

平成30年度満足度アンケートまとめ【虹ヶ丘】

1. 実施年月 平成30年5月

2. 配布と回収率

| | 配布数 | 回答数 | 回収率 | 前回の回答率 |
|--------|-----|-----|-------|--------|
| 特養 | 49 | 25 | 51.0% | 52.1% |
| ケアハウス | 28 | 13 | 46.4% | 40.0% |
| 在宅サービス | 149 | 53 | 35.6% | 32.9% |
| 神宮寺 | 25 | 8 | 32.0% | 23.8% |
| 合計 | 251 | 99 | 39.4% | 38.8% |

3. 苦情解決のしくみはご存知ですか

| | はい | いいえ | 詳しく知らない | 無回答 | 合計 |
|--------|-------|-------|---------|-------|----|
| 特養 | 12 | 4 | 7 | 2 | 25 |
| ケアハウス | 4 | 5 | 2 | 2 | 13 |
| 在宅サービス | 8 | 18 | 20 | 7 | 53 |
| 神宮寺 | 1 | 5 | 1 | 1 | 8 |
| 合計 | 25 | 32 | 30 | 12 | 99 |
| 構成比 | 25.3% | 32.3% | 30.3% | 12.1% | |
| 前回の構成比 | 23.9% | 30.0% | 36.4% | 10.2% | |

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 | 20 | 4 | 0 | 0 | 1 | 25 |
| ケアハウス | 7 | 5 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| 在宅サービス | 37 | 13 | 2 | 0 | 1 | 53 |
| 神宮寺 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 合計 | 69 | 25 | 2 | 0 | 3 | 99 |
| 構成比 | 69.7% | 25.3% | 2.0% | 0.0% | 3.0% | |
| 前回の構成比 | 76.1% | 17.0% | 0.0% | 0.0% | 6.8% | |

5. 自由記載欄の主なご意見への対応

【①職員の言葉使い・態度】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|---|---|
| 何かお疲れのように思います【ショート、ヘルパー】 | 笑顔での訪問を心がけていますが、そのように感じられてしまい申し訳ありません。気をつけていつも笑顔で訪問させていただきます。 |
| 良いです。ヘルパーさんが良い人とあの人はガサイでいらんという人があるみたいです【ショート・デイ・ヘルプ・ケアマネ】 | 丁寧な介助を心がけておりますが、そのように感じられてしまい申し訳ありません。皆が同じように丁寧な気配りのできる介助ができるように研修等を取り組んでまいります。 |

【②お食事】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|------------------|--|
| 晩ご飯がちょっと早い【ショート】 | 夕食は18時、朝食は8時とさせていただいています。ご自宅での食事時間とは異なると思いますが、現状では変更することが難しい状況です。申し訳ありません。 |

| | |
|---|---|
| 少し合わないときがあった様ですが、すっかり慣れておいしくいただいています【ショート】 | 食事はどの方にも合わせたものとなるように作っているため、食べ慣れたものとは少し異なるかと思いますが、気になることがありましたらお聞かせ下さい。 |
| 良いです(少ないそうです)【ショート】 | 食事量については個別に加減することが可能ですので仰っていただければと思います。 |
| いまいち【ショート】 | ご利用者の食事の感想等も聞かせていただき、よりよい食事を提供できるように今後も努力させていただきます。 |
| 不満。個人の病気や状況に応じた食事を提供できる体制を作ってほしい。食費を払っているのですから【神宮寺】 | 個人に合わせ、量や形状、主食をお粥に変更することや、アレルギーにある方や病状から生野菜禁止の方の湯通しなど対応しています。どのようなご希望か相談いただければ、できる対応はさせていただきます。ただし嗜好についての対応は難しく、ご理解いただければと思います。 |

【③お風呂】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|-------------------------------|--|
| 週2回夏場はシャワー3回【特養】 | 基本的に入浴は週2回となっておりますが、できるだけご希望に沿うよう努めてまいります。ただし体調により週1回となることもありますのでご了承いただきますようお願いいたします。 |
| 浴槽に表皮が浮いて大変不愉快です【デイ】 | 一時期、機械の操作がうまくできていない期間があったかと思われます。不愉快な思いをさせることになってしまい大変申し訳ありませんでした。今後は皆様に気持ちよく入浴を楽しんでいただけるよう確認、管理を徹底して行います。また気付かれたことがありましたら、いつでもお申し出ください。 |
| 良好、風呂から見える中庭にもう少し花が植えて欲しい【デイ】 | ご気分よく入浴していただけるような取り組みを検討してまいります。 |
| もう少し丁寧にたとえば指の間とか洗ってほしい【ショート】 | 洗身用の手袋を使って細かい部分までしっかり洗えるようにします。 |

【④面会】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|------------------------|---------------------------------------|
| 小さい丸イス等があれば良いと思います【特養】 | 面会の方が居室内でゆっくりしていただけるよう椅子を準備させていただきます。 |

【⑤行事やレクリエーション】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|---|---|
| 年を取っていますので外へは出られない様ですので(車いす)仕方がないと思っております【特養】 | 車いすの方でも外出や帰省などの機会がもてるよう相談しながらお勧めしています。ご家族でご希望がございましたら遠慮なくお知らせ下さい。 |
| あまり無理に人の中へ入っている事はなかなかしんどいの事です【ケアハウス、デイ】 | レクリエーションや創作活動などをお誘いすることもあります。ご様子をみながら無理なく過ごしていただけるよう努めてまいります。 |
| 今迄行けなかった桜の花見に連れて行って頂いたり買物にお世話になり、又レクリエーションも毎日職員さんの心配りが大変と思っています【デイ】 | ありがとうございます。これからも色々なところへ出かけて行きたいと思っています。 |

| | |
|--|---|
| 他団体との交流や見学、与謝野町内にあるボランティアの踊りや唄の慰問が受けたい【デイ】 | そういった企画や行事を積極的に取り入れてまいります。 |
| 此の前歌いたい歌のアンケートがありました結果から変わった歌も差し替えて頂きたい【デイ】 | 随時、歌本の更新も行っております。リクエストがあれば教えていただければと思います。 |
| いまいち【ショート、デイ】 ショートステイでも何かレクリエーションをしてほしい【ショート】 ショートを利用させていただいている時、ちょっと退屈なようです(仕方ないですが…)【ショート】 | 毎日体操はさせていただいておりますが、企画行事が利用日に重なることは少ないのが現状と思われます。何か楽しみをもっといただけるように検討してまいります。また、大きな企画行事だけでなく、少しでもご利用中に楽しんでいただける時間を提供できるように努めます。 |

【⑥施設内の環境】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|---|--|
| ウォシュレットがないので不便と聞いています。洗面に鏡を取り付けて欲しい【ショート】 | ショートステイ棟には5か所あるトイレのうち2か所にウォシュレットを設置しています。ご希望があったにも関わらず十分にうかがうことができず申し訳ありませんでした。以降は案内させていただきます。鏡についてはさっそく設置させていただきます。 |

【⑦サービス内容の説明や結果】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|--|---|
| 介護認定の変更時、ステイを受ける時の説明等十分な説明を受けております。介護ノートでは食事内容やおやつ等々、バイタル面、季節の写真や本人の写真を載せて頂いており、様子を伺い知る事が出来ありがたく思っております【ショート・デイ】 | ありがとうございます。今後もご利用中の様子をお伝えし、ご家族が少しでも安心していただけるよう努めてまいります。 |
| もう少し希望が聞いてもらえないものか…とわがままです【ショート、ヘルパー】 | どのようなご希望かお伺いできればと思います。できる限りご希望に沿えるよう努力してまいります。 |

【⑧その他】

| ご意見 | 施設からの回答 |
|---|---|
| デイサービスは時間的に問題ないのですが…。ショートの時、きつい時11時になる時があるのです。待つと出ると半日つぶれます。別に急な用事のない時はいいのですが、遠く京都の病院などだと車が乗れないため仕方ないですがせめて10時にはと思います【ショート】 | ショートステイの送迎は、デイサービスの送迎後になるため、遅くなってしまい申し訳ございません。たくさんの方の送迎がある場合、また他に遠方の方の送迎がある場合等、順番的に遅くなる日もありますが、ご希望される日によっては早めにお迎えに行かせていただくこともできますので、ご一報いただければと思います。 |
| 帰宅する時間が午後3時台とやや早いので、できれば午後4時半～5時くらいだとありがたいです【ショート】 | 送迎時間は併設するデイサービスとの兼ね合いで施設を出るのが午後3時半となっております。今のところはこの時間を繰り下げることが難しい状況です。ご家族による送迎が可能でしたら、遅めの時間まで利用していただくことが可能な場合もございます。ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。 |
| 面会の時に何も持参せずにしてありますが、アメとか少量の菓子などは持っていてもいいでしょうか？おやつを頂いておりますので過ぎててもどうかと思いますが…【特養】 | おやつを持って来ていただいても大丈夫ですが、ご自身で持たれますと一度に食べられたり、寝たまま食べられると危険ですので、申し訳ありませんがこちらで保管させていただきます。間食時やゆっくりされている時など様子を見て食べていただきます。 |

| | |
|---|--|
| <p>本人が話すことが出来ないので利用の感想は聞く事が出来ませんが、介護者の事まで気に掛けて頂き、いつも感謝しております【ショート、デイ、ヘルパー、ケアマネ】</p> | <p>少しでもご本人のご意向を汲み取ることができるよういろいろなコミュニケーション法を取っていきたいと思います。また何かお気づきのことがあれば遠慮なくお申し付け下さい。</p> |
| <p>おやつが50円納入してから中身が良くなりました。職員の皆様の手作りで色々変わったおやつが食べる事が出来て楽しい【デイ】</p> | <p>ありがとうございます。少しでも満足していただけるよう今後も工夫してまいります。</p> |
| <p>認知症が少し進んできているようですが、アドバイス等があればデイサービス利用時のノートに記録しておいて下さい【デイ】</p> | <p>ご家族が不安になっておられることなど教えていただければ送迎時、または手帳に記入させていただきます。また担当のケアマネジャーも相談に乗っていただけるとと思います。</p> |
| <p>職員の方はひとりひとり性格も年齢も違うのにその人に合わせて接しておられる事は大変と思います。感謝しています。【ケアハウス、デイ、ケアマネ】</p> | <p>ご意見ありがとうございます。何かご要望等がございましたらいつでも相談していただければと思います。</p> |
| <p>施設からバス停までが長すぎる。また、バス停に待合所がないので雨天は常に苦勞しています。安全の町、安心の町にしていきたい【ケアハウス】</p> | <p>難しいところもありますが、なるべくご希望に添えるよう努力してまいります。</p> |
| <p>施設利用者の間での人間関係などが、やっかいだと言っております【ケアハウス】</p> | <p>生活の一部が集団生活となるため、入居者同士の相性が異なる場合等、難しい問題であると考えています。少しでも早く過ごしていただけるよう配慮してまいりたいと思います。また、お気づきの点がありましたら教えていただければと思います。</p> |
| <p>気分の落ち込むことが多々ありますが、ショートやデイサービスを利用させてもらい、職員さんに声をかけてもらい話を聞いてもらい、本人は喜んでおります【ショート、デイ】</p> | <p>ありがとうございます。心の不快感を少しでも解消できるようじっくりとお話を聞かせていただく時間を作らせていただきます。</p> |