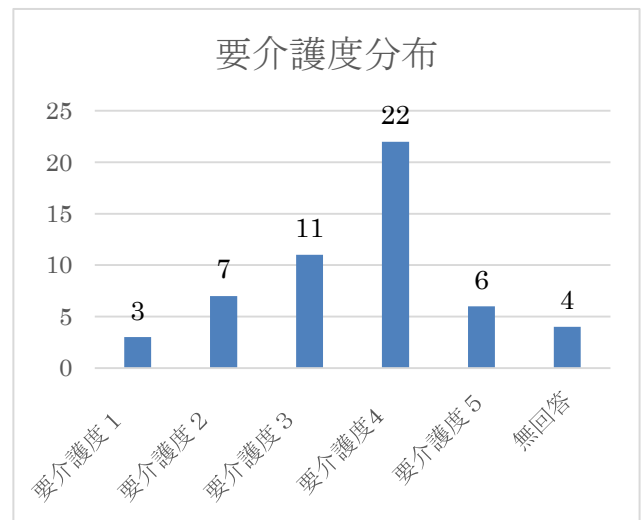
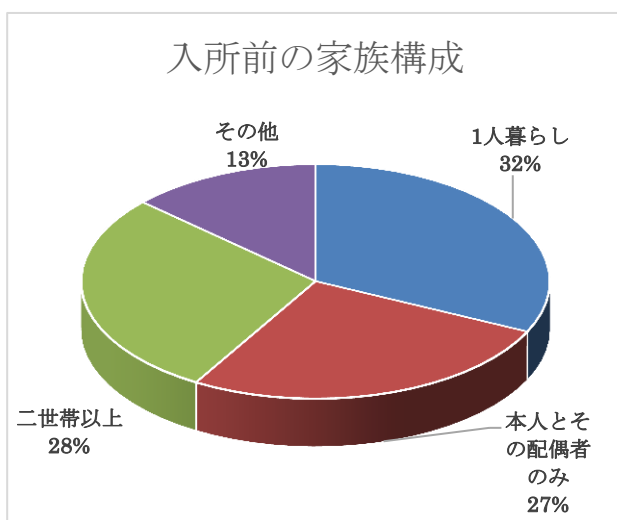
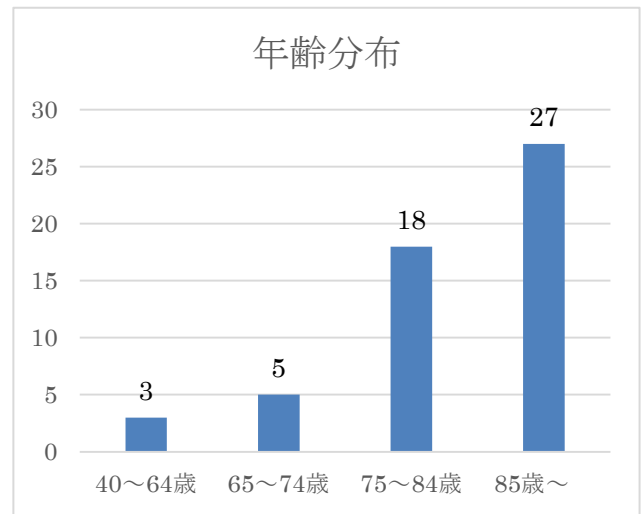
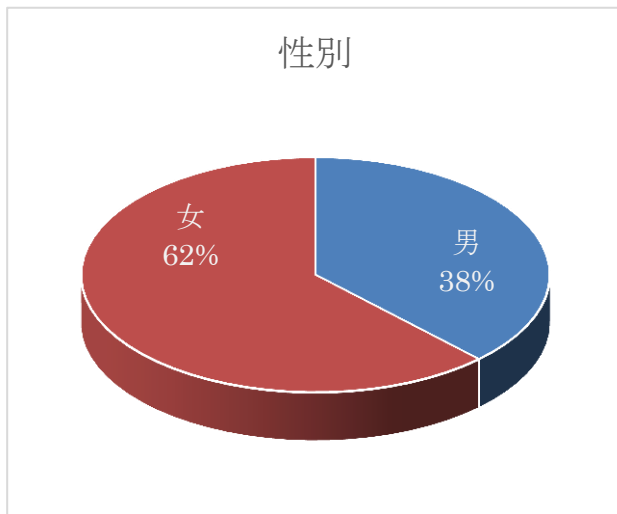




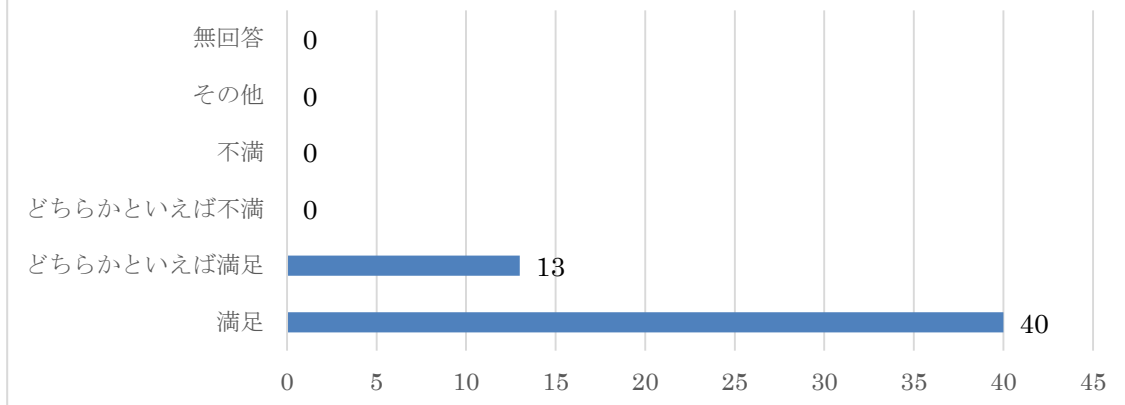
ご利用者様（ご家族様）満足度調査アンケート結果報告

アンケート 発送 2018年3月2日 回収締切 2018年3月16日
 アンケート数 102通 回答数 53通 回収率 54%

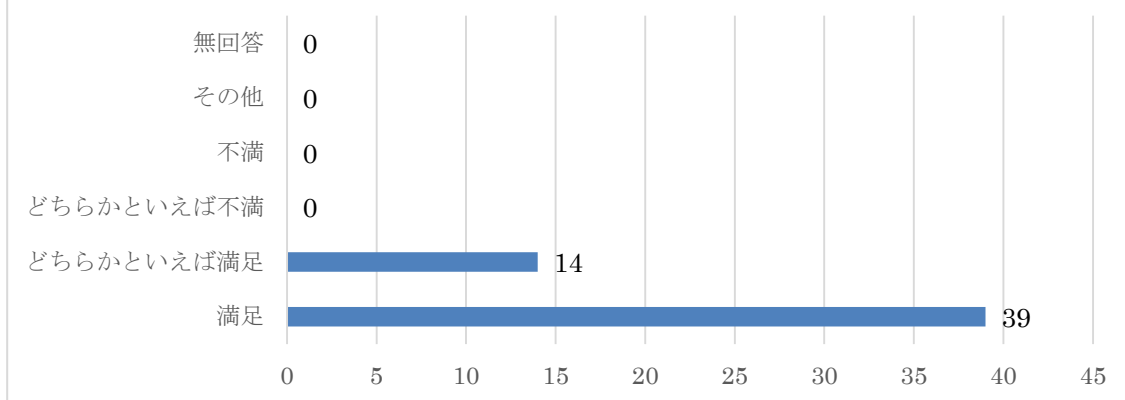
ご利用者様の状況



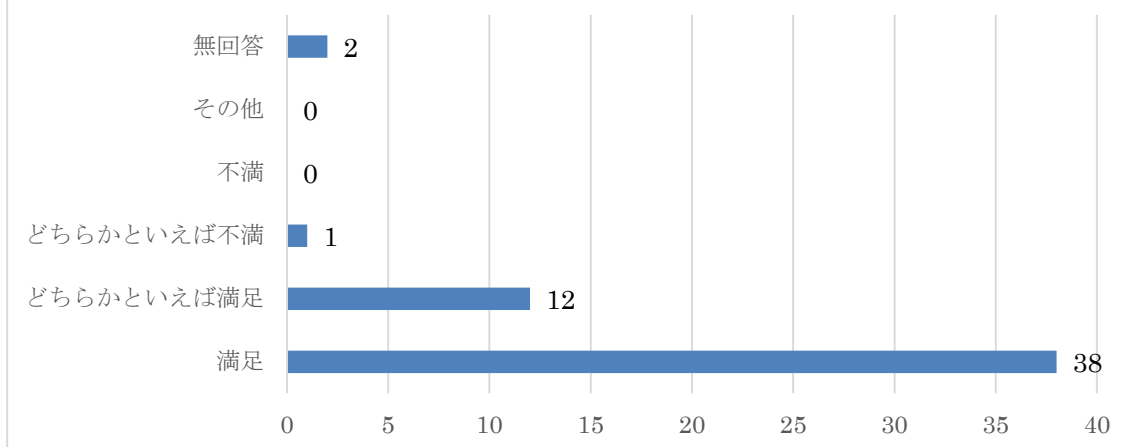
1.申し込み前の施設見学・相談についての対応



2.職員の事務手続きや電話対応



3.職員の態度や言葉使いについて



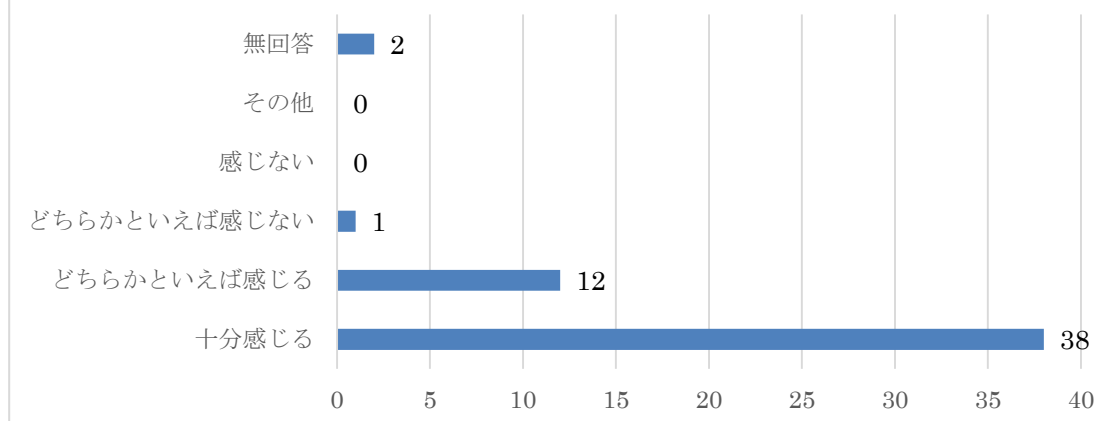
A) どちらかといえば不満である

【コメント】

・笑顔が少ない

⇒ (回答) 笑顔でいつも対応できるように意識します。接遇研修を定期的実施し改善を図ります。

4.職員はいつも元気に挨拶していますか

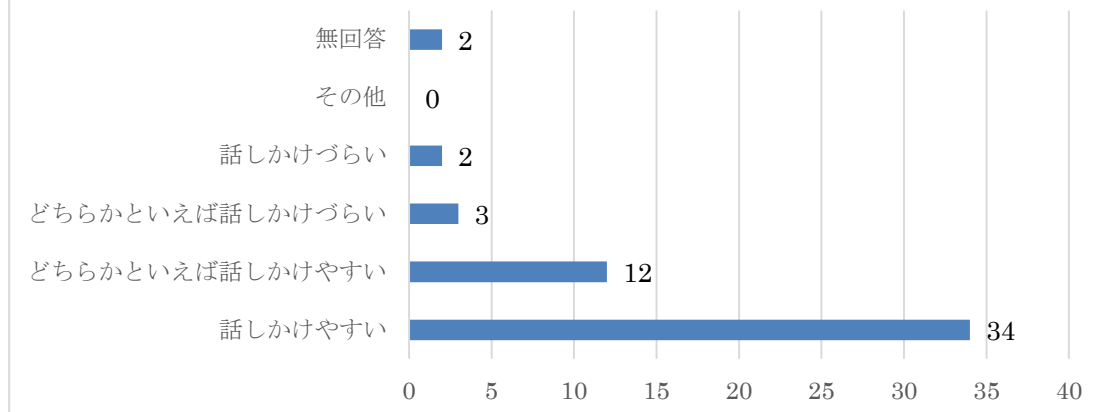


A) どちらかといえば感じない

【コメント】

- ・統一されていない。様々な方がいます。

5.職員の話しかけやすさ



A) どちらかといえば話しかけづらい

【コメント】

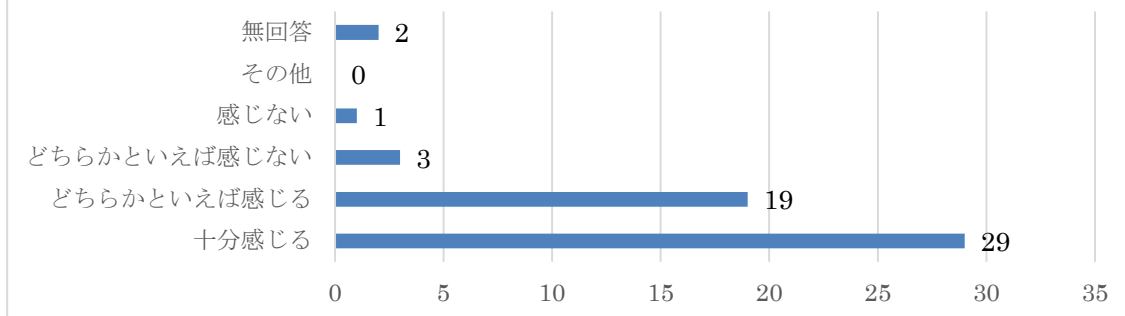
- ・忙しいらしく、話しかけづらい (2)
⇒ (回答) 話しかけやすい状況を作れるように接遇に取り組んでいきます。
- ・事務的に働いていらっしゃるようですが、トイレなど申し訳ないと思う。
- ・プロに任せるしかないのによろしく。

A) 話しかけづらい

【コメント】

- ・イライラしている感じがする
- ・人手が不足に忙しそうだから。
⇒ (回答) 限られた人員でも心の余裕のある仕事ができるように各部署で業務内容を見直しております。また、全職員を対象とした接遇の研修を行います。

6.職員に大切にされていると感じますか



A) どちらかといえば感じる

【コメント】・できれば話し相手になって下さるといいですね。 ⇒ (回答) 傾聴時間を大切にします。

・どちらかといえば感じない

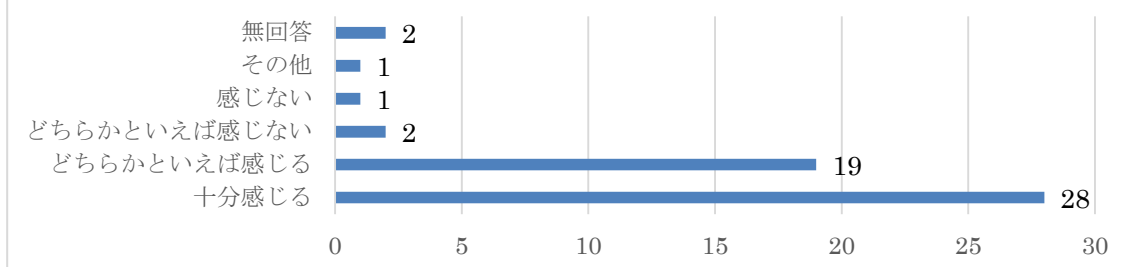
A) どちらかといえば感じない

【コメント】・爪が伸びていることが多い。

⇒ (回答) 療養棟でこまめに爪切りが実施できる仕組みを検討していきます。

・まあ～まあだと思う。職員に人数からしても一人一人を同じに見るのは無理が有ると思うので。

7.苦情や相談をサービス改善に結びつける満足のか く対応をしていると感じますか



A) どちらかといえば感じない

【コメント】 ・スタッフと話すことがあまりない。

A) 感じない

【コメント】 ・我家で見れないから仕方ない。

A) その他【コメント】

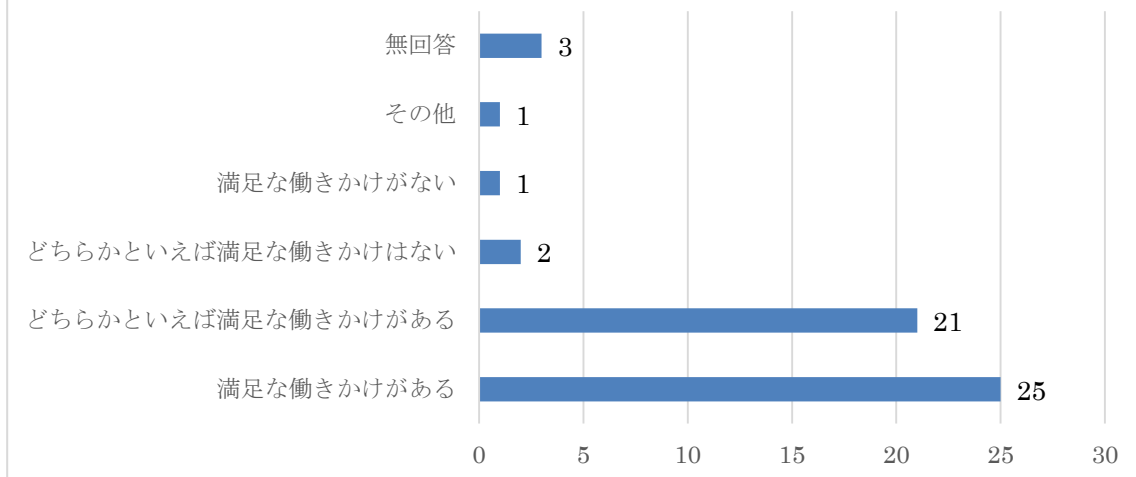
・最近は少なくなりましたが、入所して1年くらいはしょっちゅう「本人が家に帰りたいと言っている」と電話がかかってきました。他の施設ではあまりないことだと聞いています。

⇒ (回答) ご利用者の落ち着きがない場合、当施設は高齢者の身体特性を考慮し薬剤等の使用を極力少なくし、まずは職員対応をします。それでもご利用者の落ち着きが得られない場合には、ご家族と話をして頂くことがあります。

・補聴器のスイッチが入っていないこと、電池が切れているのにそのままのことが時々あります。言っても改善されていません。

⇒ (回答) 職員間の情報共有の方法を検討して改善していきます。

8.家族への行事連絡、外出・外泊についての働きかけ



A) 満足な働きかけがない

【コメント】

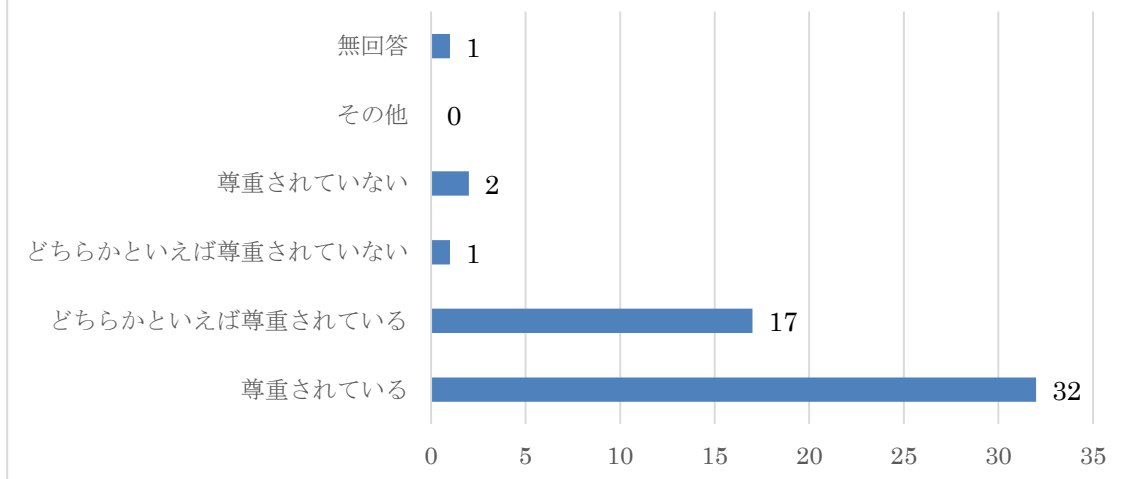
- ・まだ入所したばかり。

A) その他

【コメント】

- ・遠くて参加がむずかしいのと、入所期間が短いので。

9.ケアプランへのご本人・ご家族の意向尊重



A) 尊重されていない

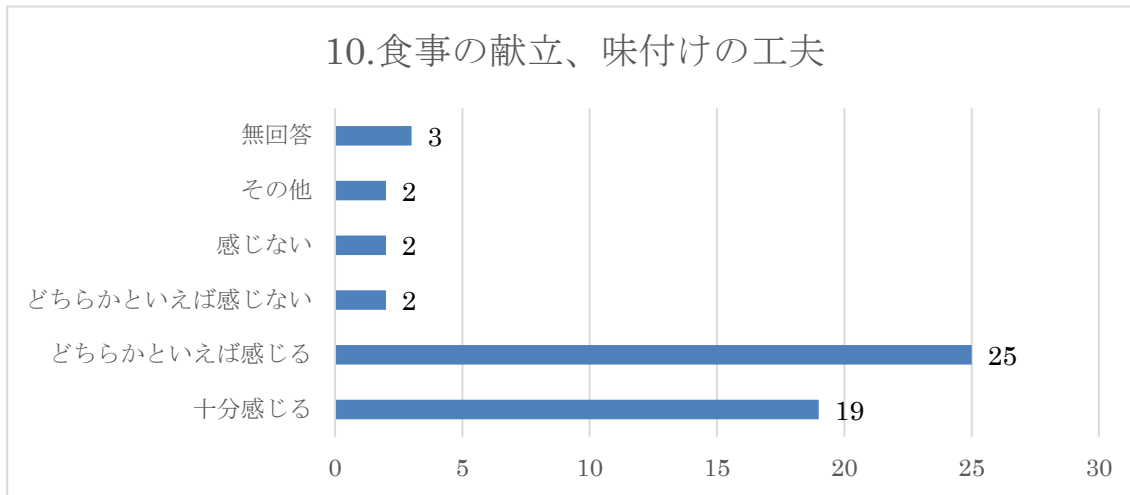
【コメント】

- ・我家で見られないから仕方ない。
- ・体重が増加しているのであれば、夕方の栄養注入を食事に変更すべき。

⇒ (回答) 摂食嚥下機能の状態により、3食を食事介助の対応が困難な場合がございます。

体重増加が見られる場合は、カロリーを調整するなどの対応を行っていきます。

出来るだけ意向を尊重しながら担当部署と相談・調整し説明を行い同意頂ける様努めていきます。



A) 十分感じる

【コメント】

- ・工夫されている、感謝しています。

A) どちらかといえば感じない

【コメント】

- ・嫌いなものが出たり本人がおいしいと言う声は聞かれない。
⇒ (回答) 嫌いなものの個別対応ができますのでお声掛けください。
- ・素材が何かわからない。
⇒ (回答) 嚥下調整食で加工していることがあります。
献立のアナウンスや掲示方法等を検討していきます。

A) 感じない

【コメント】

- ・元気の出る食事が出ることがないと本人が言っていました。
- ・食べていないのでわかりません。本人は美味しいと言っています。

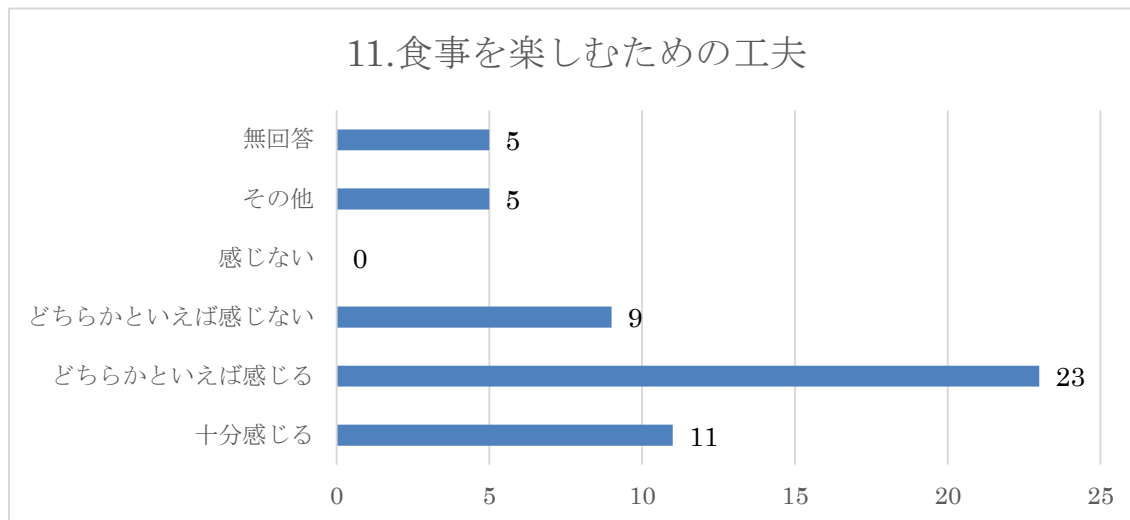
A) その他

【コメント】

- ・不明。食べていないのでわからない。
⇒ (回答) 給食業者の見直しを定期的に行い、より良い食事を提供できるように心掛けていきます。



11.食事を楽しむための工夫



A) どちらかといえば感じる

【コメント】

- ・季節やご当地ご飯のアナウンスがある。

A) どちらかといえば感じない

【コメント】

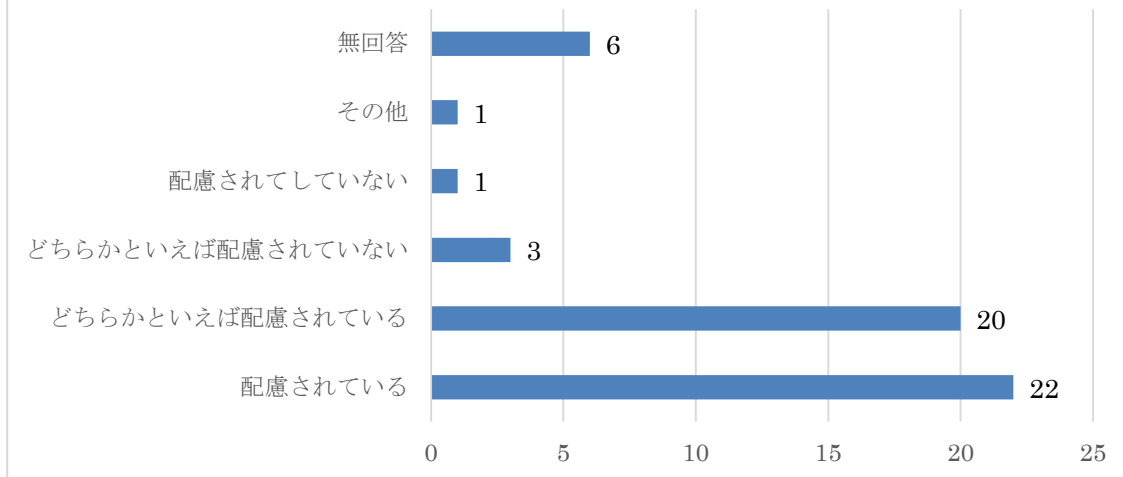
- ・人手がないのかバタバタしているだけ。
- ・よくわからない。
- ・1時間前からテレビも見えない席に座らされて、ずっと何もせずにボーっと食事を待たされていることが多いです。
- ・本人が会話できない。
- ・輪の中に入りにくい雰囲気が有るように思う。
- ・量は動けないのでへらしても、質をあげたものを出してもらいたい。
⇒ (回答) 量を調整している場合には、栄養補助食品を提供しております。
その旨をご説明していきます。
- ・食べる工夫が人によって違う。

A) その他

- 【コメント】 食事場面を見たことがない (4)



12.衣服や理美容について意向の配慮



A) どちらかといえば配慮されている

【コメント】

- ・衣服に食べこぼし等が付いていることが多い。
⇒ (回答) エプロン以外の予防策を検討するとともに、
食後の衣類等の汚れも気を付けて確認をしていきます。

- ・下着が出ていたり、よごれたままで着ていることがある。
- ・乾燥肌に対して化粧品は準備しているのに対応していない。

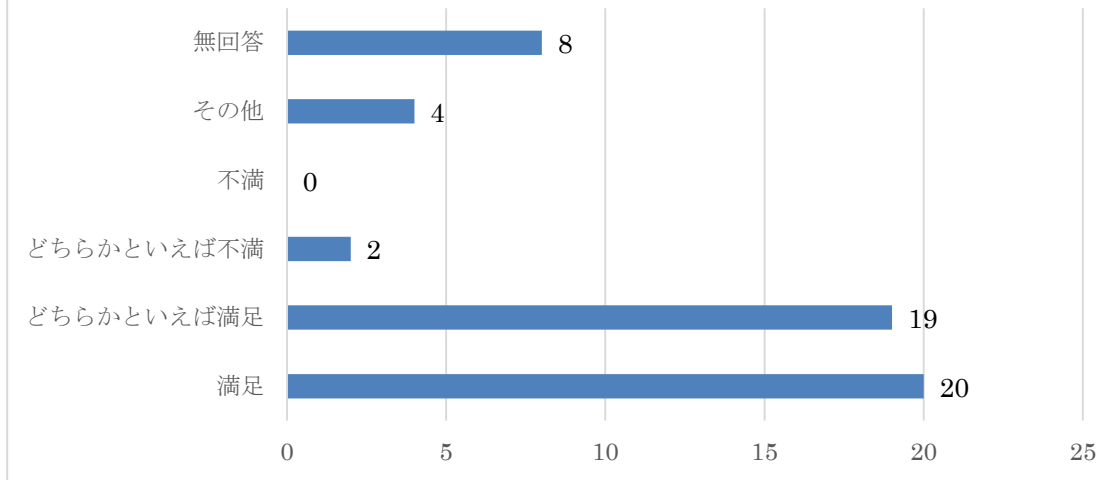
A) その他

【コメント】

- ・不明



13.レクリエーションの内容・頻度について



A) 満足している

【コメント】 ・本人は拒否していますが・・・

A) どちらかといえば不満である

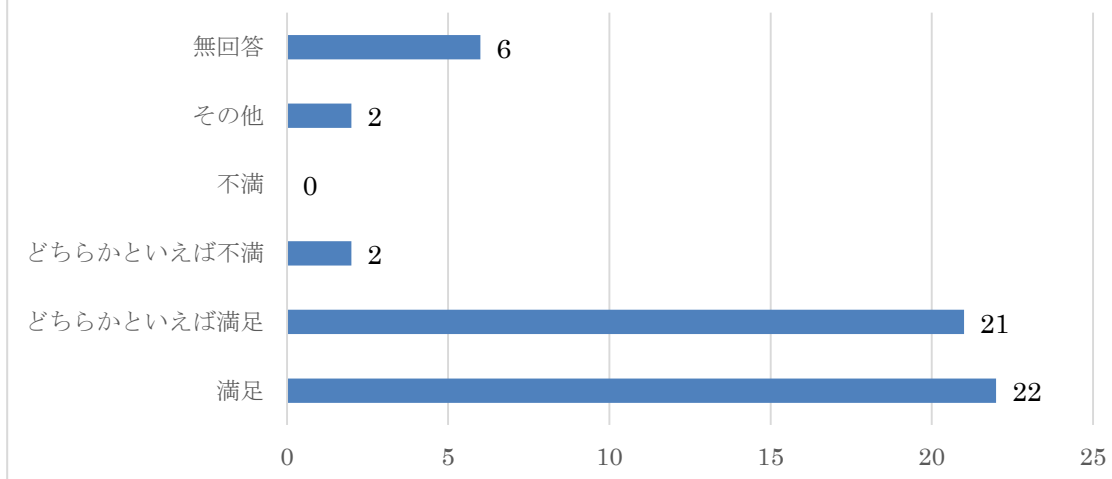
【コメント】 ・できればもう少しあった方が良いと思います。
 ・ポーっとしている時間が多いように思います。

⇒ (回答) 3階は木曜日、2階は金曜日に音楽レクリエーションを追加しました。
さらに2階は映画観賞ができるように検討中です。

A) その他

【コメント】 ・分からない (4) ・内容がわからない。

14.リハビリの内容・頻度・対応について

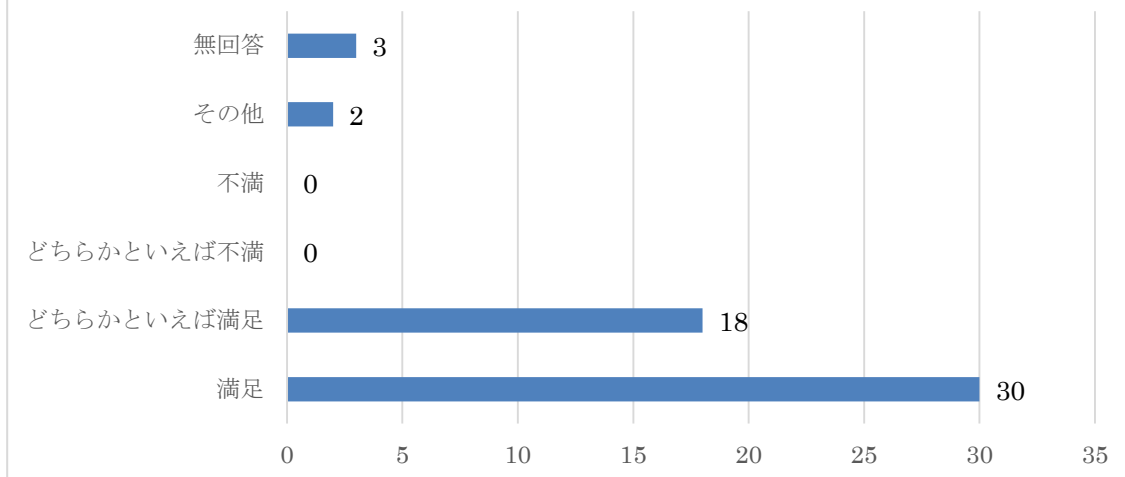


A) その他

【コメント】 分からない

⇒ (回答) リハビリ内容や進捗状況について、
ご家族にお会いできた時に説明をさせていただきます。

15.健康状態変化や事故発生時の説明や対応について

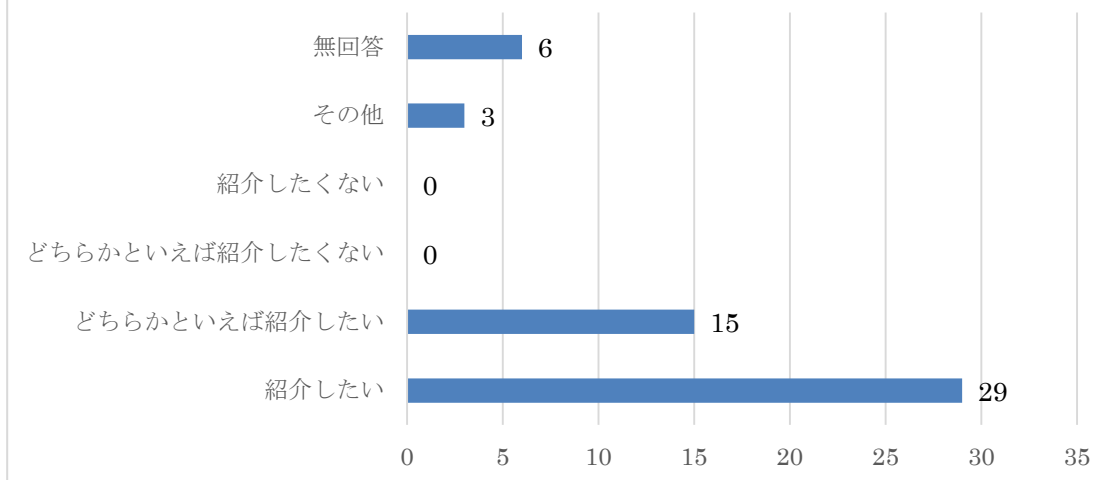


A) その他

【コメント】

- ・入所の間、そういった事が起きていないので。
- ・そのような状態になっていない。

16.ライブラサ[®]新緑を友人・知人に紹介したいか



A) 紹介したい

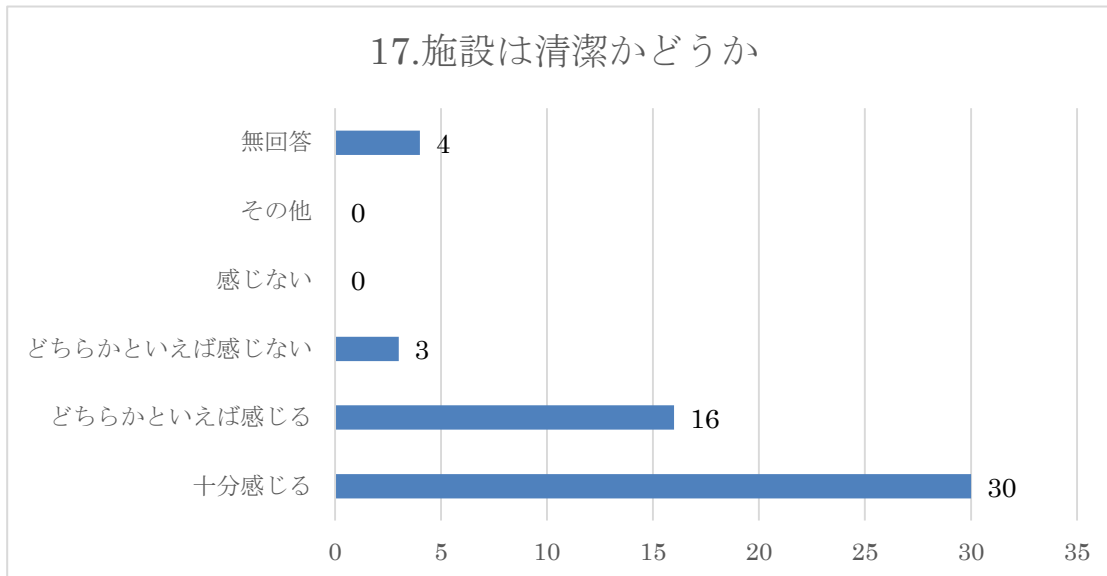
【コメント】

- ・リハビリが充実している。

A) その他

【コメント】

- ・遠いので、機会がない。
- ・それぞれの家庭の状況があるので相談されれば説明する。紹介というよりは施設で満足していると話します。

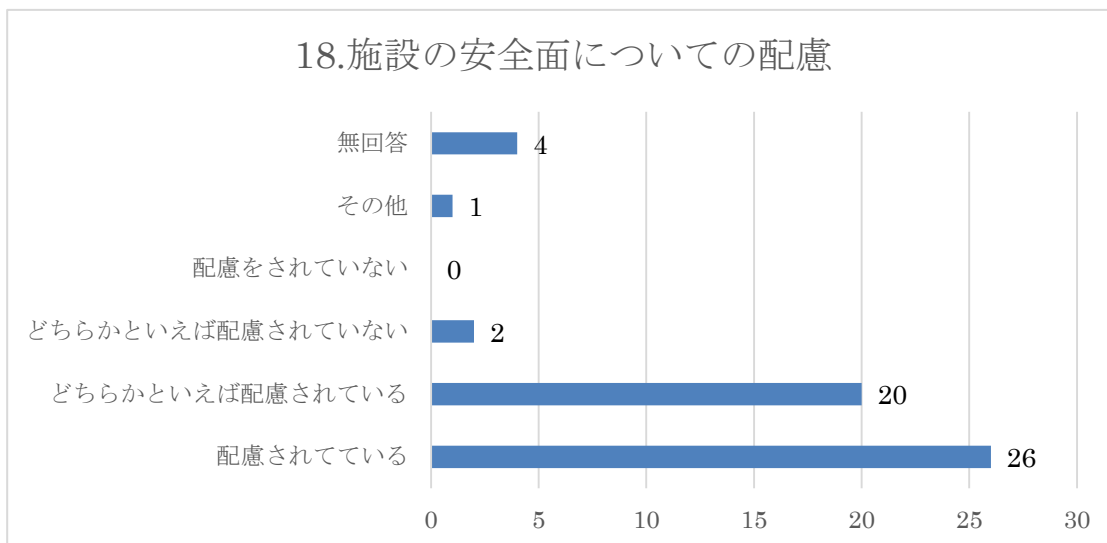


A) 十分感じる

【コメント】 ・10年以上経っている施設には見えない。
⇒ (回答) 清掃業者の見直しを定期的に行っています。

A) どちらかといえば感じない

【コメント】 ・3階は照明が暗い。 ・食堂のテーブル下か側面が汚れていることが多い。
⇒ (回答) 定期的な清掃を行っていきます。



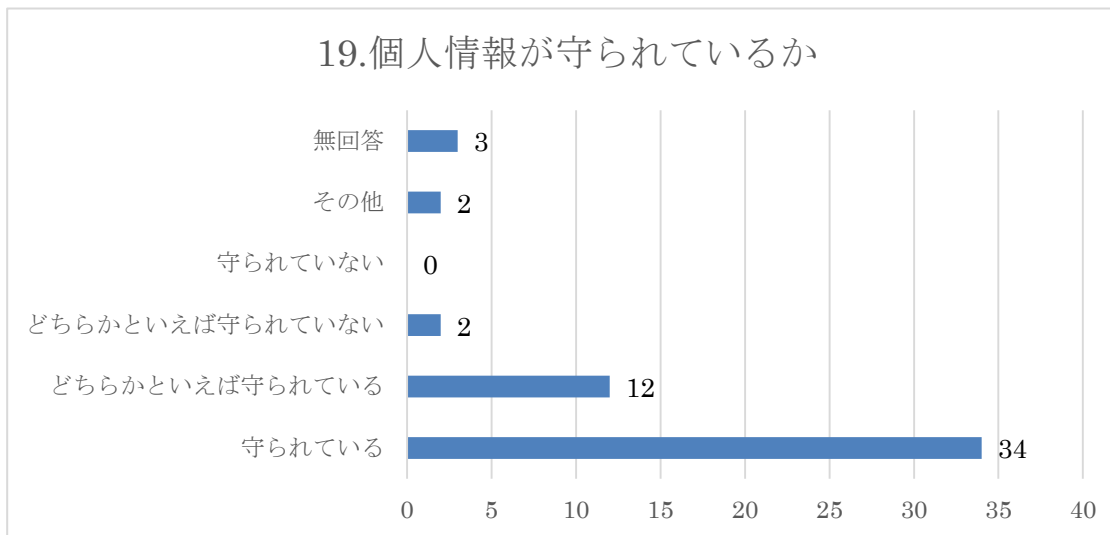
A) どちらかといえば配慮されている

【コメント】
・1年前ほどに骨折したことがあり、安全面に関しては配慮が少ないと感じる。
・入所している日で大腿骨骨折。入所したばかりで落ち着かないことがわかっている中での骨折は今でも「もう少し配慮があったら」と悔やまれます。その後に関しては色々と配慮していただき感謝していますが。
⇒ (回答) 事故発生時は都度振り返りを行い今後の予防・対策へ活かしていきます。

A) どちらかといえば配慮されていない

【コメント】 ・駐車場がいつも混んでいるため。⇒ (回答) 近隣駐車場確保を検討しております。

A) その他 【コメント】 ・不明

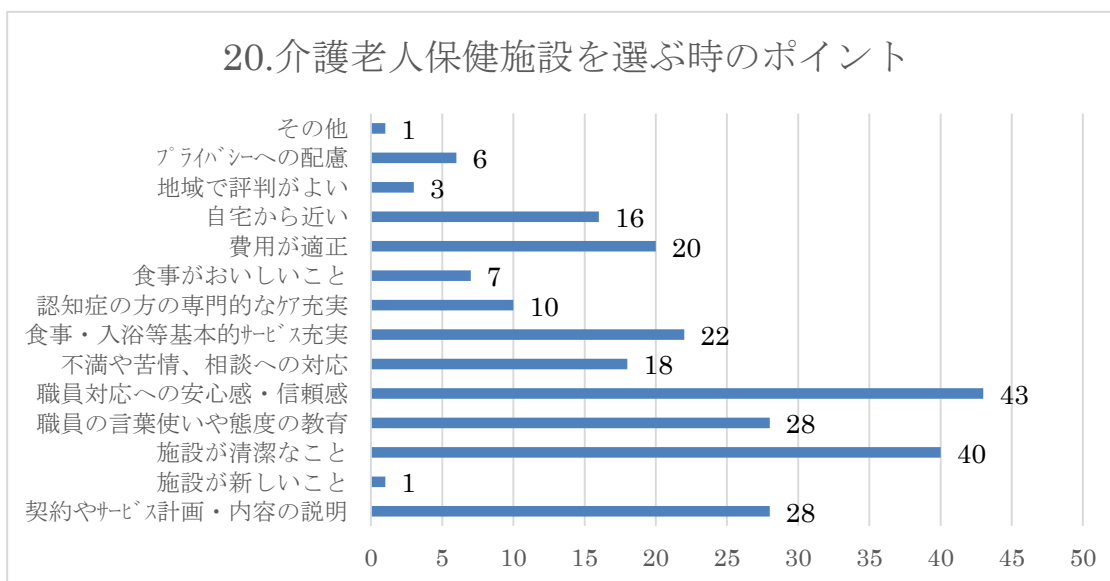


A) どちらかといえば守られていない

- 【コメント】 ・勝手に写真を撮り、肖像権の侵害になっている。
 ⇒ (回答) プライバシー保護に留意し承諾書の有無を確認していきます。

A) その他

- 【コメント】 ・入所間もないのでわかりません。



A) その他

- 【コメント】 ・入所できるか否かのタイミング。

【フリーコメント】

- ・いつも大変お世話になっており、感謝でいっぱいです。
- ・いつもお世話戴き有難く感謝致しております。今後共よろしくお願ひ申し上げます。
- ・面会禁止、解除などメールで連絡できるようにしてほしい。⇒ (回答) 検討させていただきます。
- ・尚、入院を伴うことなど緊急の場合は電話でお願いしたい。

アンケートにご協力ありがとうございました。