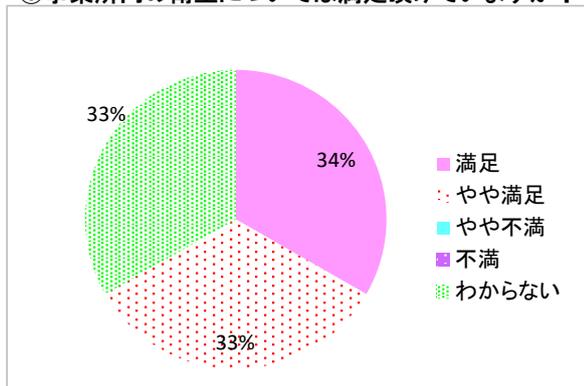


令和2年度 小規模多機能かたぎはら
ユーザーアンケート集計

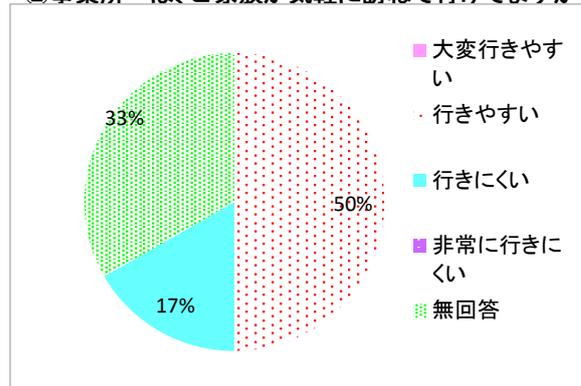
配布数	18
回答数	6
回収率	33%

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？

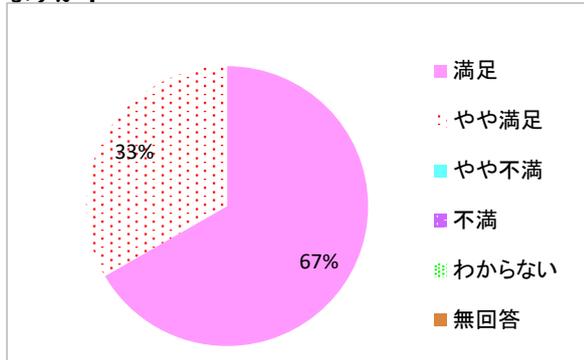


②事業所へは、ご家族が気軽に訪ねて行けてますか？

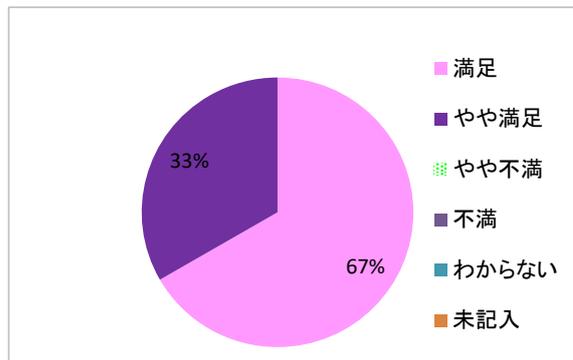


質問2 職員の対応、マナーについてお聞きします。

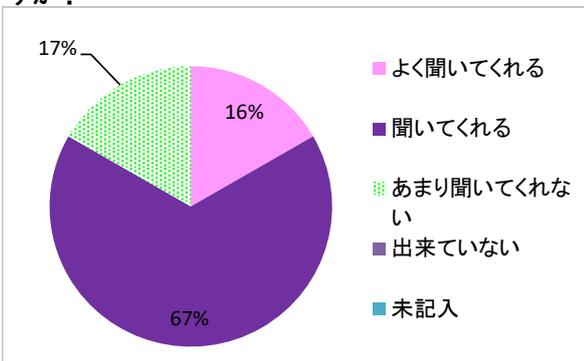
①職員の言葉遣い(電話を含む)や態度に満足頂けてますか？



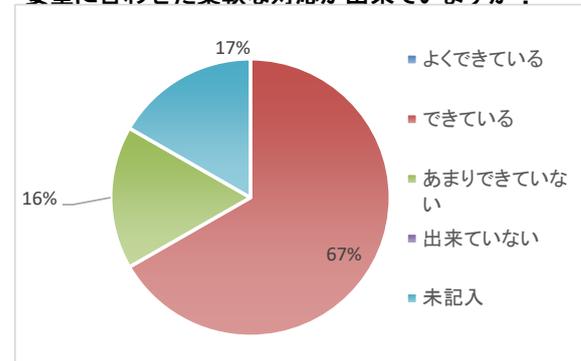
②職員の身だしなみ



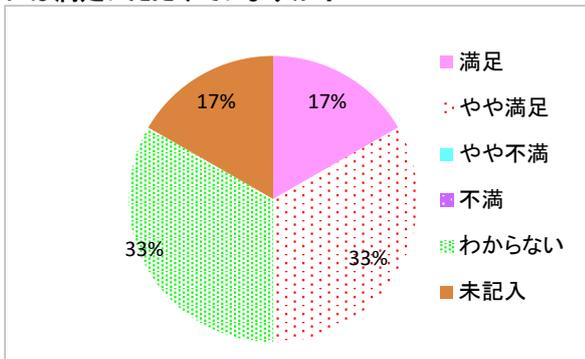
③職員はご家族様のお困りごとや要望を聞いてくれますか？



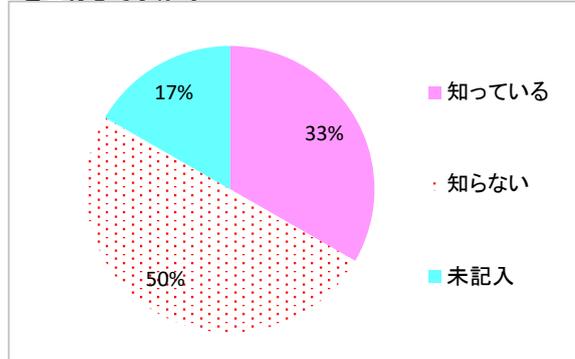
④職員は、ご家族様やご本人様のその1期の状況や要望に合わせた柔軟な対応が出来ますか？



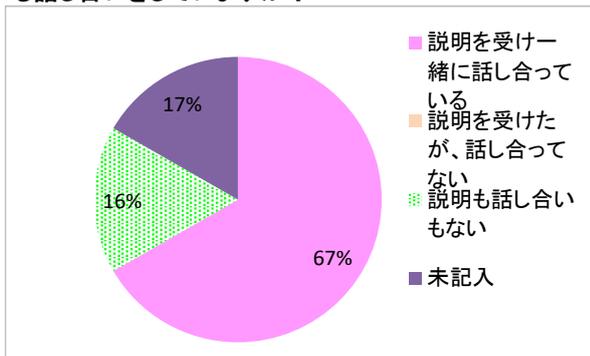
⑤事業所での本人様の暮らしぶりや健康状態のご報告には満足いただけていますか？



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？

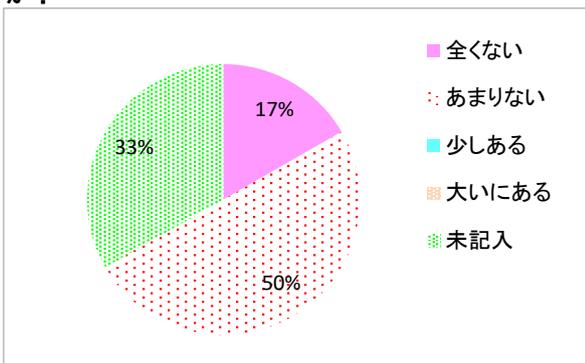


⑦介護計画をわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

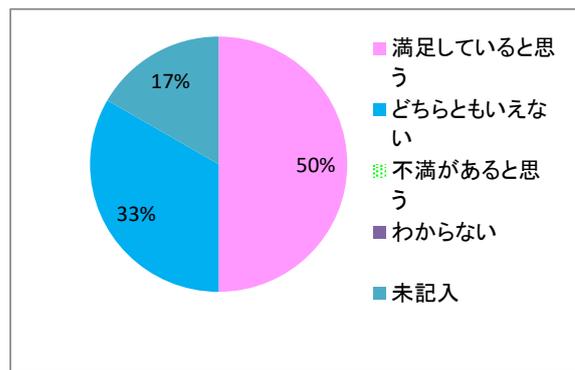


質問3 事業所のサービスについてお聞きします。

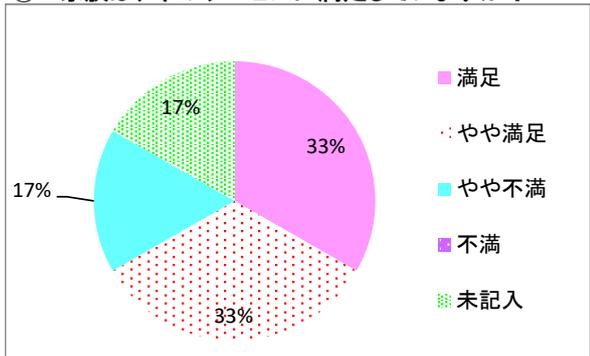
①事業所のサービス(食事・排泄・入浴・レク・訪問・通い・泊り等その他すべて含む)で心配なことはないですか？



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

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：2名 やや満足：2名 不満：0名 わからない：2名

広報誌などを活用し、事業所内の衛生についてお伝えします。

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：0名 行きやすい：3名 行きにくい：1名 未記入：2名

事業所へ気軽にお越しいただけるように工夫してまいります。

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：1名 聞いてくれる：4名 あまり聞いてくれない：1名

ご家族の困り事やご要望に添う事が可能な限りできるよう努めます。

質問2-④職員は、ご家族やご本人のその時々々の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：0名 出来ている：4名

→あまり出来ていない：1名 出来ていない：0名 未記入：1名

状況に応じた対応ができるよう努めてまいります。

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：1名 やや満足：2名 やや不満：0名 不満：0名 わからない：2名 未記入：1名

皆さまに満足いただけるよう努力してまいります。

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：3名 未記入：1名

契約の際にしっかり説明させていただき、またお話し合いをする機会や広報誌などで、適宜伝えてまいります。

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ますか？

→説明を受け、一緒に話し合っている：4名 説明も話し合いもない：1名 未記入：1名

丁寧に説明することを心掛けてまいります。また、説明後にご不明点などがなければ確認させていただきます。

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：0名 あまりない：3名 未記入：3名

適宜、お困りごとはないかお尋ねするように努めます。

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：3名 どちらともいえない：1名 未記入：2名

満足していただけるよう努力してまいります。

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：2名 やや不満：1名 未記入：1名

皆様から満足していると回答を頂けるよう努力してまいります。

・コロナの中で気を使ってやって頂いていると思いますが、クラスターがでてやっぱり心配です。それに本人に聞くとマスクをつけている人が2~3人と聞いてビックリしました。マスクの件は担当者さんに言いましたがすぐはずしてしまうからとのことでした。それを聞いてまたビックリしました。今は休ませていますが、年寄りばかりなのでもっと気をつけて欲しいです。 →当初はマスク着用に対して徹底できていませんでしたが、緊急事態宣言が繰り返される中、皆様へのマスク着用の徹底及び飛沫予防に努めております。

・プライバシー保護に関する意識が低い。
→上記のご指摘に関しまして、プライバシー保護に関する研修などを重ね日々意識してまいります。

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。