

ご入居者・ご家族のサービス満足度調査の集計結果の総評

平成 28 年 2 月から 3 月にかけてご入居者及びご家族のサービス満足度調査を実施いたしました。

まず、ご入居者の調査は相談員が個別に聞き取りを行い 23 名（全入居者の 46%）の方にご協力を頂くことができました。

いずれの項目においても、「満足」「おおむね満足」と回答いただいた方が半数以上だったのに対し、「利用者本位」の項目については「普通」が 51%と満足していただけていないという結果となりました。ご希望の聞き取りについては 3 名の方が「やや不満」と回答がありました。基本ケアについても各項目で「やや不満」との回答をいただきました。環境面では 2 名の方が環境・雰囲気「やや不満」との回答をいただきました。「スタッフはみんな親切です」とのご意見をいただいた反面「スタッフによって接遇が良い人とそうでない人がいる」とのご意見をいただきました。これら貴重なご意見から、介護技術の向上、スタッフの接遇の振り返りと改善、暮らしやすい環境づくり、ご入居者がいつでも相談できる雰囲気作りなどの改善を図っていきます。また、ご要望を上手く伝えられない方にたいしても、日常の関わりの中でご希望をくみ取り、かなえられるよう努めていきます。

次に、ご家族による満足度調査については 33 家族の方より回答をいただきました。

「面会に行くたびに笑顔が増えてとても嬉しい」「毎月手紙で情報を伝えてくれて安心していきます」などご意見も頂き、7～8 割が「満足・おおむね満足」の回答をいただきました。しかし「利用者本位」の項目については「ふつう」という回答も 3 割ありました。「接遇」の項目については相談のしやすさにそれぞれ 1 名のご家族が「やや不満」「不満」という回答がありました。ご家族へ細やかな情報提供を行い、相談しやすい雰囲気作りに努めていきます。

〈最後に〉

年 1 回の満足度調査では、ご入居者の暮らしやすさ、さつき苑のケアサービス、環境などを客観的に評価していただける大変貴重な機会となりました。貴重なご意見から自分たちのケアサービスの質を高める機会とし、さつき苑がご入居者、ご家族にとって安心してご利用いただける施設になるよう努めていきます。

生活福祉課主任 谷口尚弘

平成27年度 満足度調査 及び サービス自己評価 集計結果

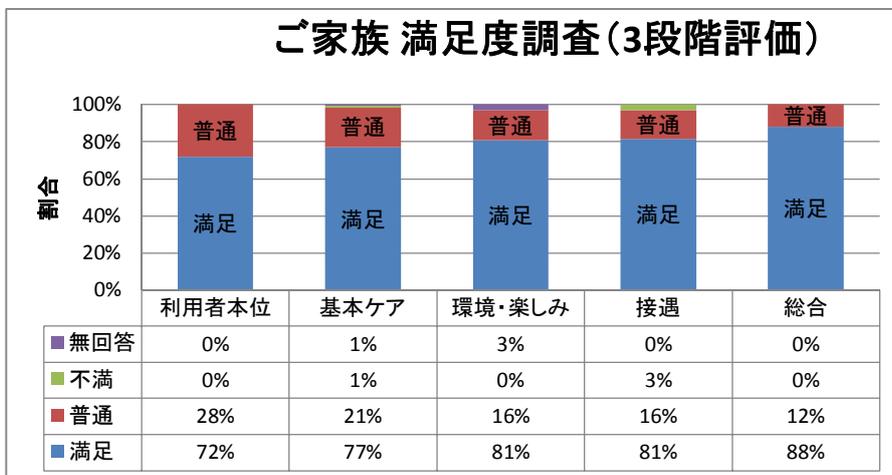
ご家族 回答率 68%

領域		5(満足)	4	3(普通)	2	1(不満)	回答なし	合計
利用者本位	1 意志・人格の尊重	14	10	10				34
	2 プライバシーへの配慮	15	10	9				34
基本ケア	3 食事	18	9	7				34
	4 入浴・清潔感	19	7	8				34
	5 排泄	18	9	7				34
	6 認知症ケア	16	9	7	1		1	34
環境・楽しみ	7 環境・雰囲気	17	10	5			2	34
	8 行事・地域交流	20	8	6				34
接遇	9 家族への情報提供	19	8	6	1			34
	10 言葉づかい・態度	20	10	4				34
	11 相談のしやすさ	19	7	6	1	1		34
総合	12 施設への安心感	20	10	4				34
	13 満足度	21	9	4				34
		236	116	83	3	1	0	

	5(満足)	4	3(普通)	2	1(不満)	回答なし	
1 利用者本位	43%	29%	28%	0%	0%	0%	100.0%
2 基本ケア	52%	25%	21%	1%	0%	1%	100.0%
3 環境・楽しみ	54%	26%	16%	0%	0%	3%	100.0%
4 接遇	57%	25%	16%	2%	1%	0%	100.0%
5 総合	60%	28%	12%	0%	0%	0%	100.0%

	満足	普通	不満	無回答
利用者本位	72%	28%	0%	0%
基本ケア	77%	21%	1%	1%
環境・楽しみ	81%	16%	0%	3%
接遇	81%	16%	3%	0%
総合	88%	12%	0%	0%

ご家族 満足度調査(3段階評価)



平成27年度 満足度調査 及び サービス自己評価 集計結果

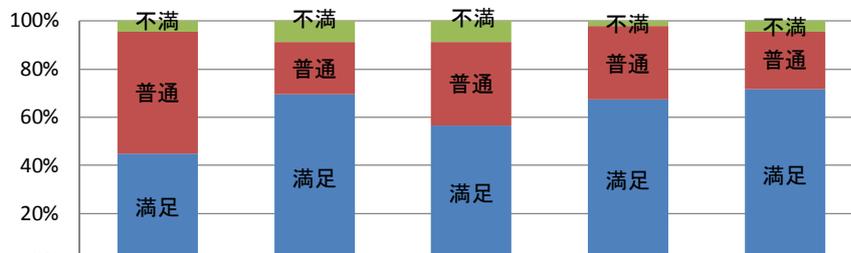
ご入居者 回答率 46%

領域		5(満足)	4	3(普通)	2	1(不満)	回答なし	合計
利用者本位	1 希望の聞き取り	2	5	13	3			23
	2 意志・人格の尊重	2	10	11				23
	3 プライバシーへの配慮	2	10	11				23
基本ケア	4 食事ケア	3	15	4	1			23
	5 入浴ケア	6	11	4	2			23
	6 排泄ケア	2	11	7	3			23
環境・楽しみ	7 環境・雰囲気	2	10	9	2			23
	8 行事・地域交流	2	12	7	2			23
接遇	9 言葉づかい・態度	5	12	6				23
	10 相談のしやすさ	1	13	8	1			23
総合	11 施設へ安心感	3	16	2	2			23
	12 満足度	1	13	9				23
		31	138	91	16	0	0	

		5(満足)	4	3(普通)	2	1(不満)	回答なし	
1	利用者本位	9%	36%	51%	4%	0%	0%	100.0%
2	基本ケア	16%	54%	22%	9%	0%	0%	100.0%
3	環境・楽しみ	9%	48%	35%	9%	0%	0%	100.0%
4	接遇	13%	54%	30%	2%	0%	0%	100.0%
5	総合	9%	63%	24%	4%	0%	0%	100.0%

	満足	普通	不満	無回答
1 利用者本位	45%	51%	4%	0%
2 基本ケア	70%	22%	9%	0%
3 環境・楽しみ	57%	35%	9%	0%
4 接遇	67%	30%	2%	0%
5 総合	72%	24%	4%	0%

利用者満足度調査(3段階評価)



	利用者本位	基本ケア	環境・楽しみ	接遇	総合
■ 無回答	0%	0%	0%	0%	0%
■ 不満	4%	9%	9%	2%	4%
■ 普通	51%	22%	35%	30%	24%
■ 満足	45%	70%	57%	67%	72%

<調査結果の概要> (デイサービス)

今回のご利用者の回答で全体の平均として、83.7%の方が「よい」と回答しており、サービス項目では「食事」・「入浴」については、特に高い評価をいただきました。

「よい」の上位項目としては、「食事の献立」・「食事の味付け」・「職員の対応」96.0%、「安心安全に配慮した送迎」・「職員の身だしなみ」94.7%、「食事はゆっくり楽しめる」93.3%、「職員のあいさつ」・「職員の言葉使いは適切」92.2%、「現在、利用しているデイサービスに満足」90.7%でした。

「よくない」の上位項目としては、「体操により身体機能の向上に繋がっている」・「デイサービスを利用して友人・知人が増えた」24.0%で、昨年度の「よくない」の項目と同様の評価でした。

また、男女の比較では、「送迎について」の項目で「送迎の乗車時間」に男女差があり、「よい」と答えた方、女性86.0%、男性76.0%と、男性ご利用者の評価が低い結果となりました。

<調査結果を踏まえて>

今回の調査では、「送迎」「入浴」「排泄」「職員の対応」に満足度が高い評価をいただき、今後ご利用者のニーズを把握し、サービスの見直しや充実したサービスが提供出来るよう、努めていきたいと思っております。

また、課題としては「レクリエーション」と「サービス全体」の項目の中で「体操により身体機能向上に繋がっている」と「デイサービスを利用して友人・知人が増えた」の評価が低い結果となりました。

「体操により身体機能向上に繋がっている」について、女性ご利用者は昨年34.7%から50%と評価が高くなっており、ご利用者のリハビリに対しての意欲向上、効果が評価に繋がっていると思われまます。今後も、ご利用者の生活機能向上に向け、体調を十分に把握し身体機能の維持・向上が図れるよう、充実した内容を検討し、取り組めるよう努めていきたいと思っております。

「デイサービスを利用して友人・知人が増えた」について、男性ご利用者は昨年50%から68%と評価が高くなっており、デイサービス内の環境整備により、ご利用者どうしのコミュニケーションが取りやすくなったことが、評価に繋がったと思われまます。今後も、ご利用者がコミュニケーションの取りやすい環境作り、外出レクリエーション等の充実した内容を検討し、友人・知人が増え楽しくデイサービスで過ごして頂けるよう、取り組んでいきたいと思っております。

今回の満足度調査で、たくさんの貴重なご意見を寄せていただき、日頃のサービス内容を振り返る機会をいただいたことに、この場をお借りしましてお礼を申し上げます。アンケート以外でも、お気づきの点やご不明な点がございましたら、いつでもお知らせ下さい。

デイサービスセンター
ケアスタッフ 佐藤雪菜

平成27年度 デイサービスセンターはびねす利用者満足度調査の結果

<利用者アンケートの満足度>

	質問項目	回答数 (人)	よい			よくない			分からない	無回答	質問項目 平均	サービス 項目平均
				とてもよい	まあよい		ややよくない (変わらない)	よくない				
送迎	送迎の乗車時間	75	62 82.7%	13 17.3%	49 65.3%	4 5.3%	4 5.3%	0 0.0%	3 4.0%	6 8.0%	3.1	3.2
	安心と安全に配慮した送迎	75	71 94.7%	22 29.3%	49 65.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.3%	3 4.0%	3.3	
食事	食事はゆっくり楽しめる	75	70 93.3%	18 24.0%	52 69.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.7%	3 4.0%	3.3	3.3
	食事の献立	75	72 96.0%	17 22.7%	55 73.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.3%	2 2.7%	3.2	
	食事の味付け	75	72 96.0%	20 26.7%	52 69.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.3%	2 2.7%	3.3	
	食事時の職員の対応	75	66 88.0%	18 24.0%	48 64.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 5.3%	5 6.7%	3.3	
入浴	入浴はゆっくり入れる	75	59 78.7%	20 26.7%	39 52.0%	2 2.7%	2 2.7%	0 0.0%	7 9.3%	7 9.3%	3.3	3.3
	安心と安全に配慮した入浴	75	62 82.7%	18 24.0%	44 58.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.7%	8 10.7%	3.3	
	入浴時の職員の対応	75	59 78.7%	15 20.0%	44 58.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 9.3%	9 12.0%	3.3	
排泄	排泄時のプライバシー	75	63 84.0%	15 20.0%	48 64.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 9.3%	5 6.7%	3.2	3.2
	排泄時の安全の配慮	75	55 73.3%	11 14.7%	44 58.7%	1 1.3%	1 1.3%	0 0.0%	10 13.3%	9 12.0%	3.2	
	排泄時の職員の対応	75	56 74.7%	12 16.0%	44 58.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 16.0%	7 9.3%	3.2	
レクリエーション	レクリエーションは楽しめる	75	63 84.0%	9 12.0%	54 72.0%	2 2.7%	2 2.7%	0 0.0%	4 5.3%	6 8.0%	3.1	3.0
	レクリエーションの内容や種類に満足	75	61 81.3%	9 12.0%	52 69.3%	3 4.0%	3 4.0%	0 0.0%	5 6.7%	6 8.0%	3.1	
	体操により身体機能の向上に繋がっている	75	42 56.0%	5 6.7%	37 49.3%	18 24.0%	18 24.0%	0 0.0%	7 9.3%	8 10.7%	2.8	
職員の対応	職員の対応に満足	75	72 96.0%	23 30.7%	49 65.3%	1 1.3%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.7%	3.3	3.3
	職員のあいさつの対応	75	69 92.0%	20 26.7%	49 65.3%	2 2.7%	2 2.7%	0 0.0%	1 1.3%	3 4.0%	3.3	
	職員の身だしなみ	75	71 94.7%	23 30.7%	48 64.0%	2 2.7%	2 2.7%	0 0.0%	1 1.3%	1 1.3%	3.3	
	職員の言葉遣いは適切	75	69 92.0%	20 26.7%	49 65.3%	2 2.7%	2 2.7%	0 0.0%	1 1.3%	3 4.0%	3.3	
サービス全体	現在、利用しているデイサービスに満足	75	68 90.7%	16 21.3%	52 69.3%	1 1.3%	1 1.3%	0 0.0%	1 1.3%	5 6.7%	3.2	3.1
	デイサービスを利用して、在宅生活に自信が持てる	75	59 78.7%	9 12.0%	50 66.7%	3 4.0%	2 2.7%	1 1.3%	8 10.7%	5 6.7%	3.1	
	デイサービスを利用して、友人・知人が増えた。	75	49 65.3%	9 12.0%	40 53.3%	18 24.0%	18 24.0%	0 0.0%	3 4.0%	5 6.7%	2.9	
	デイサービスを友人・知人に勧めたい。	75	54 72.0%	10 13.3%	44 58.7%	6 8.0%	5 6.7%	1 1.3%	8 10.7%	7 9.3%	3.1	
	合計		83.7%	20.4%	63.3%	3.8%	3.7%	0.1%	5.7%	6.8%		

(回答数 75名)

平成27年度 ホームヘルプサービス満足度調査結果

ヘルパーステーションさつき苑では日頃のサービス提供を振り返り、ご利用者のニーズの把握とより質の高いサービス提供のために、満足度調査を実施しましたので結果をご報告いたします。

ヘルパーステーション満足度調査の結果 配布数 43枚 回答数 35枚

質問項目	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	不明	合計
決められたサービスの提供	34人	0人	0人	0人	1人	8人	43人
礼儀・態度	32人	1人	1人	0人	1人	8人	43人
身だしなみ	34人	0人	0人	0人	1人	8人	43人
契約時の事前説明	29人	5人	0人	0人	1人	8人	43人
安心できるサービスの提供	31人	3人	0人	0人	1人	8人	43人
計画通りのサービスの提供	31人	3人	0人	0人	1人	8人	43人
苦情や要望への対応	30人	4人	0人	0人	1人	8人	43人

<調査を終えて>

今回の満足度調査では、前年度と比べて「決められたサービスの提供」「身だしなみ」「安心できるサービスの提供」でより高い評価をいただいています。

礼儀・態度の項目で「やや不満」の回答があり、「ヘルパーによってやり方がちがう」という意見をいただきました。統一したサービスの提供ができるよう手順書の見直し・ヘルパー研修での事例検討などを早急に行い、どのヘルパーが訪問しても同じように満足していただけるよう改善を図っていきます。

今回も多くの貴重な意見をいただきましたので、今後も職員一丸となってサービスの向上に努めていきたいと思えます。

お忙しい中、ご協力ありがとうございました。

ホームヘルパー 伊藤尚子

**居宅介護支援事業所
鷹栖町介護センターさつき苑
満足度調査の結果報告**

鷹栖町介護センターさつき苑では、平成 27 年 10 月に利用者等評価基準による満足度調査を実施しました。

調査対象：112 名のお客様に調査票配布、うち調査対象者 80 名よりご回答をいただく

調査手法：調査票をお渡しして直接記入

調査期間：平成 27 年 10 月 15 日～平成 27 年 11 月 30 日

利用者等評価基準	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
1.介護保険や手続きなどの説明はわかりやすいですか？	50	29	0	1	32	80
2.相談や希望に応じて、いろいろなサービスの情報を提供してくれますか？	60	19	0	1	32	80
3.サービスを利用するにあたり、あなたの意見が取り入れられたケアプラン（介護計画書）が作られていますか？	61	18	0	1	32	80
4.ケアマネジャーは相談しやすいですか？	64	15	0	0	32	80
5.ケアマネジャーに相談することで、不安・心配事などが少なくなりましたか？	54	25	0	1	32	80
6.要望・不満などを伝えた時に満足のいく対応をしてくれますか？	57	21	1	1	32	80
7.ケアマネジャーの服装や態度、言葉遣いに満足していますか？	64	15	0	1	32	80

《結果を踏まえて》

公的な制度は年々複雑化している為、居宅介護支援事業所でも最新の情報を把握し、引き続き制度・ケアプラン・手続き等についてご利用者・ご家族にわかりやすくお伝えできるように工夫していきたいと考えております。全体を通しては満足・普通との声を多く頂きましたが、やや不満・不満との大変貴重なご意見を頂いておりますので、次年度に向けて改善が図れるようにより一層の努力をしていきたいと思っております。

調査にご協力頂き誠にありがとうございました。

鷹栖町介護センターさつき苑
管理者 佐々木 恵子

平成27年度 グループホーム鷹栖なごみの家満足度調査の結果

平成27年3月集計結果

項目	回答数 6		入居者 18名			
	とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	とても不満	無回答
食事の提供状況について	5 83%	1 17%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
入浴ケアの提供状況について	6 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
排泄ケアの提供状況について	6 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
行事の状況について	4 67%	1 17%	1 17%	0 0%	0 0%	0 0%
生活環境について	5 83%	1 17%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
職員の言葉づかい・対応について	5 83%	1 17%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
職員の介護対応について	6 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
職員に困ったや相談のしやすさについて	5 83%	1 17%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
なごみの家の生活に満足されているか	5 83%	1 17%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

項目	回答数 17		配布数 18名			
	とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	とても不満	無回答
生活環境について	15 88%	2 12%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの介護について	15 88%	1 6%	1 6%	0 0%	0 0%	0 0%
スタッフの言葉づかいについて	14 82%	3 18%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
面会時の本人の様子	12 71%	4 24%	1 6%	0 0%	0 0%	0 0%
相談のしやすさ	12 71%	4 24%	1 6%	0 0%	0 0%	0 0%
料金の妥当性	9 53%	6 35%	1 6%	1 6%	0 0%	0 0%
広報誌を見ているか	13 76%	3 18%	1 6%	0 0%	0 0%	0 0%

項目	回答数 18		配布数 18名			
	とても満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	とても不満	無回答
食事について	4 22%	8 44%	5 28%	1 6%	0 0%	0 0%
入浴について	6 33%	8 44%	4 22%	0 0%	0 0%	0 0%
トイレ環境・排泄ケアについて	4 22%	8 44%	5 28%	1 6%	0 0%	0 0%
行事について	4 22%	11 61%	3 17%	0 0%	0 0%	0 0%
施設内環境について	3 17%	8 44%	5 28%	2 11%	0 0%	0 0%
スタッフの言葉づかいについて	0 0%	10 56%	6 33%	1 6%	1 6%	0 0%
不安感について	0 0%	3 17%	7 39%	6 33%	2 11%	0 0%
相談のしやすさ	4 22%	7 39%	7 39%	0 0%	0 0%	0 0%
日頃、理念を意識しているか	7 39%	7 39%	4 22%	0 0%	0 0%	0 0%

総評

平成27年度も、ご入居者、ご家族、サービス提供側である職員に満足度アンケート調査を行いました。ご入居者のアンケートについては、介護度の重度化にともない、今年度ご協力いただけた方は6名と全入居者のご意見を伺うことはできませんでした。「入浴」「排泄」「職員の対応」の項目では協力頂いた方全員より「とても満足」との回答をいただきました。今後よりご満足頂けるよう取り組みたいと思います。

ご家族からは、17名の方より回答いただき「満足」との回答を多くいただきました。面会時、ご入居者の笑顔や穏やかな表情を見られ、安心された等のご意見も多く頂き、大変嬉しく感じます。

職員の自己評価については、5つの項目において、やや不満と感じている職員がいました。自分たちの知識や技術の不十分さをまだまだ感じ、向上したいと思っている結果です。次年度はこの項目について改善に取り組みたいと思います。

今回も、皆様から大変貴重なご意見をいただきました。自らのサービス内容・業務態度の見直しをし、サービスの質の向上に努めていきたいと思っております。最後になりますが、アンケートにご協力いただいた皆様に、この場をお借りして感謝申し上げます。ありがとうございました。

I 利用者アンケートの満足度(小規模多機能ホーム鷹栖なごみの家)

質問項目の回答を以下のとおり点数に置き換え、満足度を回答数で除した平均点で表す。
 ・「とても満足」 4点 ・「まあ満足」 3点 ・「やや不満」 2点 ・「とても不満」 1点

サービス項目	質問項目	回答数(人)	満足			不満			無回答	質問項目平均	サービス項目平均
			とても満足	まあ満足		やや不満	とても不満				
送迎	送迎にともなう乗車時間	19	15 78.9%	2 10.5%	13 68.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	3.1	3.3
	安心と安全に配慮した送迎	19	15 78.9%	6 31.6%	9 47.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	3.4	
食事	食事はゆっくり楽しめる	19	18 94.7%	7 36.8%	11 57.9%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	3.4
	食事の献立に満足	19	18 94.7%	6 31.6%	12 63.2%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	
	食事はおいしい	19	19 100.0%	6 31.6%	13 68.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	
	食事内容と料金について満足	19	17 89.5%	16 84.2%	1 5.3%	2 10.5%	0 0.0%	2 10.5%	0 0.0%	3.6	
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	19	18 94.7%	7 36.8%	11 57.9%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	3.4
	安心して入浴できるよう安全に配慮	19	19 100.0%	8 42.1%	11 57.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3.4	
排泄	排泄時のプライバシーの配慮	19	17 89.5%	7 36.8%	10 52.6%	2 10.5%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	3.2
	利用しやすいトイレの配慮	19	19 100.0%	6 31.6%	13 68.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	
	トイレの環境や設備の配慮	19	18 94.7%	4 21.1%	14 73.7%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	3.2	
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	19	14 73.7%	5 26.3%	9 47.4%	5 26.3%	4 21.1%	1 5.3%	0 0.0%	2.9	3.0
	機能訓練等で身体機能の維持・改善ができています	19	14 73.7%	7 36.8%	7 36.8%	5 26.3%	4 21.1%	1 5.3%	0 0.0%	3.1	
	レクリエーションに参加しやすいよう配慮	19	15 78.9%	6 31.6%	9 47.4%	4 21.1%	4 21.1%	0 0.0%	0 0.0%	3.1	
職員の対応	職員の対応に満足	19	17 89.5%	7 36.8%	10 52.6%	2 10.5%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	3.2	3.3
	職員の言葉づかいは適切	19	18 94.7%	8 42.1%	10 52.6%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	3.4	
	職員は親身になって話を聞いてくれる	19	18 94.7%	7 36.8%	11 57.9%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	
	職員は体調や健康管理に十分気を配っている	19	17 89.5%	11 57.9%	6 31.6%	2 10.5%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	3.5	
サービス全体	小規模ホームに通うのが楽しみ	19	19 100.0%	6 31.6%	13 68.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3.3	3.3
	小規模ホームを利用して生活が楽しくなった	19	17 89.5%	6 31.6%	11 57.9%	2 10.5%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	3.2	
	小規模ホームを利用する事で安心して在宅生活を続けることができる	19	19 100.0%	8 42.1%	11 57.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3.4	
センター	現在、利用している小規模ホームに満足	19	18 94.7%	11 57.9%	7 36.8%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	3.5	3.4
	この小規模ホームを友人知人に勧めたいか	19	16 84.2%	7 36.8%	9 47.4%	3 15.8%	3 15.8%	0 0.0%	0 0.0%	3.2	
合計			94.5%	39.2%	55.3%	8.1%	6.9%	1.2%	1.9%		

選択項目	結果
1. 専門性や技術が優れていること	<利用者> 第1位 4
2. 地域で評判が良いこと	<職員> 第1位 1
3. 職員の言葉遣いや態度、対応、身だしなみが良いこと	第2位 3
4. 職員の仕事に対し、信頼や安心が出来ること	第2位 4・7
5. 苦情申し立てや、相談窓口の体制が整っていること	第3位 7
6. 充実したレクリエーション(余暇活動)が行われていること	
7. 臨機応変に対応してくれること	

<満足度調査集計結果の総評>

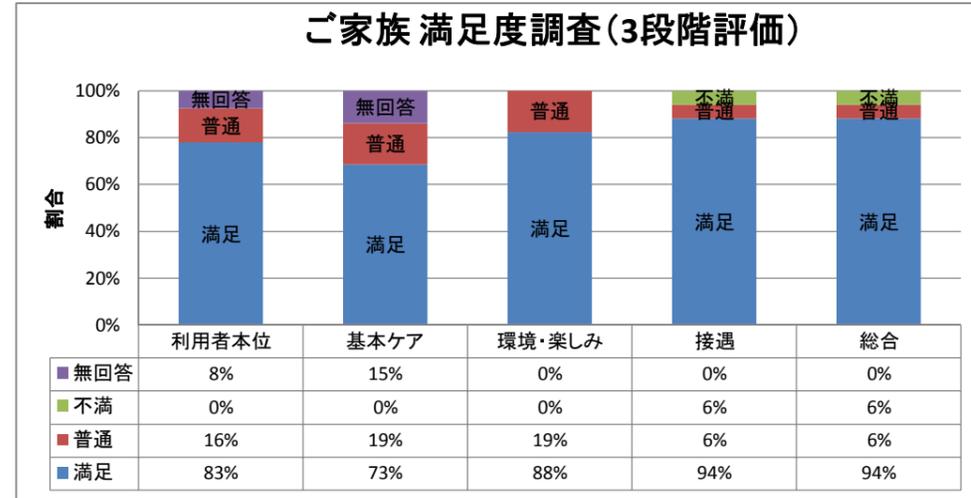
平成28年2月にご利用者様及びご家族様のサービス満足度調査を実施いたしました。ご本人様の協力を得られる方に関しましては、個別に聞き取りを行い、聞き取りの難しい方に関しては、ご家族様のご協力を頂きました。調査実施時利用登録者20名中19名からの回答をいただくことができました。今回の調査では、前年同様「食事」「入浴」「排泄」「サービス全体」のサービス項目の中の1つで「満足(とても満足・まあ満足)」という高い評価をいただきました。

一方「食事内容と料金について」では「とても不満」との回答が2名。「職員の対応」についても「不満(やや不満・とても不満)」との回答が2名、自由記述のご意見の中にも「頼んでもすぐに対応してくれないことがある、ちょっと待ってと言われるのが困る」とのご意見がありました。まごころと思いやりのあるケアが不十分であった事と受け止め、対応方法や思いやりのある言葉がけを心がけ改善を図っていきたく思います。「レクリエーション」の項目では、約3割の方から「不満(やや不満・とても不満)」との回答があり、個別のご意見では「レクリエーションなど遊ぶ事が多い方が良い」とのご意見もありました。今年度の課題でもありますが、「魅力のある充実したレクリエーション」の取り組みが不十分であった事を再確認し、皆様に満足して頂けるよう計画・取り組みの改善を図っていきたく思います。また身体機能の維持・改善に関しても同様の評価で、ご利用者様の体調の把握・管理を十分に行い、生活機能向上に向けた取り組みを強化していくことが今後の重要な課題となりました。今回の結果を踏まえ、サービス向上と改善に向けた取り組みを行い、ご利用者・ご家族の皆様にとって信頼され、満足していただける小規模ホームを目指して努力して参ります。お忙しい中、調査にご協力いただきました皆様、ありがとうございました。

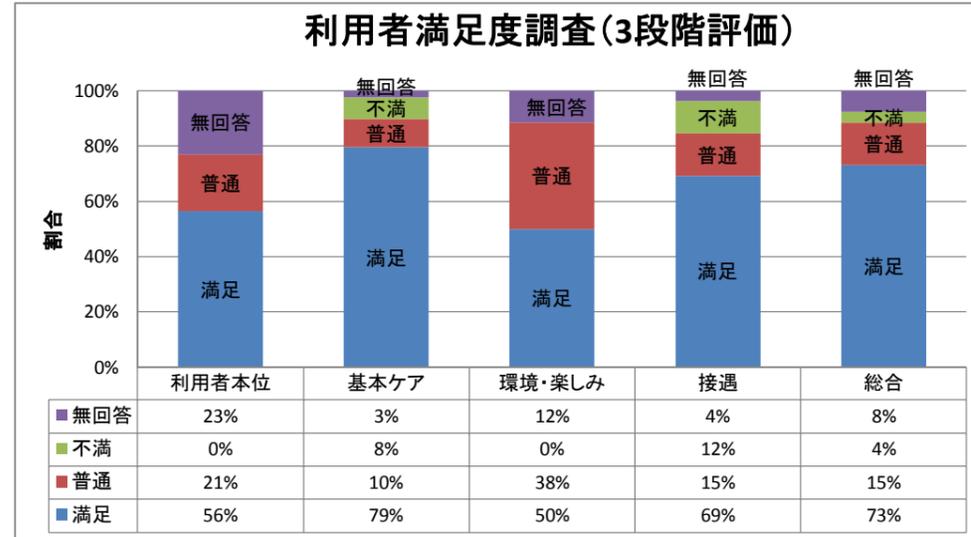
地域密着小規模グループホーム課主任 林崎 美紀

平成27年度 サービス満足度調査 集計結果

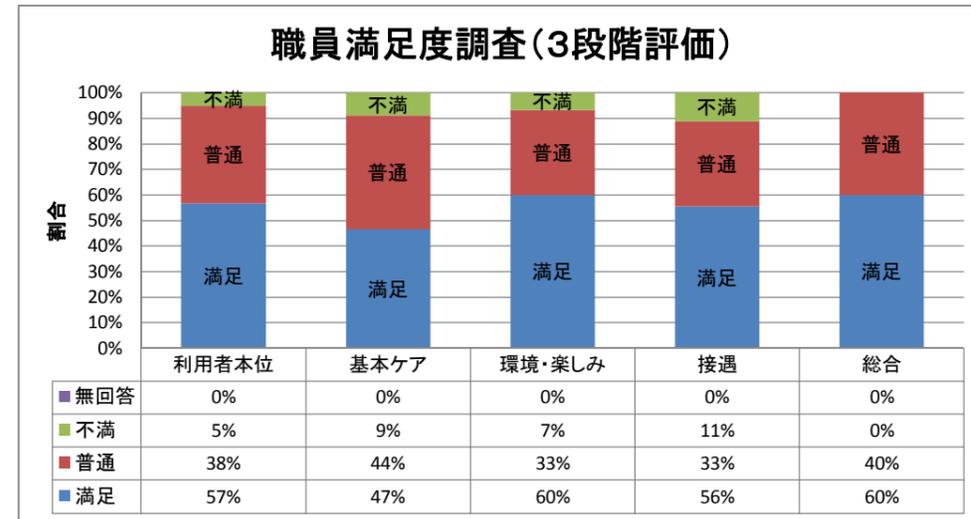
ご家族満足度調査			満足		普通		不満		回答率		無回答	合計			
領域	番号	設問	5	4	3	2	1								
利用者本位	1	希望の聞き取り	7	41%	6	35%	3	18%	0	0%	0	0%	1	6%	17
	2	意志・人格の尊重	7	41%	6	35%	3	18%	0	0%	0	0%	1	6%	17
	3	プライバシーへの配慮	10	59%	5	29%	1	6%	0	0%	0	0%	1	6%	17
	4	認知症ケア	7	41%	5	29%	3	18%	0	0%	0	0%	2	12%	17
基本ケア	5	食事ケア	5	29%	6	35%	4	24%	0	0%	0	0%	2	12%	17
	6	入浴ケア	7	41%	5	29%	3	18%	0	0%	0	0%	2	12%	17
	7	排泄ケア	6	35%	6	35%	2	12%	0	0%	0	0%	3	18%	17
楽しみ環境	8	環境・雰囲気	9	53%	5	29%	3	18%	0	0%	0	0%	0	0%	17
	9	行事・地域交流	9	53%	5	29%	3	18%	0	0%	0	0%	0	0%	17
接遇	10	家族への情報提供	8	47%	7	41%	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%	17
	11	言葉づかい・態度	9	53%	6	35%	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%	17
	12	相談のしやすさ	8	47%	7	41%	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%	17
総合	13	施設へ安心感	10	59%	5	29%	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%	17
	14	満足度	10	59%	5	29%	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%	17



利用者満足度調査			満足		普通		不満		回答率		無回答	合計			
領域	番号	設問	5	4	3	2	1								
利用者本位	1	希望の聞き取り	3	23%	2	15%	5	38%	0	0%	0	0%	3	23%	13
	2	意志・人格の尊重	5	38%	3	23%	2	15%	0	0%	0	0%	3	23%	13
	3	プライバシーへの配慮	5	38%	4	31%	1	8%	0	0%	0	0%	3	23%	13
基本ケア	4	食事ケア	6	46%	5	38%	1	8%	1	8%	0	0%	0	0%	13
	5	入浴ケア	5	38%	6	46%	1	8%	0	0%	1	8%	0	0%	13
	6	排泄ケア	5	38%	4	31%	2	15%	1	8%	0	0%	1	8%	13
楽しみ環境	7	環境・雰囲気	4	31%	3	23%	5	38%	0	0%	0	0%	1	8%	13
	8	行事・地域交流	6	46%	0	0%	5	38%	0	0%	0	0%	2	15%	13
接遇	9	言葉づかい・態度	6	46%	3	23%	2	15%	1	8%	1	8%	0	0%	13
	10	相談のしやすさ	7	54%	2	15%	2	15%	1	8%	0	0%	1	8%	13
総合	11	施設へ安心感	8	62%	2	15%	2	15%	0	0%	0	0%	1	8%	13
	12	満足度	6	46%	2	15%	4	31%	0	0%	0	0%	1	8%	13



職員満足度調査			満足		普通		不満		回答率		無回答	合計	
領域	番号	設問	5	4	3	2	1						
利用者本位	1	希望の聞き取り	3	20%	4	27%	8	53%	0	0%	0	0%	15
	2	意志・人格の尊重	1	7%	9	60%	5	33%	0	0%	0	0%	15
	3	プライバシーへの配慮	3	20%	6	40%	6	40%	0	0%	0	0%	15
	4	認知症ケア	2	13%	6	40%	4	27%	3	20%	0	0%	15
基本ケア	5	食事ケア	1	7%	7	47%	7	47%	0	0%	0	0%	15
	6	入浴ケア	0	0%	5	33%	7	47%	3	20%	0	0%	15
	7	排泄ケア	1	7%	7	47%	6	40%	1	7%	0	0%	15
楽しみ環境	8	環境・雰囲気	0	0%	6	40%	7	47%	2	13%	0	0%	15
	9	行事・地域交流	3	20%	9	60%	3	20%	0	0%	0	0%	15
接遇	10	家族への情報提供	2	13%	8	53%	4	27%	1	7%	0	0%	15
	11	言葉づかい・態度	1	7%	6	40%	5	33%	3	20%	0	0%	15
	12	相談のしやすさ	1	7%	7	47%	6	40%	1	7%	0	0%	15
総合	13	施設へ安心感	1	7%	9	60%	5	33%	0	0%	0	0%	15
	14	満足度	2	13%	6	40%	7	47%	0	0%	0	0%	15



満足度調査について（地域密着型特養ホーム むくもりの家えん）

平成 27 年度の満足調査にご協力ありがとうございました。結果についてご報告いたします。今年度はご利用者 13 名、ご家族 17 名が調査にご協力頂きました。結果としましてはご家族は 9 割、ご利用者は 7 割、職員としては 6 割がほぼ満足という結果です。しかし、ご家族にとっては基本ケア、ご利用者は利用者本位、環境たのしみの項目が平均よりも低い結果となっております。また、職員も全体的にはまだ、十分でないと感じております。

ご家族からは励ましの言葉や改善して欲しい点のご意見も頂戴しておりますので、この結果を踏まえ平成 28 年度においてはよりよいケアを目指し、ご家族と協力の下改善を図っていきたいと思います。ありがとうございました。

地域密着型サービス事業部
部長 谷本政美

利用者アンケートの満足度(小規模多機能ホームぬくもりの家えん)配布16名中14名回答

サービス	質問項目	回答数(人)	よい			よくない			無回答	質問項目平均	サービス項目平均
			とてもよい	まあよい	よい	ややよくない	よくない				
送迎	送迎にともなう乗車時間	18	4	11	5.6%	1	0	2	3.2	3.3	
	安心と安全に配慮した送迎	18	5	11	0.0%	0	0	2	3.3		
食事	食事はゆっくり楽しめる	18	2	12	5.6%	1	0	3	3.1	3.3	
	食事の献立に満足	18	4	10	5.6%	1	0	3	3.2		
	食事はおいしい	18	15	13	1	1	0	2	3.1		
	食事内容と料金について満足	18	11	9	2	0	0	7	3.8		
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	18	14	12	1	1	0	3	3.1	3.2	
	安心と安全に配慮した入浴	18	13	8	0	0	0	5	3.4		
排泄	排泄時のプライバシーの配慮	18	13	9	0	0	0	5	3.3	3.3	
	利用しやすいトイレの配慮	18	13	10	0	0	0	5	3.2		
	トイレの環境や設備の配慮	18	15	11	0	0	0	3	3.3		
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	18	11	8	2	2	0	5	3.1	3.0	
	手足の動きが改善	18	8	5	6	6	0	4	2.8		
	レクリエーションに参加しやすいよう配慮	18	13	10	0	0	0	5	3.2		
職員の対応	職員の対応に満足	18	15	10	1	1	0	2	3.3	3.3	
	職員の言葉づかいは適切	18	16	11	0	0	0	2	3.3		
	職員は親身になって話を聞いてくれる	18	16	12	0	0	0	2	3.3		
	職員は体調や健康に気を配ってくれる	18	16	7	0	0	0	2	3.6		
サービス全体	小規模ホームに通うのが楽しみ	18	13	10	1	1	0	4	3.1	3.1	
	小規模ホームを利用して生活が楽になった	18	13	10	1	1	0	4	3.1		
	小規模ホームを利用することで安心して在宅生活を続けることができた	18	12	9	3	1	2	3	2.9		
	現在、利用している小規模ホームに満足	18	16	12	2	1	1	0	3.1		
センター	自分がこの小規模ホームを利用したいか	18	14	12	2	1	1	3	3.1	3.1	
合計			72.5%	19.8%	52.7%	5.6%	4.6%	1.0%	17.9%		

職員アンケートの満足度(小規模多機能ホームぬくもりの家えん)

サービス	質問項目	回答数(人)	よい			よくない			無回答	質問項目平均	サービス項目平均
			とてもよい	まあよい	よい	ややよくない	よくない				
送迎	送迎にともなう乗車時間	10	1	7	20.0%	2	0	0	2.9	3.3	
	安心と安全に配慮した送迎	10	7	3	0.0%	0	0	0	3.7		
食事	食事はゆっくり楽しめる	10	2	8	0.0%	0	0	0	3.2	3.6	
	食事の献立に満足	10	7	3	0	0	0	0	3.7		
	食事はおいしい	10	10	8	0	0	0	0	3.8		
	食事内容と料金について満足	10	10	4	0	0	0	0	3.6		
入浴	入浴はゆっくり楽しめる	10	1	7	2	2	0	0	2.9	3.3	
	安心と安全に配慮した入浴	10	10	3	0	0	0	0	3.7		
排泄	排泄時のプライバシーの配慮	10	10	6	0	0	0	0	3.4	3.3	
	利用しやすいトイレの配慮	10	10	4	0	0	0	0	3.6		
	トイレの環境や設備の配慮	10	7	6	3	3	0	0	2.8		
レクリエーション	レクリエーションは楽しめている	10	9	8	1	1	0	0	3.0	2.8	
	レクリエーションの内容に満足	10	5	5	5	5	0	0	2.5		
	レクリエーションに参加しやすいよう配慮	10	8	7	2	2	0	0	2.9		
職員の対応	職員の対応に満足	10	7	6	3	3	0	0	2.8	3.0	
	職員の言葉づかいは適切	10	7	6	3	2	1	0	2.7		
	職員は親身になって話を聞いてくれる	10	9	6	1	1	0	0	3.2		
	職員は体調や健康に気を配ってくれる	10	10	9	0	0	0	0	3.1		
サービス全体	小規模ホームに通うのが楽しみ	10	8	7	2	2	0	0	2.9	2.7	
	小規模ホームを利用して生活が楽になった	10	4	4	6	4	2	0	2.2		
	小規模ホームを利用することで安心して在宅生活を続けることが出来ると耳にする	10	7	4	3	2	1	0	2.9		
	現在、利用している小規模ホームに満足	10	9	8	1	0	1	0	2.9		
センター	自分がこの小規模ホームを利用したいか	10	7	6	3	2	1	0	2.7	2.8	
合計			83.9%	27.8%	56.1%	16.1%	13.5%	2.6%	0.0%		