

平成 27 年 ご家族・保証人 顧客満足度調査アンケート

実施期間：平成 27 年 12 月下旬～平成 28 年 1 月上旬まで

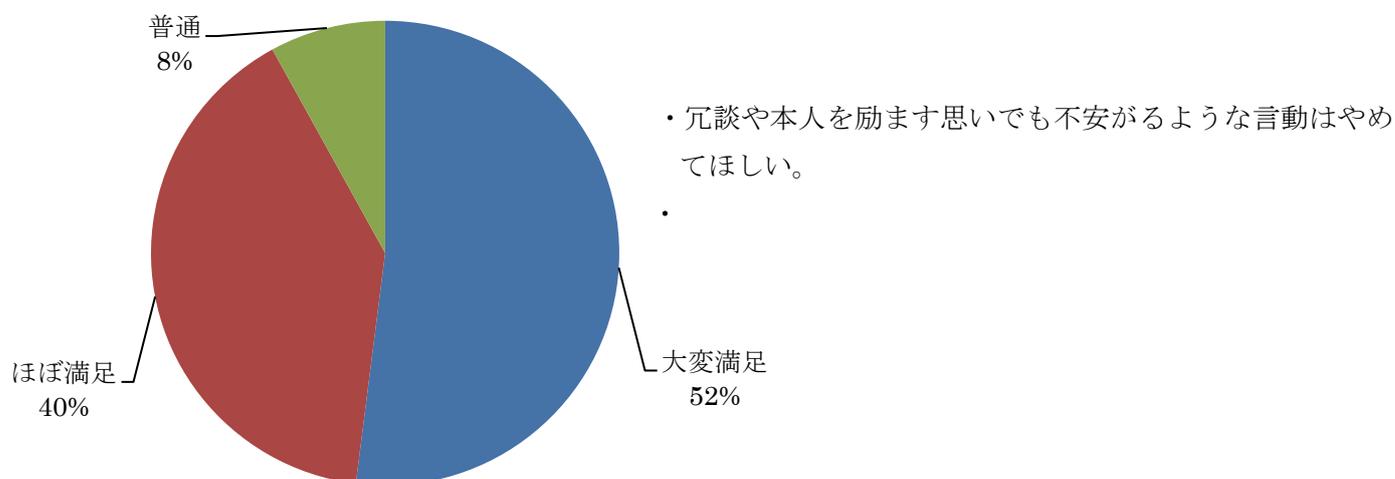
実施方法：郵送し返信用封筒にて返信を依頼。

前回の景品をつける方法では効果が見られなかったため、中止。

返信率：56.8%（送付数 44 枚、返信数 25 枚）

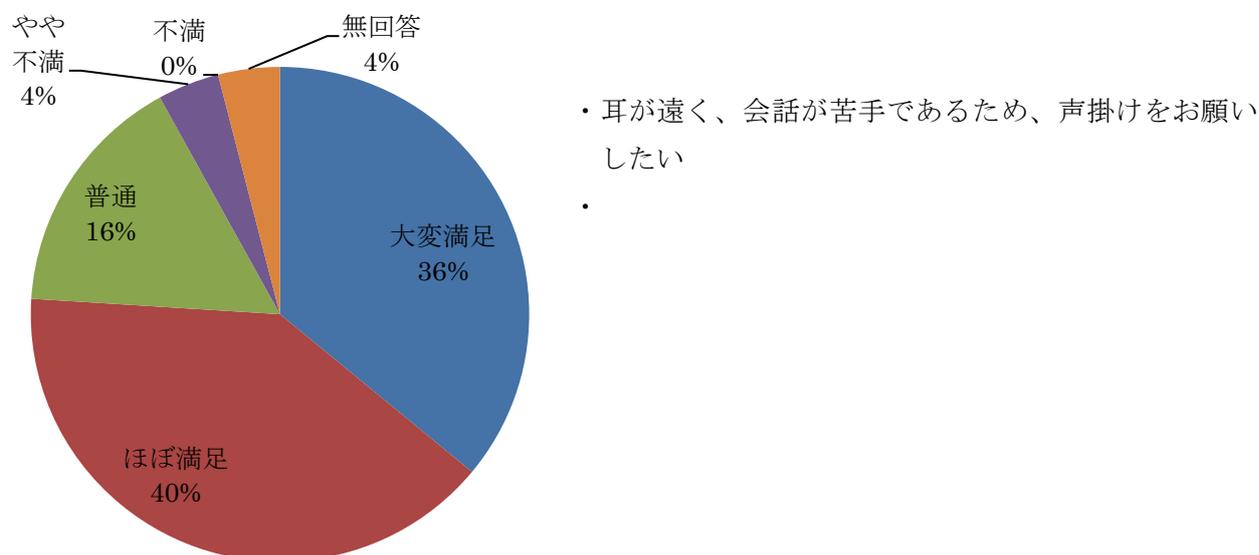
Q1.職員の態度・対応・言葉づかいはいかがでしょうか（電話・面会時などの対応・態度）

大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
13	10	2	0	0	



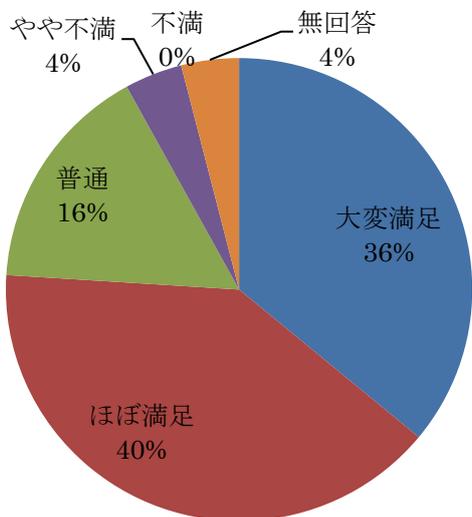
Q2.職員に要望・困りごとは相談しやすいでしょうか

大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
11	12	1	1	0	



Q3.ご利用者は軽費の生活に満足されている様子でしょうか

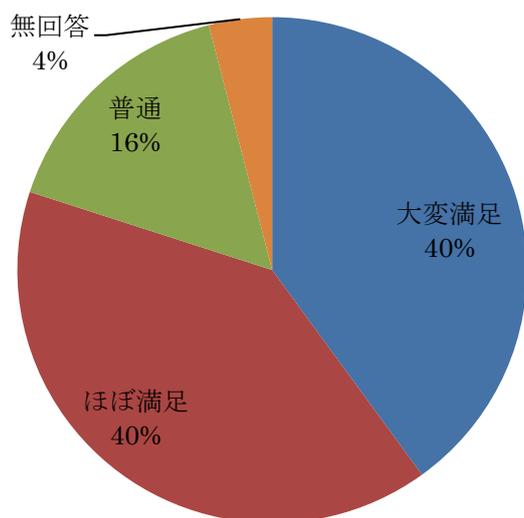
大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
9	10	4	1	0	1



- ・ 昼間の時間を持て余しているようなので、参加できることがあれば、声をかけてやってください。
- ・ まだ少し不慣れなところもあるようです。
- ・ 本人に確認してあげてください。
- ・ いろいろなサークル活動に参加でき、楽しく過ごしているようです。

Q4.病気や怪我の時の対応はいかがでしょう

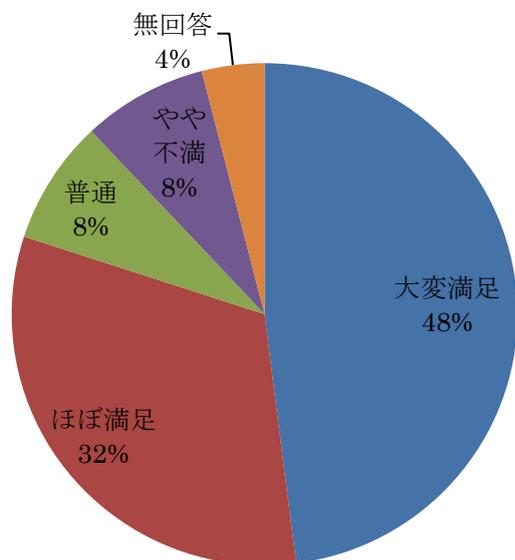
大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
10	10	4	0	0	1



- ・ 母が入院した際は、お世話になりました。
- ・ 病気の経験がありません。
- ・ 連絡いただき、助かっております。

Q5.事務手続きの対応（送付書類・行政への対応等）はいかがでしょうか

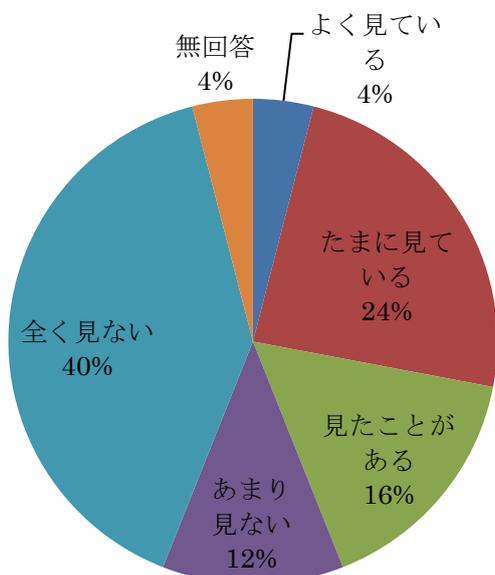
大変満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
12	8	2	2	0	1



- ・とこしえが月の中旬に届く。
- ・お金等の支払いについて、保証人のところに連絡してほしい。（支払いについての日時を決めてほしい。電気代、電話代、互助会費、その他等）

Q6.祥水園のホームページ・ブログはご覧いただいておりますでしょうか？

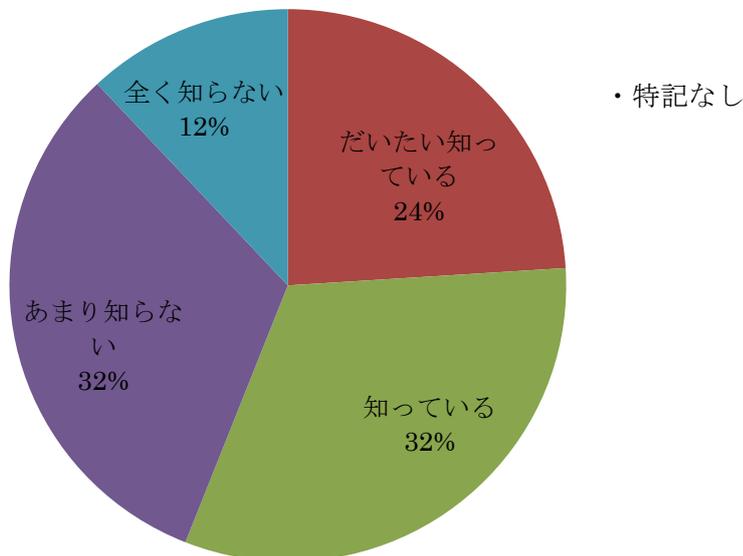
よく見ている	たまに見ている	見たことがある	あまり見ない	全く見ない	無回答
1	6	4	3	10	1



- ・ネットをしない
- ・
- ・

Q7.第3者委員などの外部の苦情窓口にも相談できることをご存じでしょうか

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
0	6	8	8	3	0



Q8.ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入下さい。

- ・特養が移転すると、どの様なことが変わりますか？
(今特養を利用している方の現状や本人が介護状態になったとき対応していただけるのか心配です)
- ・軽費の生活にも慣れてきたことにとっても感謝しております。慣れてくるとともに母が一人で散歩や買い物に出かけることが増えているようです。できる限りご利用者の皆さんと一緒に買い物等を済ませるように声をかけてほしい。一人の時間が心配であるため。
- ・我々も高齢であるため園になかなか寄せていただくことができません。どうかよろしくをお願いします。
- ・とこしえをもう少し早めに発送してほしい。
- ・朝食の時に出てくる紙パックのジュースを考え直してほしい。飲まないのに部屋に持ち帰り、冷蔵庫にたまっていることが多い。必要な人だけ提供する等何か考えてもらえないでしょうか？
- ・御飯が柔らかいそうです。
- ・お世話になっております。丁寧に対応していただき、大変うれしく思っています。
- ・これからもよろしく願いいたします。
- ・遠方のため面会もままならないのでよろしくをお願いします。
- ・特にありません。対応に満足しています。
- ・母親は他人の言動を気にします。入居者同士の人間関係にできるだけ注意してほしい。
- ・いつもよくしていただいて、喜んでおります。ご迷惑をおかけすることばかりで申し訳ない。
- ・軽費での生活では、いろいろな楽しみを見つけて、暮らしているようですので、私もホッとしています。生活全般においては、満足しているようですが、食事については「柔らかすぎる」との思いがあるようです。いろいろな方がおられるので仕方のないことかもしれませんが、以前の方がよかったと話しています。

- ・入院時には大変お世話になりました。本人も園に戻った時は安心したと思います。
- ・食事の際に、まだ食べられている方がいるにもかかわらず、片づけをし始めたり、ウロウロする方が多いと聞きます。食べ終わっていない人を急がせないような方法や、ゆっくり食べられるような環境を作ってあげてほしい。

<考察>

ご家族様・保証人様へのアンケート送付分の返信のあった内容について、分析を行いました。返信率につきましては、前年度は景品を付けることで、返信率を上げようという取り組みを行ったが、思うような結果は得られなかったため、今回は景品については付けずにアンケートを行った。返信率低下の可能性もあったが、思いのほか返信率はよく 56.8%と前年度よりも多い水準となった。大幅なご利用者の入れ替えに伴い、ご家族様の入れ替えもあったことで、初めて回答される方も多かったことが要因かもしれない。また、日頃から家族様との関係構築のために、できる限り積極的に声かけを行っていることがいい返信率にもつながっていると思う。今後もご利用者だけでなく、ご家族様にも積極的なかかわりを持っていくよう軽費全員で努めていきたい。

具体的な内容については、大きく分けて「①とこしえの発送に関すること」、「②食事に関すること」「③ホームページ・第三者評価委員等の周知不足」があげられると思う。一つ目のとこしえの発送に関することについては、発送する時期が遅いため、その月の行事予定があるにも関わらず、月の中旬にしか届かないという意見がありました。これについては、慢性的に作成に時間がかかってしまっていることと、懇談会健康教室に間に合えばよいという、悪い習慣によるものであると考える。改善としては、月の終わりまでには原稿を完成させ、懇談会の日には発注をかけ、月初めには発送を完了できるような仕組みを作らせていただきたいと思う。

二つ目の食事に関することでは、多くの意見が寄せられた。食事に関して、ご利用者それぞれが不満や要望を持っていることを表していると考え。この内容については、栄養士・調理員にも情報提供し、改善策を話し合っていきたいと考える。最後は三つ目の、ホームページや第三者評価委員会等についての周知不足が露呈したことである。大半の方が知らない、見たことがないと回答していた。入所時にはどちらについても説明を行ってはいるが、多くの書類の中の一部にすぎないため、あまりご家族様には認知されていない、周知できていない可能性が高いと考える。これらについては、とこしえの記事を活用したり、再度周知するための案内を作成し、ご家族様にも正しい情報提供をしていきたい。

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。