

# 平成26年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

平成27年3月実施

府中町地域活動支援センターふれあい

配布枚数： 17 枚

回答枚数： 12 枚 （ 回答率：71 % ）

## 1. センターの清潔感・室温など環境はいかがでしょう

- ・ゲームをする時少し暑い時があります。
- ・テーブルに花が生けてあって感じがいい
- ・気温が暖かくなると時々汗ばむ時があるようです

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
5	2	2	0	0	3	12

回答：空調や加湿等の調整を季節や気温に応じて引き続き行っていきます。併せて環境（花等）作りにも努めます。

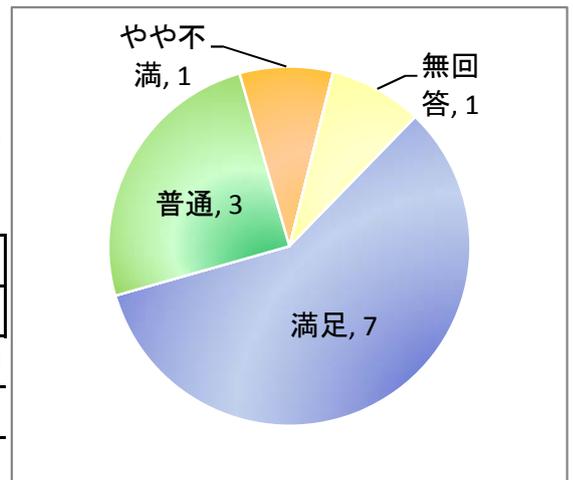


## 2. 職員の言葉使い態度はいかがでしょう

- ・皆さん優しく目が行き届いていると思います
- ・時々、一言で落ち込み傷つく時がある
- ・本人にわかりやすい言葉、表現でていねいに話して頂いている

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
7	0	3	1	0	1	12

回答：言葉使いや態度等、配慮が足りない対応につきましては申し訳ありません。今一度、ご利用者様の立場に立った接遇をより一層心がけてまいります。



## 3. 職員の介護技術（お世話の仕方・言葉かけ）はいかがでしょう

- ・看護師さん、職員さんみんな優しいです
- ・声かけはいいと思う

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
8	0	3	0	0	1	12

回答：お体にご負担があるときや体調の変化等ご遠慮なくお伝え下さい。今後もコミュニケーション能力の向上に努めます。



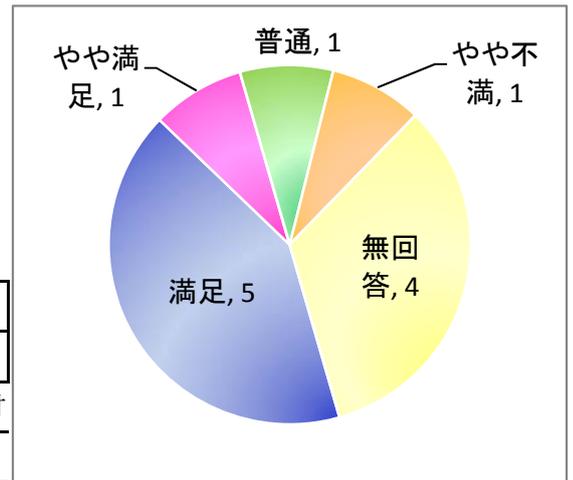
#### 4. 食事の内容はいかがでしょう

##### ① 味付け・食べやすさ・料理の品数

- ・いつもおいしく頂いています。行くのが楽しみになります
- ・品数が少ない。もの足りない
- ・夕食時センターでの昼食のことをよく話してくれます。
- ・いつも美味しいと言っています

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
5	1	1	1	0	4	12

回答：栄養バランスを考えて調理していますが、今後も量、食材など満足いただけるよう検討していきます。



##### ② お好きなメニュー・希望されるメニューがありましたらどうぞ

- ・コロッケ、からあげ、豆のおかずが大好きです、カレーライス、チラシ寿司、オムライス、オムレツ、お寿司
- ・豆ごはん、とうがんのあんかけ、中華春雨の酢の物、ハンバーグ、野菜のゼリー寄せ

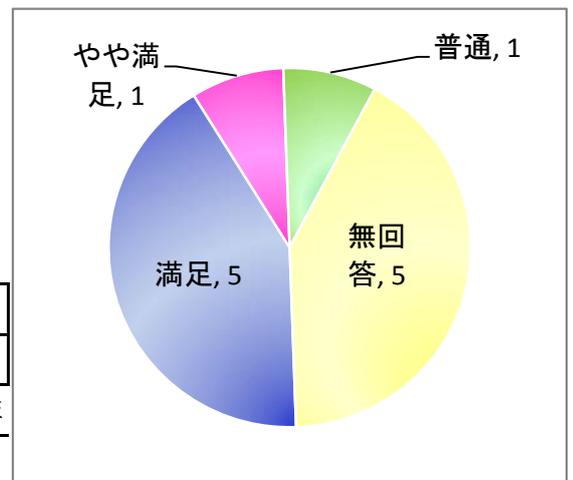
回答：曜日ごとにメニューが違いますので、ご利用曜日に合わない事もありますが出来るだけ楽しめるようにしていきます。

#### 5. 食事の雰囲気はいかがでしょう

- ・仲の良い方との食事はおいしいです
- ・落ち着いて食べられる

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
5	1	1	0	0	5	12

回答：席の位置や音楽等、ご希望がありましたら対応していきます。

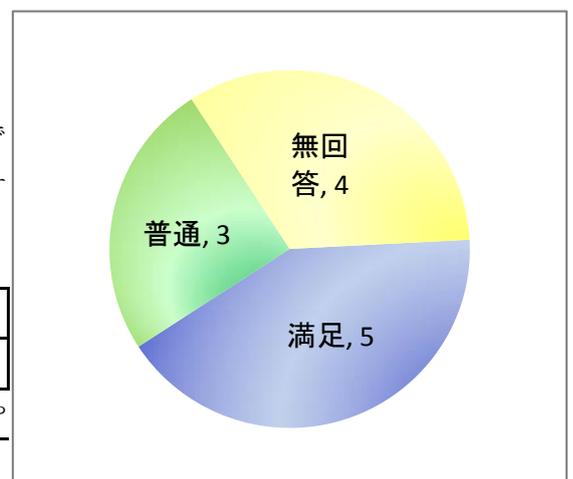


#### 6. 排泄時の対応はいかがでしょう

- ・目を配って頂いています
- ・機転がはたらいて有難い
- ・家庭では時折失敗していますが、センターでは失敗がないので声かけがやさしいのかと思っています。ありがとうございます

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
5	0	3	0	0	4	12

回答：心身の状態や、状況に応じて対応していきます。気付きや不安等がありましたら、いつでもお伝えください。

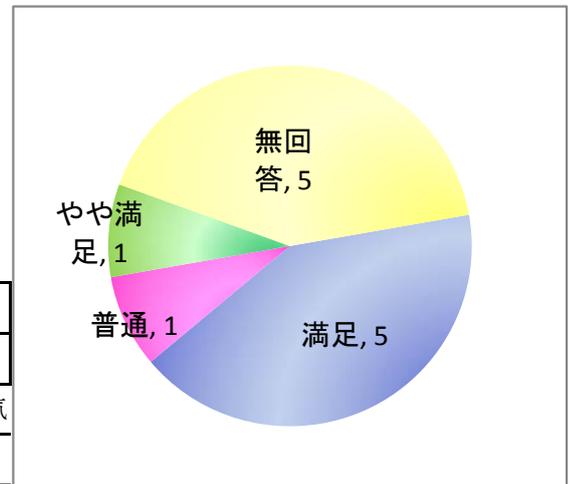


7. トイレの清潔感についてはいかがでしょうか

- ・いつも清潔です。使うのもきれいに使いたいです
- ・いつも清潔

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
5	1	1	0	0	5	12

回答：汚染がありましたらすぐに掃除・消毒をしています。気になる点等ございましたらご遠慮なくいつでもお伝え下さい。

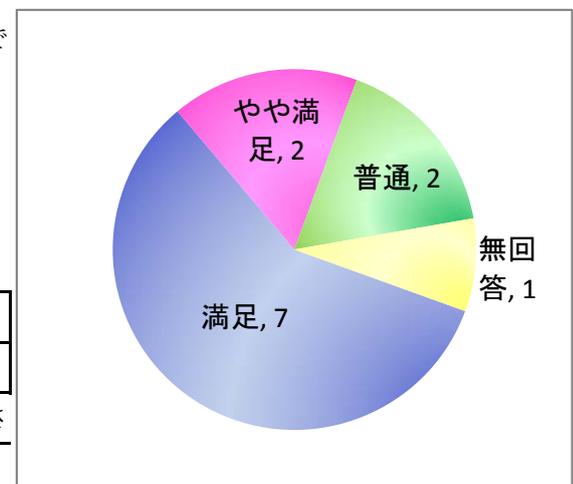


8. 入浴の対応はいかがですか

- ・優しく言葉をかけて頂いています
- ・順番待ち（浴室での）で寒い時がある
- ・シャンプーをやさしくしていただいていると思います。自宅ではしません。ドブンとつかうだけです。大変助かっています

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
7	2	2	0	0	1	12

回答：プライバシーや心身に負担が無いように配慮した対応をさせて頂きます。脱衣室等の温度管理も注意して行います。

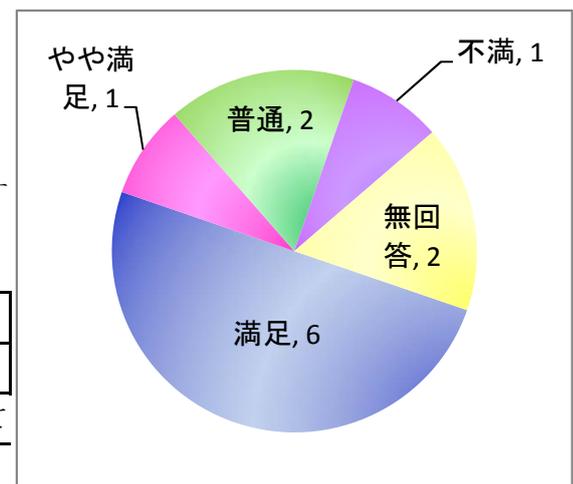


9. レクリエーションの内容はいかがですか

- ・毎回、いろいろなゲーム、カラオケなど楽しみです。
- ・ワンパターン化している。あきる。意欲がわかない。
- ・お祭り騒ぎが大好きで何かあると大喜びで楽しみにしています
- ・おもしろい

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
6	1	2	0	1	2	12

回答：楽しめる雰囲気を作るために、スタッフ一同で盛り上げていきます。さらに新しい内容にも挑戦していきます。



① 希望されるレクリエーション等ありましたらご記入下さい。

- ・変装して下さい（笑）職員さん達の変装大会
- ・たまには若者にも向いてるものもいい、カラオケ、野球ゲーム、ホームランゲーム
- ・桜の季節。車窓よりのお花見いつもよろこんでいます。たのしみようです。

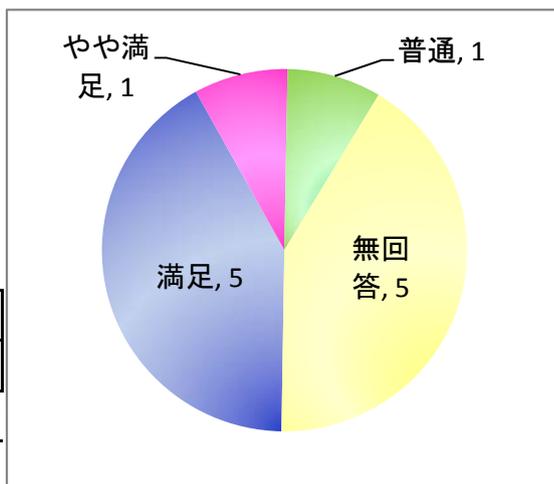
回答：皆様の笑顔がたくさん見られるような内容を今後も検討していきます。

10. 個別機能訓練の内容はいかがでしょうか

- ・やっていない
- ・いろいろと手足を動かして教えてください。朝、少しの待ち時間でも室内や玄関先でやっています

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
5	1	1	0	0	5	12

回答：一人ひとりの要望に応じて個別に運動をする場合や余暇活動を通した機能訓練を今後も継続していきます。

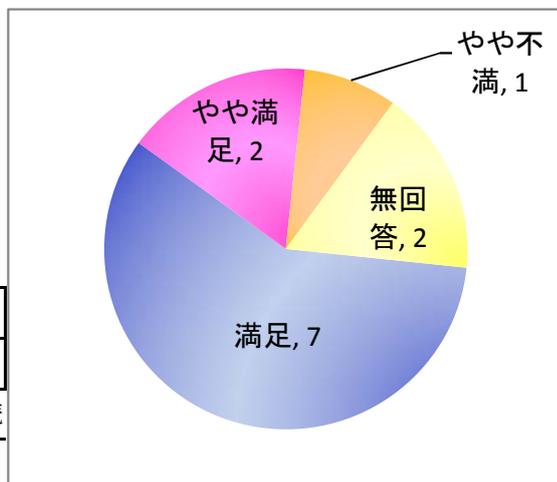


11. 口腔ケアについていかがでしょうか

- ・苦手
- ・日頃の手入れ指導で虫歯もなく助かっています

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
7	2	0	1	0	2	12

回答：口腔を清潔にする事で健康維持につながりますので、継続していきます。

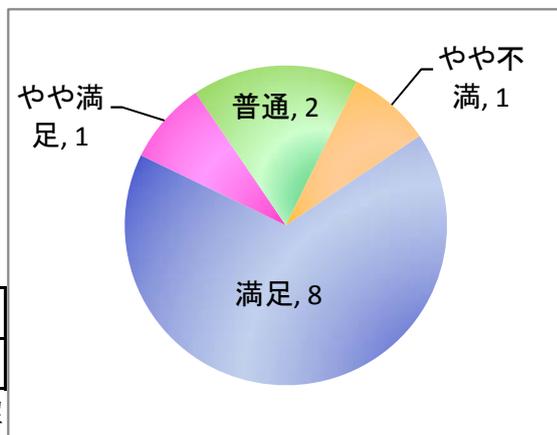


12. 送迎の時間・場所などはいかがでしょうか

- ・お迎えや帰りも玄関まで見届けて下さるので感謝しています
- ・安心できます
- ・たまに遅れても連絡がない。場所は目立つけど仕方ない
- ・長い時間預かって頂き大変助かっています
- ・都合に合わせていただいてありがたいです

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
8	1	2	1	0	0	12

回答：通常時間と違うときはお知らせいたします。また、ご希望等ありましたら対応しますのでお知らせ下さい。

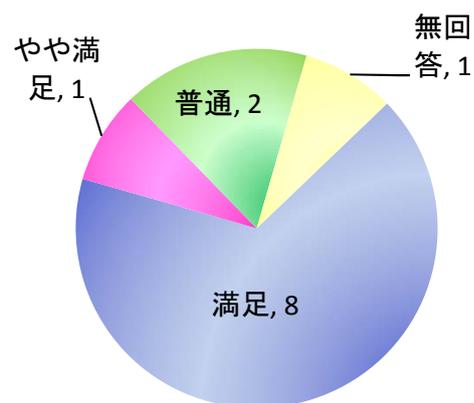


13. ふれあい便り・献立表・連絡ノートの記録などセンターからのお知らせはわかりやすいですか

- ・とてもわかりやすいです
- ・わかりやすい
- ・お忙しい中記入いただきありがとうございます。いろんな様子がわかってうれしいのですが、大変な作業と思っています。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
8	1	2	0	0	1	12

回答：様子や体調に関する事などお伝えしていますが、ご家庭でも気がつかれた事などご遠慮なくお伝え下さい。



14. その他、ご意見ご要望などがございましたら、ご記入下さい。（例：職員の対応・創作活動など）

- ・これからもよろしくお願いします
- ・物を作るのが好きなのでどんどんしてください。課長ができた方だから職員さんも対応がいい。
- ・初めての体験！ブーケ作り。家庭ではできないことです。またいつかこのような機会があれば参加をお願いします。本人お花大好きです
- ・当日、行事の変更を早めに言って頂いて、本人も納得しているようです

回答：現状のサービス提供に終わらず、今まで以上に皆様に喜んで頂けるサービスの提供を行っていきます。

多くのご意見ありがとうございました。今後とも皆様の期待に沿えるように努力していきます。