

平成29年度

「介護施設・事業所ご利用のアンケート」
結果報告書

実施期日 平成30年2月

発行期日 平成30年5月

社会福祉法人南相馬福祉会

- ・ 特別養護老人ホーム福寿園
- ・ 福寿園デイサービスセンター
- ・ 福寿園ヘルパーステーション
- ・ 福寿園居宅介護支援センター
- ・ 原町東地域包括支援センター
- ・ ケアハウスさくら荘
- ・ 特別養護老人ホーム万葉園
- ・ グループホームたんぽぽ
- ・ グループホーム石神
- ・ 石神デイサービスセンター

「介護施設・事業所ご利用のアンケート」実施の概要

1、調査の目的

南相馬福祉会が設置運営する各施設・事業所の利用者・家族の方々から、各施設等のサービス利用においてご意見、ご要望等をお聞きし、ご満足いただけるより良い福祉サービス提供の指針とするため。

2、調査の項目

事業所ごとに選択式と記述式の調査。

3、調査対象

南相馬福祉会が設置運営する施設・事業所の全利用者又は家族

- ・特別養護老人ホーム福寿園（ショートステイ利用者を含む）
- ・福寿園デイサービスセンター
- ・福寿園ヘルパーステーション
- ・福寿園居宅介護支援センター
- ・原町東地域包括支援センター
- ・ケアハウスさくら荘
- ・特別養護老人ホーム万葉園（ショートステイ利用者を含む）
- ・グループホームたんぽぽ
- ・グループホーム石神
- ・石神デイサービスセンター

4、調査時期

平成30年 1月25日～平成30年 2月28日

5、調査方法

アンケート表郵送による調査

6、回収率

	H27年度	H29年度
送付数	800通	887通
回収数	550通	555通
回収率	68.8%	62.6%

平成29年度アンケートご協力への御礼

新緑の候、ますますご隆盛のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご厚誼にあずかり、厚く御礼申し上げます。

さて、南相馬福祉会が運営する「介護施設、事業所ご利用者のアンケート」を実施いたしましたところ、ご多忙中にもかかわらずご協力をいただきありがとうございました。おかげさまで、平成29年度ご利用者887名のうち555名の方々からご協力をいただき、貴重なご意見・ご要望をいただくことができました。

このアンケートは、当法人が運営する各施設や各事業所のご利用者・ご家族にサービスの内容についてご意見・ご要望を聞き取り、より質高い、より良いサービス提供の指針とするために平成17年度より2年毎に実施している調査であります。

当法人も設立から20年を経過し現在、4か所の地域において14種の事業を展開する法人になりました。あの、東日本大震災・東京電力福島第一原子力発電所事故により7年間の長きに亘り休止していた小高区の特別養護老人ホーム梅の香も、本年4月1日に再開することができ介護の支援を必要とする方々の長期利用とショートステイのサービスを開始することができました。

しかし、南相馬市、相双地区の実情は、避難を継続する方々も多く、想定を超える少子高齢の地域になってしまいました。このことから、働き盛り若い世代が大幅に減少したことから介護事業所を初め多くの事業所が人員不足から質の高い、地域の要望に応えたサービス提供に支障を来していることも現状であります。

このような実情もありますが、当法人のサービスを必要とする方々がいる限り、法人理念の「安心」「安全」「信頼」をいただける事業を展開してまいりたいと考えます。

結びに、本調査においていただきました貴重なご意見、新しい気づきを得て、対策を講じてまいりますので、今後もお力をお貸しいただければ幸いです。

このたびのアンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。

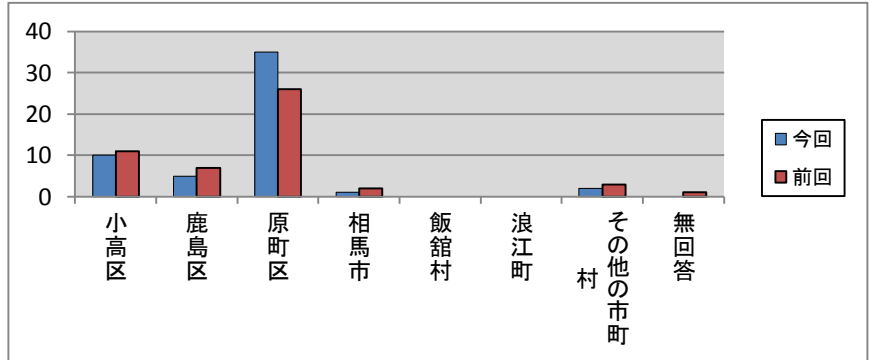
社会福祉法人南相馬福祉会
常務理事 大内敏文

特別養護老人ホーム福寿園の結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

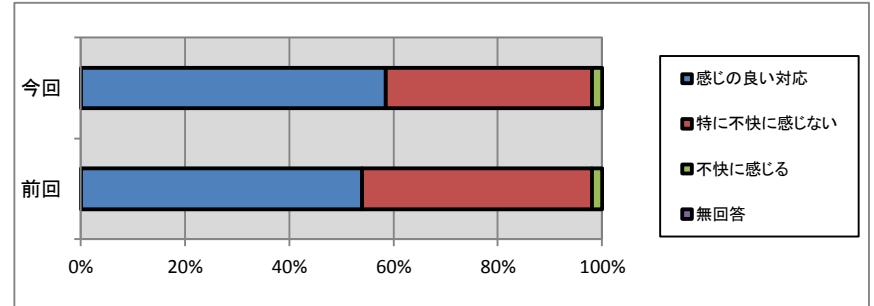
設問1 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	10	11
鹿島区	5	7
原町区	35	26
相馬市	1	2
飯館村	0	0
浪江町	0	0
その他の市町村	2	3
無回答	0	1
合計	53	50



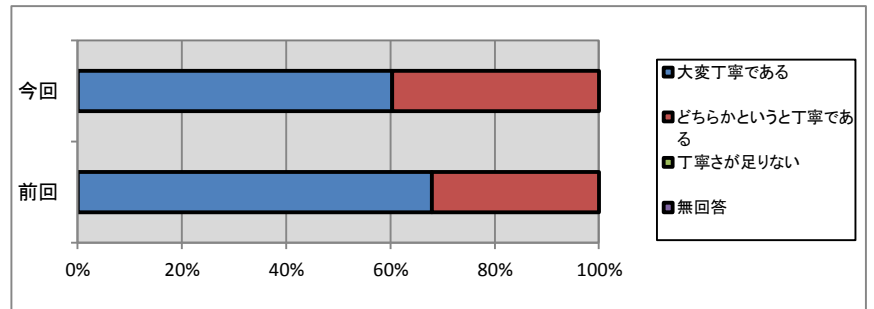
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	31	27
特に不快に感じない	21	22
不快に感じる	1	1
無回答	0	0
合計	53	50



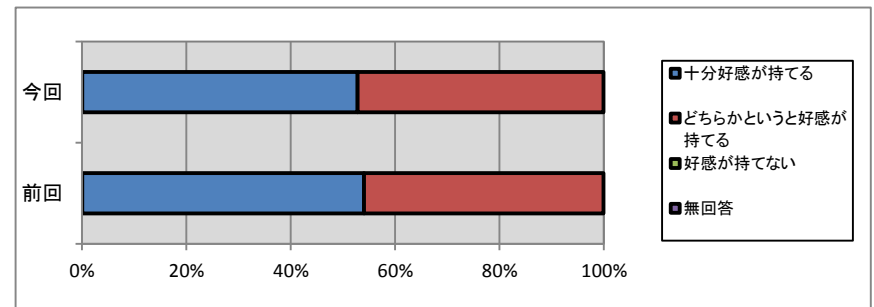
設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	32	34
どちらかというと丁寧である	21	16
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	53	50



設問4 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	28	27
どちらかというと好感が持てる	25	23
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	53	50

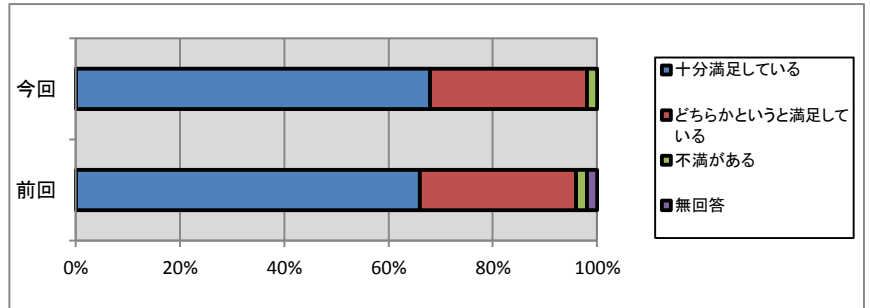


設問5 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし

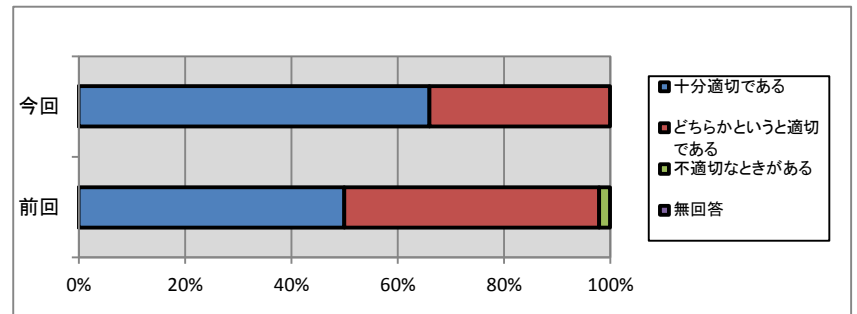
設問6 利用開始前の説明や利用継続中において、ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	36	33
どちらかという満足している	16	15
不満がある	1	1
無回答	0	1
合計	53	50



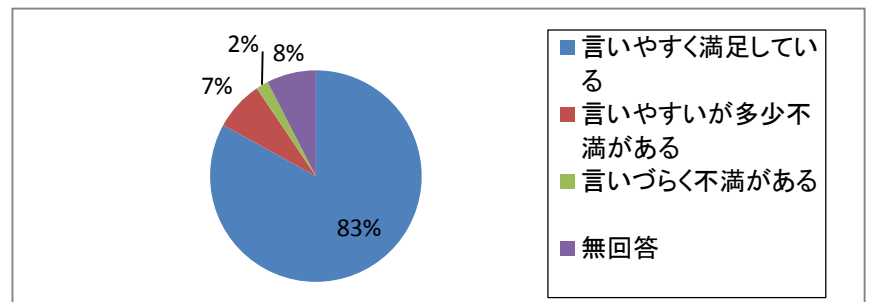
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	35	25
どちらかという適切である	18	24
不適切なときがある	0	1
無回答	0	0
合計	53	50



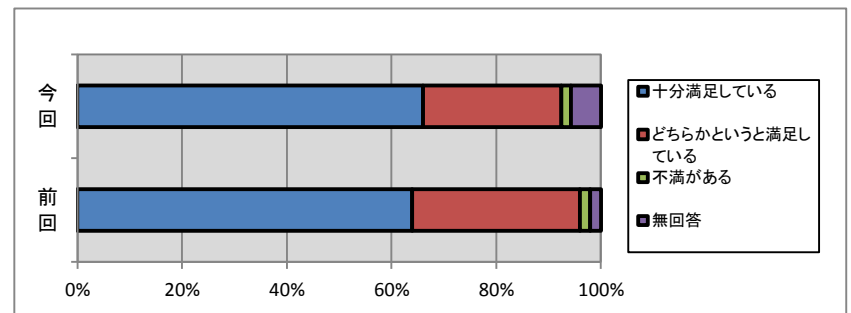
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	44
言いやすいが多少不満がある	4
言いづらく不満がある	1
無回答	4
合計	53



設問9 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	35	32
どちらかという満足している	14	16
不満がある	1	1
無回答	3	1
合計	53	50

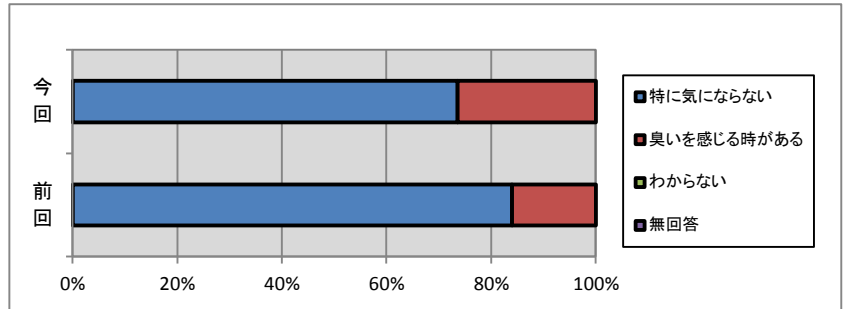


設問10 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 病院に連れて行く時に職員が同行してくれない。
- 高齢者の家族にとっては聞きたくても聞きがたいときはある様子。何かを変更する時には事前に説明が必要かと思えます。

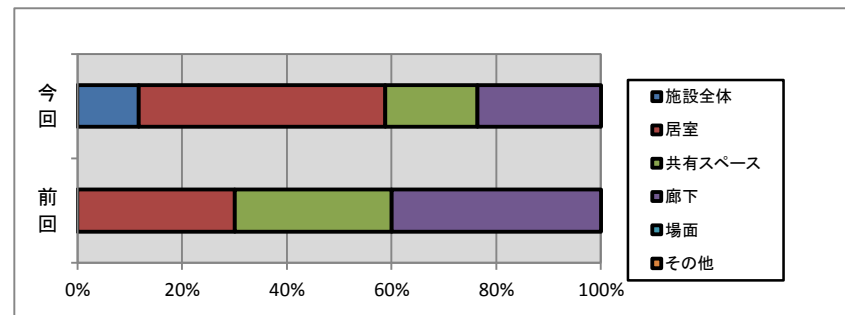
設問11 施設内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回	前回
特に気にならない	39	42
臭いを感じる時がある	14	8
わからない	0	0
無回答	0	0
合計	53	50



設問12 前の質問で「臭いを感じる時がある」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

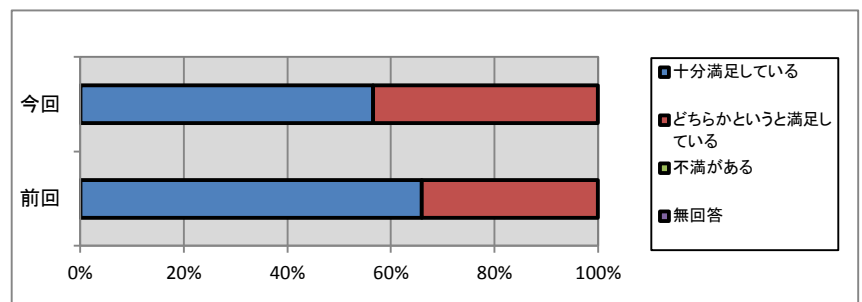
	今回	前回
施設全体	2	0
居室	8	3
共有スペース	3	3
廊下	4	4
場面	0	0
その他	0	0
合計	17	10



- 事務室を抜けてドアの向こう側に入ると臭いを感じるが進むにつれて慣れてくる

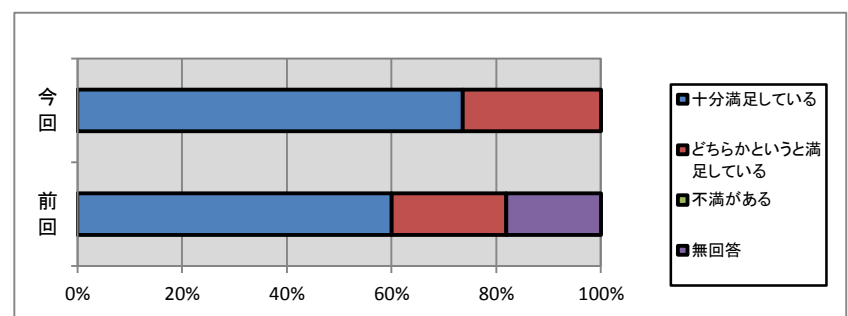
設問13 施設及び居室内の清掃や整理整頓についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	30	33
どちらかという満足している	23	17
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	53	50



設問14 福寿園に対する満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	39	30
どちらかという満足している	14	11
不満がある	0	0
無回答	0	9
合計	53	50



設問15 福寿園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さ

- 女性の主任の方に言いにくいのですがもう少し優しさと言葉使いに気をつけて欲しいです。一度も笑顔を見たことがない。きつい言葉だけです。
- 職員の中で早口な人が多数見受けられるのでもう少し聞きやすく話すように改善してほしい。
- 客室のトイレが遠いぐらいです。
- 全員でテレビをみている時間が多くあるように感じられます。痴呆症を遅らせる又は、改善させる施策をもっと多く取り入れ老後が快適に過ごさせられれば素晴らしい。

アンケートに対する事業所からのコメント

アンケートへのご協力、ありがとうございました。

職員の電話対応や挨拶、ご家族に対するご説明や情報提供、ご要望を伺う体制、ご利用者の健康管理についてなど、いくらか改善を必要とする項目が見られる結果となりました。

特に施設内の臭いを感じる時があるとの回答が、前回よりも増えているため、排泄介助後の換気や汚物の処理等、適切に対処し、これからもご利用者ご家族の皆様にも少しでも喜んでいただけますよう努めてまいります。

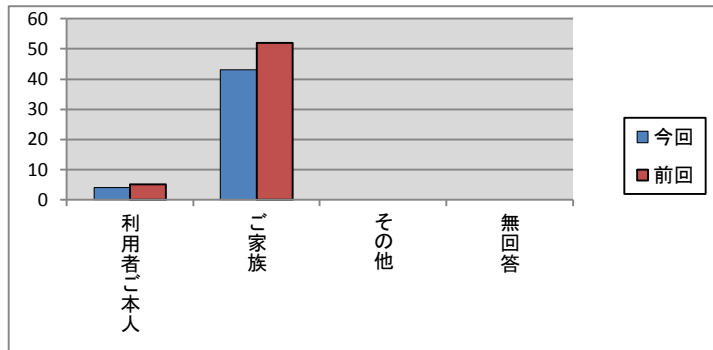
今後とも、お気づきの点がございましたら、お知らせくださいますよう、よろしく願いいたします。

特別養護老人ホーム福寿園(ショートステイ)の結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

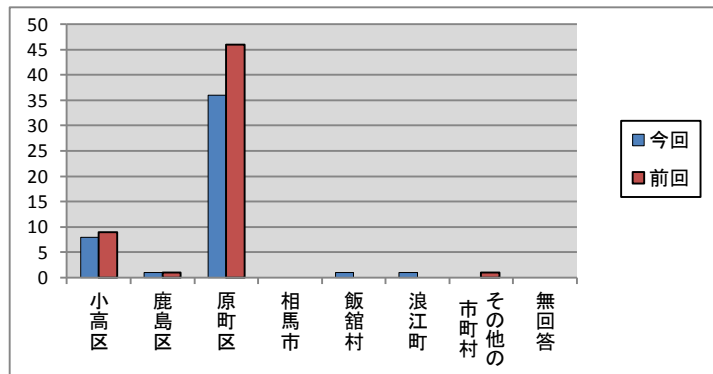
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	4	5
ご家族	43	52
その他	0	0
無回答	0	0
合計	47	57



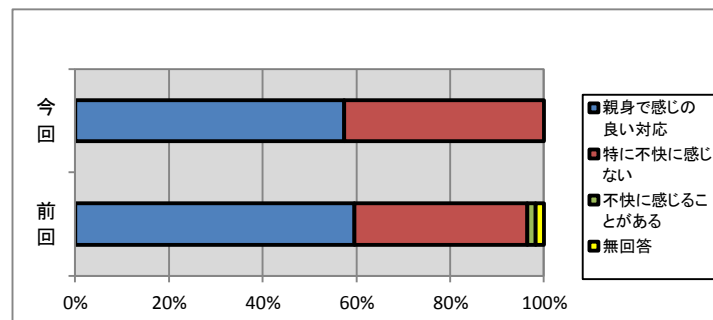
設問2 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	8	9
鹿島区	1	1
原町区	36	46
相馬市	0	0
飯館村	1	0
浪江町	1	0
その他の市町村	0	1
無回答	0	0
合計	47	57



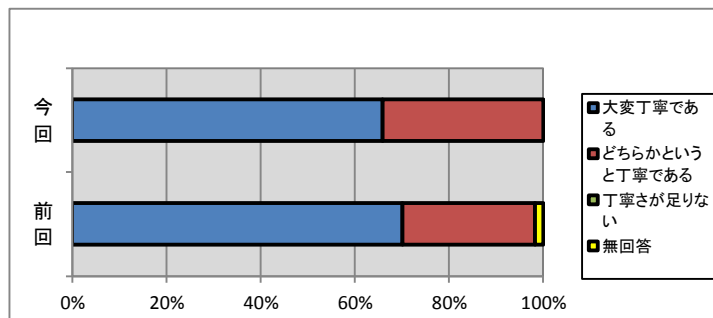
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応	27	34
特に不快に感じない	20	21
不快に感じることもある	0	1
無回答	0	1
合計	47	57



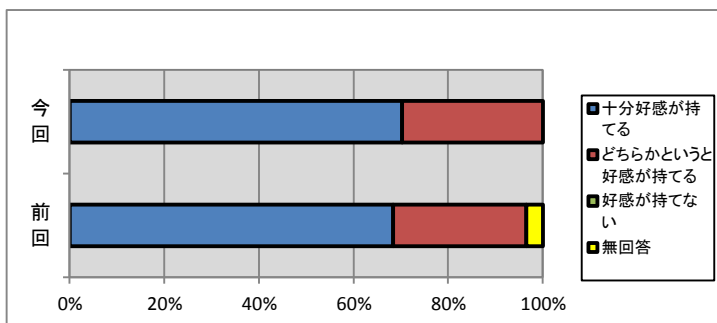
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	31	40
どちらかという丁寧である	16	16
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	1
合計	47	57



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	33	39
どちらかというと好感が持てる	14	16
好感が持てない	0	0
無回答	0	2
合計	47	57

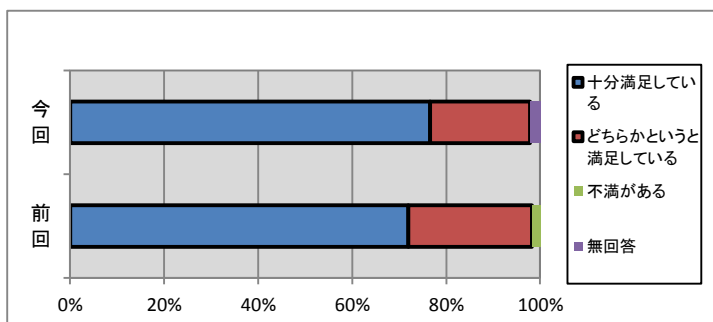


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

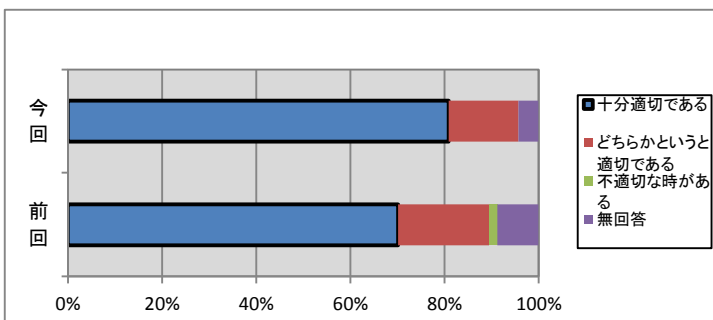
設問7 利用開始前の説明や利用継続中において、ご利用者ご家族に対する説明や情報提供の満足度は

	今回	前回
十分満足している	36	41
どちらかという満足している	10	15
不満がある	0	1
無回答	1	0
合計	47	57



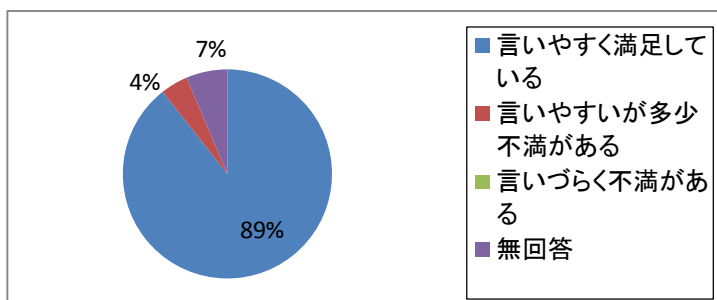
設問8 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	38	40
どちらかという適切である	7	11
不適切な時がある	0	1
無回答	2	5
合計	47	57



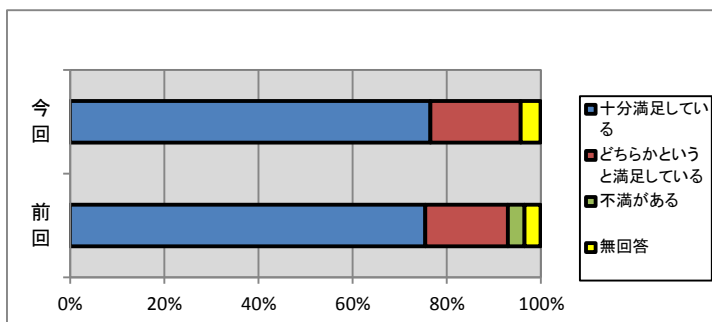
設問9 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	42
言いやすいが多少不満がある	2
言いづらく不満がある	0
無回答	3
合計	47



設問10 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	36	43
どちらかという満足している	9	10
不満がある	0	2
無回答	2	2
合計	47	57

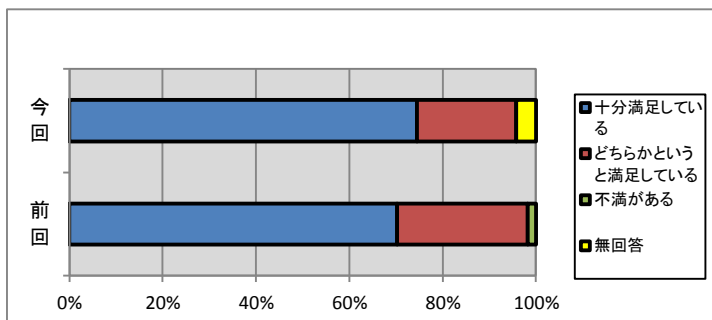


設問11 9、10の質問で「不満がある」と、お答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

設問12 福寿園の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	35	40
どちらかという満足している	10	16
不満がある	0	1
無回答	2	0
合計	47	57



設問13 福寿園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい。

- 利用者(家)の方が改善する必要があるかもですが、電話が来ても出られなかったり、迎えに来て用意が無かったりで、これからも宜しくお願いします。※入所している友達を連れてきてくれるので本人も家族も喜んでます。
- 家族の介護者本人や家族内に緊急的な出来事ができた場合に預けるところがないと大変困ってしまいます。老々介護をしておりますので、介護者が倒れると誰にも介護を頼めない時があります。施設に入れる方はごく一部の方だけで、ほとんどの方は在宅介護になっているが現状と思われます。どうか緊急措置を考えていただきたい。
- 利用料を銀行振込した場合、領収証の送付は無駄のように感じます。
- 床が冷たいです。
- 急に体調が悪くなった時、家族に知らせるのはもちろんですが、状態に応じては施設から掛けつけの病院へコンタクトをとり、連れて行ってもらいたいです。

アンケートに対する事業所からのコメント

アンケートへのご協力、ありがとうございました。

職員のご要望を伺う体制など、いづらか改善を必要とする項目が見られる結果となりました。これからもご利用者ご家族の皆様にも少しでも喜んでいただけますよう努めてまいります。

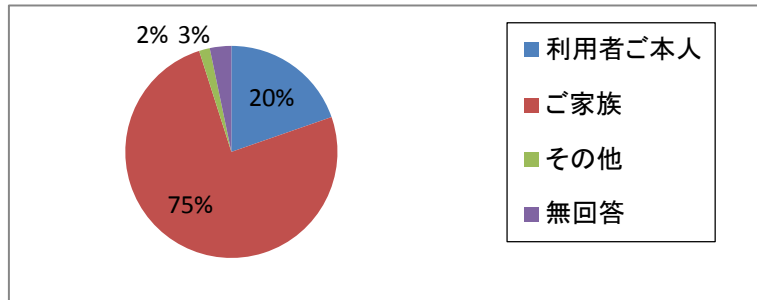
なお、緊急時のショートステイご利用につきましても、可能な限り、お受けするよう努めておりますが、空床が無い場合にはお断りさせていただくことをご了承ください。

今後とも、お気づきの点がございましたら、お知らせくださいますよう、よろしくお願いいたします。

福寿園デイサービスセンターの結果

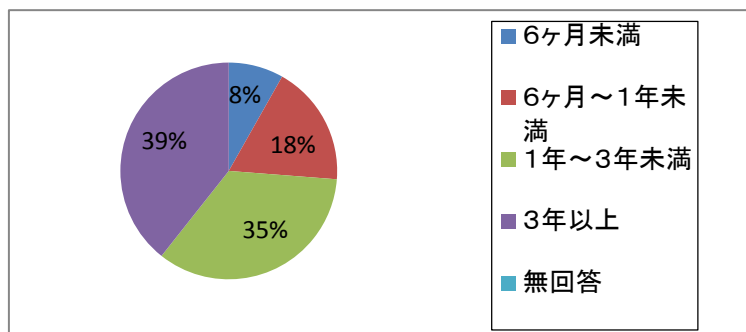
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回
利用者ご本人	12
ご家族	46
その他	1
無回答	2
合計	61



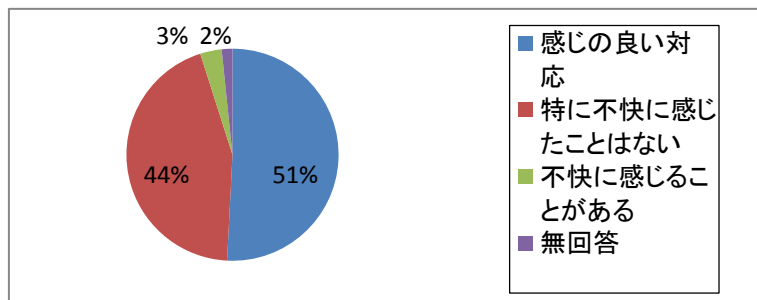
設問2 デイサービスを利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回
6ヶ月未満	5
6ヶ月～1年未満	11
1年～3年未満	21
3年以上	24
無回答	0
合計	61



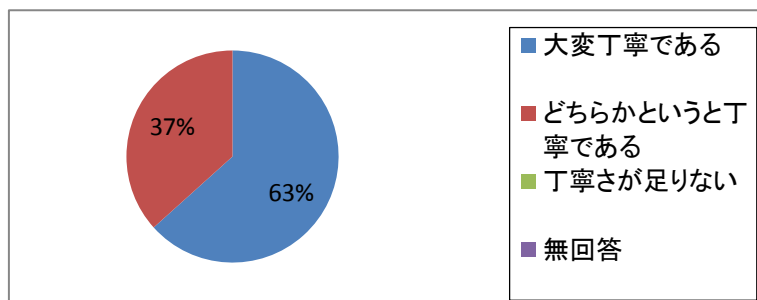
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回
感じの良い対応	31
特に不快に感じたことはない	27
不快に感じることもある	2
無回答	1
合計	61



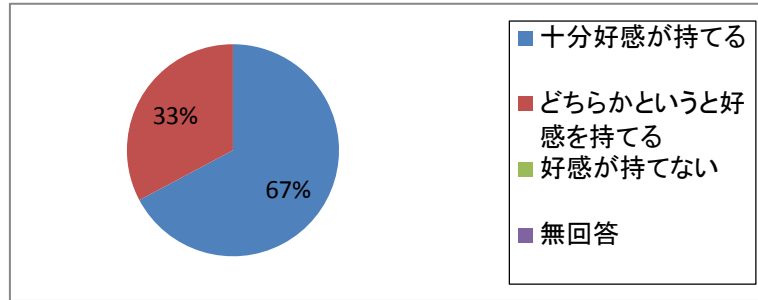
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回
大変丁寧である	38
どちらかという丁寧である	22
丁寧さが足りない	1
無回答	0
合計	61



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回
十分好感が持てる	41
どちらかというと好感を持てる	20
好感が持てない	0
無回答	0
合計	61

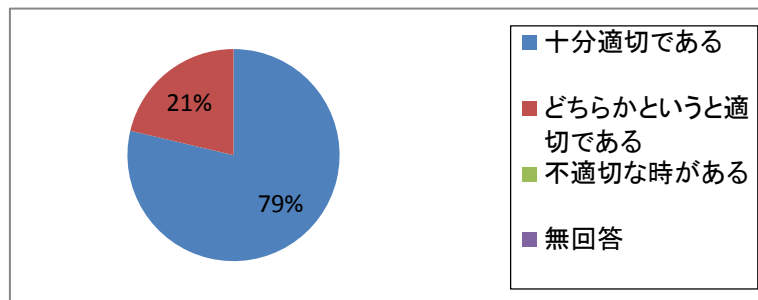


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

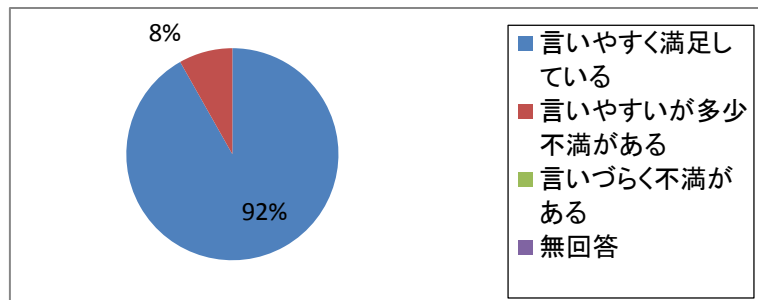
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	48
どちらかという適切である	13
不適切な時がある	0
無回答	0
合計	61



設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

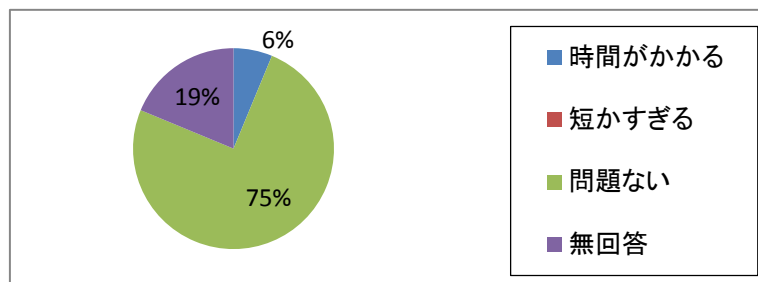
	今回
言いやすく満足している	56
言いやすいが多少不満がある	5
言いづらく不満がある	0
無回答	0
合計	61



設問9 6ヶ月以内にサービスの利用を開始された方にお聞きします。サービス利用を希望してから利用開始までの手続きはいかがでしたか。

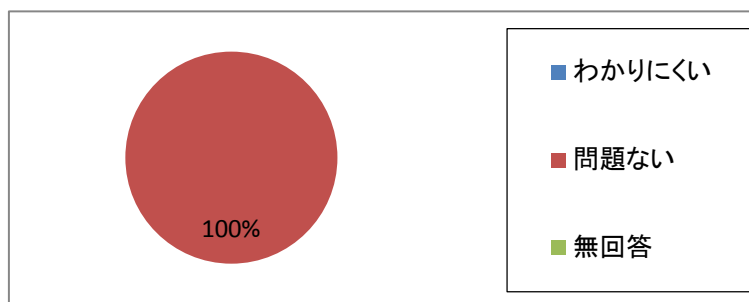
- ①手続きにかかる時間はいかがです

	今回
時間がかかる	1
短かすぎる	0
問題ない	12
無回答	3
合計	16



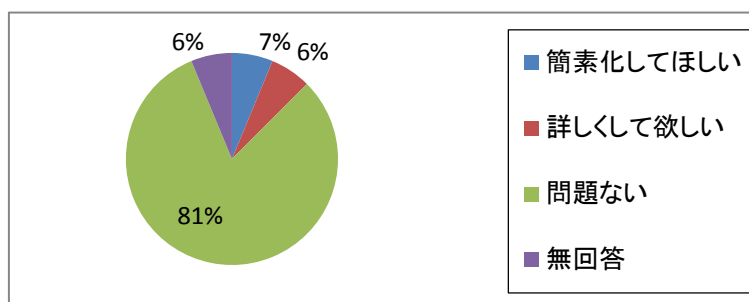
②説明のしかたはいかがですか。

	今回
わかりにくい	0
問題ない	16
無回答	0
合計	16



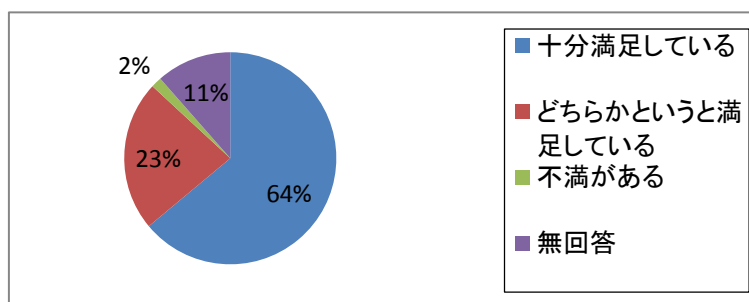
③手続きの内容はいかがですか。

	今回
簡素化してほしい	1
詳しくて欲しい	1
問題ない	13
無回答	1
合計	16



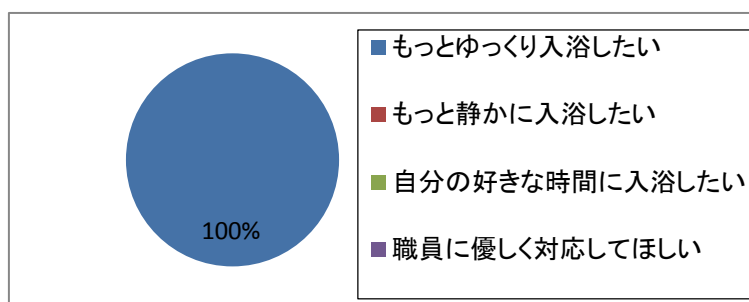
設問10 入浴についての満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	39
どちらかという満足している	14
不満がある	1
無回答	7
合計	61



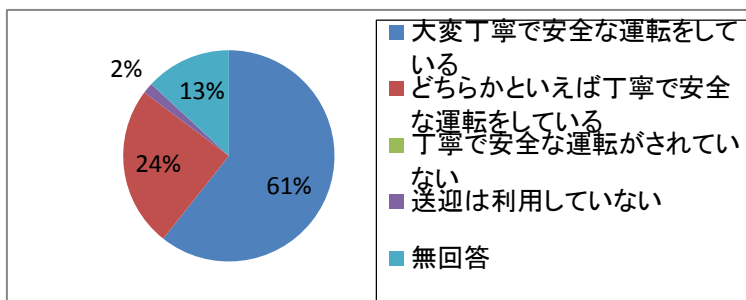
設問11 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回
もっとゆっくり入浴したい	1
もっと静かに入浴したい	0
自分の好きな時間に入浴したい	0
職員に優しく対応してほしい	0
自分のできることは自分でやりたい	0
その他	0
合計	1



設問12 車の送迎時の運転についてはいかがですか。

	今回
大変丁寧に安全な運転をしている	37
どちらかといえば丁寧に安全な運転をしている	15
丁寧に安全な運転がされていない	0
送迎は利用していない	1
無回答	8
合計	61

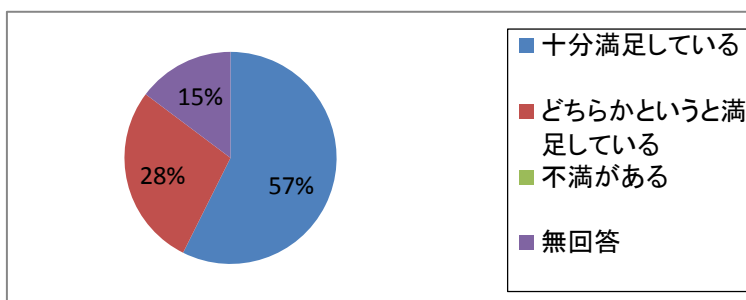


設問13 前の質問で、安全で丁寧な運転がされていないと答えた方は、どのような点でそう感じたのか、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

設問14 レクリエーションや行事の内容について満足されていますか。

	今回
十分満足している	35
どちらかという満足している	17
不満がある	0
無回答	9
合計	61

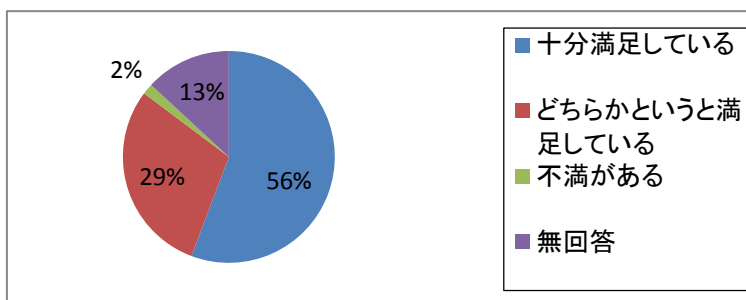


設問15 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

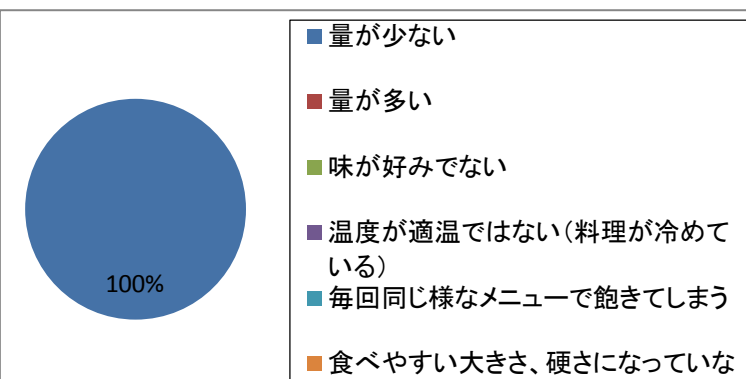
設問16 食事に対する満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	34
どちらかという満足している	18
不満がある	1
無回答	8
合計	61



設問17 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回
量が少ない	1
量が多い	0
味が好みでない	0
温度が適温ではない(料理が冷めている)	0
毎回同じ様なメニューで飽きてしまう	0
食べやすい大きさ、硬さになっていない	0
美味しそうな彩りになっていない	0
その他	0

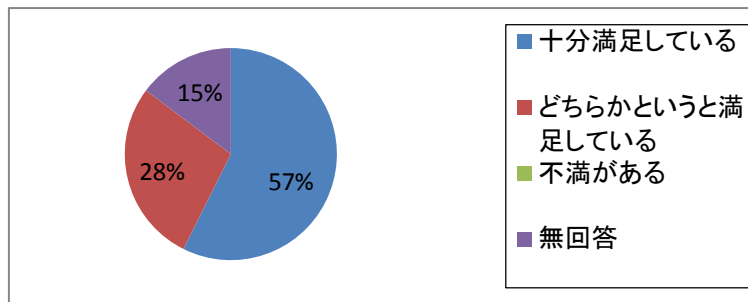


合計	1
----	---

い

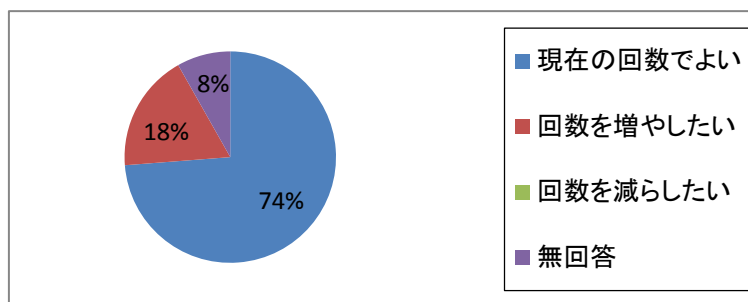
設問18 機能訓練で、個別レクリエーション(塗り絵、計算問題、パズルなど)、集団体操、日常動作等を実施していますが内容について満足されていますか。

	今回
十分満足している	35
どちらかという満足している	17
不満がある	0
無回答	9
合計	61



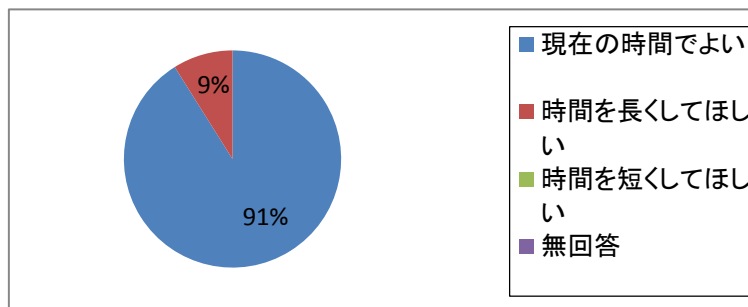
設問19 現在のデイサービスの利用回数についてはいかがですか。

	今回
現在の回数でよい	45
回数を増やしたい	11
回数を減らしたい	0
無回答	5
合計	61



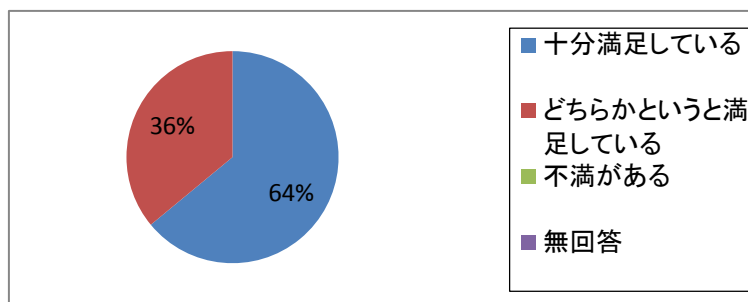
設問20 現在のデイサービスの利用時間についてお聞きます。

	今回
現在の時間でよい	51
時間を長くしてほしい	5
時間を短くしてほしい	0
無回答	5
合計	61



設問21 通所型サービス(事業対象)・介護予防通所介護(要支援1及び2)を利用の方にお聞きます。
①機械を用いた機能訓練について満足されていますか。

	今回
十分満足している	16
どちらかという満足している	9
不満がある	0
無回答	0
合計	25

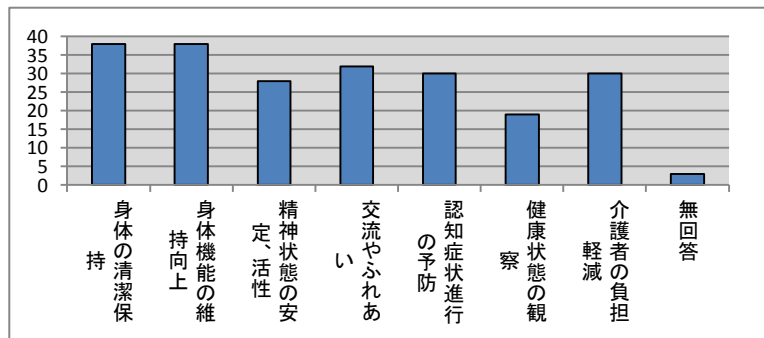


設問22 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

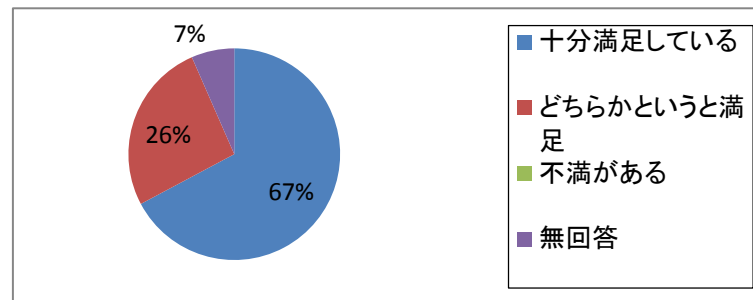
設問23 デイサービス利用に期待するものは何ですか。(複数回答可)

	今回
身体の清潔保持	38
身体機能の維持向上	38
精神状態の安定、活性	28
交流やふれあい	32
認知症状進行の予防	30
健康状態の観察	19
介護者の負担軽減	30
無回答	3
合計	218



設問24 デイサービスを利用され、総合的な満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	41
どちらかという満足	16
不満がある	0
無回答	4
合計	61



設問25 デイサービスに対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望をお気軽にお聞かせください。

- お便り帳は本人ではなく家族に渡して欲しい。本人が管理していて何も見れない、書けない。
- 迎えが遅く、送りが早い場合がある。できれば、一定の時間だとありがたい。
- 日曜日でも利用できれば助かる。

アンケートに対する事業所からのコメント

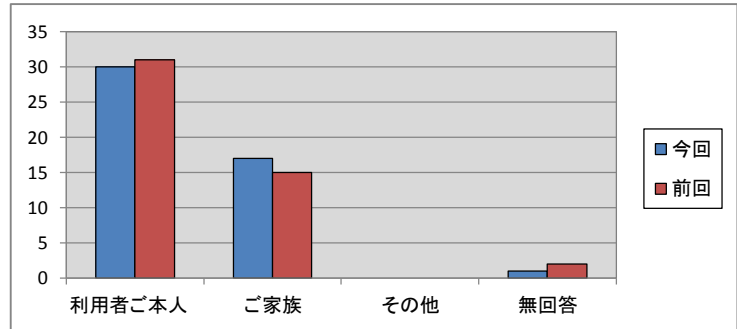
アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。
 皆様からいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、できる限り改善すると共に、皆様の当デイサービスに対するご期待に添えるよう努めてまいります。
 当デイサービスは、運営方針に則り、ご利用者お一人おひとりの心身状況に合わせた支援をさせていただき、これまで通り在宅生活を継続できるように努めております。また、皆様とのコミュニケーションを大切に、笑顔と安らぎのある場を提供いたします。
 今後とも、当デイサービスへのご理解、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

福寿園ヘルパーステーションの結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

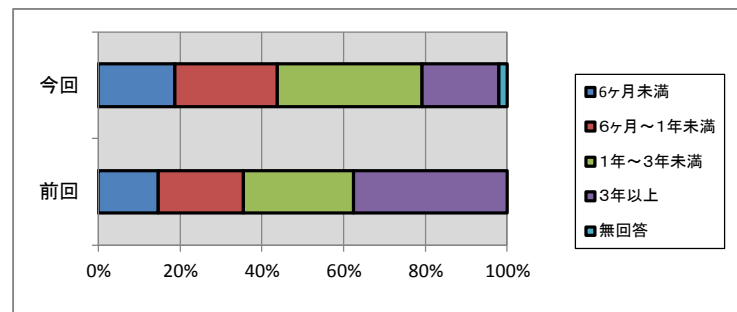
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	30	31
ご家族	17	15
その他	0	0
無回答	1	2
合計	48	48



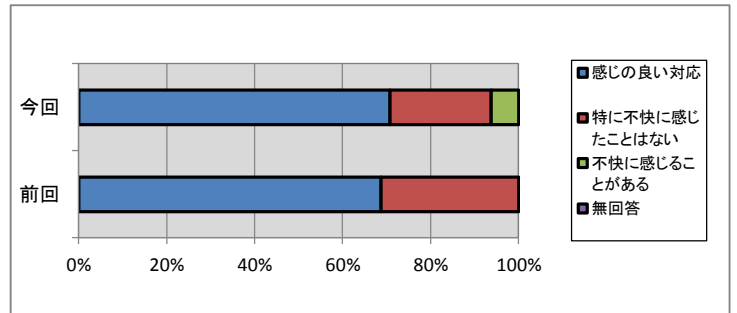
設問2 福寿園を利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	9	7
6ヶ月～1年未満	12	10
1年～3年未満	17	13
3年以上	9	18
無回答	1	0
合計	48	48



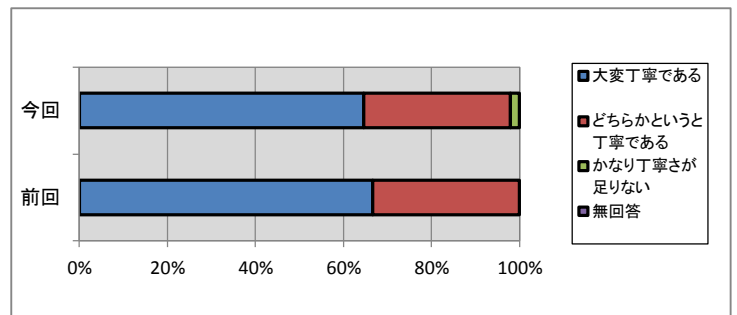
設問3 職員(ヘルパー)の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	34	33
特に不快に感じたことはない	11	15
不快に感じることもある	3	0
無回答	0	0
合計	48	48



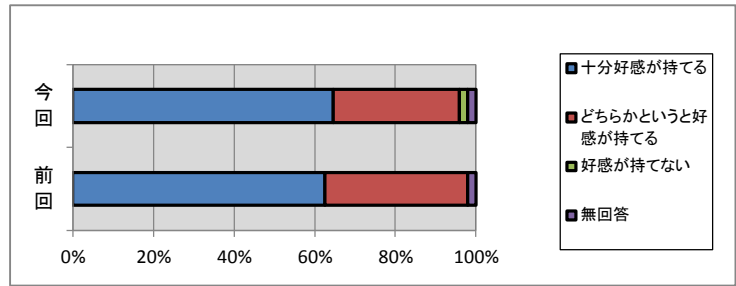
設問4 職員(ヘルパー)の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	31	32
どちらかというと丁寧である	16	16
かなり丁寧さが足りない	1	0
無回答	0	0
合計	48	48



設問5 職員(ヘルパー)の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	31	30
どちらかというと好感が持てる	15	17
好感が持てない	1	0
無回答	1	1
合計	48	48

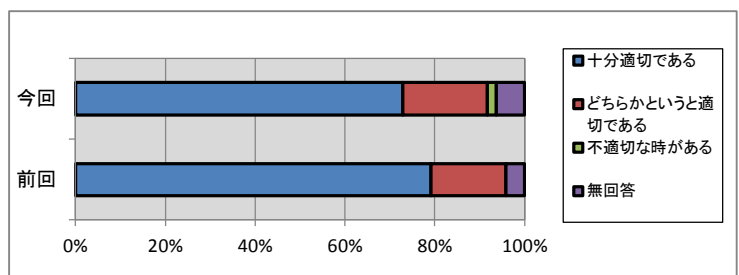


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

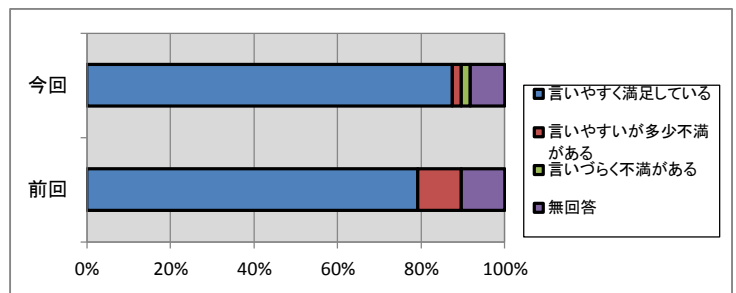
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員(ヘルパー)の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	35	38
どちらかというと適切である	9	8
不適切な時がある	1	0
無回答	3	2
合計	48	48



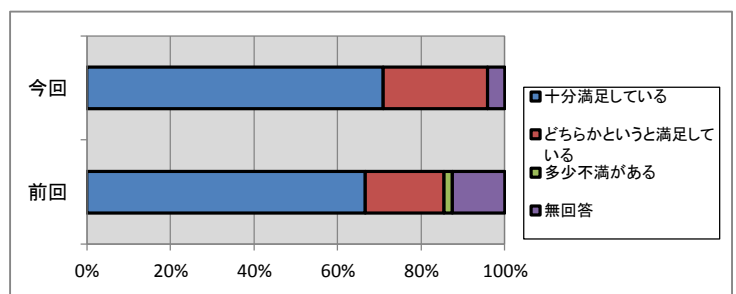
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員(ヘルパー)の対応についてうかがいます。

	今回	前回
言いやすく満足している	42	38
言いやすいが多少不満がある	1	5
言いづらく不満がある	1	0
無回答	4	5
合計	48	48



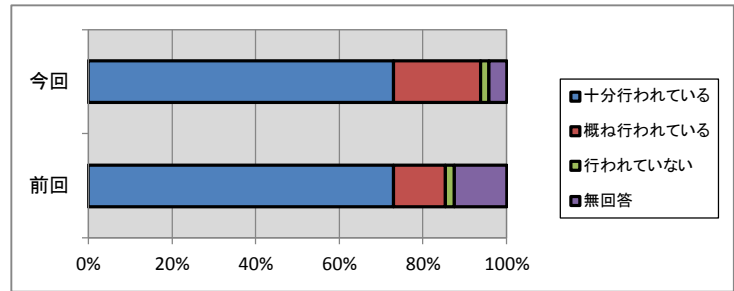
設問9 福寿園ヘルパーステーションを利用するときの説明や利用継続中において、ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	34	32
どちらかというと満足している	12	9
多少不満がある	0	1
無回答	2	6
合計	48	48



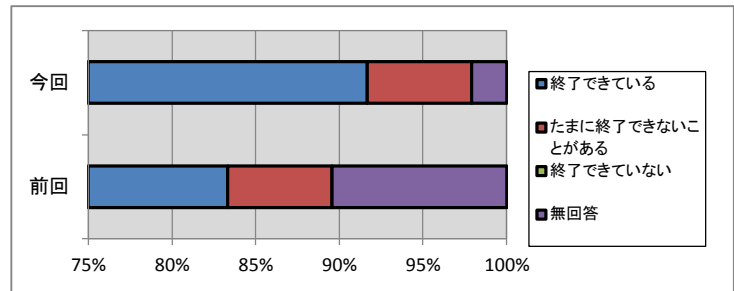
設問10 訪問介護計画書の内容に沿った援助が行われていますか。

	今回	前回
十分行われている	35	35
概ね行われている	10	6
行われていない	1	1
無回答	2	6
合計	48	48



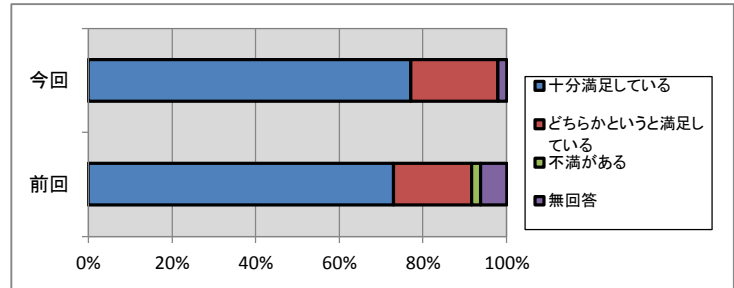
設問11 職員(ヘルパー)は、決められた時間内に援助を終了できていますか。

	今回	前回
終了できている	44	40
たまに終了できないことがある	3	3
終了できていない	0	0
無回答	1	5
合計	48	48



設問12 職員(ヘルパー)の援助や対応に満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	37	35
どちらかという満足している	10	9
不満がある	0	1
無回答	1	3
合計	48	48



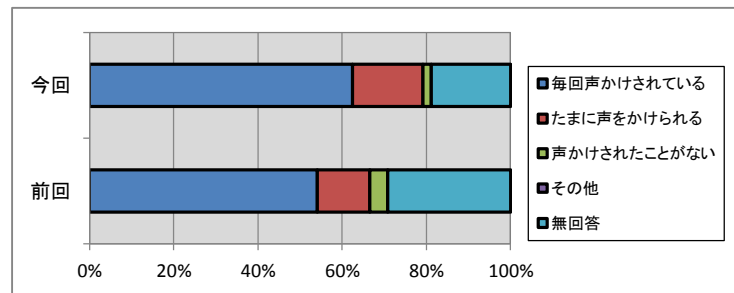
設問13 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。(複数回答可)

- 特になし。

設問14 訪問型サービス・介護予防訪問介護のご利用者の方にお伺いいたします。

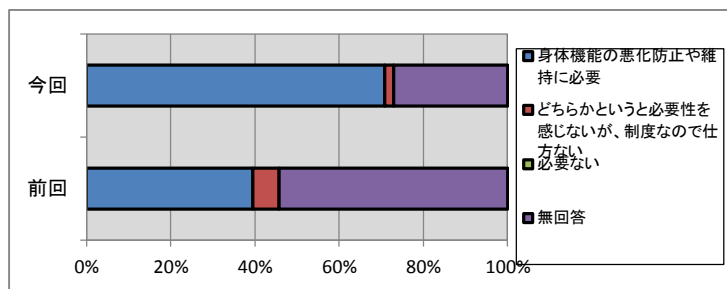
身体状態に応じて、職員(ヘルパー)と一緒にご自分でできることを行っていただく計画になっていますが、職員(ヘルパー)から声かけがありますか。

	今回	前回
毎回声かけされている	30	26
たまに声をかけられる	8	6
声かけされたことがない	1	2
その他	0	0
無回答	9	14
合計	48	48



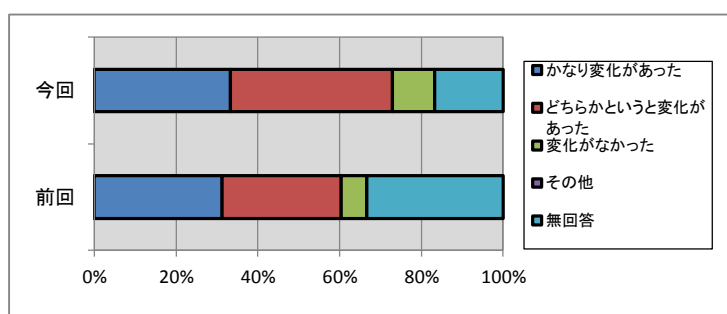
設問15 訪問型サービス・介護予防訪問介護のご利用者の方にお伺いいたします。この計画についてどのように感じられますか。

	今回	前回
身体機能の悪化防止や維持に必要	34	19
どちらかという必要性を感じないが、制度なので仕方ない	1	3
必要ない	0	0
無回答	13	26
合計	48	48



設問16 事業所をご利用いただくようになってから、生活状況や心身状態に変化がありましたか。

	今回	前回
かなり変化があった	16	15
どちらかという変化があった	19	14
変化がなかった	5	3
その他	0	0
無回答	8	16
合計	48	48

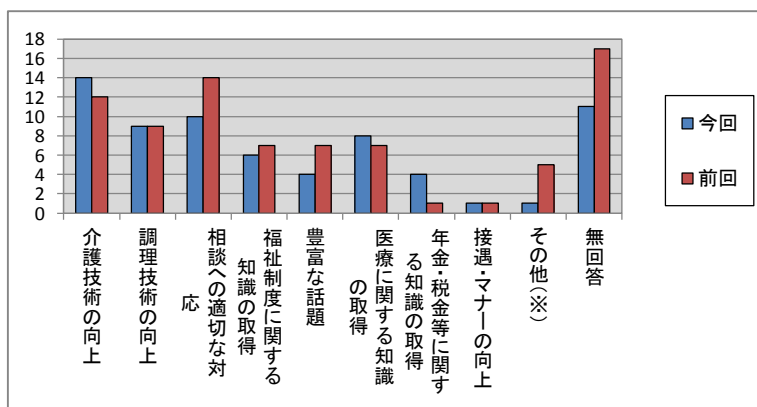


設問17 前の質問に「かなり変化があった」「どちらかという変化があった」とお答えいただいた方は、差し支えなければその内容をお聞かせください。

- 特になし。

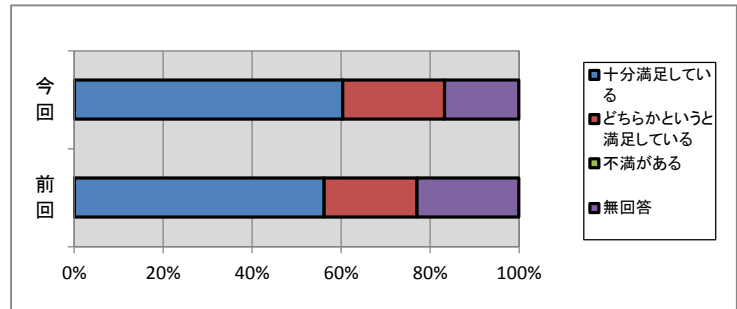
設問18 今後、事業所に求めたい、または期待したいことをお答えください。(複数回答可)

	今回	前回
介護技術の向上	14	12
調理技術の向上	9	9
相談への適切な対応	10	14
福祉制度に関する知識の取得	6	7
豊富な話題	4	7
医療に関する知識の取得	8	7
年金・税金等に関する知識の取得	4	1
接遇・マナーの向上	1	1
その他(※)	1	5
無回答	11	17
合計	68	80



設問19 職員（ヘルパー）や事業所の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	29	27
どちらかという満足している	11	10
不満がある	0	0
無回答	8	11
合計	48	48



設問20 職員（ヘルパー）や事業所に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望がありましたらお気軽にお聞かせください。

- 15番の質問は難しくわかりません。問14からの続きの質問とわかりにくい。
- 食事に不満を言う人がいるが全員の口に合う食事は無理だと思うが、不満の人は陰で言うのではなく係りの人に言って納得したらいいと思う。
- 冷暖房について、脱ぎ着が気温によって変えることが難しいようで、暑いぐらいの暖房の中でジャンパーを着て赤い顔をしているときなどもあり、家の者が言っても聞いてくれないので言ってもらえたら助かります。

アンケートに対する事業所からのコメント

アンケートへご協力いただき、皆さまに貴重なご意見を賜りましたことに御礼申し上げます。誠にありがとうございました。

提供するサービスや職員の対応について概ね満足いただけているとの評価に甘んじることなく、「設問18」で回答いただいたご意見を今後実施する研修会等に取り入れ、事業所職員の資質並びにサービスの向上につなげたいと思います。

また、「設問20」のご意見・ご要望につきましては、当事業所以外の事業所にも関連するものと考えますので、いただいたご意見・ご要望を共有し、連携を図りつつ対応してまいります。

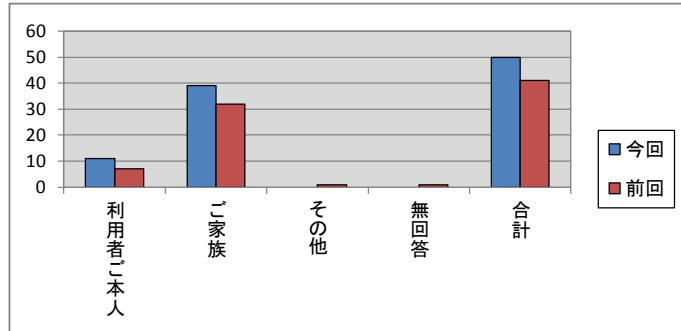
これからも皆さまに安心してご利用いただけるよう事業所体制を整え、期待に応えられるサービス提供に努めてまいりますので、ご支援のほどよろしくお願い申し上げます。

福寿園居宅介護支援センターの結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

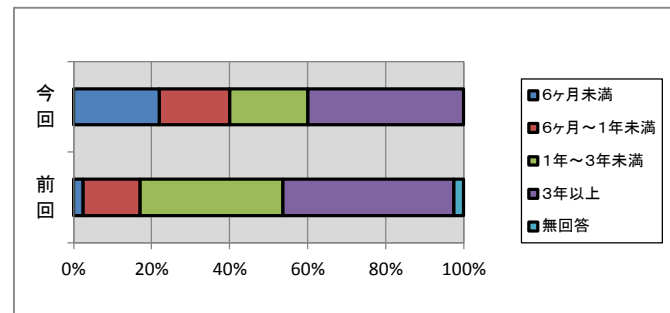
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	11	7
ご家族	39	32
その他	0	1
無回答	0	1
合計	50	41



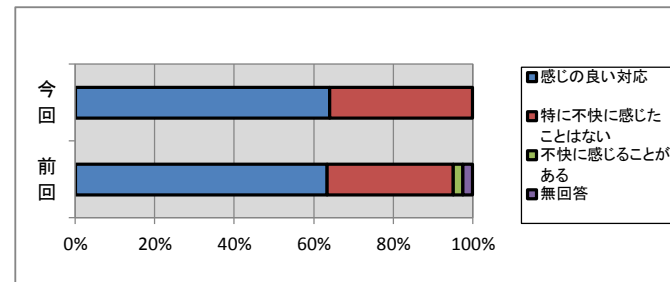
設問2 事業所を利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	11	1
6ヶ月～1年未満	9	6
1年～3年未満	10	15
3年以上	20	18
無回答	0	1
合計	50	41



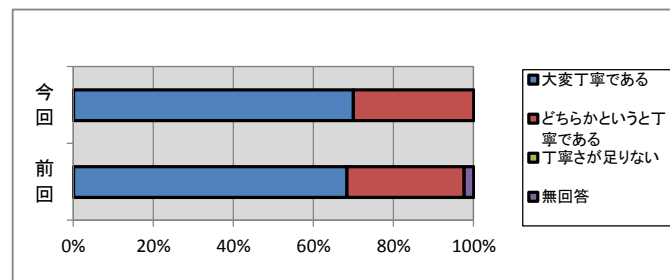
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	32	26
特に不快に感じたことはない	18	13
不快に感じることもある	0	1
無回答	0	1
合計	50	41



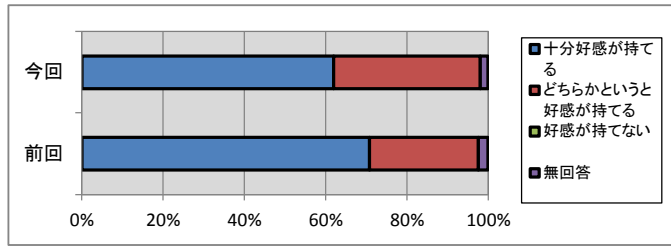
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	35	28
どちらかというと丁寧である	15	12
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	1
合計	50	41



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	31	29
どちらかというと好感が持てる	18	11
好感が持てない	0	0
無回答	1	1
合計	50	41

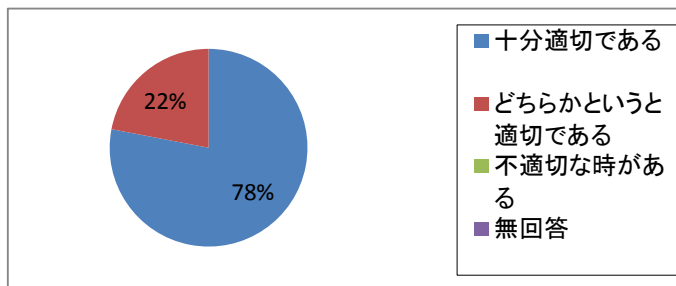


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 利用者がそれぞれ違うので職員さんの接し方がその人にあったような対応をしてくれるので、職員さんの組み合わせで違うところはあると思います。

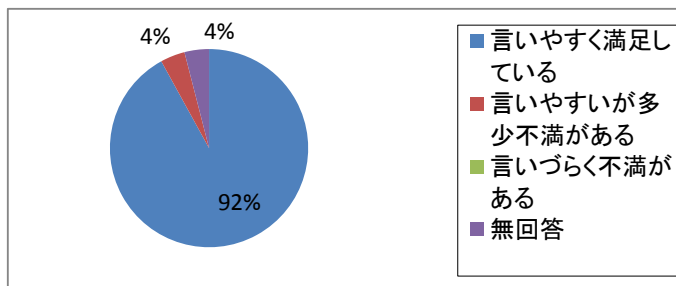
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	39
どちらかというと適切である	11
不適切な時がある	0
無回答	0
合計	50



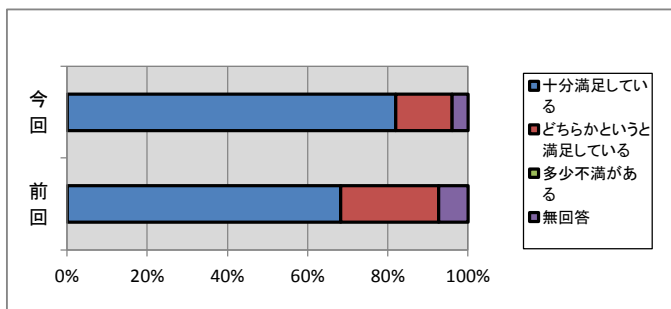
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	46
言いやすいが多少不満がある	2
言いづらく不満がある	0
無回答	2
合計	50



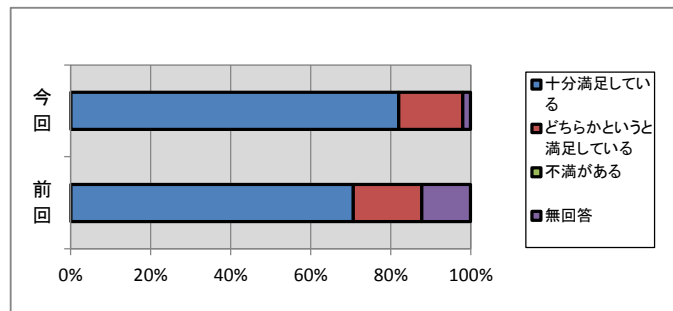
設問9 事業所を利用するときの説明や利用継続中において、利用者や家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	41	28
どちらかというと満足している	7	10
多少不満がある	0	0
無回答	2	3
合計	50	41



設問10 現在のケアプラン(居宅サービス計画書)の内容に満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	41	29
どちらかという満足している	8	7
不満がある	0	0
無回答	1	5
合計	50	41

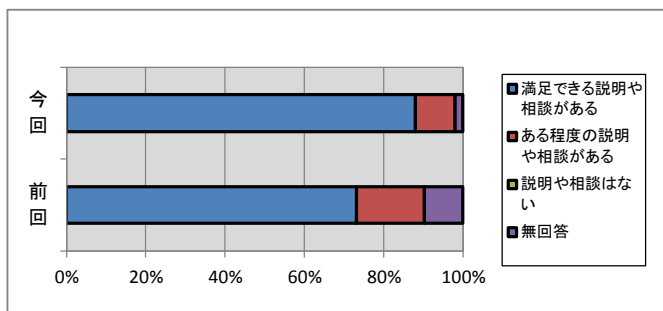


設問11 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせ下さい。

- 体操の時間いつも同じではなく別なこともしていいです。

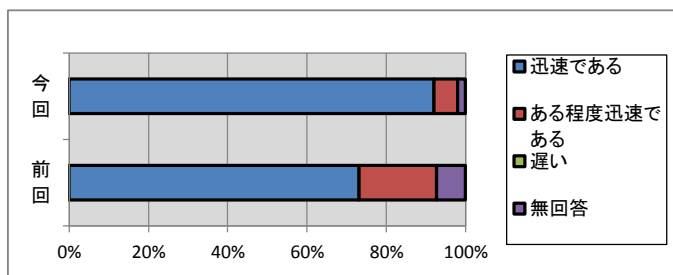
設問12 ケアプラン(居宅サービス計画書)の内容について、担当ケアマネジャーからきちんと説明や相談はされていますか。

	今回	前回
満足できる説明や相談がある	44	30
ある程度の説明や相談がある	5	7
説明や相談はない	0	0
無回答	1	4
合計	50	41



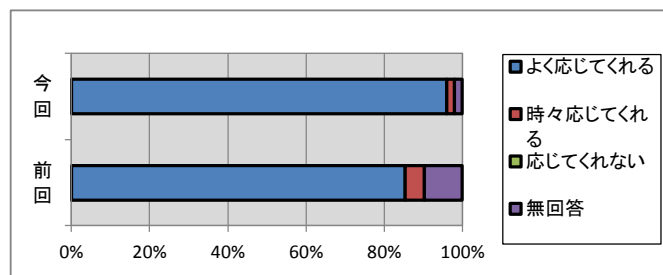
設問13 職員の対応は迅速に行われていますか。

	今回	前回
迅速である	46	30
ある程度迅速である	3	8
遅い	0	0
無回答	1	3
合計	50	41



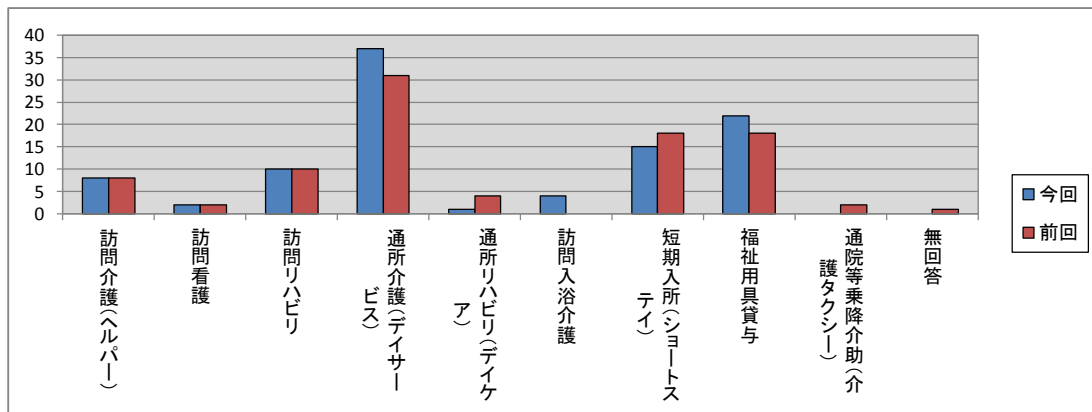
設問14 職員は、様々な相談に応じてくれますか。

	今回	前回
よく応じてくれる	48	35
時々応じてくれる	1	2
応じてくれない	0	0
無回答	1	4
合計	50	41



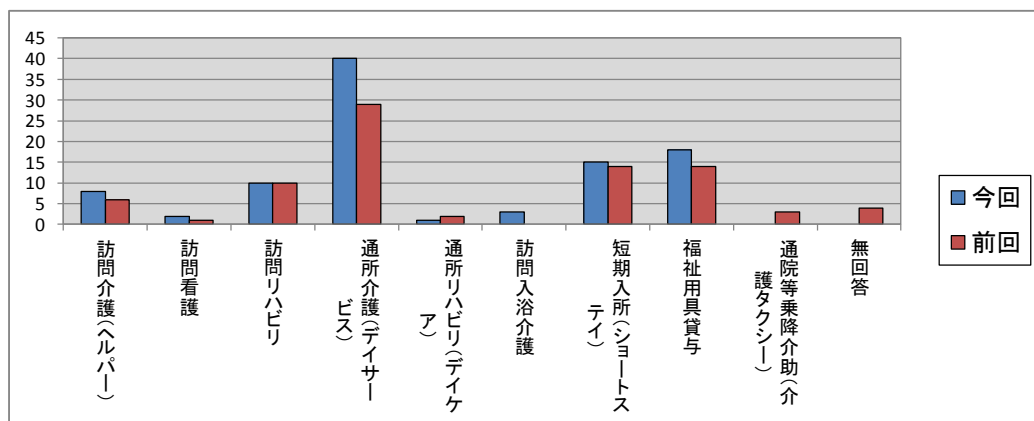
設問15 ケアプラン(居宅サービス計画書)の中で、現在利用しているサービスをお答えください。(複数回答可)

	今回	前回
訪問介護(ヘルパー)	8	8
訪問看護	2	2
訪問リハビリ	10	10
通所介護(デイサービス)	37	31
通所リハビリ(デイケア)	1	4
訪問入浴介護	4	0
短期入所(ショートステイ)	15	18
福祉用具貸与	22	18
通院等乗降介助(介護タクシー)	0	2
無回答	0	1
合計	99	94



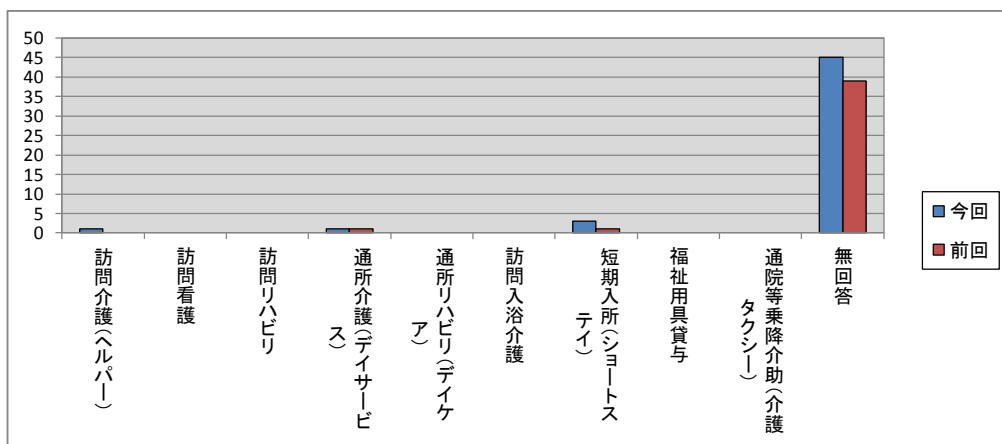
設問16 現在利用している居宅サービスで、「特に満足」しているサービスはありますか。(複数回答可)

	今回	前回
訪問介護(ヘルパー)	8	6
訪問看護	2	1
訪問リハビリ	10	10
通所介護(デイサービス)	40	29
通所リハビリ(デイケア)	1	2
訪問入浴介護	3	0
短期入所(ショートステイ)	15	14
福祉用具貸与	18	14
通院等乗降介助(介護タクシー)	0	3
無回答	0	4
合計	97	83



設問17 現在利用している居宅サービスで、「特に不満」を感じているサービスはありますか。(複数回答)

	今回	前回
訪問介護(ヘルパー)	1	0
訪問看護	0	0
訪問リハビリ	0	0
通所介護(デイサービス)	1	1
通所リハビリ(デイケア)	0	0
訪問入浴介護	0	0
短期入所(ショートステイ)	3	1
福祉用具貸与	0	0
通院等乗降介助(介護タクシー)	0	0
無回答	45	39
合計	50	41

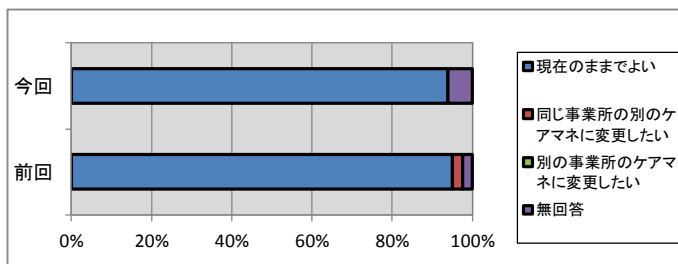


設問18 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせ下さい。

- 体調に何も無いときは計画通りのプランでも良いが、介護者や家族に緊急な出来事ができたとき、介護人を預かってもらえる施設がないことがほとんどです。今後は在宅介護者が多くなると思われ、ますます急いで対応をお考えいただきたいと思っています。介護者も高齢であれば病気になったりします。そんな時の不安解消を急いでお考えください。
- 長期入所させたいが、なかなか順番が回ってこない精神的にもそろそろつらい。長期入所させていただきたいと思っています。介護者も高齢であれば病気になったりします。そんな時の不安解消を急いでお考えください。

設問19 現在担当のケアマネジャーを変更したいと思いませんか。

	今回	前回
現在のままでよい	47	39
同じ事業所の別のケアマネに変更したい	0	1
別の事業所のケアマネに変更したい	0	0
無回答	3	1
合計	50	41

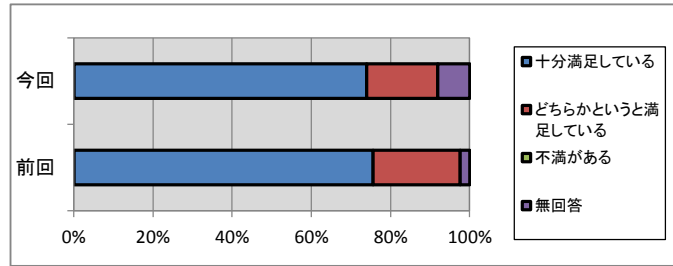


設問20 前の質問で「ケアマネジャーを変更したい」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせ

- 特になし。

設問21 職員や事業所の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	37	31
どちらかというと満足している	9	9
不満がある	0	0
無回答	4	1
合計	50	41



設問22 職員や事業所に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望がありましたらお気軽にお聞かせください。

- 保険料金の説明をもう少しわかりやすく大きく記入してほしい。とても見づらいです。

アンケートに対する事業所からのコメント

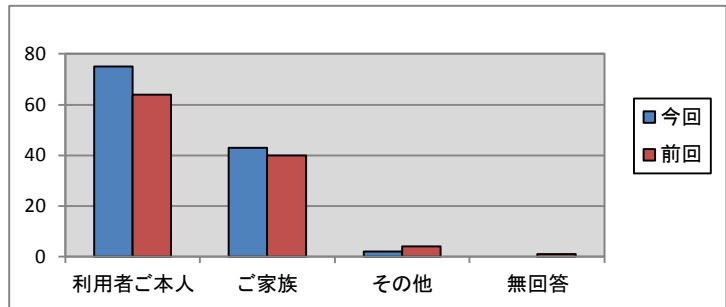
アンケートへのご協力ありがとうございました。設問8の不満や要望を聞く体制に関する職員の対応について、「言いやすいが多少不満がある」方と、設問18のショートステイが思うように利用できないことや、長期入所になかなかつながらないことへの不満とは重なるのではないかと思います。相双管内の施設を希望されても、待機者が多く、すぐには入所できない状況から、待機者の少ない県外の施設を紹介させていただきますが、遠方の施設はやはり意向にそわないとなります。ご希望通りに早急な解決へもっていくのは、なかなか厳しい現状となっておりますが、限られた在宅サービスの中で、ご負担軽減できるよう努めてまいりたいと思います。設問22については、「保険料金の説明」となっておりますが、毎月お届けしている「利用票別表」のことではないかと考えました。ご利用のサービス料金の内容については、訪問時に口頭でも説明しておりますが、見えづらいといった様子がかげえた場合には、その都度大きく料金を書きこんでくるような対応をしていきたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。

原町東地域包括支援センターの結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

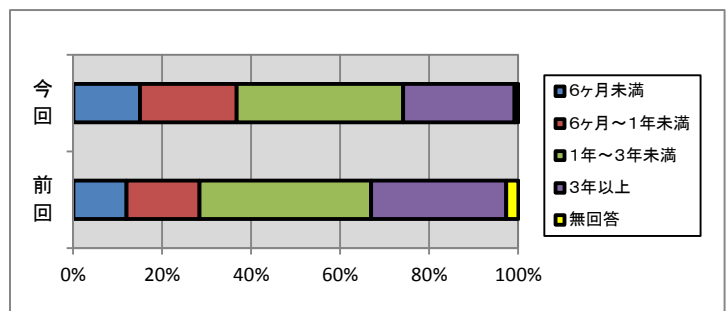
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	75	64
ご家族	43	40
その他	2	4
無回答	0	1
合計	120	109



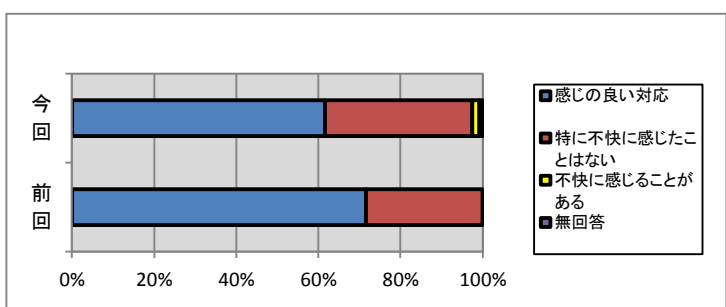
設問2 事業所を利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	18	13
6ヶ月～1年未満	26	18
1年～3年未満	45	42
3年以上	30	33
無回答	1	3
合計	120	109



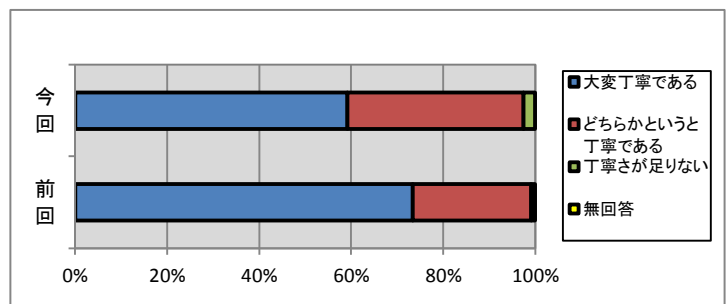
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	74	78
特に不快に感じたことはない	43	31
不快に感じることもある	2	0
無回答	1	0
合計	120	109



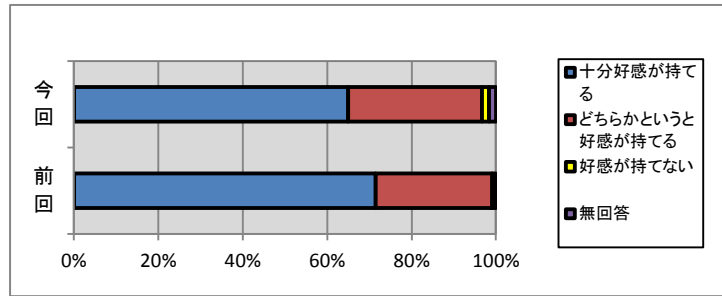
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	71	80
どちらかというと丁寧である	46	28
丁寧さが足りない	3	0
無回答	0	1
合計	120	109



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	78	78
どちらかというと好感が持てる	38	30
好感が持てない	2	1
無回答	2	0
合計	120	109

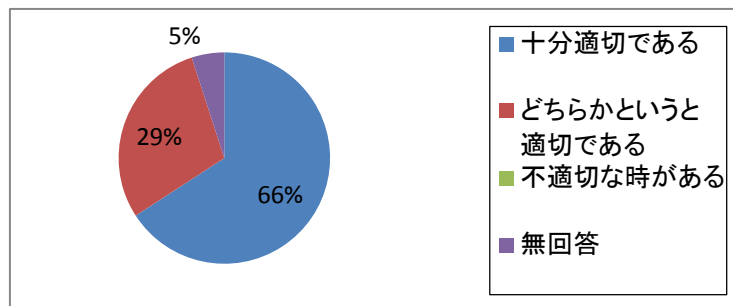


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 人と接する仕事なので清潔であればいいと思う。

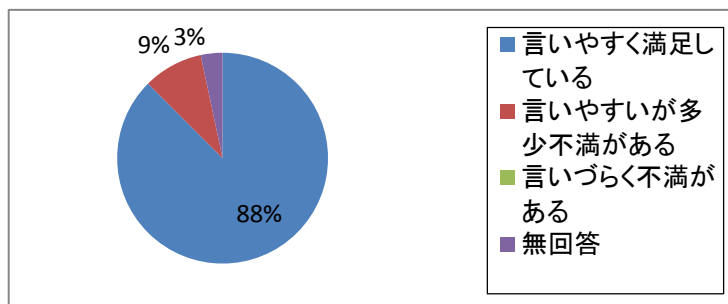
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	79
どちらかというと適切である	35
不適切な時がある	0
無回答	6
合計	120



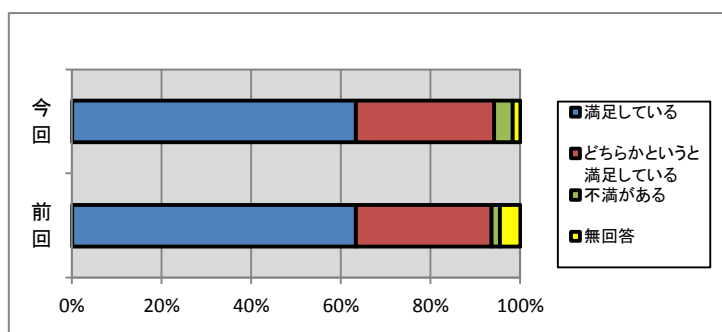
設問8 不満や要望に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	105
言いやすいが多少不満がある	11
言いづらく不満がある	0
無回答	4
合計	120



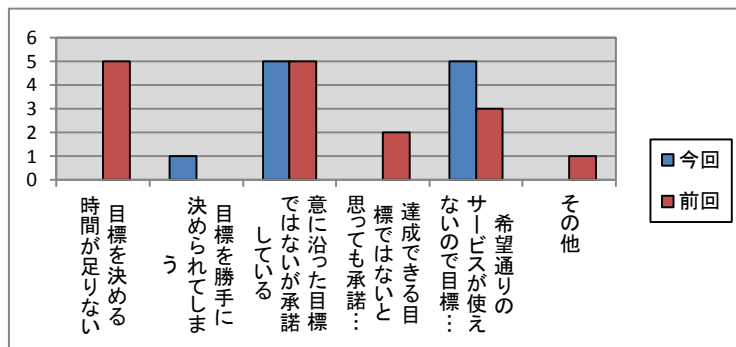
設問9 現在のケアプラン(介護予防サービス・支援計画表)の内容に満足されていますか。

	今回	前回
満足している	76	69
どちらかという満足している	37	33
不満がある	5	2
無回答	2	5
合計	120	109



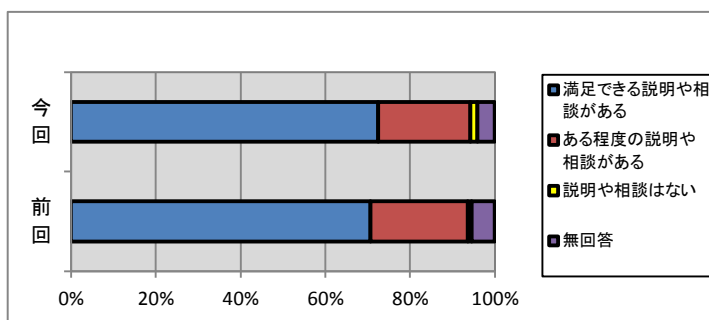
設問10 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容を次の項目から選択して下さい。(複数選択可)

	今回	前回
目標を決める時間が足りない	0	5
目標を勝手に決められてしまう	1	0
意に沿った目標ではないが承諾している	5	5
達成できる目標ではないと思っても承諾している	0	2
希望通りのサービスが使えないので目標につながらない場合がある	5	3
その他	0	1
合計	11	16



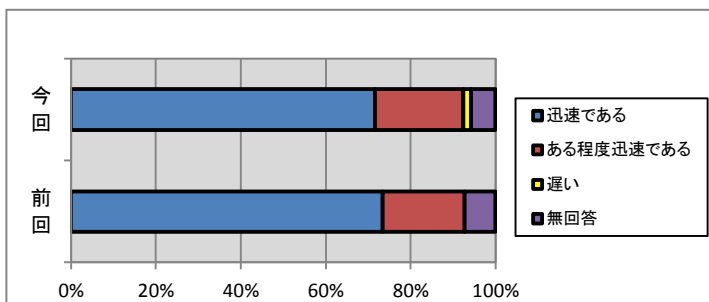
設問11 ケアプラン(介護予防サービス・支援計画表)の内容について、職員からきちんと説明や相談はされていますか。

	今回	前回
満足できる説明や相談がある	87	77
ある程度の説明や相談がある	26	25
説明や相談はない	2	1
無回答	5	6
合計	120	109



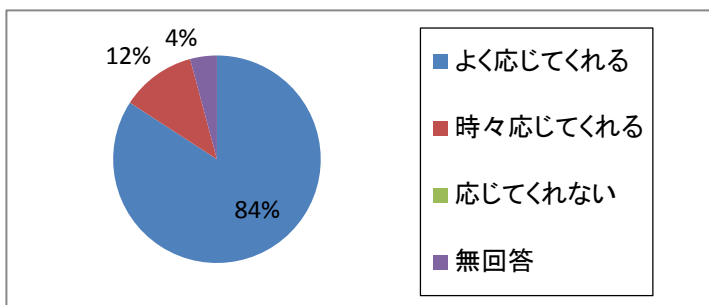
設問12 職員の対応は迅速に行われていますか。

	今回	前回
迅速である	86	80
ある程度迅速である	25	21
遅い	2	0
無回答	7	8
合計	120	109



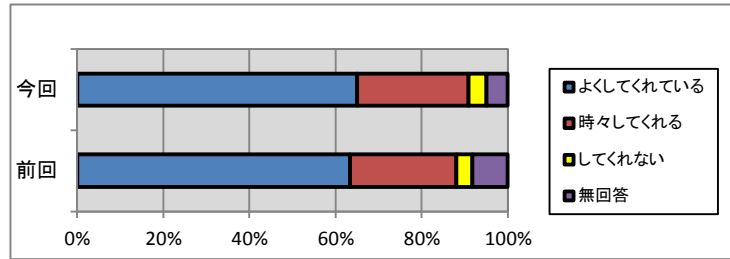
設問13 職員は様々な相談に応じてくれますか。

	今回
よく応じてくれる	101
時々応じてくれる	14
応じてくれない	0
無回答	5
合計	120



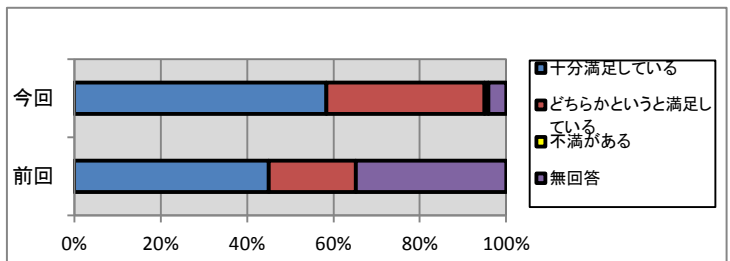
設問14 職員は、介護保険制度やそれ以外に関する制度等の情報提供をしていますか。

	今回	前回
よくしてくれている	78	69
時々してくれる	31	27
してくれない	5	4
無回答	6	9
合計	120	109



設問15 職員や事業所の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	70	49
どちらかという満足している	44	22
不満がある	1	0
無回答	5	38
合計	120	109



設問16 職員や事業所に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望がありましたらお気軽にお聞かせください。

- ケアマネージャーの言動があまりよろしくない。何様なんだと思うケアマネージャーが多いので改善、指導していただきたい。
- 民生委員と連携を取り理解し、相談に応じていただけるとよろしいかと思う。
- 職員の人手不足を感じる。
- 事業所において決定すべき事項について、長時間かかる割には不適切な面が見受けられ、不安を感じる。
- 相談しても実際に実行してもらえない。
- 職員の勤務時間がよくわからないので、何らかの方法で周知してほしい。

アンケートに対する事業所からのコメント

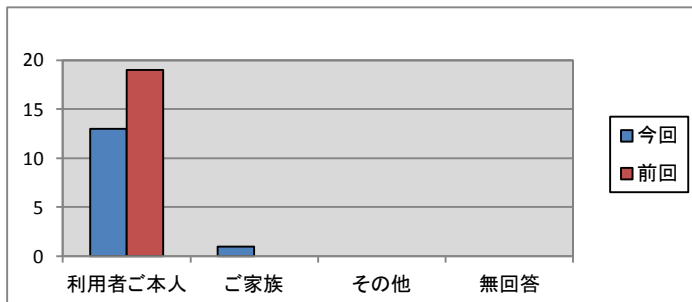
アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。
 皆様からいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、できる限り改善すると共に、皆様の当センターに対するご期待に添えるよう努めてまいります。
 当センターの業務が多岐にわたっていることから、ご希望どおりの支援が行き届かずご不便をおかけしております。ご利用者の皆様には少しでもゆとりある対応に努め、皆様に必要な情報をいち早く、そして分かりやすくお知らせできるよう努めてまいります。
 今後とも、当センターへのご理解、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

ケアハウスさくら荘の結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

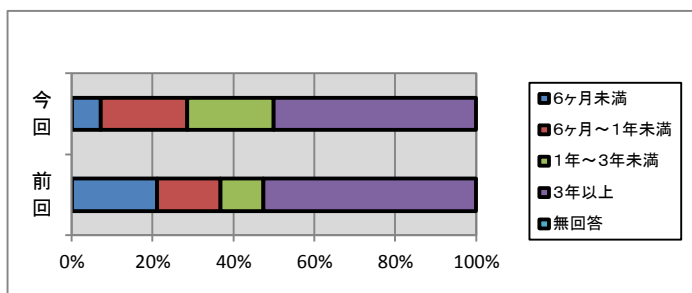
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	13	19
ご家族	1	0
その他	0	0
無回答	0	0
合計	14	19



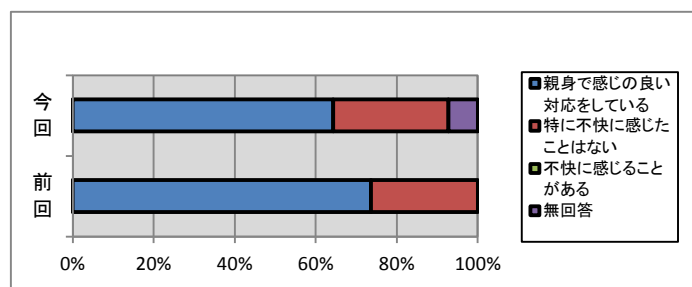
設問2 ケアハウスを利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回	前回
6ヶ月未満	1	4
6ヶ月～1年未満	3	3
1年～3年未満	3	2
3年以上	7	10
無回答	0	0
合計	14	19



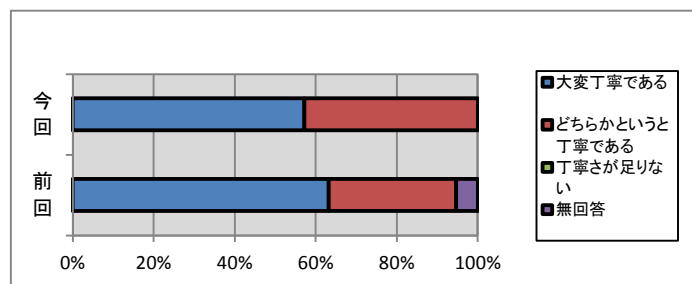
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応をしている	9	14
特に不快に感じたことはない	4	5
不快に感じることもある	0	0
無回答	1	0
合計	14	19



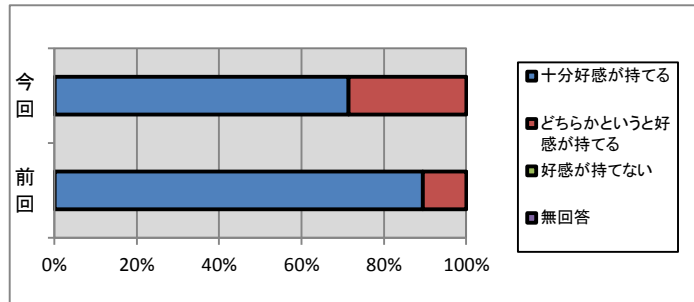
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	8	12
どちらかというと丁寧である	6	6
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	1
合計	14	19



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	10	17
どちらかという好感が持てる	4	2
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	14	19

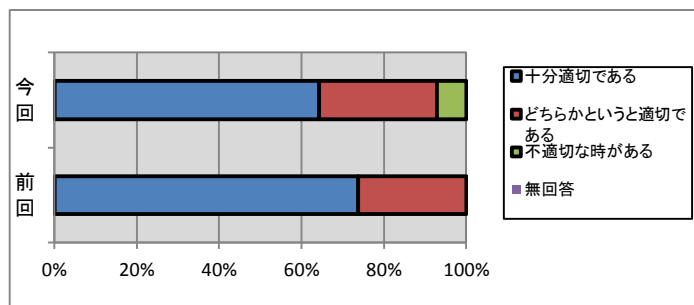


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

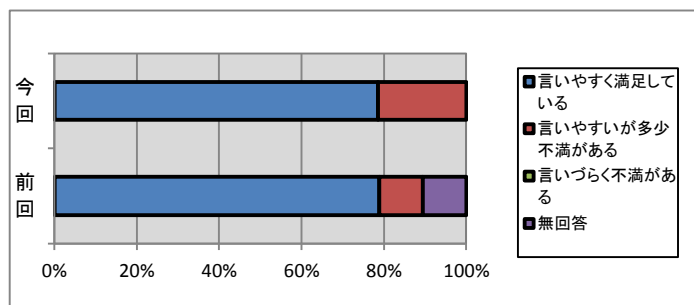
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	9	14
どちらかという適切である	4	5
不適切な時がある	1	0
無回答	0	0
合計	14	19



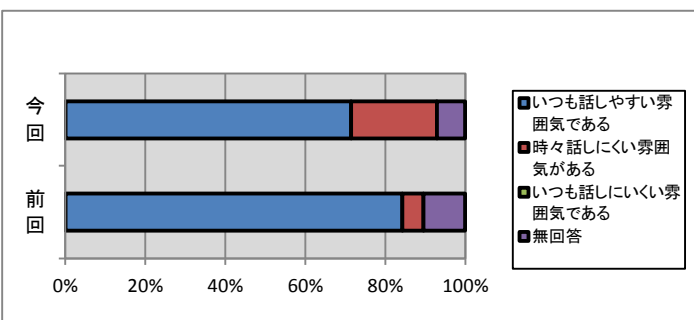
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
言いやすく満足している	11	15
言いやすいが多少不満がある	3	2
言いづらく不満がある	0	0
無回答	0	2
合計	14	19



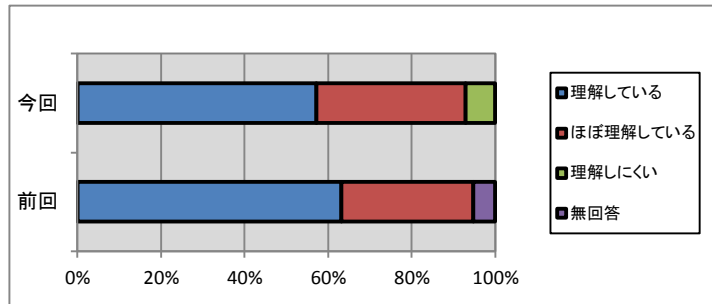
設問9 職員に話したい事や聞きたいことがあった場合、話しやすい雰囲気ですか。

	今回	前回
いつも話しやすい雰囲気である	10	16
時々話しにくい雰囲気がある	3	1
いつも話しにくい雰囲気である	0	0
無回答	1	2
合計	14	19



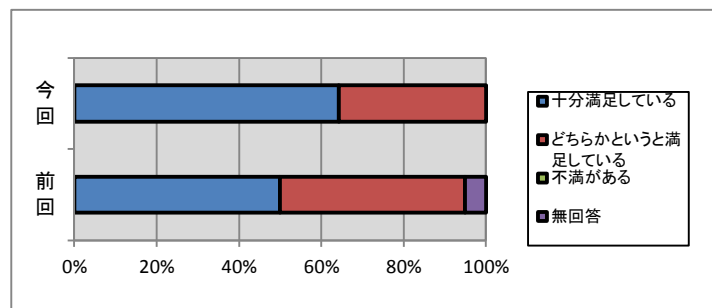
設問10 「懇談会」についてお聞きします。参加されている内容は理解されていますか。

	今回	前回
理解している	8	12
ほぼ理解している	5	6
理解しにくい	1	0
無回答	0	1
合計	14	19



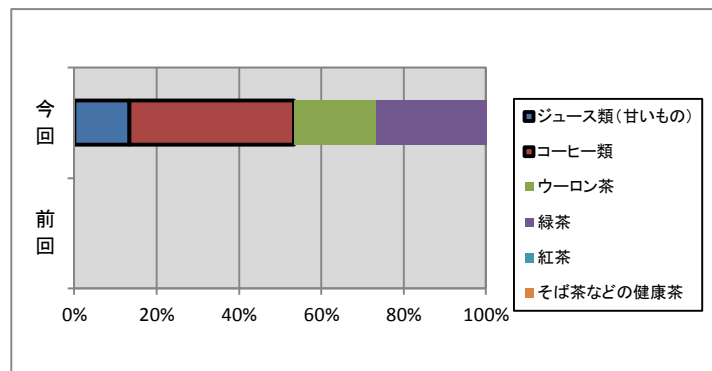
設問11 ①各行事に参加されて満足されていますか。

	今回	前回
十分満足している	9	10
どちらかという満足している	5	9
不満がある	0	0
無回答	0	1
合計	14	20



②行事に出る飲み物について、希望があればお聞かせください。(複数回答可)

	今回	前回
ジュース類(甘いもの)	2	
コーヒー類	6	
ウーロン茶	3	
緑茶	4	
紅茶	0	
そば茶などの健康茶	0	
合計	15	

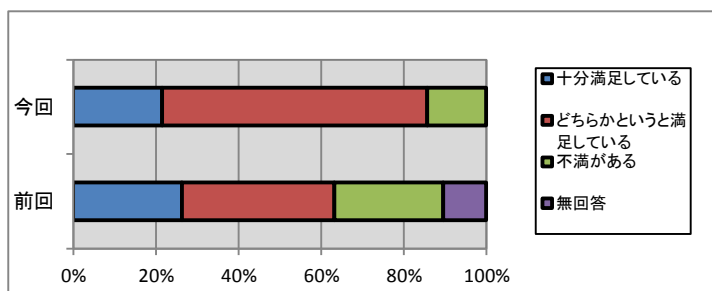


③行事や要望について具体的な内容についてお聞かせください。

- ヤクルトのような飲み物を出して欲しい。
- 私はあまり満足していませんが、自分で食べたい方は自分の満足する物を考えて買って食べるか作って食べるかの方が良い。

設問12 食事に対する満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	3	5
どちらかという満足している	9	7
不満がある	2	5
無回答	0	2
合計	14	19

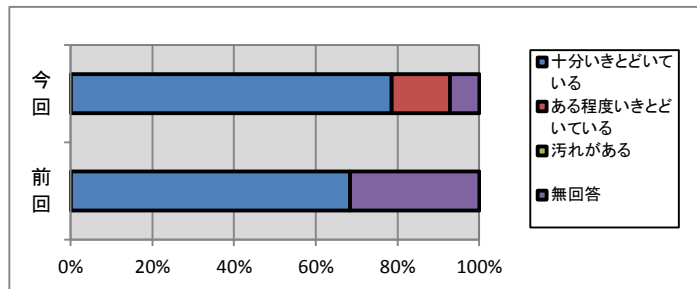


設問13 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容についてお聞かせください。

- もう少し野菜がほしいと思います。
- 魚肉の味付けが不足。認知症予防にカレーライス回数を多くしてほしい。たまには天ぷらも食べたい。
- 私は食べたくないものが残して食べたいものを美味しくいただいています但不満といえば、おかずが柔らかすぎるぐらいです。
- 季節の旬の食べ物をだしていただきたい。老人になっても目から入る喜びはあります。

設問14 施設内の清掃(整理)等はいきとどいていますか。

	今回	前回
十分いきとどいている	11	13
ある程度いきとどいている	2	0
汚れがある	0	0
無回答	1	6
合計	14	19

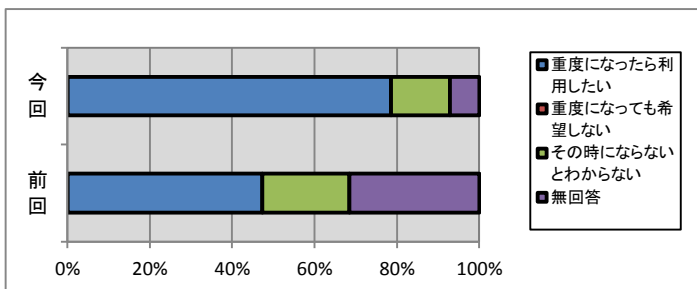


設問15 前の質問で「汚れがある」とお答えいただいた方は、どのような場所で感じたか具体的な場所をお聞かせください。(複数回答可)

- 特になし。

設問16 心身状況が重度の介護を要する状況に変わった時は、特別養護老人ホーム等への利用を希望しますか。

	今回	前回
重度になったら利用したい	11	9
重度になっても希望しない	0	0
その時にならないとわからない	2	4
無回答	1	6
合計	14	19



設問17 ケアハウスに対して、どのようなご意見、ご要望でもお気軽にお聞かせください。

- 特養の件、出来れば予約しておきたいと思う。

アンケートに対する事業所からのコメント

このたび、ケアハウスのご利用者の皆様には、アンケートへのご協力ありがとうございました。職員の接遇については、前回同様概ね好意的な回答をいただき職員一同胸をなでおろすような気持ちとありがたい気持ちでいっぱいです。

今回新設しました行事に出す飲み物についてのご意見もとても参考になりました。今後の行事企画の参考にさせていただきたいと思います。また食事に関する回答では、「不満がある」「無回答」の割合が30%以上を占めており、召し上がる方のニーズを把握し、選ばれ、喜ばれる食環境を構築するよう努めてまいります。

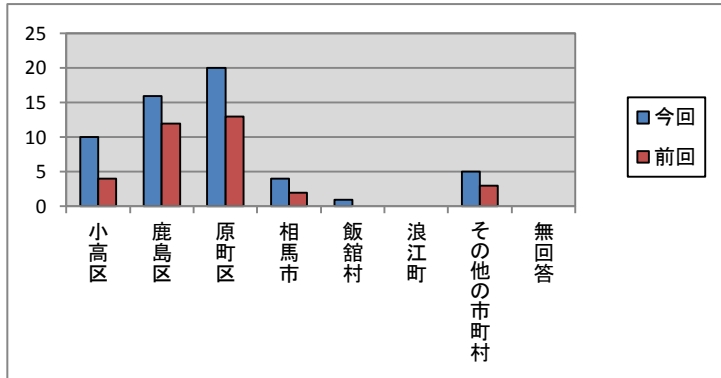
ご回答いただいた皆様からの貴重なご意見・ご要望は真摯に受け止め今後もサービスの改善・向上に努めてまいります。また2ヶ月に1回開催しています懇談会の場やその他の機会においてもご意見いただければありがたく存じます。どうぞ今後ともよろしく願いいたします。

特別養護老人ホーム万葉園の結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

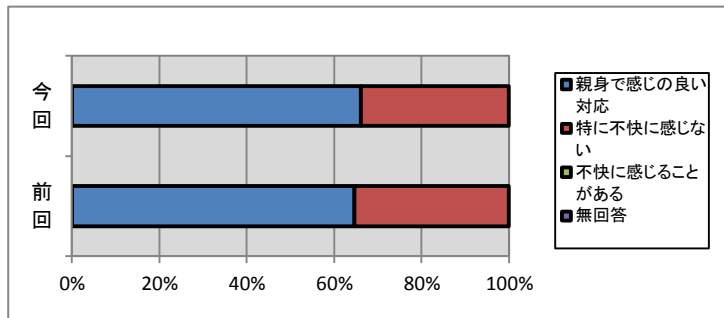
設問1 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	10	4
鹿島区	16	12
原町区	20	13
相馬市	4	2
飯館村	1	0
浪江町	0	0
その他の市町村	5	3
無回答	0	0
合計	56	34



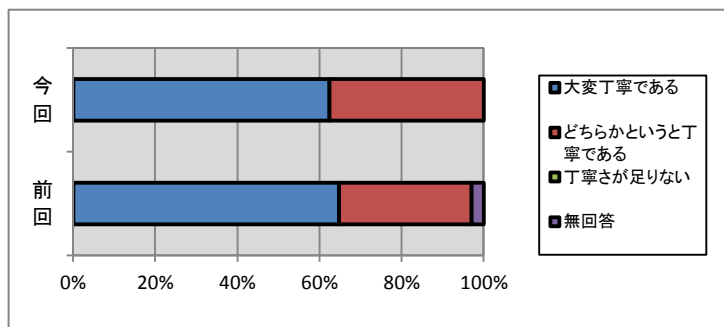
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
親身で感じの良い対応	37	22
特に不快に感じない	19	12
不快に感じることもある	0	0
無回答	0	0
合計	56	34



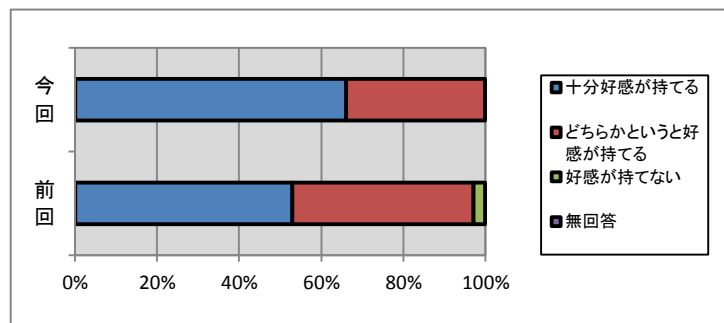
設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	35	22
どちらかというと丁寧である	21	11
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	1
合計	56	34



設問4 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	37	18
どちらかというと好感が持てる	19	15
好感が持てない	0	1
無回答	0	0
合計	56	34

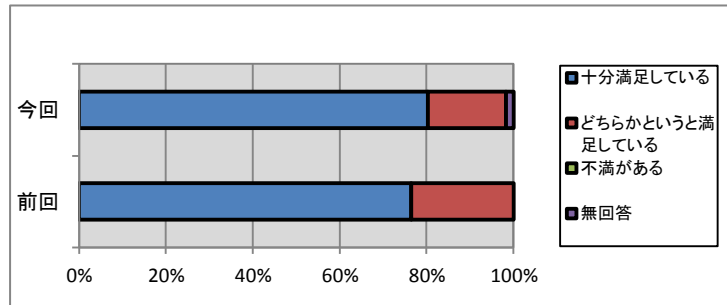


設問5 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

● 特になし。

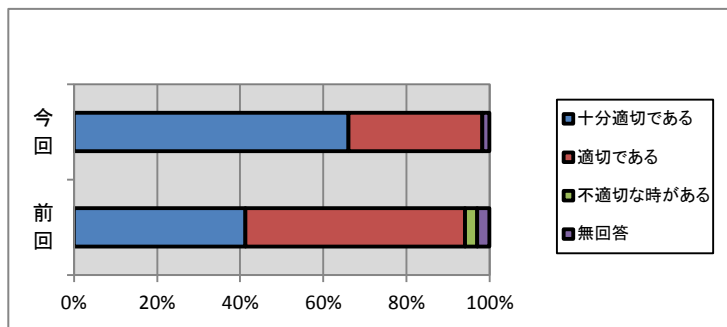
設問6 利用開始前の説明や利用継続中において、ご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回	前回
十分満足している	45	26
どちらかという満足している	10	8
不満がある	0	0
無回答	1	0
合計	56	34



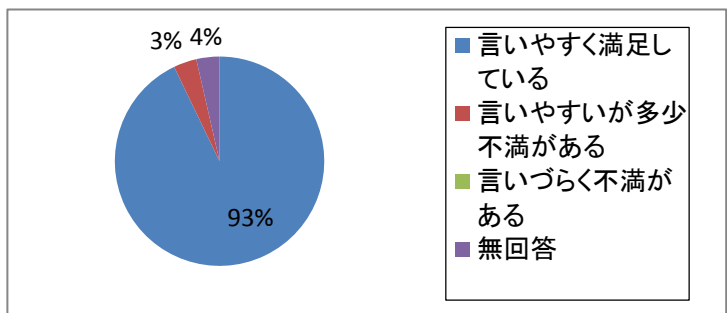
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	37	14
適切である	18	18
不適切な時がある	0	1
無回答	1	1
合計	56	34



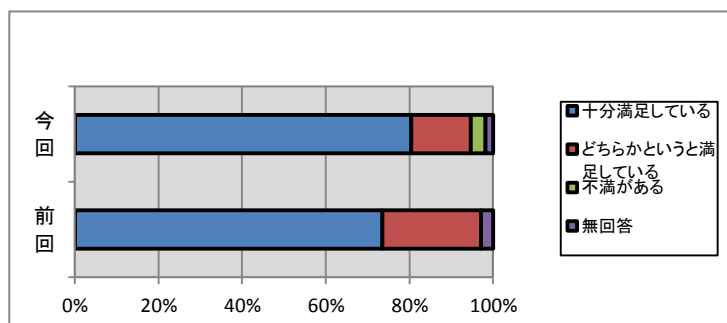
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	52
言いやすいが多少不満がある	2
言いづらく不満がある	0
無回答	2
合計	56



設問9 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	45	25
どちらかという満足している	8	8
不満がある	2	0
無回答	1	1
合計	56	34

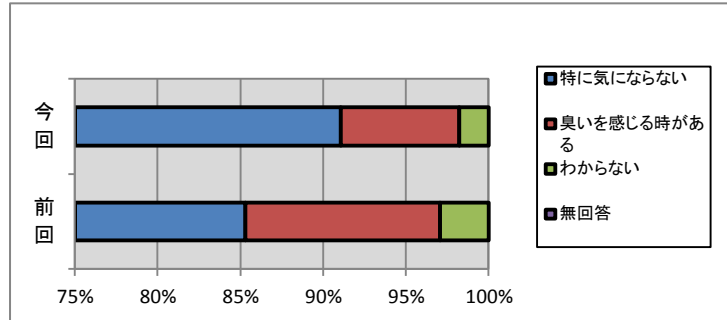


設問10 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 食前、食後の時に起こしておく時間が長すぎる。体力のある方はいいと思いますが。

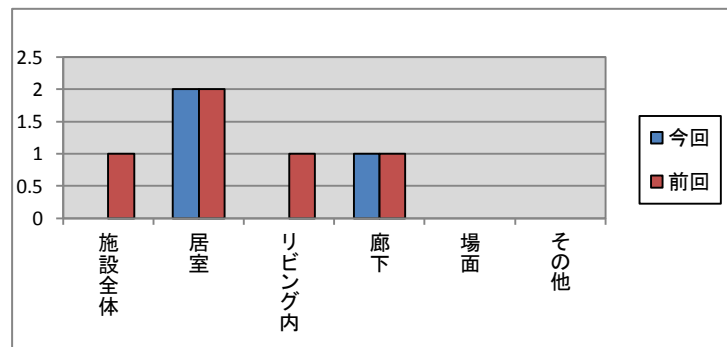
設問11 施設内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回	前回
特に気にならない	51	29
臭いを感じる時がある	4	4
わからない	1	1
無回答	0	0
合計	56	34



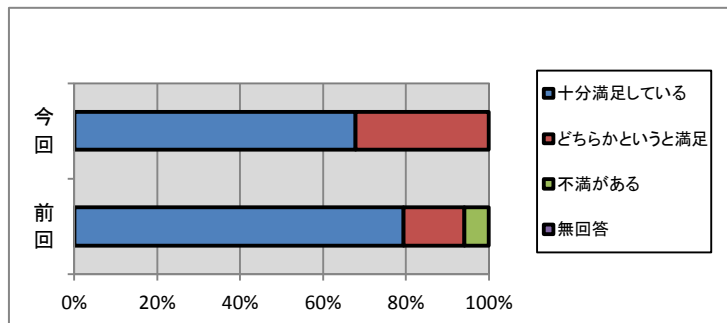
設問12 前の質問で「臭いを感じる時がある」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

	今回	前回
施設全体	0	1
居室	2	2
リビング内	0	1
廊下	1	1
場面	0	0
その他	0	0
合計	3	5



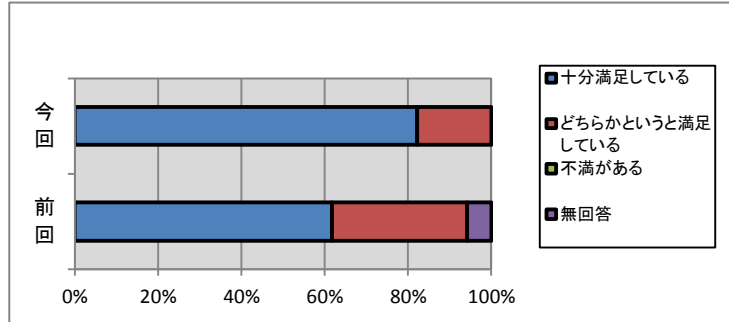
設問13 施設及び居室内の清掃や整理整頓についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	38	27
どちらかという満足	18	5
不満がある	0	2
無回答	0	0
合計	56	34



設問14 万葉園に対する満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	46	21
どちらかという満足している	10	11
不満がある	0	0
無回答	0	2
合計	56	34



設問15 万葉園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さ

- 月の行事内容等を教えて欲しい。

アンケートに対する事業所からのコメント

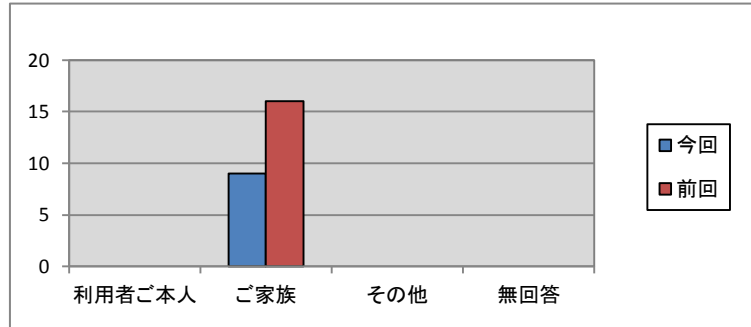
日頃より施設運営につきまして、ご理解、ご協力を頂きまして、ありがとうございます。
設問10につきましては、ご利用者の体力や体調を考慮し、起きて頂く時間を調整して行いたいと思います。設問15につきましては、行事の内容等がわかりやすいように、エリア内に掲示をすることになりましたのでご欄下さい。その他、ご利用者の方へのケア、健康管理、生活環境等々につきましては、安全に過ごして頂くこと、現状維持ができること、環境の整備等を考え日々努力しておりますが、まだまだご利用者、ご家族の方にはご満足いただけないところも多いと思いますので、ご意見、ご要望がございました、いつでもお話し下さいますようお願いいたします。

特別養護老人ホーム万葉園(ショートステイ)の結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

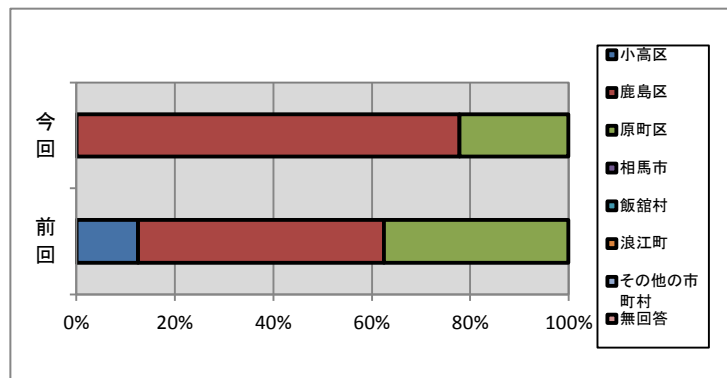
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回	前回
利用者ご本人	0	0
ご家族	9	16
その他	0	0
無回答	0	0
合計	9	16



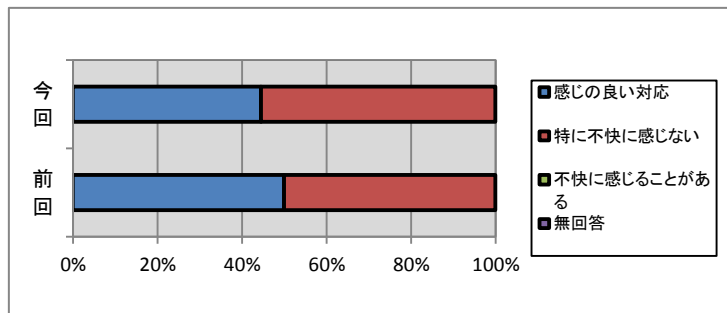
設問2 お答えいただいた方のお住まいの区または市町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	0	2
鹿島区	7	8
原町区	2	6
相馬市	0	0
飯館村	0	0
浪江町	0	0
その他の市町村	0	0
無回答	0	0
合計	9	16



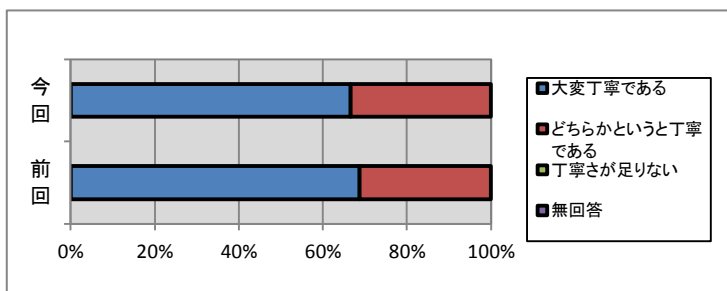
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	4	8
特に不快に感じない	5	8
不快に感じることもある	0	0
無回答	0	0
合計	9	16



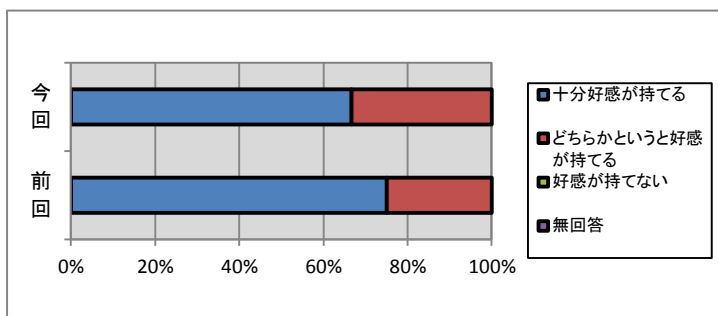
設問4 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	6	11
どちらかというと丁寧である	3	5
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	9	16



設問5 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	6	12
どちらかというと好感が持てる	3	4
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	9	16

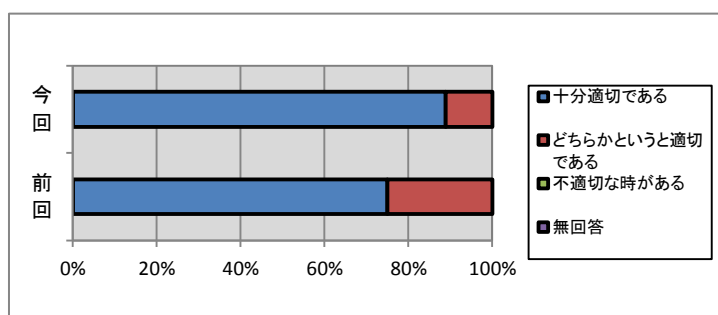


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

● 特になし。

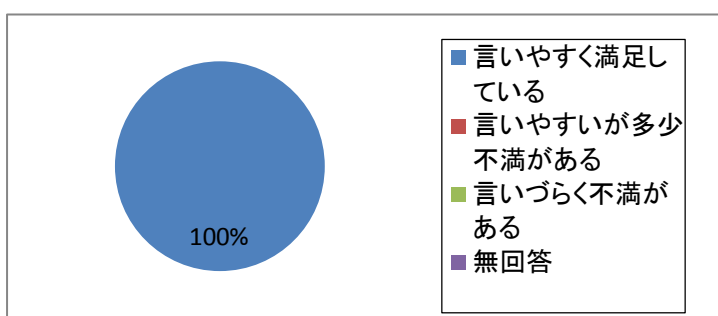
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回	前回
十分適切である	8	12
どちらかというと適切である	1	4
不適切な時がある	0	0
無回答	0	0
合計	9	16



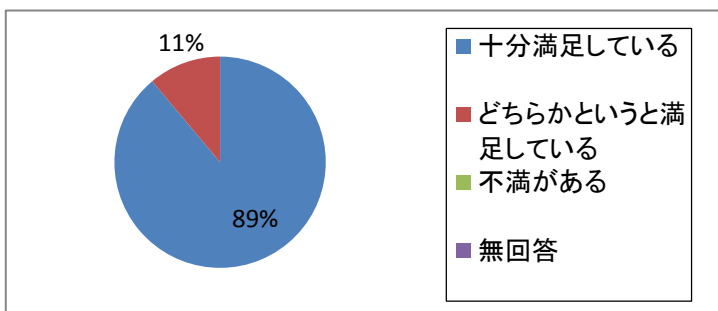
設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回
言いやすく満足している	9
言いやすいが多少不満がある	0
言いづらく不満がある	0
無回答	0
合計	9



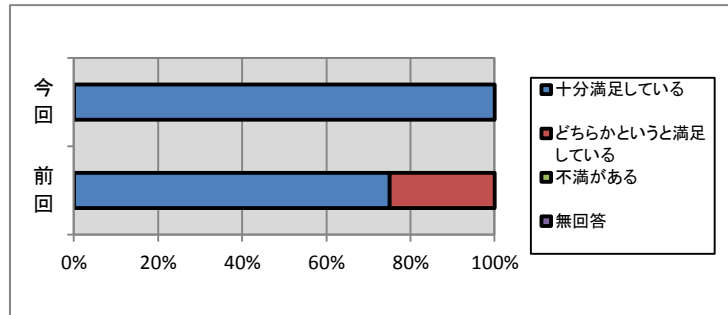
設問9 利用開始前の説明や利用継続中において、ご利用者やご家族に対する説明や情報提供の満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	8
どちらかというと満足している	1
不満がある	0
無回答	0
合計	9



設問10 ご利用者の健康管理に関する職員の対応についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	9	12
どちらかという満足している	0	4
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	9	16

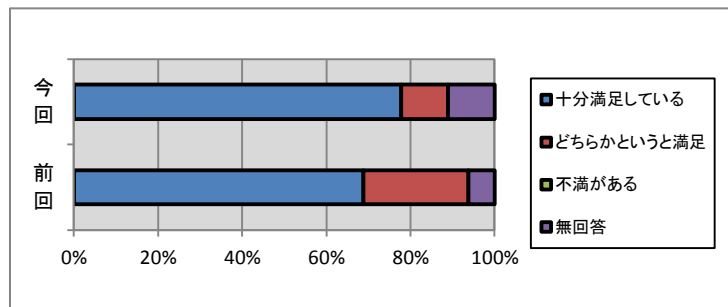


設問11 9・10の質問で「不満がある」と、お答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせ下さい。

- 特になし。

設問12 万葉園に対する満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	7	11
どちらかという満足	1	4
不満がある	0	0
無回答	1	1
合計	9	16



設問13 万葉園に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さい。

- 特になし。

アンケートに対する事業所からのコメント

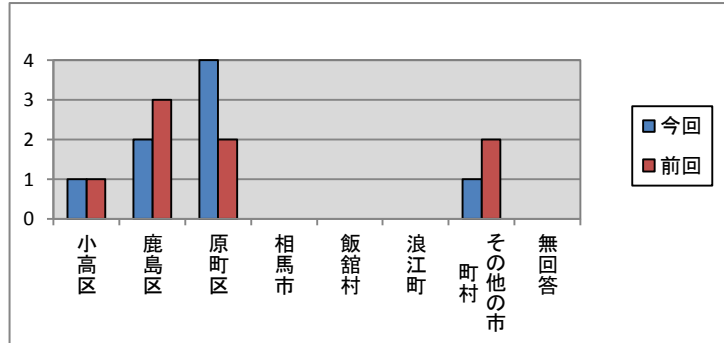
日頃より施設運営につきましては、ご理解、ご協力をいただきましてありがとうございます。
アンケートの結果をしっかりと受け止め、ご利用者の方には、安全に快適な生活を送っていただけるよう、ご家族には、安心と信頼を持って頂ける施設作りに努めて参りたいと思います。いつでもご意見やご要望がございましたらお話しくださいますよう、お願いいたします。

グループホームたんぽぽの結果

※H29年度実施分を「今回」、H27年度実施分を「前回」と表記

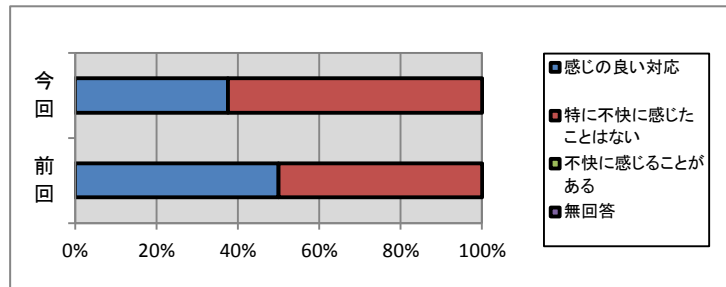
設問1 お答えいただいた方のお住まいの区または市町村はどちらですか。(住民票上)

	今回	前回
小高区	1	1
鹿島区	2	3
原町区	4	2
相馬市	0	0
飯館村	0	0
浪江町	0	0
その他の市町村	1	2
無回答	0	0
合計	8	8



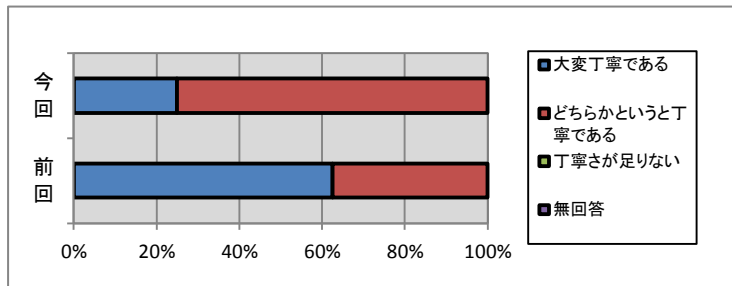
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回	前回
感じの良い対応	3	4
特に不快に感じたことはない	5	4
不快に感じることもある	0	0
無回答	0	0
合計	8	8



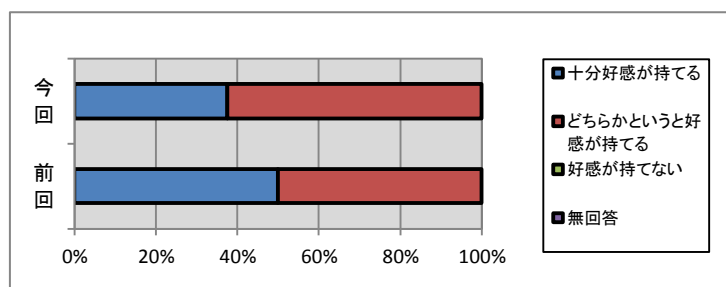
設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回	前回
大変丁寧である	2	5
どちらかというと丁寧である	6	3
丁寧さが足りない	0	0
無回答	0	0
合計	8	8



設問4 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回	前回
十分好感が持てる	3	4
どちらかというと好感が持てる	5	4
好感が持てない	0	0
無回答	0	0
合計	8	8

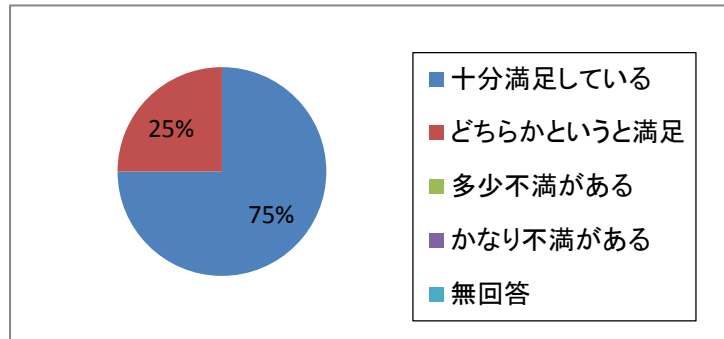


設問5 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

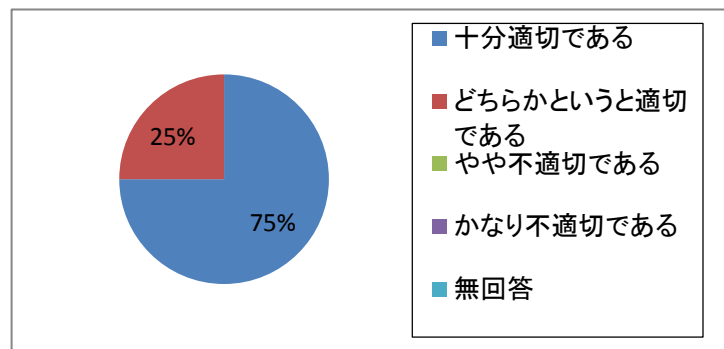
設問6 介護支援計画書の内容や説明について、満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	6
どちらかという満足	2
多少不満がある	0
かなり不満がある	0
無回答	0
合計	8



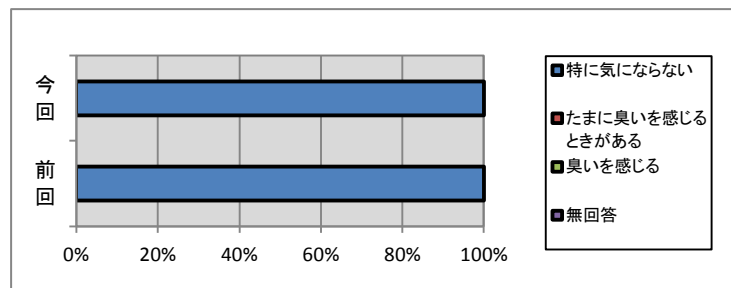
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	6
どちらかという適切である	2
やや不適切である	0
かなり不適切である	0
無回答	0
合計	8



設問8 施設内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回	前回
特に気にならない	8	8
たまに臭いを感じる時がある	0	0
臭いを感じる	0	0
無回答	0	0
合計	8	8

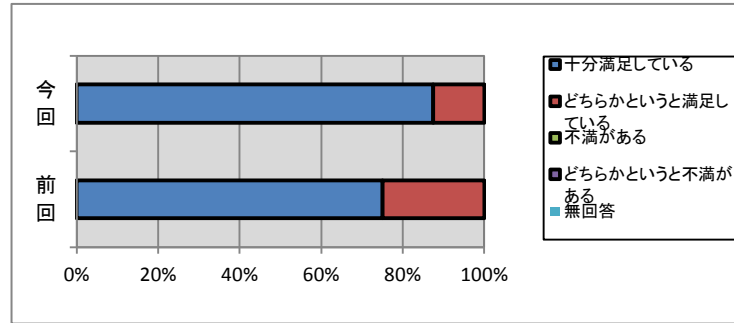


設問9 前の質問で「臭いを感じる」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

- 特になし。

設問10 施設及び居室内の清掃や整理整頓についてうかがいます。

	今回	前回
十分満足している	7	6
どちらかという満足している	1	2
不満がある	0	0
どちらかという不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	8	8

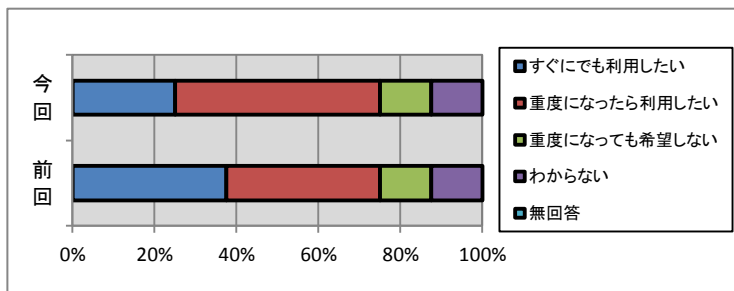


設問11 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

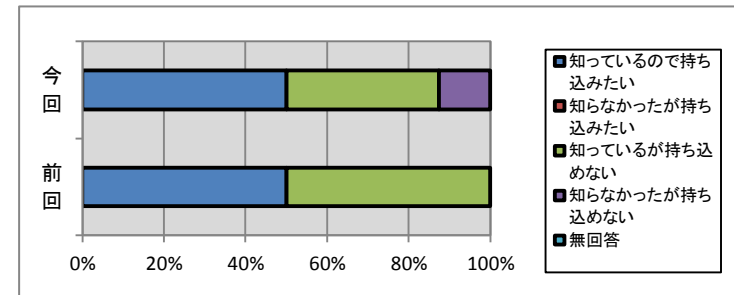
設問12 ご利用者の身体状況が変わった時は、特別養護老人ホームへの利用を希望しますか。

	今回	前回
すぐにでも利用したい	2	3
重度になったら利用したい	4	3
重度になっても希望しない	1	1
わからない	1	1
無回答	0	0
合計	8	8



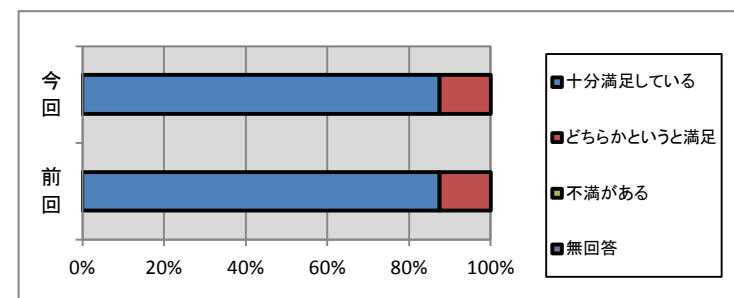
設問13 たんぽぽにご利用者の家具や思い出の品など持ち込めますがご存知でしたか。

	今回	前回
知っているので持ち込みたい	4	4
知らなかったが持ち込みたい	0	0
知っているが持ち込めない	3	4
知らなかったが持ち込めない	1	0
無回答	0	0
合計	8	8



設問14 たんぽぽの満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回	前回
十分満足している	7	7
どちらかという満足	1	1
不満がある	0	0
無回答	0	0
合計	8	8



設問15 たんぽぽに対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下

- 全員でテレビを見ている時間が多くあるように感じられます。痴ほう症を遅らせる又は改善させる施策をもっと多く取り入れ老後が快適に過ごさせられれば、素晴らしい老人の施設になると思います。

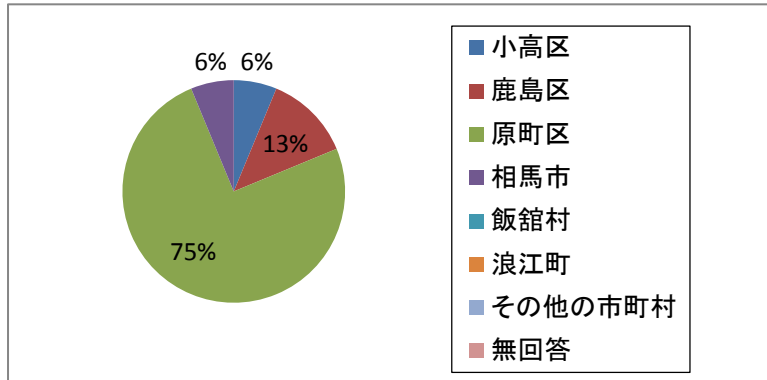
アンケートに対する事業所からのコメント

日頃より施設運営につきましては、ご理解、ご協力をいただきましてありがとうございます。
設問3～5につきましては、職員の接遇で大変重要なことである為、しっかりと行えるよう注意していきたい思います。設問15につきましては、貴重なご意見をありがとうございます。現在のご利用者の一日は、朝食後のラジオ体操から始まり、トランプ(七並べ、ババ抜き)や風船バレー、食材の買い物を兼ねたドライブや季節の行事でのドライブ、映画や歌の発表会観賞への外出、書道クラブへの参加など、ご利用者の体調や意欲なども考慮し毎日を過ごしています。今までは積極的に活動されるご利用者が多かったのですが、年々体力、気力が共に低下傾向にあり、認知症状も徐々に進行されている方もいらっしゃいます。まずは病気を予防すること、安全な生活が送れるようなケアを行うこと、そしてご意見のとおり少しでも認知症状の進行を遅らせることができるよう色々と考えたいと思います。その中で、ご家族のご協力をいただくことも多々あるかと思いますが、その際はどうぞよろしくお願いいたします。

グループホーム石神の結果

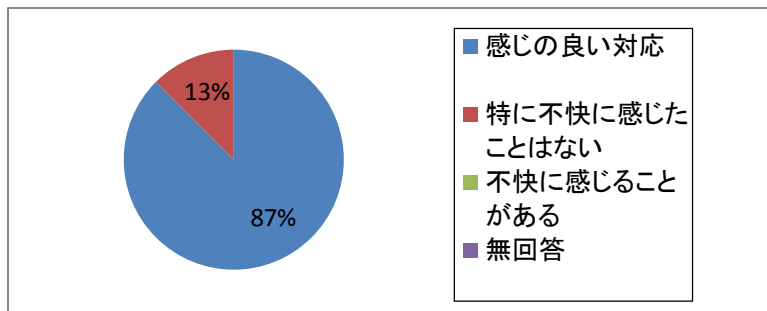
設問1 お答えいただいた方のお住まいの市区町村はどちらですか。(住民票上)

	今回
小高区	1
鹿島区	2
原町区	12
相馬市	1
飯舘村	0
浪江町	0
その他の市町村	0
無回答	0
合計	16



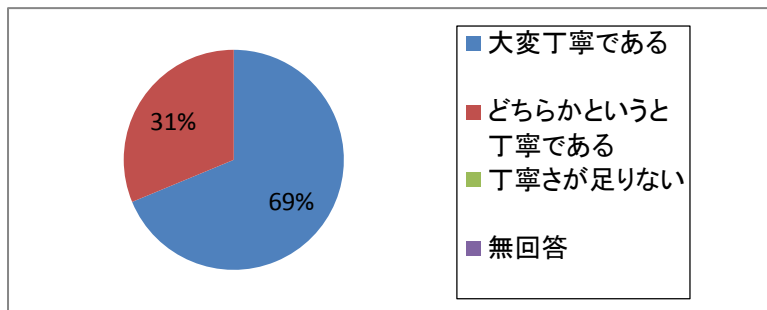
設問2 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回
感じの良い対応	14
特に不快に感じたことはない	2
不快に感じることもある	0
無回答	0
合計	16



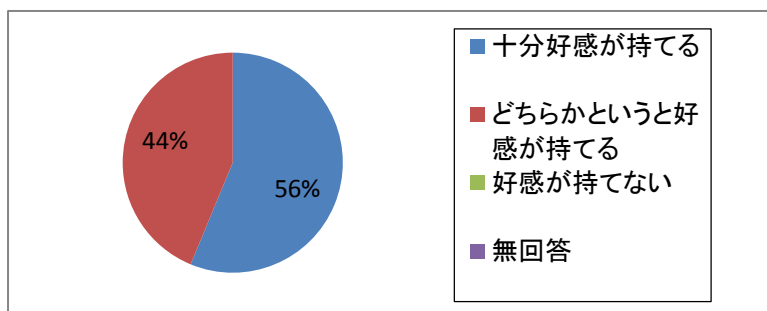
設問3 職員の「言葉遣いや対応」は丁寧ですか。

	今回
大変丁寧である	11
どちらかというと丁寧である	5
丁寧さが足りない	0
無回答	0
合計	16



設問4 職員の「服装や髪型」に好感(清潔感)が持てますか。

	今回
十分好感が持てる	9
どちらかというと好感が持てる	7
好感が持てない	0
無回答	0
合計	16

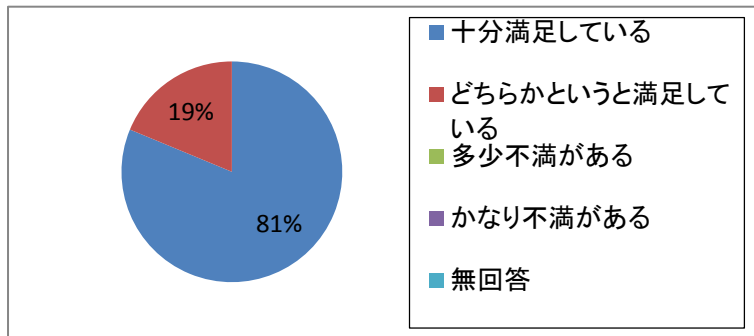


設問5 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

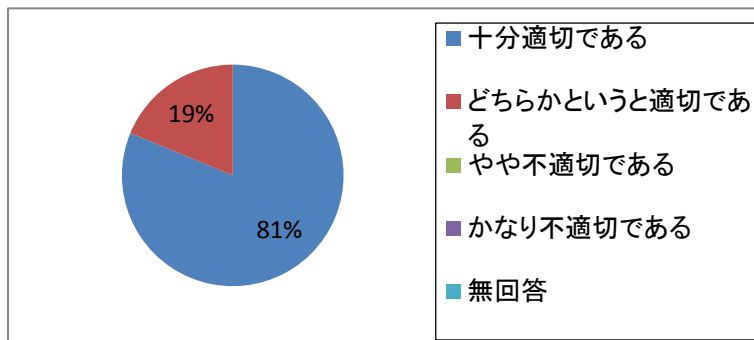
設問6 介護支援計画書の内容や説明について、満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	13
どちらかという満足している	3
多少不満がある	0
かなり不満がある	0
無回答	0
合計	16



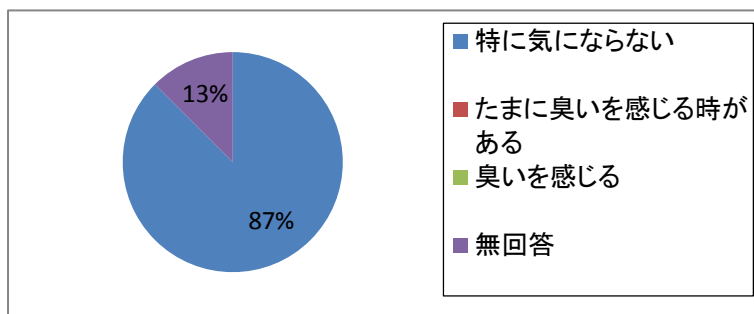
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	13
どちらかという適切である	3
やや不適切である	0
かなり不適切である	0
無回答	0
合計	16



設問8 事業所内の臭いに関して気になる点がありますか。

	今回
特に気にならない	14
たまに臭いを感じる時がある	0
臭いを感じる	0
無回答	2
合計	16

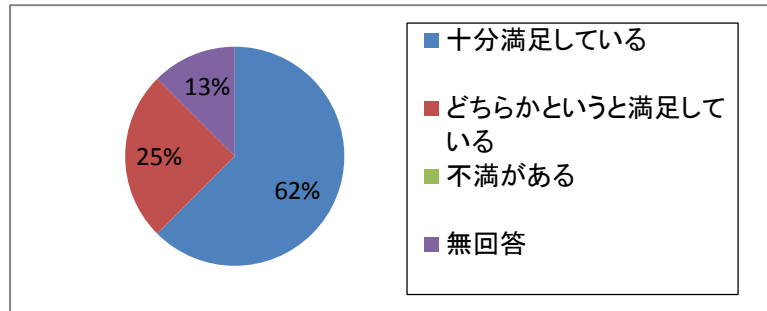


設問9 前の質問で「臭いを感じる」とお答えいただいた方は、どのような場所、場面にて感じたか具体的にお聞かせください。

- 特になし。

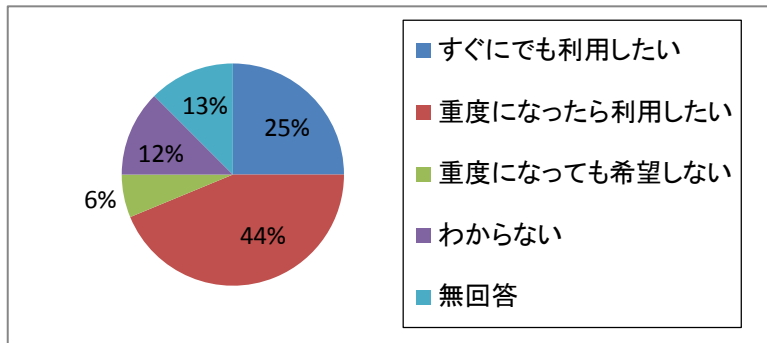
設問10 事業所及び居室内の清掃や整理整頓についてうかがいます。

	今回
十分満足している	10
どちらかという満足している	4
不満がある	0
無回答	2
合計	16



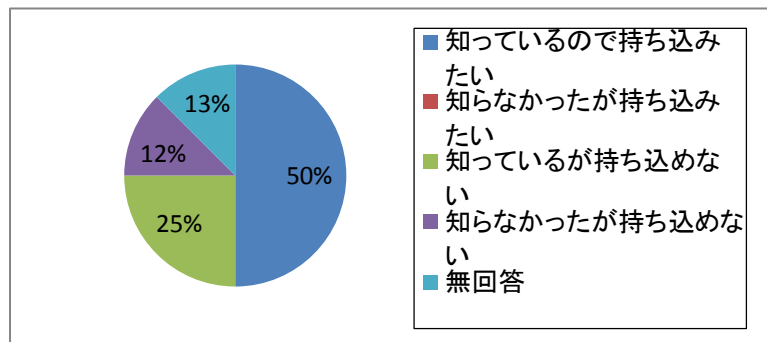
設問11 ご利用者の身体状況が変わった時は、特別養護老人ホームへの利用を希望しますか。

	今回
すぐにも利用したい	4
重度になったら利用したい	7
重度になっても希望しない	1
わからない	2
無回答	2
合計	16



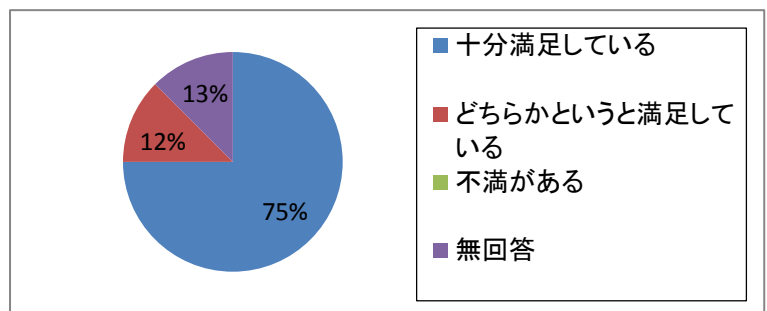
設問12 石神にご利用者の家具や思い出の品など持ち込めますがご存知でしたか。

	今回
知っているので持ち込みたい	8
知らなかったが持ち込みたい	0
知っているが持ち込めない	4
知らなかったが持ち込めない	2
無回答	2
合計	16



設問13 石神の満足度を総合的に評価していかがですか。

	今回
十分満足している	12
どちらかという満足している	2
不満がある	0
無回答	2
合計	16



設問14 石神に対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点がありましたらお聞かせ下さ

- 職員が少し足りないかなといつも感じるだけです。

アンケートに対する事業所からのコメント

アンケートへのご協力、そして貴重なご意見を賜りましたことに感謝申し上げます。ありがとうございました。

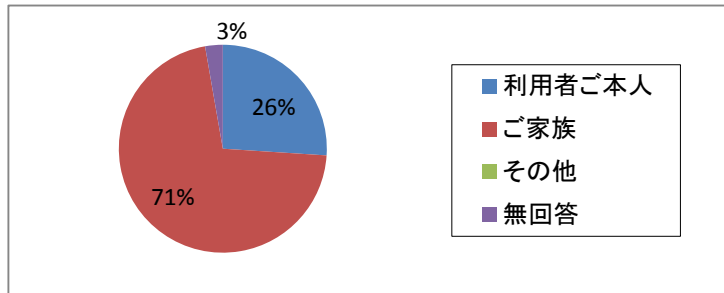
設問14のご回答といたしまして「職員が少し足りないと感じる」というご意見に対しては、ご利用者の身体機能面での重度化もあり、職員二人での排泄や入浴介助対応が増えており、ご家族が面会時にフロアで業務している職員が少なく感じる事が考えられます。

皆様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より信頼されるサービス提供に努めてまいりますので、今後ともお気づきの点がございましたら、お気軽に職員にお話し下さいますようお願いいたします。

石神デイサービスセンターの結果

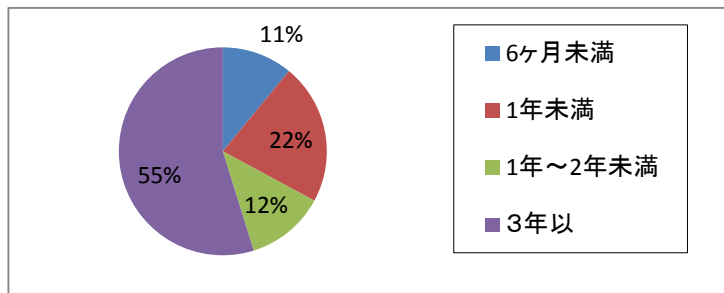
設問1 お答えいただいた方はどなたですか。

	今回
利用者ご本人	19
ご家族	52
その他	0
無回答	2
合計	73



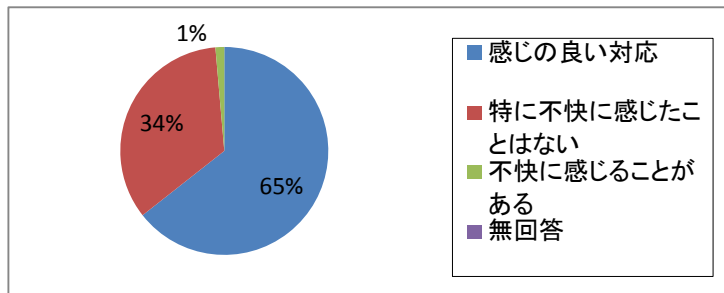
設問2 デイサービスを利用開始されてからの期間はどのくらいになりますか。

	今回
6ヶ月未満	8
1年未満	16
1年～2年未満	9
3年以	40
合計	73



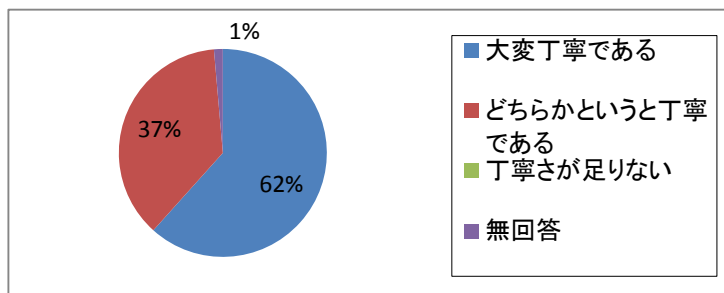
設問3 職員の「電話対応」「挨拶」について、どのような感じをお持ちですか。

	今回
感じの良い対応	47
特に不快に感じたことはない	25
不快に感じることもある	1
無回答	0
合計	73



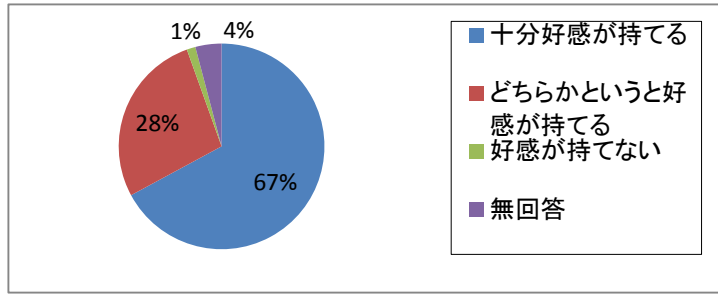
設問4 職員の「言葉遣い対応」は丁寧ですか。

	今回
大変丁寧である	45
どちらかというと丁寧である	27
丁寧さが足りない	0
無回答	1
合計	73



設問5 職員の服装や髪型等の身だしなみに好感(清潔感)が持てますか。

	今回
十分好感が持てる	49
どちらかという好感が持てる	20
好感が持てない	1
無回答	3
合計	73

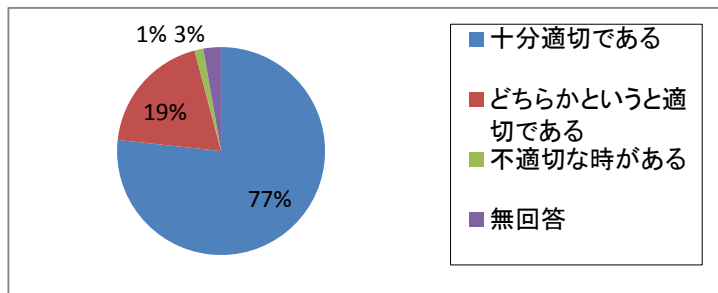


設問6 前の質問で「好感が持てない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

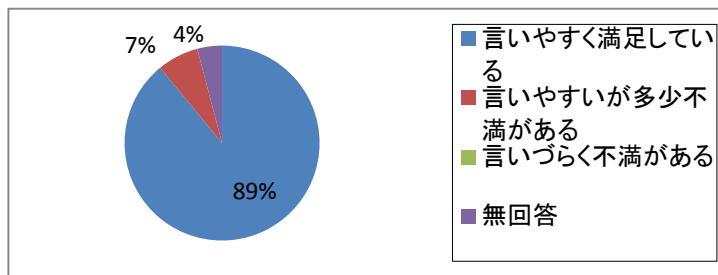
設問7 人権擁護(人権尊重、個人情報、プライバシー関係)について、職員の対応は適切ですか。

	今回
十分適切である	56
どちらかという適切である	14
不適切な時がある	1
無回答	2
合計	73



設問8 不満や要望を聞く体制に関する職員の対応はいかがですか。

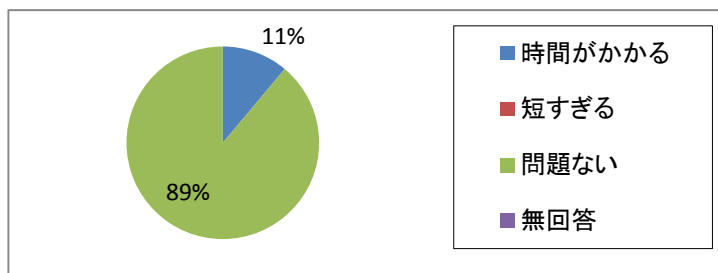
	今回
言いやすく満足している	65
言いやすいが多少不満がある	5
言いづらく不満がある	0
無回答	3
合計	73



設問9 6ヶ月以内にサービスの利用を開始された方にお聞きします。サービスの利用を希望されてから利用開始までの手続きはいかがですか。

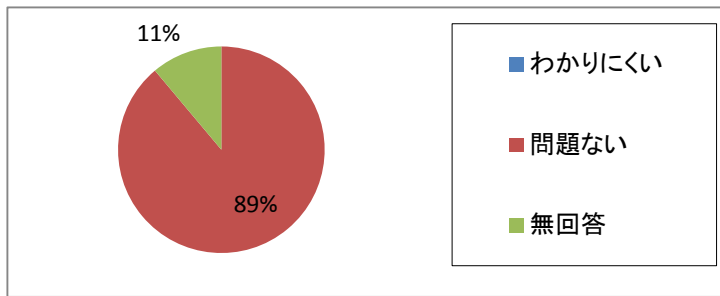
①手続きにかかる時間はいかがですか

	今回
時間がかかる	2
短すぎる	0
問題ない	16
無回答	0
合計	18



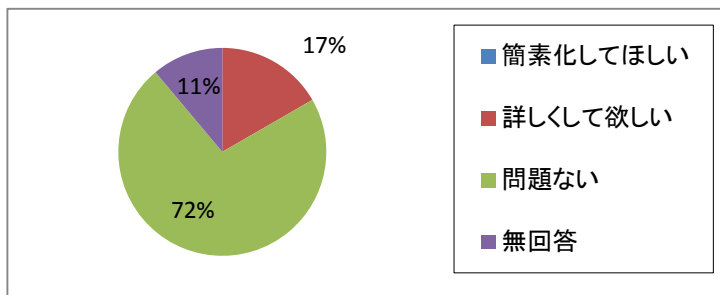
②説明のしかたはいかがですか

	今回
わかりにくい	0
問題ない	16
無回答	2
合計	18



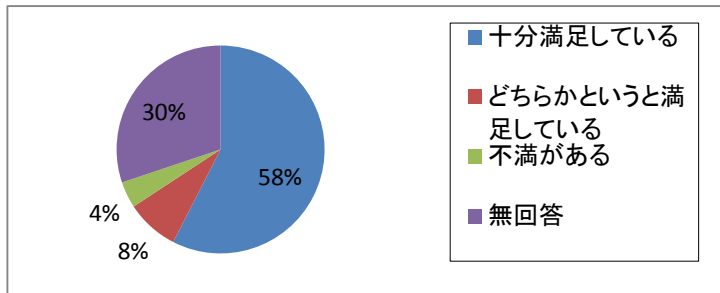
③手続きの内容はいかがですか

	今回
簡素化してほしい	0
詳しくて欲しい	3
問題ない	13
無回答	2
合計	18



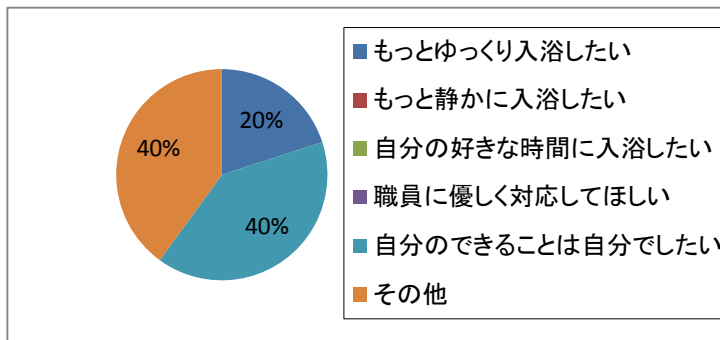
設問10 入浴についての満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	42
どちらかという満足している	6
不満がある	3
無回答	22
合計	73



設問11 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

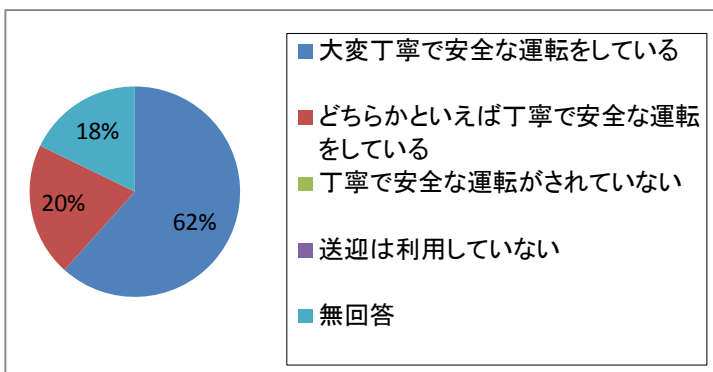
	今回
もっとゆっくり入浴したい	1
もっと静かに入浴したい	0
自分の好きな時間に入浴したい	0
職員に優しく対応してほしい	0
自分のできることは自分でしたい	2
その他	2
合計	5



- 入浴の順番が後になるとお湯に垢が多く浮いているので清潔にしてほしい。

設問12 車の送迎時の運転についてはいかがですか。

	今回
大変丁寧に安全な運転をしている	45
どちらかといえば丁寧に安全な運転をしている	15
丁寧に安全な運転がされていない	0
送迎は利用していない	0
無回答	13
合計	73

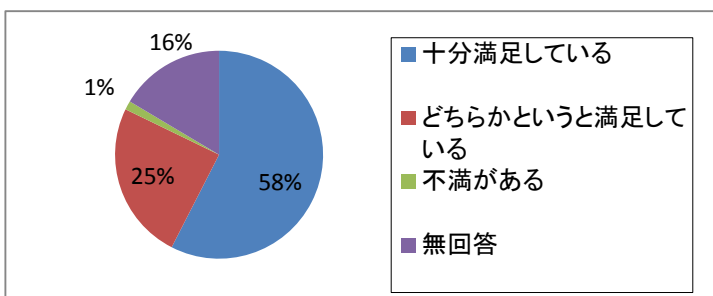


設問13 前の質問で、丁寧に安全な運転がされていないと答えた方は、どのような点でそう感じたのか、具体的な内容をお聞かせください。

- 特になし。

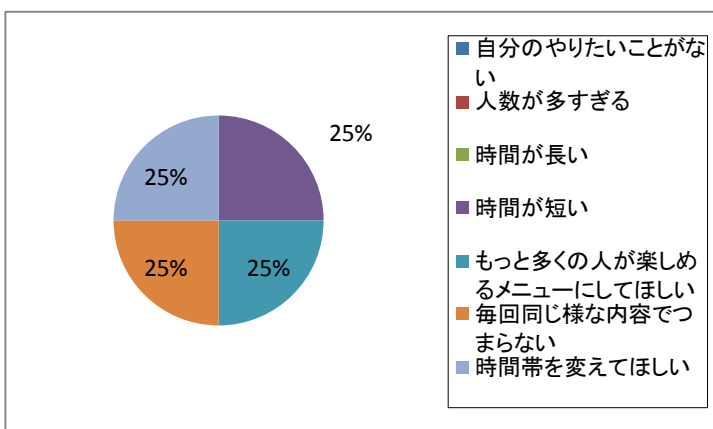
設問14 レクリエーションや行事の内容について満足されていますか。

	今回
十分満足している	42
どちらかという満足している	18
不満がある	1
無回答	12
合計	73



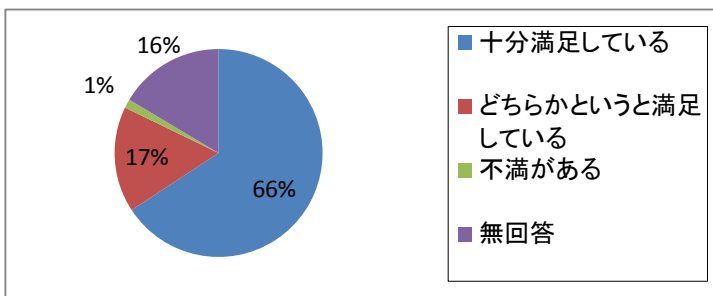
設問15 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回
自分のやりたいことがない	0
人数が多すぎる	0
時間が長い	0
時間が短い	1
もっと多くの人が楽しめるメニューにしてほしい	1
毎回同じ様な内容でつまらない	1
時間帯を変えてほしい	1
その他	0
合計	4



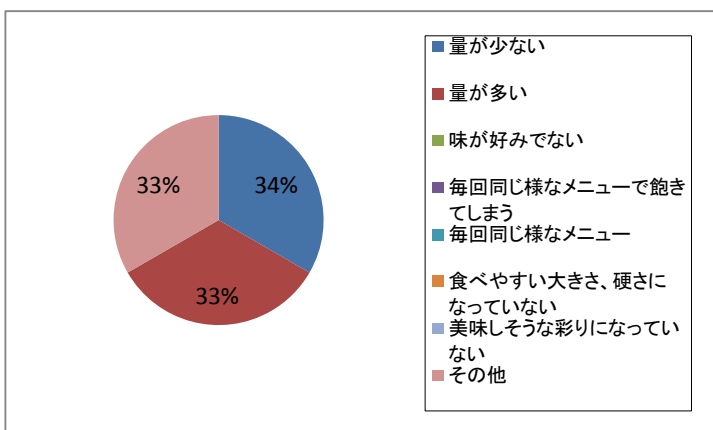
設問16 食事に対する満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	48
どちらかという満足している	12
不満がある	1
無回答	12
合計	73



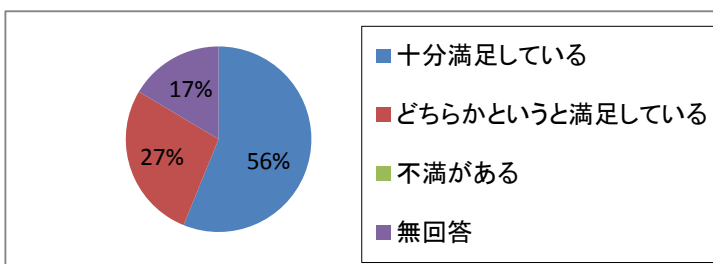
設問17 前の質問で「不満がある」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

	今回
量が少ない	1
量が多い	1
味が好みでない	0
毎回同じ様なメニューで飽きてしまう	0
毎回同じ様なメニュー	0
食べやすい大きさ、硬さになっていない	0
美味しそうな彩りになっていない	0
その他	1
合計	3



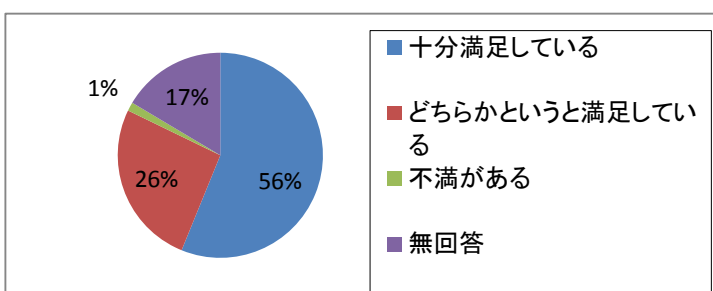
設問18 機能訓練で、個別レクリエーション(塗り絵、計算問題、パズルなど)、集団体操、日常動作等を実施していますが内容について満足されていますか。

	今回
十分満足している	41
どちらかという満足している	20
不満がある	0
無回答	12
合計	73



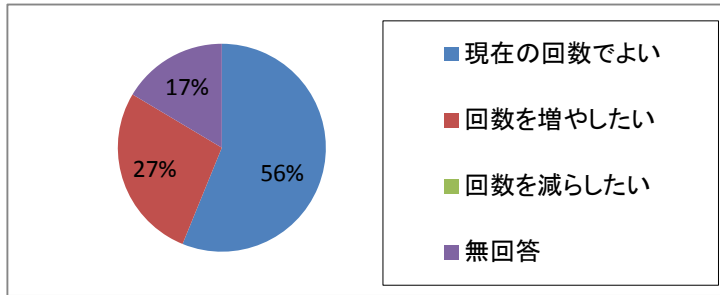
設問19 午前中に実施している、「うんどう楽園」を用いた機能訓練について満足されていますか。

	今回
十分満足している	41
どちらかという満足している	19
不満がある	1
無回答	12
合計	73



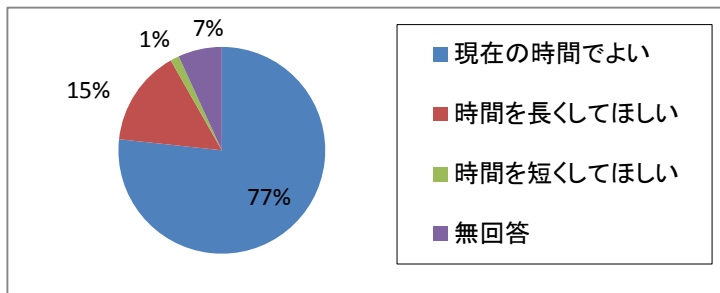
設問20 現在のデイサービスの利用回数についてはいかがですか。

	今回
現在の回数でよい	41
回数を増やしたい	20
回数を減らしたい	0
無回答	12
合計	73



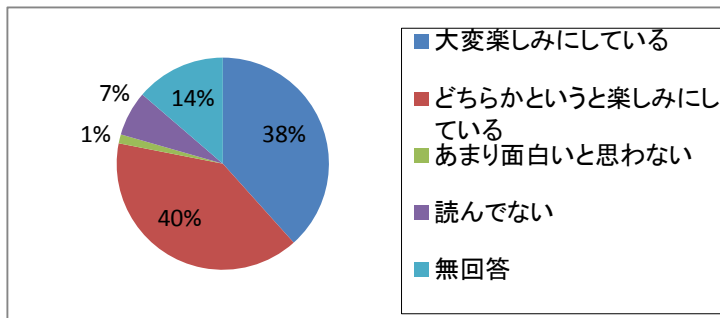
設問21 現在のデイサービスの利用時間についてお聞きます。

	今回
現在の時間でよい	56
時間を長くしてほしい	11
時間を短くしてほしい	1
無回答	5
合計	73



設問22 お便りとして広報誌「いしがみ」を発行していますが、内容についてお聞きます。

	今回
大変楽しみにしている	28
どちらかという楽しみにしている	29
あまり面白いと思わない	1
読んでない	5
無回答	10
合計	73

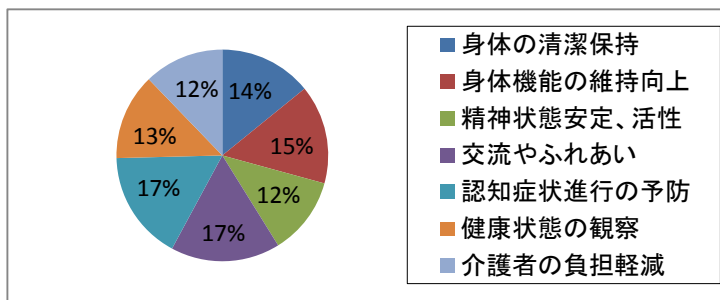


設問23 前の質問で「あまり面白いと思わない」とお答えいただいた方は、具体的な内容をお聞かせください。

- 広報誌に写真が写っているが、小さくて見にくい。
- 運動する時間をもう少し増やして欲しい。

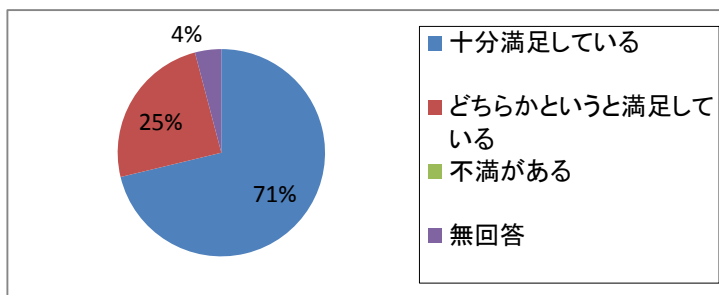
設問24 デイサービス利用に期待するものは何ですか。(複数回答可)

	今回
身体の清潔保持	44
身体機能の維持向上	47
精神状態安定、活性	37
交流やふれあい	52
認知症状進行の予防	52
健康状態の観察	41
介護者の負担軽減	38
合計	311



設問25 デイサービスを利用され、期待の満足度はいかがですか。

	今回
十分満足している	52
どちらかという満足している	18
不満がある	0
無回答	3
合計	73



設問26 デイサービスに対して、改善すべき点や充実した方がよいと思われる点、またはご意見、ご要望をお気軽にお聞かせください。

- 昼休みにベッドで休めたらいいと思う。
- 職員の方々は様々な利用者の対応で大変かと思うが、利用者に対し「うるさい」との罵声は他の利用者が不快になりびっくりせざるを得ない。その様な方に対し、改善策が見つければと思う。他の利用者に対する考慮も必要かと思う。
- 業務多忙とは思うが、利用日のイベントや活動内容を簡単に記録していただけると良いのかなと思う。
- 男子トイレ(便座付)を増やしてほしい。一度に皆でトイレに行くと使用できない。
- 耳が悪い人のためにも、楽しく過ごせるよう工夫してほしい。
- 職員の名前が中々覚えられない。用事があってもお呼びするのに困っている。名前がわかるように胸に名札をつけていただければ幸いです。

アンケートに対する事業所からのコメント

アンケートへのご協力、そして貴重なご意見を賜りましたことに感謝申し上げます。ありがとうございました。

皆様からいただきましたご意見、ご要望を真摯に受け止め、できる限り改善策を職員にて検討し、皆様が安心してデイサービスをご利用していただけるよう努めてまいります。

今後とも、当デイサービスセンターへのご理解、ご協力を宜しくお願い申し上げます。