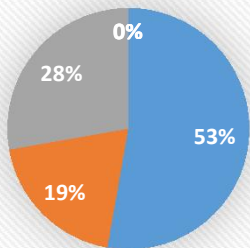


# 平成28年度 満足度アンケート集計結果の報告

アンケート実施期間 平成28年12月1日～平成28年12月31日

調査依頼件数 90件 回収63件 回収率70%

1 契約書やサービス計画の説明は分かりやすいですか

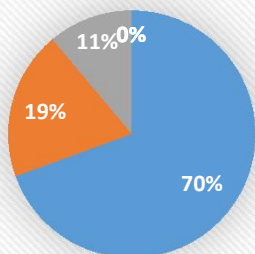


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

ご意見

・郵送は詳しい内容はわからないが、不満はないです。

2 職員は丁寧な挨拶ができていますか

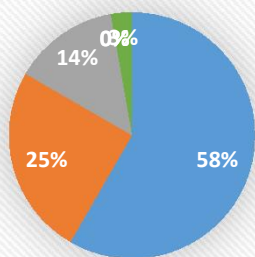


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

ご意見

・丁寧な対応をして頂いてます。

3 職員の態度や言葉使いは適切ですか

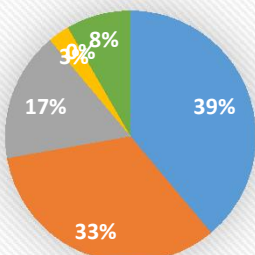


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

ご意見

・一部の職員ですが、他の入所者に「ダメ」等強い口調で言っているのを見かけます。

4 居室内の整理整頓はされていますか

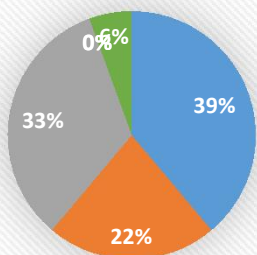


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

ご意見

・ゴミ箱がいっぱいのことが多い。  
・ベッド柵の間や流し台が汚れています。(2)  
・シーツや枕カバーが汚れたままのことがあった。(2)  
・汚れたクッションを使用していた。

5施設内の臭気は気になりませんか

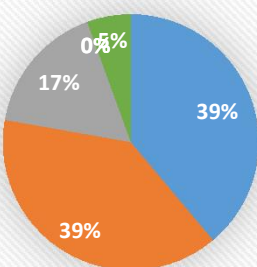


■ 満足      ■ やや満足      ■ 普通  
■ やや不満      ■ 非常に不満      ■ 回答なし

ご意見

- ・仕方ないことですが、臭気が強い時があります。
- ・1階でたばこの臭いを感じることもある。

6施設内は居心地の良い生活の場になっていると思いますか

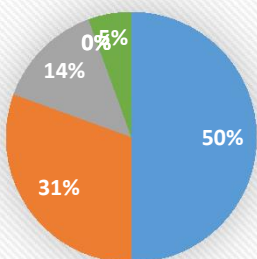


■ 満足      ■ やや満足      ■ 普通  
■ やや不満      ■ 非常に不満      ■ 回答なし

ご意見

- ・ウォッシュレットが作動しないまま放置されている。施設内の設備を点検した方が良い。
- ・生活スペースは掃除しているが、一人ひとりに声かけが少なく、職員が作業に追われているように感じる。
- ・いろいろなレクリエーションをして、いなほだよりを楽しみにしている。母の写真があると嬉しくなる。

7プライバシーは十分に守られていると感じますか

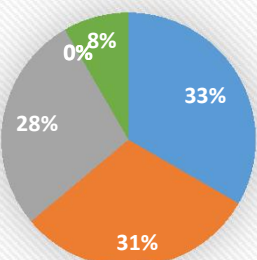


■ 満足      ■ やや満足      ■ 普通  
■ やや不満      ■ 非常に不満      ■ 回答なし

ご意見

- ・担当者の方々の気遣いを感じます。現場はもちろん、事務担当の方々もすべての職員さんです。

8食事の内容に満足されていますか

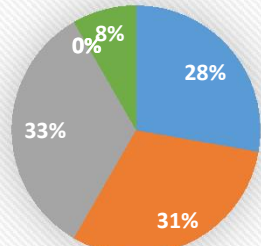


■ 満足      ■ やや満足      ■ 普通  
■ やや不満      ■ 非常に不満      ■ 回答なし

ご意見

- ・制限がないようなら何か差し入れしたい。
- ・家族が持ってきたものを食べさせてもらってありがたい。
- ・同じ煮物が多く、おかずの量が少ない。
- ・歯がないので柔らかいおやつを希望していたが、せんべいが出ることもある。何度か希望したが、忘れてしまうようです。

### 9日々の過ごし方に満足していますか

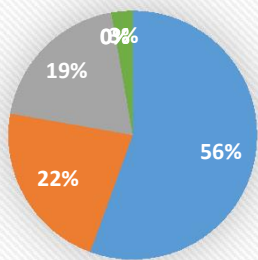


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

### ご意見

- ・映画を見る会や昔話の朗読会などをすると生活にメリハリがつき、楽しみが増えるのではないかと。
- ・日中はリビングでの生活時間を増やしたり、館内の歩行等、日常生活に近づけた過ごし方をさせていただきたい。
- ・寝ている時間が多いようなので、なるべく起きて話しかけてほしい。
- ・お部屋に花があると会話が多くなります。

### 10日々の健康管理に満足していますか

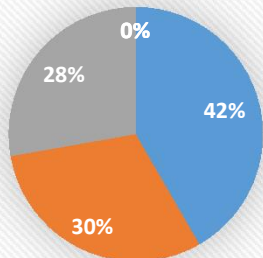


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

### ご意見

- ・薬の変更や体調変化の際は教えてほしい。(2)
- ・受診した際の結果や普段の健康管理をきちんと教えてほしい。(2)
- ・リハビリの詳細がわかりにくい。良い方法を考えて見てほしい。
- ・ノロウイルス、インフルエンザの流行が報道されていますので、日々の健康管理をお願いします。

### 11職員の介護技術に満足されていますか

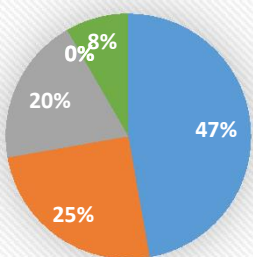


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

### ご意見

- ・便失禁の対応、大変ですがよろしくお願いします。
- ・人手不足を感じる。ホールにいる職員も少ないように感じる。

### 12職員の事故安全対策に満足されていますか

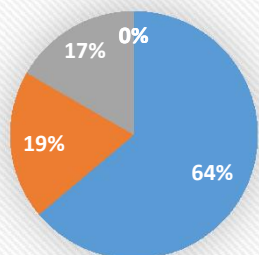


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

### ご意見

- ・どのような対策をしているのかわからない。
- ・皮膚に傷ができたなら連絡があるのか心配です。
- ・入所以来、母は怪我したことはありません。安心しています。

13意見や要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気がありますか

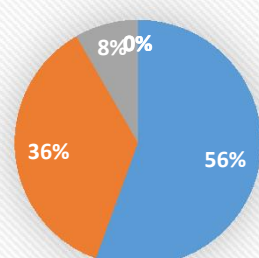


■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

ご意見

・急な対応やこちらの要望に答えて頂いており、満足しています。

14総合的に考えて、いなほの郷のサービス内容に満足されていますか



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通  
■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 回答なし

ご意見

・よく介護していただき感謝しています。  
・本人も私も安心して過ごしています。今後もよろしくお願い致します。

## その他

- ・入居者の性格、状況は十人十色かと思えます。少しでも楽しい生活を過ごしてもらうため、一人ひとりの入居者に合わせた工夫を引き続きお願いします。
- ・2階の共用スペースに十二支の置物がおいてあるが、特定の入居者が時々持って帰っている。ケースに陳列しておけば、そのようなことはなくなるはずです。
- ・介護職員の異動、変わるのが多く、早すぎないか。入所者も不安感を持ち、職員も負担になるのでは。
- ・母は98歳になりましたが、長い間お世話になりありがとうございます。あと2年は頑張してほしいと願っております。
- ・サービス費用の請求時に内訳明細も同封してほしい。
- ・介護に対し各種計画書のうち、機能訓練計画にギャップを感じております。