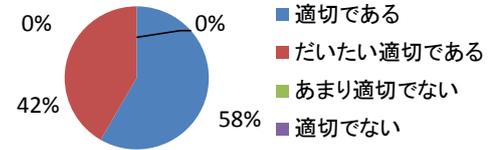


(目的) ご利用者様の率直な意見を頂戴し、当施設が提供するサービスの充実している点、不足している点を把握するとともに、戴いた内容から課題やニーズをつかみ、更なるサービスの質・量の向上に努める為。
 (調査方法) 紙面による単一回答方式、匿名回答としてご利用者様へ配布。期間内に食堂回収箱に投函願う。
 (期間) 平成28年12月1日～平成28年12月31日
 (配布) 14件
 (回収) 12件 (85.7%)

問1 職員の言葉遣いは、笑顔でまず聞く姿勢で、きつい事もなく適切ですか…？

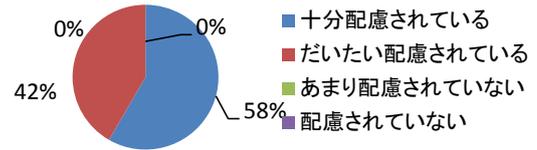
		28年度	27年度
① 適切である	7 / 12	58%	57%
② だいたい適切である	5 / 12	42%	43%
③ あまり適切でない	0 / 12	0%	0%
④ 適切でない	0 / 12	0%	0%



※ご意見ご要望欄から

問2 インフルエンザや食中毒など感染症予防、衛生面には配慮されていますか？..

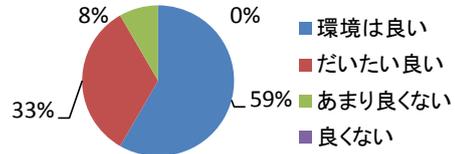
		28年度	27年度
① 十分配慮されている	7 / 12	58%	71%
② だいたい配慮されている	5 / 12	42%	29%
③ あまり配慮されていない	0 / 12	0%	0%
④ 配慮されていない	0 / 12	0%	0%



※ご意見ご要望欄から

問3 食堂や浴室など 照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所など快適な環境となっていますか？

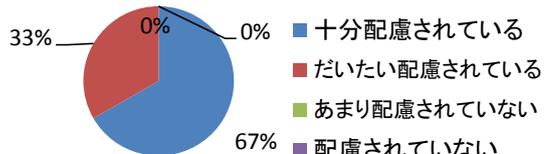
		28年度	27年度
① 環境は良い	7 / 12	58%	57%
② だいたい良い	4 / 12	33%	36%
③ あまり良くない	1 / 12	8%	7%
④ 良くない	0 / 12	0%	0%



※ご意見ご要望欄から

問4 入浴時 時間帯や時間などについて配慮されていますか？

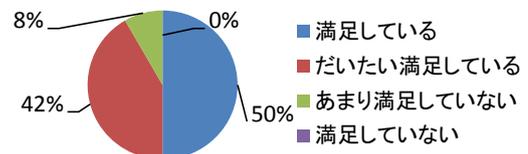
		28年度	27年度
① 十分配慮されている	8 / 12	67%	69%
② だいたい配慮されている	4 / 12	33%	31%
③ あまり配慮されていない	0 / 12	0%	0%
④ 配慮されていない	0 / 12	0%	0%



※ご意見ご要望欄から

問5 職員の介護や福祉に関する専門的知識等について満足していますか？

		28年度	27年度
① 満足している	6 / 12	50%	64%
② だいたい満足している	5 / 12	42%	29%
③ あまり満足していない	1 / 12	8%	7%
④ 満足していない	0 / 12	0%	0%

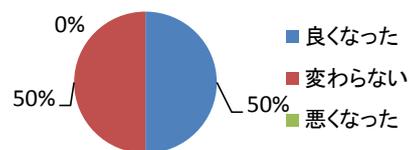


※ご意見ご要望欄から

○はてなは直ぐに行動に、お話を伺ってそう言う事だったのかと説明に満足。

問6 ケアハウスに入居されてから心身の状態の変化はありましたか？

		28年度	27年度
① 良くなった	6 / 12	50%	57%
② 変わらない	6 / 12	50%	43%
③ 悪くなった	0 / 12	0%	0%

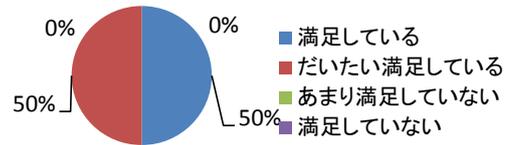


※ご意見ご要望欄から

○最近は特に心穏やか。

問7 食事時間や味付け、品数、盛付、雰囲気等、食事に満足されていますか？

① 満足している	6 / 12	50%	57%
② だいたい満足している	6 / 12	50%	43%
③ あまり満足していない	0 / 12	0%	0%
④ 満足していない	0 / 12	0%	0%

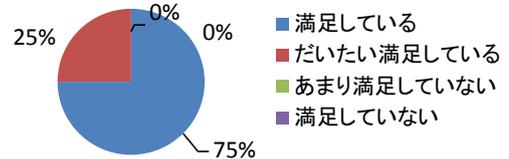


※ご意見ご要望欄から

- 野菜が噛みきれない時が時々有る。
- 鍋焼きうどんやカレーライス等もっとメニューに入れて欲しい。
- 頂きます。ごちそうさま。365日ほぼ完食。健康の源。

問8 ケアハウスの行事（イオン買い物、懇談会、ミニ外出、桜見物、さつまいも作り、秋のマクハスリ、紅葉見物、クリスマス会等）の内容に満足していますか？

① 満足している	9 / 12	75%	64%
② だいたい満足している	3 / 12	25%	36%
③ あまり満足していない	0 / 12	0%	0%
④ 満足していない	0 / 12	0%	0%

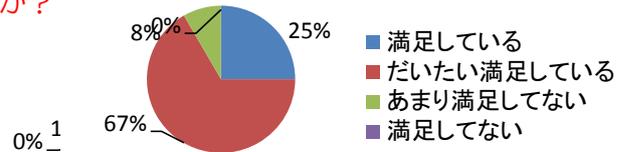


※ご意見ご要望欄から

- 楽しかったです。
- 個々の意見を尋ねて頂き、可能な限り意に添って頂けるのは有り難いです。

問9 災害避難・防災対策面について不安はありませんか？

① 満足している	3 / 12	25%	0%
② だいたい満足している	8 / 12	67%	8%
③ あまり満足していない	1 / 12	8%	1%
④ 満足していない	0 / 12	0%	0%



※ご意見ご要望欄から

- 先日の小火災騒ぎに思い知らされました。如何にレールの上を載っているか？いざという時、正しい自己判断が出来ない事を。

分析

1) 昨年に引き続き、同じ時期に項目も昨年とほぼ同様として最後に災害避難・防災対策面を追加しました。質問項目 9項目に絞ったのは 日常生活に密着したご利用者様の満足度（思い）がサービスの実践から前年度と比較をアンケートから知りたかったからです。

2) 前年度と比較して10%以上の相違が出ている項目について検討します。

- 問2（環境整備面）.問5（職員の介護や福祉について専門性）
第一満足度である「十分配慮」や「満足」の比率が前年より10%程低くなり第二満足度である「だいたい」に回っている。ここから、サービスの質の充実をより厳しく求められていると思います。
- 問8（行事面）は第一満足度が75%と前年から10%唯一高くなった項目であり、毎月の地道な取り組みが評価された事として今後の糧としたいと思います。

3) 今年から設問を設けました問9 「災害避難・防災対策面」は、平成28年11月27日（日）午前8時頃特養2階汚物処理室から煙が発生し、全館緊急警報の下、職員が初期消火により直ちに鎮火しましたが、4階ケアハウス利用者への避難誘導は課題を残しました。避難訓練を27年度から4階独自で全館総合訓練とは別に2回追加して実施していますが、それでも不十分で、判断が出来るように訓練の更なる必要性が実感されましたことがアンケートにも伺えます。

課題については、次年度重点項目や主な取り組みとして改善に向け対応したいと思います。