

ショートステイきずな ご利用者ご家族アンケート結果

1. 実施時期：平成30年2月9日発送の請求書に同封。施設に設置の回収箱にて回収。

※振込の方には返信用封筒を同封。

※回収期間：平成30年2月10日～3月15日

2. 回収率：28枚／55枚（51%）

3. 質問及び回答内容

介護サービスについて

1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？

①取り組んでいる	26
②どちらとも言えない	2
③取り組んでいない	0
④無回答	0

2) 個別ケアプランは、ご本人や家族の意向や要望を取り入れて作成されていますか？

①取り組んでいる	27
②どちらとも言えない	1
③取り組んでいない	0
④無回答	0

3) 転倒事故、感染防止など、日常の安全管理に関する取り組みは充分であると感じますか？

①充分である	25
②どちらとも言えない	3
③不十分である	0
④無回答	0

4) 健康状態が変化したときや怪我等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？

①満足している	23
②どちらとも言えない	3
③不満である	0
④無回答	2

施設的环境について

5) 施設内は清潔ですか？（居室・食堂・トイレ・廊下など）

①満足している	25
②どちらとも言えない	2
③不満である	0
④無回答	1

送迎について

6) 職員の運転や対応はいかがですか？

①満足している	25
②どちらとも言えない	1
③不満である	0
④無回答	2

職員の接遇について

7) 職員の接遇について気になることはありませんか？

【あいさつ】

①良い	22
②ふつう	5
③悪い	0
④無回答	1

【ご利用者に対しての言葉遣い】

①良い	24
②ふつう	4
③悪い	0
④無回答	0

【ご家族に対しての言葉遣い】

①良い	22
②ふつう	3
③悪い	0
④無回答	3

【服装・身だしなみ】

①良い	19
②ふつう	7
③悪い	0
④無回答	2

【職員の表情や対応・態度】

①良い	21
②ふつう	6
③悪い	0
④無回答	1

【電話対応】

①良い	21
②ふつう	6
③悪い	0
④無回答	1

苦情・要望について

8) 困ったことや苦情や要望がある時に、
気軽に職員に伝えることができますか？

①相談できる	25
②どちらとも言えない	1
③相談できない	0
④無回答	2

9) 苦情や要望に対して施設や職員は迅速に
対応していますか？

①対応している	24
②どちらとも言えない	2
③対応していない	0
④無回答	2

【アンケート結果】

介護サービスについては、89%の利用者から「満足している」と回答がありました。一方「どちらともいえない」は8%で「不満」の回答はなく、全体として高い満足度が得られています。

日頃感じている施設に対する意見・要望では「突然のお願いにも快く対応していただき助かっています」「家族に変わって介護していただき感謝しております」「長いつきあいになりますので、顔なじみのスタッフの顔をみるとホットします」などの声が寄せられました。病気やけがのへの対応では、82%の方が満足している。一方「どちらともいえない」「無回答」が2割弱ありました。

施設職員のあいさつ・言葉使い等接遇に対しては、78%の方から「満足している」「良い」と回答がありました。しかし「不満・悪い」はありませんでしたが、「人によって差があるようです」「男性職員がぶっきら坊で態度が悪い」「無愛想な人もいますね」と意見をいただきました。

この結果は、ご利用者・介護家族皆様からいただいた貴重な回答やご意見をまとめたものですから、これを真摯に受け止め、今後の良質な介護サービスに反映することを約束させていただきます。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。