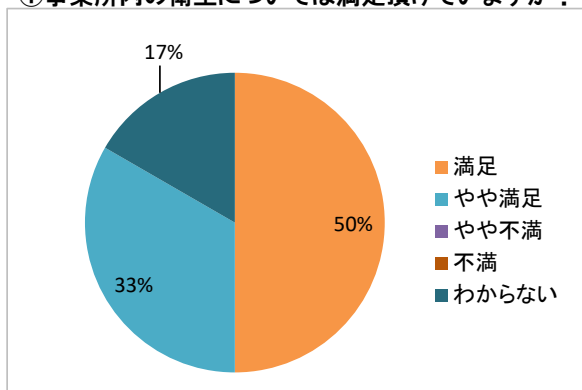


令和3年度 小規模多機能かたぎはら  
ユーザーアンケート集計

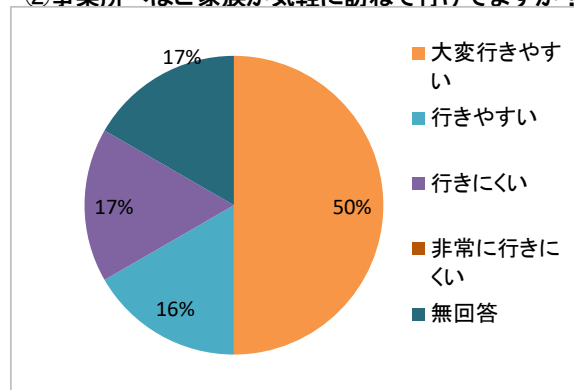
配布数	15
回答数	6
回収率	40%

質問1 事業所の環境についてお聞きします。

①事業所内の衛生については満足頂けていますか？

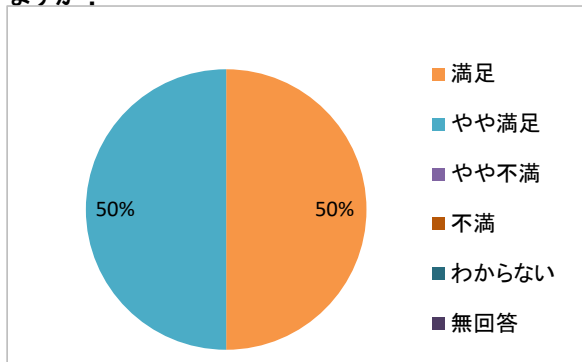


②事業所へはご家族が気軽に訪ねて行けてますか？

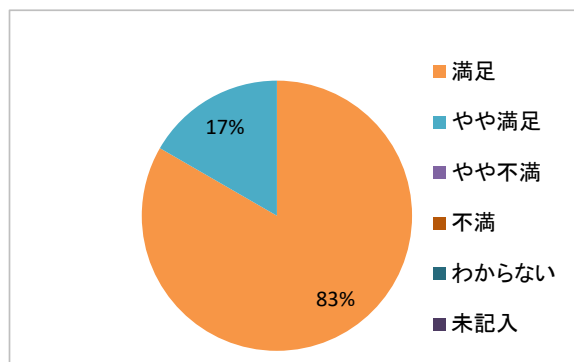


質問2 職員の対応、マナーについてお聞きします。

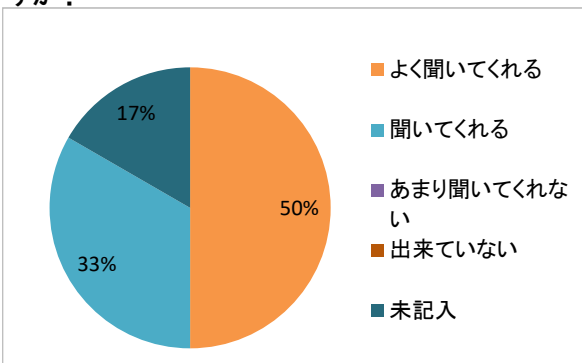
①職員の言葉遣い(電話を含む)や態度に満足頂けてますか？



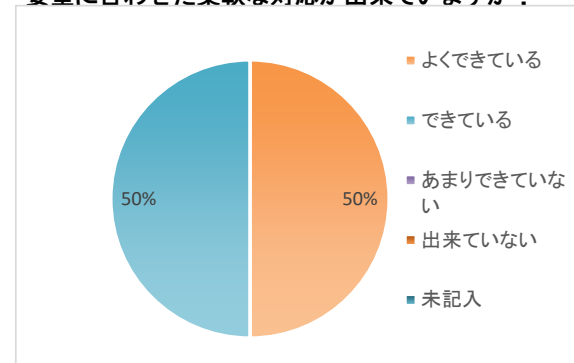
②職員の身だしなみ



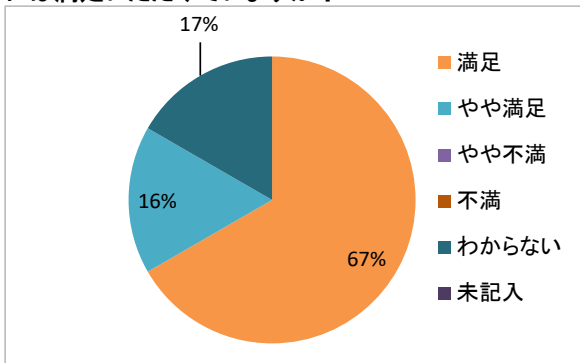
③職員はご家族様のお困りごとや要望を聞いてくれますか？



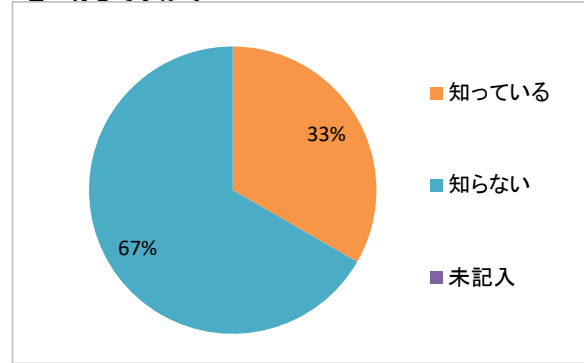
④職員は、ご家族様やご本人様のその時々々の状況や要望に合わせた柔軟な対応が出来ますか？



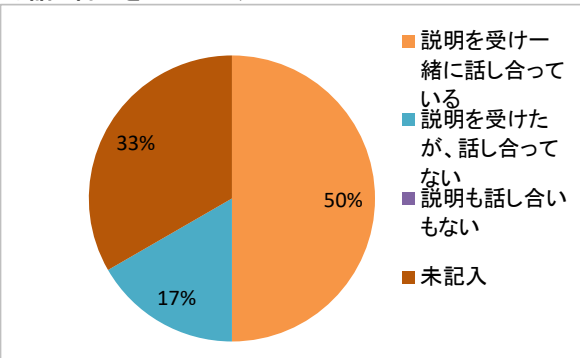
⑤事業所での本人様の暮らしぶりや健康状態のご報告には満足いただけていますか？



⑥苦情や要望を伝える窓口の電話番号や担当職員をご存じですか？

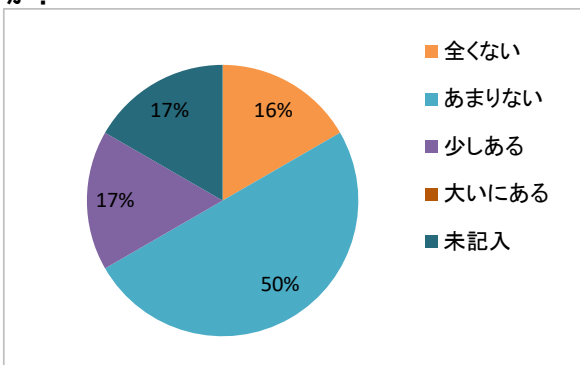


⑦介護計画をわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

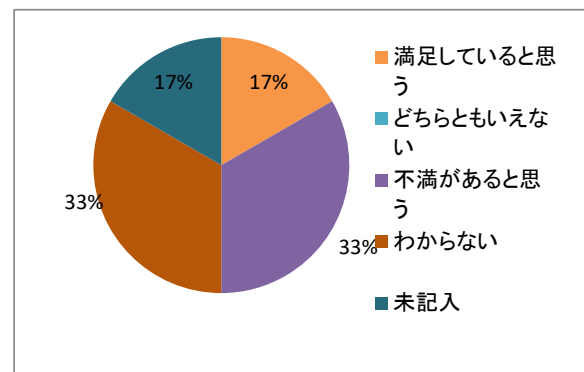


### 質問3 事業所のサービスについてお聞きします。

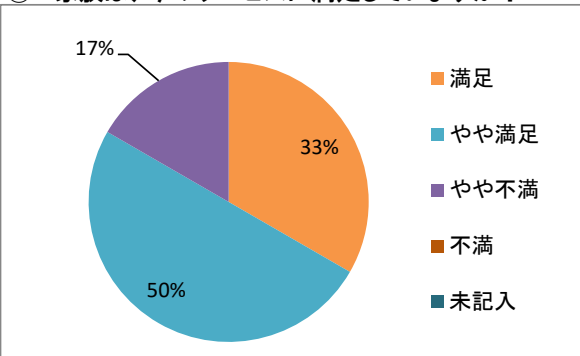
①事業所のサービス(食事・排泄・入浴・レク・訪問・通い・泊り等その他すべて含む)で心配なことはないですか？



②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？



③ご家族は、今のサービスに満足していますか？



## ◆自由記述

- ・分からない（質問2-⑦回答：未記入）
- ・質問1-①②はコロナ禍による。（質問1-①回答：わからない、質問1-②回答：行きにくい）
- ・質問3-③④は通所時退屈時間が長く、本人が不満を言っている。（質問3-③回答：不満があると思う、質問3-④回答：やや不満）

## 集計結果より

質問1-①事業所内の衛生については満足いただけていますか？

→満足：3名 やや満足：2名 不満：0名 わからない：1名

コロナ禍以前より毎日床・トイレ・風呂・机・椅子などの消毒を実施し、コロナ禍ではオゾン発生器・CO<sub>2</sub>測定器の設置および定期的に換気を行っています。今後も継続して取り組んでいきます。

質問1-②事業所へは、ご家族が気軽に訪ねていただけますか？

→大変行きやすい：3名 行きやすい：1名 行きにくい：1名 未記入：1名

コロナ禍で気軽に施設に来ていただける状態ではありませんが、蔓延防止重点措置・緊急事態宣言下でなければ、来所予約をしていただき、事前検温、来所時検温を行っていただいた上で見学や面会等していただけます。来所をご検討の際にはご相談下さい。

質問2-①職員の言葉遣い（電話を含む）や態度に満足いただけていますか？

→満足：3名 やや満足：3名 やや不満：0名 不満：0名 わからない：0名

今後も不快な思いをされないように言葉遣いや態度に気を付け、ご満足いただけるよう努めていきます。

質問2-②職員の身だしなみに満足いただけていますか？

→満足：5名 やや満足：1名 やや不満：0名 不満：0名 わからない：0名

今後も不快な思いをされないように身だしなみに気を付けてまいります。

質問2-③職員は、ご家族の困りごとや要望等を聞いてくれますか？

→よく聞いてくれる：3名 聞いてくれる：2名 あまり聞いてくれない：0名 未記入：1名

今後も寄り添いながら困りごとやご要望などをお伺いしていただけるよう努めます。気軽にご相談下さい。

質問2-④職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせた柔軟な対応ができていますか？

→よく出来ている：3名 出来ている：3名

→あまり出来ていない：0名 出来ていない：0名

今後もその時々状況や要望に合わせた柔軟な対応ができるように努めていきます。

質問2-⑤事業所でのご本人の健康状態等の報告には満足いただけていますか？

→満足：4名 やや満足：1名 やや不満：0名 不満：0名 わからない：1名

今後も日々の生活の様子や健康状態などについてご報告し、ご満足いただけるよう努めていきます。

質問2-⑥苦情や要望を伝える窓口の電話番号や担当職員をご存知ですか？

→知っている：2名 知らない：4名

契約の説明時に苦情窓口のシートをお渡しして説明しておりますので、再度ご確認いただければ幸いです。担当者の変更などあれば都度お知らせいたします。

質問2-⑦職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

→説明を受け、一緒に話し合っている：3名 説明も話し合いもない：1名 未記入：2名

一緒に話し合いをする機会を設けていくと共に、わかりやすくご説明できるよう努めていきます。疑問点などあれば気軽にお問い合わせ下さい。

質問3-①事業所のサービスで、心配なことはないですか？

→全くない:1名 あまりない:3名 少しある:1名 大いにある0名 未記入:1名

安心してご利用いただけるよう努めていきます。心配な事や困り事があれば気軽にご意見・ご相談下さい。

質問3-③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？

→満足していると思う:1名 どちらともいえない:0名 不満があると思う:2名  
わからない:1名 未記入:1名

余暇の時間など楽しく過ごしていただけるようにレクリエーションの充実を図り、サービスにご満足いただけるよう努めていきます。

質問3-④ご家族は今のサービスに満足していますか？

→満足:2名 やや満足:3名 やや不満:1名 不満:0名

安心・満足していただけるサービスを提供できるよう努めてまいります。今後ご意見などございましたらお寄せいただけますと幸いです。

最後に

まだまだ対応で不十分な点が数多くご迷惑をおかけしておりますが、少しでも皆様にご不安等がないよう、これからも精進してまいりますので、忌憚のないご意見、ご要望をお聞かせください。今後とも、よろしくお願い致します。