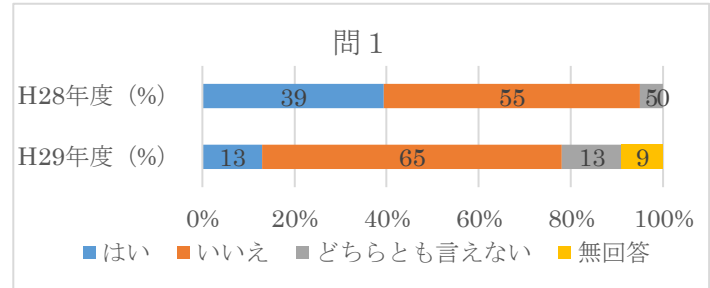


平成29年度 ご利用者意向調査アンケート <ふかのの里>

【利用者数 24名 / 実施 23名 / 実施率 96%】

問1 職員の挨拶、言葉遣いに不快な思いをしたことがありますか？

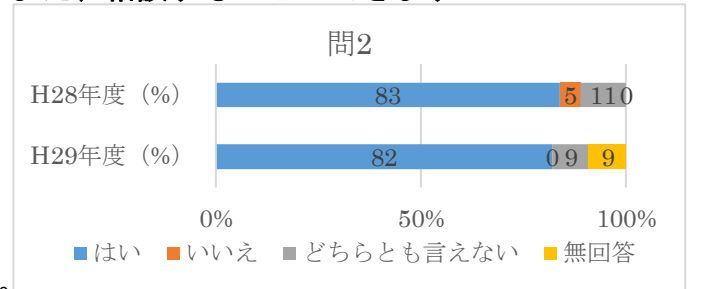
	はい	いいえ	どちらとも言えない	無回答
人数	3	15	3	2
H29年度	13%	65%	13%	9%
H28年度	39%	55%	5%	0%



- ・ いい人ばかりです。・ いつも声を掛けてもらっている。
- ・ 愛想のない時がある。
- ・ 入浴の時に自分で出来るところはしているが、ちょっとお願いしたら「自分でしてください」と言われた。
- ・ 送迎時に愛想のない職員がいる。挨拶はされるが外で待っているだけで、他の職員さんみたいに声を掛けてほしい。

問2 職員に気軽に話しかけることができますか？また、相談することができますか？

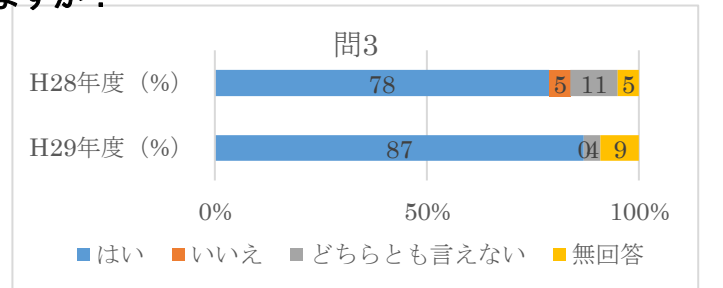
	はい	いいえ	どちらとも言えない	無回答
人数	19	0	2	2
H29年度	82%	0%	9%	9%
H28年度	83%	5%	11%	0%



- ・ 職員さんの話し方が、つっけんどんな時がある。
- ・ 家族には相談できないことでも職員さんには相談出来る。
- ・ いろいろな性格の職員さんがおられるので気にしないようにする。
- ・ 話しかけやすい職員とそうでない人がいる。・ もっとゆっくりと職員さんと話せたら嬉しいです。

問3 知られたい秘密は守られていると思われますか？

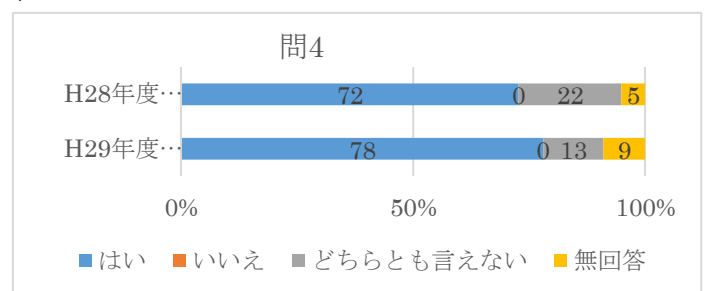
	はい	いいえ	どちらとも言えない	無回答
人数	20	0	1	2
H29年度	87%	0%	4%	9%
H28年度	78%	5%	11%	5%



- ・ 特に知られたくない事はないので分かりません。

問4 体操やレク活動は楽しめるものとなっていますか？

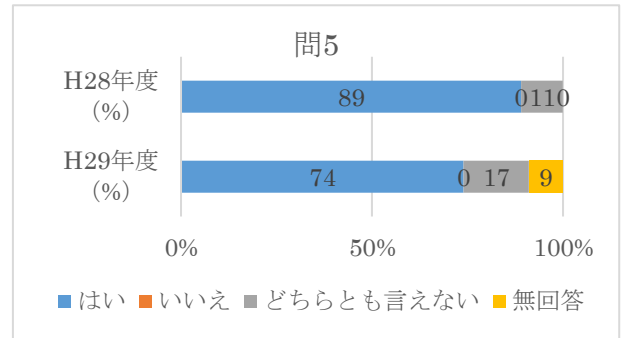
	はい	いいえ	どちらとも言えない	無回答
人数	18	0	3	2
H29年度	78%	0%	13%	9%
H28年度	72%	0%	22%	5%



- ・ 体調や目の見えにくさがありあまり参加していない
- ・ 身体的理由があり参加できない（見学している）。
- ・ あまりレクは好きではない。・ 見学していたが楽しそうだった。

問5 行事やイベント等は参加しやすいものとなっていますか？

	はい	いいえ	どちらとも言えない	無回答
人数	17	0	4	2
H29年度	74%	0%	17%	9%
H28年度	89%	0%	11%	0%



- ・職員さんに誘って頂き敬老会に参加し楽しかった。
- ・出掛けることがあまり好きではないです。
- ・体調による。
- ・いつも楽しみにしている。・誘ってもらえればどこにでも行きます。

<その他>

- ・皆さんに良くしてもらって、感謝している。
- ・楽しい環境の中で過ごさせて頂いておりますので、家族の皆も喜んでおります。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・学校の参観日のように、利用状況を見学させてほしい。
- ・他の家族さんと一緒に入浴しているところや、夜はどんな所で寝ているのか見たい。
- ・お世話になることばかりで、ありがとうございます。
- ・泊りのサービスを使いながら、病院受診を続けていきたい。
- ・平素、職員様がとても親切にして下さいますので感謝しております。今後共よろしくお願ひします。
- ・遠方にいるが、様子を連絡してもらえるので安心している。
- ・衣類の前側に食べこぼしのような汚れがあれば着替えさせて欲しい。
- ・点眼薬がなくなってから連絡されても困る時があるので、なくなる前に連絡をして欲しい。

<考察>

- ・問1、問2の設問の回答では、前回より職員の対応に不快な思いをされた方の人数が少なくなっているが、どちらとも言えない、との回答は増えている。
- 前回の厳しい意見を受け、職員間で毎日の振り返りをおこなった。振り返りの中で自らの反省や気づきを話し合うことで接遇面の改善がみられたように思う。しかし、厳しい意見は変わらずにあることから振り返り方法の検討や気づきの反映の仕方を考えていく。
- ・問3については、職員会等で守秘義務の重要性を内部研修としておこない、職員の意識付けに取り組んだ。
 - ・問4、問5の回答を受け、身体を理由を考慮することはもちろんだが、気持ちに寄り添い参加しやすいものを考えていく。