

2022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：2022年10月

実施方法：郵送法

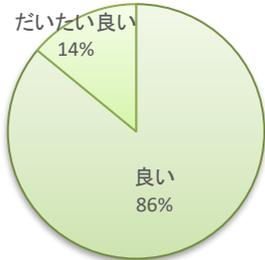
郵送総数：11

回答総数：7

(返送率 63.6%)

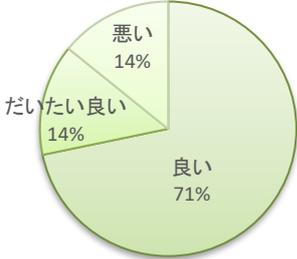
問1：回答者はどなたですか？（複数回答あり）				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	本人	0	0	0
2	家族（親戚・友人等）	7	5	2
3	職員代筆	0	0	0
4	その他	0	0	0
5	未記入	0	0	0

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	6	5	1
2	だいたい良い	1	0	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	0	0	0



回答	割合
良い	86%
だいたい良い	14%

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	5	4	1
2	だいたい良い	1	1	0
3	あまり良くない	0	0	0
4	悪い	1	0	1
5	わからない	0	0	0
6	未記入	0	0	0

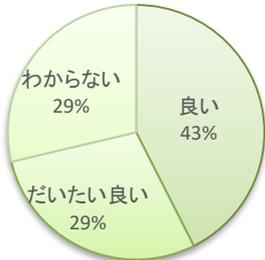


回答	割合
良い	71%
だいたい良い	14%
悪い	14%

【ご家族より】
時々悪い方がいらっしゃいます

【事業所より】
ご指摘ありがとうございます。利用者様との慣れあいから気軽な声掛けになってしまったようです。研修会や職員会議カンファレンスなど対応や声掛けをスタッフ全員で考えていきたいと思っております。

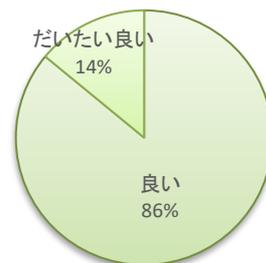
問4：施設内の清掃はどうですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	3	2	1
2	だいたい良い	2	0	2
3	あまり良くない	0	0	0
4	悪い	0	0	0
5	わからない	2	2	0
6	未記入	0	1	-1



回答	割合
良い	43%
だいたい良い	29%
わからない	29%

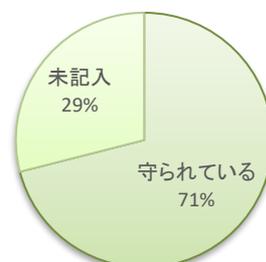
問5：電話での対応はどうか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	6	4	2
2	だいたい良い	1	0	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	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	5	3	2
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	2	2	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	7	4	3
2	ときどき笑顔で対応してくれる	0	0	0
3	笑顔がない時がある	0	0	0
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



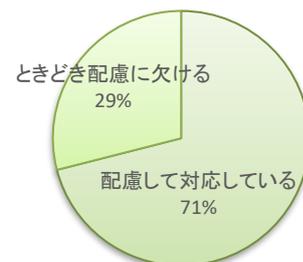
問8：職員からあたたかい雰囲気が伝わってきますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	伝わってくる	7	3	4
2	伝わってこない	0	0	0
3	わからない	0	1	-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	3	2
2	ときどき配慮に欠ける	2	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



【事業所より】

職員の対応について配慮が足りずに申し訳ございませんでした。どのように配慮が欠けていたか御相談いただけましたら、今後のケアに活かしていきたいと思っております。

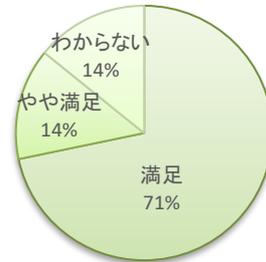
問10：介護は丁寧で要望に沿って実施されていますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	要望に沿っている	7	2	5
2	要望に沿っていない時がある	0	0	0
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	3	-3



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	5	3	2
2	やや満足	1	0	1
3	やや不満	0	0	0
4	不満	0	0	0
5	わからない	1	0	1
6	未記入	0	2	-2
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	7	5	2
2	分かりにくい	0	0	0
3	わからない	0	0	0
4	未記入	0	0	0



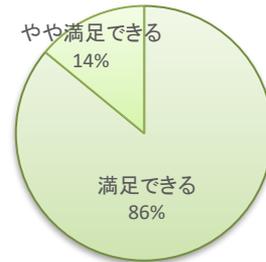
問13：希望に応じてサービス内容の変更をしてくれますか？

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	7	4	3
2	ときどき希望に沿わない時がある	0	0	0
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	0	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	6	3	3
2	やや満足できる	1	1	0
3	やや不満がある	0	0	0
4	不満がある	0	0	0
5	わからない	0	1	-1
6	未記入	0	0	0



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	7	5	2
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	0	0	0



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	7	5	2
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	0	0
5	未記入	0	0	0



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	7	5	2
2	やや満足している	0	0	0
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	0	0	0



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	6	5	1
2	ときどき対応してくれない	1	0	1
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	0	0	0



【事業所より】

ご本人やご家族の状況をしっかりと把握して、ご意向に沿ったケアが提供できるように心がけていきたいと思っております。

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	7	4	3
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	0	0
5	未記入	0	1	-1



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	2	2	0
2	機会があれば紹介したい	4	2	2
3	紹介したくない	0	0	0
4	わからない	1	0	1
5	未記入	0	1	-1

わからない 14%
 ぜひ紹介したい 29%
 機会があれば紹介したい 57%

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	デイの日とても助かっています。いつもありがとうございます。よろしくをお願いします。	ありがとうございます。これからも日常生活を継続、維持、向上できるよう支えてまいります。
2	特になにもありません。大変良くして頂いて助かっています。	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っております。
3	アンケートに対しては満足ですが、コロナに対してマスク着用を進めて頂きたいです。	申し訳ございません。心疾患や呼吸器疾患、不安症等利用者の身体状況によってはマスク着用を義務づける事が出来ませんでした。ご理解よろしくをお願いします。
4	数年前からお世話になっています。いつもいろいろな場面にも対応してもらって助かっています。これからもよろしくをお願いします。	ありがとうございます。御家族様の協力、理解があってこそだと思います。
5	近くに子供である娘もいるのに介護して頂いている事でいつも心苦しく思っています。コロナ禍の中で家で過ごす事は父にとっても変化のない生活であったかとも考えるとお世話になる事も良かったのかなと思っています。体調が安定している事は園の皆様のおかげといつも感謝しております。ありがとうございます。	御家族の負担軽減のお手伝いができ幸いです。これからも利用者様同士の関わりが持てるよう、お手伝いし、体調管理にも留意して参りたいと思っております。
6	わがままで言う事を聞いてくれない母親の対応に職員の方は苦勞されていると思います。ありがたく思っています。	ご本人やご家族の意向に沿ったケアが提供できるように、今後も心がけていきたいと思っております。
7	少数の方ですが、本人が認知症であるため、少し傷つくような言葉遣いをされる方がいらっしゃるようです。そういう事だけは記憶に残るようです。ご迷惑をおかけして申し訳ないですがもう少し思いやりのある言葉を使ってほしいです。ケアマネさんはとても配慮いただいています。	ご指摘ありがとうございます。利用者様との慣れあいから気軽な声掛けをしてしまったようです。研修会や職員会議カンファレンスなどで認知症の方への対応や声掛けをスタッフ全員で考えていきたいと思っております。

※ 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しまう部分も多くあるかと思っております。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。