

(集計結果報告)

平成 28 年度下半期 (4 月実施) ショートステイにじの丘満足度調査アンケート
最終報告 (5 月 16 日現在) 29 通中 21 通回収 回収率 72%

回答が 1 又は 2
の人数

①ご不明な点を尋ねた際、わかりやすい説明を受けられましたか。

- | | |
|-------------------------------------|----|
| 1. ほとんどわからなかった。尋ねたが説明をしてもらえなかった。... | 0 |
| 2. どちらかと言うとわからなかった。..... | 0 |
| 3. どちらかと言うとわかった。..... | 5 |
| 4. ほとんどわかった。..... | 16 |
| 無回答..... | 0 |

0 名

(理由) ・分かりやすくきちんと説明してくれる。

②職員はあなたのことをもっとよく知ろうと、尋ねたり努力をしていますか。

- | | |
|---------------------------|----|
| 1. 努力をしていない。..... | 0 |
| 2. どちらかと言うと努力をしていない。..... | 1 |
| 3. どちらかと言うと努力をしている。..... | 5 |
| 4. 努力をしている。..... | 14 |
| 無回答..... | 1 |

1 名

(理由) ・質問した時は懸命に聞いてくれてアドバイスもしてくれる。
・よく尋ねてくれる。
・よく聞こえないことがある。(2 をつけた方の理由)

③食事は満足していますか。

【内容 (献立)】

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. 満足していない。..... | 0 |
| 2. どちらかと言うと満足していない。..... | 2 |
| 3. どちらかと言うと満足している。..... | 6 |
| 4. 満足している。..... | 12 |
| 無回答..... | 1 |

2 名

【味付け】

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. 満足していない。..... | 0 |
| 2. どちらかと言うと満足していない。..... | 2 |
| 3. どちらかと言うと満足している。..... | 6 |
| 4. 満足している。..... | 11 |
| 無回答..... | 2 |

2 名

【量】

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. 満足していない。..... | 0 |
| 2. どちらかと言うと満足していない。..... | 0 |
| 3. どちらかと言うと満足している。..... | 8 |
| 4. 満足している。..... | 11 |
| 無回答..... | 2 |

0 名

(理由) ・量が多い時がある。

④入浴や排泄介助などの際に、あなたのプライバシーについて十分な配慮がされていますか。

- | | | |
|---------------------------|----|----|
| 1. 配慮がされていない。…………… | 1 | |
| 2. どちらかと言うと配慮されていない。…………… | 0 | |
| 3. どちらかと言うと配慮されている。…………… | 3 | 1名 |
| 4. 配慮がされている。…………… | 15 | |
| 無回答…………… | 2 | |

(理由) ・自分で皮膚のトラブルも分かっているが薬も塗っているが、入浴時じっと見られたり同じことを言われる。(1をつけた方の理由)

⑤掃除について、気になる所はありますか。

- | | | |
|-------------------|----|----|
| 1. 気になる所はない。…………… | 19 | |
| 2. 気になる所がある。…………… | 0 | 0名 |
| 無回答…………… | 2 | |

(理由) ・いたるところ配慮されピカピカで心地よく過ごせている。

⑥あなた(利用者ご本人)の希望・不満・相談などは、職員へ言えていますか。

- | | | |
|-------------------------|----|----|
| 1. ほとんど言えていない。…………… | 0 | |
| 2. どちらかと言うと言えていない。…………… | 1 | |
| 3. どちらかと言うと言えている。…………… | 6 | 1名 |
| 4. 言えている。…………… | 11 | |
| 無回答…………… | 3 | |

(理由) ・認知症の為言えていないのではと思う。(2をつけた方の理由)
・何でも言っていると思うが、思うように言葉が出ないので職員の方に迷惑をかけているかもしれない。

⑦あなた(利用者ご本人)が依頼したことを迅速に対応していますか。

- | | | |
|--------------------------|----|----|
| 1. 対応していない。…………… | 0 | |
| 2. どちらかと言うと対応していない。…………… | 0 | |
| 3. どちらかと言うと対応している。…………… | 2 | 0名 |
| 4. 対応している。…………… | 16 | |
| 無回答…………… | 3 | |

(理由) ・お願いしたこと、また気が付かないことでも気を付けてやってくださりとてもありがたい。

⑧ここ(にじの丘)の雰囲気はどうですか。

- | | | |
|-------------------------|----|----|
| 1. 雰囲気が悪い。…………… | 0 | |
| 2. どちらかと言うと雰囲気が悪い。…………… | 0 | 0名 |
| 3. どちらかと言うと雰囲気は良い。…………… | 2 | |
| 4. 雰囲気は良い。…………… | 17 | |
| 無回答…………… | 2 | |

(理由) ・職員の皆さんが常に明るくて良い。
・常に清掃されているから良い。
・静かで良いが、することがなく時に物足りない時がある。

⑨短期利用者：連絡帳やお手紙には必要な情報が記入されていますか。

- | | | |
|---------------------------------|----|----|
| 1. 必要な情報が記載されていない。…………… | 0 | |
| 2. どちらかと言うと必要な情報が記載されていない。…………… | 0 | |
| 3. どちらかと言うと必要な情報が記載されている…………… | 2 | 0名 |
| 4. 必要な情報が記載されている。…………… | 13 | |

(理由) ・情報が細かいところまできちんと書いてある。
・日常の業務だけでも大変なのに、心のこもったお手紙を頂き大変うれしく感謝している。

長期利用者：面会時等に職員はにじの丘での様子をご家族（代理人）へ伝えていきますか。

- | | | |
|--------------------------|---|----|
| 1. 伝えてくれない。…………… | 0 | |
| 2. どちらかと言うと伝えてくれない。…………… | 0 | |
| 3. どちらかと言うと伝えてくれる。…………… | 0 | 0名 |
| 4. 伝えてくれる。…………… | 6 | |

(理由) ・面会に行く度に色々と説明してもらっている。

⑩にじの丘のショートステイを今後も利用したいですか。

- | | | |
|--------------------------|----|----|
| 1. 利用したくない。…………… | 0 | |
| 2. どちらかと言うと利用したくない。…………… | 0 | |
| 3. どちらかと言うと利用したい。…………… | 2 | 0名 |
| 4. 利用したい。…………… | 18 | |
| 無回答…………… | 1 | |

(理由) ・家では一人になることが多いので。
・見慣れた風景に安心し落ち着いて日々を過ごせているので。
・清潔で職員の対応がとても親切だから。
・本人も家族も職員の皆さんに満足しているから。

(ご要望・ご不満・ご意見等)

- ・いつも母が「良くしてもらっている」と言っています。
- ・アンケートについて利用者本人の回答が正確さに欠け困難ですし、代理人では分からない質問がほとんどなので回答しづらく申し訳ありません。家族としては大変お世話になり感謝しております。
- ・本人が色々なことを訴えたりしても気持ちよく素早く対応して下さり大変感謝しています。
- ・介護の仕事は本当に大変なお仕事ですが、職員の一人ひとりの常に細心の心で目配り気配り、言葉遣いもとても優しくて大変感銘しております。おかげで毎日楽しく生活させてもらっています。
- ・当初はあまり好んでいませんでしたが、職員の方や利用者の方ともなじんできたようです。

ケアの向上に向けて

不満のあった項目	改善方法または現在の取り組み
<p>②職員はあなたのことをもっとよく知ろうと、尋ねたり努力をしていますか。</p> <p>➤どちらかと言うと努力をしていない。1名 (理由) よく聞こえないことがある。</p>	<p>ご利用者と接する時は大きな声でお話するように心がけております。聞こえにくい方には耳元でゆっくりお話しし、その方に合った支援をして参ります。</p>
<p>③食事は満足していますか。</p> <p>➤どちらかと言うと満足していない。</p> <p>【献立】 2名 【味付け】 2名</p>	<p>施設の管理栄養士がご利用者の健康状態を考慮して献立を作成しています。また、嗜好調査を実施し、食事内容の向上を目指していますが、調査以外でもご意見をいただいた時は管理栄養士に伝えております。今後も皆様が満足していただける食事提供を目指して参りますのでご意見等ありましたら遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>④入浴や排泄介助などの際に、あなたのプライバシーについて十分な配慮がされていますか。</p> <p>➤配慮がされていない。</p> <p>(理由) 自分で皮膚のトラブルも分かっているが、入浴時じっと見られたり同じことを言われる。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご利用者の健康状態把握の為、入浴時、皮膚観察をさせていただいておりますが、今後はご不快な思いをされないよう、職員に注意を促し、気持ちよく入浴していただけるように努力して参ります。</p>
<p>⑥あなたの希望・不満・相談などは職員に言えていますか。</p> <p>➤どちらかと言うと言えていない。1名 (理由) 認知症の為言えていないと思う。</p>	<p>ご自分の思いを上手く伝えることが出来ない方や、遠慮されるご利用者には職員の方から目配り、気配りをして積極的に声をかけるように心がけています。少しでもご利用者から話して頂ける環境づくりを目指します。また、ご利用者の気持ちをくみ取れるよう、日々の関わりを大切にしていきます。</p>

たくさんのご意見ありがとうございました。

皆様のお声をケアの充実、職員の質の向上に役立ててまいります。

調査に限らず普段でもお気付きの点がありましたら、遠慮なく職員へお声かけください。