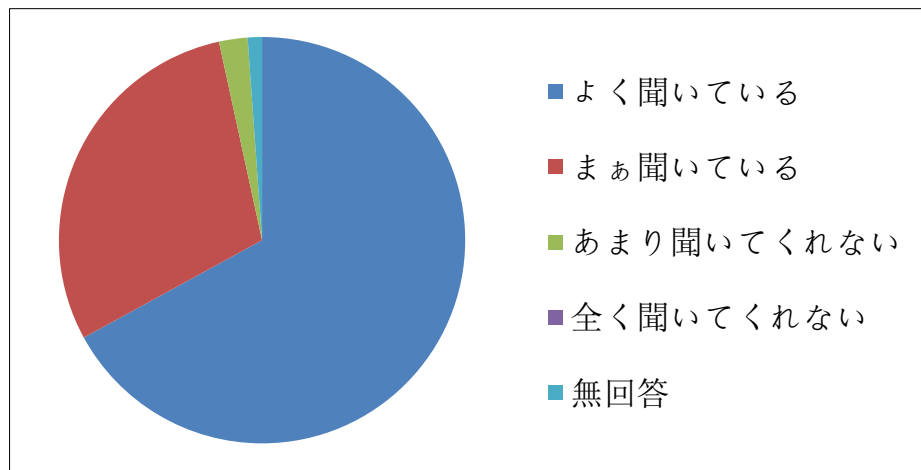


平成29年度 後期満足度調査(家族向け) 集計結果(通所)

対象者数	100	配布枚数	100	回収枚数	88	回収率	88%
------	-----	------	-----	------	----	-----	-----

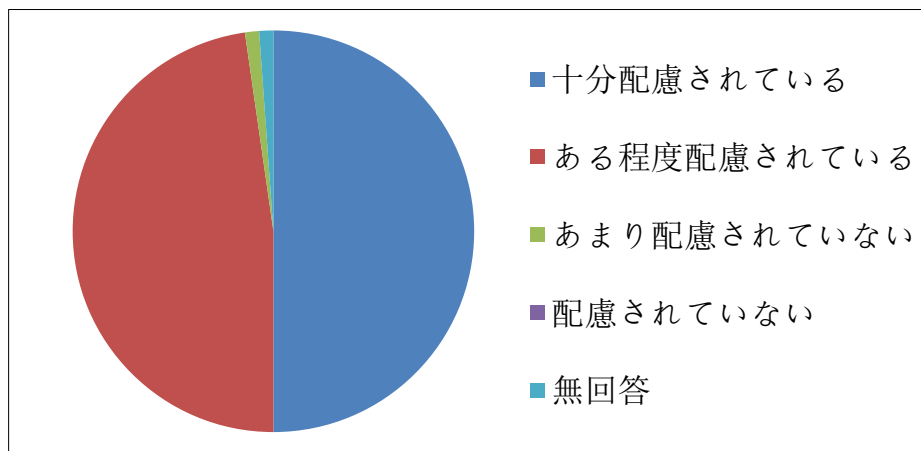
①職員はご家族の困っている事、不安、求めている事等の話をよく聞いていますか？

回答	人数	比率
よく聞いている	59	67%
まあ聞いている	26	30%
あまり聞いてくれない	2	2%
全く聞いてくれない	0	0%
無回答	1	1%
	88	100%



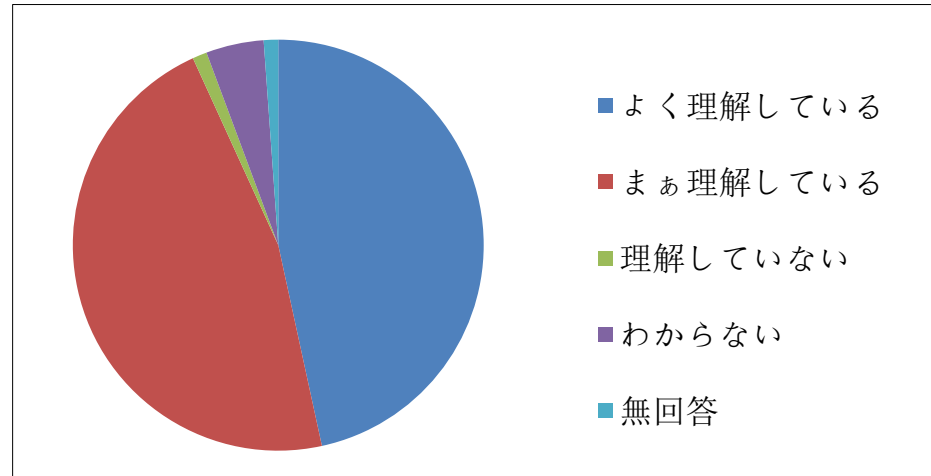
②当施設でのご本人の様子や健康状態について、ご家族に報告がありますか？

回答	人数	比率
十分配慮されている	44	50%
ある程度配慮されている	42	48%
あまり配慮されていない	1	1%
配慮されていない	0	0%
無回答	1	1%
	88	100%



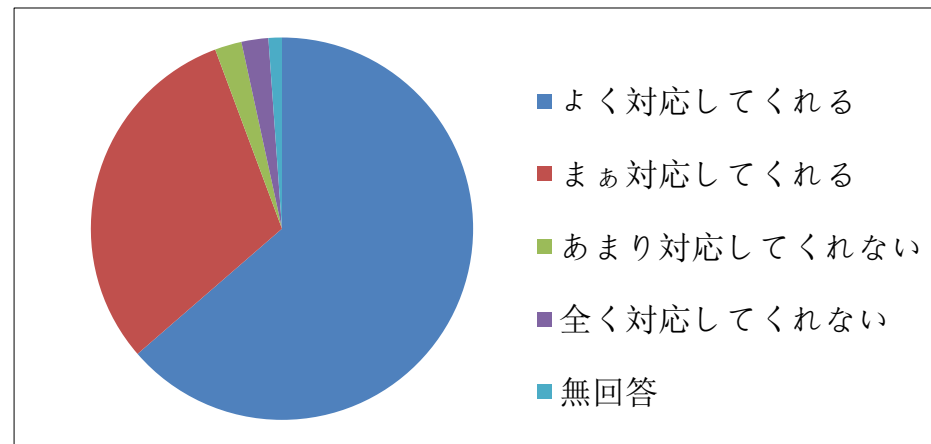
③職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっていると思いますか？

回答	人数	比率
よく理解している	41	47%
まあ理解している	41	47%
理解していない	1	1%
わからない	4	5%
無回答	1	1%
	88	100%



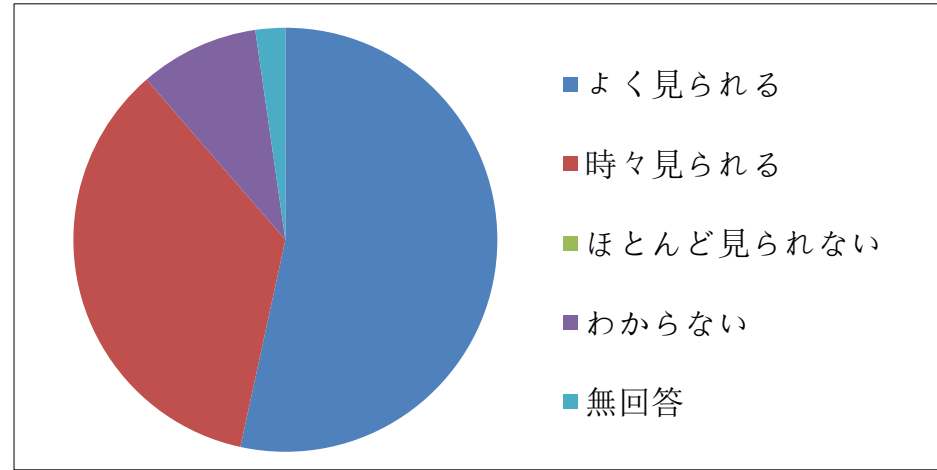
④職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

回答	人数	比率
よく対応してくれる	56	64%
まあ対応してくれる	27	31%
あまり対応してくれない	2	2%
全く対応してくれない	2	2%
無回答	1	1%
	88	100%



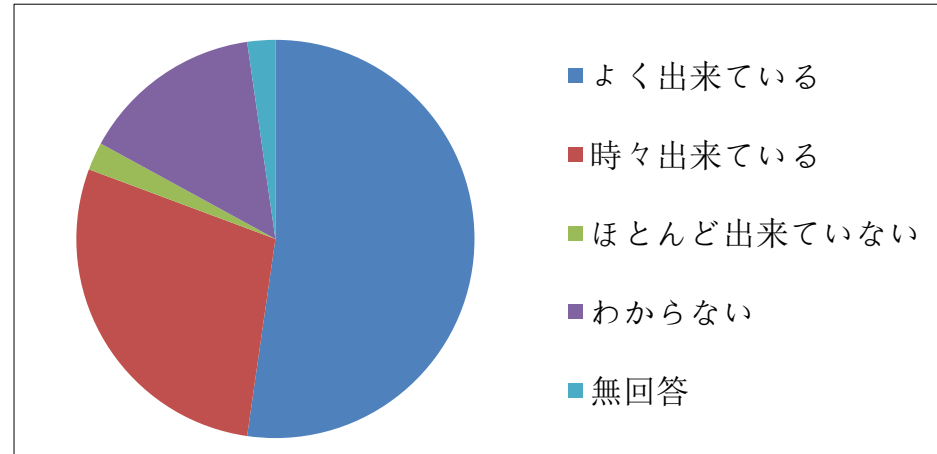
⑤通所リハビリを利用する事で、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

回答	人数	比率
よく見られる	47	53%
時々見られる	31	35%
ほとんど見られない	0	0%
わからない	8	9%
無回答	2	2%
	88	100%



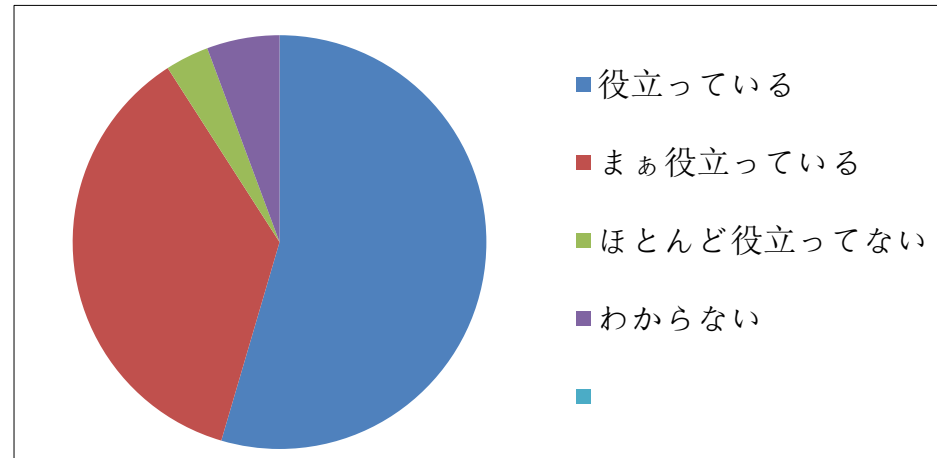
⑥ご本人は、職員に支援されながら、自分のしたい事が出来ていますか？

回答	人数	比率
よく出来ている	46	52%
時々出来ている	25	28%
ほとんど出来ていない	2	2%
わからない	13	15%
無回答	2	2%
	88	100%



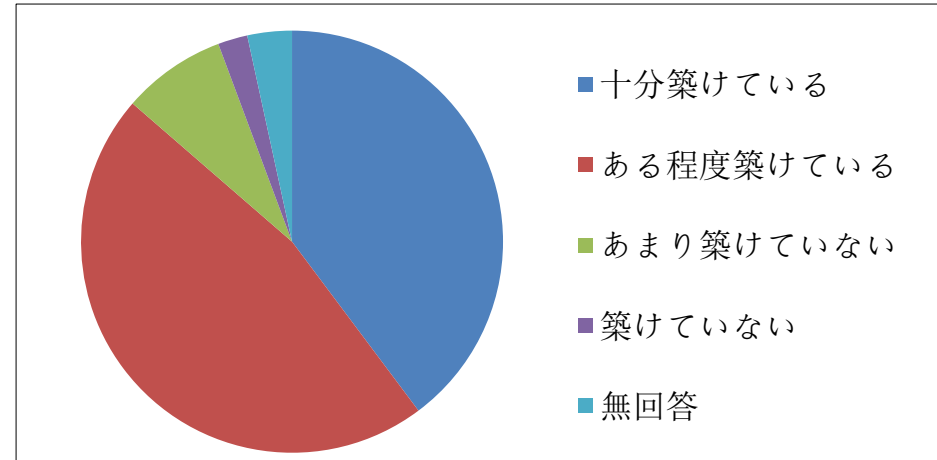
⑦通所リハビリでの活動やリハビリテーションは、家での生活に役立っていますか？

回答	人数	比率
役立っている	48	55%
まあ役立っている	32	36%
ほとんど役立ってない	3	3%
わからない	5	6%
	0	0%
	88	100%



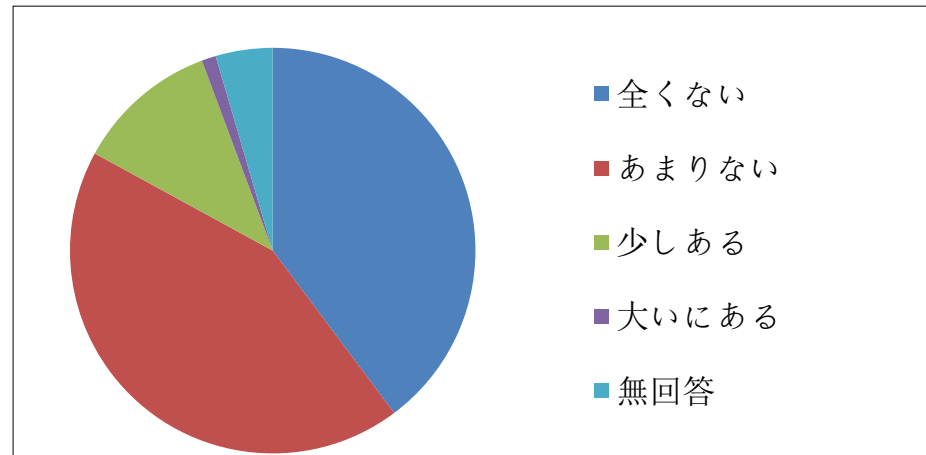
⑧リハビリメニューやリハビリに関することを、担当のリハ職員へ遠慮なく相談できる関係が築けていますか？

回答	人数	比率
十分築けている	35	40%
ある程度築けている	41	47%
あまり築けていない	7	8%
築けていない	2	2%
無回答	3	3%
	88	100%



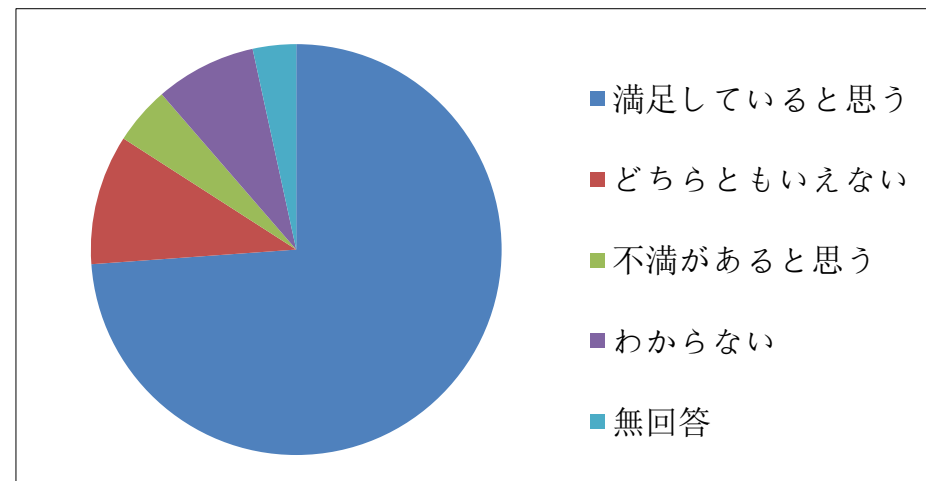
⑨当施設のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面等について心配な点はないですか？

回答	人数	比率
全くない	35	40%
あまりない	38	43%
少しある	10	11%
大いにある	1	1%
無回答	4	5%
	88	100%



⑩ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

回答	人数	比率
満足していると思う	65	74%
どちらともいえない	9	10%
不満があると思う	4	5%
わからない	7	8%
無回答	3	3%
	88	100%



●当施設の良い点、優れている点などご自由にお書きください。

- ・我儘な人にも良く対応している。
- ・自宅だとほぼ動かない為、リハビリに通い、少しでも多くのメニューに取り組み、機能維持に努めてもらいたいと持ってる中で、色々に対応して頂きありがたいと思っている。
- ・担当者会議などで話合い相談した内容を良く理解し、通所時にリハビリに取り組んでいる。
- ・施設が広々としていて綺麗。廊下も広い。清潔感がある。
- ・本人の自尊心に対する配慮が行き届いている。
- ・手厚い心配りと適切なリハビリ。
- ・リハビリの成果もあり、すり足が治り、ゴミ出しも良くてくれるようになった。
- ・色々なイベントを考えてくれている。
- ・食事が美味しく気に入っている。お風呂が気持ち良いと言っている。ゆっくり入れる。
- ・職員の方が良く話を聞いてくれているので、本人も明るくなった。
- ・家族の話も本人の話も良く聞いてくれている。明るくて親切。
- ・送迎時の対応が良い。職員の方も温かいし、運転手の方が良く気が利き素晴らしい。
- ・スタッフの挨拶や声掛けが嬉しい。笑顔で接してくれて優しい。
- ・送迎者の運転手の方が元気よく朝の声掛けをしてくれるので、本人も安心している様子である。
- ・送迎時の職員の方が、明るく気持ち良く対応してくれるので、本人も楽しみにしている。
- ・職員の方が皆良い人で安心している。
- ・親切にしてもらえる、食事が美味しい、男性の利用者が多く会話が弾むといっている。
- ・体操のメニューの種類が多くて楽しい。

●当施設に改善して欲しい点、気になる点などご自由にお書きください。

- ・職員の方にとっても良くしてもらっているので、本人もとても満足している。
- ・電話対応や、連絡事項の記入が良く、助かっている。
- ・手際よく動いてくれている。
- ・設備が整っている、職員の対応もとても良いので、本人が楽しそうに通っている。
- ・リハビリの設備も充実しているし、職員の方も親切で助かっている。・メニューのバリエーションが欲しい。
- ・多少のエコヒイキがある。
- ・たまに説明不足の点がある。
- ・今でも一部の送迎スタッフの方以外の名前がわからない。
- ・施設としては良いが、介護の指示には疑問を抱くときもある。
- ・たまに不手際がある。
- ・職員同士の仲は良いが、利用者に対しては、意思疎通に欠けている点が部分的、或いは個人的にあると思われる瞬間がたまにある。
- ・リハビリを今以上に充実して欲しい。
- ・送迎時の10分以上の差は少し厳しい。
- ・努力していると思うが、昼食内容について再考して欲しい。
- ・利用料の口座引き落とし、クレジット払いなど複数の支払い方法があると助かる。自動振替等。
- ・年2回位入浴セットが紛失しているような気がする。

●当施設に改善して欲しい点、気になる点などご自由にお書きください。

・歯周病が気になっており、車イスで行けるような治療の出来る医院を可能なら教えて欲しい。

・毎回職員の方々から、「今日が〇〇に参加しました」等の連絡を頂いているが、参加するまでのプロセス(本人が進んで行ったのか、職員の声掛けに素直に応じ行った、嫌々参加した等)が具体性のある記述だと、読んだ家族が活動内容をより把握できると思う。

・リハビリ施設と謳いながら箸(リハビリ用)の扱いも含め、中々改善されない点がある様に感じる。

もう少し利用者が何を求めているのかを感じながら、変えて頂けたらと願っている。

・本人が施設利用時目が痛くなると言っているので室内の乾燥等の配慮(加湿)等、十分にしてほしい。

・お昼寝の時間が欲しいと言っている。

・大変なことだと思うが、時々声を掛けたりと楽しませてほしいと言っている。

・木曜日の朝に8:25に迎えに来るのを9:00頃にして頂きたい。

・本人曰く「ずっと座っていると疲れるので、横になる所があると良い」と言っている。

・本人にリウマチがある為、本人も自由にいかないし、家族にも心配がある。

●ご意見に対する回答

・送迎時間について

交通事情等により多少の変更がありますが、大幅な変更には適切に対応していくようスタッフ、ドライバーに周知していきます。時間の変更については個別に相談に応じていきます。

・紛失物について

細心の注意を払い確認していきます。対応策を検討していきます。

・連絡帳の記載やご説明について

連絡帳には出来る限りの情報の記載を心がけていきます。疑問な事を質問しやすい環境を整えていきます。不明な点はスタッフへお問い合わせをお待ちしています。

・スタッフの接遇について

ご利用者に誤解が生じないような接遇に努めます。また、名札の着用を徹底していきます。

・室内環境について

加湿器等の確認を十分にしていきます。

・静養等について

体調が悪い時には簡易ベッドを出し対応させていただいています。

・レクリエーションについて

楽しい時間を増やせるよう企画していきます。

・体調等のご質問について

体調に関して不安や心配がある際にはスタッフ、看護師にご相談下さい。

●ご意見に対する回答

★栄養科

通所利用者様に楽しんで頂ける食事レクや関わり合いを増やし、食事だけではなくいろいろな楽しみや自施設ならではの目玉企画を創り、充実出来るように努力します。

★リハビリ

ご意見を参考に、リハビリの充実を目指して行きます。日常生活の中でお困りのことがあれば、ご相談ください。リハビリで動作の評価をおこない、改善できるよう取り組みます。