

## 28年度 満足度アンケートまとめ【虹ヶ丘】

1. 実施年月           平成28年5月

### 2. 配布数と回収率

	配布数	回答数	回答率	前回の回答率
特養	47	30	63.8%	61.2%
ケア	25	10	40.0%	23.8%
在宅	150	63	42.0%	43.4%
小規模多機能	20	8	40.0%	33.3%
不明		2		
合計	242	113	46.7%	45.3%

### 3. 苦情解決の仕組みをご存知ですか。

	はい	いいえ	詳しくは 知らない	無回答	合計
特養	10	11	8	1	30
ケア	5	3	1	1	10
在宅	16	23	17	7	63
小規模多機能	2	1	5	0	8
不明	0	0	0	2	2
合計	33	38	31	11	113
構成比	29.2%	33.6%	27.5%	9.7%	
前回の構成比	35.4%	27.3%	29.1%	8.2%	

### 4. サービス全般の満足度

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
特養	25	4	0	0	1	30
ケア	9	1	0	0	0	10
在宅	49	7	4	0	3	63
小規模多機能	8	0	0	0	0	8
不明	0	0	0	0	2	2
合計	91	12	4	0	6	113
構成比	80.5%	10.6%	3.6%	0%	5.3%	
前回の構成比	66.4%	26.4%	0.9%	0%	6.3%	

## 5. 自由記載欄の主なご意見への対応

①職員の言葉づかい・態度	
②食事	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・冷めていることがあるので、温かいのが食べたい</li> <li>・昼食のご飯が少ないようです。職員さんにおかわりを言う様に話していますが、実際は言えないようです</li> <li>・味が薄く、自分には合わない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご飯、味噌汁は配膳直前に入れるようにします。その他の物についてもできるだけ温かいうちに提供できるよう努めます。(デイ)</li> <li>・できるだけ適時適温を目指していますが、多くの方の様々な食事形態に対応することで、どうしても盛り付けから食べていただくまでに時間が経過してしまうこともありますが、少しでもご要望にお応えできるよう努力します。(厨房)</li> <li>・少し多めに入れるようにさせていただきます。また、ご本人が遠慮なく職員にこえを掛けていただけるように職員からも声掛けさせていただきます。(デイ)</li> <li>・以前より味が薄いと伺っておりますので、醤油をお渡しして、ご自分で味を調整していただいておりますが、ご利用者のお口には合っているようなので、全部の味付けを濃くすることは難しいかと思えます。(神宮寺)</li> </ul>
③お風呂	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏場は簡単なシャワーでいいので、回数が増えればありがたいです</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご本人の体調と他の入居者の入浴状況を見ながら、できそうな週は対応させていただけるよう考えていきたいと思えます。(特養)</li> </ul>
④ご家族等との面会	
⑤個人情報（プライバシー）への対応	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の方で施設内のことを外に漏らす人があったと聞きました</li> <li>・私たちの年齢になると情報の発信も交換もなく、話題がないので世間話程度のことはお知らせしてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が業務上得た情報を外部へ漏らすことのないように努めておりますが、そのようなことがありましたら遠慮なく詳細をお教えいただけるとありがたいです。(ショート)</li> <li>・個人情報に留意しながら、地域の催し物などについて、会話の中に取り入れさせていただくようにします。(デイ)</li> </ul>

⑥行事やレクリエーション	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・歌の先生の歌唱が月2回あったらよいと思います</li> <li>・通所のみなさんは外出の機会がありませんので、外出する行事を増やしてほしいと思います</li> <li>・いろいろな行事というほどのものではないが、変化をつけて頂ければ良いかなと思います</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先生の都合もあるため、月2回は難しいかと思いますが、回数を増やせるよう検討させていただきたいと思います。(ケアハウス)</li> <li>・いただいたご意見、要望にできる限りお答えし、満足していただけるよう努めてまいります。(デイ)</li> <li>・季節やご利用者の要望を考慮しながら行事をおこなっていますが、これからも色々と皆様に喜んでいただけるような行事をおこないたいと思います。(神宮寺)</li> </ul>
⑦施設内の環境	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関ホールが陰気臭い。もっと明るく改装を</li> <li>・車いす対応の洗面台がもっとあればうれしい</li> <li>・トイレがもう少しきれいにならないかと思ひます</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電球を白色系のものに変えるとともに、多く点灯するよう変更していきます。(事務)</li> <li>・すぐには改修することが困難ですが、車椅子の方が使いやすい工夫を考えていきたいと思ひます。(ショート)</li> <li>・気を付けて掃除させていただきたいと思ひます。(全体)</li> </ul>
⑧サービスの内容や説明	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が裏で何をしているのか、全体のサービスが行き届いていない。</li> <li>・風呂の際、洗い物をまとめて頂いているのですが、下着と上着を分けてもらえないでしょうか。また、上着にティッシュやハンカチなどが入ったままになっています</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスが行き届いていないというご指摘については、真摯に受け止め、少しでも満足していただけるようサービスの向上に努めてまいります。職員体制については常にホールに4, 5名の職員がいるようにしていますが、他に入浴やトイレのお手伝いや会議への参加などを時間内にさせていただいておりますので、その点ご理解いただければと思ひます。(デイ)</li> <li>・衣類の入替をお手伝いさせていただいている方については分けてみましたが、一緒でもよいとのご意見をいただいております。分けることで洗濯物を見逃すというご意見もありますので、ご希望の方について衣類を分けるようにさせていただきたいと思ひます。またご自分で衣類の入替をされる方については、必要でしたら職員へその旨お伝えください。(神宮寺)</li> </ul>

<p>・服が汚れたままで帰ってくることもあるので、着替えさせてほしい。 下着が出たまま帰ってくることもあるので、できれば直してほしい。</p>	<p>・申し訳ありません。着替えて帰っていただけるようしていきたいと思います。また、下着についても確認をしっかりと対応させていただくよう努力します。(ショート)</p>
<p>⑨その他</p>	
<p>・親の介護に関わってから、収入が1 / 4にまで落ち込み、貯金も底をつきかけてきた。亡くなっても葬儀代が工面できるか分からない。施設の利用料も支払が難しくなっているの寝られない。使用料が少しずつ高くなっているのが耐えられない</p> <p>・9時から仕事に行くので、お迎えの車がもう少し早いと助かりますが…</p> <p>・デイサービスの部屋がもう少し広ければよいと思います</p> <p>・ヘルパーさんの中で、介助の仕方に疑問を感じる方がおられ、もう少しヘルパーの力をつけていただきたいと思っています。勉強と研修をしてほしいと思います。</p>	<p>・利用料に関しては国の基準に基づく料金となっておりますので、施設独自の料金設定が困難であることをご理解いただければと思います。経済的にお困りでしたら、収入によって利用料の軽減措置などもありますので、一度担当のケアマネジャーまたは町の福祉課などにご相談いただければと思います。(ショート)</p> <p>・お忙しい中、いつも送り出ししていただきありがとうございます。ご家族の事情を考慮し、早めにお迎えに行くようにさせていただいておりますが、毎回同じ時間にお迎えに行くことができず、申し訳ございません。今後もできるだけ早くお迎えに行くよう努めてまいります。(デイ)</p> <p>・車の関係などもあり、ご希望の時間のお迎えは難しいかと思いますが、ご家族で送迎していただければご希望の時間の入所も可能となっておりますので、一度ご相談いただければと思います。(ショート)</p> <p>・今すぐ解消することは難しいですが、整理整頓やレイアウトの変更などで、少しでも広く感じていただけるよう工夫していきます。(デイ)</p> <p>・常に、訪問時の情報を共有して皆が同じ援助をできるよう努めています。また定期的に研修をおこない、身体介護技術や調理、緊急時の対応等勉強しております。今後、研修内容や方法について検討し、どのヘルパーであっても安心して任せていただけるよう、日々研鑽していきたいと思っております。(ヘルパー)</p>