

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

38.9% (35/90)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

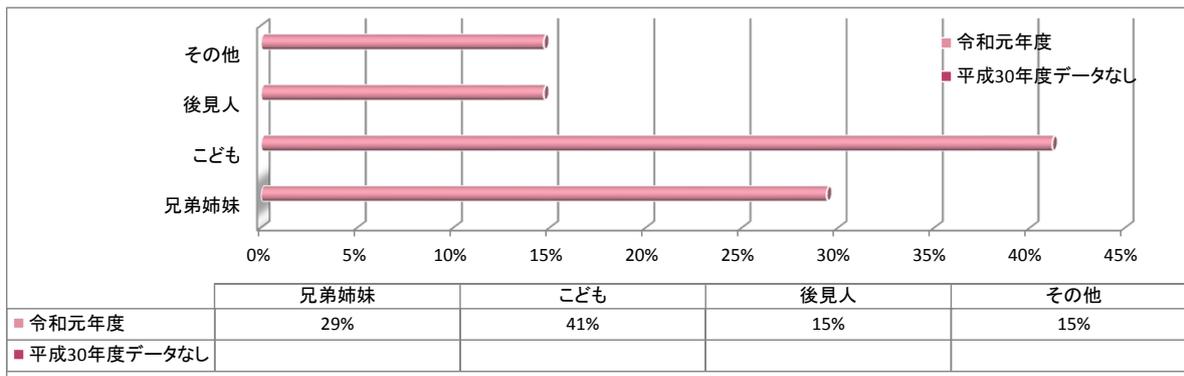
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 老人寮】

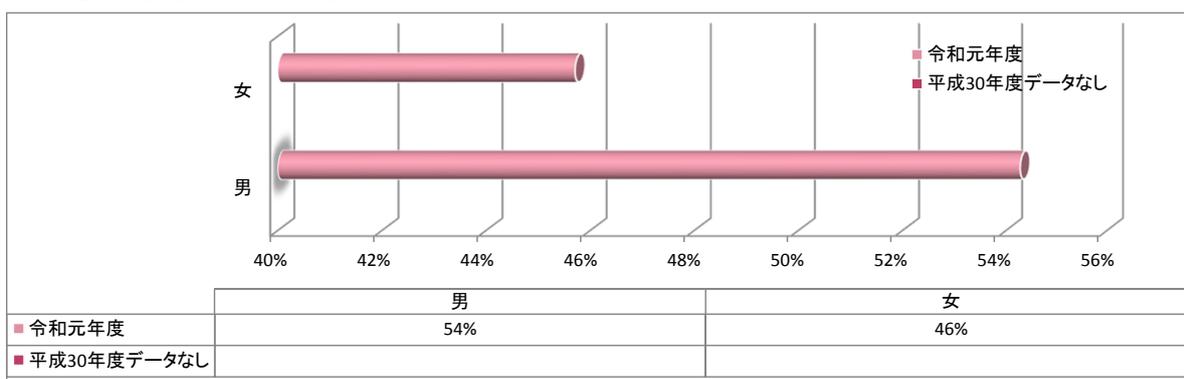
* 結果回収率

38.9 %

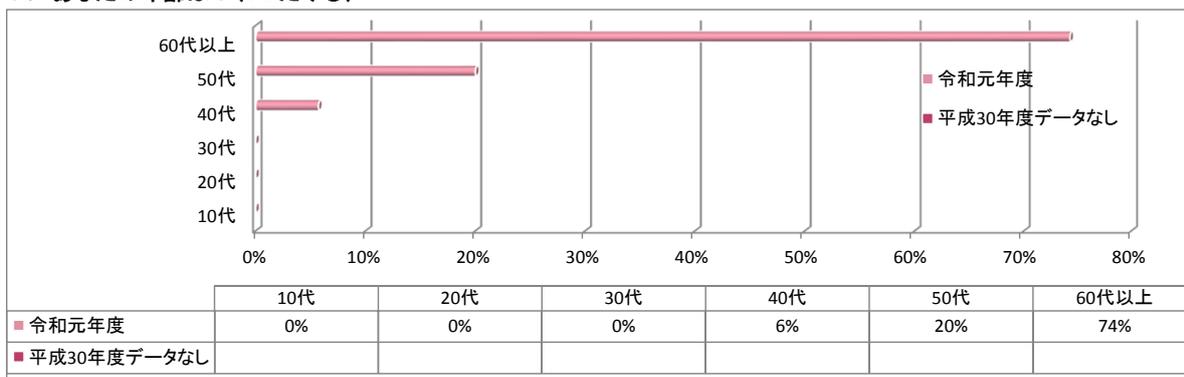
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ〇)



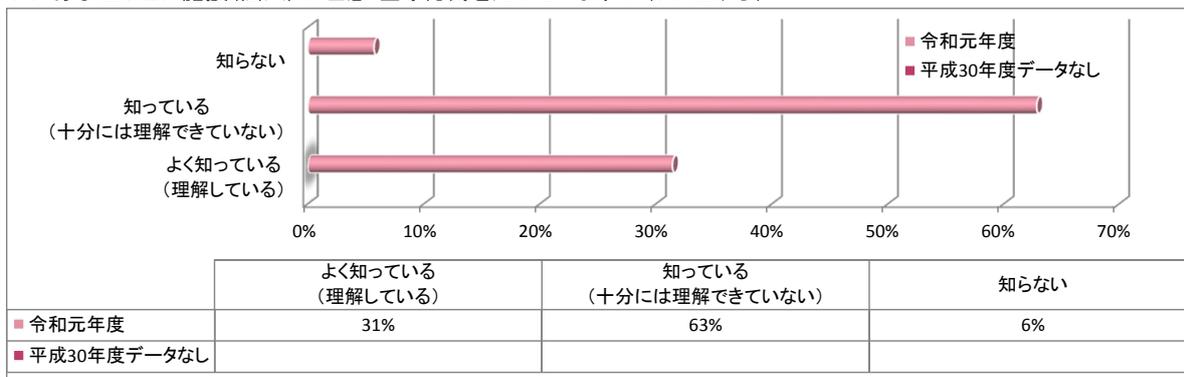
F2 あなたの性別は？(1つだけ〇)



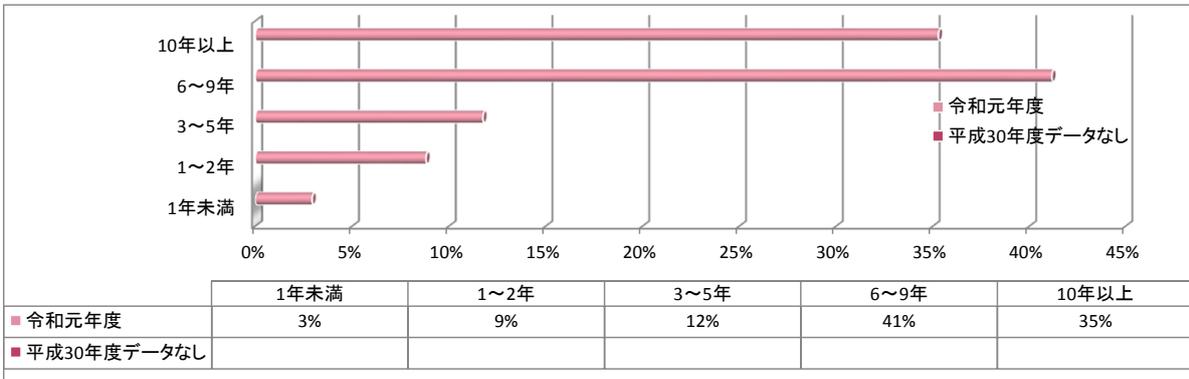
F3 あなたの年齢は？(1つだけ〇)



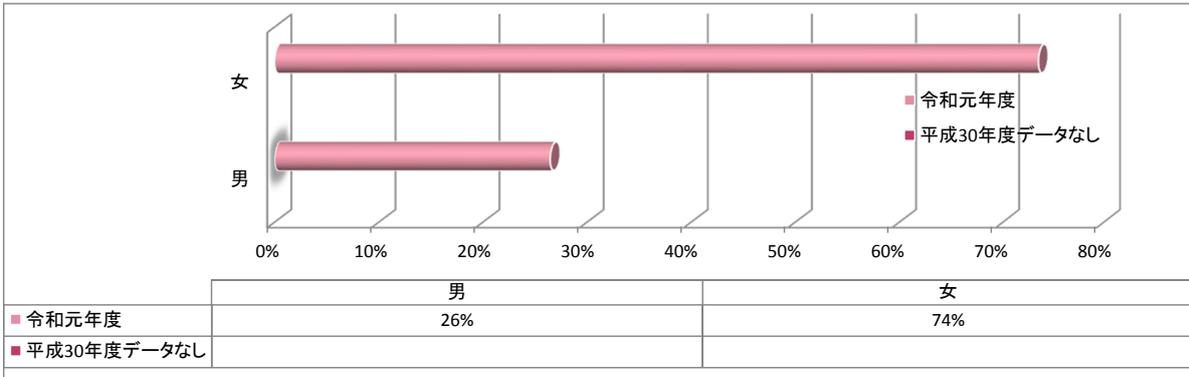
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ〇)



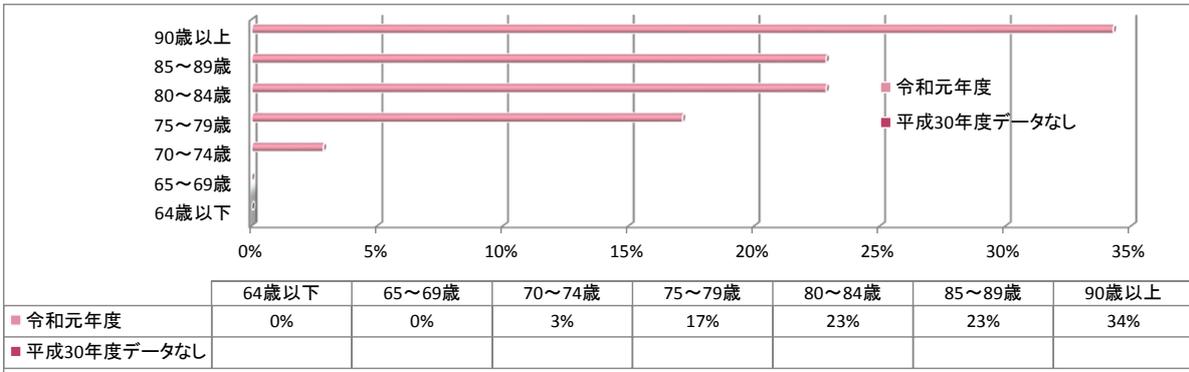
F5 利用者は、この施設に入所されて何年になりますか。(1つだけ○)



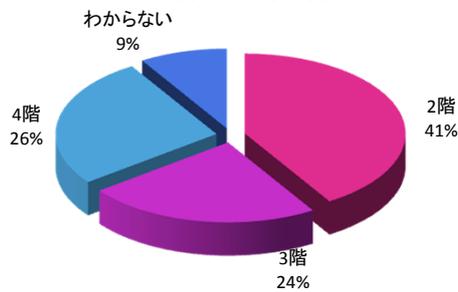
F6 利用者の性別は？(1つだけ○)



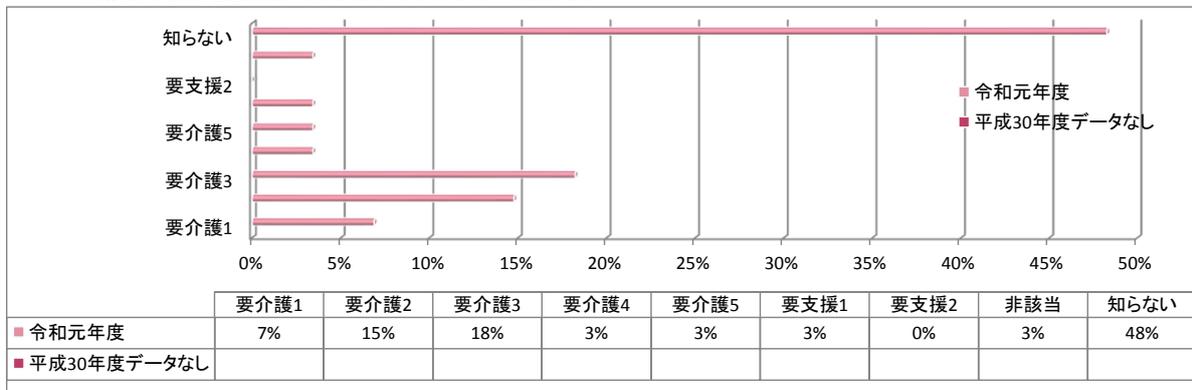
F7 利用者の年齢は？(1つだけ○)



F8 利用階別集計



F9 ご利用者の要介護認定区分はどうか。(1つだけ○)

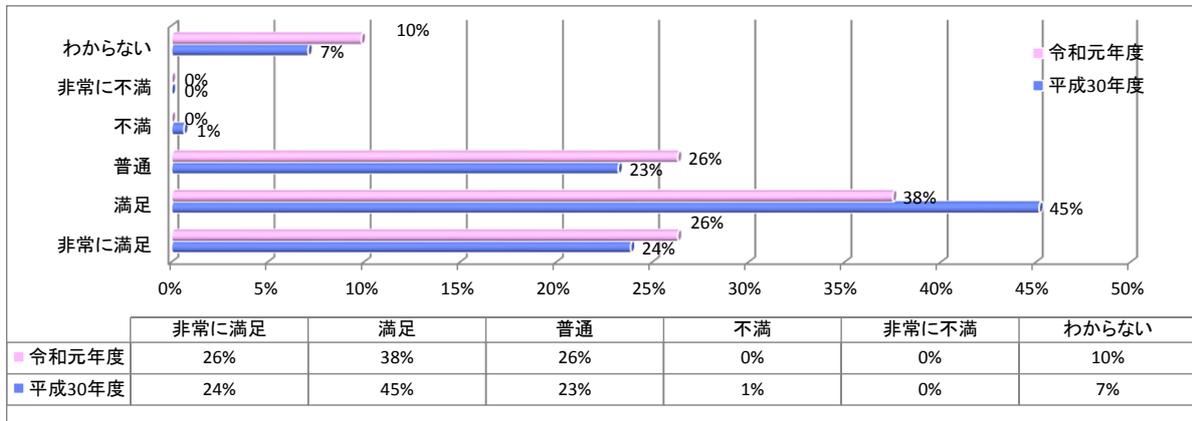


日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・車椅子で移動
- ・現在特にありません。
- ・忘れっぽく、少し認知機能が衰えている様気がします。
- ・移動するにあたり、車椅子の生活のため、大変お世話になります。
- ・今のところ正常です。
- ・耳が遠い、足が悪い、車を押して歩いている。
- ・運動機能(歩行)

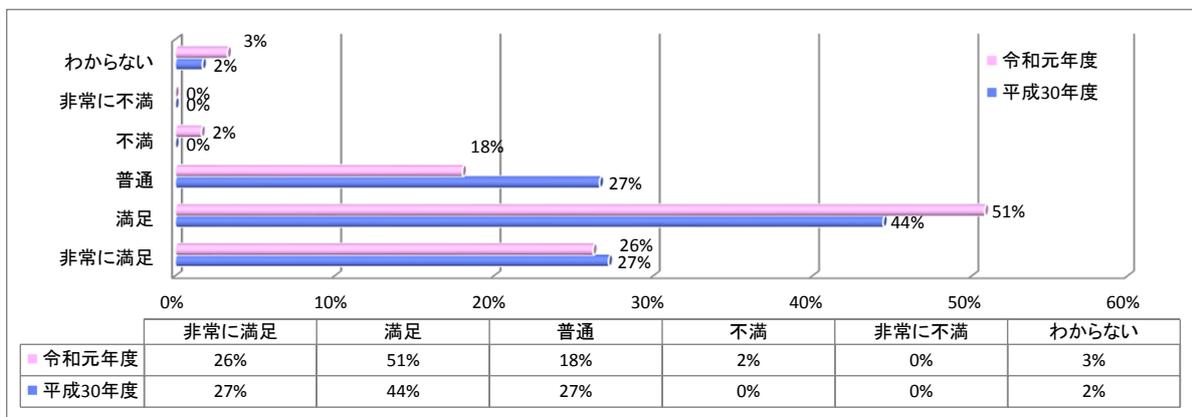
I 施設でのサービスについて

1. 介護について



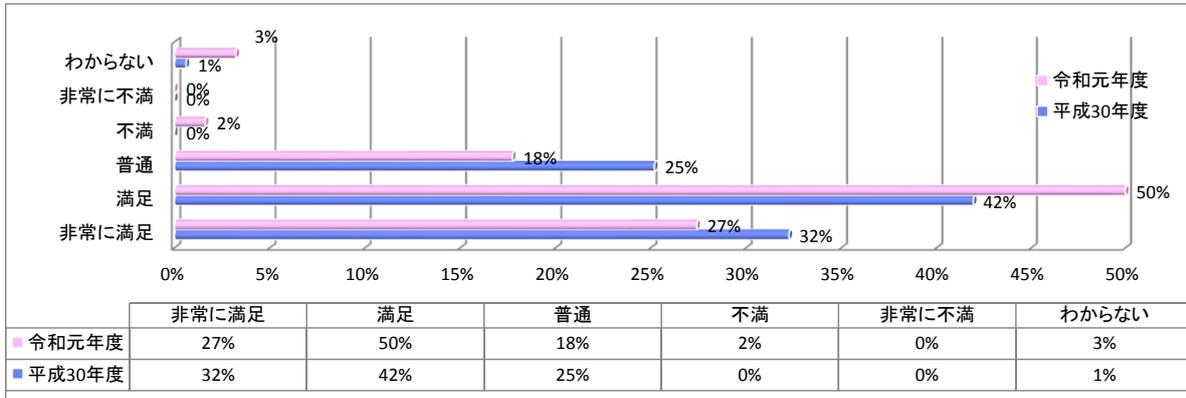
ご利用者支援・サービス向上に努め、皆様に満足して頂ける様に取り組み致します。

2. 看護について



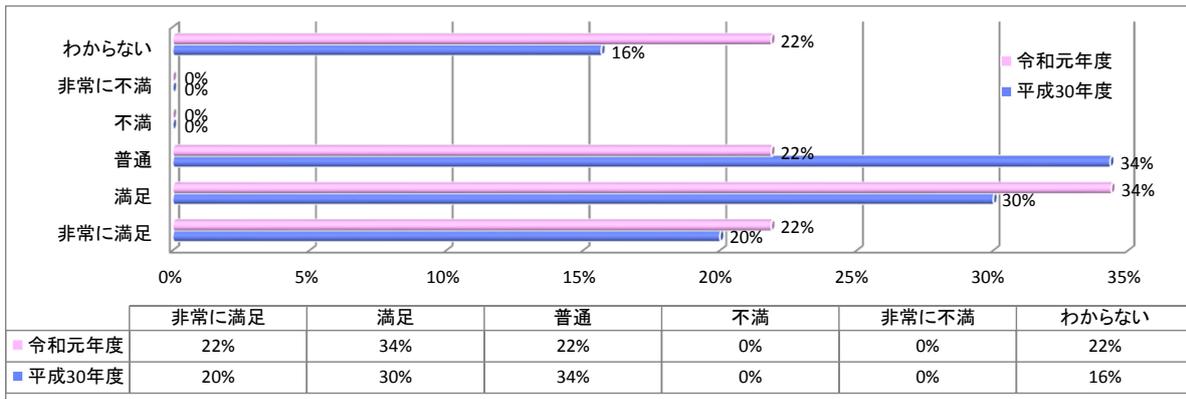
健康管理の支援を怠らずその方らしく穏やかに生活していただけるように取り組み致します。

3.事務について



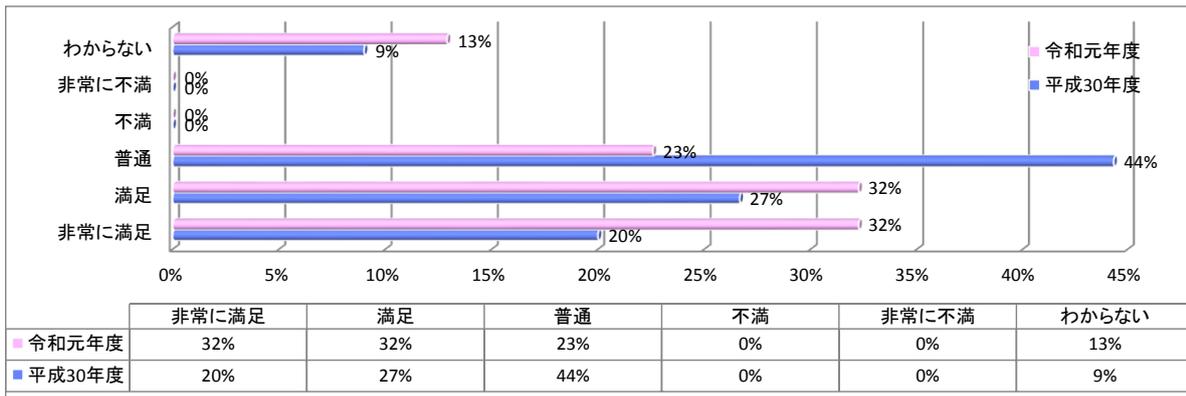
ご利用者・ご家族の想いを第一に手続きをおこない安心していただける事務に努めます。

4.趣味・クラブ活動・イベント・行事の内容はいかがですか



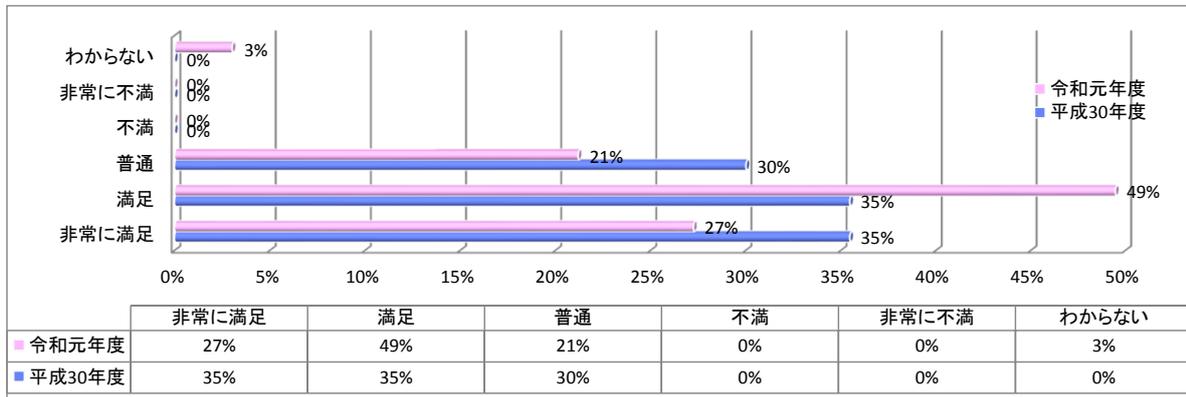
近隣小中高校との交流、ボランティアさんの協力をいただき多くのご利用者に喜んで頂ける催しを提供いたします。

5.食事の内容はいかがですか



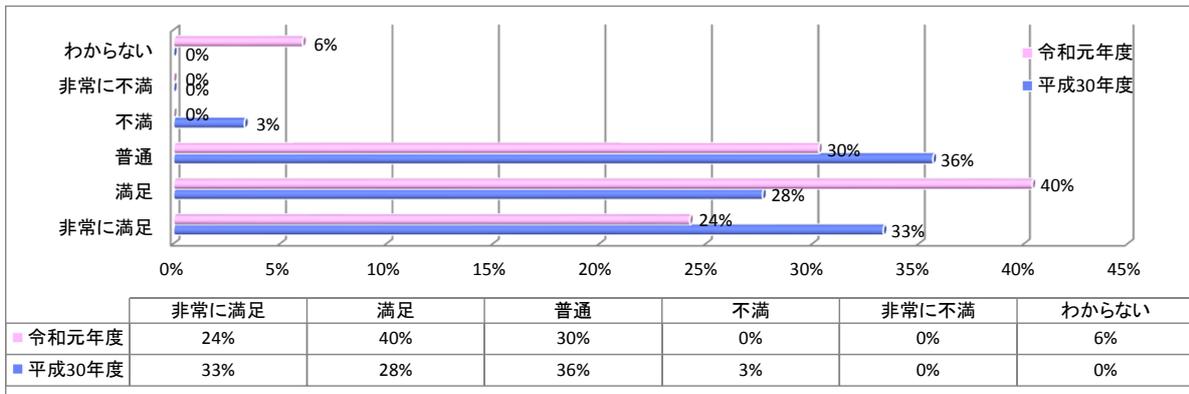
季節を感じていただけるメニュー、適温での提供をおこないいつでも食べていただける楽しさをもっといただけるように支援をおこないます。

6.施設内の清掃、環境整備はいかがですか



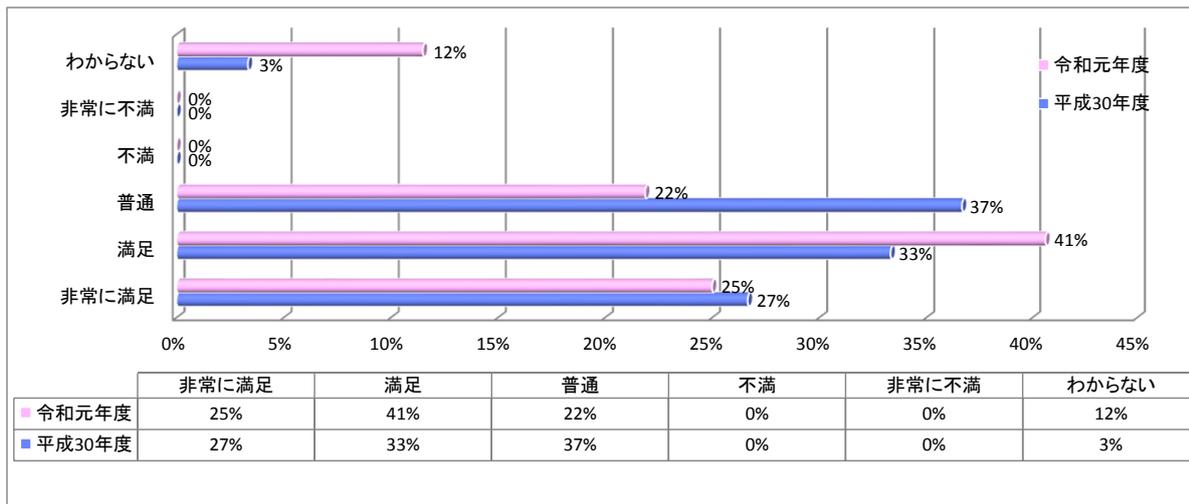
ご利用者ご自身で出来る所は自身でおこなっていただき、行き届かない場所は清潔にし、気持ちよく過ごしていただける環境に努めます。

7.居室内の清掃、環境整備はいかがですか



ご利用者ご自身で出来る所は自身でおこなっていただき、行き届かない場所は清潔にし、気持ちよく過ごしていただける環境に努めます。

8.理美容は、いかがですか

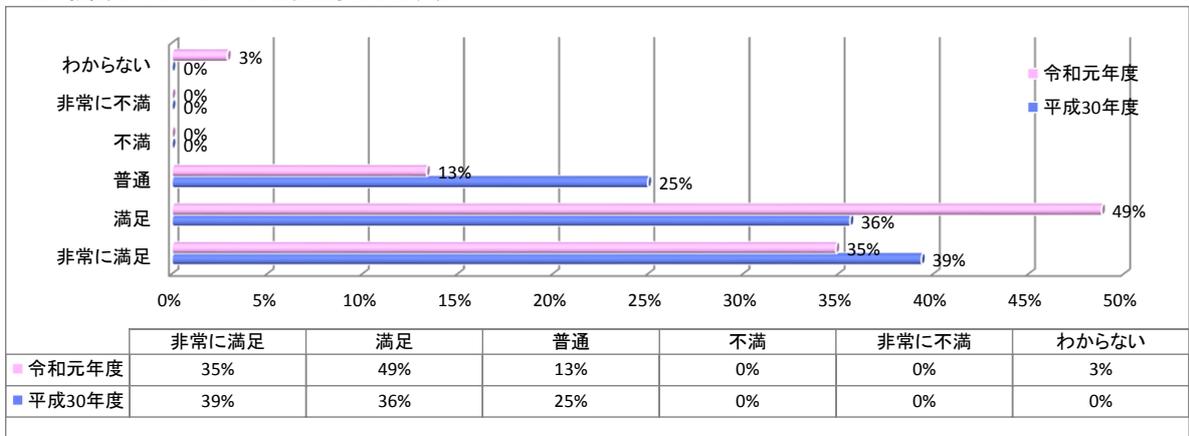


複数の訪問業者より、好みに応じた理美容を選択していただいています。ご本人に合った髪型が出来る様に支援させていただきます。

「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

どこに聞けば良いのか明確である程度わかりますが具体的にとぼしい。

II 職員のマナーについて、お尋ねします。

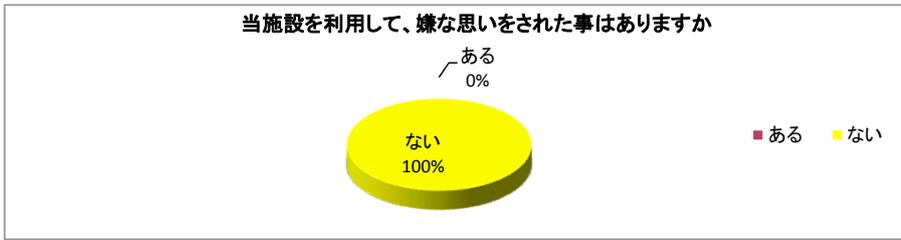


ご利用者、ご家族、地域の皆様が気持ち良く施設ご利用していただける対応を致します。

「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

月に2回、おじゃましていますが、いつおじゃましても、明るく、気持ちよく迎えて頂き、行きやすく思い喜んでます。

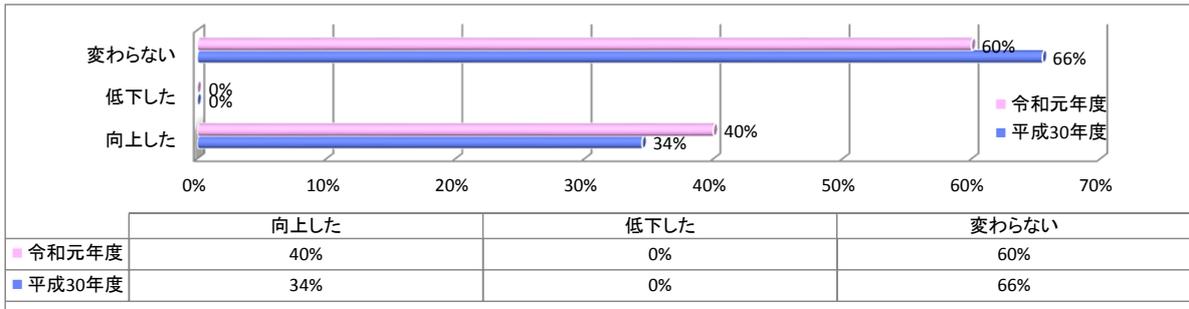
Ⅲ 利用について



皆様が快適にご利用いただける施設づくりに努めます。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



ご利用者、ご家族、地域の皆様が満足して頂ける施設作りに今後も努めます。

Ⅴ その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせ下さい。

- ・長い間、ありがとうございます。
- ・いつも大変お世話に成り感謝しております。私は妹ですが70歳を過ぎ頸椎を痛め毎日病院で牽引してもらっており、体調がすぐれない状態です。また、母親も95歳になり施設でお世話に成っておりますので、今後共によりしくお願い致します。又アンケートについては本人に聞いていただければと思っています。
- ・いつもありがとうございます。宜しくお願いします。
- ・入所当初より、職員の皆様の母への寄り添う心遣いに本当に感謝しております。今後も、一日一日を平穩に過ごさせて頂ければ…と思います。アンケートの回答では、ほとんど『非常に満足』にさせていただきました。これは本当の気持ちです。大変なお仕事だと思いますが、職員の皆様、これからもがんばって下さい。
- ・みなさんいつもありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・令和元年11月で民生委員を引きますが、今後の件でお話したいと思っておりますが、宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。年と共に持病の悪化の為か、職員の皆様には、お手数をお掛けし、申し訳なく思っています。日頃から園の食事が美味しいと言っております。年齢にかかわらず、食事が美味しいのは、幸せな事です。ましてや、高齢になると、唯一の楽しみで、食事の時間を待っている事と思います。料理を毎日作って下さっている方の御苦労を思い、感謝しつつも、これからもより一層高齢者向けの美味しい料理をと願っております。
- ・いつもお世話になり有り難うございます。本人も喜んでおいて頂き私もうれしく思っています。どうかよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になってます。本人に成り代わり厚く御礼申し上げます。
- ・いつもお世話に成りありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

貴重なご意見ありがとうございます。更なるサービスの充実を図り、ご利用いただける皆様が安らぎと幸せを感じていただける施設となるように努めます。

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございますございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

65.8% (104/158)

5. 評価集計方法

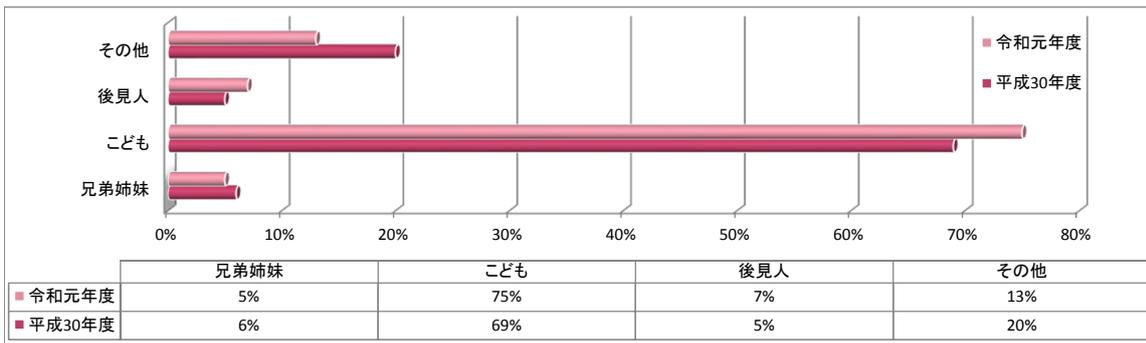
非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

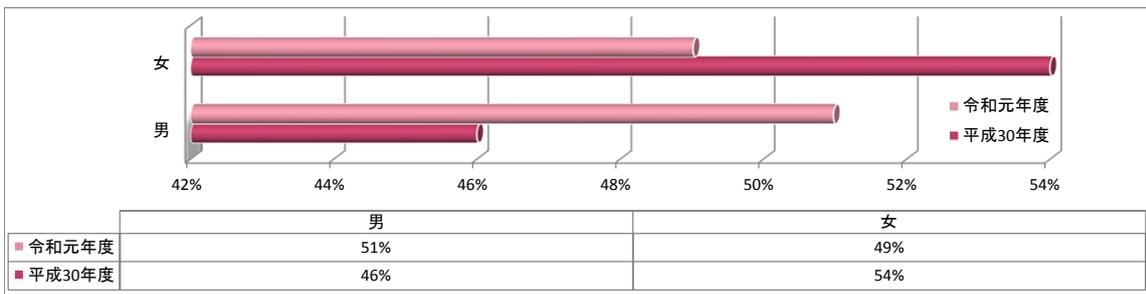
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園特養寮】

* 結果回収率 65.8 %

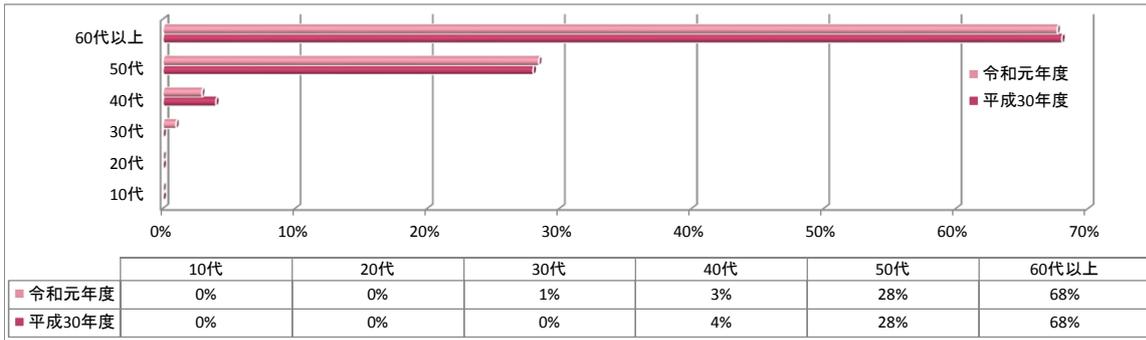
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



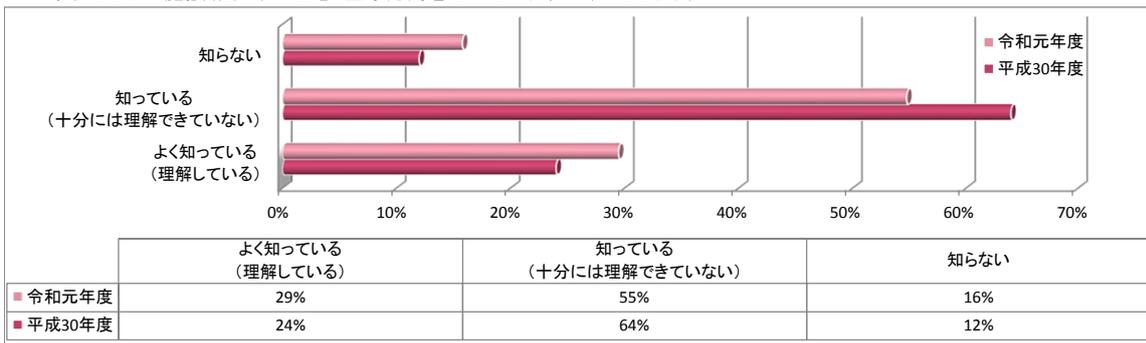
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



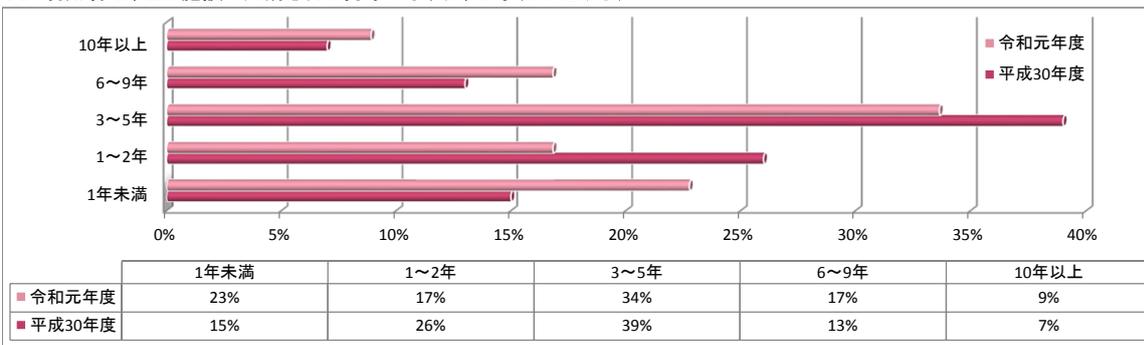
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



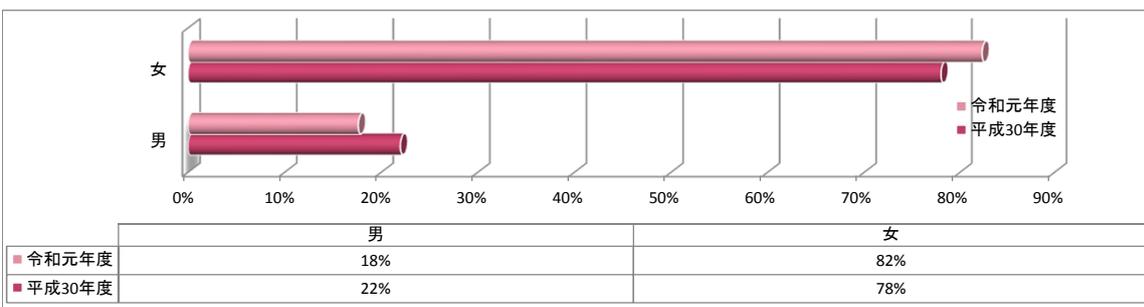
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



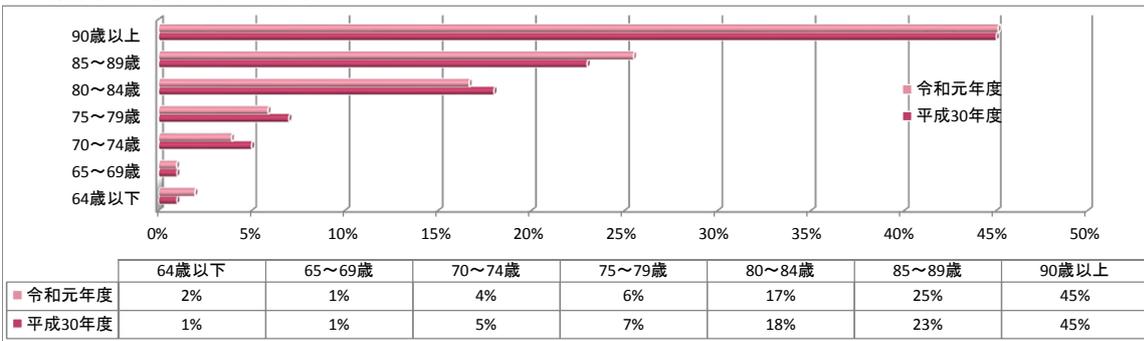
F5 利用者は、この施設に入所されて何年になりますか。(1つだけ〇)



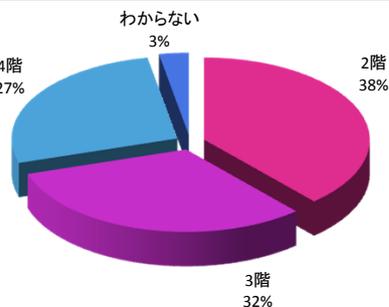
F6 利用者の性別は？(1つだけ〇)



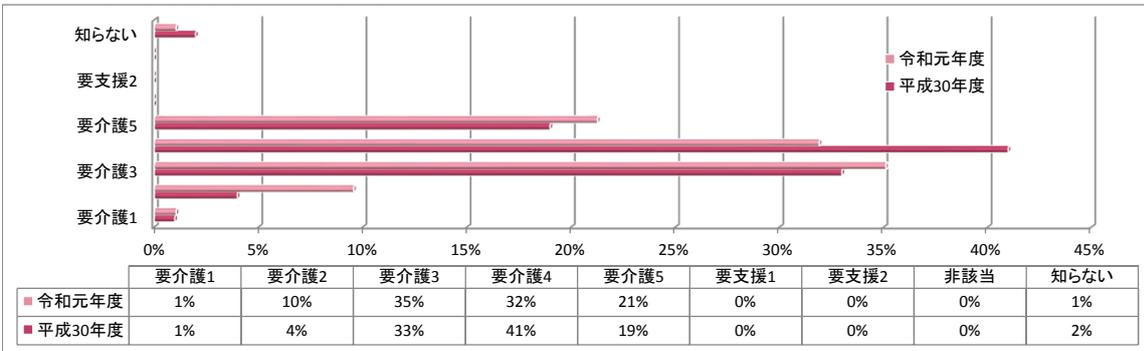
F7 利用者の年齢は？(1つだけ〇)



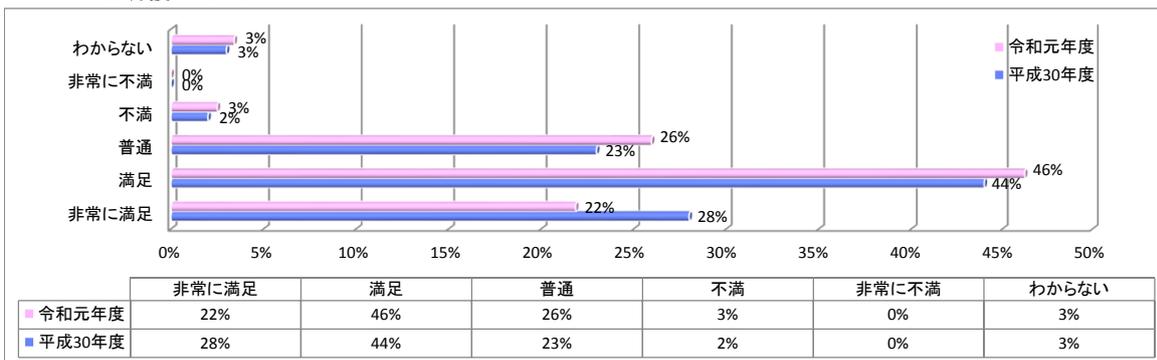
F8 利用階別集計



F9 ご利用者の要介護認定区分はどうか。(1つだけ〇)

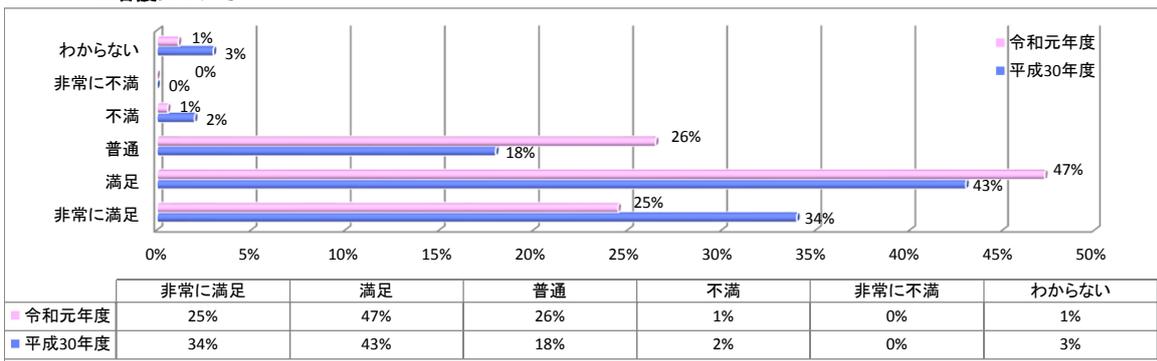


I 施設でのサービスについて
1. 介護について



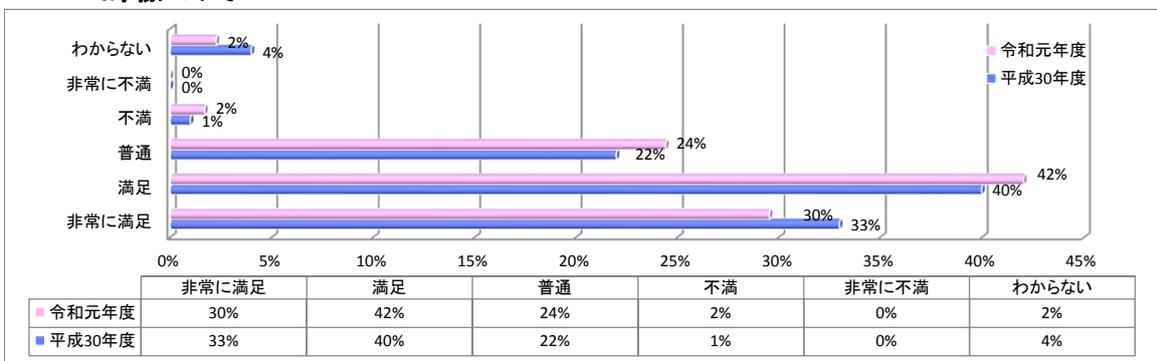
昨年度に比べ非常に満足という結果が減り、不満という評価が増えた事にたいして重く受け止め、今後より満足して頂けるよう介護の基本技術はもちろん、介護機器も活用しながら介護の質を高めてまいります。

2. 看護について



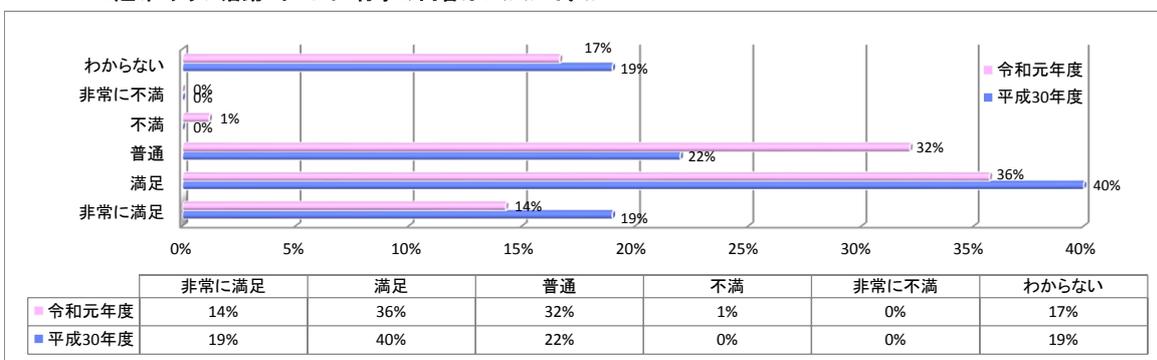
看護に関しても昨年度に比べ非常に満足という結果が減っております。看護サービスもより分かりやすく、ご利用者、ご家族に説明行い満足度が上がるよう努めます。

3. 事務について



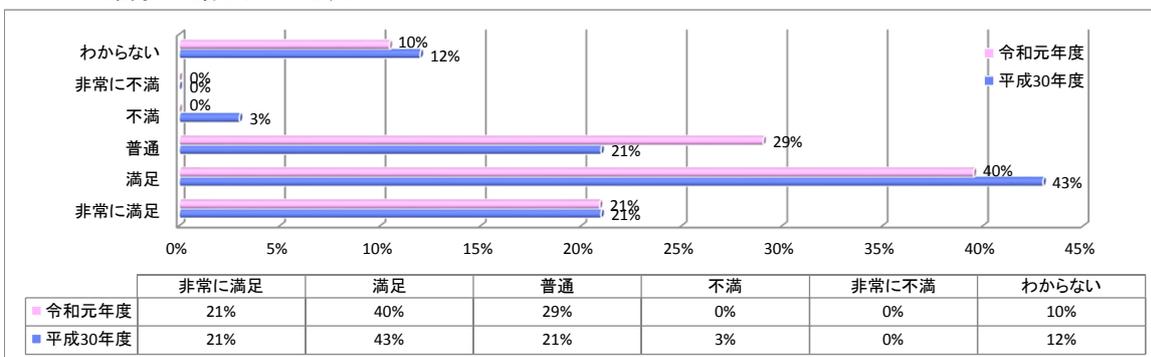
事務手続きに関して不満という評価が増えております。この結果を重く受け止め、迅速かつ、正確な事務手続きを行います。

4. 趣味・クラブ活動・イベント・行事の内容はいかがですか



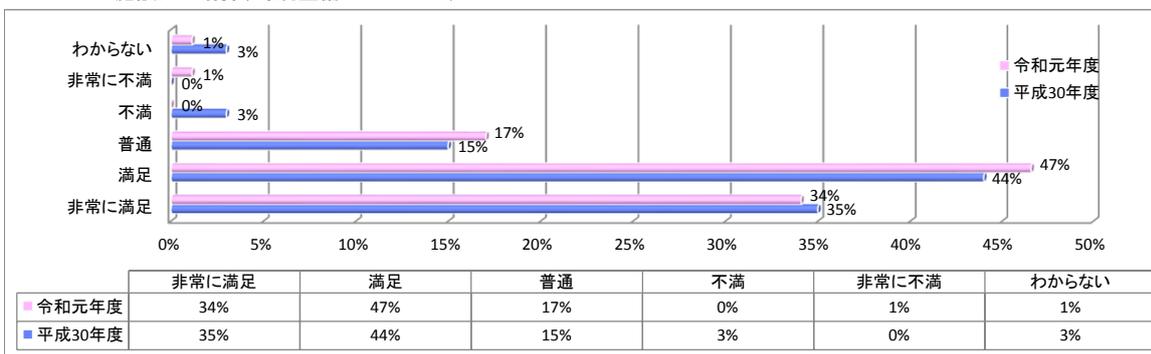
非常に満足、満足の評価が減り、普通という評価が増えており、全体の満足度は低下しております。日々のレクリエーションは実施が困難な状況ですが、季節のイベント、施設の行事はご利用者に楽しんで頂けるよう企画、実施していきます。行事の案内は毎月予定を送らせて頂いておりますので、ご家族も参加頂き一緒に盛り上げて頂ければと思いますので、ご協力をお願いします。

5.食事の内容はいかがですか



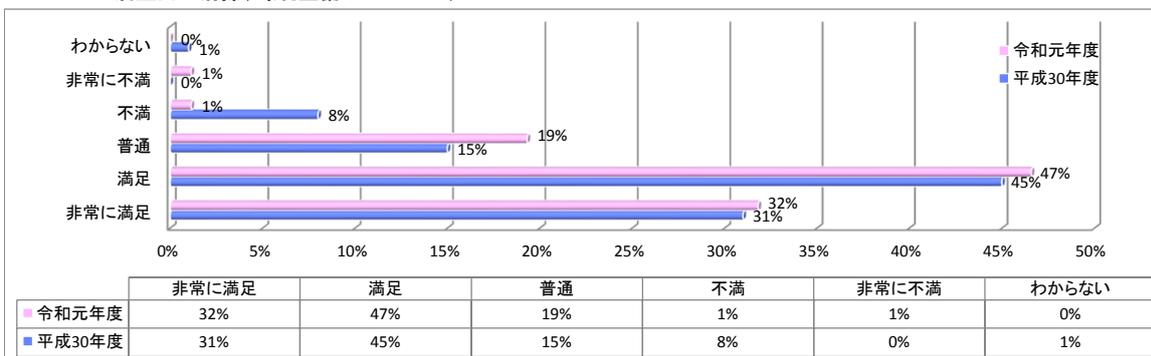
食事についても満足という評価が減り、普通評価が増えており、全体の満足度は低下しております。ご利用者に日々美味しく安全に食事食べて頂く事はもちろん、季節に合わせた食事や、その日にちなんだ食事を提供する「今日は何の日食」など、食事を楽しんで頂けるよう努めていきます。

6.施設内の清掃、環境整備はいかがですか



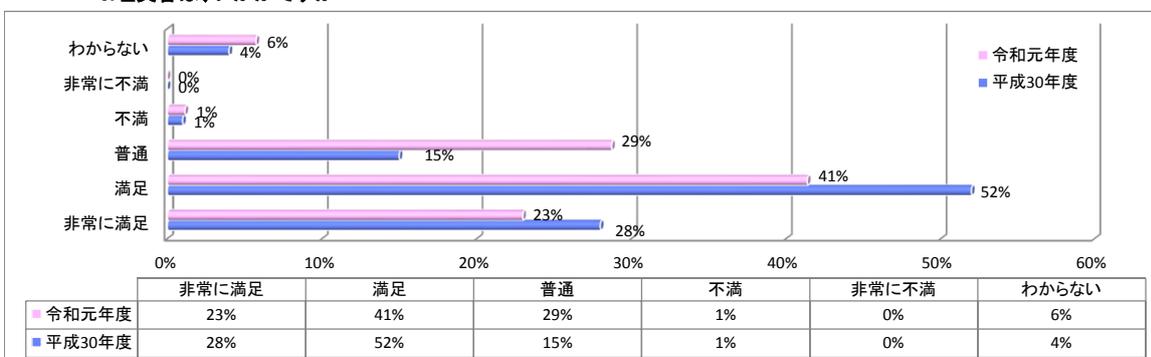
施設内の清掃、環境整備に関して満足度は大きく変わりありませんが、非常に不満という評価もあるという事を重く受け止め、環境整備に努めます。日々の清掃はもちろん、ハード面においても老朽化してきている箇所もある為、随時更新してまいります。また来年度は、2階、3階のエアコン入替を予定しております。

7.居室内の清掃、環境整備はいかがですか



居室内の清掃、環境整備に関して、不満、非常に不満という評価がある事を重く受け止め、改善に努めます。ベッドのシーツが汚れていたのご指摘も頂いております。日々の清掃だけではなく、その都度汚れや乱雑になっている所があれば、その都度環境整備を実施するよう努めていきます。

8.理美容は、いかがですか

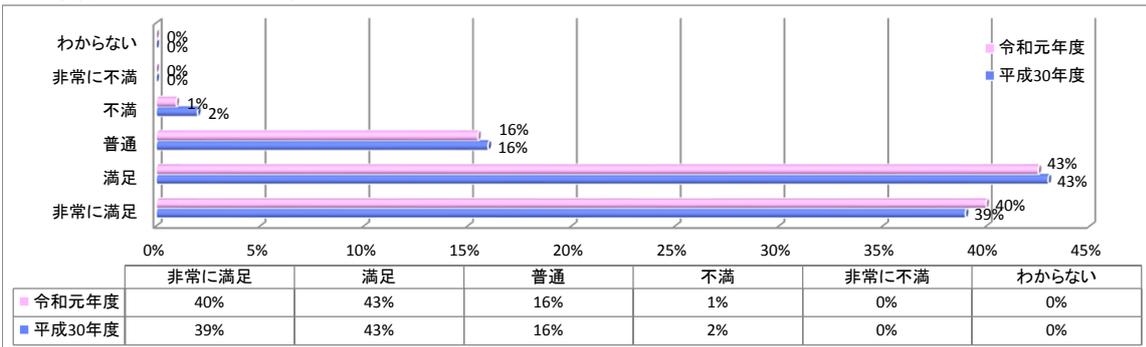


理美容に関しては毎月美容院2店理髪店2店入っております。業者の希望や髪型のご希望に関しては随時相談の乗らせて頂きますので、何時でもご相談ください。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・不満とまではいかないのですが、面会時、居室のベッドの上が乱雑になっている事があったので、気になりました。
- ・常に人手が足りない様な感じがします。

II 職員のマナーについてお尋ねします。

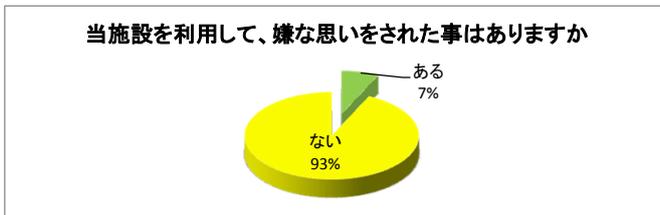


満足度は昨年と比べ大きな変化はありませんが、声掛けがきついのご意見も頂いております。気持ちよくご利用頂ける様に職員のマナー教育徹底いたします。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・衣類の配慮に不適切がある。
- ・いつもやさしく声をかけて下さってありがとうございます。

III 利用について

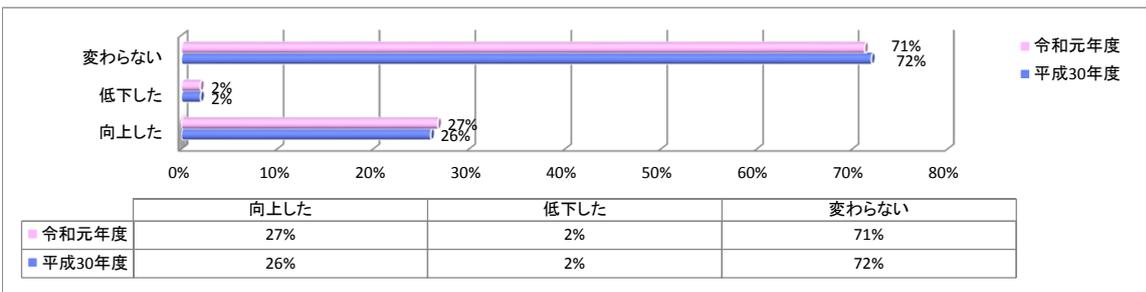


嫌な思いをされた方が7%おられるという事を重く受けとめます。ご利用者、ご家族との意見交換を随時行いながら改善を図っていきますので、お気付きの点等ありましたら、何時でもお申し付けください。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

- ・衣類について、他の方の物と入れ替わっている事がある。クリーニングについても心配な点がある。
- ・経済的に無理なのに高価な介護器具の購入をと電話があった。
- ・母の服を他人が着ていた。母が他人の服を着ていた(ボロボロの服)。

IV 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



全体の満足度は大きくは変わりませんが、今回頂いた貴重なご意見を参考にして、サービスの向上を目指してまいります。

V その他

- ・引き続きセンサーマートの使用をお願いします。
- ・いつも充分なお世話をさせていただき感謝しています。ひとつお願いしたい事と言えば、エレベーターをおりたこの受付に常に誰か一人は居てくれたら…。居る様にして下さっているのだと思いますが、面会に行った時に「ちょっと聞きたい事が…」と思っても聞けないことがあります。
- ・いつも近くでお世話して下さい下さる皆さんが、やさしく接していただいている姿に心より感謝しております。ありがとうございます。
- ・きざみ食であるのに、カレーに固まり(お肉)があったので、すぐに職員に申し上げると、引きあげ料理バサミできざんでもらいましたが、配膳に気をつけて頂きたいです。たまたま面会したときの出来事でした。
- ・美吉野園のシステムや連携がうまくいっている様に思います。園内で会う職員の方、みんな、どの階であつても挨拶があり、気持ちが良いです。イベント、行事、色々あるので出席させてもらい、本人も家族も元気をいただいています。
- ・いつもお世話になっています。今後もよろしく願います。1点だけ、これは特養の主目的からは少し外れるかもしれませんが、リハビリを強化してもらえたら有難いです。
- ・とても親切丁寧に対応していただき感謝しています。ありがとうございます。
- ・遠方なので、月に1回位程度しか会いに行けないが、電話にて現状を報告してくれている。感謝をしています。
- ・毎日、美吉野園からおやつをだしてもらえるようにしてほしい。
- ・大変お世話になっています。家族からの“ありがとうございます”の思いが皆様に伝われば一番うれしいです。園に訪問してもいつでもいいねに挨拶して頂いて気持ちがいいです。
- ・いつも優しく接して頂いて喜んでます。イベント、行事も多く、気分転換になっているようです。心よりお礼申し上げます。
- ・いつも環境整備に力を入れておられうれしく思います。外回り、草取りやお花など。室内やろう下もきれいです。大変お世話になりありがとうございます。
- ・時々、家族の者が面会に行きますが、毎回いいねに案内してくれ、利用者本人も元気で居てくれているので安心しています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・大変申し訳ありませんが(介護5です)なるべく椅子に座らせてあげてほしいです。済みません。
- ・職員の方はがんばっておられます。感謝しています。職員数は足りているのですか？不足しては、よいサービスにならないのではないですか、施設としての努力をお願いします。
- ・常に人手が足りない様な感じがします。そんな中、お世話になり大変ありがとうございます。落ち着いて生活できている事に感謝します。
- ・職員の数が少ないように思う。受付(カウンター)に誰もいない時がある。
- ・いつもお世話になっている事に感謝しています。面会にはごまめに行くようにしていますが、職員の方はいつもバタバタとしていて、母もコールを押してもなかなか対応して頂けない事、ゆっくり話することも出来ない。何も無い。寝て、ごはん食べてるだけ。風呂も入れない事もあると話していました。部屋や車椅子、シーツも汚れている事も多いです。忙しいのだらうなと言いつつも聞かせていますが、正直、見て気持ちのいいものではありません。夏に冬の服を着ている事も見かけました。誰も気付かないのか？見て見ぬふりなのか。指導する方にも不信感を抱きます。少ない人数で見て頂いている事は理解していますが、職員の人数は本当に適正なのでしょうか。職員の方の表情や、態度は表面上であるなど感じています。きつい口調で声を掛けている若い女性の職員の方を見かける事があります。少ない人数でたくさんのお年寄りを介護されている現状で前年度との満足度を聞くよりも、改善点を伺いたいです。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

貴重なご意見ありがとうございました。
 人員不足については多くの御意見を頂き、当園におきましても十分認識しております。福祉業界において人材確保が困難状況ではございますが、人材確保に向けて推し進めてまいります。しかし直ぐに改善が出来るかと言いますと、難しい問題です。今あるマンパワーを最大限に活用しサービスの質の向上に努めてまいりますので、ご理解、ご協力の程よろしくお願い致します。
 職員のマナー、居室内環境の整備については直ぐに改善に努めます。
 フロアのカウンターに誰もいないという指摘に関しましては、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。そのような時はカウンターの職員だけではなく、フロアの職員誰に声を掛けて頂いても対応させて頂きますので、お気軽に声を掛けて下さい。
 お気付きの事等ありましたら、何時でもお声掛け頂く様お願いいたします。

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございますございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

50.0% (22/44)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

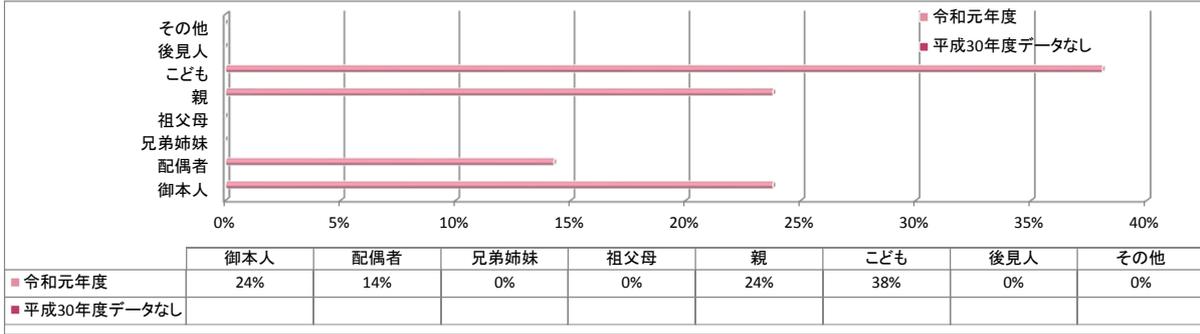
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 デイサービスセンター】

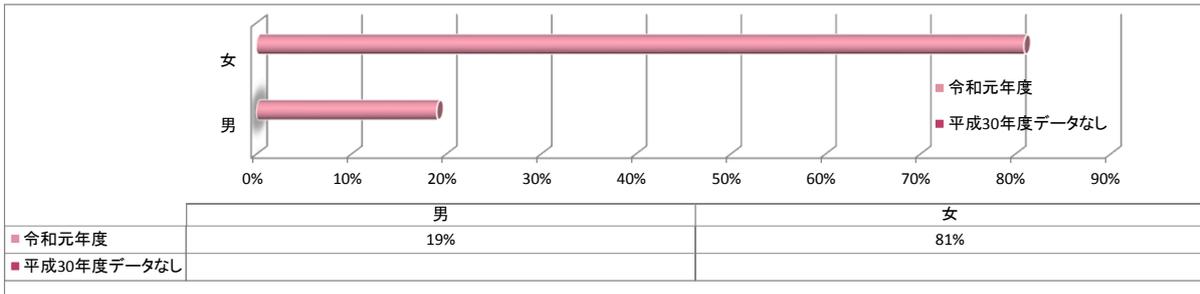
* 結果回収率

50.0 %

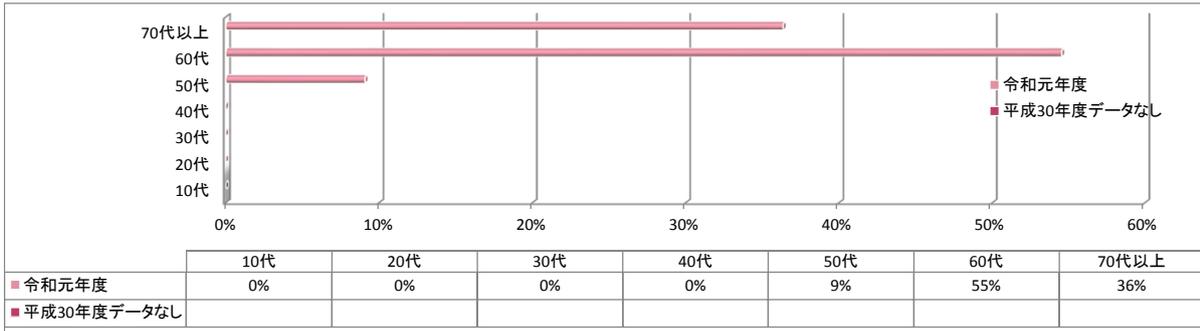
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



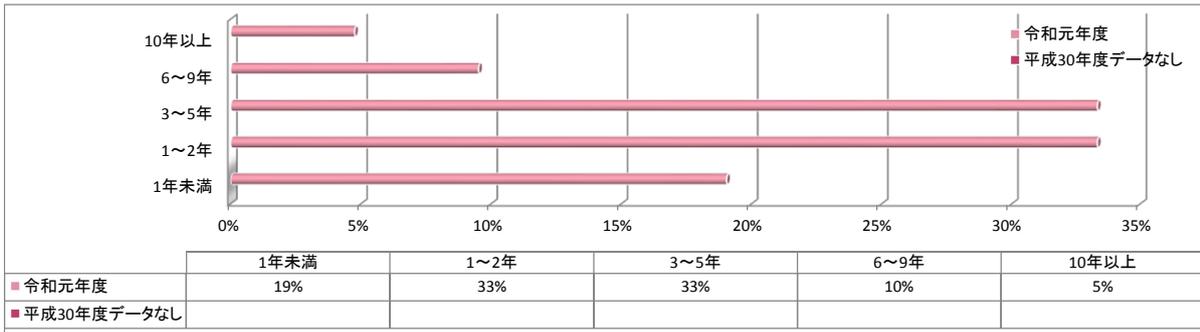
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



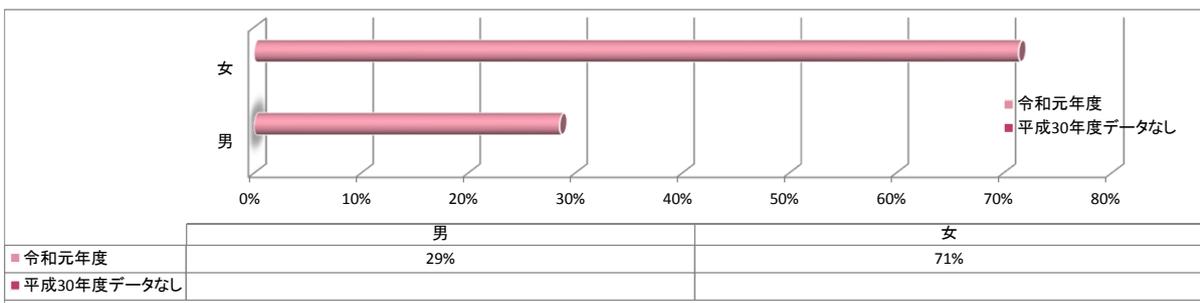
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



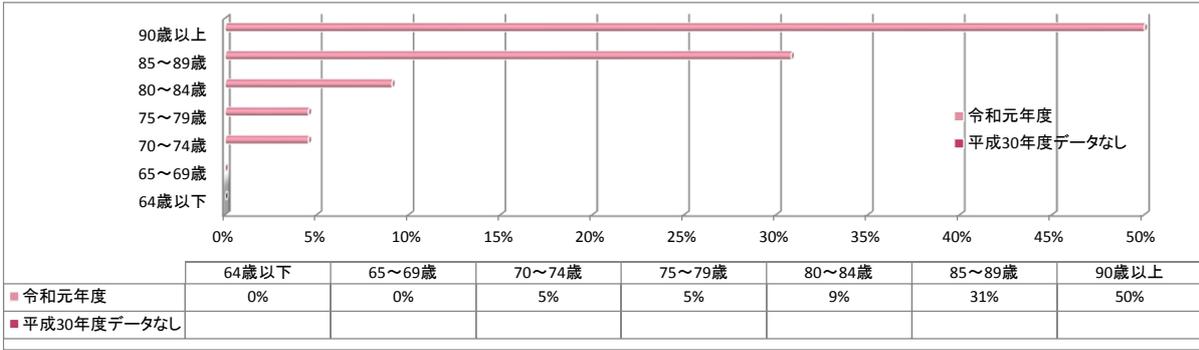
F4 ご利用者は、利用されて何年くらいになりますか。(1つだけ○)



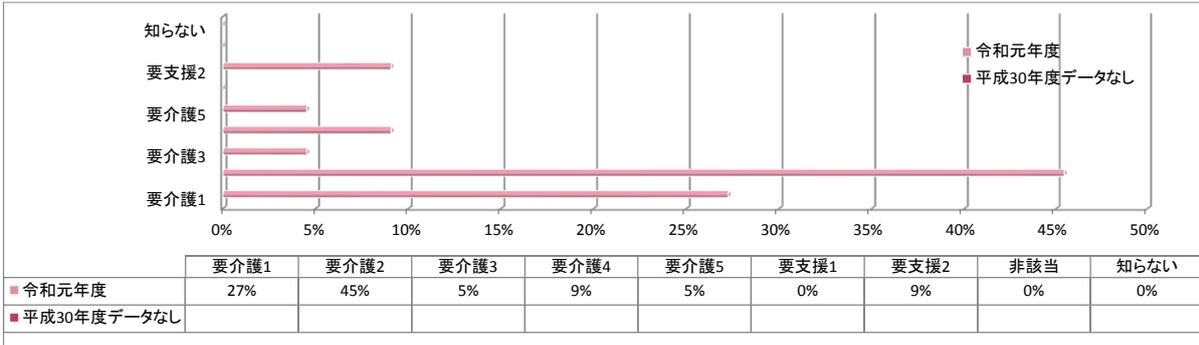
F5 ご利用者の性別は？(1つだけ○)



F6 ご利用者の年齢は？(1つだけ○)



F7 ご利用者の要介護認定区分はどれですか。(1つだけ○)

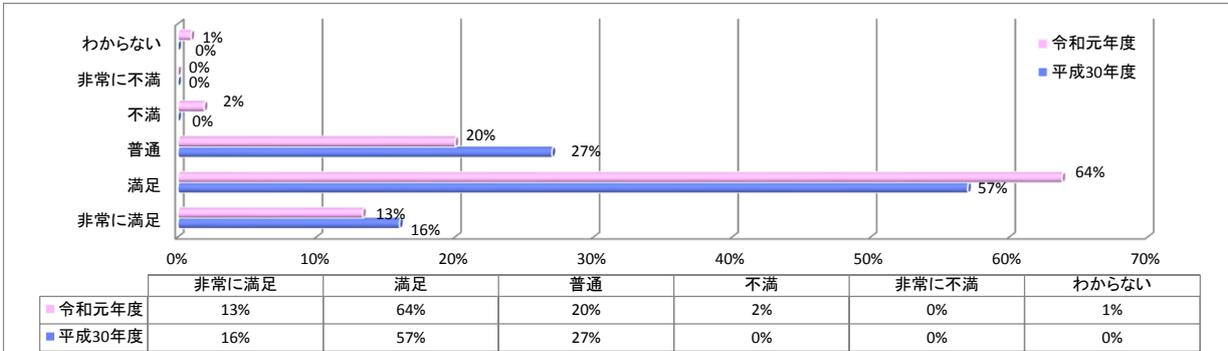


日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・移動、入浴、視聴覚が悪い。
- ・車椅子移動、食事介助。
- ・物忘れ。
- ・移動は歩行器が必要。目がだんだん見えにくい。
- ・聴覚が衰えているので、職員や仲間の方との意思疎通に心配がある。コミュニケーション不足で孤立していないかが少々心配。
- ・聴覚難・記憶・理解対話難。
- ・ベッド上の生活である。日常生活全般に介護が必要です。
- ・身体障害(体幹機能障害2級)あり。自力での歩行、入浴、排泄等、ほぼ無理。
- ・食事等食べ物をこぼします。トイレも時々もらしたり、リハビリパンツの中に大便をしている時もあります。物忘れが多いです。会話が出来ないので自分の意思を伝えられない。耳も悪いです。

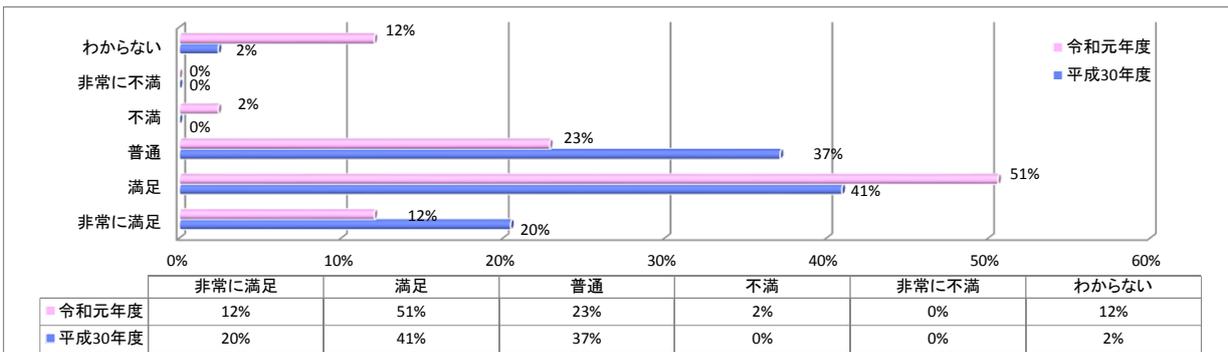
I 施設でのサービスについて

1. 介護について



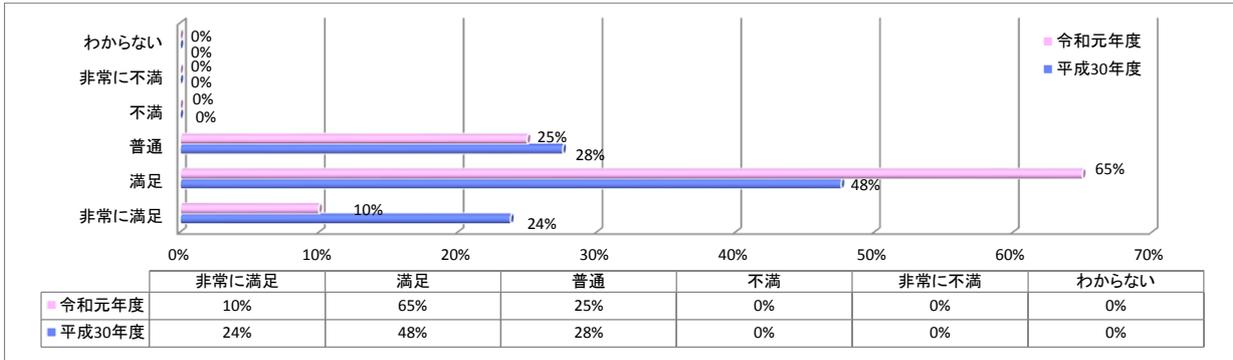
昨年度に比べ非常に満足という結果が減っています。今後より満足して頂けるよう介護の基本技術はもちろん、介護機器も活用しながら介護の質を高めてまいります。

2. サービスの内容について



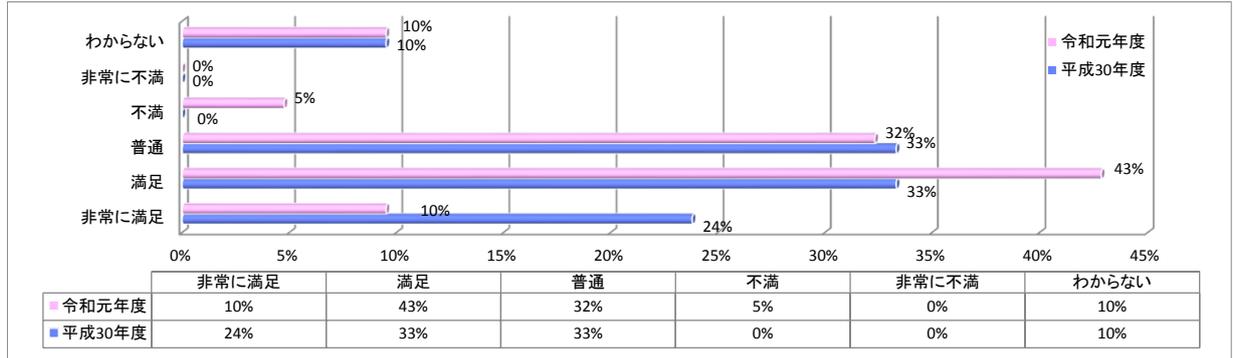
昨年度に比べ非常に満足という結果が減っています。今後より満足して頂けるよう、提供するサービスを評価する事でより良いサービスの提供に努めてまいります。

3.事務について



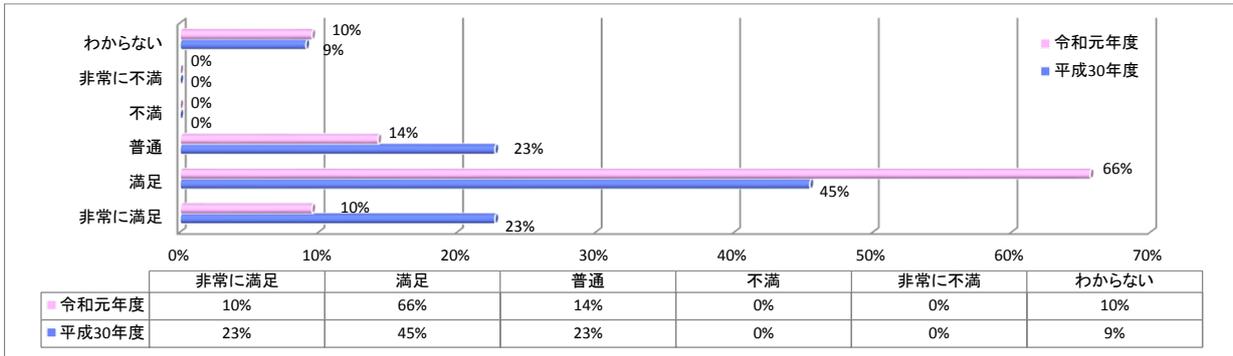
事務手続きに関して非常に満足という結果が減っています。。この結果を重く受け止め、迅速かつ、正確な事務手続きを行います。

4.食事の内容はいかがですか



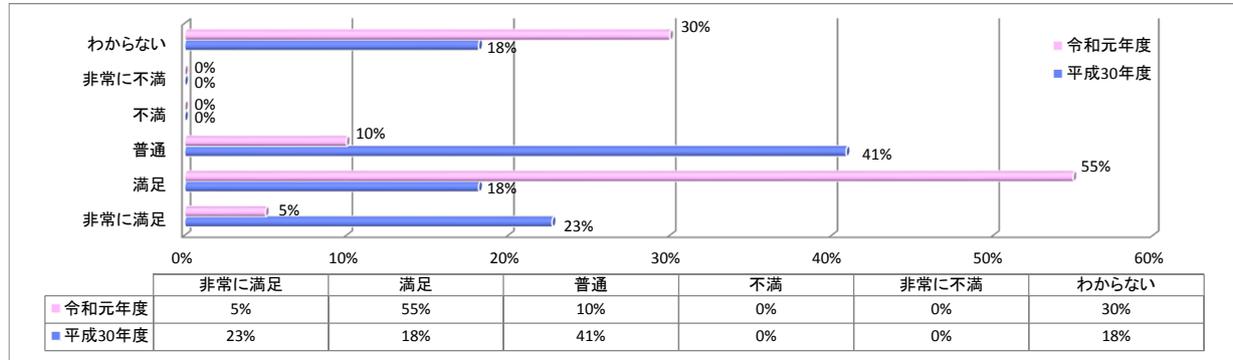
食事に関しても非常に満足という評価が減り、満足の評価が増えており、全体の満足度は低下しております。ご利用者に日々美味しく安全に食事を食べて頂く事はもちろん、季節に合わせた食事や、その日にちなんだ食事を提供する「今日は何の日食」など、食事を楽しんで頂けるよう努めています。

5.施設内の清掃、環境整備はいかがですか



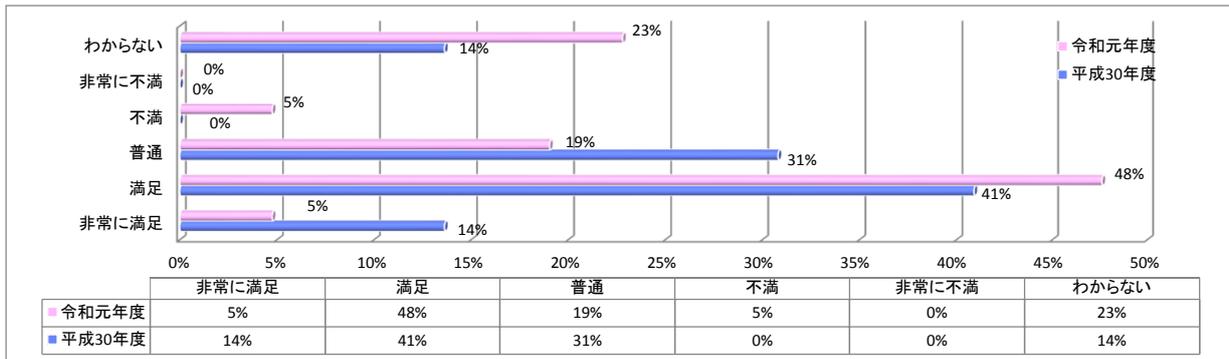
施設内の清掃、環境整備に関して非常に満足度が減り満足が増えています。今後も環境整備に努めます。日々の清掃はもちろん、ハード面においても老朽化してきている箇所もある為、随時更新していきます。また今年度はエアコン入替、個浴槽の回収を予定しております。

6.浴室内の清掃、環境整備は、いかがですか



浴槽内の清掃、環境整備に関して非常に満足度が減り満足が増えています。一番楽しみにされている入浴を気持ちよく楽しんで頂けるように、常に気持ち良い環境に努めます。

7.施設内の温度はいかがですか



夏場に寒く感じる方がおられます。エアコンの吹き出し口の下からテーブルを離し、直接冷気が当たらないようにしたいと考えます。また常にご利用者にお伺いしながら、こまめな温度調整をしていきたいと思ひます。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

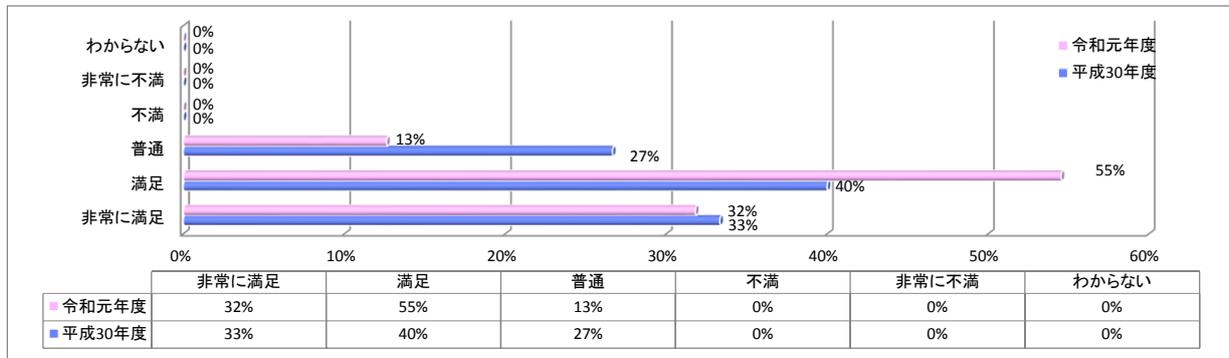
- 入浴の時間が短い。
- 家族は特に不満はありません。介護を受けている本人は不満がある様ですが、老人特有のもので(かまってほしい等)、日頃家で自由に行っていますので、きゆうくつに感じている様です。
- 7)施設内の温度、夏場はクーラーがききすぎて寒いと言っています。
- 施設内での介護やサービスについては、参観の機会がなく、よく知らないで正しい評価はできません。(そのためオール「3」)。筋力を低下させないための対策に力を入れてほしい。(サービスの中で1番欠けているところ等。)
- 聴力が悪い為、カラオケは不向き。又、テレビをじっと座って見ている事が苦痛。
- 魚の料理が苦手です。
- 連絡帳での報告がたまに無記入の時がある。もっと、施設で様子を知りたい。
- ショートステイ時、イスに座っている時間がほとんどなので、帰って来ると足がむくんでいます。リハビリはしているのですか？

I-2 レクリエーションはどのような事をしてみたいですか。

- 演芸
- 特に希望はありません。
- 具体的には言えませんが、見たり聞いたりして楽しめるものだけでなく、利用者自身が声を出したり体を動かしたりして楽しむことができるもの(散歩などは手軽にできるのでは)。
- 囲碁のまねごと。
- 園内を歩かせて頂きたいです。話しかけてほしいです。

今後もご利用者にお伺いしながら、楽しみな時間を過ごして頂けるように企画していきたいと思ひます。

II 職員のマナーについてお尋ねします。

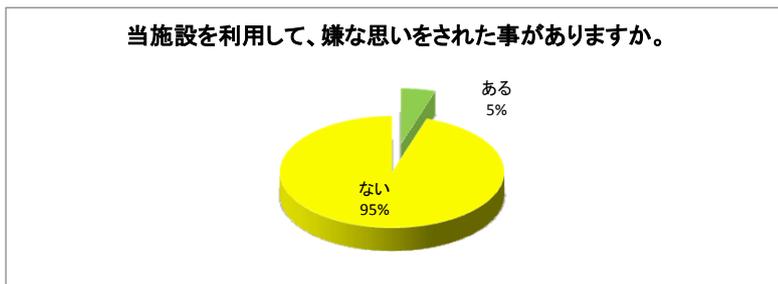


満足度は昨年と比べ大きな変化はありませんが今後も気持ちよくご利用頂ける様に職員のマナー教育徹底いたします。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

-

III 利用について

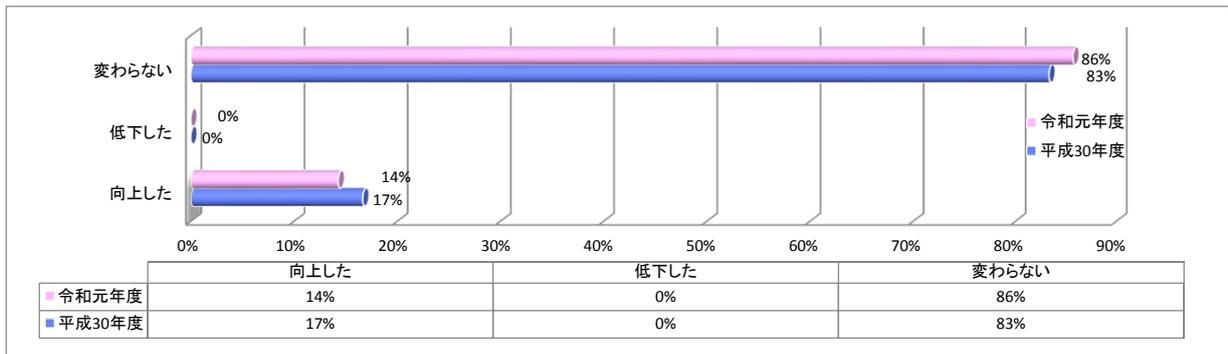


ご来園されてから帰宅まで参加は自由ですが、ある程度は日課が決まっています。園内も広く戻れない可能性や転倒もありますので、ご希望あれば職員が付添い散歩させて頂きたいと思ひます。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

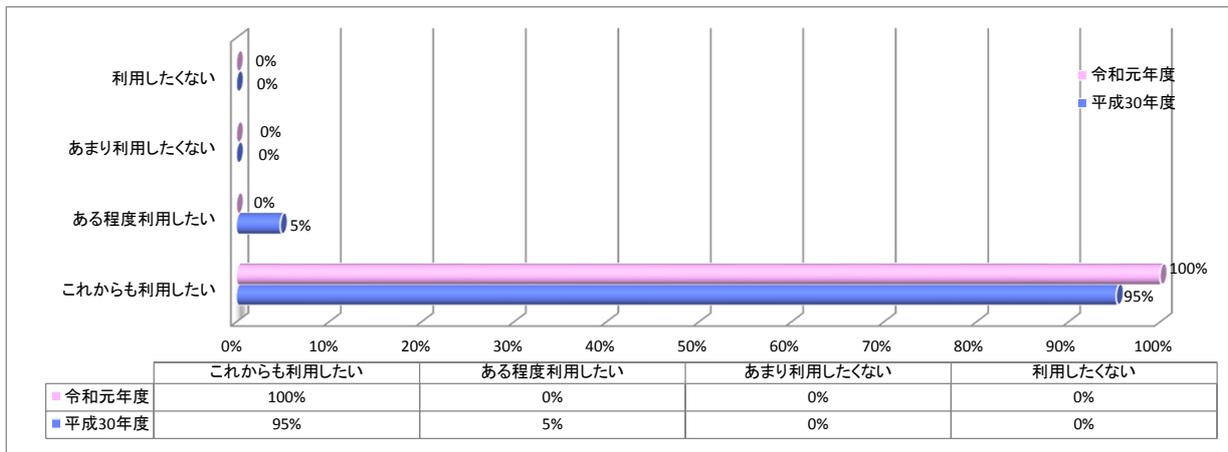
- デイサービス部屋より1人で自由に園内を散歩出来ない事。

IV 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



今後も常に満足度の向上を目標に、多職種でご利用者の生活支援につとめてまいります。

V これからも、当サービスを利用したいと思われませんか



今後も今の提供するサービスに満足する事なく、これからも利用したいと皆さんが思ってくれるように職員一同取り組んでまいります。

VI その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせください。

- いつも感謝しています。ありがとうございます。
- いつも、にこやかに接して頂きありがとうございます。御迷惑をおかけしますが、どうぞ、よろしくお願い致します。
- 足腰の筋力を低下させないような運動設備があるとよい(遊び感覚で楽しんで運動できるものがあると、自主的にできるのでは)。欲を言えば、それをさせてくれる専門のスタッフがいるとよい。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

貴重なご意見ありがとうございました。
 今後も気持ち良くご利用頂けるように、職員のマナーはもちろん、環境整備に努めて参ります。またご自宅での生活が継続出来るように自立支援の観点から
 も他職種で見守りを行なっていきたいと思ひます。常に通って頂けるように、皆さんの楽しみ、役割を見つけ、またしっかりと体を動かす事で日々の生活に張り
 合いを持って頂けるように、レクリエーション等の充実に努めます。
 お気付きの事等ありましたら、何時でもお声掛け頂く様お願いいたします。

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

34.1% (14/41)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

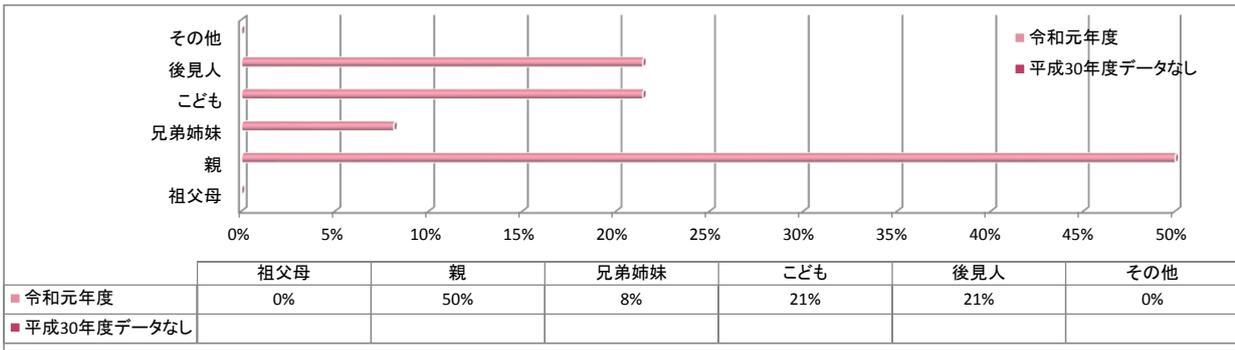
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 吉野学園】

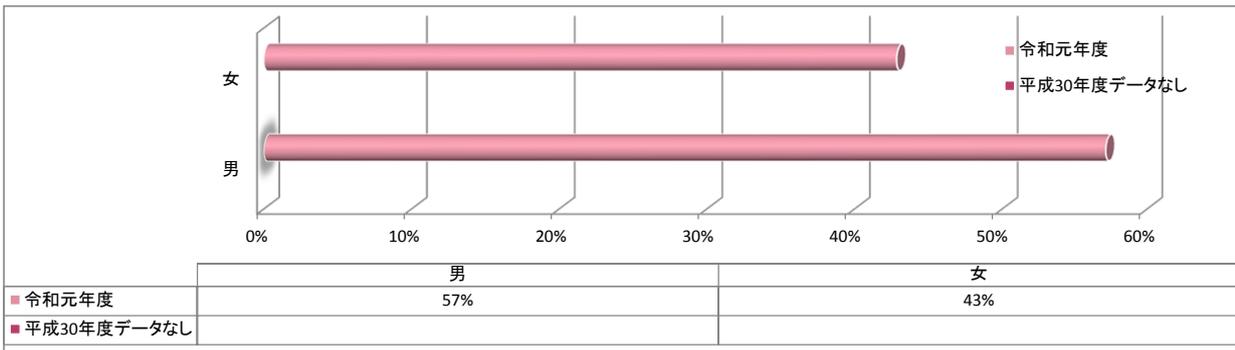
* 結果回収率

34.1 %

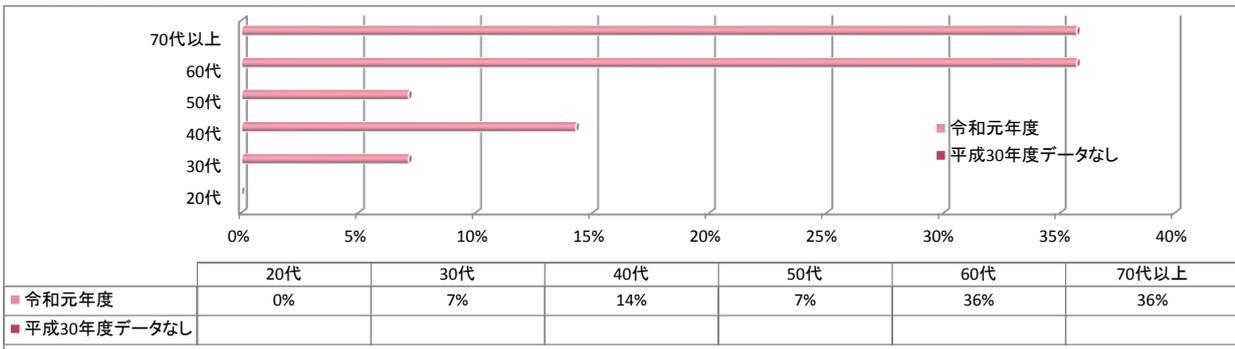
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ〇)



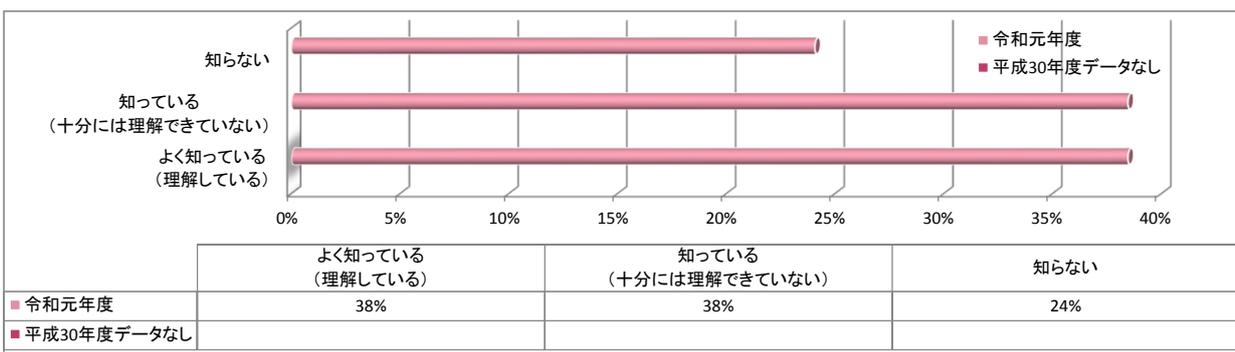
F2 あなたの性別は？(1つだけ〇)



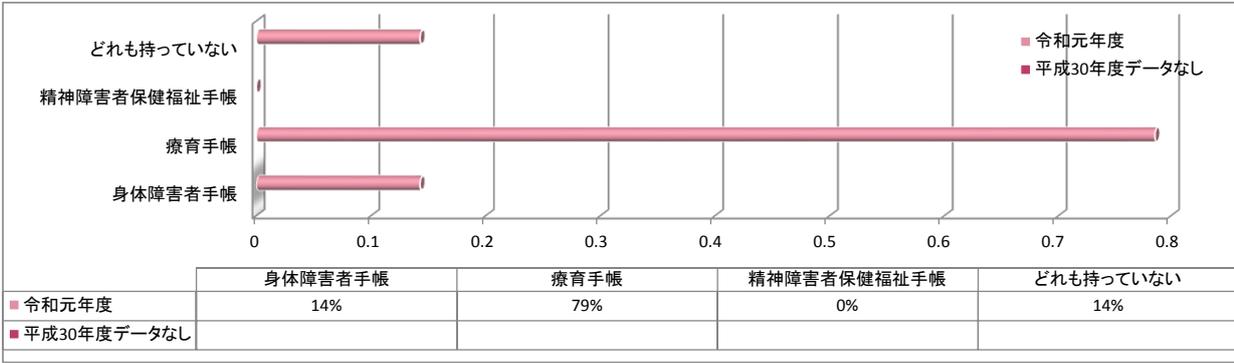
F3 あなたの年齢は？(1つだけ〇)



F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ〇)



F10 持っている手帳があれば、その番号に○をつけてください。(○はいくつでも)

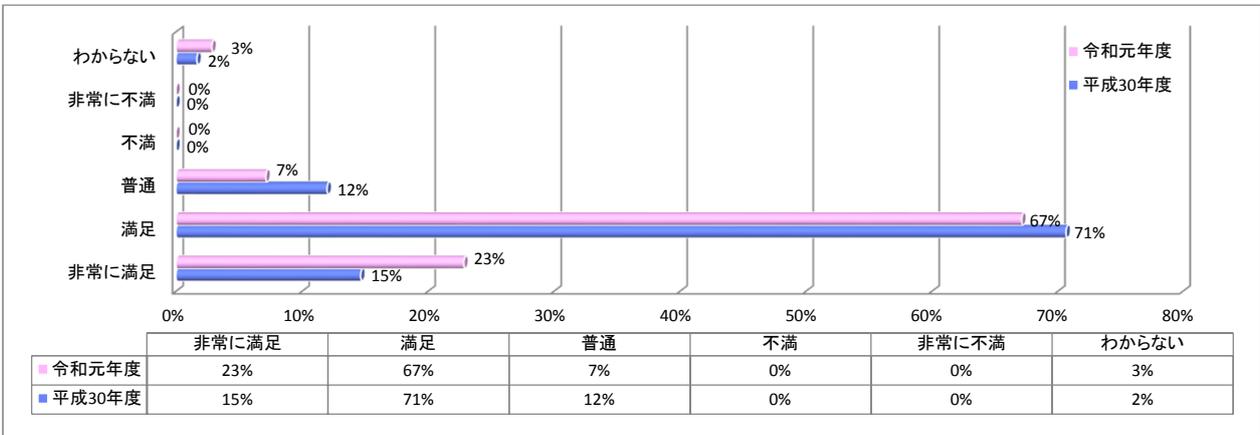


障害の内容を、さしつかえない範囲で具体的に教えてください。

- ・知的障害
- ・知的障害・多動性・言語が出ない・会話が出来ない
- ・知的障害
- ・知的障害
- ・①左目失明、②知的障害、③耳が聞こえない(しゃべる事ができない)
- ・自閉症
- ・知的障害 全体的に遅れています。

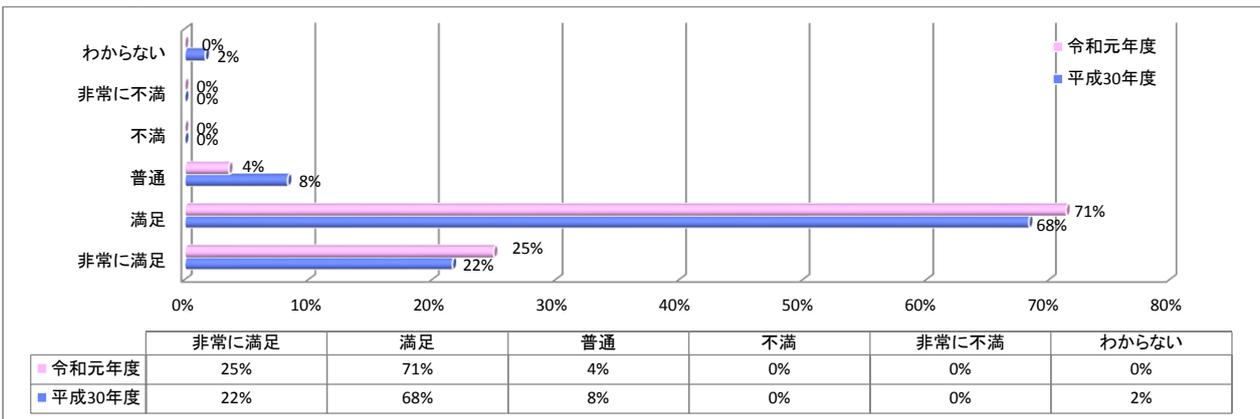
I 施設でのサービスについて

1. 支援について



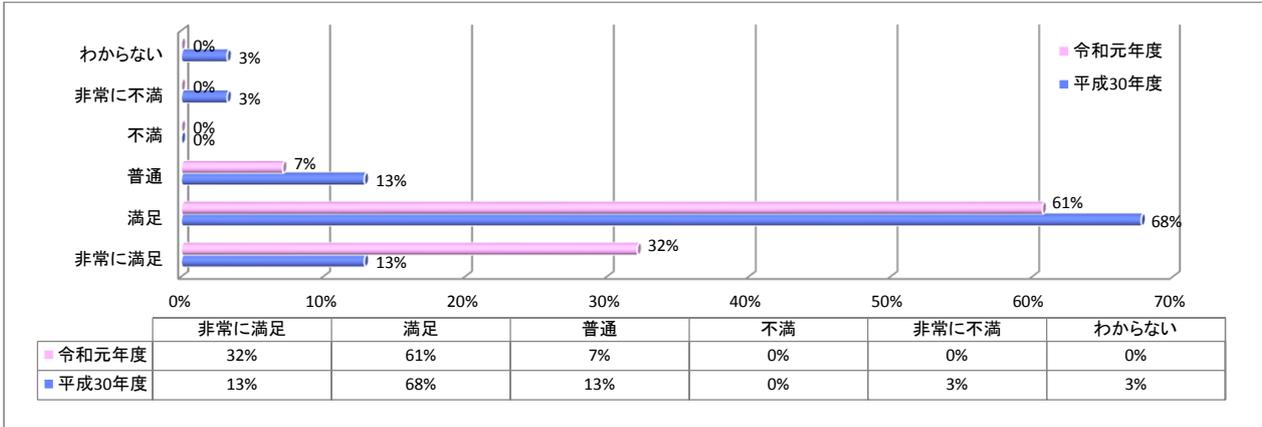
支援についてはどこまでも「更に質の高い支援」を目指して一歩一歩取り組んでいきたいと思っております。

2. 看護について



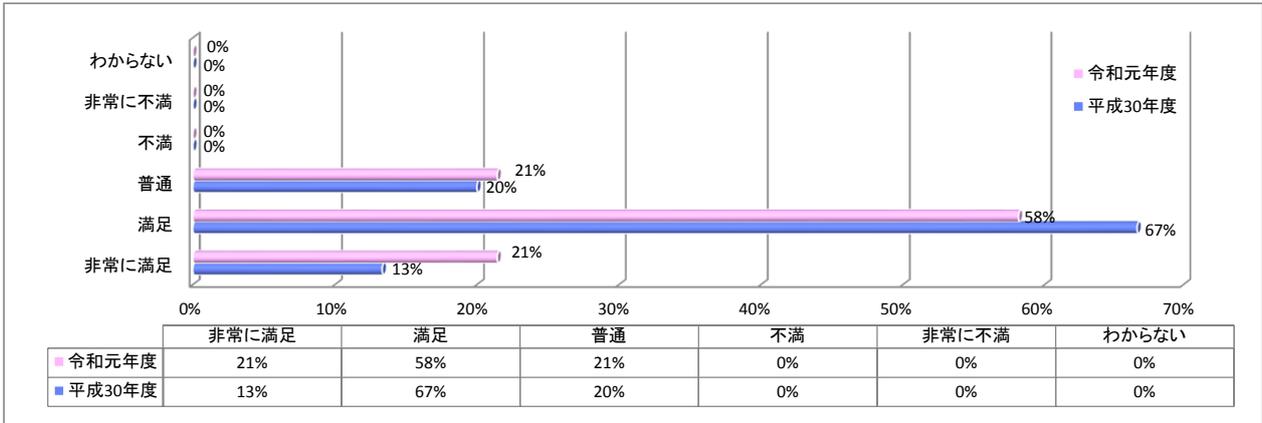
体調の変化に目を配り、成人病健診等も受けて頂く事で疾患の早期発見に取り組んでまいります。

3.事務について



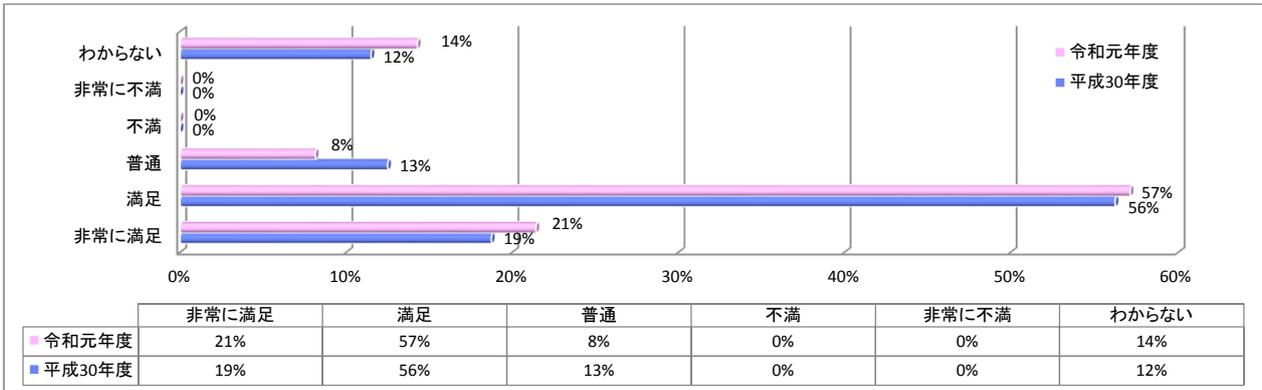
「非常に満足」「満足」と良い評価を多くいただいておりますが、更に満足して頂けるよう正確で迅速な事務に努めてまいります。

4.趣味・クラブ活動・イベント・行事の内容はいかがですか



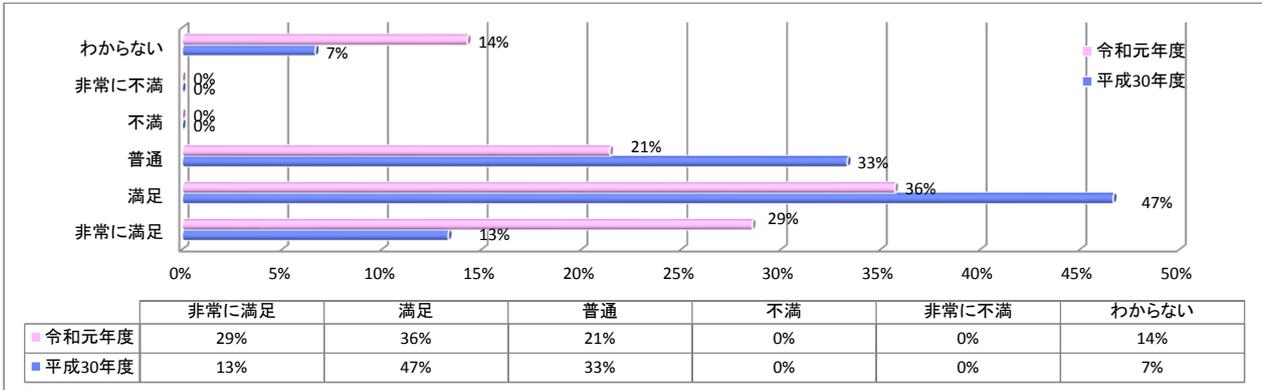
これからもご利用者の興味・関心事やニーズを敏感に察知しながら、その上で今後も地域社会との繋がりを感じられる様な活動を提供できるように努めて参ります。

5.食事の内容はいかがですか



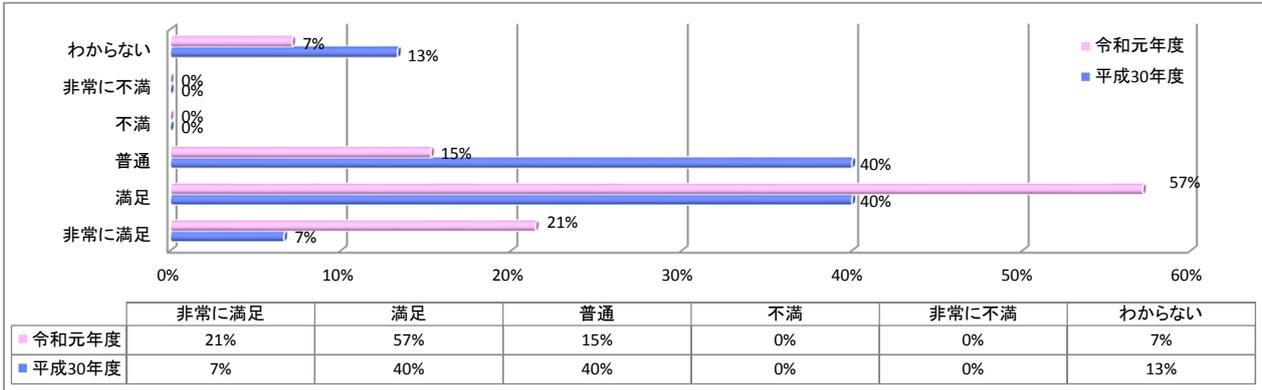
前年度の比べ「わからない」のご意見がやや増えております。吉野学園の食事を知って頂けるように引き続き取り組んでまいります。また安全・安心でご利用者様に満足して頂ける食事の提供に今後も務めてまいります。

6.施設内の清掃、環境整備はいかがですか



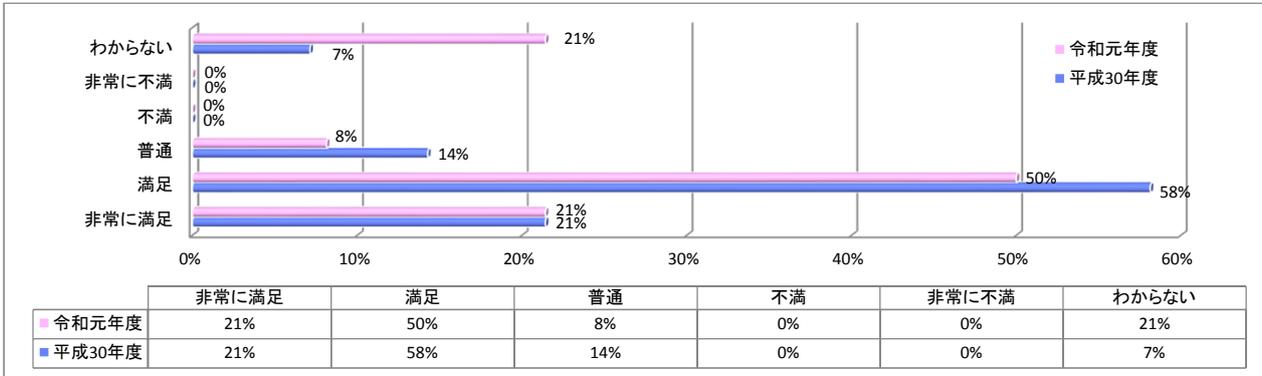
これからも快適な生活を送って頂けるように努めて参ります。

7.居室内の清掃、環境整備はいかがですか



これからも快適な生活を送って頂けるように努めて参ります。

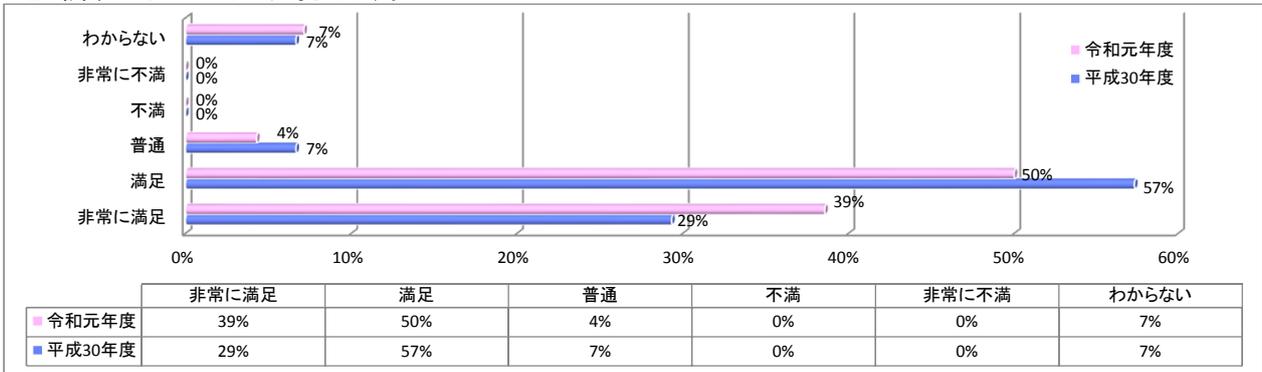
8.理美容は、いかがですか



「わからない」との意見が増えています。ご家族の方とのコミュニケーションの中で理美容に関してもしっかりと意識してまいりたいと思います。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

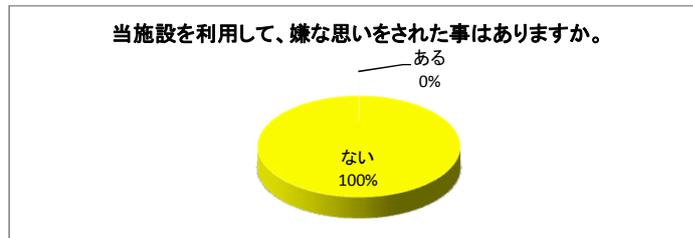
II 職員のマナーについてお尋ねします。



過大な評価を頂いていると思います。今後もしっかりとマナーの向上に努めてまいります。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

III 利用について

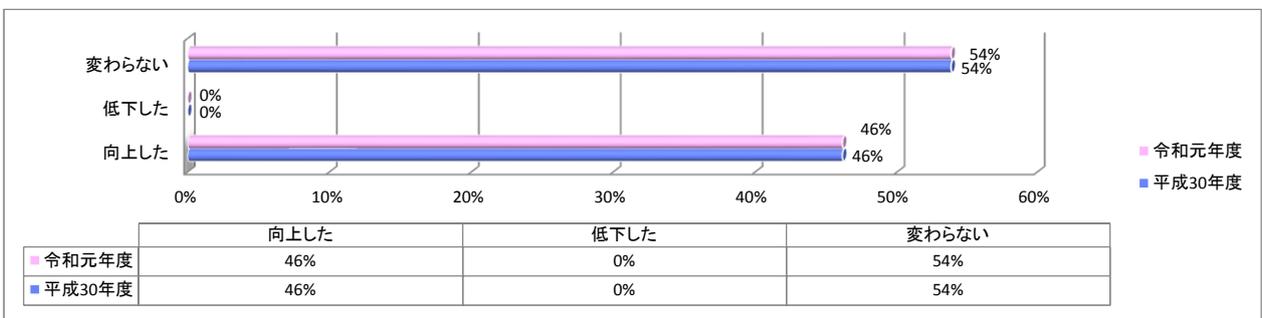


課題な評価を頂いていると思います。ご家族・保護者の方の想いを裏切る事のないように、今後も職員一同頑張っております。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

よくして頂いています。(色々な面で)

IV 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



現状に満足することなく、常に向上心を持って利用者支援に取り組み、ご家族の方に安心して頂けるように職員一丸となって頑張っております。

V その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせ下さい。

- 最近の問題についてのセキュリティ面、その後の対応の進行状態について説明等出来たら、宜しくお願いします。
- いつもお世話になりありがとうございます。先生方には感謝しております。これからもよろしくお願い申し上げます。
- 台風による工事の進捗等、ご報告が欲しい(特に県教育委員会から提示してもらえないか)。脅迫じみた郵便物の現状の報告をお願いしたい。
- 自然災害が気になりますが、子供たちを思って素早い判断をしていただき安心してます。いろいろなことが早く解決してほしいと思います。これからもよろしくおねがいします。
- 私の娘は、今年入院、手術を受けました。毎回先生方が付き添ってくださり、他の入所者の方へご迷惑をかけてしまいました。大病院への通院は、一日かかり、その間の学園の先生方は、大変だった事と思います。施設の方でも高齢化が進み、それと同時に、通院等が増える事が予想されます。通院等を専門にくださるパート等の看護師さんがこれからは必要になってくるのでは…と、娘の入院を通して感じました。この間、学園の先生方、看護師さんには、ほんとうによくしていただき、家族も感謝しています。
- 親の歳が行きますので、子供が心配です。今は体も元気ですが、先のことを考えていたら、とても不安になります。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

台風による災害から未だ復旧できていない状況にあり、ご家族の皆様には大変にご心配をおかけし続けております。工事の進捗についてはある程度見通しが立てば改めてご報告させていただきたいと思っております。学齢期に入所された利用者の方々も30代・40代を迎えるようになりました。成人病をはじめ様々な健康面に対する不安が年々大きくなってこられている事は実感として感じております。そういった部分においてもご家族・保護者の皆様にご安心感を持っていただけるように体制を整えていきたいと考えております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

36.4% (16/44)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

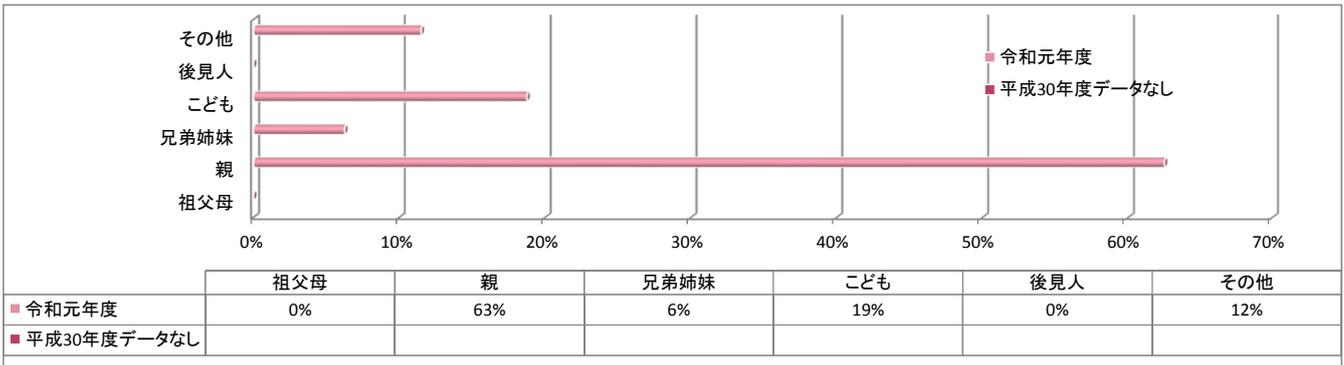
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 わーくさぼーとPono】

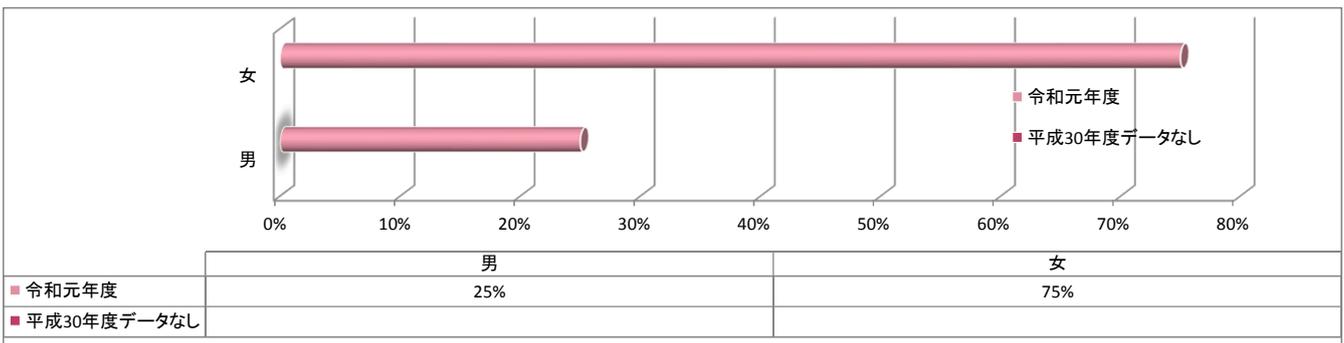
* 結果回収率

36.4 %

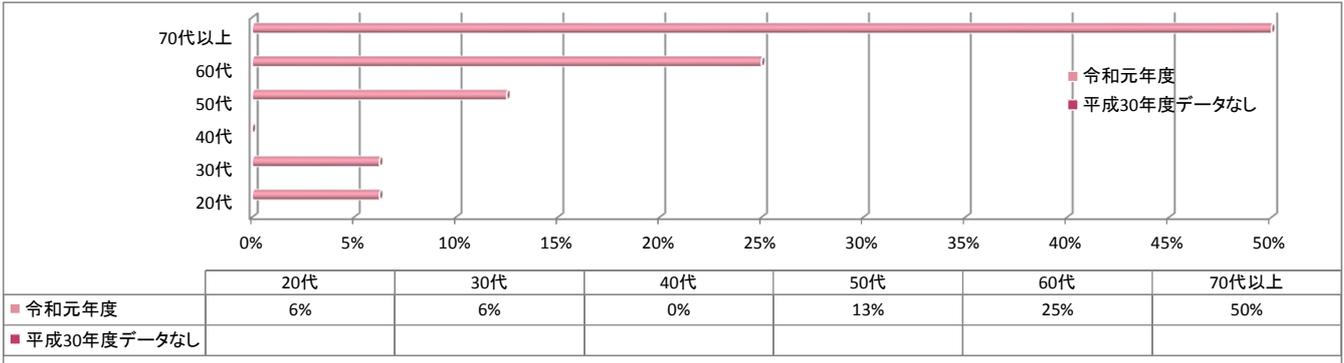
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



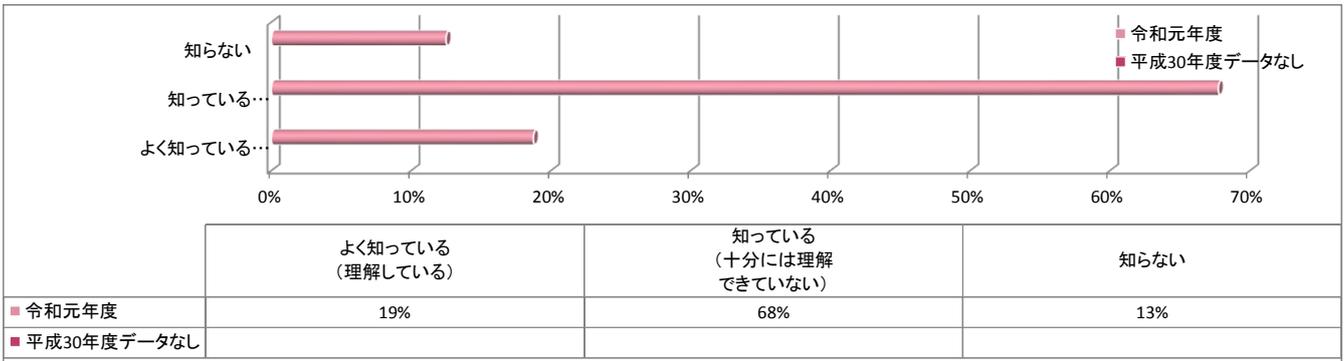
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



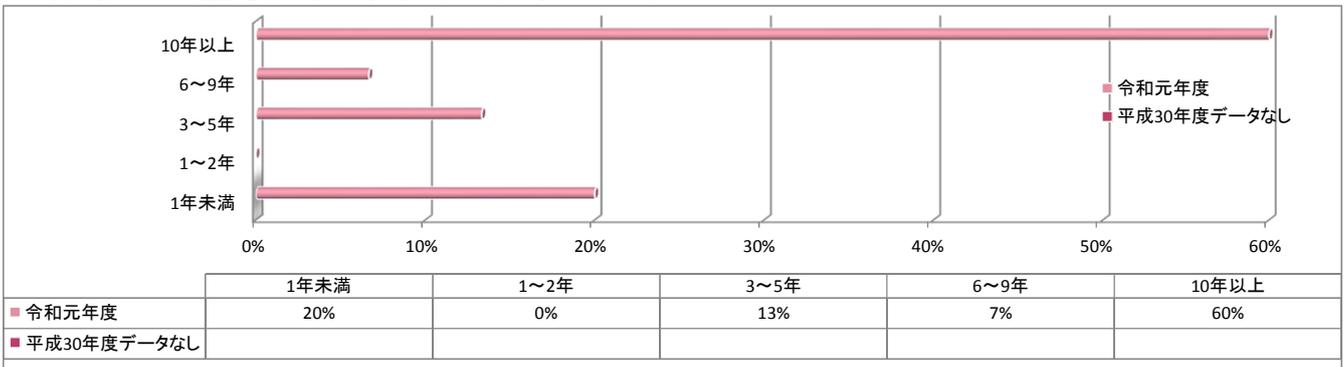
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



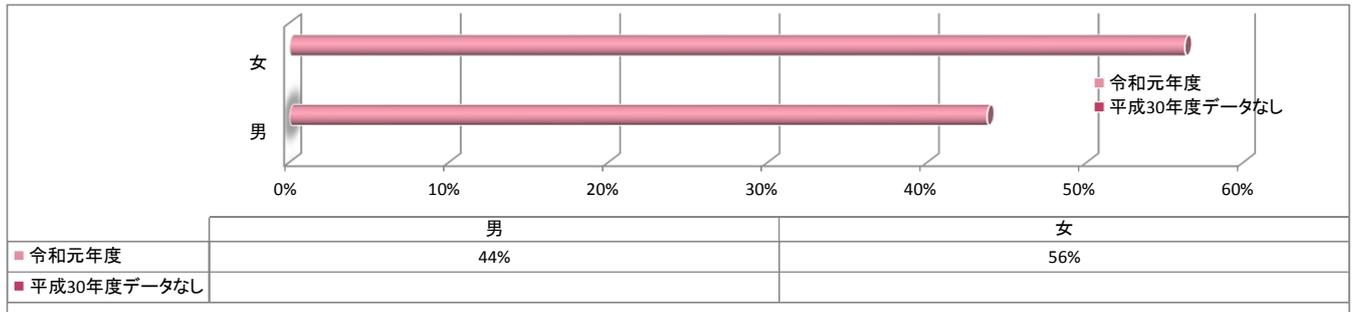
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



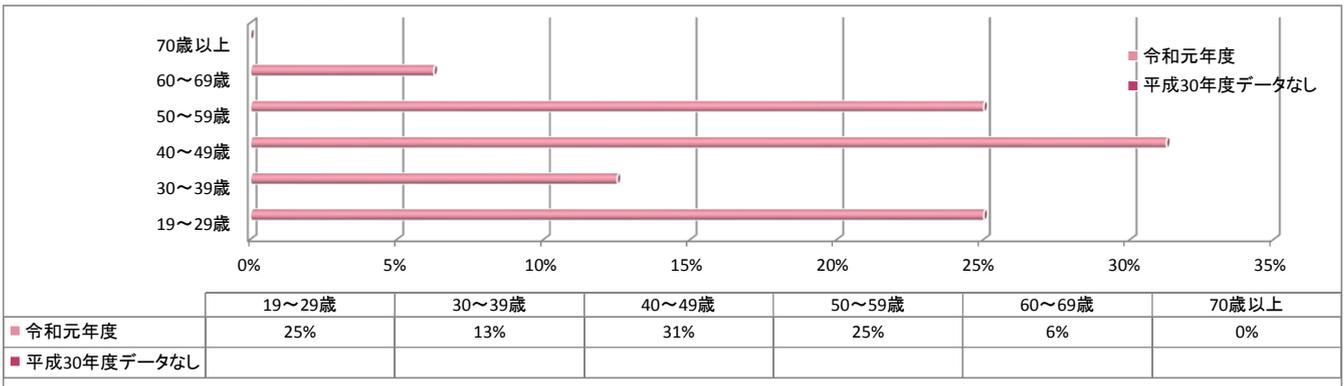
F5 利用者は、この施設を利用して何年になりますか。(1つだけ○)



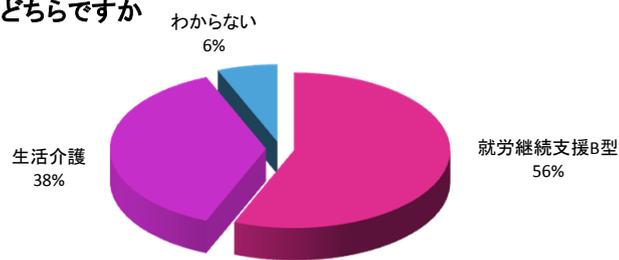
F6 利用者の性別は？(1つだけ○)



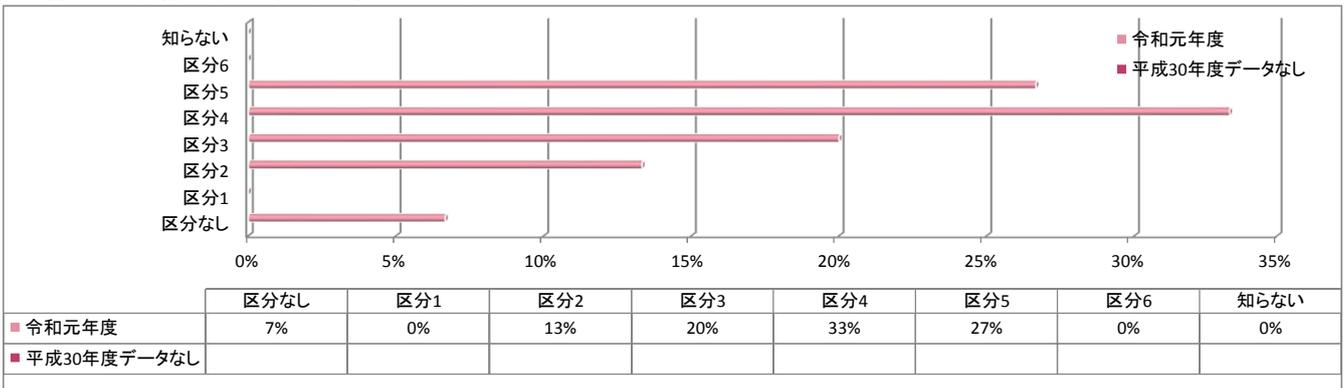
F7 利用者の年齢は？(1つだけ○)



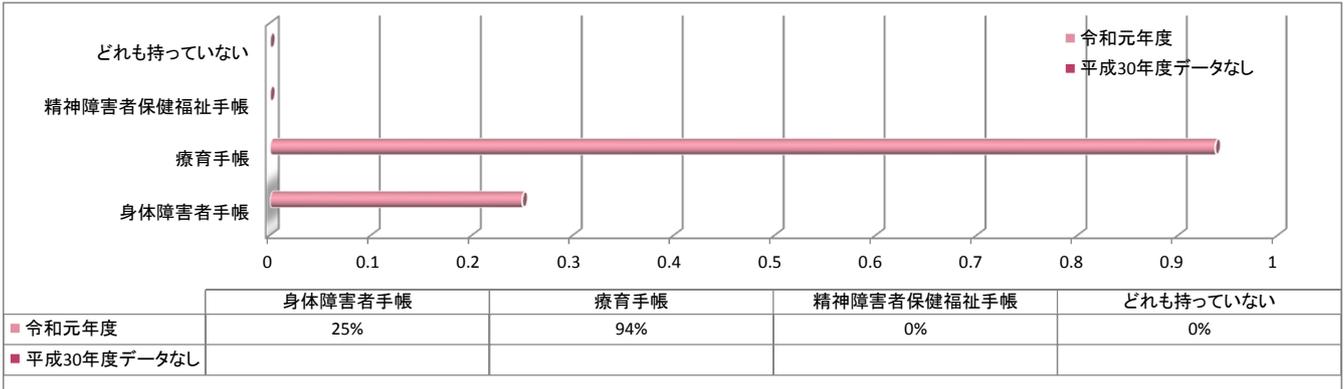
F8 ご利用されているサービスはどちらですか



F9 障がいの支援区分はどうか。(1つだけ○)



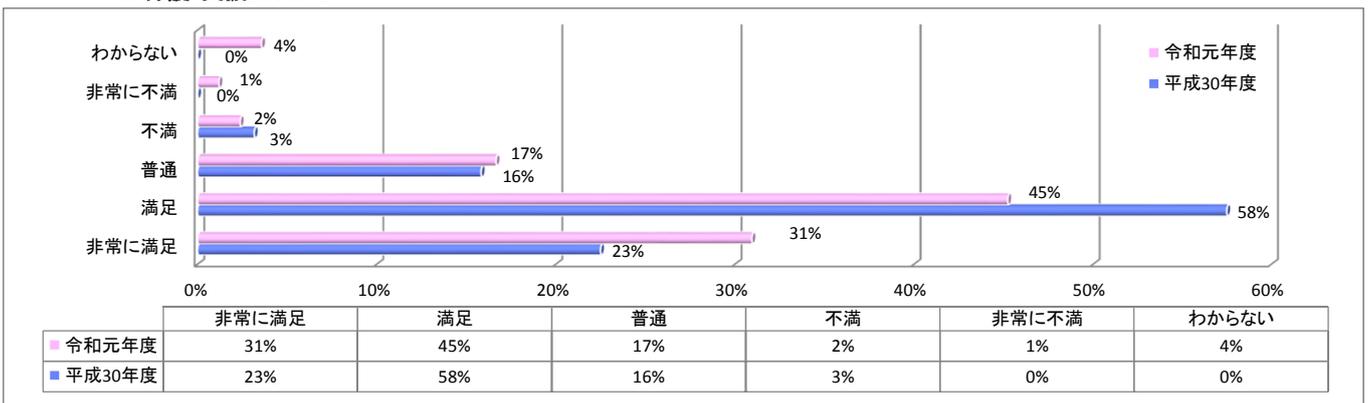
F10 持っている手帳があれば、その番号に○をつけてください。(○はいくつでも)



障害の内容を、さしつかえない範囲で具体的に教えてください。

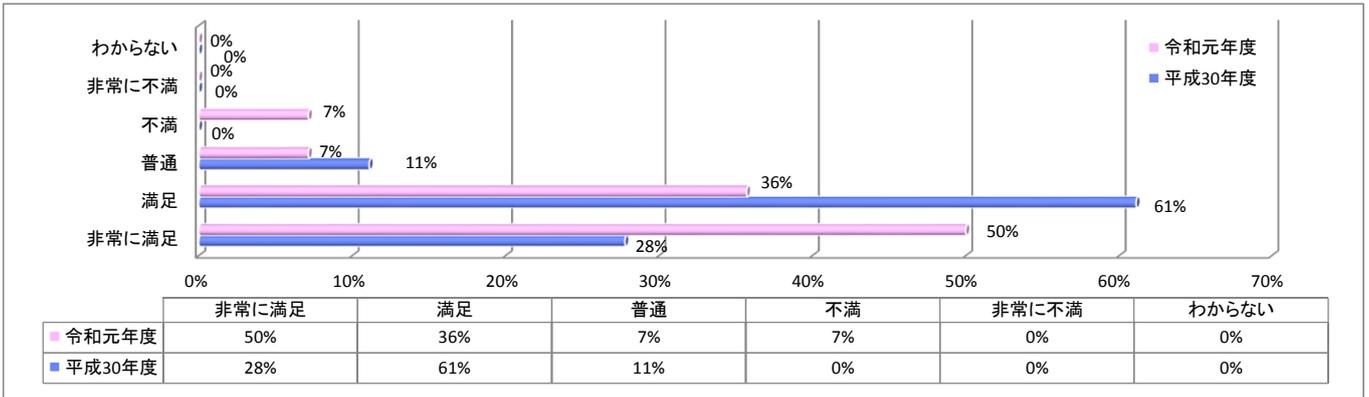
- ・てんかん、糖尿
- ・自閉傾向の精神遅滞
- ・知的
- ・心臓機能障害、ダウン症
- ・毎日楽しく通園させてもらっております。一日のあった事、作業をした事を家に帰ってくると色々話してくれて、一日の事がよくわかって毎日楽しみにしております。
- ・知的障害です。
- ・ダウン症

1. 介護・支援について



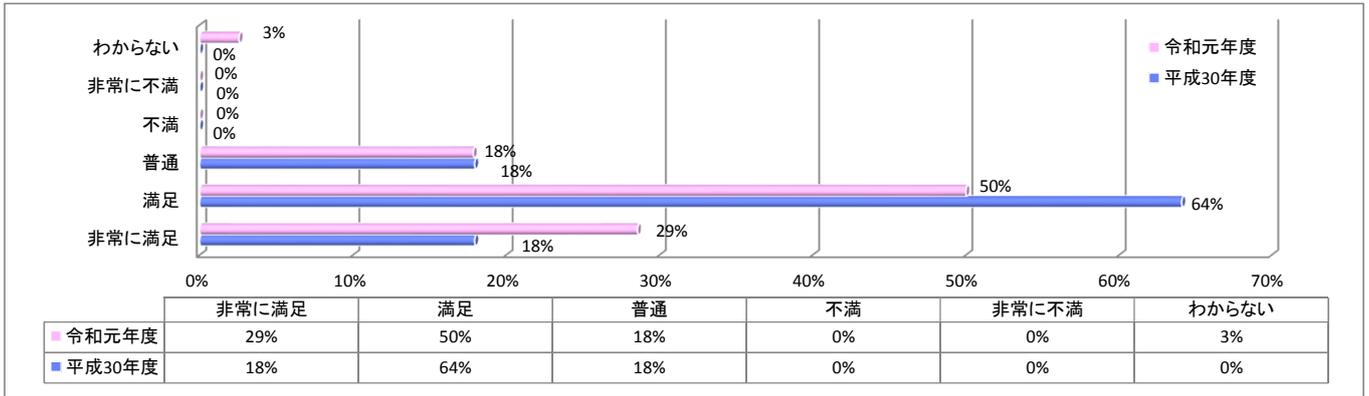
非常に満足は昨年に比べ増えていますが、非常に満足、満足は76%と昨年より5%減少、不満、非常に不満の評価も増えており、今後も研修等を実施し技術の向上に取り組んで参ります。

2.サービスの内容について(送迎時の運転は、安全に出来ていますか)



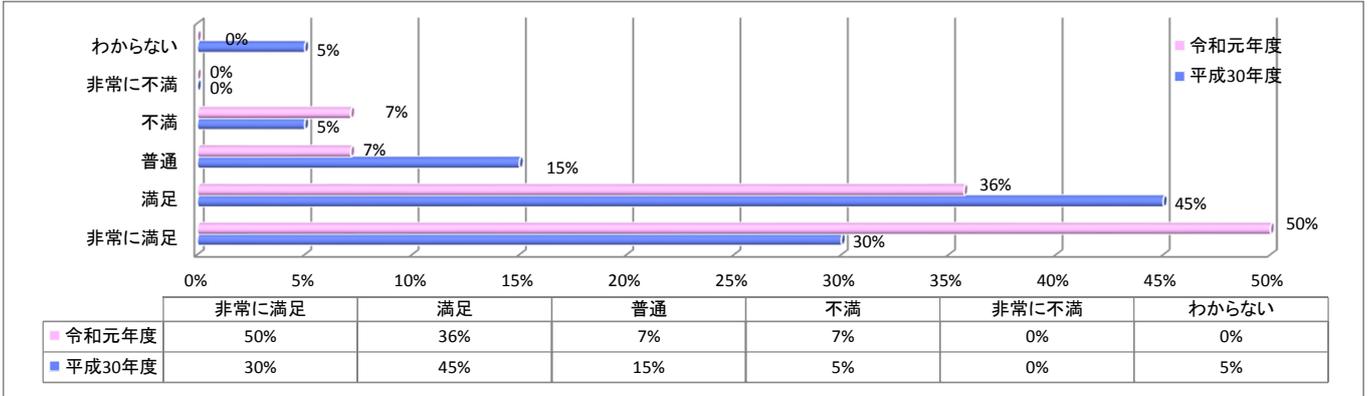
非常に満足は昨年に比べ増えて高く評価を頂いておりますが、送迎を忘れることがあったご意見も頂いており、不満へとつながっているのではないかと思います。日々の送迎ルートの確認、車両の安全確認など怠らず、これからも安全運転に努めてまいります

3.事務について



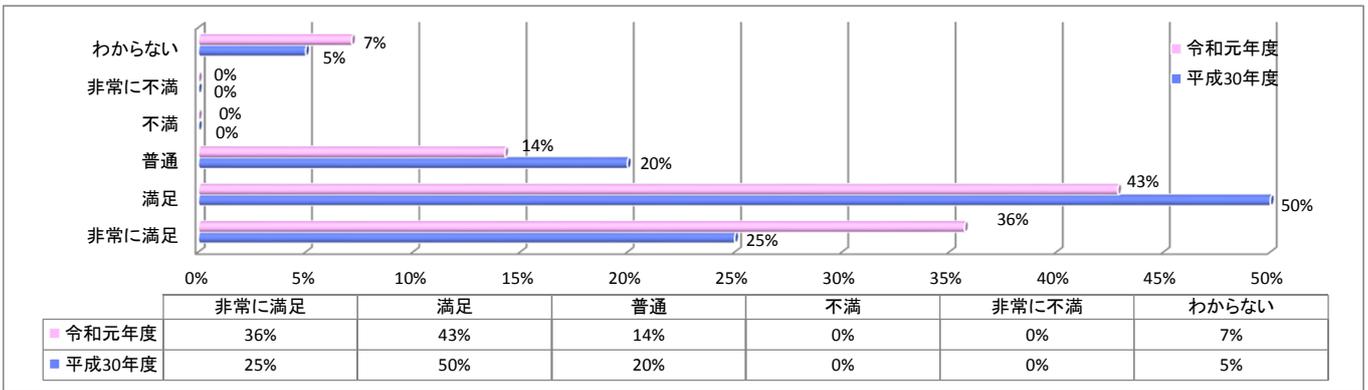
昨年に比べ肯定的なご意見の変化はありませんが、わからないと回答もあり、今後も今以上に正確でわかりやすく、敏速な事務を行って参ります。

4.食事の内容はいかがですか



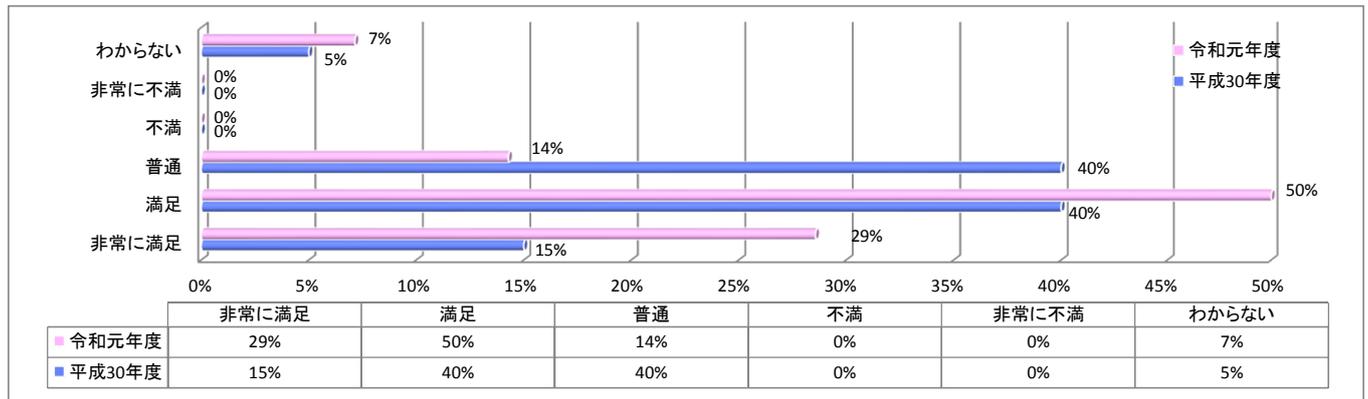
肯定的な意見が11%向上し、食事会を実施し、皆さんが普段食べておられる内容を食べて頂くことでよりよいご意見を頂く事ができたと感じております。これからも皆さんに満足して頂ける食事の提供に努めてまいります

5.施設内の清掃、環境整備はいかがですか



非常に満足が向上しており、今後も綺麗な建物を維持できるように努めてまいります。

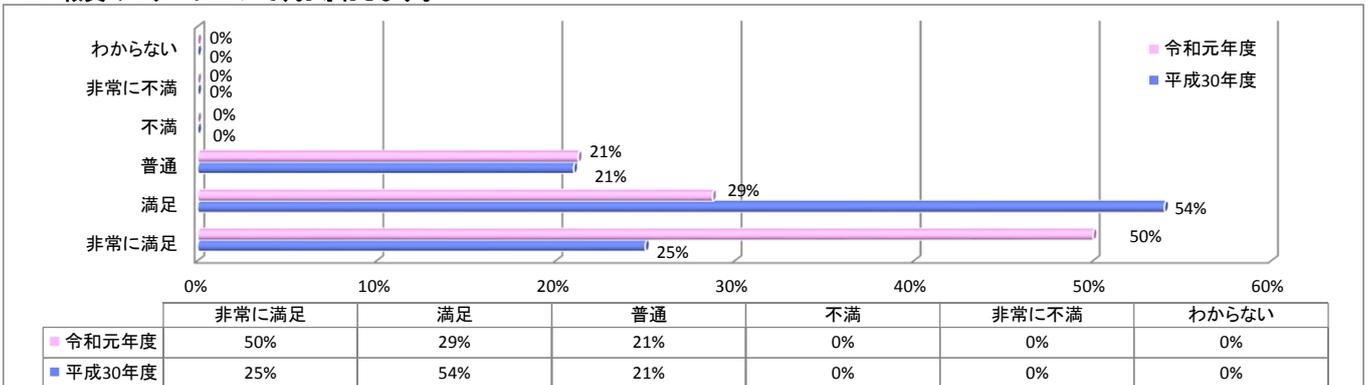
6.施設内の温度はいかがですか



昨年に比べ肯定的なご意見が24%上昇しており、評価を頂いております。これからも季節に応じ、日々の温度差に注意を払い、良い環境の維持に努めてまいります。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

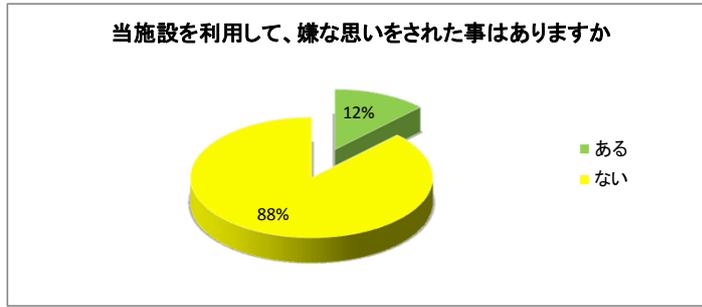
II 職員のマナーについて、お尋ねします。



昨年に比べ非常に満足が増え、評価を頂いております。普通と評価は変わっておらず、今後も研修等を通じマナー向上に取り組んで参ります。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

Ⅲ 利用について

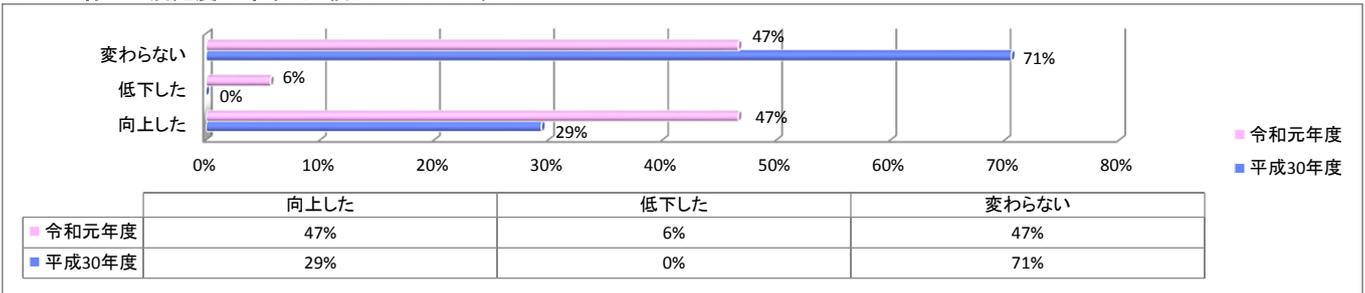


送迎を忘れることがあり、たいへんご迷惑をお掛けしております。日々の送迎ルートの確認、車両の安全確認など怠らず、これからも安全運転に努めてまいります。ケアホームでの環境整備についてはご意見を頂き対応させて頂いておりますが、これからも日々の環境整備に努めております。今後にご利用者、ご家族がどのような事でも言える環境作りに努めています。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

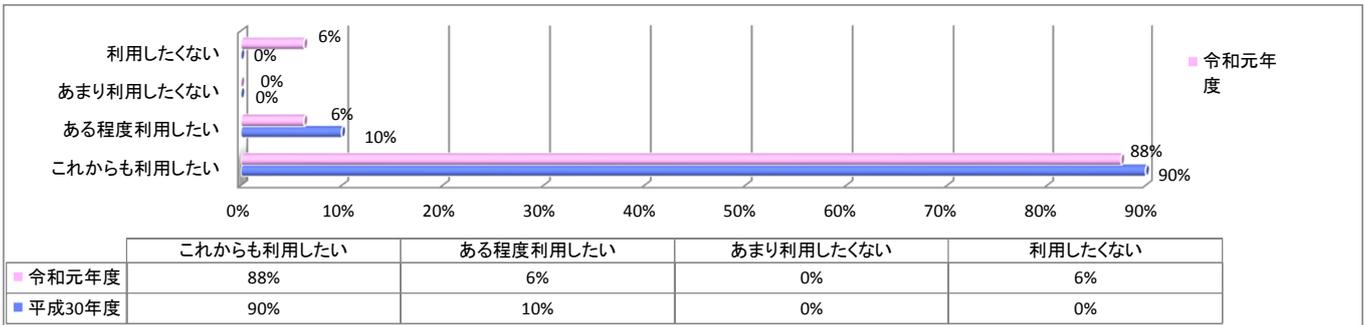
・今年の夏、ケアホームさくらの個別の部屋に小さな虫がベッドの上にはいっばい見られました。各部屋の網戸を、確認とともに見なおして下さい。
 ・朝の送迎を忘れられていた。

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



向上したと評価を頂いている一方で、低下したと評価もあります。今後にご利用者・ご家族に満足して頂けるよう取り組んで参ります。

Ⅴ これからも、当サービスを利用したいと思われませんか



肯定的なご意見も頂いておりますが、利用したくないとご意見もありました。利用して良かったと思っただけで、ご利用者、ご家族のご希望に沿える支援を行って参ります。

Ⅵ その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせください。

・生活介護であっても、もう少し、工賃を上げて頂けないかと思っております。本人のモチベーションのためにも。
 ・本人が作業中に皆さんのおしゃべりがやかましくて数を間違えるといけないので、もう少しおしゃべりをしない様にしてほしいとの事です。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。
 皆様から頂いたご意見の中であった環境面への配慮、送迎の対応などのご指摘を真摯に受け止め、ご利用中の環境への配慮や安全運転に努めてまいります。今後さまざまな事に気配りを行い、Ponoをご利用される全ての方に安心・安全な環境作り、選ばれる事業所へとなるよう努めてまいります。

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございますございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

51.9% (51/99)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

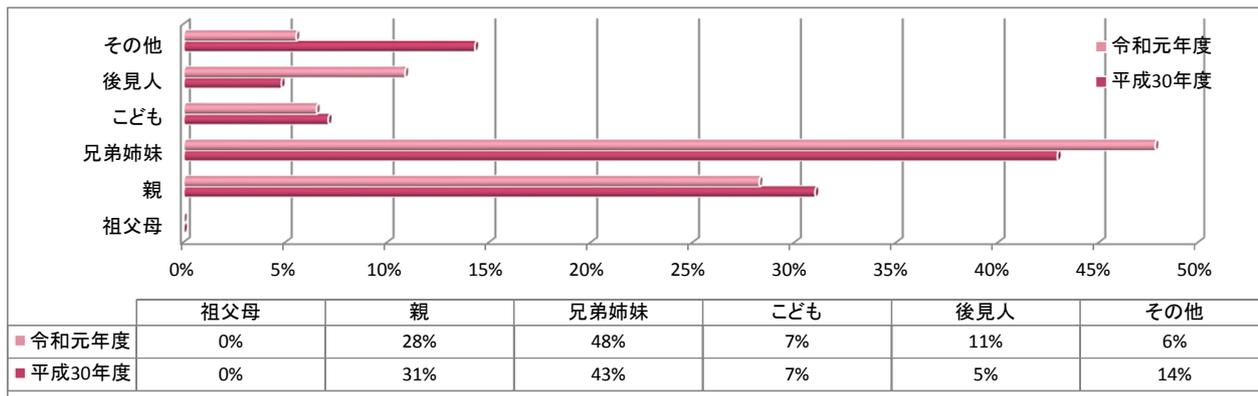
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 大淀園】

* 結果回収率

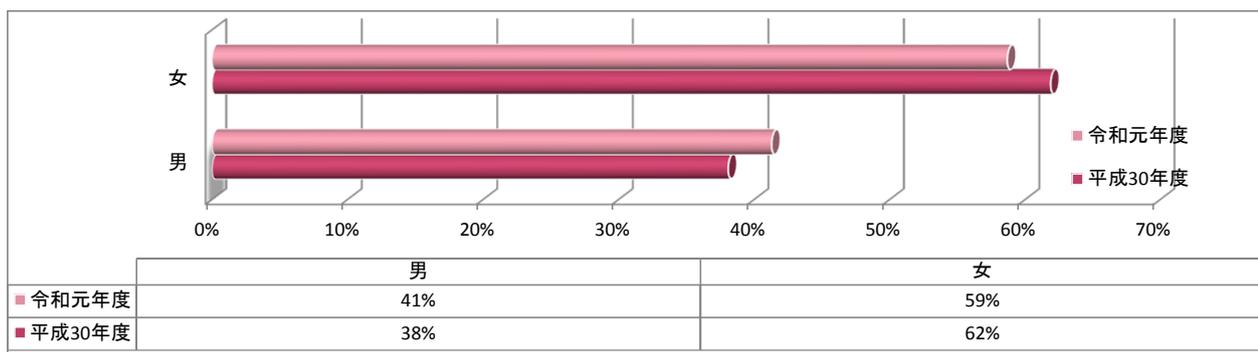
51.9%

96

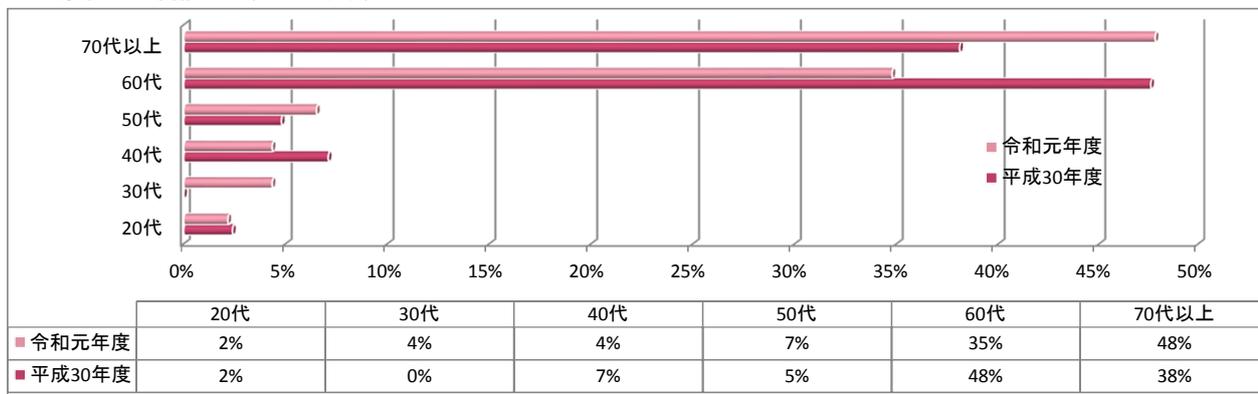
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



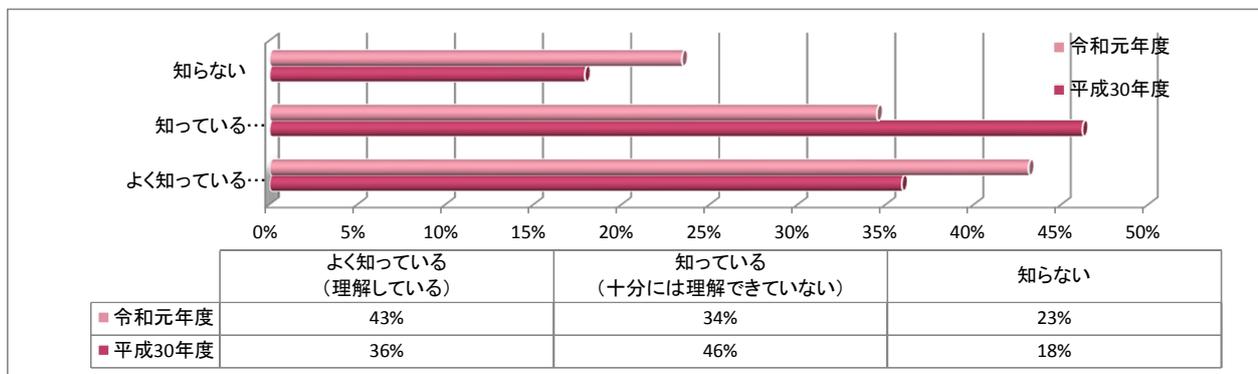
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



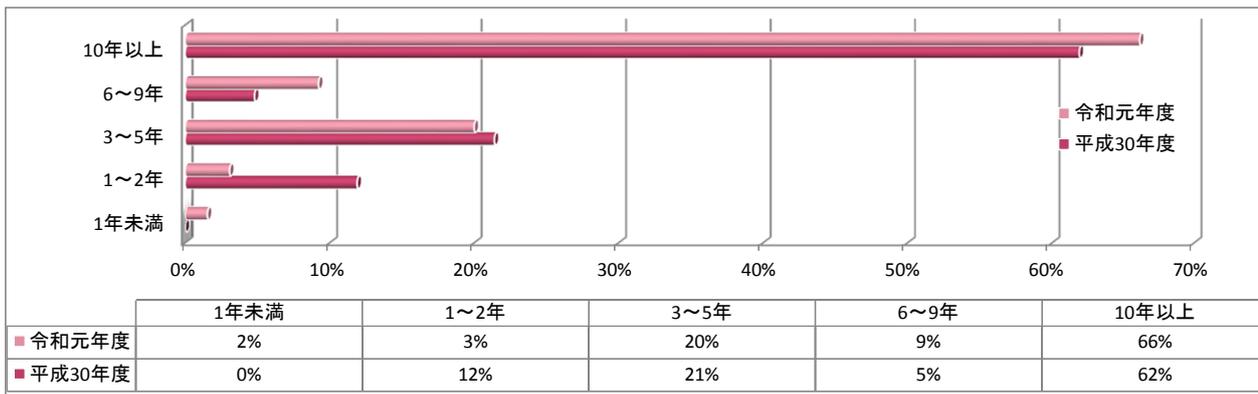
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



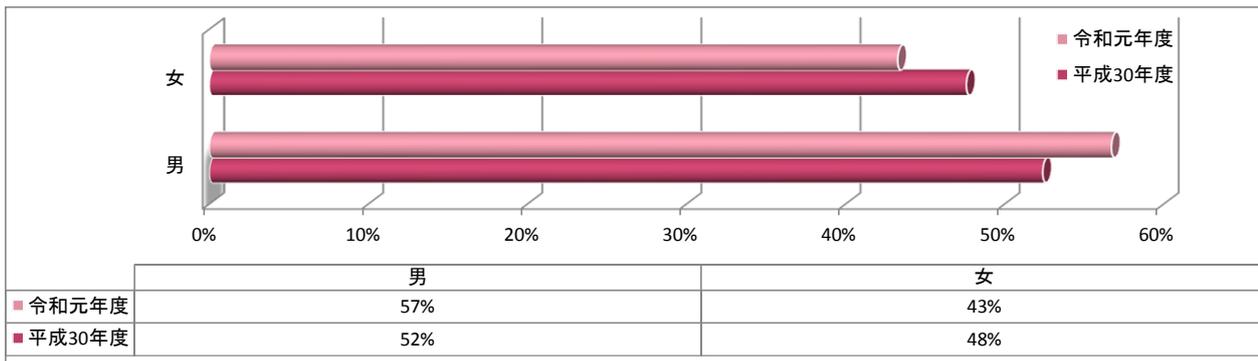
F4 あなたはこの施設(法人)の理念・基本方針を知っていますか(1つだけ○)



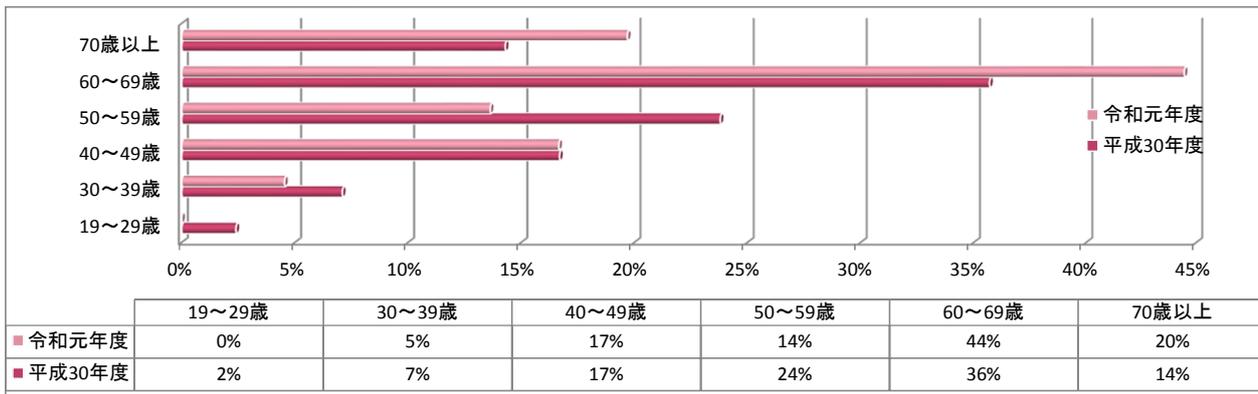
F5 利用者は、この施設に入って何年くらいになりますか。(1つだけ〇)



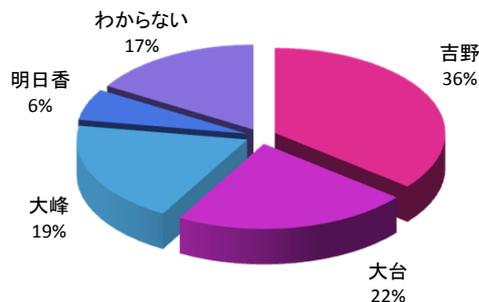
F6 利用者の性別は？(1つだけ〇)



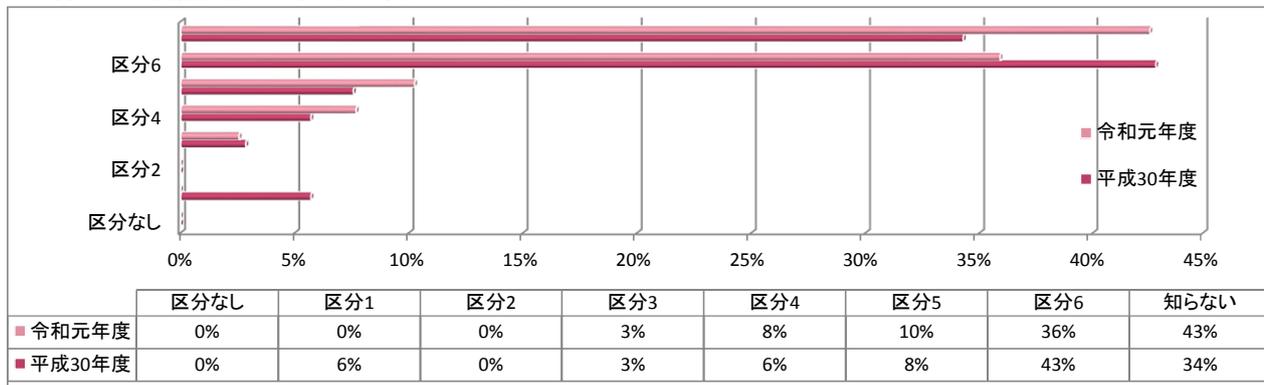
F7 利用者の年齢は？(1つだけ〇)



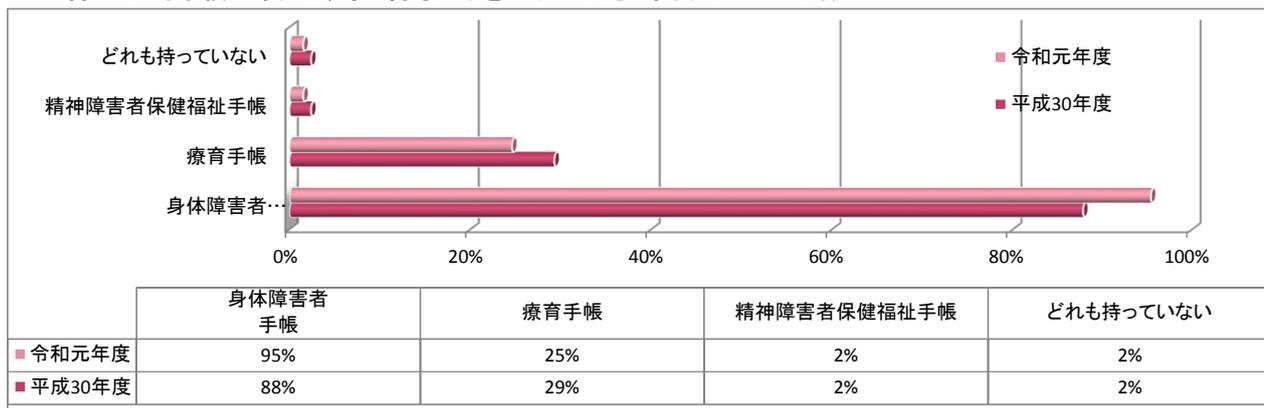
F8 ご利用棟について



F9 障がいの支援区分はどうか。(1つだけ○)



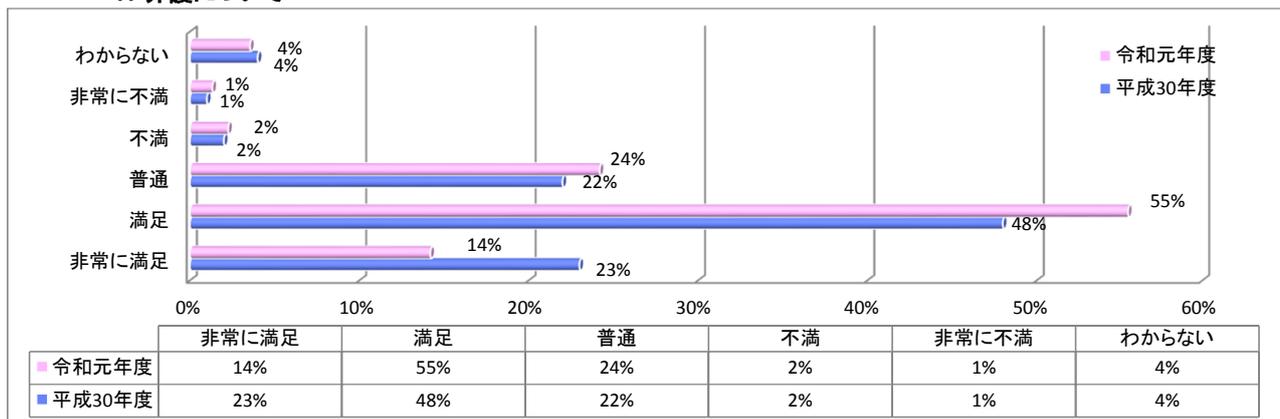
F10 持っている手帳があれば、その番号に○をつけてください。(○はいくつでも)



障害の内容を、さしつかえない範囲で具体的に教えてください。

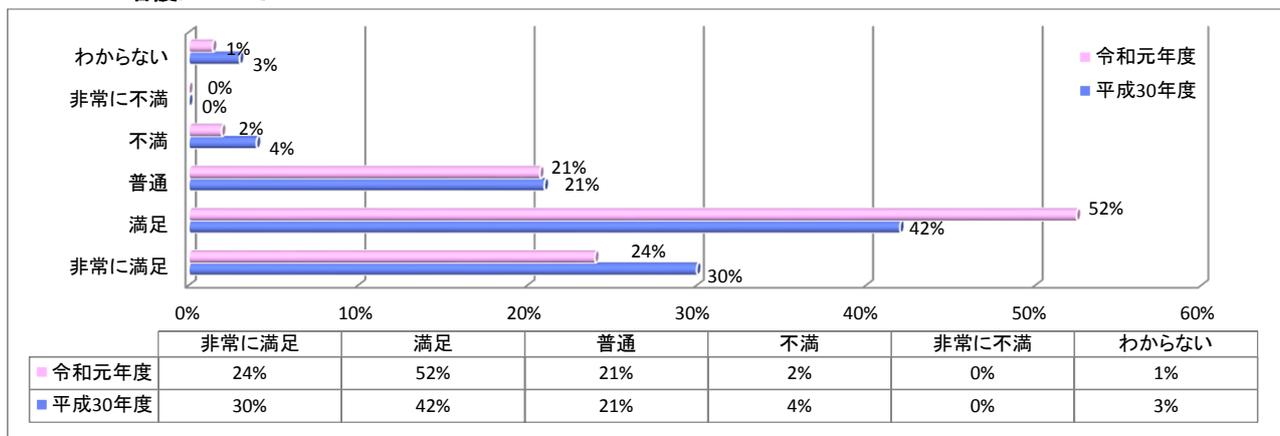
- ・てんかん症状をもっていますので発作をおこします。小さい記憶喪失や大きい時は転倒です。
- ・知的障害、身体障害
- ・体幹機能障害
- ・全面介助が必要。意思の疎通をはかるのは難しい。
- ・脳性マヒ
- ・両下肢麻痺、歩行困難
- ・脳性麻痺にて動作は右腕の力で動く(両下肢、左上肢麻痺)。視力は弱視程度にて輪郭がボヤケて見えている位だと思う。聴力は非常に良く聞こえ、音で判断していると思う。言語、智恵は駄目。
- ・体幹機能障害
- ・脳性麻痺による身体障がい
- ・下半身障害
- ・肢体不自由
- ・体幹機能
- ・身体障害、体幹機能障害、軽度の右片麻痺、軽度知的障害
- ・体幹、右半身マヒ、高次脳機能障害等
- ・脳性まひ
- ・手が使えない。立てない。歩けない。
- ・脳性小児マヒ
- ・脳梗塞後遺症(右上肢、両下肢機能障害)
- ・四肢体幹機能障害1級、両股関節脱臼
- ・両上下肢機能障害1級

I 施設でのサービスについて
1. 介護について



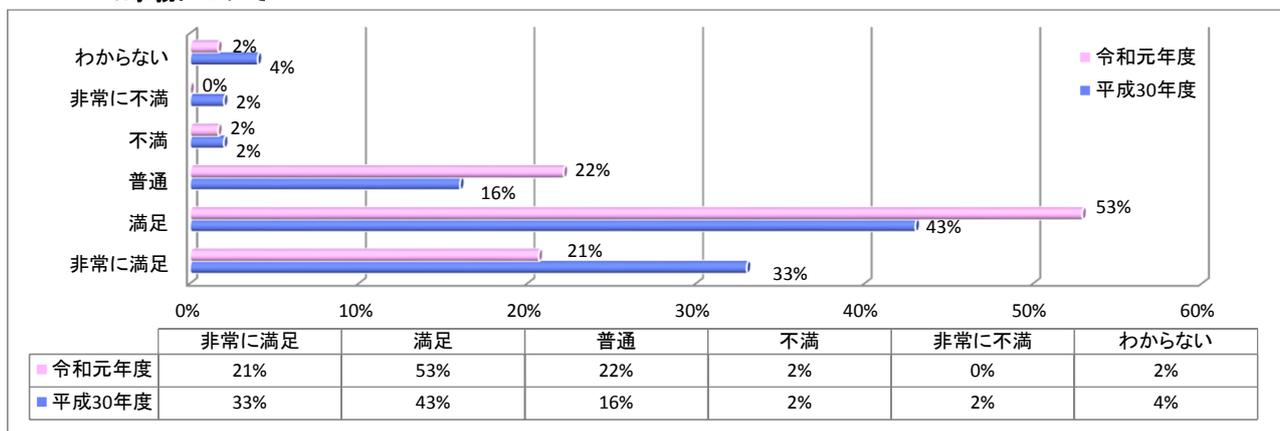
「普通」「満足」が増えています。しかし、「不満」「非常に不満足」の声が出ています。しっかりできている職員とできていない職員の差が出ているのだと思います。サービスの標準化を図れるように、マニュアルの見直し及び活用をし、安全・安心な生活を送れるように支援していきます。

2. 看護について



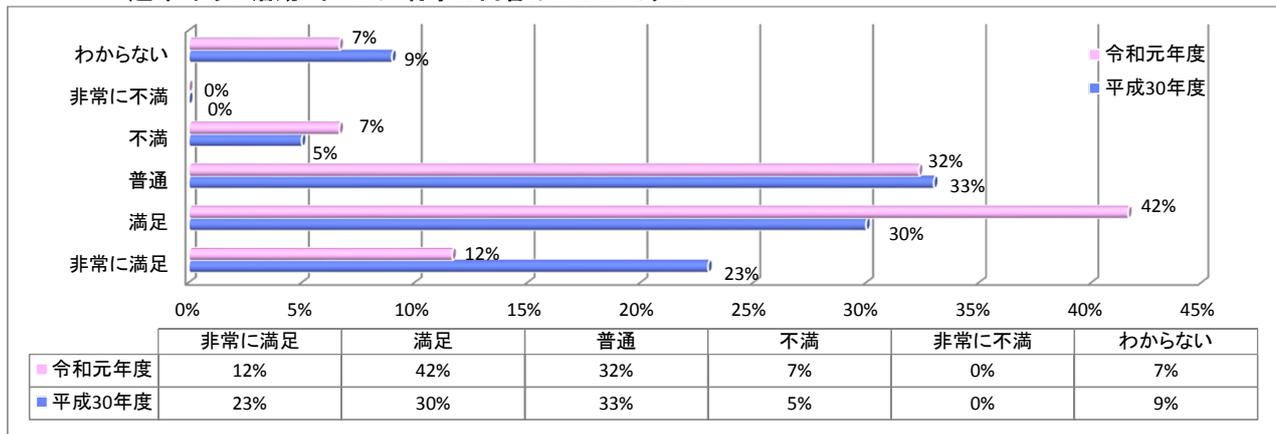
「満足」が増えています。しかし、「不満」の声があります。健康面に対して、小さな変化を見逃さず、予防及び早期発見・早期治療を心掛けていきます。また、疑問や相談に対して、丁寧な説明を行っていきます。

3. 事務について



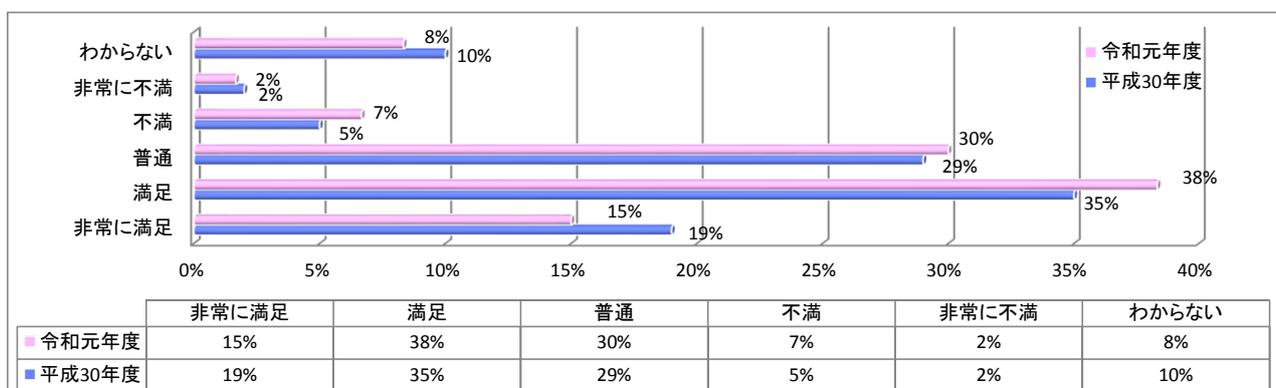
「普通」「満足」が増えています。しかし、「不満」の声が出ています。改めてご利用者・ご家族の立場に立って、迅速・丁寧に行っていきたいと思っております。何かございましたらお気軽に声をおかけください。

4.趣味・クラブ活動・イベント・行事の内容はいかがですか



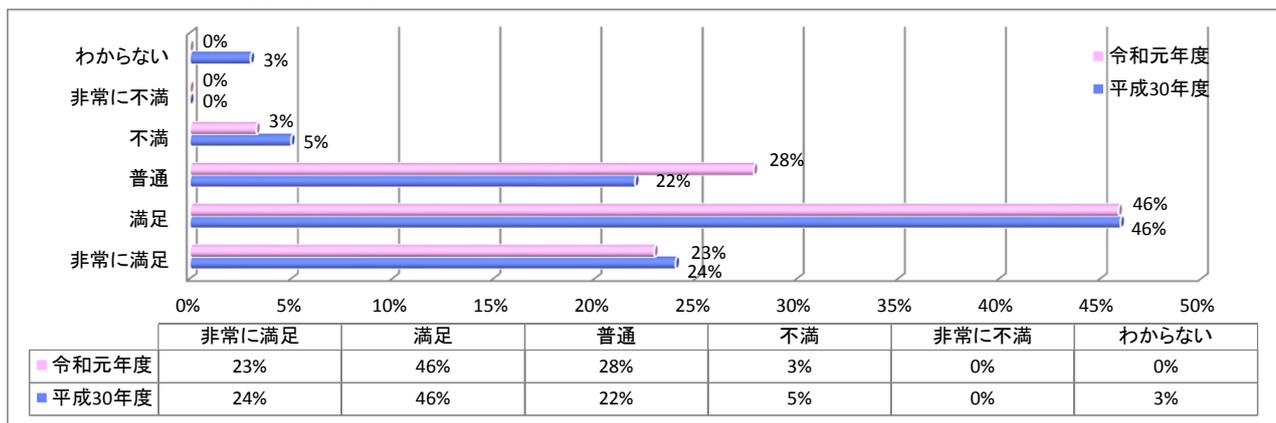
「満足」が増えています。不満の声が出ています。外出の機会の減少及び要望に沿った活動ができていない事が原因と思われます。ご利用者の高齢化や重度化により、外出の計画が難しくなっています。ご利用者・ご家族の意見・要望を聞き、個別に計画を立て、施設での生活で、生きがいを持っていただけるように取り組んでいきます。

5.食事の内容はいかがですか



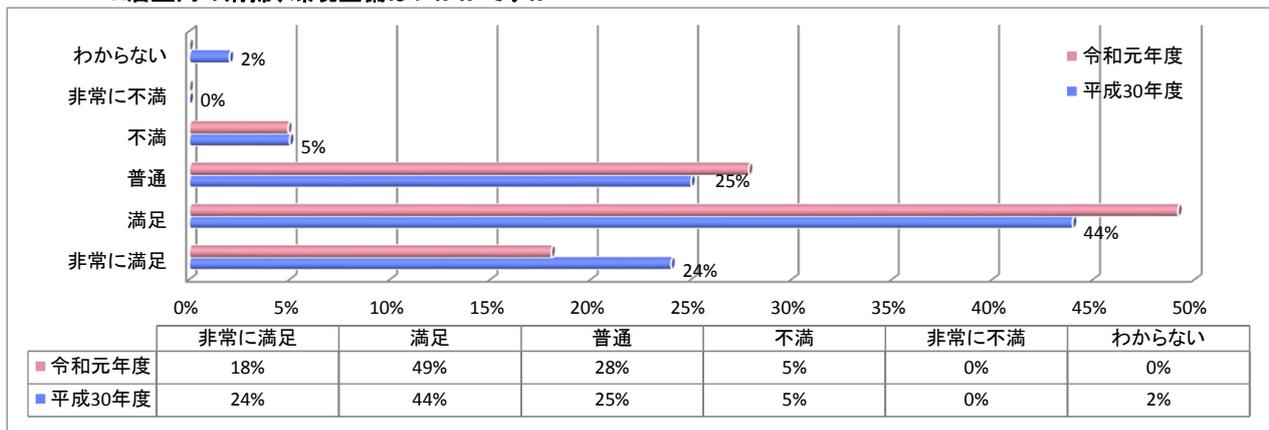
「普通」「満足」が増えています。「不満」「非常に不満」の声が出ています。おかずが少ない・同じようなメニューが多いとの事で、ご利用者の声をメニューに反映できるように、さくら会のご利用者を交えて、毎月給食会議を行っています。また、栄養面に疑問があるとの話ですが、疑問のあることに対して、丁寧に説明させていただきます。年に一回の嗜好調査・毎月の給食会議・日々のコミュニケーションにて、意見の収集をさせていただきます。多くの意見をお待ちしています。ご利用者に食事を楽しんでいただけるように工夫するとともに、美味しく食べていただけるように創意工夫に努めてまいります。

6.施設内の清掃、環境整備はいかがですか



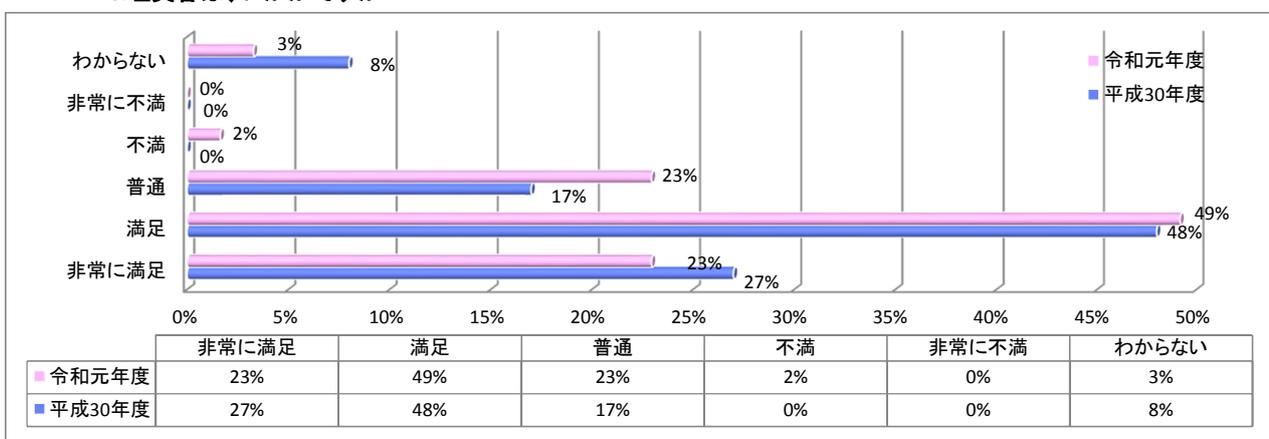
「普通」が増えています。「不満」の声が出ています。居室内の整理が行き届いておらず、誠に申し訳ございません。日々ご利用者が生活をしやすいようにご利用者と一緒に確認をしながら、居室の整理整頓に努めていきます。

7.居室内の清掃、環境整備はいかがですか



「普通」が増えています、「不満」の声が出ています。きれいな環境で、生活できるように努めてまいります。

8.理美容は、いかがですか

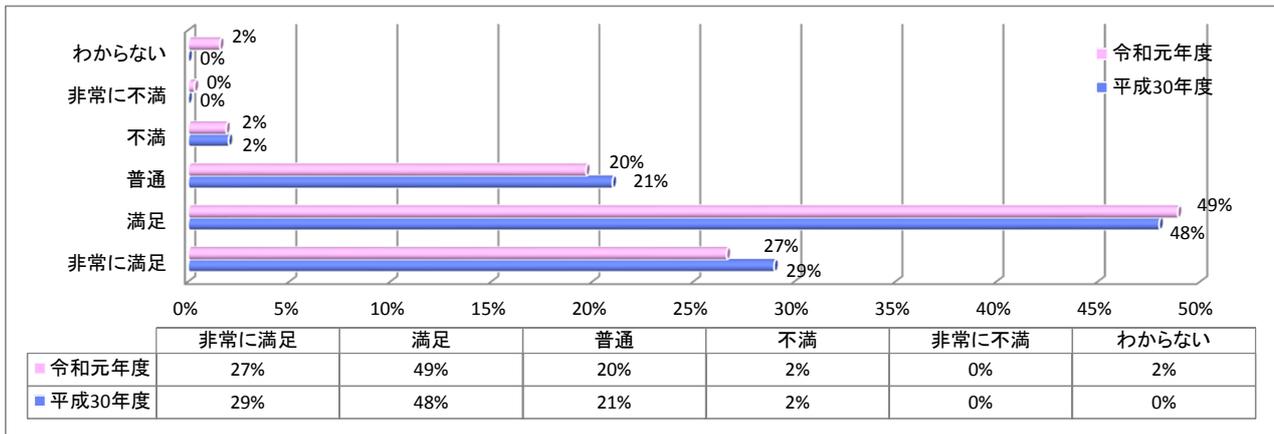


「普通」「満足」が増えています、「不満」の声が出ています。ご利用者が、業者を自由に選べるように、情報を早くお伝えしていくように努めてまいります。

「不満」「非常に不満」とお伝えされた方よりのご意見

- ・入所1ヶ月未満で何もわかりません。
- ・感謝しています。
- ・本人は声かけをしていただくのが一番喜ぶと思いますのでよろしく。
- ・部屋が少しきたなく感じる。
- ・4、5については、実際に見たことがないのでわからない。
- ・人がいないから不満につながっている。
- ・おかずが少ない。体調不良を訴えられたら「またか」と言われた。
- ・メニューに偏りがある。献立名はちがうが、内容がよく似たものが多い。
- ・自分のやりたい事をやらせてほしい。(ねんど細工、カメラ、工作など)

II 職員のマナーについて、お尋ねします。

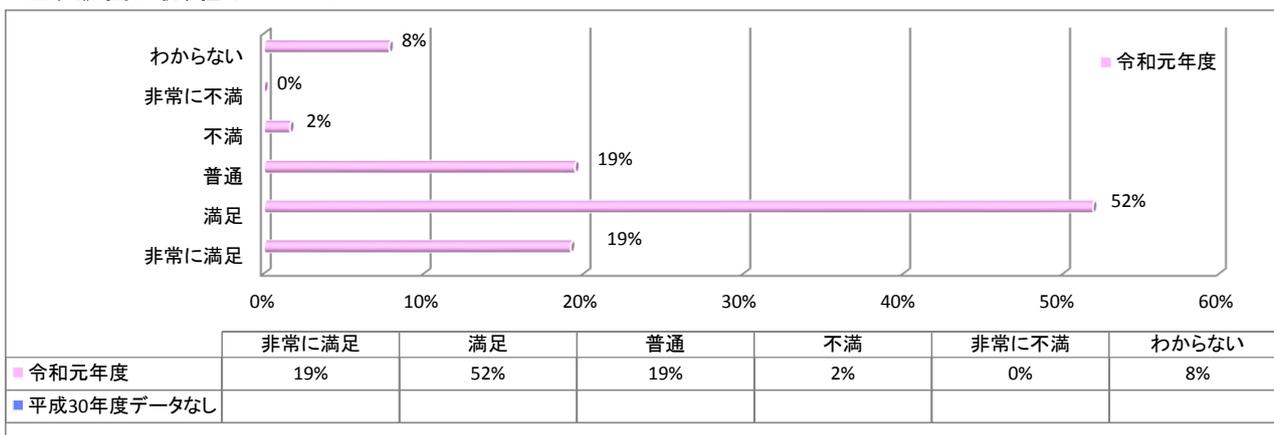


「満足」が増えています、「不満」の声が出ています。不適切ケア0に向けて取り組みをしていますが、言葉使いがきつい時や不公平に感じることがあるとの指摘があります。日々の業務の中で、お互い注意しあう環境に無かったと思います。職員同士で、気づいたことを言い合える環境を作り、改善に努めていきます。そして、年齢や障害の差によって、支援の中身が変わってきます。大淀園では、個別支援を基本としていますので、ご理解が得られるようにわかりやすい説明に努めていきます。日々のコミュニケーションを通じて、ご利用者の声や情報を共有し、一人一人に寄り添った支援を行います。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・えらそうに言われる。
- ・利用者によって態度がちがうので不公平に感じる。

III.大淀園の取り組みについて

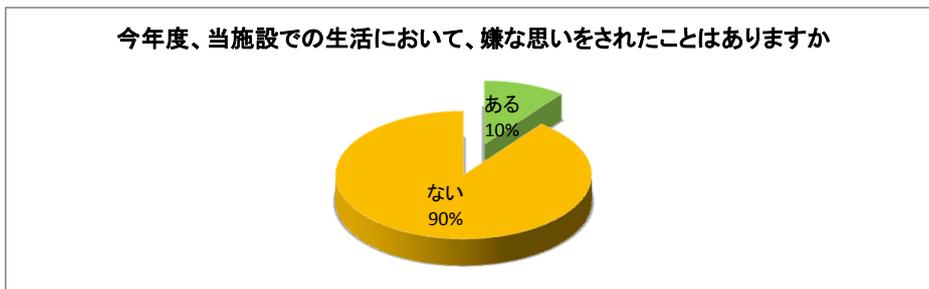


今年度より、昨年度の満足度調査にて、指摘のあったところや大淀園の取り組みに対して聞かせていただきました。「不満」の声が出ています。原因は、説明不足やコミュニケーション不足・支援方法の統一ができていない事と思われます。日々のコミュニケーションは、もちろんのこと、情報共有をしっかりと行い、わかりやすい説明を心掛け、ご利用者に安心・安全な生活を提供できるように日々努めさせていただきます。

「不満」「非常に不満」とお答えされた方よりのご意見

- ・排泄時扉がしめられていないことがある。
- ・インフルエンザの予防が遅い。
- ・行事ごとの連絡(報告)が遅く感じる。

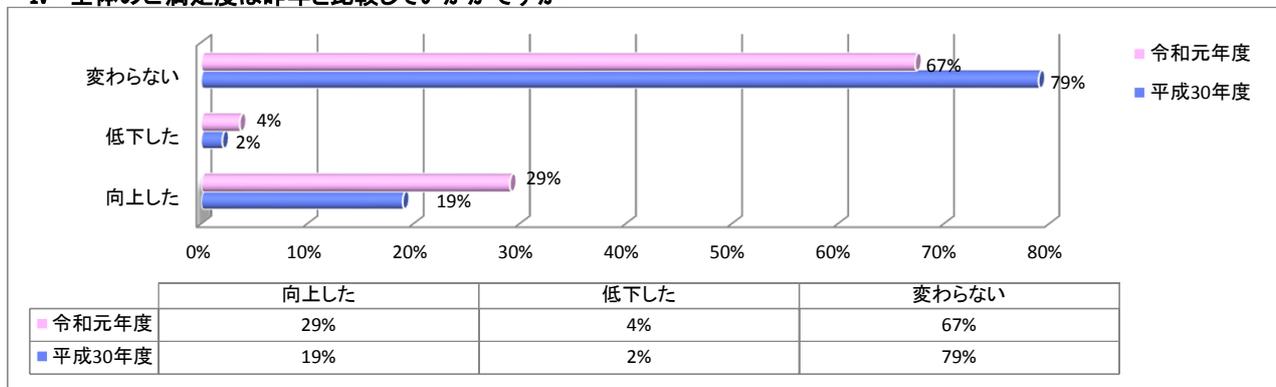
Ⅲ 利用について



「ある」とお答えされた方よりのご意見

- ・コール対応が遅い。
- ・言葉づかいがキツク聞こえた。
- ・育てている花の鉢の位置、置き場所について、事務所の意見の統一がされていませんでした。
- ・事務所からのご利用者への報告が遅かったり、急に言われたり、言っている内容が実際とは違ったりする事があった。
- ・今、4人部屋を使用しているが、2人部屋の工事後、通路がせまくなったので、自分の部屋がかわった時、使いにくいと感じた。

Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



全体のご満足度に関して「向上した」が増加しています。しかし、「低下した」が増えています。支援において、マナーの悪さや説明不足や聞き取り不足・対応の遅さがあり、ご迷惑をお掛けしています。今後は、日々のコミュニケーションを大切にし、統一した支援に努め、素早い対応を心掛け、ご利用者・ご家族が安心・安全に過ごせる施設作りを行っていきます。

V その他

- ・昨年、病気を発症しましたが、それに伴う報告や対策もきちっとしていただき感謝しております。遠方より園に行っておりますので、日にちや時間にも配慮していただきありがとうございます。
- ・各問いに「わからない」と返答したのは、その場に居ないので「判断できません」という意味で記入いたしました。日々、お世話になり感謝申し上げます。
- ・いろいろお世話になっており感謝しております。
- ・親も高齢となり、今までのように面会にも行けなくなります。職員の皆さんには、いろいろとお世話おかけしますがお願い致します。
- ・本人はマイペースで自分の一方的な要求だけだと思いますが、職員の方々が理解していただける様になって来ており、機嫌を悪くしているケースが少なく、穏かに過ごしている様に感じます。今後ともお世話宜しく願いいたします。何か必要な物、また、お気付きの事があればご提案お願い申し上げます。
- ・いつもありがとうございます。なかなか面会に行けなくて(自分自身のことで)、申し訳けなく思っていますが、色々な面で本人の意向を聞いて下さり有難く思っております。連絡もよくして下さい安心しています。これからも、よろしくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になっております。感謝しております。これから寒くなり、体調管理(インフル、ノロ等)が大変だと思いますが、よろしくお願い致します。
- ・入所させて頂いて長くなりますが、介護、看護等については、毎日見ているわけではないので、回答を控えさせていただきます。アンケートを取る必要があるのでしょうか？要望があれば、その都度お伝えします。
- ・IVの変わらないはいい意味で変わってないと感じています。常にあいさつなどきちんとされていると思いますし、利用者に対してもすぐ明るく接してくれているように感じます。
- ・介護員さんの人手不足は十分に周知致しておりますが、買い物など外出の機会を増やしていただけたら、本人の気分転換になるのではと思います。無理なお願いとは思いますが、よろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。みなさんにとても良くしていただき、とても感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・大淀園のみなさんや介護員のみなさんのお蔭で私たち夫婦は楽させてもらっています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- ・いつも本人の意向に耳を傾けて、適切な介護・支援をしていただき感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・職員がいない(少ない)。
- ・介護員さんが少なく時間的にも一寸きびしい様に思う事があります。それでも一生懸命頑張っている姿を見ると本当に有難く頭が下がります。
- ・栄養面において疑問があります。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

いつもご意見ありがとうございます。大淀園では、ご利用者の権利擁護を第一に、安心・安全に生活を送れるように日々努めています。満足度調査にて、出来ていることは、さらに向上を目指し、ご意見等に対しては、真摯に受け止め、早急に対応を行うとともに、日々のコミュニケーション及び情報共有、マナーの改善を重点的に行っていきます。また、法人の理念であります「ご利用者にやすらぎとあわせを 職員は、真心と向上を」をもとに、職員一同が同じ方向を向いてより良い支援を行うと共に、日々のコミュニケーションを大切にし、ご利用者・ご家族・地域の方々・職員が手を取り合い笑顔のあふれる施設作りを行っていきたいと思います。今後とも、ご指導ご鞭撻をよろしくお願い致します。

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

39.2% (71/181)

5. 評価集計方法

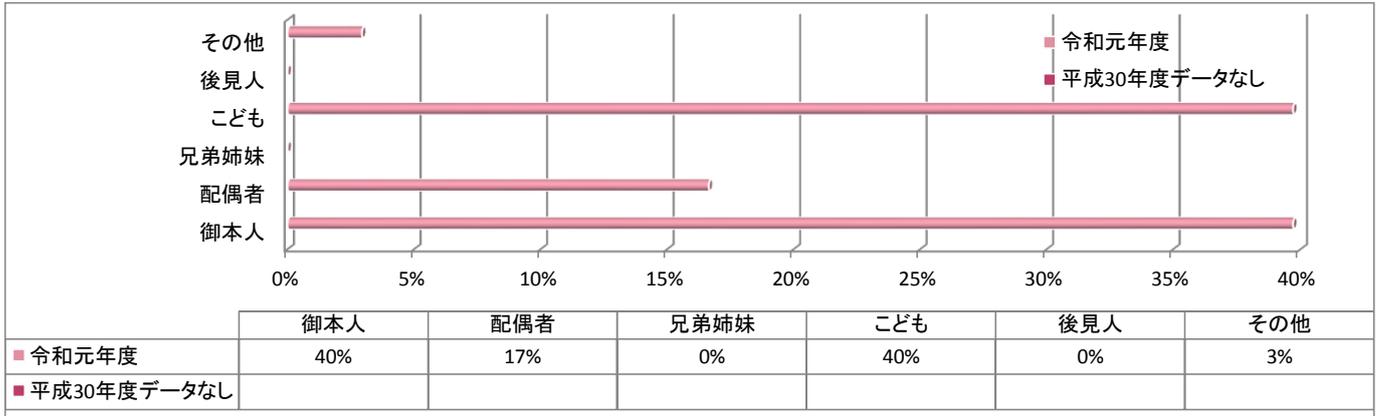
非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

6. アンケート結果及び今後の取り組み

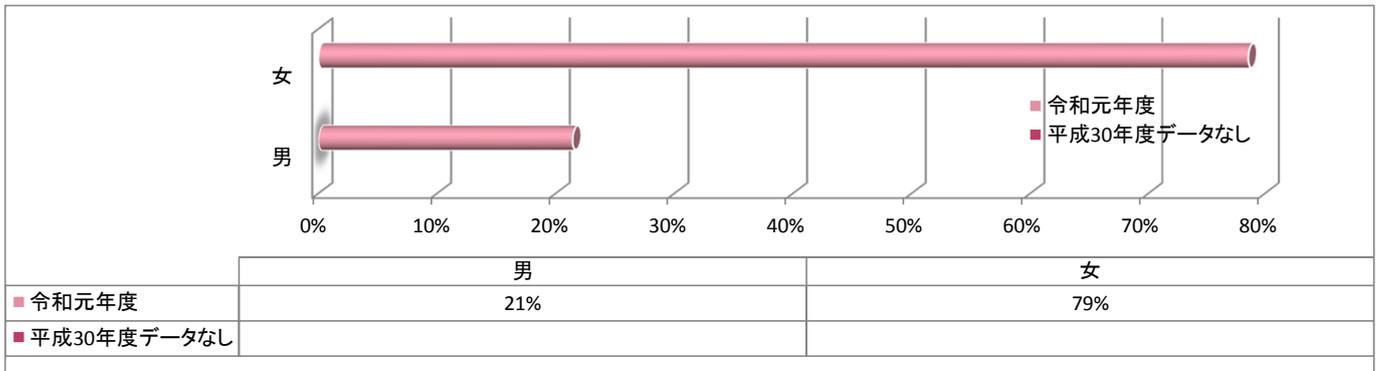
サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園居宅介護支援センター】

* 結果回収率 39.2 %

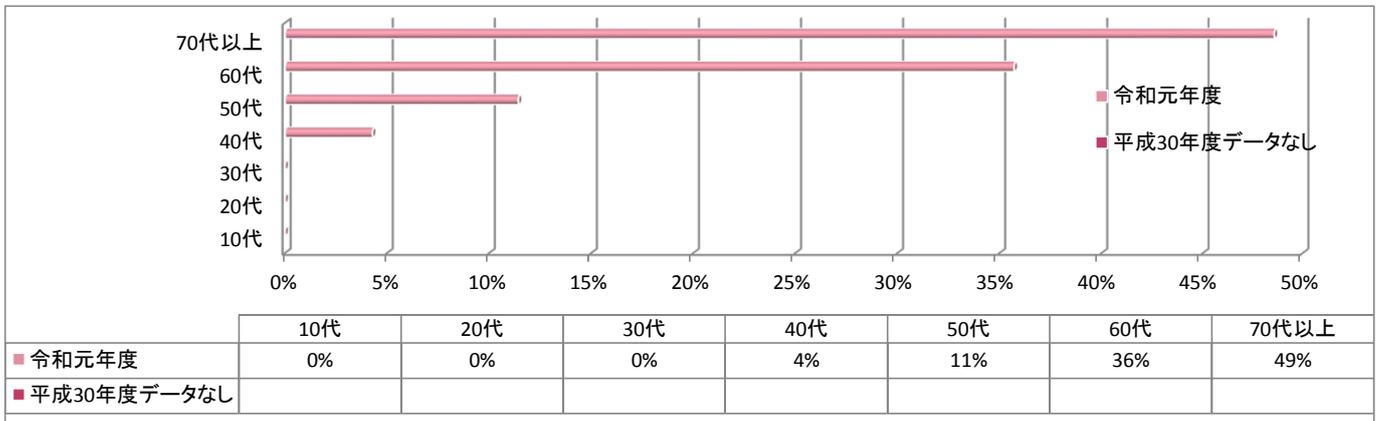
F1 あなたと施設を利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



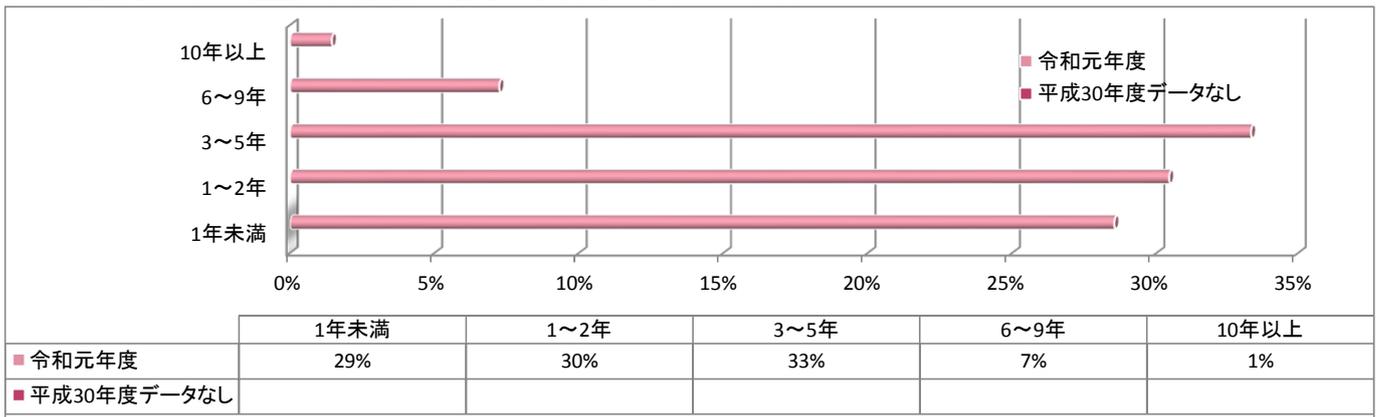
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



F4 ご利用者は、この施設に入所されて何年になりますか。(1つだけ○)

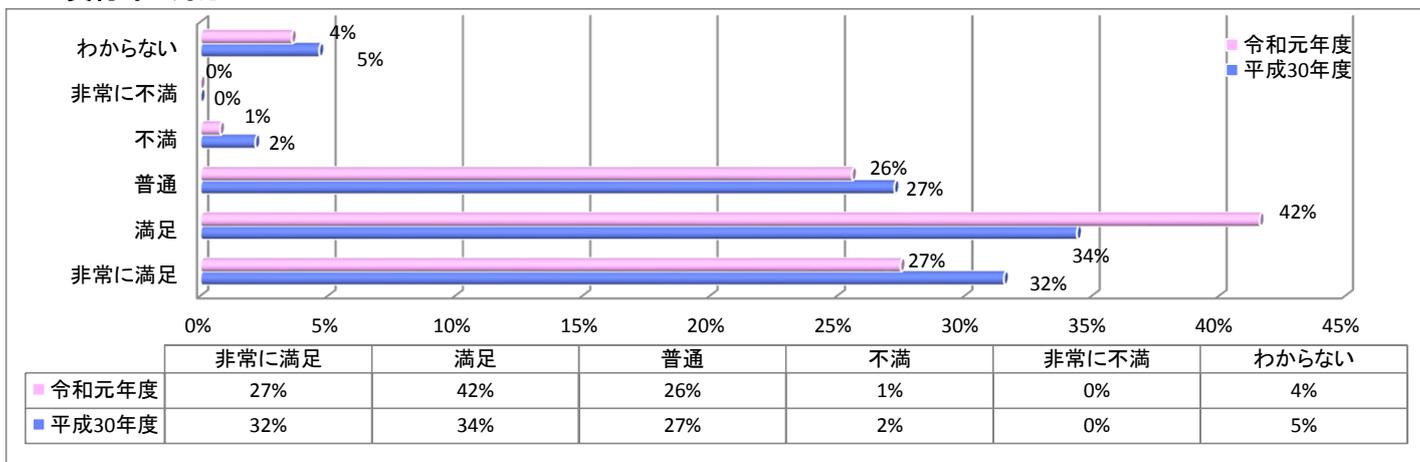


日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・車イス、食事介助要
- ・移動、食事、入浴、排泄
- ・排尿前後に漏らす。耳がかなり遠い。
- ・移動、食事。移動は自分で運転していましたが、目が悪くなりました。食事はカロリー等を守ってほしい。
- ・聴覚、記憶
- ・運動機能の衰えにより、入浴がやや困難な状況です。
- ・今の所は大丈夫です。
- ・食事—調理が出来ず(長く立ってられない為)配食サービス利用
- 入浴—1人での入浴が困難
- 排尿—尿意あるが腹圧性の尿失禁
- 移動—シルバーカーで何とか短い距離の介助歩行可
- 聴力—低下、聞こえにくい
- ・たべすぎます。
- ・運動機能
- ・サービスを受けるまでなかなか入浴しない(おっくうになっていた)のと、移動が見守らないと危ない。一人で外出できなくなっていた。(認知面から)
- ・右脚のヒザと股関節にかなりの痛みがあるので歩行はきつい様ですがゆっくり自分で歩いています。家の中だけですが。食事は3食きちんと食べます。硬い物はダメですが、あまり好き嫌いもなく食べてくれます。入浴はデイサービスで休みの日は家で私と一緒に入っています。排泄は自分でトイレに行きます。左眼の視力が全く無いので右眼もかなり見えづらくなってます。本人曰く、すぐ下は何か見えても全体的に白いモヤがかかっているよと言ってます。内部疾患は貧血気味で一時は両脚がパンパンに腫れて3週間程入院後、造血剤を飲んでます。現在は腫れもなく順調です。記憶や会話は92歳にしては頭がかなりクリアで何の問題もありません。
- ・移動は短い距離で杖歩行、食事はお弁当やパン、入浴はデイサービスにて、排泄は失禁があるためオムツ着用、白内障あり、認知症あり。
- ・耳の聴こえが悪く会話が成り立ち難い、足の機能も衰えて1人での外出は無理。
- ・移動、トイレに介助が必要。胃ガン。
- ・杖をついて歩けるが長い距離を歩けない。
- ・今の所、何とか少ない不具合で済んでいます。少しずつ記憶がなくなっている様に思います。
- ・入浴、歩行、排泄
- ・会話は補聴器であれば不自由ありません。記憶は2、3日前に話した事でも忘れて聴いて来ます。入れ歯の具合が悪いので歯医者に行くつもりです。
- ・1年前の判定時は、ほぼ寝たきりだったが、現在は自分の事は自分でできている。
- ・長い時間(5~10分)、長い距離の歩行は出来ず、もう少し歩けたらなあ。
- ・排泄が上手く出来ない(リハビリパンツを付けていますが、小便、大便秘紙パンツの中にする事があります。)耳が遠い、言葉が出ない、物忘れがあります。
- ・移動、食事、入浴、排泄、運動機能、記憶、会話、すべてにおいて介護が必要です。周期的に波があり、元気の日、おしゃべりの日、そして眠りの日が一週間に2日間筒繰り返しが最近になって起きています。
- 5年前に左足大腿骨骨頭壊死の手術を受け杖に頼る生活を送っています。
- ・聴覚、記憶や対話能力、理解能力に難有り。
- ・以前、失語症になり、リハビリでほとんど良くなっているのですが、会話していると、次の言葉がでぬくのが現状です。
- ・身体障害(体幹機能障害2級)あり。
- ・歩きにくい、目が悪い。
- ・トレイの場所がわからない。庭や洗面所などで排泄する。失語のため意思疎通ができない。
- ・認知症があるので、移動、食事、排泄に介助が必要。耳は遠い、会話も成り立たない事が多い。

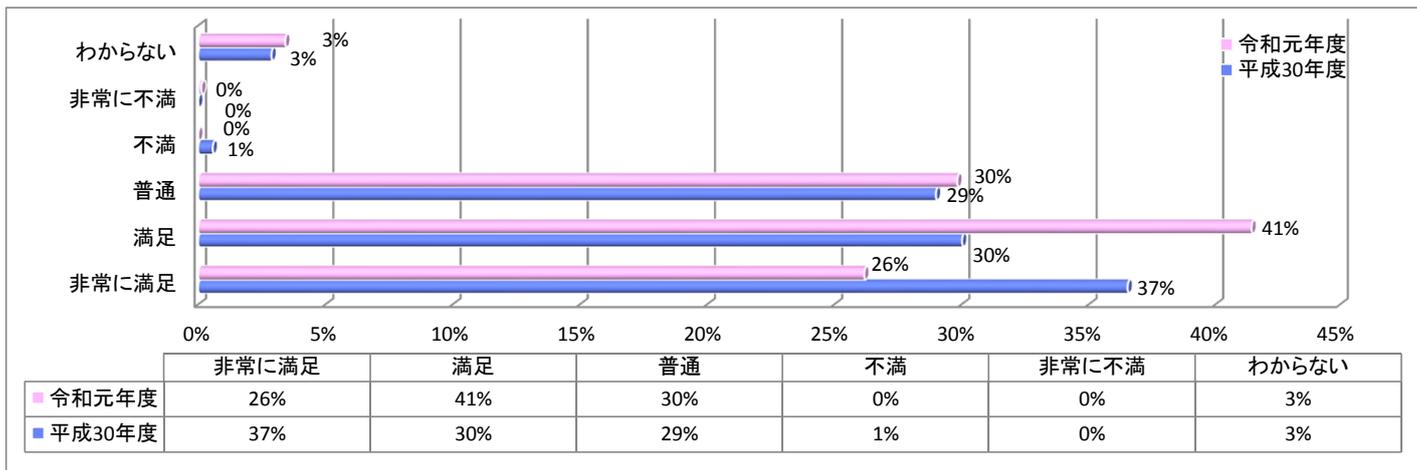
I 居宅介護支援サービス(ケアマネージャー)について

1. 契約時の対応



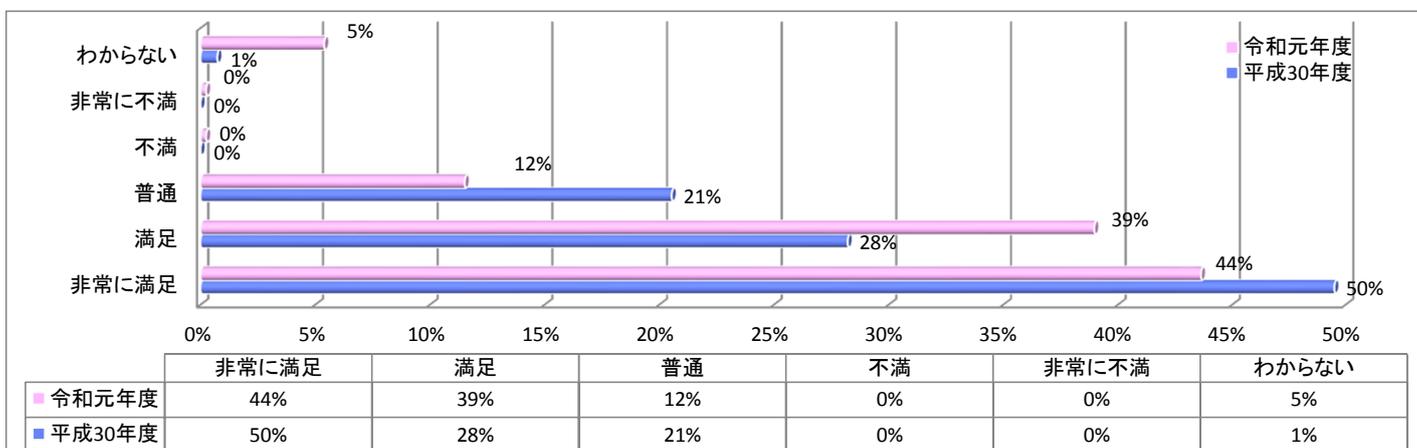
契約時の対応について「不満」との回答を頂いております。契約時の対応について、振り返りを行い、誠意をもって分かりやすい対応を心がけます。

2. 毎月の利用サービス更新の対応について



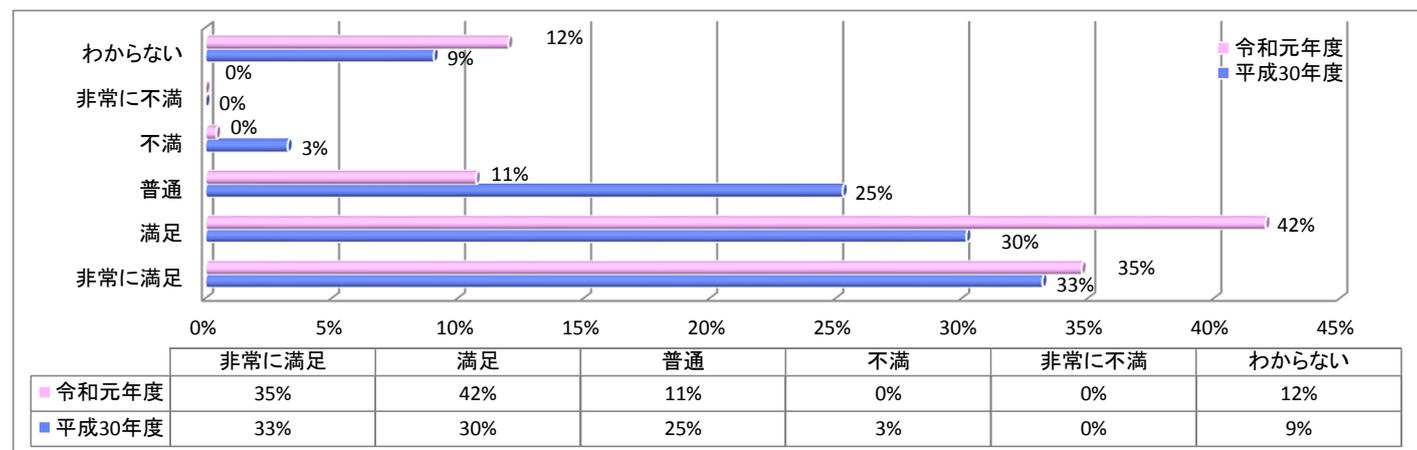
サービス更新の対応について、昨年と比べて「満足」の評価は上がっていますが、「非常に満足」の評価は下がっております。一定の評価は頂いていますが、振り返りを行い、より一層評価を得られるように努めさせていただきます。

3. 姿勢について



姿勢について、昨年と比べて「満足」の評価は上がっていますが、「非常に満足」の評価は下がっております。一定の評価は頂いていますが、振り返りを行い、職員一同自分自身を見つめなおす機会と捉え一層の努力に努めます。

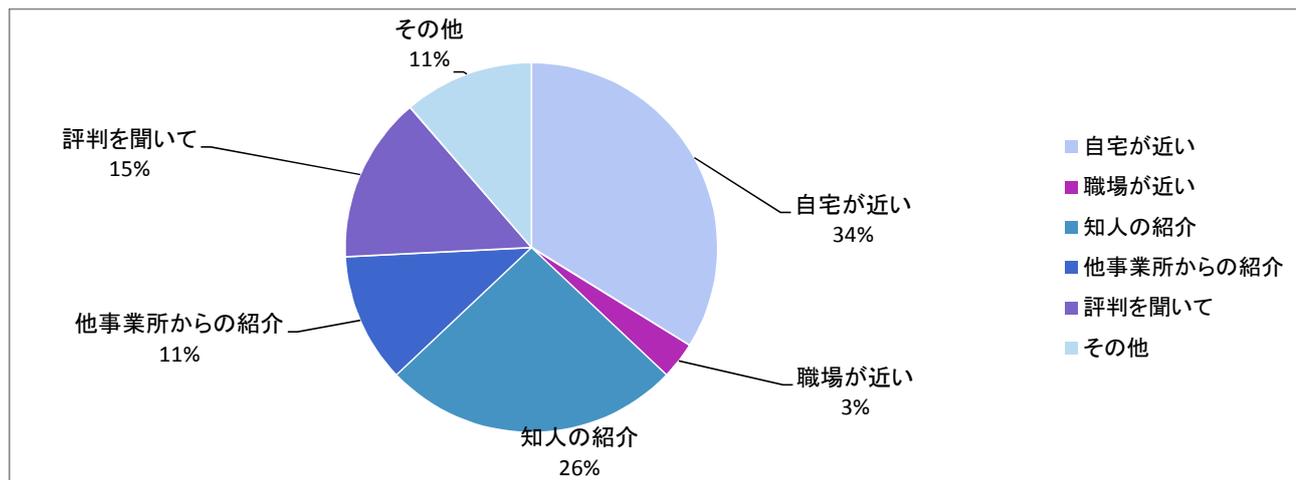
4. ケアプランの品質について



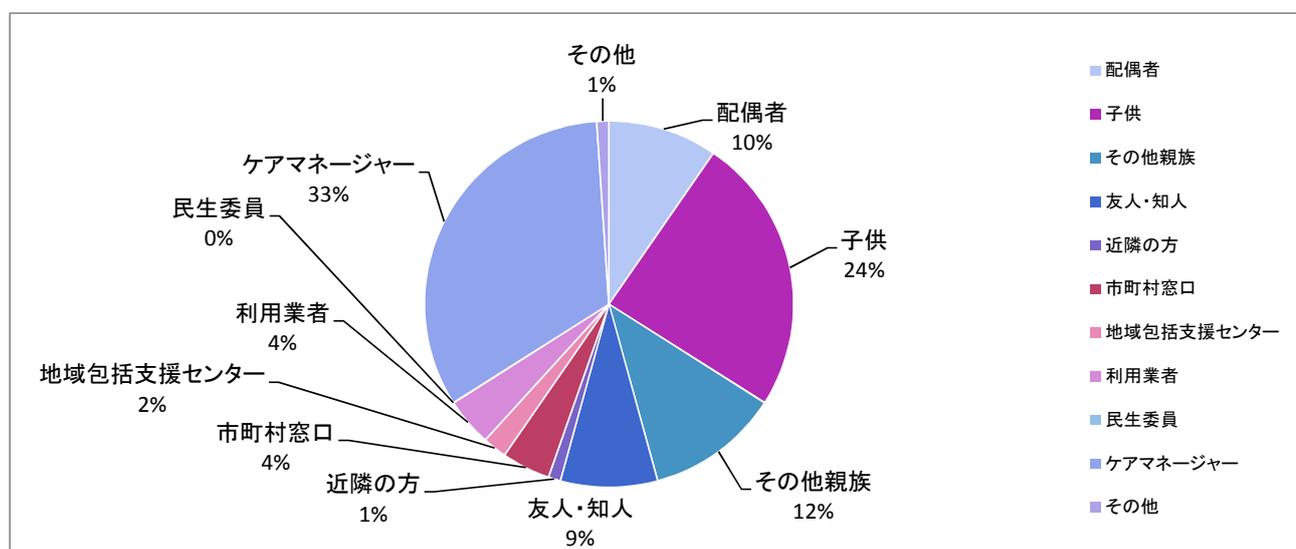
ケアプランの品質について、昨年と比べて「非常に満足」、「満足」の評価は上がっており、一定の評価は頂いております。今後ご利用者、ご家族に分かりやすいいねいな説明とともに、生活全般のコーディネート支援に努めさせていただきます。

「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

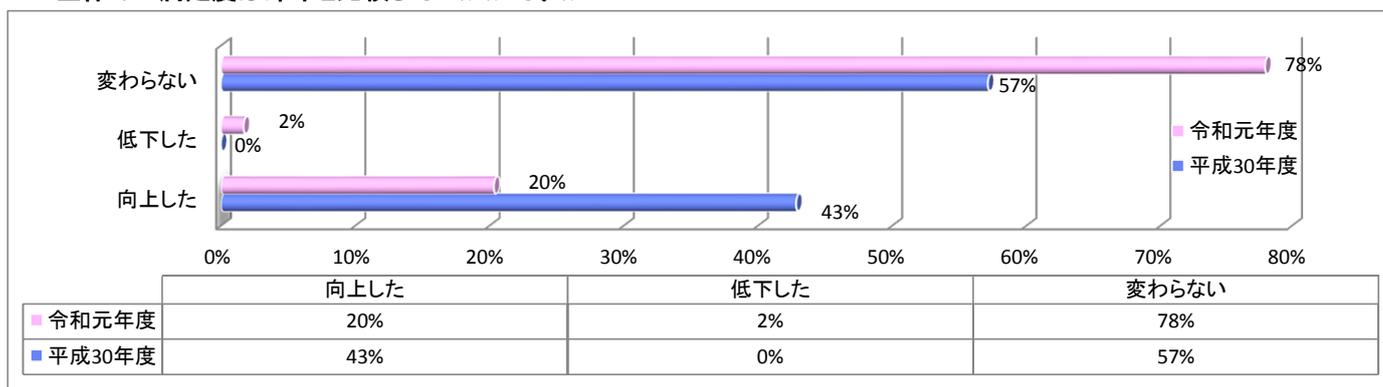
5. 当事業所をご利用になられた理由を教えてください。



6. あなたが困った時に誰に相談していますか。



II 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



昨年と比べて、「向上した」の評価が下がりましたが、「変わらない」との評価を多数いただきました。この結果を受けて、引き続きご利用者やご家族に対して、満足度の向上に繋がるように、より良い対応を心がけてまいります。

Ⅲ. その他、自由にご意見、ご感想をお聞かせ下さい。

- ・いつも大変よくお話を聞いて下さりありがとうございます。
- ・ヘルパーさんが交代で来てくれましたので1人はまれですが、1人は不満です。
- ・左ひざの不自由でデイサービスを週1回利用していますが、少人数で雰囲気も内容も満足しています。入浴補助介助も満足しています。体の不自由でも出来る体操は非常に良いと思っています。週1回でも満足した昼食がグループの方々と楽しくできるのが嬉しい。頭の体操、脳の働き、手指を使った物作り等々、1人暮らしの私にとって日頃やってない事が多々できる。
- ・利用させて頂いてるだけでありがたいです。介護士さんの仕事を見ていると細かいことまで言いづらいです。
- ・状態が変わった時などすぐに対応して頂き、また色々相談にのって頂き感謝しています。
- ・送迎の皆さんに何時も優しい言葉をかけて頂き心が和みます。
- ・サービス利用してからとても助かっています。母にも気さくに声かけしてくれて嬉しいです。
- ・何かあった時の相談はデイサービスの事業者にすることが多く、いつ、どういった時にケアマネジャーに相談したらいいのかわからない。ケアマネジャーとデイサービスとの関係がよくわからない。
- ・此の度緊急で入院した時にはすぐに来て下さり、何か用事はないかと聞いて下さり、家に帰った時は、翌日にヘルパーさんが来て下さいました。感謝しています。
- ・小さい事でもケアマネにいつも相談ができて、気がるに聞いてくれるので安心しています。
- ・訪問を楽しみにしています。子や孫の事も聞いていただいたり、長話しておそくなって申し訳なく思っています。感謝しております。
- ・看護師、リハビリの先生、ケアマネージャの皆様、良くして頂き、家族一同喜んでます。
- ・最初から話をよく聞いてこちらの思いを受けて行動していただきましたので変わらず満足しています。
- 母が寝たきりになって一年が過ぎ介護する側のイライラやわがママを常にケアマネジャーさんにぶつけて解決してきました。いつも話をしっかりと聞いて頂き助かりました。訪問看護や訪問入浴介護に携わる皆様にも恵まれて本当に感謝しております。ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- ・感謝しています。
- ・いつもお世話になりまして、本当にありがとうございます。
- 訪問に来て下さった時は、大変お忙しいにもかかわらず、年寄の会話に時間をとって頂きまして、感謝しております。今後共よろしく願い致します。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

沢山のご意見を頂戴し、ありがとうございます。
ご利用者、ご家族から、沢山の好意的な意見を頂戴しましたが、その一方で「不満」との回答を頂いております。
アンケートの結果やご意見を参考にさせて頂き、自らの業務を振り返る機会とさせて頂き、ご利用者の立場に立ち、思いを傾聴し、ご相談に対して迅速な対応を心がけ、よりよい対応をめざし、ご利用者の生活をコーディネートし、ご利用者やご家族の望まれる在宅生活を継続できるように、周囲の関係機関と連携し、取り組んでいきたいと思っております。

令和元年度
サービス利用に関する
アンケート調査集計の結果

社会福祉法人総合施設 美吉野園

1. はじめに

平素は、法人運営に対し、深いご理解とご協力を賜っています事に感謝申し上げます。当法人は、「ご利用者に安らぎと幸せを」「職員は真心と向上を」を基本理念に、職員研修を含めたサービスの質的向上に向け、様々な取り組みを行っております。

取組のひとつに、IS09001：2015 を認証取得し、品質マネジメントシステムの構築を図り、サービス提供に心がけております。

その一環として当法人が提供するサービスについて、ご利用者の意向に沿う内容になっているのか、ご満足いただけるサービスであるかどうかなど、ご利用者・ご家族のご協力を得て、今後のより良いサービス提供に繋げていくためにアンケート調査を実施致しました。

この度、アンケート集計が終わりましたのでご報告申し上げます。

最後になりましたが、この度はご多忙の中、ご利用者アンケートにご協力を頂きありがとうございますございました。

頂いたご意見を踏まえ、組織マネジメント能力、職員資質の向上により一層努めてまいりますので、今後とも当法人に対する温かいご支援、ご協力をお願い申し上げます。

2. 調査目的

IS09001：2015 品質マニュアルにより、品質マネジメントの成果を含め実施状況の測定のひとつとしてご利用者・ご家族への対応、提供するサービスの満足度、コミュニケーションについて、無記名で法人利用者全員に郵送によりアンケートを行い、改善点を精査し、満足度の向上につなげていくことを目的として実施しました。

3. 実施時期

令和元年 9 月 25 日～10 月 11 日

4. 回収率

34.1% (15/44)

5. 評価集計方法

非常に満足、満足を肯定的なご意見とし、不満、非常に不満を否定的なご意見として集計を行っています。

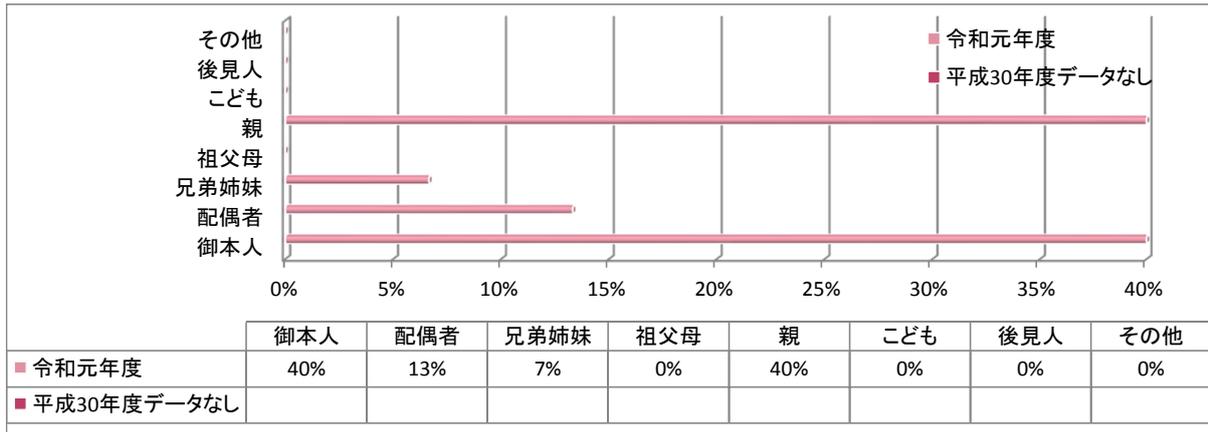
6. アンケート結果及び今後の取り組み

サービス利用に関するアンケート結果【美吉野園 訪問介護ステーション】

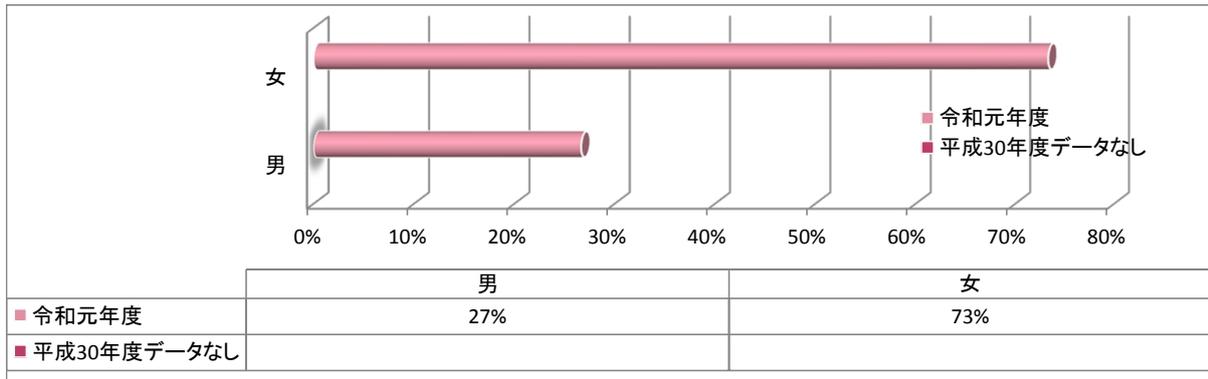
* 結果回収率

34.1 %

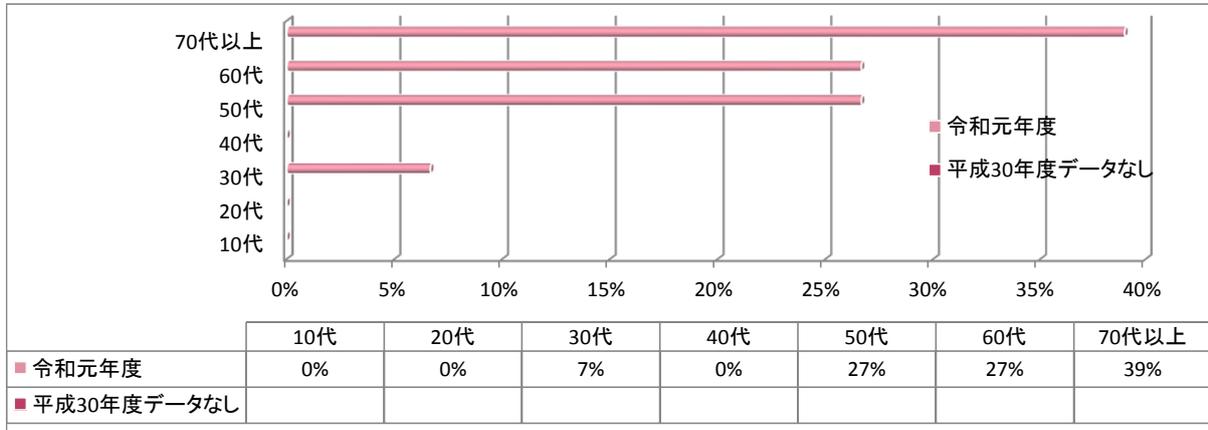
F1 あなたとサービスを利用されている御本人とのご関係は？(1つだけ○)



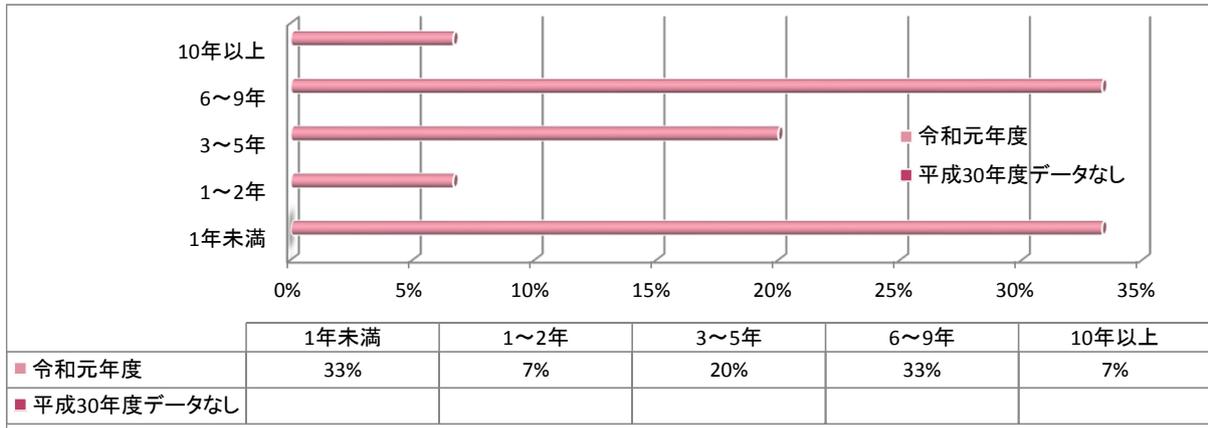
F2 あなたの性別は？(1つだけ○)



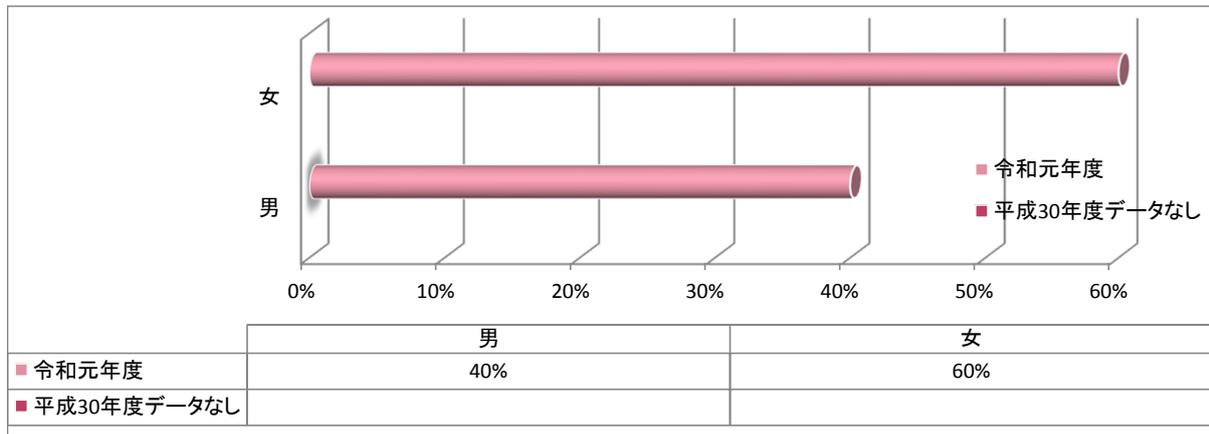
F3 あなたの年齢は？(1つだけ○)



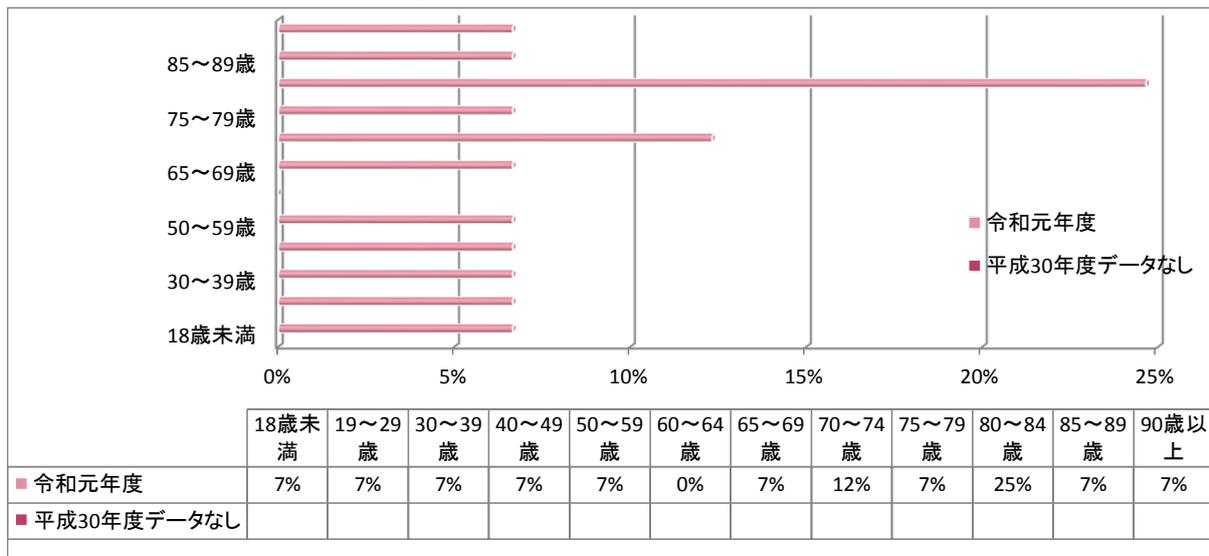
F4 ご利用者は、利用されて何年くらいになりますか。(1つだけ○)



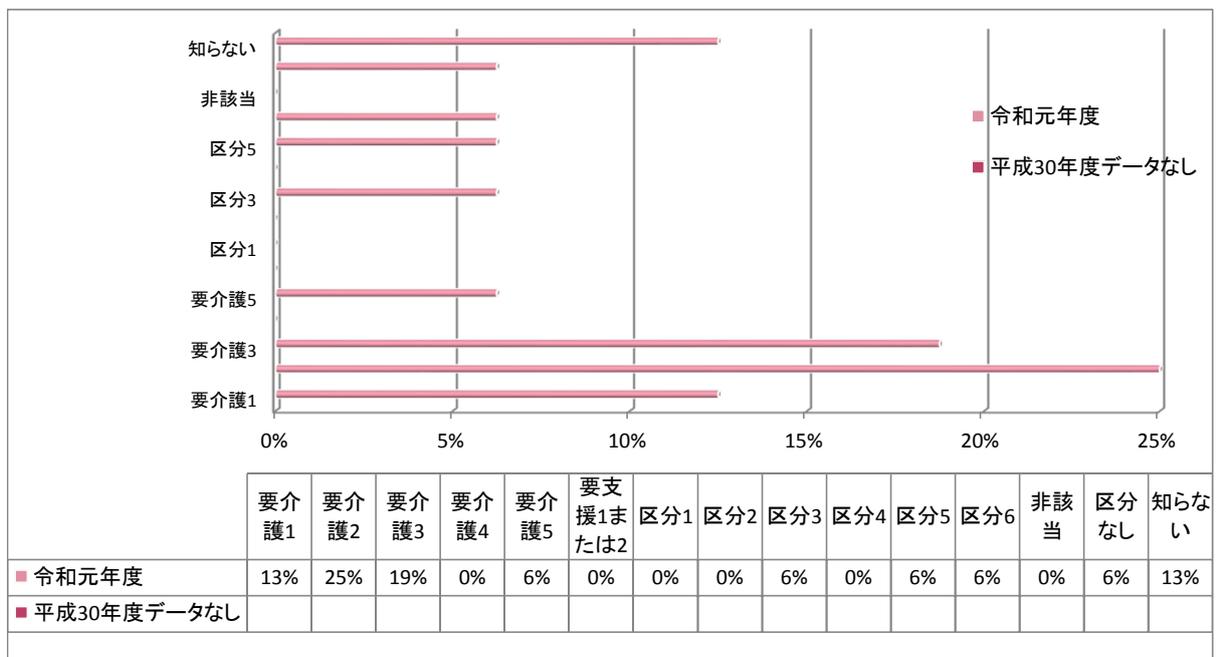
F5 ご利用者の性別は？(1つだけ○)



F6 ご利用者の年齢は？(1つだけ○)



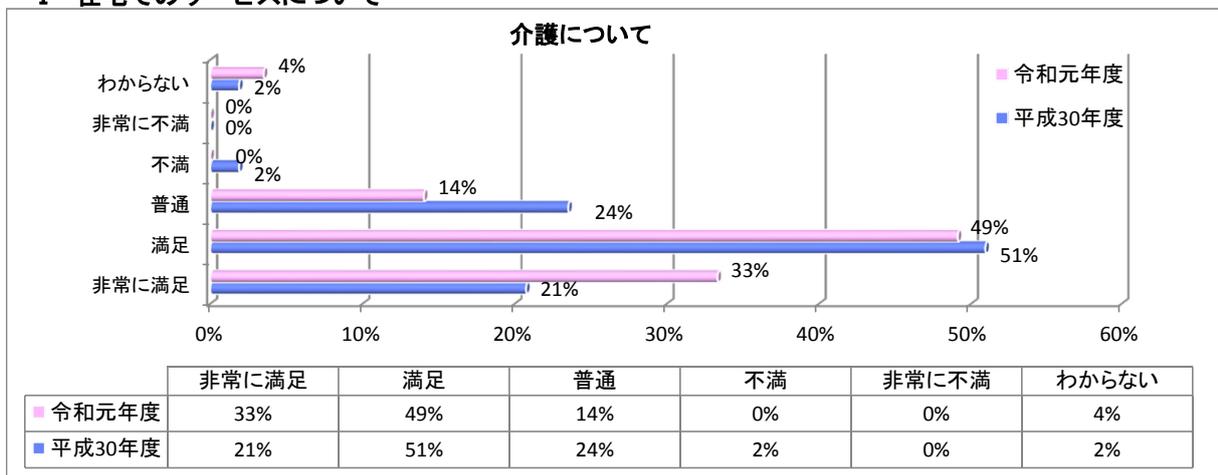
F7 ご利用者の要介護認定区分、または障がいの支援区分はどれですか。(1つだけ○)



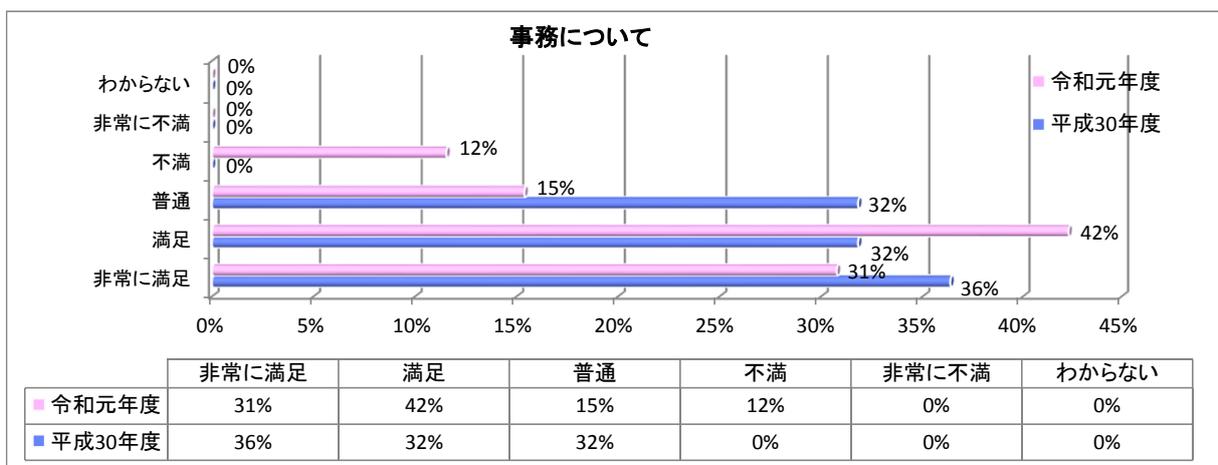
日常生活での不具合(移動、食事、入浴、排泄などの生活動作や、視聴覚、運動機能、内部疾患、記憶・会話などの問題)があれば具体的に教えてください。

- ・目が見えにくい。階段・段差があるところは危険。物忘れ・勘違いが少し多い。
- ・歩行困難な為、日常生活のすべてに対応して介助が必要。
- ・移動出来ない。入浴が無理。糖尿、肺気腫、リュウマチ、片方の耳が聞こえない。
- ・食事がつけれない。
- ・人工呼吸器、気管切開。

I 在宅でのサービスについて



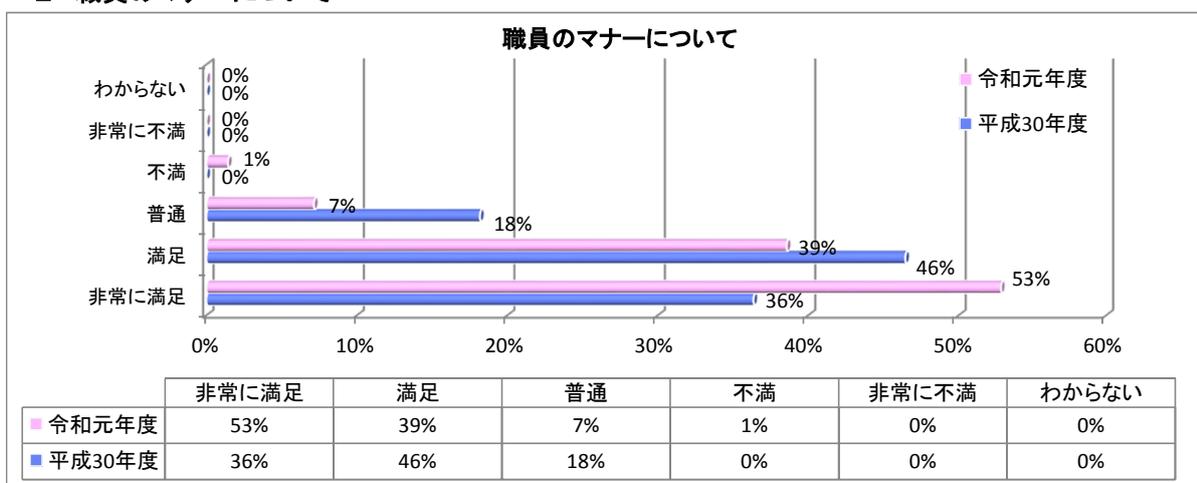
ご利用者、ご家族に満足して頂けるよう、今後もよりいっそうご利用者の立場に立った援助をさせていただきます。



「不満」というご意見を真摯に受け止め、今後、満足して頂けるような対応に努めさせていただきます。

「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

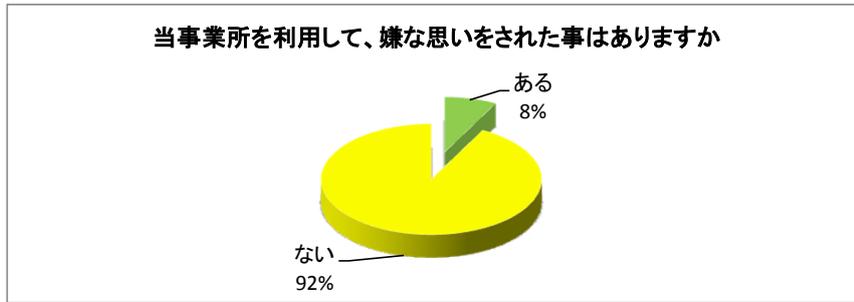
II 職員のマナーについて



ご利用者、ご家族に満足して頂けるよう、今後もマナー向上に努めさせていただきます。

「不満」「非常に不満」とお応えされた方よりのご意見

Ⅲ 利用について

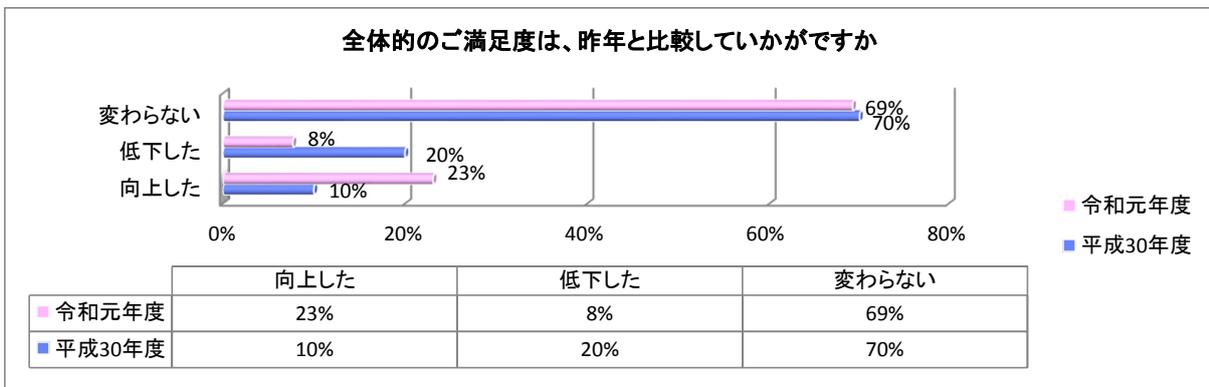


嫌な思いをされた事があるというご意見を真摯に受け止め、今後ご利用者、ご家族に満足して頂けるサービスの提供に努めさせていただきます。

「ある」とお答えされた方よりのご意見

・(月)・(祝日)の利用日がなくなったこと。利用ができない場合は、他の事業所に責任を持ってお願いして下さい。

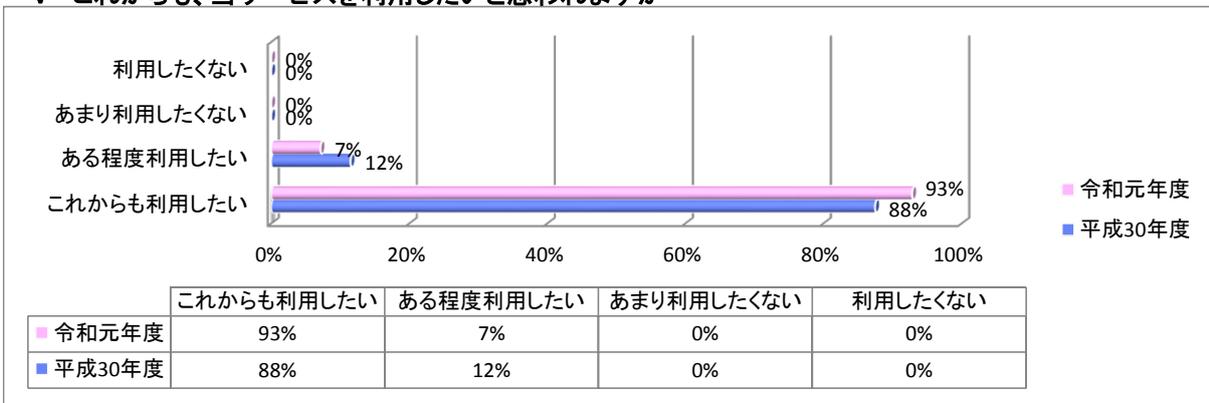
Ⅳ 全体のご満足度は昨年と比較していかがですか



ご利用者、ご家族に満足して頂けるよう、今後もよりいっそうご利用者の立場に立った援助をさせていただきます。

・お風呂に入っている時に色々と話しかけて下さり、明るくひと時を過ごしています。
 ・どの人もきっちりしてくれます。
 ・長年利用させて頂いていますが、利用者もヘルパーさんもどちらも歩み信頼できる関係になってきています。引き続き利用者と同じ目線で支援していただきたいです。

Ⅴ これからも、当サービスを利用したいと思われませんか



「これからも利用したい」「利用したい」という回答を頂き有難うございました。今後もよりいっそうご期待に添えるよう努力してまいります。

ご意見ご感想をお聞かせください。

・困っている事に手伝って下さったり、手をかして下さいますので助かっています。
 ・生きている限り。

VI その他、自由にご意見・ご感想をお聞かせください。

- ・別に御座いません。
- ・来てくれる時間が遅いのもう少し早く来てほしい。9時～10時頃。用事が出ていく時は時間を変えてもらいます。
- ・いつもお世話になっています。助かっております。娘はほとんどが全介助していただいています。全部語っていますので笑って笑って喜んでいます。2人体制で入ってくれてるので私も冗談をいい楽しいです。これからもよろしく願い致します。
- ・来ていただき非常に助かっています。ありがとうございます。
- ・ヘルパーさんの人数を増加して下さい。利用者にとって支援して頂きたい利用日、時間を他の事業所にゆだねなければならぬ(お願いしなければならぬ)時もあるので。

ご意見を受けての今後の対応・取り組み

多くのご意見を頂き、ありがとうございました。
ご利用者、ご家族からたくさんの「満足」というご意見を頂きましたが、「不満」との回答も頂きました。
アンケートの結果を受け、皆さまに満足していただけるよう、ご利用者、ご家族に寄り添ったケアの提供とヘルパーの質の向上に努めてまいります。