

平成 27 年度 ご利用者顧客満足度調査アンケート

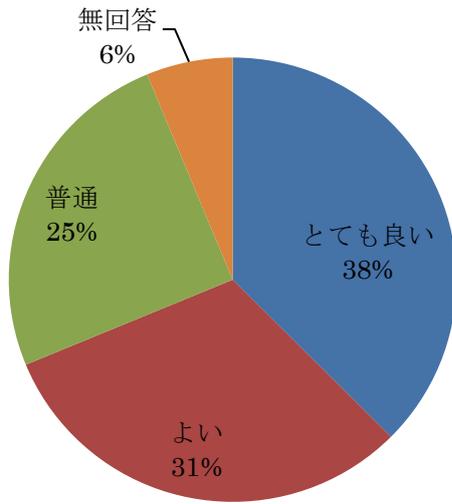
実施日：平成 27 年 1 月昼食後

対象者：平成 27 年 1 月時点の軽費在住ご利用者

回収率：94.0% (48/50) (入院者 3 名)

Q1. 職員の言葉使いや態度は丁寧でしょうか？

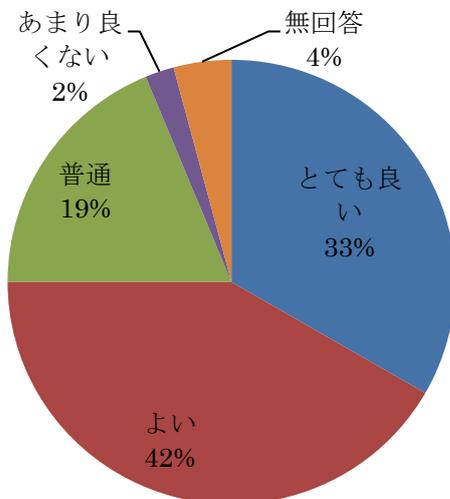
とても良い	よい	普通	あまり良くない	不満	無回答
18	15	12	0	0	3



・心やすく声をかけてくれるところがいい

Q2. 施設の共有部分（食堂・お風呂場・トイレなど）は清潔で快適でしょうか？

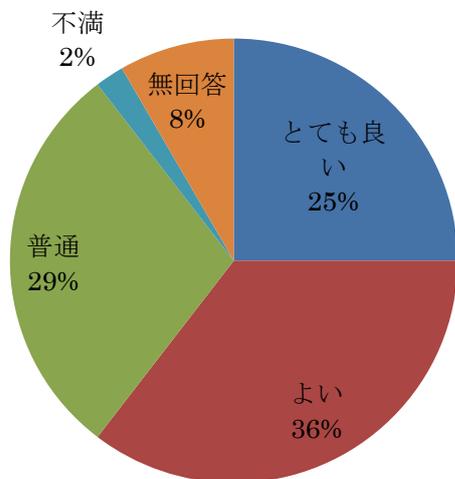
とても良い	よい	普通	あまり良くない	不満	無回答
16	20	9	1	0	2



・みんなで大事に使うことを心がけたい

Q3. 食事は満足されていますか？（献立・時間）

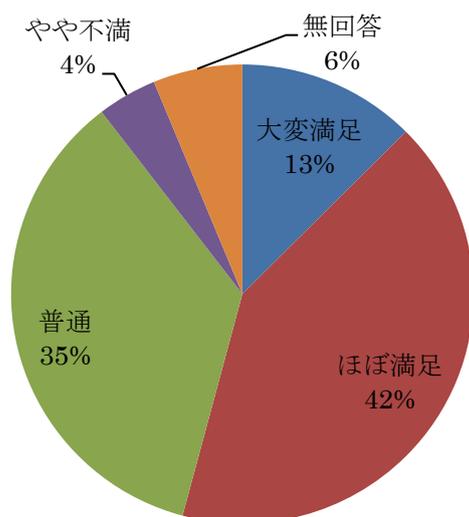
とても良い	よい	普通	あまり良くない	不満	無回答
12	17	14	0	1	4



・ 粥が温かなくなり、汁が多い時がある。

Q4. 共有部分（お風呂、洗濯場など）の利用時間は満足でしょうか？

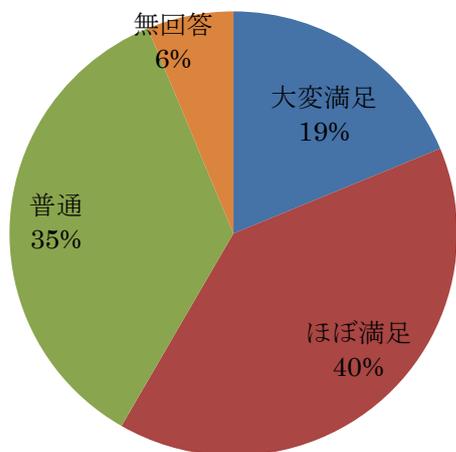
大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
6	20	17	2	0	3



・ お風呂の湯を毎日変えてほしい。

Q5. 病気や怪我などの時の対応はいかがでしょう？

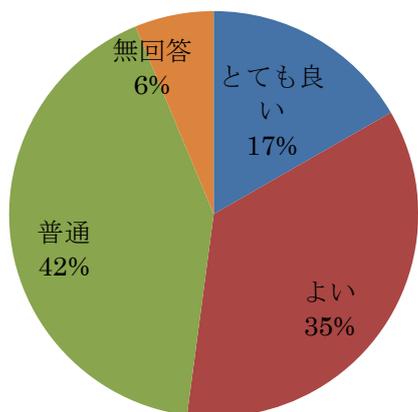
大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
9	19	17	0	0	3



・まだしんどくなったことがない

Q6. 園の行事・予定、地域の情報は十分知ることができますか？

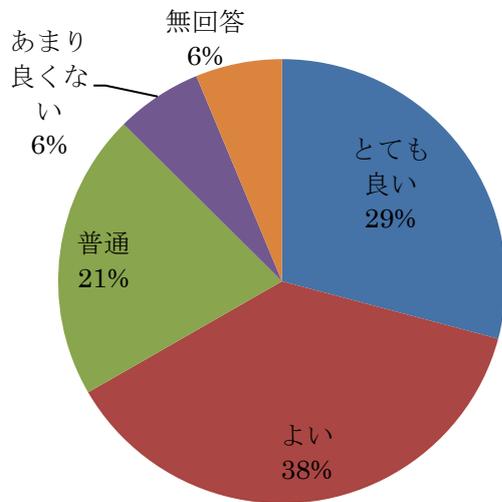
とても良い	よい	普通	あまり良くない	不満	無回答
8	17	20	0	0	3



・わからないときはすぐ職員さんが教えてくれるので困っていません。

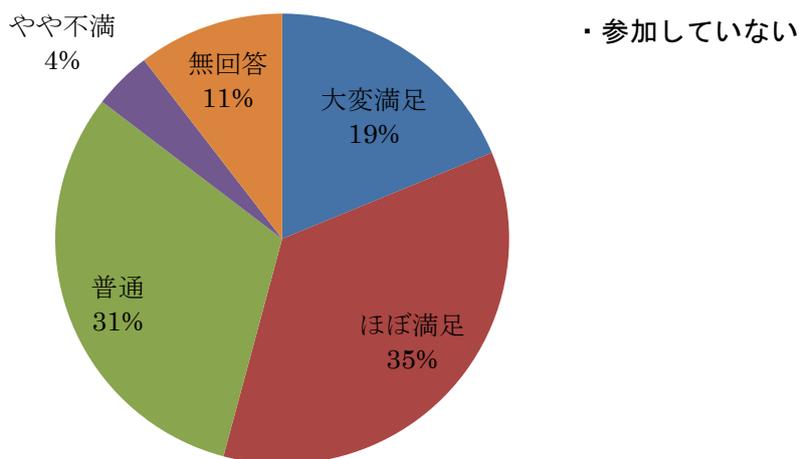
Q7. 職員はあなたの話をよく聞いてくれますか？（悩み・要望・目標など）

とても良い	よい	普通	あまり良くない	不満	無回答
14	18	10	3	0	3



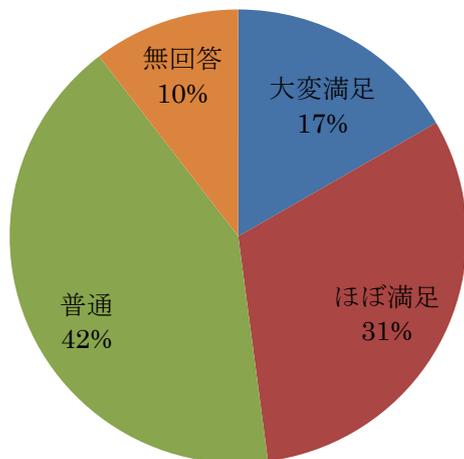
Q8. クラブ・行事には参加しやすいですか？（時間・頻度など）

大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
9	17	15	2	0	5



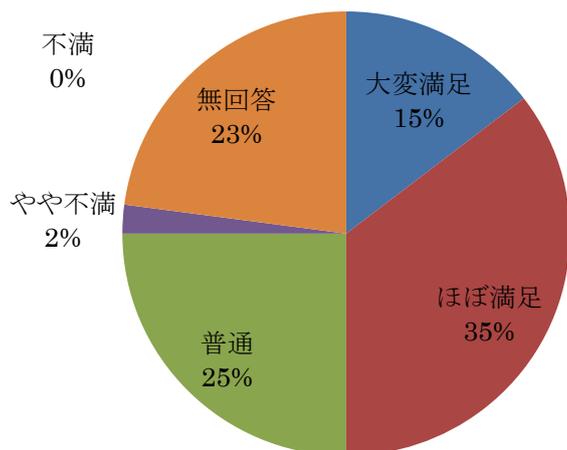
Q9. 朝の送迎・サティバスなどの対応はいかがでしょう？

大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
8	15	20	0	0	5



Q10. 現在の行事・外出などはいかがでしょう？

大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
7	17	12	1	0	11

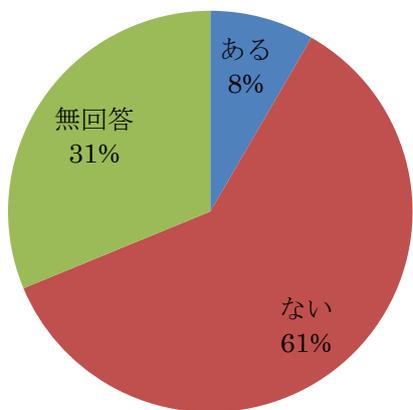


〈行きたいところ〉

- ・ 郵便局
- ・ 遊園地
- ・ 回転すし

Q11. 園での生活で困ること、不安なことはございますか？

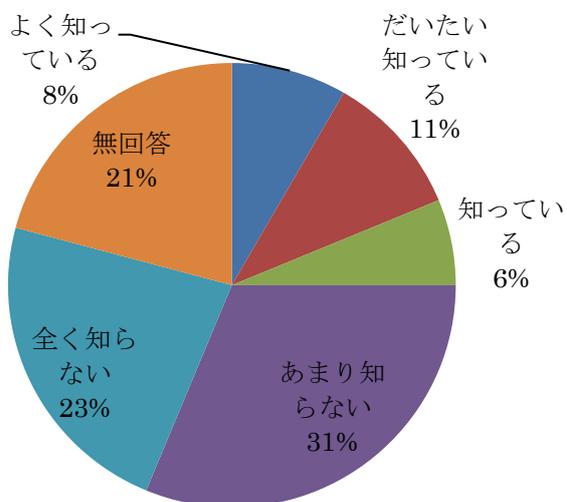
ある	ない	無回答
4	29	15



- ・ ご飯を食べる時間がわからなくなる時がある
- ・ 今は元気だが、しんどくなったときのことが心配
- ・ 食事の配膳が苦痛である。

Q12. 困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか？

よく知っている	だいたい知っている	知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答
4	5	3	15	11	10



Q13. その他、ご意見がございましたら何なりとお書き下さい。

- ・ 五條駅までバスが回ってくれればありがたい。
- ・ どんな時も無理ばかり言って申し訳なく思っております。
- ・ 毎日楽しく過ごさせていただいております。
- ・ 手を自由に動かすことができないので、皆さんと同じようなことは思うようにできない。

<考察>

ご利用者様へのアンケート分の内容について、分析を行いました。実施は48名（入院3名）。大幅なご利用者の入れ替えに伴い、初めてこのアンケートを下からも多く、あまり積極的な意見は聞くことができなかつたように思う。具体的に見ても、大きな要望・苦情というよりは、日頃の生活の中で感じていることが多かつたように思う。それらの意見も積み重なっていけば、大きな苦情になりかねません。ヒヤリハットとして、早急な対応を行っていきたいと思います。

これらの意見については、貴重なご意見として、ご家族様への発信と掲示を行いたいと思う。またマルチ報告書により、これらの意見に対する改善策を提出します。