

平成29年度6月1日～30日実施アンケート結果まとめ

- ・各設問において一番多かった回答(回答なしを除く)は太字かつ囲みあり
- ・各回答の下に左から回答数と割合(%)を示している
- ・問22(自由記載欄)と結果の概要は別紙

アンケート配布枚数100枚 回収数60 回収率60%

問1入所時の説明はよくわかりましたか

①よく理解できた	②大体理解できた	③理解できない部分があった
28 46.7%	25 41.7%	1 1.7%
④理解できなかった	回答なし	
0 0.0%	6 10.0%	

問2職員の対応(言葉づかい・態度)はいかがですか

1)看護師・介護士	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	23 38.3%	32 53.3%	5 8.3%	0 0.0%	0 0.0%
2)リハビリ職員	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	20 33.3%	34 56.7%	0 0.0%	0 0.0%	6 10.0%
3)栄養士	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	18 30.0%	31 51.7%	1 1.7%	1 1.7%	9 15.0%
4)医師	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	19 31.7%	32 53.3%	2 3.3%	0 0.0%	7 11.7%
5)事務職員・相談員	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	21 35.0%	33 55.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 10.0%

問3職員の身だしなみはいかがですか

1)看護師・介護士	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	24 40.0%	36 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
2)リハビリ職員	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	20 33.3%	35 58.3%	0 0.0%	0 0.0%	5 8.3%
3)栄養士	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	19 31.7%	33 55.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 13.3%
4)医師	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	19 31.7%	34 56.7%	1 1.7%	0 0.0%	6 10.0%
5)事務職員・相談員	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	20 33.3%	36 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.7%

問4職員の電話対応はいかがですか

1)看護師・介護士	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	19 31.7%	34 56.7%	2 3.3%	0 0.0%	5 8.3%
2)事務職員・相談員	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	22 36.7%	28 46.7%	1 1.7%	0 0.0%	9 15.0%

問5質問や要望への対応はいかがですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
22 36.7%	30 50.0%	5 8.3%	0 0.0%	3 5.0%

問6プライバシーへの配慮はなされていますか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
17 28.3%	38 63.3%	3 5.0%	0 0.0%	2 3.3%

問7排泄介助(トイレ介助・おむつ交換)はいかがですか

(介助を受けている方のみ)	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	17 28.3%	19 31.7%	2 3.3%	0 0.0%	22 36.7%

問8移乗(ベット⇄車椅子・車椅子⇄トイレ)介助・移動(車椅子)の介助はいかがですか

(介助を受けている方のみ)	①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
	17 28.3%	16 26.7%	2 3.3%	0 0.0%	25 41.7%

問9 食事の介助はいかがですか

(介助を受けている方のみ)

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
11 18.3%	11 18.3%	0 0.0%	0 0.0%	38 63.3%

問10 食事の内容や、見た目はいかがですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
9 15.0%	35 58.3%	8 13.3%	2 3.3%	6 10.0%

問11 食事の時間帯はいかがですか

①早い	②丁度良い	③遅い	回答なし
2 3.3%	52 86.7%	0 0.0%	6 10.0%

問12 介護計画書(ケアプラン)の説明はよくわかりましたか

①よく理解できた	②大体理解できた	③理解できない部分があった	④理解できなかった	回答なし
25 41.7%	31 51.7%	1 1.7%	0 0.0%	3 5.0%

問13 リハビリの内容はいかがですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
16 26.7%	35 58.3%	5 8.3%	0 0.0%	4 6.7%

問14 行事の内容はいかがですか

(行事参加者のみ)

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
7 11.7%	27 45.0%	2 3.3%	0 0.0%	24 40.0%

問15 連絡帳(入所用・ショート用・デイ用)を見ていますか

①見ている	②見ていない	回答なし
55 91.7%	3 5.0%	2 3.3%

問16 連絡帳の内容はいかがですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
15 25.0%	37 61.7%	5 8.3%	0 0.0%	3 5.0%

問17 施設内は清潔ですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
25 41.7%	32 53.3%	3 5.0%	0 0.0%	0 0.0%

問18 施設内の雰囲気はいかがですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
21 35.0%	32 53.3%	4 6.7%	0 0.0%	3 5.0%

問19 掲示物は見やすいですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
13 21.7%	39 65.0%	1 1.7%	0 0.0%	7 11.7%

問20 当施設は総合的に見ていかがですか

①非常に満足	②満足	③やや不満	④不満	回答なし
22 36.7%	33 55.0%	1 1.7%	0 0.0%	4 6.7%

問21 当施設を知人や友人に紹介したいですか

①紹介したい	②紹介したくない	回答なし
51 85.0%	3 5.0%	6 10.0%

問22(自由記載欄)で頂いたご意見です。

・いつもお世話になっております。今後も変わらずよろしくお願いします。
・いつもご丁寧な対応していただき、ありがとうございます。
(他、同様の意見が11件ありました)

→**たくさん嬉しいお言葉をありがとうございました。
今後とも宜しくお願いいたします。**

・看護師、介護士の方の人手不足を感じます。特に5時過ぎ又は土、日の時、用事があっても慌しさを感じ声をかけずらい時があった。
(他、同様の意見が1件ありました)

→**勤務体制の都合上、午後5時過ぎよりスタッフが2名になります。ご不便をおかけしておりますが、何卒ご理解の程、お願いいたします。また、ご要望等につきましては、連絡帳もご活用いただければ幸いです。**

・職員さんは観察力があり、安心して預けることができます。感謝しております。笑顔が加わればひまわりが花開くと思います！

→**ご意見ありがとうございます。笑顔を忘れないようにしていきます。**

・大変お世話になり感謝しております。ありがとうございました。ただ残念なことは介護の職に就いていながら家族の気持ちを逆撫でする職員の方がいらした事です。もう少し言動に気を配ってください。そして作り笑いはやめてください。半年間介護士の方々には私たち家族は感謝の気持ちです。

→**不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。接遇については職員教育を徹底して参ります。また、お気づきの点等ございましたら、スタッフへお声掛けいただくか、連絡帳やご意見箱をご活用下さい。**

・洗面・口腔ケア・入浴・排泄の状況が伝わるように連絡帳を記載してほしい。
・字がわからない部分がある。

→**記載について、詳細な状況と、丁寧な記入を心掛けてまいります。**

・連絡帳は入所者側が書くところがあると良い。

→**ご家族様につきましては余白等へご記入いただければと思います。今後、様式についても検討してまいります。**

・入所後3か月過ぎたので早く出ていくよう言われたそうです。(本人に言って欲しくない)家族に言ってください。今探しています(一晩中泣いていた)と言われた。

→**大変申し訳ありませんでした。退所については利用者の方へ話さないよう徹底いたします。また、3か月での退所についてはあくまでも目安であり、利用者様の状態、ご家族様の都合に応じてできる限り対応いたします。随時ご相談下さい。必ず3か月で退所しなければいけないというわけではございません。そのことにつきましても全職員の認識を改めて参ります。**

・他の施設より水分摂取量が少ないのでもう少し水分を出していただくと嬉しいです。
→既往症や病気によって、水分量は違ってきます。スタッフへ直接ご相談いただくか、連絡帳へご記入下さい。

・トイレ風呂設備が良くない。介護士の方々も良くやってくれているが重症な方も多いので設備を良くすればもう少し1人にかかる時間も短くなるのではないのでしょうか。
→費用のかかる問題ですので、すぐに対応することは難しい状況ですが、今後検討して参ります。

・入所者同士の間人間関係がやや不満。
→お気づきの点がございましたら、スタッフへお声掛けいただくか、連絡帳へご記入下さい。

・冷暖房の温度設定が良くない時がある。
→可能な限り対応いたしますので、スタッフへお声掛け下さい。

・利用料が口座引落になると良いです。(小銭が足りないときは大変なので)
→管理上の問題等により、現時点での実施の予定はありませんが、今後検討して参ります。

・駐車場の件ですが、土日曜日は特に施設の職員特に裏の病院らしき人の駐車場(場所)手前から車を止めるため(どのような決まりだかわかりませんが)よく見かけます。施設利用者の事は考えてないように感じました。

→ご意見ありがとうございます。病院とも関わる問題ですが、駐車場の使用については今後検討してまいります。