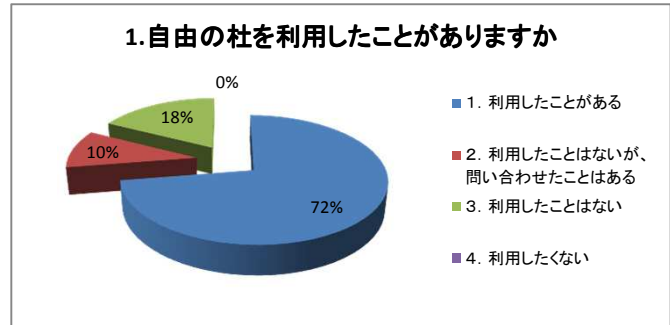


(特別養護老人ホーム)短期入所生活介護 自由の杜アンケート集計結果
(関係事業所対象)

実施期間:平成24年1月1日～1月31日 アンケート依頼数:50件 回答数:40件【回収率 80%】

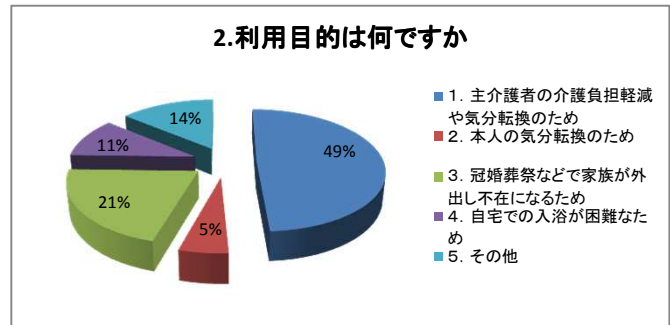
1. 自由の杜を利用したことがありますか？

1. 利用したことがある	29
2. 利用したことはないが、問い合わせたことはある	4
3. 利用したことはない	7
4. 利用したくない	0



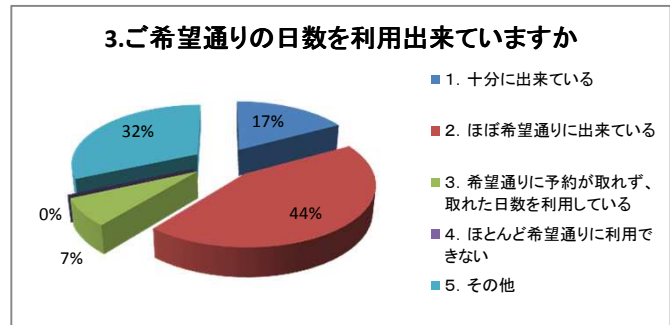
2. 利用目的は何ですか？(複数回答可)

1. 主介護者の介護負担軽減や気分転換のため	28
2. 本人の気分転換のため	3
3. 冠婚葬祭などで家族が外出し不在になるため	12
4. 自宅での入浴が困難なため	6
5. その他	8



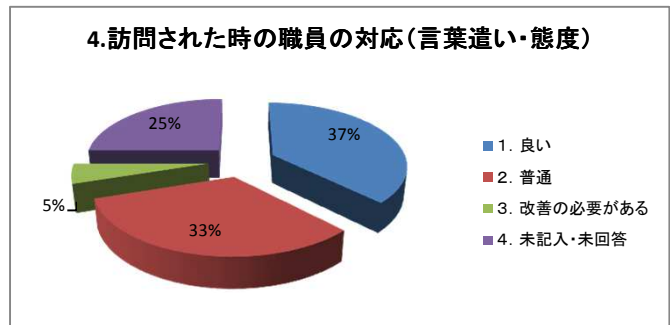
3. ご希望通りの日数を利用出来ていますか？

1. 十分に出来ている	7
2. ほぼ希望通りに出来ている	18
3. 希望通りに予約が取れず、取れた日数を利用している	3
4. ほとんど希望通りに利用できない	0
5. その他	13



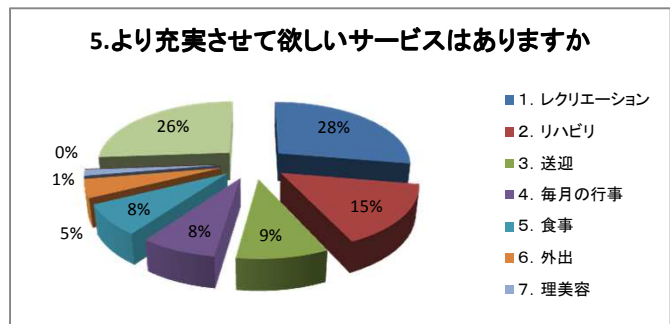
4. 訪問された時の職員の対応(言葉遣い・態度など)

1. 良い	15
2. 普通	13
3. 改善の必要がある	2
4. 未記入・未回答	10



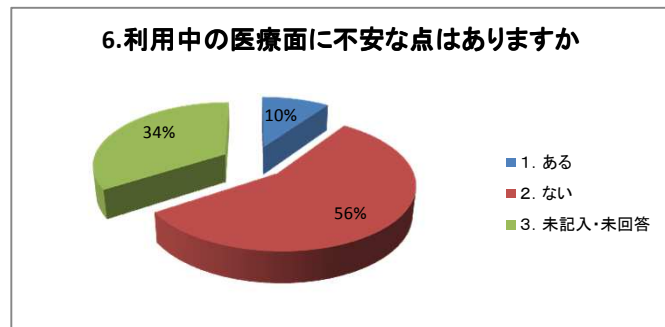
5. より充実させて欲しいサービスはありますか？

1. レクリエーション	18
2. リハビリ	10
3. 送迎	6
4. 毎月の行事	5
5. 食事	5
6. 外出	3
7. 理美容	1
8. 入浴	0
9. その他	17



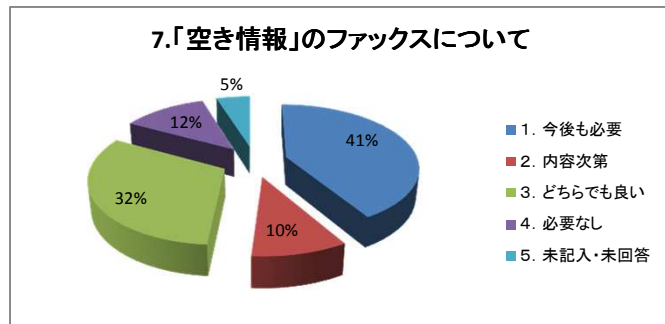
6. 利用中の医療面について不安な点はありますか？

1. ある	4
2. ない	23
3. 未記入・未回答	14



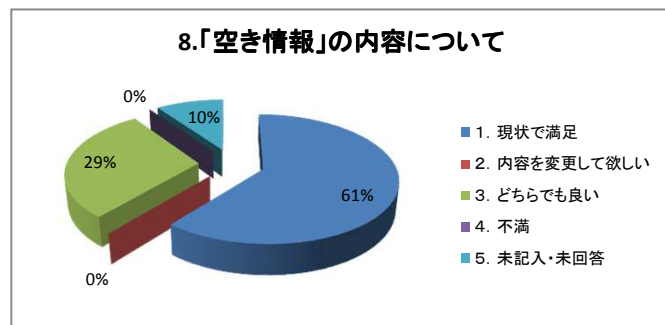
7. 「空き情報」のファックスについて

1. 今後も必要	17
2. 内容次第	4
3. どちらでも良い	13
4. 必要なし	5
5. 未記入・未回答	2



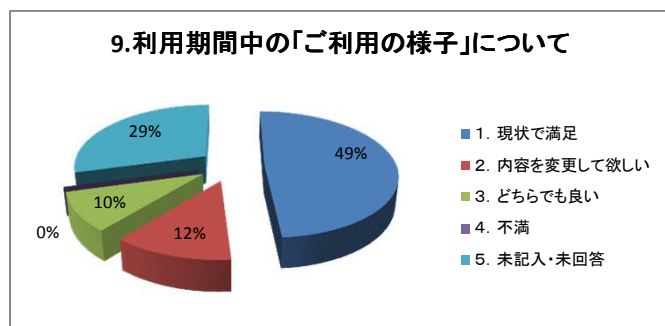
8. 「空き情報」の内容について

1. 現状で満足	25
2. 内容を変更して欲しい	0
3. どちらでも良い	12
4. 不満	0
5. 未記入・未回答	4



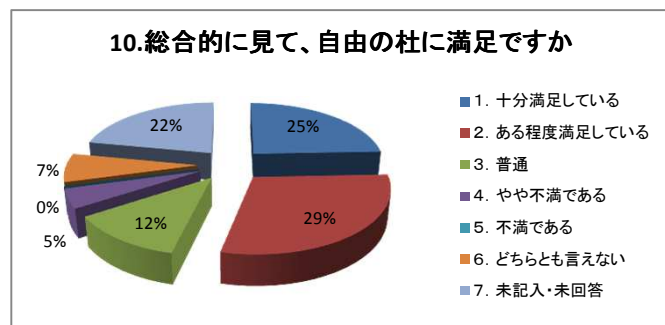
9. 利用期間中の「ご利用の様子」について

1. 現状で満足	20
2. 内容を変更して欲しい	5
3. どちらでも良い	4
4. 不満	0
5. 未記入・未回答	12



10. 総合的に見て、自由の杜に満足ですか？

1. 十分満足している	10
2. ある程度満足している	12
3. 普通	5
4. やや不満である	2
5. 不満である	0
6. どちらとも言えない	3
7. 未記入・未回答	9



(特別養護老人ホーム)短期入所生活介護 自由の杜アンケート集計結果
(関係事業所対象)

11. その他、気になる点や利用して良かった点、悪かった点があれば、どんなことでも構いませんのでご自由にお書き下さい。

- ・穏やかな雰囲気職員が優しいです。
- ・緊急なショート依頼の対応が早く助かります。
- ・対応困難者など、どんな利用者でも利用できるの助かっています。
- ・初回利用から細かな対応にも応じて下さり、とても助かる。職員さんの対応もしっかりされており安心感がもてる

・利用中に本人希望での早期退所は困ります。

⇒担当ケアマネジャー様、ご家族様にはご迷惑をお掛けしてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご指摘を真摯に受け止め、今後、質の高いサービスが提供できるよう精進していきたいと思っております。今後ともよろしくお願い致します。

・1日中テレビを見ているだけではつまらない。淋しい印象です。

・何もすることが無く、利用中にレクリエーションの提案が欲しかった。

・レク活動の充実を希望します。

⇒現在、施設全体で季節を感じられる行事や各ユニット毎の行事、個別外出を行っております。また、その他にも行事食や月1回の「であい茶屋」(喫茶店)やパンの移動販売などを取り入れておりますが、ご指摘の通り十分には実施できておりません。今後は、現状の内容だけでなく、日々の活動を充実し、皆様に満足して頂ける内容にしていきたいと思っております。

・利用した方2人とも忘れ物がありました。忘れ物が多い印象を受けます。

・飲ませて欲しい薬の飲み忘れが何度かありました。改善して欲しい。

⇒申し訳ございませんでした。

薬の飲み忘れや荷物の忘れ物に関しては、早急に改善策を検討し、対策として、現在、専用の書式を作成し、チェックを行うことで対応しております。今後、二度と同じ過ちを繰り返さない様に致します。

・ユニット職員の私語が多い気がします。また、言葉遣いが気になりました。

・訪問時、明るく挨拶してもらいたい。

⇒不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

ご指摘ありがとうございます。職員の言葉遣いなどの接遇に関しましては、再度周知徹底していきます。

ご指摘を真摯に受け止め、質の高いサービスが提供できるよう精進していきたいと思っております。今後ともよろしくお願い致します。

・担当利用者の中には食事が口に合わないと言われる方が数名おられます。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

現在、法人内の「栄養管理委員会」で皆様からのご意見を元に食事内容や形態などの検討を月に1回実施しております。

今後、皆様の嗜好に合った食事が提供できるように改善させていただきます。

・毎回利用後の報告書が丁寧で助かります。

・利用中の様子が分かりません。手紙にはあったことをそのまま記入して欲しい。

・手紙を家族とは別に帰宅願望など気になる事柄を記入して欲しい。

⇒申し訳ございませんでした。

利用中の様子に関しては、出来るだけ分かりやすく記入するようにしていますが、箇条書きになっていることがあり、必要な情報が伝わらない原因になっております。今後は利用者様一人一人の本当に必要な情報が担当ケアマネジャー様やご家族に伝わるよう内容を見直し、内容の濃いお手紙に出来るようにしていきます。

・服薬の内容等で家族との連携が不足していたことがありました。

・他者侵入がありプライバシーの確保に考慮してもらえると助かります。

⇒申し訳ございませんでした。

服薬に関しては、担当者から事前に申し送りがあったにも関わらず、職員間での周知徹底が出来ておりませんでした。

今後、職員全員の注意を喚起いたします。プライバシーの確保に関しても同様に、十分に配慮して質の高いサービスが提供できるようにしていきます。

・空き情報の数字が日付と重なり見にくく感じるがあります。

・ショート中の1日の流れ等、家族に説明できる資料が欲しい。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

現在、空き情報の内容を見やすいように変更を検討しております。また、ご希望のありましたショートステイ利用中の1日の過ごし方が一目で分かるような資料作成も今後検討し、情報提供させていただきます。

・入居申し込み後の利用の場合、具体的な待ち状況や順位などを教えていただくと助かります。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。入居申し込み後の待機状況の配慮が足りず、ご迷惑をお掛けしました。

特別養護老人ホームとショートステイが連動し、サービスと情報の提供が出来るようにしていきます。今後ともよろしくお願い致します。

今回ご指摘いただきました結果を参考にして、今後の業務改善を行っていきます。

これからも自由の杜職員一同がご利用者様、ご家族様、ケアマネジャー様に満足して頂けるサービス提供を目指していきます。

アンケートのご協力ありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。