

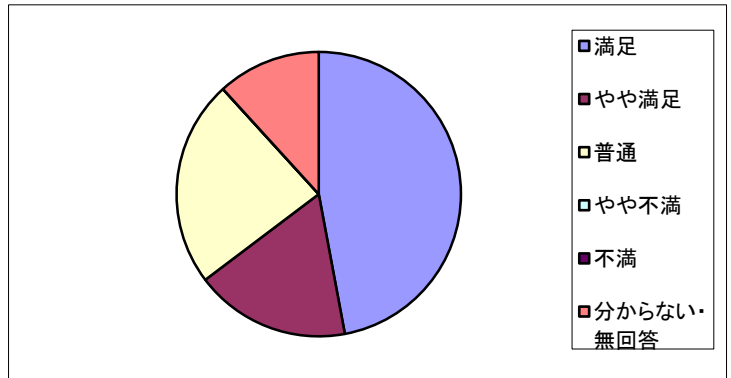
# 平成29年度 利用者・家族へのアンケート結果報告(H29年11月実施)

回答数:17名/26人中

Q1. 小規模多機能ホームの利用方法(サービス内容・休みの場合の連絡方法・利用料金等)についての説明はいかがでしょうか？

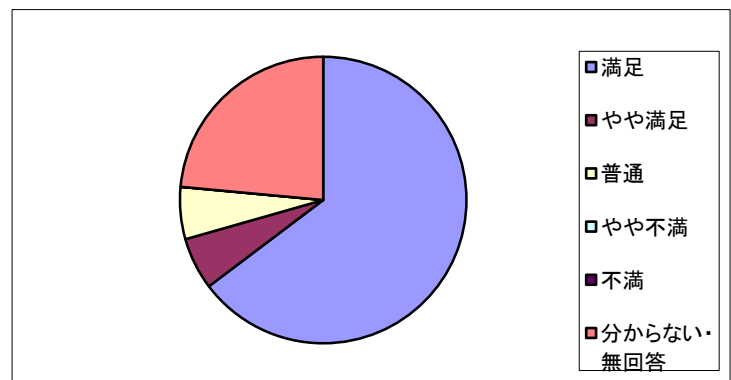
質問に対する有効回答者数:16名

満足	8	50.0%
やや満足	3	18.8%
普通	4	25.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	2	12.5%



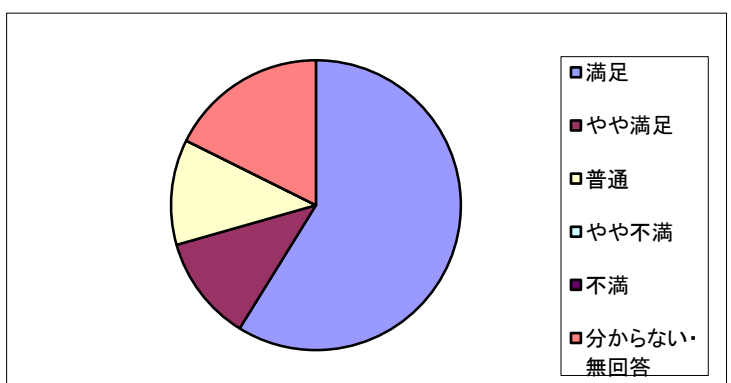
Q2. 小規模多機能ホームの送迎について満足されていますか？

満足	11	68.8%
やや満足	1	6.3%
普通	1	6.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	4	25.0%



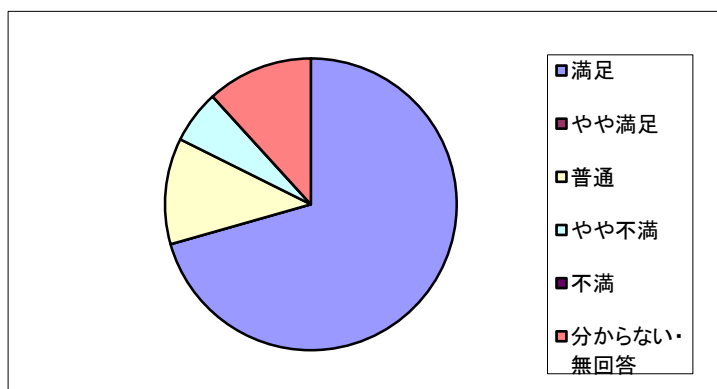
Q3. 小規模多機能ホームの入浴について満足されていますか？

満足	10	62.5%
やや満足	2	12.5%
普通	2	12.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	3	18.8%



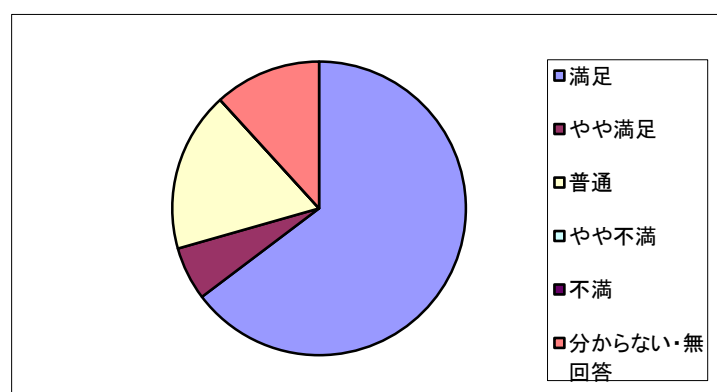
Q4. 小規模多機能ホームの食事について満足されていますか？

満足	12	75.0%
やや満足	0	0.0%
普通	2	12.5%
やや不満	1	6.3%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	2	12.5%



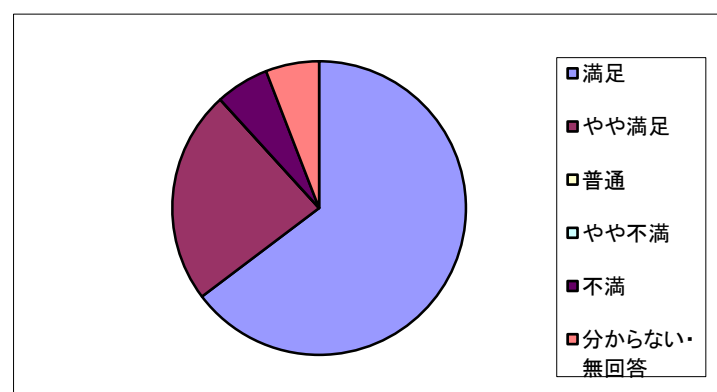
Q5. 小規模多機能ホームの活動(レクリエーション等)の内容に満足されていますか？

満足	11	68.8%
やや満足	1	6.3%
普通	3	18.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	2	12.5%



Q6. 職員の言葉遣い・態度・表情等はいかがでしょう？

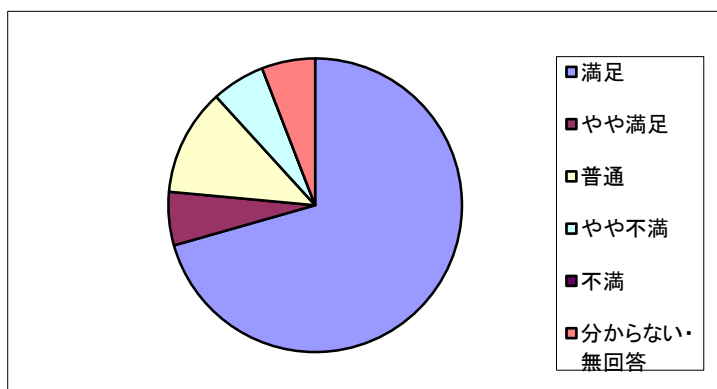
満足	11	68.8%
やや満足	4	25.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	6.3%
分からない・無回答	1	6.3%



質問に対するご意見 : やや不満に対する意見として『一部の方に限る』との意見がありました。(複数回答)

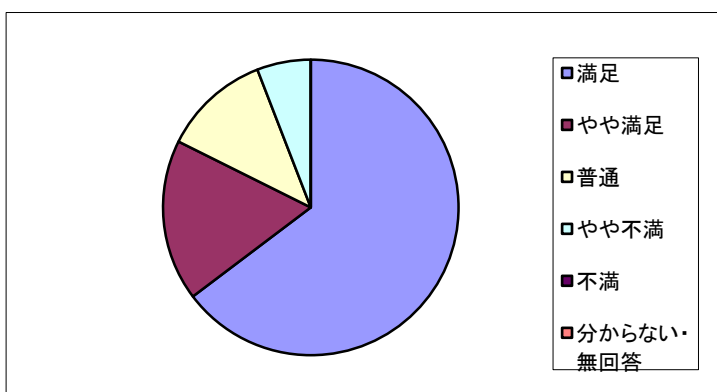
Q7. 職員との意思疎通(コミュニケーション)は上手くれていますでしょうか？

満足	12	75.0%
やや満足	1	6.3%
普通	2	12.5%
やや不満	1	6.3%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	1	6.3%



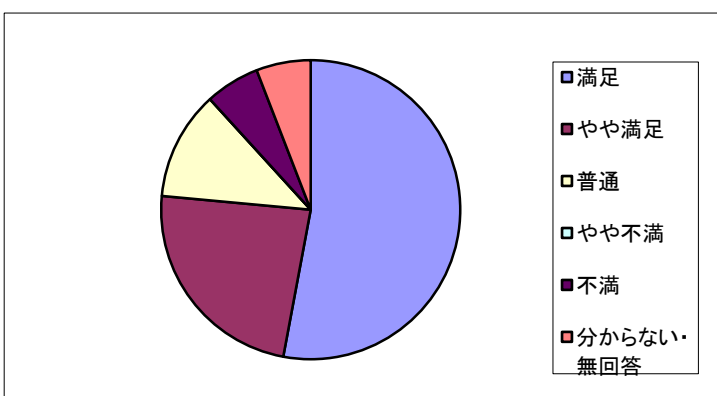
Q8. ご利用者様の健康管理や安全面・清潔感等、満足できていますでしょうか？

満足	11	68.8%
やや満足	3	18.8%
普通	2	12.5%
やや不満	1	6.3%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	0	0.0%



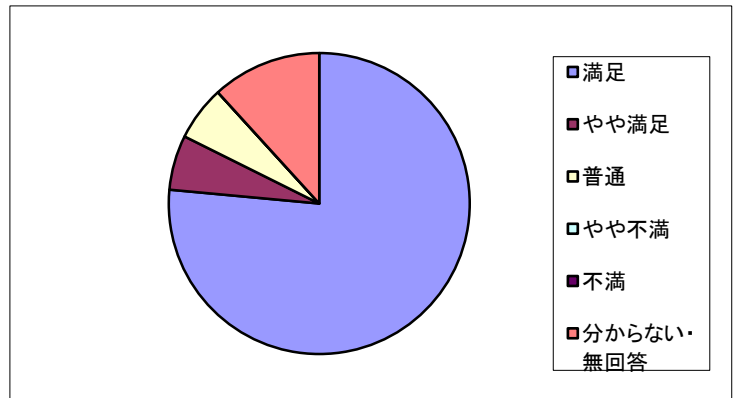
Q9. サービス内容等、ご家族様から気軽に意見や要望を伝える雰囲気になっていますか？

満足	9	56.3%
やや満足	4	25.0%
普通	2	12.5%
やや不満	0	0.0%
不満	1	6.3%
分からない・無回答	1	6.3%



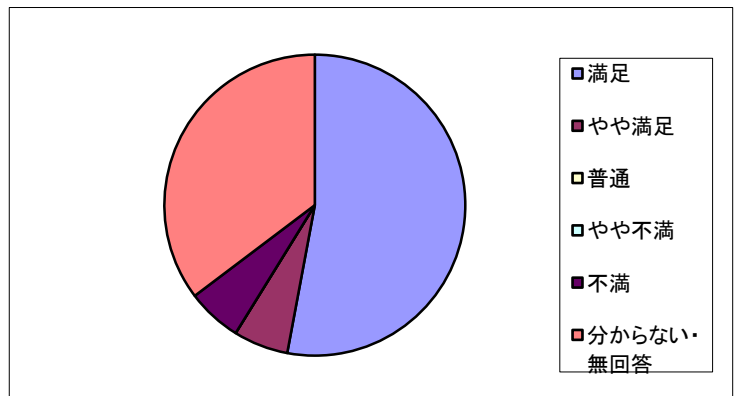
Q10. 電話の取次ぎはスムーズに行なえていますでしょうか？

満足	13	81.3%
やや満足	1	6.3%
普通	1	6.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
分からない・無回答	2	12.5%



Q11. 苦情や不満に対する対応はいかかでしょうか？

満足	9	56.3%
やや満足	1	6.3%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	6.3%
分からない・無回答	6	37.5%



Q12. その他(ご意見、ご感想を気軽にご記入下さい。)

○用件があって貴社のケアマネに電話してケアマネが不在であっても、代わりの方が直ぐに対応下さるので、とても有難い。(他所では、その方が不在の場合「私では判りません」と、言う答えが多いのだが)  
 ○長く働いている方は特にはないのですが、今までに新しく入られた方の送迎ですか、単に乗り込もつとしているのに介護もせず、ただボーンと立っている。言葉もただあいさつのみで笑顔もなく、任せて大丈夫なのかと心配になりました。

⇒新任職員を含め、全職員に伝え周知徹底を行いました。

○【訪問】初めの頃は、一品、ただ焼いているだけのおかずの時もありましたが、最近の方の作って下さるものは短い時間の中でよく作って下っているなと感心してありがたく思っています。あと汚物で汚してしまってもきれいに片づけて下さって感謝しています。ありがとうございます。

○いつもお世話になっております。娘ですのでついイライラして言葉が荒くなったりしますが、職員の皆様はいつも笑顔で接して下さり感謝しております。私とも気軽に話して下さい喜んでおります。これから年を重ねるにつれ、増々ご迷惑をおかけしますが宜しくお願いします。

○私は初めて行ったとき、みんな見たとき仲良くされて、私もこれなら仲良くできると思い、言った時うれしく思いました。行くたびに楽しみにしていますので、これからも宜しくお願いします。

○いつもお世話になりありがとうございます。

○いつも暖かく接して下さいありがとうございます。安心してお任せすることができ嬉しく思っています。今後ともよろしくお願い致します。

○いつも利用させて頂いてありがとうございます。

○サービス予定表にも行事予定を入れてほしい。

⇒サービス予定表を作成する段階で分かっている行事予定については記載しております。天候等によりライブや散歩などを行うこともあるため、突発的に行う外出などは記載が来ていませんが、連絡ノートにてその日行った内容等を記載しています。

○食事についても連絡帳などにコピー等で知らせてほしい。家族が何を食べているのか分からない。

⇒ご希望者の方にご献立表のコピーをお渡しさせていただきます。

○本人の意思疎通がむずかしいので、ホーム職員の皆様には大変お世話になりありがたいを思っています。連絡ノートの文面でしか家族は様子が分かりません。日々の送迎だけではなかなか話も出来ず、時間を作って頂ければうれしいです。

⇒今回のお話を職員も意識しお話をさせていただきます。職員も送迎時に限らず、気になる事はいつでもおっしゃって下さい。ケアマネジャーも訪問時には日頃の様子をお伝えしたり、相談が出来るよう心掛けてまいります。