

2021年度 小規模多機能ホーム せせらぎ 満足度調査アンケート（報告）

アンケートへご協力いただきました利用者様、ご家族様、ありがとうございました。
皆様からの多くのご意見等をいただき、今後に役立てさせていただきたいと思っております。皆様から頂きましたご意見等につきましては、法人及び事業所にて十分に検討し、至らないところは改善いたします。ご回答・ご協力いただきまして誠にありがとうございました。
なお、皆様からご協力頂きましたアンケートの結果を下記の通り報告いたします。

実施日時：2021年9月

実施方法：郵送法

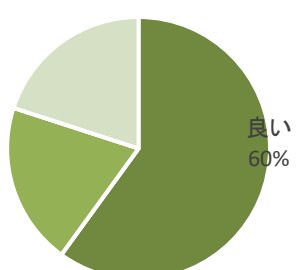
郵送総数：11

回答総数：5

(返送率 45.5%)

問1：回答者はどなたですか？（複数回答あり）				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	本人	0	2	-2
2	家族（親戚・友人等）	4	9	-5
3	職員代筆	0	0	0
4	その他	0	0	0
5	未記入	1	0	1

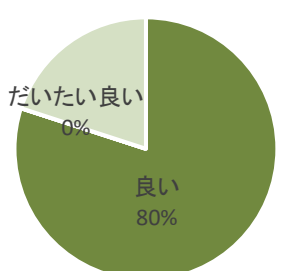
問2：職員の身だしなみはいかがですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	3	8	-5
2	だいたい良い	0	1	-1
3	あまり良くない	1	0	1
4	悪い	0	0	0
5	わからない	0	0	0
6	未記入	1	0	1



良い 60%

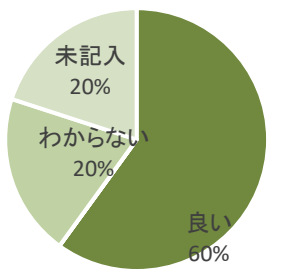
【事業所より】出勤時に身だしなみのチェックを職員同士で行っていききたいと思います。

問3：職員の言葉づかい、態度はいかがですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	4	8	-4
2	だいたい良い	0	1	-1
3	あまり良くない	0	0	0
4	悪い	0	0	0
5	わからない	0	0	0
6	未記入	1	0	1
7				



良い 80%
だいたい良い 0%

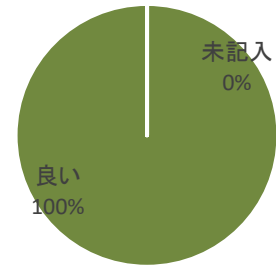
問4：施設内の清掃はどうですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	3	7	-4
2	だいたい良い	0	1	-1
3	あまり良くない	0	0	0
4	悪い	0	0	0
5	わからない	1	1	0
6	未記入	1	1	0



良い 60%
未記入 20%
わからない 20%

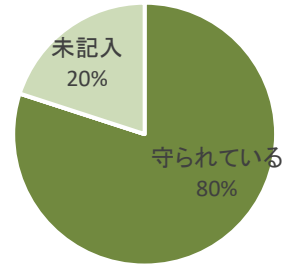
問5：電話での対応はどうか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	5	7	-2
2	だいたい良い	0	2	-2
3	あまり良くない	0	0	0
4	悪い	0	0	0
5	わからない	0	0	0
6	未記入	0	1	-1



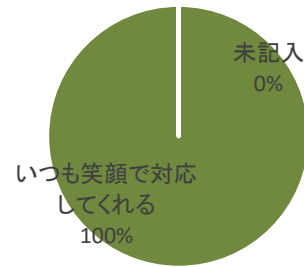
問6：訪問時間は守っていますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	守られている	4	9	-5
2	ときどき（またはいつも）早い	0	0	0
3	ときどき（またはいつも）遅い	0	0	0
4	未記入	1	1	0



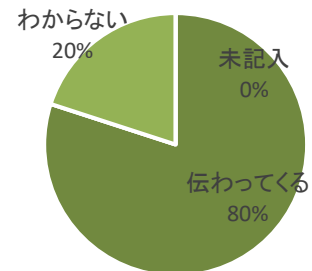
問7：職員はいつも笑顔で対応してくれますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	いつも笑顔で対応してくれる	5	7	-2
2	ときどき笑顔で対応してくれる	0	1	-1
3	笑顔がない時がある	0	1	-1
4	いつも笑顔がない	0	0	0
5	わからない	0	0	0
6	未記入	0	1	-1



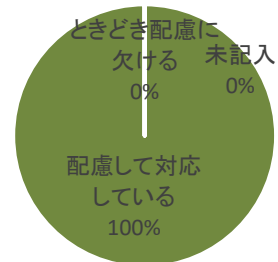
問8：職員からあたたかい雰囲気が伝わってきますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	伝わってくる	4	9	-5
2	伝わってこない	0	0	0
3	わからない	1	0	1
4	未記入	0	1	-1



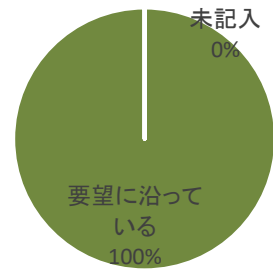
問9：職員の対応は利用者様及びそのご家族に配慮したものですか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	配慮して対応している	5	8	-3
2	ときどき配慮に欠ける	0	1	-1
3	配慮していない	0	0	0
4	わからない	0	0	0
5	未記入	0	1	-1



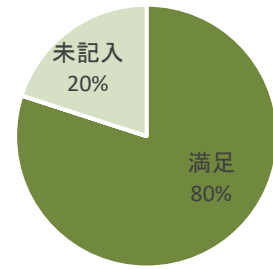
問10：介護は丁寧で要望に沿って実施されていますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	要望に沿っている	5	9	-4
2	要望に沿っていない時がある	0	1	-1
3	要望にそっていない	0	0	0
4	わからない	0	0	0
5	未記入	0	0	0



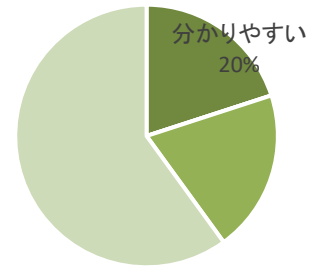
問11：レクリエーションには満足されていますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	満足	4	6	-2
2	やや満足	0	1	-1
3	やや不満	0	0	0
4	不満	0	0	0
5	わからない	0	3	-3
6	未記入	1	0	1
7				



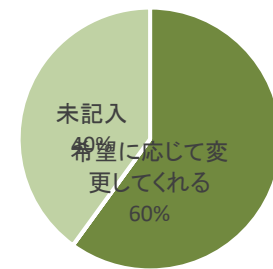
問12：介護保険や手続きなどの説明は分かりやすいですか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	分かりやすい	1	9	-8
2	分かりにくい	0	0	0
3	わからない	1	1	0
4	未記入	3	0	3



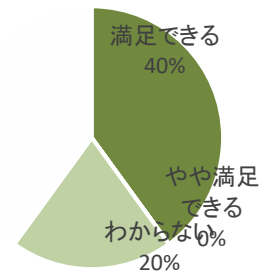
問13：希望に応じてサービス内容の変更をしてくれますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	希望に応じて変更してくれる	3	8	-5
2	ときどき希望に沿わない時がある	0	1	-1
3	いつも希望に応じてくれない	0	0	0
4	わからない	0	0	0
5	未記入	2	1	1

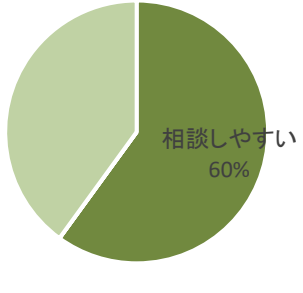


問14：介護計画書の内容は満足できますか？

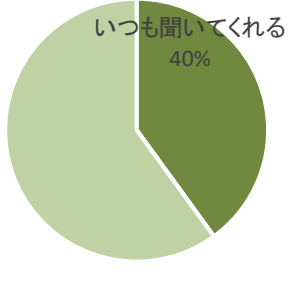
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	満足できる	2	8	-6
2	やや満足できる	0	1	-1
3	やや不満がある	0	1	-1
4	不満がある	0	0	0
5	わからない	1	0	1
6	未記入	2	0	2



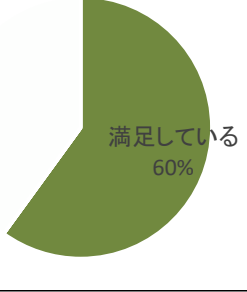
問15 : 困ったときに相談しやすいですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	相談しやすい	3	10	-7
2	ときどき相談しにくい	0	0	0
3	いつも相談しにくい	0	0	0
4	わからない	0	0	0
5	未記入	2	0	2



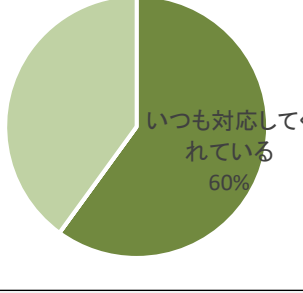
問16 : あなたの意見や苦情を聞いてくれますか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	いつも聞いてくれる	2	9	-7
2	ときどき聞いてくれない	0	0	0
3	いつも聞いてくれない	0	0	0
4	わからない	0	1	-1
5	未記入	3	0	3



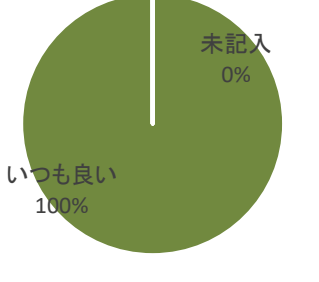
問17 : ケアマネージャーの態度や言葉遣いなどに満足していますか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	満足している	3	9	-6
2	やや満足している	0	1	-1
3	やや不満である	0	0	0
4	不満である	0	0	0
5	わからない	0	0	0
6	未記入	2	0	2



問18 : ケアマネージャーは本人や家族の生活状況をきちんと捉えて対応してくれていると感じますか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	いつも対応してくれている	3	10	-7
2	ときどき対応してくれない	0	0	0
3	いつも対応してくれない	0	0	0
4	わからない	0	0	0
5	未記入	2	0	2



問19 : 利用者様及びそのご家族に対する職員の接遇面、マナー面は良いですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	いつも良い	5	9	-4
2	ときどき悪い	0	0	0
3	いつも悪い	0	0	0
4	わからない	0	1	-1
5	未記入	0	0	0



問20 : 「小規模多機能ホームせせらぎ」を友人や知人に紹介したいと思いますか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	ぜひ紹介したい	1	3	-2
2	機会があれば紹介したい	3	4	-1
3	紹介したくない	0	0	0
4	わからない	1	3	-2
5	未記入	0	0	0



未記入
ぜひ紹介したい
20%

機会があれば
紹介したい
60%

ご意見・ご要望等への返答

	利用者様・ご家族からのご意見・ご要望 (お寄せいただいたご意見・ご要望を そのまま掲載しております)	返 答
1	いつもありがとうございます。これからも よろしくお願い致します。時間外に TELする事もあつたりしてすみません。	これからもご意見・ご要望を頂けれ ばなるべく答えていきたいと思いま す。

- ※ たくさんのご意見やご感想を頂きましてありがとうございました。皆様から頂いたご意見やご感想を活かし、より良い生活を送って頂けるように職員一同努力して参ります。
- 私達職員も様々なことを考え、意見を出し合いながら支援させて頂いておりますが、自分達では気づかなくなっている部分も多くあるかと思えます。今後もお気づきのことなどありましたら、お気軽にお申し付け下さい。ご協力ありがとうございました。