

平成28年度 小規模多機能ホーム かいてき西岡

利用者満足度アンケート結果

(1) 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？			
1 よく聞いてくれる	14	2 まあ聞いてくれる	0
3 あまり聞いてくれない	1	4 全く聞いてくれない	0
(2) 事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？			
1 よくある	9	2 ときどきある	6
3 ほとんどない	0	4 全くない	0
(3) 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？			
1 説明を受け一緒に話しあっている	14	2 説明は受けたが話しあっていない	1
3 説明も話し合いもない	0	4 わからない	0
(4) 職員は、ご家族やご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか？			
1 よく理解している	5	2 まあ理解している	10
3 理解していない	0	4 わからない	0
(5) 職員は、ご家族やご本院のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？			
1 よく対応してくれる	10	2 まあ対応してくれる	5
3 あまり対応してくれない	0	4 全く対応してくれない	0
(6) 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？			
1 よく見られる	7	2 ときどき見られる	7
3 ほとんど見られない	1	4 わからない	0
(7) ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけて行きますか？			
1 よく出かけている	2	2 ときどき出かけている	6
3 ほとんど出かけていない	5	4 わからない	2
(8) 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？			
1 全くない	8	2 あまりない	6
3 少しある	0	4 大いにある	1
(9) 通いの場は、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？			
1 大変行きやすい	9	2 まあ行きやすい	5
3 行きにくい	1	4 とても行きにくい	0
(10) ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？			
1 全ての職員が生き生きしている	11	2 一部の職員のみ生き生きしている	2
3 不満があると思う	0	4 わからない	2
(11) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？			
1 満足していると思う	11	2 どちらともいえない	3
3 不満があると思う	0	4 わからない	1
(12) ご家族は、今のサービスに満足していますか？			
1 大変満足している	8	2 まあ満足している	6
3 少し不満がある	1	4 おおいに不満がある	0

アンケート集計期間：平成29年2月1日～平成29年3月30日

回答件数：17件 有効回答率：70.0%

● 利用されている事業所の良い点、優れている点などをご自由にお書き下さい。

- ・よく面倒を見て頂いていると思います。感謝しております。個々によく対応してこちらの希望も取り入れてもらえる点でも感謝しております。
- ・スタッフの方でも明るく話し易い。
- ・話を聞いてくれる。
- ・個人を尊重して対応して頂いているので、とてもありがたく思っています。職員の皆さんも色々と話をしやすく、わからない事をすぐに聞けたり、お願いをしたりされたりとのコミュニケーションが取りやすくいいです。
- ・事業所、スタッフの方たちの雰囲気が明るく、本人が過ごしやすいと感じる点。
- ・職員の対応はさわやかでいいと思います。
- ・館内はいつも清潔で気持ちがいいです。
- ・なかなか会いにいけないことが多くても、安心して預けられます。いつもありがたく思っています。体調面など連絡を下さり、現在の様子が分かります。行事などのお便りで、写真で様子がわかりうれしいです。
- ・満足しており、今の処良いと思っております。
- ・皆様、明るくどんな時でも親切に対応してくれています。目標が全員〃方向に進んでいるような気がしました。
- ・本人のやる気に合わせて、活動を進めているところ
- ・利用者と一緒におやつ作りをしたり、準備したりするところ、室内の活動にとどまらず外出レクなどを取り入れているところ
- ・他事業所よりスタッフの入れ替えが少なく、顔なじみの皆様が細かいところまで行き届いたお世話をしてくださり安心しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・午前と午後に水分補給のため、来室して下さり安心してあります。
- ・季節に合った行事で、季節感を感じさせたり、外出で気分転換を図るなど、気持ちのリフレッシュを感じさせてくれる。
- ・アメホ通信、ブログなどで遠方でも様子がわかる。
- ・病院と連携しているため、体調不良の治療や、普段の面抗診断が迅速で安心して受けられる。
- ・週1回ではあるが健康体操はとても良いと思う。

● 利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる点などをご自由にお書き下さい。

- ・ 特別ありません。
- ・ いつも大変お世話になっております。施設内での様子を直接見ることは少ないですが、まあ楽しそうに生活しているんだろうなという印象です。顔を見に行った際も不機嫌な感じはなく、楽しそうなので安心してます。春になって温かくなったらいろんなところに連れ出してもらえると嬉しいです。本人の意志もあるとは思いますが・・・楽しいと思える事がたくさん増えていけばいいと思います。(今までやってあげられなかったので) これからもよろしく願いいたします。
- ・ 初めてのケースなので、今の処気になる点はない。
- ・ 職員によって対応の仕方が変わってくるのは当然だろうが、同じようにかかわっていくべきこともいろいろあると思う。情報交換・共通理解をしっかりと行い、利用者が戸惑うことのないよう対応をお願いしたい。
- ・ 今のところ特にございませんが、高齢のため少しずつ変化していき、今までの様にはいかなくなると思います。これからもご考慮下さいますよう重ねてお願い申し上げます。
- ・ 守秘義務は守って下さい。まわりまわって家族の耳にはおることもあり問題です。特に個人の感想や感情で深くわからないことを勝手にホーム以外の人に話さないことは当然のことです。他にはやわらかい口調で家族に話してほしいものです。上から目線に感じる人が多いですが、別に偉くはないのですよ。サービス業ですから心得て下さい。
- ・ 自転車で来訪する時、置き場所が分からないので駐輪場を作ってほしい。
- ・ 一日の食事のカロリーがたいてい 1,400 カロリー代で少ないような気がする。入所前より痩せた気がするので・・・。今は自由に間食を購入することができないので 1,600 カロリーはほしいと思うのですが。