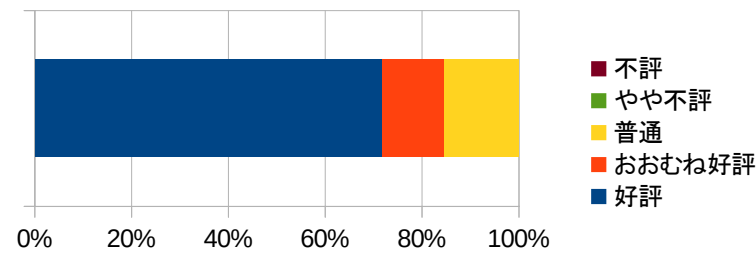


平成28年度ご利用者・ご家族アンケートの評価結果

入所 2階

1. 利用申し込み時の対応（一年未満の方）

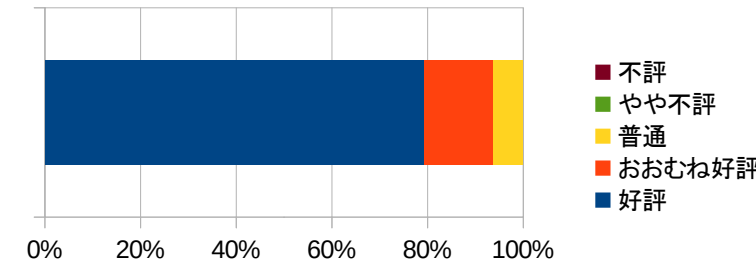
好評	28名	72%
おおむね好評	5名	13%
普通	6名	10%
やや不評	0名	0%
不評	0名	0%



苦情窓口の説明に関して「覚えていない」「聞いていない」というご意見を頂きました。契約時での説明をより分かりやすく伝えていきたいと思ひます。

2. サービス提供体制

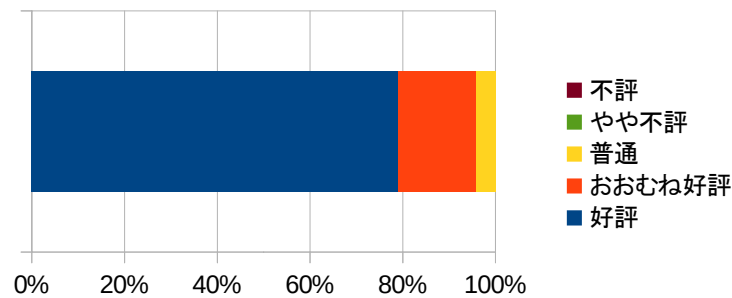
好評	38名	79%
おおむね好評	7名	15%
普通	3名	6%
やや不評	0名	0%
不評	0名	0%



感染症や衛生面に関して、昨年度より評価が高くなっており、感謝の声を多数頂きました。今後も居心地良く生活して頂けるように、環境を整えていきたいと思ひます。また、日頃からのコミュニケーションを大切にし、お気持ちに沿った対応を心がけていきます。

3. サービス提供内容

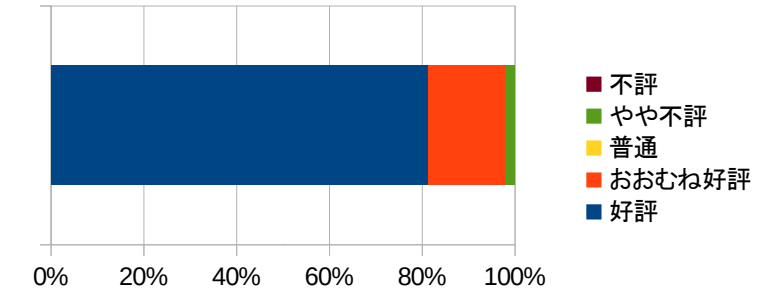
好評	38名	79%
おおむね好評	8名	27%
普通	2名	4%
やや不評	0名	0%
不評	0名	0%



お食事に関する要望をご利用者から頂きました。お食事の時間が楽しみになるように管理栄養士をはじめとする多職種及びご家族との情報共有を行ってきたいと思ひます。

4. 入所者への接し方

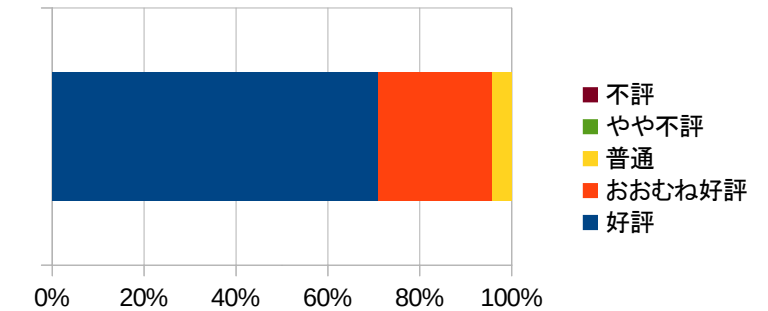
好評	39名	81%
おおむね好評	8名	17%
普通	0名	0%
やや不評	1名	2%
不評	0名	0%



言葉遣いや接し方の項目で「人による」という回答をご利用者から少数ですが頂いています。今後、言葉遣いや表情など、職員同士で再度確認し合い、接遇マナーの強化に努めていきたいと思ひます。

5 総合的な満足度

好評	34名	71%
おおむね好評	12名	18%
普通	2名	4%
やや不評	0名	0%
不評	0名	0%



昨年度と同様に全体的に7割以上の好評を頂くことができました。「今後もセージュを利用したい」という思いに寄り添いながら、在宅復帰までの過程をより安心、満足していただけるように、関係機関との連携を図ってきたいと思ひます。

* アンケート調査内容 *

調査対象 入所者 28名（回収率82%）、ご家族 22名（回収率60%）
調査手法 入所者：個別聞き取り調査、ご家族：アンケート郵送し回収
調査期間 平成 28年 8月 1日 ~ 8月 20日

* 総 評 *

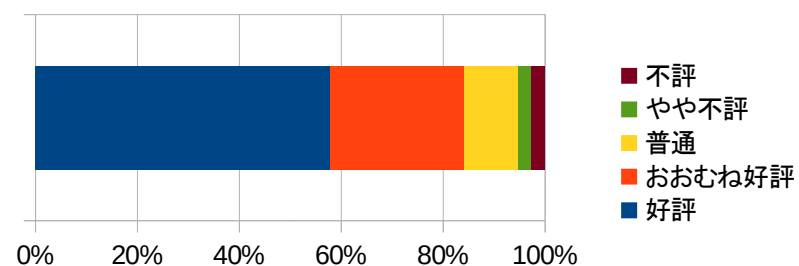
全ての項目において『好評～おおむね好評』を8割以上頂くことができました。ご利用者からの回答の中で「普通」と評価されていた項目では、「体調面を気にしている」というご意見や、「一人部屋が良い」「もっと外出したい」など施設生活に対するご希望を頂きました。各々のニーズを把握し、ご利用者に合った生活ができるよう、多職種での連携を強化していきたいと思ひます。また、昨年度と同様に感謝の言葉を多く頂きました。今後ご利用者にご家族共に満足していただけるように、サービスの改善及び充実化を図ってきたいと思ひます。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

平成28年度ご利用者・ご家族アンケートの評価結果

入所 3階

1. 利用申し込み時の対応（一年未満の方）

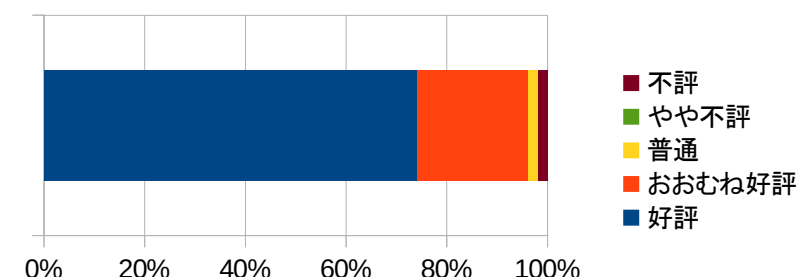
好評	22名	58%
おおむね好評	10名	26%
普通	4名	10%
やや不評	1名	3%
不評	1名	3%



見学やサービス内容の説明に関して、ご家族には施設見学をして頂いていることもあり、全ご家族から満足を受けています。しかし、ご利用者に関しては混乱を防ぐため詳しく説明をしない場合や認知症のため忘れてしまう方もいるため、入所時に分かりやすい説明をするよう心掛けていきたいと思っています。

2. サービス提供体制

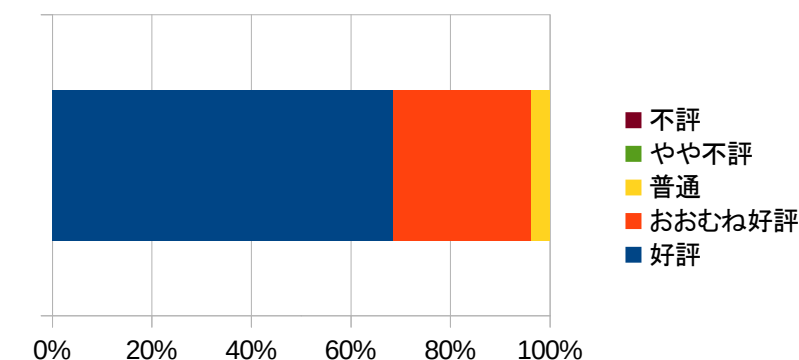
好評	40名	74%
おおむね好評	12名	22%
普通	1名	2%
やや不評	0名	0%
不評	1名	2%



9割以上の方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。ご利用者、ご家族が安心して生活できるよう、困っていることの背景を他職種で検討していきたいと思っています。

3. サービス提供内容

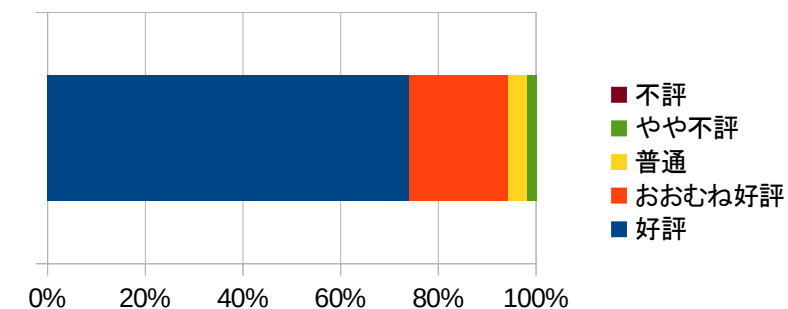
好評	37名	69%
おおむね好評	15名	27%
普通	2名	4%
やや不評	0名	0%
不評	0名	0%



9割以上の方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。活動、お食事、入浴時などご利用者、ご家族と接する際には、言葉がけを意識していきたいと思っています。臭いに関して気になるというご意見がありました。換気や消臭スプレーでの対応を継続し、気持ち良く過ごしてもらいたいと思っています。

4. 入所者への接し方

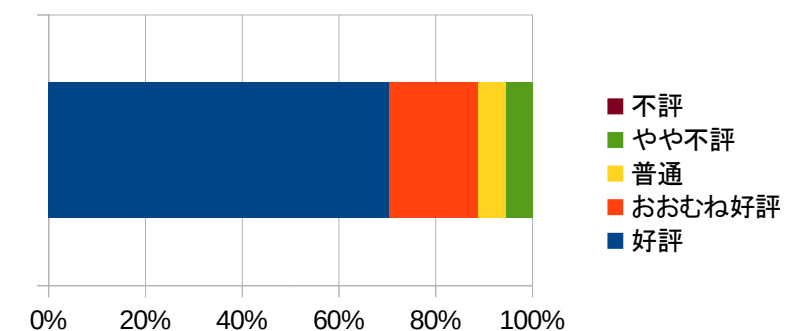
好評	40名	74%
おおむね好評	11名	20%
普通	2名	4%
やや不評	1名	2%
不評	0名	0%



9割以上の方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。気兼ねなくコミュニケーションできるように、今後も言葉遣いに気をつけたいと思います。また、一方的に話すのではなく、相手が理解されたかどうか確認していきたいと思っています。

5 総合的な満足度

好評	38名	70%
おおむね好評	10名	18%
普通	3名	6%
やや不評	3名	6%
不評	0名	0%



8割以上の方から「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。ご利用者から「ここが一番良いところだよ」「精神的にも本当に良いよ」というご意見を頂いた一方、「職員にもっとみて欲しい」「身体状況は変わらない」というご意見も頂いたので、関わり方を意識していきたいと思っています。

* アンケート調査内容 *

調査対象 入所者 34名（回収率85%）、ご家族 20名（回収率61%）
調査手法 入所者：個別聞き取り調査、ご家族：アンケート郵送し回収
調査期間 平成 28年 8月 1日 ~ 8月 20日

* 総 評 *

アンケートのご協力ありがとうございました。今年も多くの項目で「好評」「おおむね好評」の評価を頂きました。しかし、心身状態に関して変わらないと答えた方や家に帰りたいというご意見もあり、総合的な満足度がやや低くなっています。施設生活で楽しみながら身体状況を維持、向上して頂けるよう活動内容を考えていきたいと思っています。また、活動や行事等を通してご利用者やご家族とコミュニケーションをとり、関係性を築いていきたいと思っています。皆さまからのあたたかいご意見ありがとうございました。