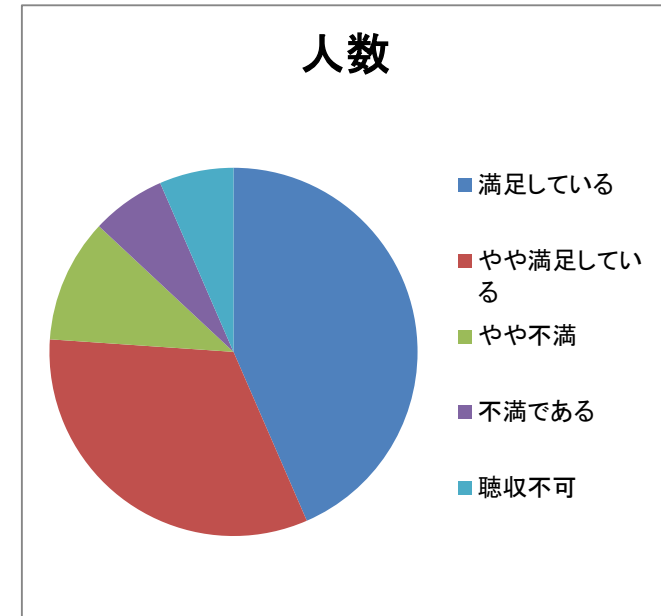


平成29年度 満足度調査 集計結果

対象者数	46	回答者数	46	3F
------	----	------	----	----

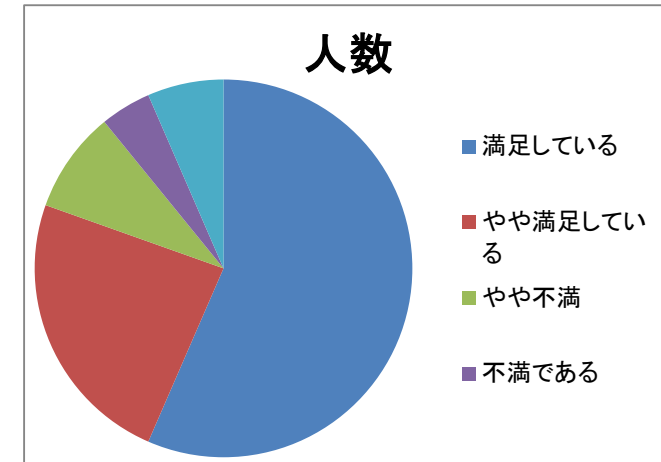
①施設での食事に満足していますか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	20	43.48%	<ul style="list-style-type: none"> ・味美味しい、口に合う ・体の為になる ・ここに来てから調子が良い 	<p>・貴重な意見を参考に工夫をこらし、さらに満足していただけるようにしていきます。(栄養科)</p> <p>・利用者さまの意見を栄養科へ伝達できるよう、報連相を密にしていきます。</p>
やや満足している	15	32.61%	<ul style="list-style-type: none"> ・うどん等汁の減塩用を準備して欲しい ・魚の付け合せの生姜がとても美味しい ・納豆の量を増やしてほしい ・量に満足している ・メニュー良い ・甘過ぎる・しょっぱい方が好き 	
やや不満	5	10.87%	<ul style="list-style-type: none"> ・美味しくない ・家の味付けと違う ・美味しかったらいいなと思いながら食べている 	
不満である	3	6.52%	<ul style="list-style-type: none"> ・副食の塩分が少なく感じる ・毎回同じものが出てきて飽きた ・不味い 	
聴取不可	3	6.52%		
合計	46	100.00%		



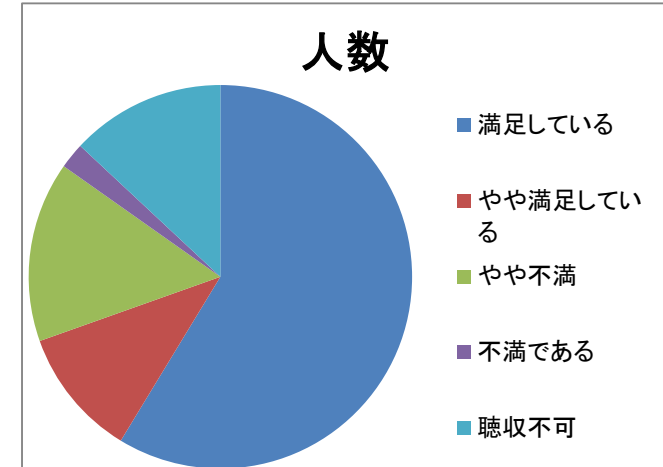
②施設での入浴時間に満足されていますか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	26	56.52%	<ul style="list-style-type: none"> ・時間調整してくれる ・丁度良い 	<p>・日々スタッフの人員や配置が異なり、時間にズレが生じております。利用者さま個々にご希望の時間や入浴方法について聞き取りを行い、可能な限り対応いたします。</p> <p>・人員確保ができ次第午前・午後の入浴時間を選択していただけるよう、工夫してまいります。</p>
やや満足している	11	23.91%	<ul style="list-style-type: none"> ・ちょっと早く感じる ・もう少し長く入浴したい 	
やや不満	4	8.70%	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日入りたい ・時間がはっきりしない 	
不満である	2	4.35%	<ul style="list-style-type: none"> ・一回の時間を長くしてほしい 	
聴取不可	3	6.52%		
合計	46	100.00%		



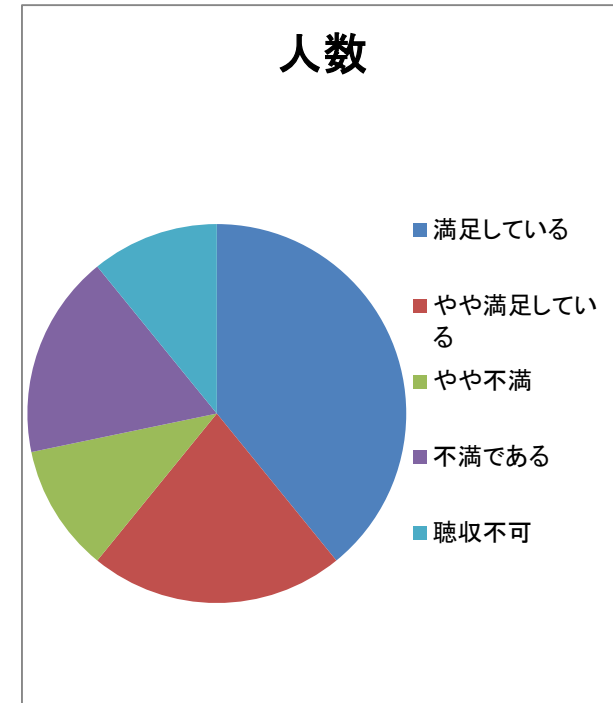
③入浴やトイレの際、プライバシーに配慮されていますか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	27	58.70%	・配慮されている	・入退室時の「失礼します」「失礼しました」 ・ドアのノック について全スタッフの周知徹底します。 ・朝礼、カンファレンス時に意識づけを行っていきます。
やや満足している	5	10.87%	・たまに他の利用者がトイレに入ってくることもある	
やや不満	7	15.22%	・トイレの扉を突然開ける利用者がある ・入浴の際丸見え ・トイレを開けてもすみませんがないとカチンとくる	
不満である	1	2.17%		
聴取不可	6	13.04%		
合計	46	100.00%		



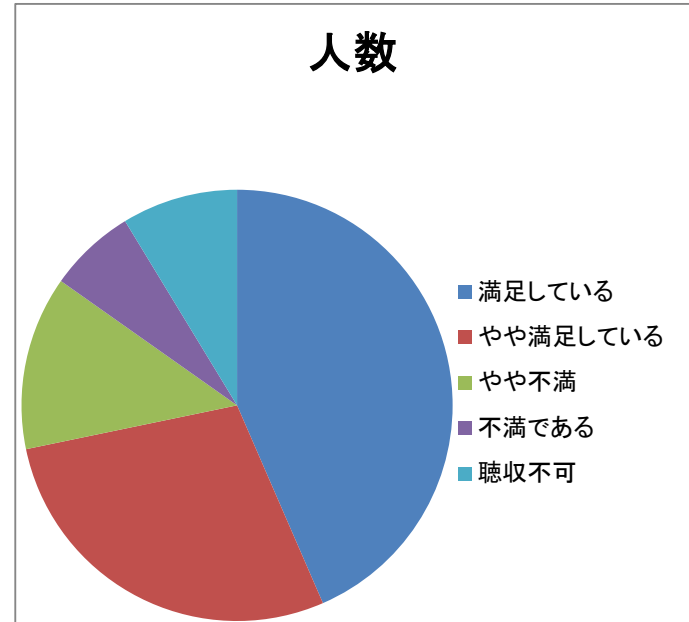
④リハビリの内容に満足されていますか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	18	39.13%	・自分にあったものやってくれている ・思った通りにやってもらっている	一介護科 ・リハビリの訓練では不足を感じられる点はフロアでの生活にて、リハビリ動作を取り入れた生活を介護職でも、提供していくよう努めます。 ・リハビリスタッフとの連携を密にしています。 一リハビリ科 ・リハビリの内容は利用者の要望、意見をしっかり聞き、一人1人の状態に合わせた個別のぶろぐらむを整備していきます。 ・国で定められた時間、回数を守っているのので、入所される前の説明と理解が必要です。 ・どなたが解答されているのか分かれればここに内容について話し合い進めたいです。 ・利用者様の数が多いため全員に対して決めた曜日、時間に介入するのは難しいが出来る限り知りたい方に対してはその週のスケジュールをお伝えします。 ・問題がなければその日にリハビリがあるかたをフロアに指示します。
やや満足している	10	21.74%	・最低でも2回あれば良し ・あまりやってくれないのが気になる ・週2回少なく、20分も短い	
やや不満	5	10.87%	・やりたくないから ・自分のペースでやりたい ・もう少し時間が欲しい	
不満である	8	17.39%	・個人の状態に合わせた内容にしてほしい ・いつも同じ事の繰り返しである ・もっとやりたい ・リハビリ中にケガをした ・内容が簡単すぎるので、もっと高度なりハビリを受けたい ・施設名にリハビリとついているから期待してきたが、思っていたほどではない ・リハビリ専門と聞き入所したが内容悪い ・時間少なく、いつリハビリするかわからない	
聴取不可	5	10.87%		
合計	46	100.00%		



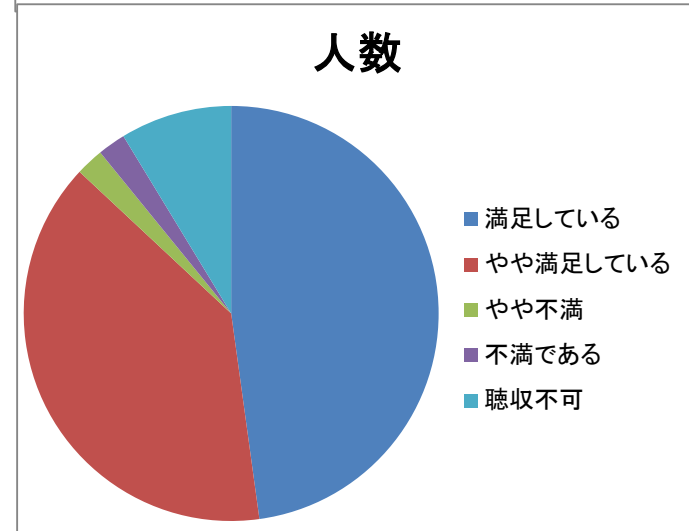
⑤職員の対応(言葉づかい・態度等)に満足されていますか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	20	43.48%	<ul style="list-style-type: none"> ・何でも言う事を聞いてくれる ・皆親切 	<p>・今度3階フロアーの目標は接遇の向上としています。朝礼。カンファレンスでは接遇、利用者さまへの不適切な介護が発生しないよう周知を行っております。</p> <p>・また、職員個々へも利用者さまからあがったご意見を伝える面談も定期的を実施しております。</p>
やや満足している	13	28.26%	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の職員の態度が気になる ・皆優しい ・皆優しいがもう少し優しくしてくれればという人もいる ・何回か怒ったことがある ・頼み事を言いやすい、言いにくい人がいる 	
やや不満	6	13.04%	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉遣いが悪い人は、仕事もあまりやらない ・扱いが雑、荒い(介助等) ・入所時、職員の言葉遣いが冷たく感じた、今は慣れたが時々感じる 	
不満である	3	6.52%	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉遣いが乱暴な職員は、オムツ交換、トイレ誘導も乱暴 ・悪い人がいる 	
聴取不可	4	8.70%		
合計	46	100.00%		



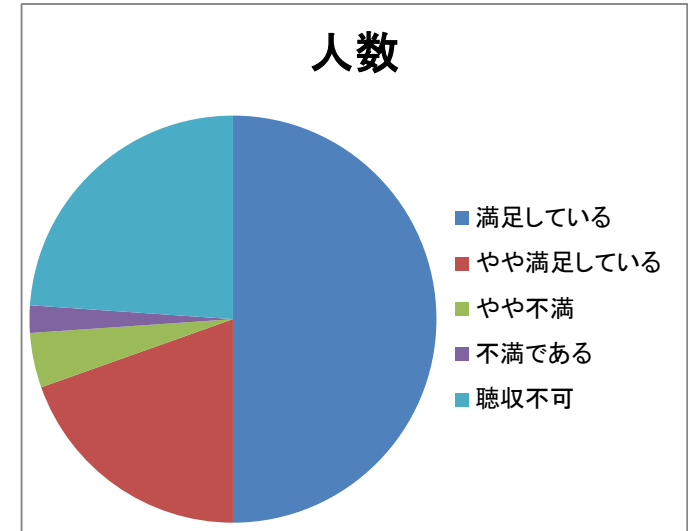
⑥施設の雰囲気はどうですか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	22	47.83%	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内はキレイ ・トイレの数が多く、困らない ・温かく感じる 	<p>・今後も施設内は清潔に満足いただける雰囲気につとめていきます。</p>
やや満足している	18	39.13%	<ul style="list-style-type: none"> ・塗り絵やカラオケ等沢山用意してほしい ・言いたいことが言えている ・不満も少ないが、満足も出来ない 	
やや不満	1	2.17%		
不満である	1	2.17%		
聴取不可	4	8.70%		
合計	46	100.00%		



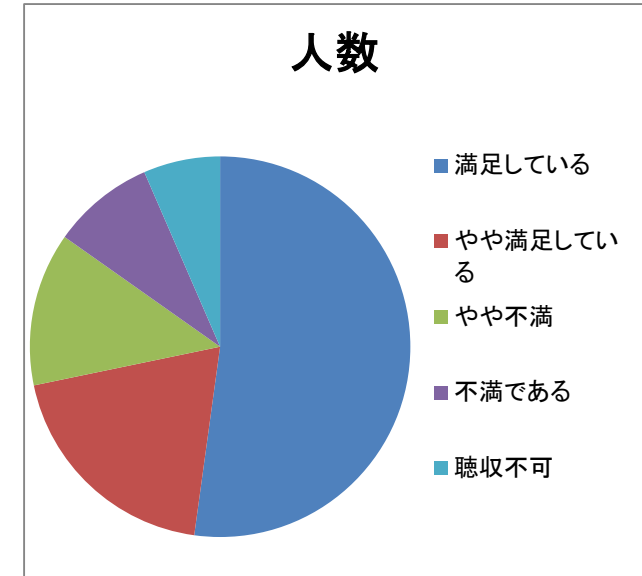
⑦ ナースコールの対応は、どうですか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	23	50.00%	・押さないが、あると安心 ・皆すぐ来てくれる ・すぐ対応してくれる	<p>・ナースコール時の迅速な対応、phsの携帯を今後も徹底いたします。</p> <p>・人員の関係上お待たせする状況が発生し申し訳ありません。お待たせした利用者さまへ誠意ある対応がスタッフに不足していたことも考えられます。「お待たせいたしました」の気持ちを忘れない様こころがけていきます。</p>
やや満足している	9	19.57%	・何回も押さなくて良いと言っている職員がいる ・良くも悪くもない ・すぐ来てくれる時とそうでない時がある	
やや不満	2	4.35%	・すぐ来てくれない時もある	
不満である	1	2.17%	・来ない人がいる	
聴取不可	11	23.91%	・使用していない	
合計	46	100.00%		



⑧ 施設での生活に満足されていますか？

回答	人数	比率	理由	回答
満足している	24	52.17%	・雰囲気が良いから ・このままで良い ・自由が十分にあり過ぎるくらい ・職員が優しいから	<p>・不適切な対応を行うスタッフへは個別面談にて指導を行っております。</p> <p>・利用者様へは都度スタッフの不適切なケアが発生していないか聞き取りを行っていき迅速に対応してまいります。</p> <p>・車椅子の取り扱い等物品を乱暴に扱うことに関しましては全スタッフへ厳重に注意いたします。</p>
やや満足している	9	19.57%	・今の生活で充分 ・満足はしていないが、嫌でもない	
やや不満	6	13.04%	・利用者の中で車イスを乱暴に扱ったり、けったりする人がいる ・外出したい ・一部の職員にもっと優しさが欲しい	
不満である	4	8.70%	・家に帰りたい ・持ち込みが出来ない ・好きな物が食べられない ・退屈	
聴取不可	3	6.52%		
合計	46	100.00%		



⑨ 今後施設で取り組んで欲しいことなどあればご自由にお答えください。

- ・外出する機会を増やしてほしい
- ・趣味の時間を増やしたい
- ・皆で外食に行きたい
- ・食事の改善をしてほしい
- ・もっとカラオケをやりたい
- ・もっと親切にして欲しい人がある(男性の方が優しい)
- ・細かいものの買い物がしたい
- ・何か楽しいことをしたい
- ・リハビリと体操の時間を充実させてほしい
- ・リハビリをもっと増やしてほしい
- ・リハビリにもう少し力を入れてほしい
- ・全体的にもっと良くしないとダメ

回答

・フロアの皆様に楽しめるイベント、外出については計画して行きたいと思います。
・施設内の日常でも楽しんで頂けるサービスを増やしていけるよう、カンファレンスでも議題として話し合っていきます。

**調査アンケートへのご協力
ありがとうございました。**