

平成30年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑

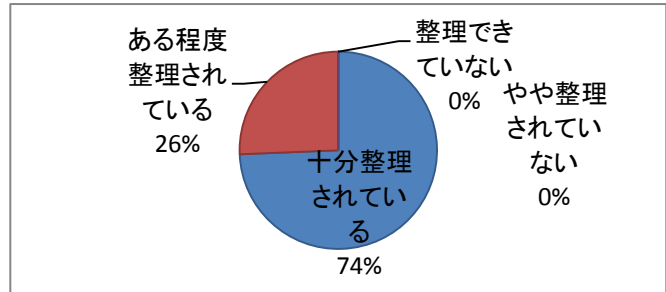
《実施期間》 平成30年11月29日～平成30年12月31日

《配布》50名 《回収》39名 《回収率》78%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

質問1. 施設内・居室は整理整頓ができ清潔感がありますか。

	人数	構成比
十分整理されている	29	74.4%
ある程度整理されている	10	25.6%
やや整理されていない	0	0.0%
整理できていない	0	0.0%
合計	39	100.0%

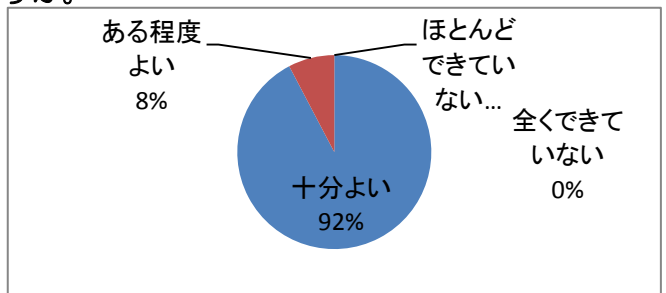


【ご意見】

- ・ベッドの下が気になります。（本人が散らかすのもありますが）

質問2. 職員の言葉遣い、礼儀、態度はよいですか。

	人数	構成比
十分よい	36	92.3%
ある程度よい	3	7.7%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
合計	39	100.0%

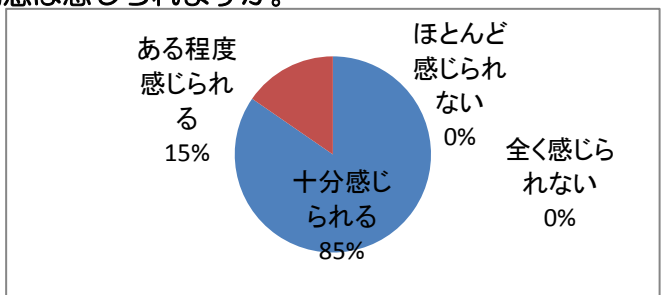


【ご意見】

- ・各職員の応接も大変よい。気持ちよく面会に行くことができます。

質問3. 職員の態度から、利用者への配慮や誠意は感じられますか。

	人数	構成比
十分感じられる	33	84.6%
ある程度感じられる	6	15.4%
ほとんど感じられない	0	0.0%
全く感じられない	0	0.0%
合計	39	100.0%

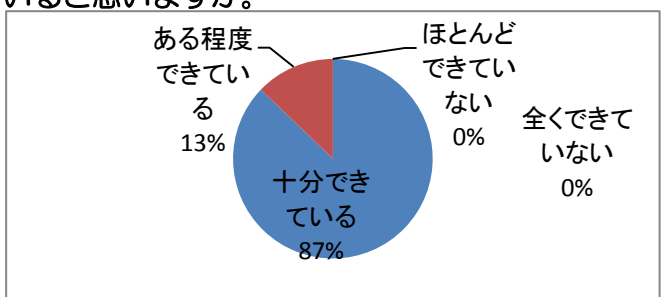


【ご意見】

- ・各職員も誠意をもって真剣にやっている。感謝しています。

質問4. ご家族への報告、連絡、相談はできていると思いますか。

	人数	構成比
十分できている	34	87.2%
ある程度できている	5	12.8%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
合計	39	100.0%

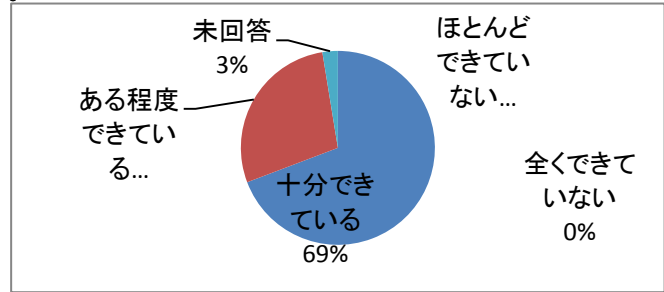


【ご意見】

- ・こまめな報告を頂いており助かります。
- ・よく色々話して頂きありがたいです。

質問5. 苦情や要望への対応はできていますか。

	人数	構成比
十分できている	27	69.2%
ある程度できている	11	28.2%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
未回答	1	2.6%
合計	39	100.0%

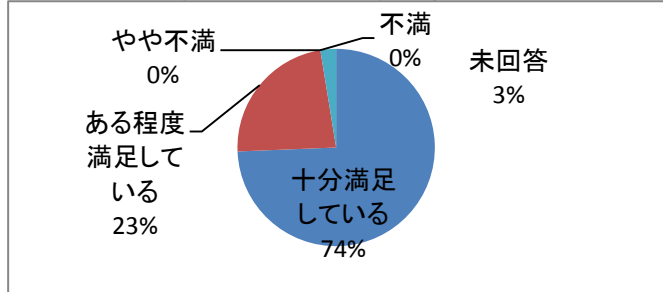


【ご意見】

- ・要望なのですが、面会の場所へ連れて行くのですが、自分の席に戻りたがる。近くの方が話していた時うるさかれるのでしょうか。

質問6. 行事やレクリエーションなど、過ごし方について満足されていますか。

	人数	構成比
十分満足している	29	74.4%
ある程度満足している	9	23.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	1	2.6%
合計	39	100.0%

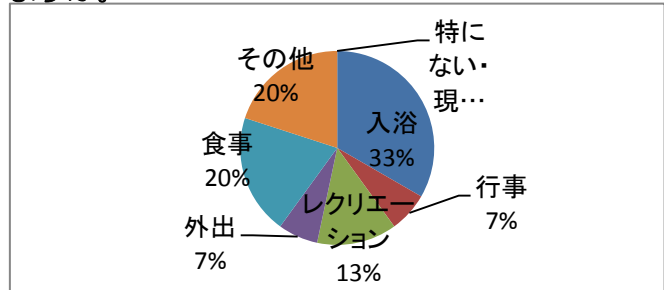


【ご意見】

- ・イチゴ狩り、外出、うれしそうに話していました。ありがとうございます。

質問7. より充実させて欲しいサービスはありますか。

	人数	構成比
入浴	5	33.3%
行事	1	6.7%
レクリエーション	2	13.3%
外出	1	6.7%
食事	3	20.0%
その他	3	20.0%
特にない・現状で十分	0	0.0%
合計	15	100.0%

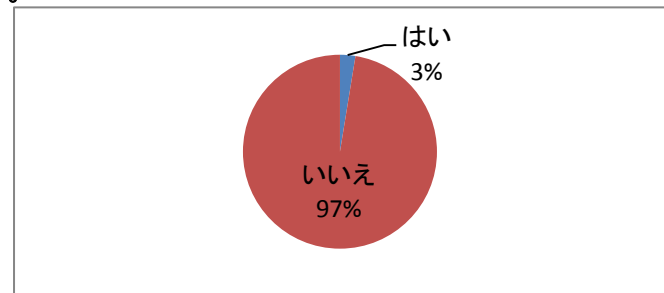


【ご意見】

- ・現状で十分だと思います。
- ・特にありません
- ・大変だろうがもう少し回数があればよい。

質問8. 医療面について不安な点はありますか。

	人数	構成比
はい	1	2.6%
いいえ	38	97.4%
合計	39	100.0%



【ご意見】

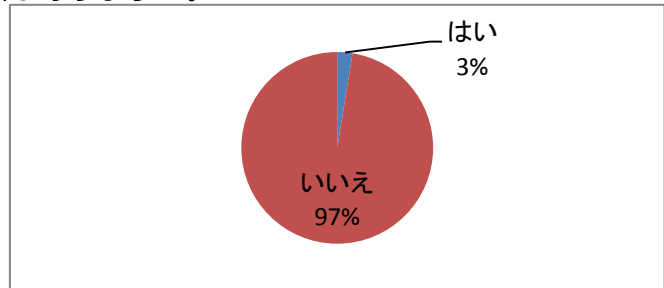
- ・夜間吸引できる方がいないこと
- ・医師の診察の結果を細かく報告して欲しい。

質問9. 料金や介護保険制度について不明な点がありますか。

	人数	構成比
はい	1	2.6%
いいえ	38	97.4%
合計	39	100.0%

【ご意見】

- ・もう少し介護費が安くなればと思います。

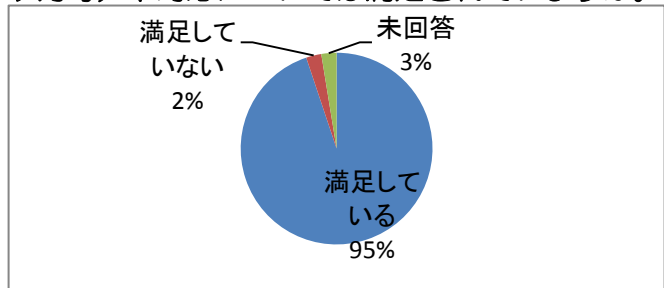


質問10. ご利用明細等の定期送付の期間（3ヶ月毎）や対応については満足されていますか。

	人数	構成比
満足している	37	94.9%
満足していない	1	2.6%
未回答	1	2.6%
合計	39	100.0%

【ご意見】

- ・月に1回だと嬉しいです。



改善してほしい点等、どんな事でも構いません。ご記入下さい。

- ・大変お世話になっております。今後もよろしくお願いします。
- ・このままでよい。
- ・特になし。(7)
- ・今後も宜しくお願い致します。
- ・現在十分満足しております。
- ・施設職員の皆様には大変親切にさせていただいており、感謝しております。これからも大変でしようがよろしくお願いします。
- ・室の中で遊べる出来事があれば良い。
- ・肌着、上着で過ごしやすい衣類の要望がありましたらお知らせいただきたいです。

考察

- ・居室整理について、アンケートの数値に変化はないが、昨年まで「いつもきれいになっています」とのコメントがいくつかあったが今年度はゼロ。
- ・行事やレク等過ごし方に「ある程度満足している」9に対し、次の設問では充実させてほしいサービス選択は15。
- ・昨年のご指摘された、くつろげる場所としては談話室をみなおし、下駄箱の扉を外して使いやすく改善した。新たな意見は挙がっていない。
- ・利用者の過ごし方は「レクも少なく、そこにいるだけ」や「親切でない職員・いっぱいっばいの職員・おはようも言わない職員」等のご指摘について、少なくとも前者は改善されていないが触れられていない。
- ・集計から「十分満足」が多数という結果ではあるが、もう一步踏み込んだ設問があれば、「ある程度満足」と解釈できる回答が増えるのではないと思われる。レク・職員状況については平成28、29年度と指摘されるもレクについては着手できていない。サービスの充実の希望は引き続きあり、希望に沿う取り組みが求められている。今は、入浴、レク、外出、何でもできることからやってみよう！という前向きなリーダーシップが必要。