

令和元年度満足度アンケートまとめ【虹ヶ丘】

1. 実施年月 令和元年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	47	24	51.1%	51.0%
ケアハウス	26	12	46.2%	46.4%
在宅サービス	142	62	43.7%	35.6%
神宮寺	17	6	35.3%	32.0%
合計	232	104	44.8%	39.4%

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	11	5	7	1	24
ケアハウス	4	2	2	4	12
在宅サービス	17	22	16	7	62
神宮寺	0	4	1	1	6
合計	32	33	26	13	104
構成比	30.8%	31.7%	25.0%	12.5%	
前回の構成比	25.3%	32.3%	30.3%	12.1%	

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	3	0	0	1	24
ケアハウス	7	2	0	0	3	12
在宅サービス	44	11	1	0	6	62
神宮寺	5	0	0	0	1	6
合計	76	16	1	0	11	104
構成比	73.1%	15.4%	1.0%	0.0%	10.6%	
前回の構成比	69.7%	25.3%	2.0%	0.0%	3.0%	

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
言葉づかいや態度がひどく悪い。長く入居している人となあなあの関係。入居者によって対応が異なる。不公平感がある。【ケアハウス】	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員の言葉使いや態度、対応等、改善できるようにしたいと思います。どのような点が気に障られたか具体的に教えていただけるとありがたいと思います。

【②お食事】

ご意見	施設からの回答
材料が細かく切っているのが何かわからない。【デイ】	咀嚼や飲み込む力が弱くなっている方も多いため、食材は基本的に小さく切らせていただいています。また、食事前には皆様に献立を紹介させていただいておりますが、今後はもう少し丁寧に説明します。
かたいものが時々あります。【デイ】	かたいものは刻むようにご指定をいただいている場合は、そのように対応させていただいておりますが、配慮が十分行き届いていない時があるかもしれませんので、職員にお声をかけていただければと思います。
食事のメニューが見たいです。参考までに。予定献立表を出来たらいただきたいです。【ショート】	メニューをお渡しさせていただきますので、職員に声をかけていただければと思います。
持病があるので仕方ないですが、できるだけ食べさせてください。(味の濃淡、口当たり、喉越しの良いもの)【特養】	食事のご様子に応じて随時検討させていただき、少しでも食事が進むよう工夫させていただきます。

【③お風呂】

ご意見	施設からの回答
4泊5日のショートステイで入浴が1回の時がありました。入浴回数をもっとふやしてほしいです。【ショート】	4泊では2回入浴していただくことになっております。今後このようなことがないように、しっかり対応させていただきます。
出来れば男女の入浴の順番を交互にして頂きたい。【ショート】	できるだけ男女の入浴の順番が交互になるように努めます。

【④面会】

ご意見	施設からの回答
個室があれば申し分がないですが？【特養】	個室もご要望であれば準備させていただきます。また、ユニットの外に共有スペースもございますのでそちらもよろしければご活用ください。

【⑤行事やレクリエーション】

ご意見	施設からの回答
入所して間がないので、まだ参加した事がないのでわかりません。楽しみにしております。【特養】	行事や外出レク等に参加していただいたご様子は、面会時に報告させていただければと思います。日常の様子を写真等を残した際も面会時に見ていただけるように工夫します。
もう少しお出かけがあったら良い。【ショート】	外食や外出については計画的に実施しておりますが、ご利用の皆様と同じような機会を作らせていただいておりますので、お一人の方に参加していただく回数が少なくなってしまう申し訳ございません。
ショート以外にも車椅子用の洗面台が出来るとありがたいです。【ショート】	できるだけご使用の洗面台の近くのお部屋を利用していただけるように調整します。

【⑥環境】

特にございませんでした。

【⑦サービス説明】

特にございませんでした。

【⑧その他】

ご意見	施設からの回答
お湯が出ないので特に冬は顔も洗えないようで、つめたくて手も洗えないのでこまっている(昨年から)【ケアハウス】	給湯器のスイッチのご説明をしたつもりでしたが、うまくお伝えできていなかったようです。ご本人に説明させていただきました。今後も不具合等、お気づきの点がありましたら何なりと職員まで連絡いただければと思います。
着替え着が他の方の物が入っている事がある。【特養】	洗濯時の記名の確認と収納時にもご本人の物か、しっかりと確認するように努めます。
一度見学に行きたいです。【ショート】	いつ見学にお越しいただいても結構ですが、事前に連絡をいただければ、ご希望の箇所を重点的にご覧いただけるように調整させていただきます。
送り迎えの時間をもう少し考えて欲しい。【ショート】	デイサービスの送迎時間の兼ね合いもあり、遅い迎え、早い送りになってしまい申し訳ございません。
最近、台風だけでなく大雨、強風、洪水警報が出る事が多くなっていますが、主人と一緒に避難所に行く事や家の二階に上がる事さえ無理なため、何日か前に特殊な気候になる事がわかっている時は主人の避難所として対応して頂けるととても助かります。【ショート】	緊急の受け入れを行うことが可能な場合もございます。まずはご相談ください。
特定の入居者が食堂に朝から居座っていて大きな声でしゃべっていて不快。【ケアハウス】	ケアハウスは集団生活の面もあり、いろいろな方がおられます。食堂で過ごしていただくことに制限は設けていないため、ご理解いただけると幸いです。