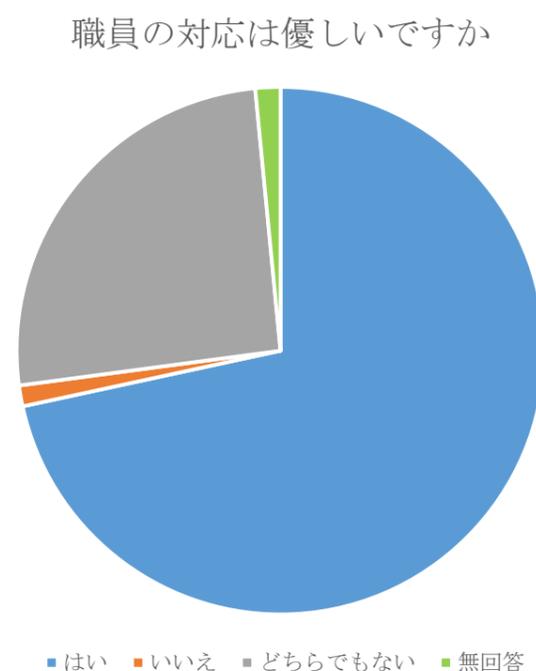


令和5年度 利用者満足度アンケート結果

10月10日～17日に対象者85名に対して満足度アンケートを実施し、80名の利用者様から設問①～⑧に対する回答を頂く事ができました。(回収率94%)

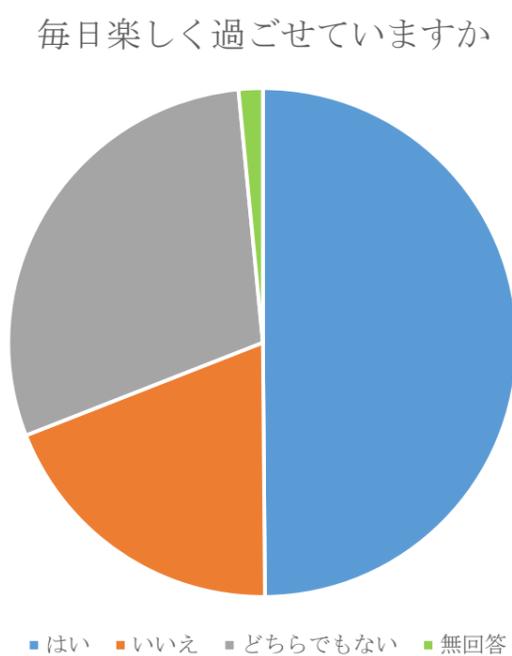
設問①職員の対応は優しいですか。(はい56 いいえ1 どちらでもない20)

およそ7割の利用者様から「はい」と回答があり、具体的なお意見として「皆優しい」「良い人ばかりで楽しい」といった声を頂いています。今年度は特に接遇教育に力を入れ、療養棟では接遇委員とも連携して職員への指導を行なってきました。しかしながら、「どちらでもない」という回答が20件もあり、ご意見として「人による」「優しい人とそうでない人もいる」まだまだ接遇面での課題があることが明らかになっています。職員へは施設内研修のみならず、接遇5大原則の唱和、日々の教育指導、利用者様からのフィードバックをもとにした職員面談を実施し、更なる接遇改善を行なっていきます。また、認知症ケアの充足も図っていきます。



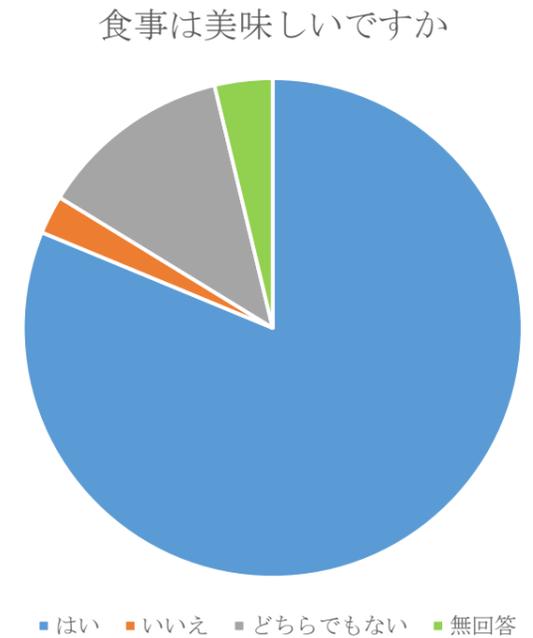
設問②毎日楽しく過ごせていますか。(はい39 いいえ15 どちらでもない23)

約半数の利用者様から「はい」と回答があり、具体的なお意見として「普通」「まあまあ」という声を頂いています。この設問については「クラブやレクリエーションが好きじゃない」「好きなレクもあれば、そうでないものもある」といった声も頂いています。ここ3年ほどは感染対策を強化したため、これまで行なっていた外出レクリエーション(外食・買物・散策)やボランティアによる公演の実施が難しくなり、レクリエーションのバリエーションが減少していましたが、感染対策が5類へ移行したこともあり、徐々に従来通りの各種行事やレクリエーションを再開していきます。利用者様の状態に合わせたレクリエーションの考案や、新たな機材の導入を利用者様の声を聞きながら進めたいと思います。



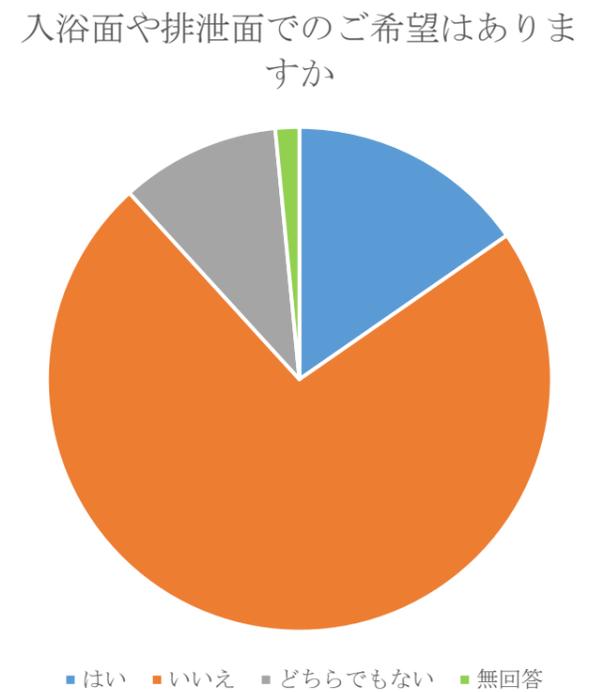
設問③食事は美味しいですか。(はい 65 いいえ 2 どちらでもない 10)

8割以上の利用者様から「はい」と回答があり、具体的なお意見として「甘さや辛さが丁度良い」「普通」「まあまあ」といった声を頂いています。食事については利用者様のご病気や状態に合わせて、献立や食事の形状を配慮しながら、安全に美味しく食べていただけるよう工夫を行なっています。今後も、好みで食事が選べる選択メニューや選択おやつ、目の前で調理の様子を楽しんでいただける実演調理などを継続し、美味しく楽しく安全に食事を召し上がっていただけるよう努めていきます。



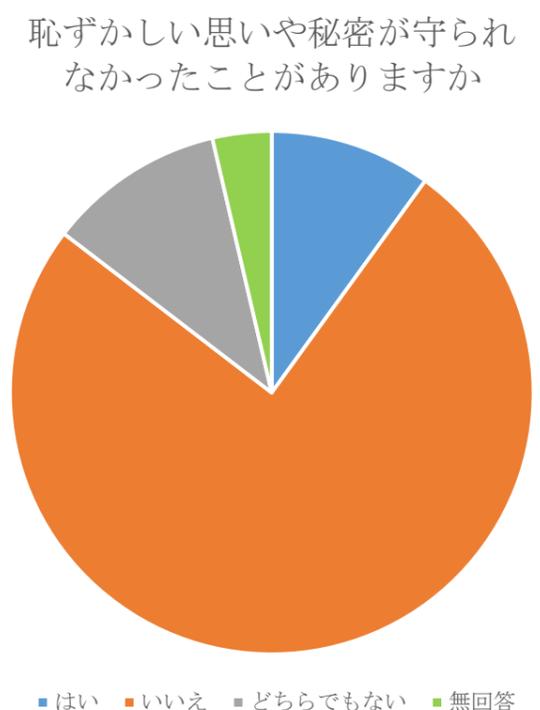
設問④入浴面や排泄面でのご希望はありますか。(はい 12 いいえ 57 どちらでもない 8)

二割弱の利用者様から「はい」と回答があり、「入浴の回数を増やして欲しい」「しんどいから入浴は週1回にしてほしい」「トイレに一人でいけるようになりたい」というご意見を頂きました。約7割の利用者様から「いいえ」との回答があり、現状のサービスに対して満足して頂けている様子がありますが、全ての利用者満足していただけるよう、利用者様の状態に合わせた入浴方法を随時検討し、入浴面については可能な限り「ゆったり」と「安全」の両立を目指します。排泄面については、利用者様の思いに沿った排泄方法を他職種で検討し、本人様の状態をみながら介助方法を検討します。



設問⑤恥ずかしい思いや秘密が守られなかったことがありますか。(はい 6 いいえ 62 どちらでもない 9)

約8割の利用者様から「いいえ」と回答を頂いています。身体介助を行う際は必ず羞恥心に配慮し、可能な限り利用者様のプライバシーが守られるよう努めています。しかしながら、本設問に対して「はい」との回答も6件もあり、まだまだ配慮が不足している場面があることがわかります。具体的なお意見としては「お風呂の時は少し恥ずかしい」「あったと思うけど思い出せない」との声を頂きました。職員配置の都合上、同性職員による介助が難しいこともありますが、同性介助を希望されている利用者様にはなるべくご希望に沿えるよう努めます。また、個人情報保護の遵守についても教育を重ねて実施していきます。



設問⑥日々の介護・看護に満足していますか。(はい 46 いいえ 6 どちらでもない 25)

約6割の利用者様から「はい」と回答を頂き、ご意見として「普通、こんなもの。」

「嫌な思いはしていない」との声を頂きました。

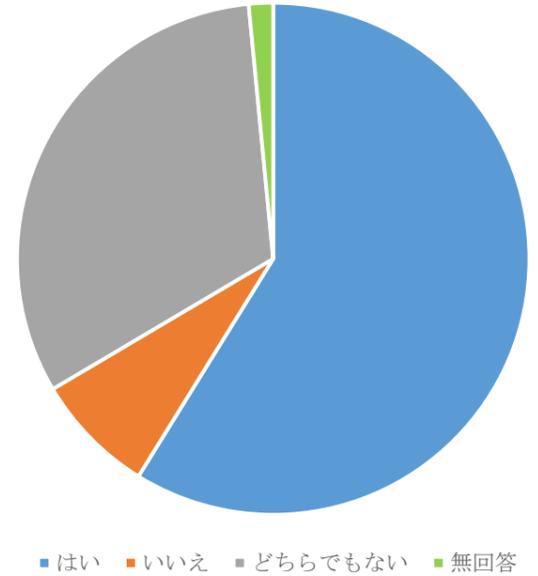
本設問については「どちらでもない」との回答も多く、日々のサービス提供に対して

満足度があまり高くない様子が見えます。

接遇面のみならず、介護技術についても研修する機会を設け、安心・安全で

質の高いサービス提供の達成を次年度の課題と致します。

日々の介護・看護に満足していますか



設問⑦口腔ケアについて満足されていますか。(はい 60 いいえ 1 どちらでもない 16)

8割近い利用者様から「はい」との回答を頂いています。

口腔ケアについては外部の歯科との連携を図ると共に、定期的な資料研修も

行なっています。また、利用者様が使用される口腔ケア物品についても、

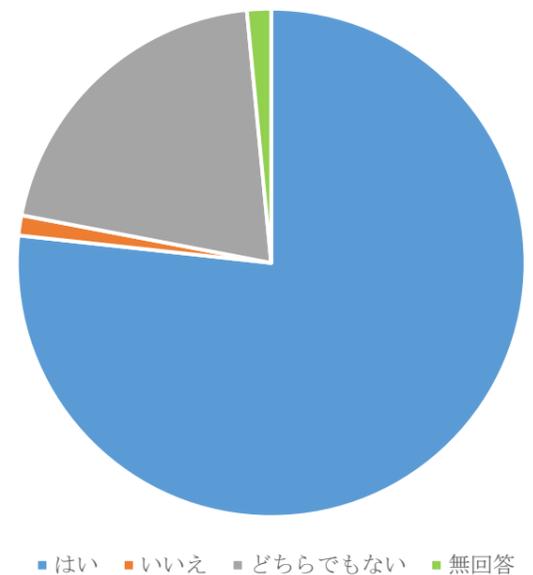
定期的な洗浄・消毒、交換を実施し、清潔な環境で口腔ケアをして頂けるよう

努めています。ご自身で口腔ケアを十分に行えない利用者様もおられるため、

口腔内の環境について歯科等から報告を受けながら、良好な口腔環境が

保てるよう支援を継続します。

口腔ケアについて満足していますか



設問⑧できることが増えて気持ちが前向きになりましたか。(はい 39 いいえ 6 どちらでもない 32)

日々のリハビリや生活上での動作の反復を行うことで、徐々に生活動作能力が

向上し、ご自身で出来る事が増えるよう支援を行なっています。

能力の向上と共に生活上での転倒リスク等の増大も考えられる為、その点に

ついては他職種で検討を行ない、安全に過ごしていただけるよう努めます。

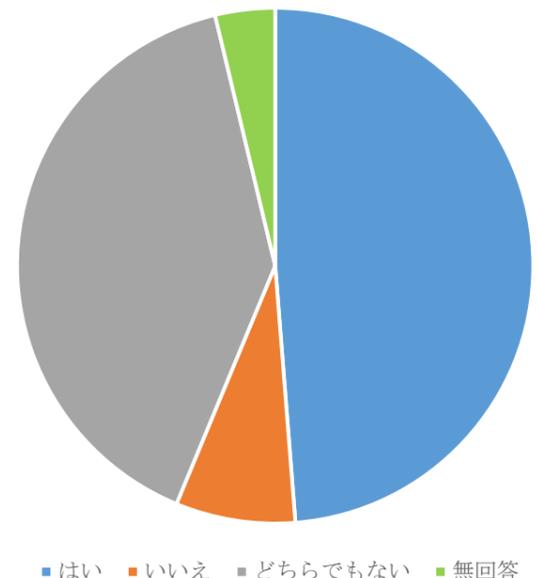
本設問は「どちらでもない」との回答も多く頂いています。

リスクマネジメントについての研修や検討、委員会の活用を行ないながら、

出来ることはなるべくご自身で行なっていただくことで、利用者様の生活意欲が

向上するよう支援を検討・実施していきます。

できる事が増えて気持ちが前向きになりましたか



アンケートへのご協力、ありがとうございました。

利用者様から頂いた貴重なご意見をもとに、更なるサービス向上に邁進いたします。