

29年度 満足度アンケートまとめ【虹ヶ丘】

1. 実施年月 平成29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	48	25	52.1%	63.8%
ケア	21	10	47.6%	40.0%
在宅	137	45	32.9%	42.0%
小規模多機能	21	5	23.8%	40.0%
不明		3		
合計	227	88	38.8%	46.7%

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	6	5	13	1	25
ケア	2	3	5	0	10
在宅	13	15	13	3	44
小規模多機能	0	3	1	1	5
不明	0	0	0	4	4
合計	21	26	32	9	88
構成比	23.9%	30.0%	36.4%	10.2%	
前回の構成比	29.2%	33.6%	27.5%	9.7%	

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	21	3	0	0	1	25
ケア	7	3	0	0	0	10
在宅	34	8	0	0	2	44
小規模多機能	4	1	0	0	0	5
不明	1	0	0	0	3	4
合計	67	15	0	0	6	88
構成比	76.1%	17.0%	0%	0%	6.8%	
前回の構成比	80.5%	10.6%	3.6%	0%	5.3%	

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	
<p>・人によって愛想がない方もあり、親切な方もありますが特に不満はないです。</p> <p>【ショート】</p> <p>・私達の年齢になりますと世間とのふれあいも少なく話題にも乏しい。介護しさんより世間話してほしい。</p> <p>【デイ】</p> <p>・少し悪いと思う。【ケア】</p>	<p>いつも笑顔で接するように心がけているつもりですが申し訳ありませんでした。利用の様子も伝えられるようにしていきたいと思っていますので今後もよろしくお願いします。</p> <p>・どのご利用者に対してもコミュニケーションの一つとしてお話させていただきます。</p> <p>今後、言葉使いに気をつけるようにします。</p>
②食事	
<p>・カロリーについて問題ありと思われるが調理について研究してほしい。【ケア】</p> <p>・総体的に味が薄い。【ケア】</p> <p>・皆さん黙々と食べておられますが、職員の方々の声かけで雰囲気は活気づくように感じられるのですが、どうでしょうか。【特養】</p>	<p>毎年ご入居者にあつた必要エネルギー量を算出し、それに合った食事になるよう献立作成に努めています。また、それをもとに体調に合わせ、エネルギー量が多い方には食事量を減らして提供したり、逆に少ない方には補助食品を付加する等対応させていただいています。調理については、日々ご利用者の食事時の感想等も参考にしながら少しでもご希望に合った食事提供に努めるよう心がけていますが、ご意見にありました研究をしていけるよう努力したいと思います。</p> <p>基本的に塩分摂取過剰になり過ぎないように薄味の食事提供をしていますので、ご理解いただきたく思います。</p> <p>食後に活気が出るような対応やかかわりを検討させていただきたいと思います。</p>
③お風呂	
<p>・これから暑くなりますが、エアコンの部屋で過ごしているので、本人から回数を増やして欲しいと希望があれば考えて頂きたい。【特養】</p>	<p>他の入居者とのかねあいもありますので、必要に応じて対応させていただきます。ありがとうございます。ご希望に添えるように努めさせていただきます。</p>
④ご家族等との面会	
<p>・忙しい中、福祉の現場は大変ですが、コミュニケーション、笑顔をもう少し意</p>	<p>申し訳ありませんでした。笑顔で接するようしていきたいと思っています。</p>

<p>識していただいたら・・・と思います。【ショート】</p> <p>・できれば面会室を設けてほしい。【特養】</p>	<p>面会に来ていただいた時、配慮が足りず申し訳ありませんでした。お部屋が個室となっていますので、そちらでお話していただければと思います。お部屋以外がご希望でしたら職員に声をかけていただきましたら、案内させていただきます。</p>
<p>⑤個人情報（プライバシー）への対応</p>	
<p>・個人情報は今後特に注意して頂きたいです。虹ヶ丘はずさんだと聞きます。【ショート】</p> <p>・今頃は他者からは何も聞きませんが・・・（少し聞くようです）【デイ】</p>	<p>細心の注意を払っているつもりですが、今後もより一層注意していきたく思います。お気づきのことがありましたらお知らせいただければうれしいです。</p> <p>ご利用者・ご家族に安心してサービスを利用していただけるように職員一同、個人情報の取り扱いには十分注意していきたく思います。</p>
<p>⑥行事やレクリエーション</p>	
<p>・昼寝以外は何時もしずに腰かけたままです。テレビ体操くらいは教えてほしいです。【神宮寺】</p> <p>・外出のレクリエーションは無理でしょうか。近い所でいいので気持ちもリフレッシュできるのではと思っています。【特養】</p>	<p>【神宮寺】最近では、テレビ体操や職員が体操をしたり、花笠音頭などを一緒に行っています。今後も継続して体操は実施したいと思います。また秋になって気候が良くなったら散歩にも出かけたと思います。</p> <p>人員のこともあり、外出は少ないですが、できるだけ実施できるよう調整させていただきます。</p>
<p>⑦施設内の環境</p>	
<p>・たまに汚れています。【デイ・ショート】</p> <p>・ケアハウスの玄関のスリッパの消毒がしてもらえればありがたいです。【ケア】</p> <p>・できればケアハウスに両替機を設置してもらえるとありがたいです。【ケア】</p> <p>・他の施設から見るとヨゴレ目に付く。【特養】</p>	<p>気持ちよく過ごしていただけるように整理・整頓を心がけ、また、汚れがあればその都度掃除するようにします。また気がついたことがあればお知らせ下さい。</p> <p>定期的に消毒するようにしました。</p> <p>両替用の金銭を常に準備することは難しいですが、職員にご相談いただければ対応できるよう努めます。一万円札の両替は買物サービス時などをご活用いただくとありがたいです。</p> <p>気持ち良く過ごしていただけるよう清掃に努めます。</p>
<p>⑧サービスの内容や説明</p>	
<p>⑨その他</p>	

<p>・送迎の時に来られる方に伝言を頼んでも返事や回答が全くないので伝わってないように思います。【ショート】</p> <p>・送迎時にザクッといいので施設での様子を伝えてくれたらうれしいですし、その夜の参考になります。【ショート】</p> <p>・病院に行くのに交通手段を考えて頂きたい。【ケア】</p> <p>・西3の部屋にいますが、他の部屋の方々と交流はできないのでしょうか。【特養】</p>	<p>今後は職員の情報共有をしっかりとしてお返事できるように努めます。</p> <p>「お変わりないです」ではなく、その日の様子を伝えることができるようにしたいと思います。</p> <p>社協の移送サービス、バス等の交通機関、タクシー等で難しい場合は、ケアハウスの有料サービスがありますのでご相談ください。</p> <p>可能です。交流が広がるように行事イベント等行っています。更に交流が広がるように提案していきたいと思っています。</p>
--	--