| ② だいたい清潔に保たれている | 2名 | 10% |
| ③ 清潔に保たれていない | 0名 | 0% |
| ④ 回答なし | 1名 | 5% |

問4. 施設内は静かな環境ですか。

- | | | |
|------------|-----|-----|
| ① 静かで心地よい | 18名 | 85% |
| ② 静かすぎて寂しい | 2名 | 10% |
| ③ 落ちつかない | 1名 | 5% |

問5. 施設内の臭いは気になりますか。

- | | | |
|----------|-----|-----|
| ① 気にならない | 19名 | 90% |
| ② 時々気になる | 2名 | 10% |
| ③ 気になる | 0名 | 0% |

問6. イスやテーブルなど、くつろげる環境になっていますか。

- | | | |
|-------------|-----|-----|
| ① くつろげる | 19名 | 90% |
| ② あまりくつろげない | 0名 | 0% |
| ③ くつろげない | 0名 | 0% |
| ④ 回答なし | 2名 | 10% |

問7. 入所者様の身だしなみについてお聞きます。

- | | | |
|-------------------------------|-----|-----|
| 1. 個人の身だしなみが整えられるよう支援されていますか。 | | |
| ① 支援されている | 19名 | 90% |
| ② あまり支援されていない | 0名 | 0% |
| ③ 支援されていない | 0名 | 0% |
| ④ 回答なし | 2名 | 10% |

2. 服装など入所者様の希望になるように支援されていますか。		
① 支援されている	17名	80%
② あまり支援されていない	0名	0%
③ 支援されていない	0名	0%
④ 回答なし	4名	20%
問8. 行事やレクリエーションなどについてお聞きます。		
1. 行事やレクリエーションなどに参加されたことがありますか。		
① 参加したことがある	11名	52%
② あまり参加したことがない	4名	19%
③ 参加したことがない	6名	29%
2. 行事やレクリエーションなどに参加されていかがでしたか。		
① 楽しい	10名	90%
② 楽しくない	1名	10%
《ご意見ご要望欄》		
寝てばかりなので面倒だと思う		
問9. どんな行事やレクリエーションあるといいですか。		
《ご意見ご要望欄》		
・歌をうたいたい	2名	10%
問10. 食事についてお聞きます。		
1. 食事時間はいかがですか		
① 満足している	16名	76%
② まあ満足している	3名	14%
③ 満足していない	0名	0%
④ 回答なし	2名	10%
2. 雰囲気はいかがでしたか		
① 満足している	14名	67%
② まあ満足している	5名	23%
③ 満足していない	0名	0%
④ 回答なし	2名	10%
3. 食事について個人の要望を受け入れられていますか		
① 受け入れられている	16名	76%
② まあ受け入れられている	2名	9%
③ 受け入れられていない	0名	0%
④ 回答なし	3名	15%
問11. 入浴の回数や入浴時間などについてお聞きます。		
1. 入浴の回数はいかがですか		
① 満足している	13名	62%
② だいたい満足している	7名	33%
③ 満足していない	0名	0%
④ その他	1名	5%
2. 入浴時間はいかがですか		
① 満足している	14名	66%
② だいたい満足している	3名	14%
③ 満足していない	0名	0%
④ その他	0名	0%
⑤ 回答なし	4名	20%
3. 気持ち良く、リラックスできる入浴になっていますか		
① はい	17名	81%
② そうではない時もある	1名	4%
③ いいえ	0名	0%
④ その他	0名	0%
⑤ 回答なし	3名	15%
問12. 入浴時における職員の介助方法についてお聞きます。		
入浴時の洗顔、洗髪、洗身など気持ちの良い入浴ができていますか。		
① 気持ちが良い	16名	75%
② あまり気持ちが良いくない	0名	0%
③ 気持ち良くない	0名	0%
④ 回答なし	5名	25%

問13. 排泄についてお聞きします。

1. 気持ちよく安心して排泄のお世話を受けていますか。

- | | | |
|-------------|-----|-----|
| ① 受けている | 10名 | 46% |
| ② だいたい受けている | 3名 | 14% |
| ② 受けていない | 0名 | 0% |
| ④ 回答なし | 8名 | 40% |

2. 排泄したい時にタイミング良く援助を受けていますか。

- | | | |
|-------------|----|-----|
| ① 受けている | 9名 | 69% |
| ② だいたい受けている | 4名 | 31% |
| ③ 受けていない | 0名 | 0% |

問14. 病気や体調が悪い時は直ぐに介護職員が適切な対応してくれます

- | | | |
|-----------------|-----|-----|
| ① 適切に対応している | 18名 | 85% |
| ② あまり適切に対応していない | 0名 | 0% |
| ③ 適切に対応してくれない | 0名 | 0% |
| ④ 回答なし | 3名 | 15% |
- 100%

問15. 困った事があった時、介護職員は頼りになる存在ですか。

- | | | |
|---------------|-----|-----|
| ① 頼りになる | 20名 | 95% |
| ② 頼りにならない | 0名 | 0% |
| ③ あまり感じたことがない | 0名 | 0% |
| ④ 回答なし | 1名 | 5% |

問16. 感染予防についての対策は配慮されていると感じますか。

- | | | |
|-----------|-----|-----|
| ① 感じる | 18名 | 85% |
| ② あまり感じない | 1名 | 5% |
| ③ 感じない | 1名 | 5% |
| ④ 回答なし | 1名 | 5% |

問17. 職員の接遇についてお聞きします。

1. 入所者様の方やご家族に対しての介護職員の言葉遣いは丁寧ですか。

- | | | |
|------------|-----|-----|
| ① 丁寧である | 20名 | 95% |
| ② あまり丁寧でない | 0名 | 0% |
| ③ 丁寧でない | 0名 | 0% |
| ④ 回答なし | 1名 | 5% |

2. 介護職員はやさしく丁寧に接してくれていますか。

- | | | |
|------------|-----|------|
| ① 丁寧である | 21名 | 100% |
| ② あまり丁寧でない | 0名 | 0% |
| ③ 丁寧でない | 0名 | 0% |

問18. 苦情があった場合、誰に伝えますか

- | | | |
|----------------|-----|-----|
| ① 直接職員に伝える | 12名 | 57% |
| ② 院長に伝える | 1名 | 5% |
| ③ 意見箱に投書する | 0名 | 0% |
| ④ なかなか苦情は言いにくい | 4名 | 19% |
| ⑤ 回答なし | 4名 | 19% |

問19. ホームページを開設しましたがご覧になりましたか。

- | | | |
|----------|-----|-----|
| ① よく見る | 0名 | 0% |
| ② とくとき見る | 4名 | 19% |
| ③ 一回だけ | 1名 | 5% |
| ④ 見た事がない | 16名 | 76% |

利用者の皆さま、アンケート調査へのご協力有難うございました。皆様の貴重なご意見・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たします。