

## アンケート集計及び今後の取り組みについて

短期入所生活介護 桂寿苑

平成 29 年 12 月にアンケートを実施し、その結果がまとまりました。  
寄せられました貴重なご意見・ご要望をしっかりと受け止めより良いサービスの提供を行いたいと思っておりますので、今後ともよろしく申し上げます。

### (1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

#### ①介護サービスについて満足されていますか？

(満足 17 やや満足 1 ふつう 4 やや不満 不満)

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせ下さい

1. 連絡をもっとまめに欲しい
2. いつも同じ職員より連絡してもらいたい
3. 聞きたいことが聞けない（一方的）
4. 連絡内容に納得出来ない事が多い
5. 事故やケガの連絡の際は、その後の様子についての報告も欲しい
6. その他( )

#### ②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

(満足 17 やや満足 2 ふつう 3 やや不満 不満)

#### ③皆様の知りたい情報は提供されていますか。

(満足 16 やや満足 2 ふつう 4 やや不満 不満)

#### ④どんな情報が知りたいと思いますか。 ※複数回答可

1. 健康状態 9
2. ケアの現状や変更 6
3. 行事の予定と参加の声掛け 3
4. 身体面・精神面の状況 9
5. その他( )

### (2) 施設内環境について

#### ①居室において整理、清掃に満足されていますか？

(満足 14 やや満足 2 ふつう 4 やや不満 不満 無回答 2)

#### ②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

(満足 14 やや満足 3 ふつう 4 やや不満 不満 無回答 1)

(3) 送迎について

送迎時間について

(満足 12 やや満足 1 ふつう 3 やや不満 不満 利用していない 3 無回答 3)

職員の運転について

(満足 11 やや満足 1 ふつう 3 やや不満 不満 利用していない 3 無回答 4)

送迎時の職員の対応について

(満足 16 やや満足 1 ふつう 1 やや不満 不満 利用していない 3 無回答 2)

(4) 職員の接遇について気になる事（いやな思いをすること等）がありませんか。

1 から 7 の項目をお答えください。

1. あいさつ

(とても良い 13・良い 6・普通・悪い・とても悪い 無回答 2)

2. 利用者に対しての言葉遣い

(とても良い 13・良い 6・普通・悪い・とても悪い 無回答 2)

3. ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い 13・良い 6・普通・悪い・とても悪い 無回答 2)

4. 服装

(とても良い 11・良い 8・普通・悪い・とても悪い 無回答 2)

5. 身だしなみ（頭髪・化粧）

(とても良い 11・良い 8・普通・悪い・とても悪い 無回答 2)

6. 職員の表情や対応・態度

(とても良い 12・良い 7・普通・悪い・とても悪い 無回答 2)

7. 電話対応

(とても良い 12・良い 7・普通・悪い・とても悪い 無回答 2)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

入所して日が浅いので判断が難しいです

いつもお世話になっております

何かとお手数をおかけする事が多い中快く対応して頂き本当に感謝しています

(5) 苦情、要望への対応について

①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

(はい 14・普通 4・いいえ 無回答 4)

「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない
2. 伝える手段がわからない
3. 遠慮してしまっている
4. 言っても改善されない
5. 言っても回答がない
6. その他 ( )

②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

(とても速い 7・速い 6・普通 2・遅い・とても遅い・無回答 4)

③苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

(とても満足 9・満足 5・普通 1・不満・とても不満 無回答 5)

②・③で「遅い」「とても遅い」若しくは「不満」「とても不満」と回答された理由をお聞かせください

◇広報活動について◇

「凌友会のホームページ」や「年3回発行の桂寿苑だより」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください。 <<http://www.ryoyuukai.jp/>>

ホームページを楽しみにしています

写真が多く分かりやすいです

地域とのつながりが感じられて好感をもちます

◇他、久保泉桂寿苑についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください。

とても良くして頂いて感謝しています

いつも職員さんがきびきび働かれているのにお話しはやさしくほっとします。

これからもよろしく願いします。

ショートステイでも血圧測定を何度もしますか

《回答》

血圧測定に関しましては、ショートステイ来苑時に血圧測定を実施していますが、何かご希望があれば相談下さい。ご意見ありがとうございました。

ありがとうございました。