

令和元年9月25日

ご利用者満足度調査 アンケート報告

看護小規模多機能型介護事業所フルール

管理者 山本三重子

<まとめ>

1. 配布数 13 回収数 10 回収率 76.9%
2. 全質問に対して 「満足」「ほぼ満足」という回答をもらいました。
フルールを利用し、「時間に余裕ができた」「精神的に余裕ができた」という意見をもらいました。
3. 複数意見としてあったことに対してお答えします。質問2-④
「情報の伝達がスタッフ間でうまくいっていない」という意見を頂きました。
事業所の特徴として、通い・泊り・訪問看護・訪問介護を柔軟に組み合わせ、変更することもできます。この変更に対応していかなければいけません。改善へ向け、利用者変更連絡票を作成し、ケアマネ、食事注文者、配車担当者等の連絡がすべて完了する様にしました。
4. 行政サービスの情報発信について「少ない」という意見が聞かれました。質問2-⑩
紙おむつ給付・障害者申請などケアマネはサポートを受け、「助かった・もっと早く欲しかった」という意見が聞かれています。冊子のハートページに書かれ、持っていますが、助言や勧めがないと利用できないということがわかりました。ケアマネージャーは、行政サービスを発信できるよう、研鑽を積んでいきます。
5. 「入浴サービスの回数を増やしてほしい」という意見がありました。 3-⑧
週2回の入浴としている。利用者のキャンセルにより、入浴枠が空くことがある。その場合希望者が利用できるよう考えている。事前にご利用者・ご家族に同意を頂き、当日に入浴が決まり・実施ということが出来るよう対応したいと考えています。
6. 食事嗜好調査では、「本人ではないので答えるのは難しい」という意見が聞かれた。
多くの方は認知症があり、ご自分で、アンケートに記載したり、ご家族に伝えるのは難しいと考えます。これを受けて、10月のメニュー表より、写真を入れ、食事を紹介するようにしました。

アンケートのご協力ありがとうございました。貴重な意見を今後のサービスにいかしてまいります。尚、この結果は、ご利用者様・運営推進会議・ホームページに掲載させていただきます。