

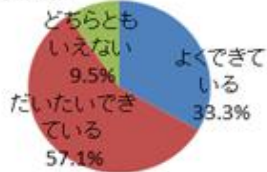
平成27年度 アンケート結果

平成27年度のアンケートは、平成28年3月に実施しました。ご回答いただいた利用者様・家族様には心から感謝いたします。お寄せいただいたご意見、ご希望については今後のサービス提供に役立たせていただきます。各事業所についての結果を館内掲示板とホームページで公開しております。ホームページはYahooやGoogleの検索サイトで「まほろばホームページトップ」と入力して下さい。トップページの「公開情報」欄で紹介しています。ここではサービス毎に主なものを抜粋してご報告させていただきます。

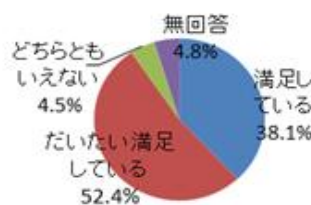
アンケート実施方法

期間：平成28年3月3日から3月10日
方法：書面による回答
回答者選択方法：無作為抽出（前年回答者は可能な限り除く）
対象者数 110 有効回答 78
有効回答率 70.9%

質問7 面会時に職員は、利用者様の日頃の様子をお伝えできていると思いますか



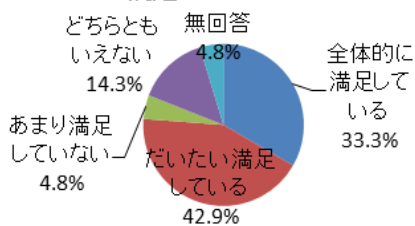
質問8 相談や改善の要望などを行った時の対応は、いかがですか



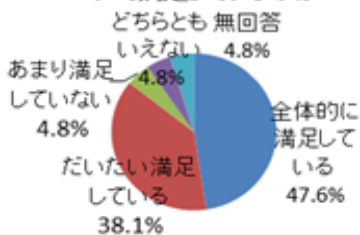
特養

職員が家族様とのコミュニケーションを円滑、密にとっているか、に関わる質問（質問7、8）と日常生活各シーン、食事、排泄、入浴

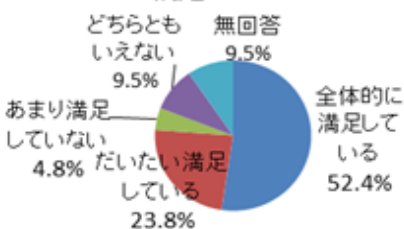
質問11 入浴サービスの内容について満足していますか



質問12 食事サービスの内容について満足していますか



質問13 排泄サービスの内容について満足していますか



サービスについての満足度合を問う質問（質問11、12、13）です。

質問7、8については、「満足」とお答えいただいた方の割合が各々33.3%、38.1%と低く、質問11～12については「不満足」との答えを出された家族様がいらっしゃいました。改善策として、下記の事を強化していきます。

- ① フロアリーダーだけではなくすべてのスタッフは家族様の来所時に、積極的にコミュニケーションを図るように努める。まず普段の様子をできるだけ詳しくお話してご要望をお伺いする。
- ② 利用者様・家族様の要望を聞いたスタッフは、他のスタッフにその内容をミーティングや申し送りノート等を通じて確実に共有する。その上でフロアのスタッフ全員の意思として改善策を考え実施する。

※相談しやすい雰囲気・環境作りが必要（そのためにも上記①の改善策を実施する）

- ③、①②の対策と並列して、食事、排泄、入浴の各委員会の現状報告と改善策の提案をスタッフ全員に周知する。また必要に応じてマニュアルの見直しも実施する。

ショートステイ

今回はショートステイの有効回答絶対数が少なかったため、結果から傾向を読み取ることは少し難しかったように思います。よって、回答用紙に記載のあった左記のご質問にお答えします。

現在、参観日という特定の日はありませんので、9時～19時頃までの間に自由に面会にお越し下さいませ。また、お電話も日によって都合のよい時間が違いますので、同じ時間内であればいつでもおかけ下さいませ。緊急時には宿直者が夜間でも応対させていただきます。

「その他、何かお気づきのことがございましたらご記入くださいませ。」

- ・参観日のようなものはありますか
- ・電話したいときは、何時ごろが都合がよいですか

デイサービス



質問 11 送迎について概ね満足して頂いている結果となりましたが、全利用者様に満足して頂けるよう常に利用者様、家族様の要望に耳を傾け、安心・安全に送迎できるよう努力致します。

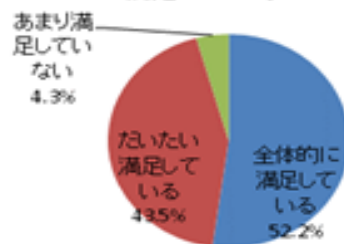
質問 15 レクリエーションについて今年度より外出レクリエーションを実施し、施設の中にいるだけでなく、気分転換ができる環境を提供したいと考えております。また、不定期ではありますが茶道やフラワーアレンジメント等、色々なレクリエーションも実施しております。他にもご要望等ございましたら、いつでもお知らせ下さいませ。

質問 17 転倒予防体操について、マンネリ化しないようゴムボール、タオル、平行棒を使った体操や、利用者様個人に合わせ、グループに分かれて体操するなどしています。この毎回約 1 時間の体操により筋力維持ができている方が多いと思います。

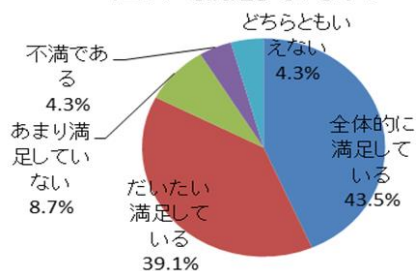


今後も、利用者様の過度な負担にならないよう又、効果が出るものを職員が勉強し、提供したいと考えています。

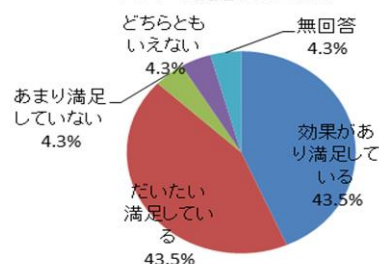
質問11 送迎サービスの内容について満足していますか



質問15 レクリエーションの内容について満足していますか

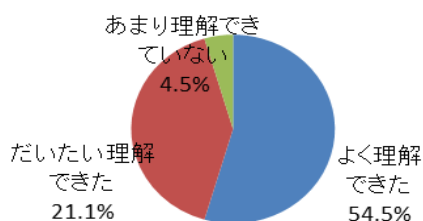


質問17 午後からの転倒予防体操について満足していますか

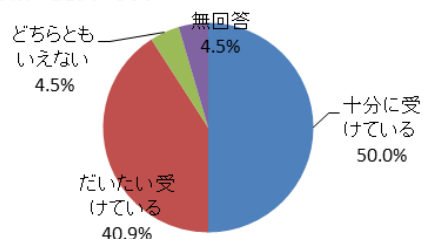


居宅介護支援事業所

質問6 契約時にケアマネジャーより説明を受けた内容について理解できましたか



質問11 利用者様やご家族様がサービス事業者を選ぶ際、ケアマネジャーからどのようなサービス事業者があるかについて十分な情報の提供を受けていますか



ケアマネジャーからの説明、情報提供に関する質問（質問 6、11）についてです。

質問 6 の結果で「だいたい理解できた」から「よく理解できた」にしていただけるように、契約時の説明、サービス情報の伝え方の工夫がより必要だと思っております。また契約時の説明だけではなく、訪問時など機会のある時に介護保険、プランの事等を意識してお話ししていくように心掛けます。

質問 11 については、初回訪問・サービス利用の際、エリアマップ等活用し、本人様・家族様にできるだけ情報をお伝えするよう工夫させていただきます。

最後になりましたが、アンケートの無記名実施について事業所内でスタッフより、「アンケートに記名がある方が、ダイレクトに改善ができるのでは」という意見が出ました。しかし、無記名である事で逆に意見が言いやすいと思われます。あとは、その結果を各自が自分の事と真摯に受けとめ皆様の思いに寄り添えるよう努めなければなりません。このような考えから今後も無記名で実施させていただきます。