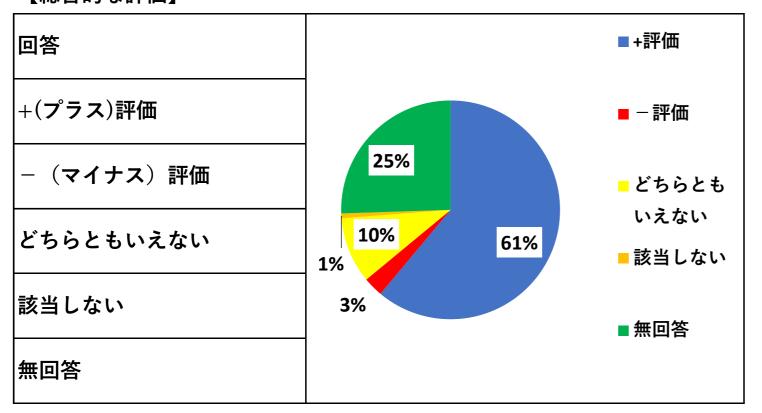
令和4年度 入所利用者満足度調査 集計結果 (調査人数 1F35名 2F34名 3F36 合計105名)

ハートケア市川 サービスの質向上委員会

【総合的な評価】



ハートケア市川ではサービスの質の向上、改善を目的としてご利用者様、ご家族様に向けてアンケート調査を実施しております。いただいたご意見、ご要望を職員一同真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めてまいります。 貴重なご意見、誠にありがとうございました。

【入浴について】

問1 お風呂の設備は充実していますか?

回答	人数	理由	回答		■はい
はい	65		施設の設備では対応しかねる場合がございま		
いいえ	3	・風呂釜にいれるのはどうかと思う ・家のお風呂と違うにおいがする	─すので、ご理解下さいますようお願いいたします。 ます。	25%	■いいえ
どちらで もない	10	・入ってないからわからない	─遠和感を感じさせないよう工夫できる所は工 夫をしてまいります。	9%	■ どちらともいえない 2%
非該当	1		再度機械浴の入浴方法について説明をさせて	1%	■非該当
無回答	26		「頂きます。 」	3%	
合計	105				■無回答

問2 お風呂の介助は安心できますか?

回答	人数	理由	回答		■はい
はい	68	・人にやってもらっているから嬉しいよ	ご要望等ございましたらスタッフまでお願い		
いいえ	1		致します。	26%	■いいえ
どちらで もない	8	・入ってないからわからない・一人で入っているので・自分で洗うのでわからない			どちらともいえない
非該当	1			7% 1% 65%	■非該当
無回答	27			1%	
合計	105				■無回答

【排泄について】

問3 トイレ、オムツ交換の介助は安心できますか?

1-3 0	_	う コ / 大 			
回答	人数	理由	回答		■はい
はい	58		介助についてはご不快な思いをさせてしまい申し訳ご ざいません。		~
いいえ	2		スタッフの技量につきましては、今後指導を含めて、	28%	■いいえ
どちらで もない	9	・介助がうまくない人も居る。	介助技術の向上を図ってまいります。		_ どちらともいえない
非該当	7			7% 55% 8%	■非該当
無回答	29			8%	
合計	105			2%	■無回答

問4 排泄で使用している設備、用品は充実していますか?

回答	人数	理由	回答		■はい
はい	68		今後も設備、用品のサービス向上に向け取り 組んでまいります。		-1313
いいえ	1		一位んでよいりより。 ご要望等ございましたらスタッフまでお願い	26%	■いいえ
どちらで もない	7	・はじめてきたからわからない	致します。		■ どちらともいえない
非該当	2				55% ■ 非該当
無回答	27			1%	
合計	105				■無回答

【接遇について】

問5 職員の服装で不快な思いをしていませんか?

_		THE THE TENT OF TH	_			
回答	人数	理由	回答			■はい
はい	67		今後もサービス向上に向け取り組んでまいり ます。			_ 1.1. 3
いいえ	5		」 ^{ょ 9 。} ご要望等ございましたらスタッフまでお願い	25%		■いいえ
どちらでも ない	7		致します。	0% 6%		どちらともいえない
非該当	0				64%	■非該当
無回答	26			5%		
合計	105					■無回答

問6 職員から挨拶をしてくれていますか?

回答	人数	理由	回答		はい
はい	66		挨拶に関して不快な思いをさせてしまい申し 訳ありません。今後挨拶などの接遇研修での		
いいえ	6	・たまにしてくれない	教育等を行い、気持ちの良い挨拶を心掛けて	25%	いいえ
どちらでも ない	7	・自分から言うようにしている	いきます。	0% 6%	どちらともいえない
非該当	0			63%	非該当
無回答	26			6%	
合計	105				無回答

問7 職員は丁寧な態度、言葉で接してくれていますか?

回答	人数	理由	回答		■はい
はい	67	・昔は悪いと感じたが今は良い	職員の態度で不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。職員の態度に関しては研修等の	25%	■いいえ
いいえ	4	・たまに変なときがある	学べる時間を設けるだけでなく、定期的に上	23/6	· CICIX
どちらでも ない	8	・時と場合による	司が評価し、面接・指導していきます。	0% 7%	□ どちらともいえない
非該当	0			4%	■ 非該当
無回答	26			4/0	■無回答
合計	105				

【余暇生活について】

問8 毎日の生活の中で、あなたのしたい余暇生活を送ることが出来ていますか?

回答	人数	理由	回答			■はい
はい	51		集団生活の中でも可能な限りお一人おひとり に合った余暇時間を送って頂きたいと考えて			
いいえ	12	・寝ているからわからない、カラオケ、日記ができていない ・風船バレーの出来る時間が欲しい	おります。ご要望がございましたらお気軽に		26%	■ いいえ
どちらで もない	15	・もう少し自由にさせてほしい ・生活に慣れるまでに時間がかかる ・出来ないことが多い、スタッフに迷惑が掛かる	お声掛けください。	0%		49% どちらともいえない
非該当	0			0%	14%	■非該当
無回答	27				11%	
合計	105					■無回答

【リハビリテーションについて】

問9 リハビリの時間に満足していますか?

回答				■はい
はい	63	・もっと増やしてほしい	入所のリハビリの時間は、皆様に平等にリハービリができるように1回20分程度となっていま	0% 15%
いいえ	1	・時間が短い	す。個別で対応できる時間は決まっています	36% ■ いいえ
どちらで もない	14	・少ないと思う	ので、ご希望がございましたら、自主練習等	どちらともいえない
非該当	0		一を提案させて頂きます。	48% 事該当
無回答	27			
合計	105			1% ■無回答

問10 リハビリの回数に満足していますか?

回答					■はい
はい	60	・しょうがない	入所から3か月間は週6回リハビリがありますが、それ以降は週3回と決められている為、回		
いいえ	4	・回数が減ってしまった ・何回でもやりたい	数を増やしたいというご希望には添えず申し	26%	■いいえ
どちらで もない	14	・少ない	訳ありません。ご希望がありましたら、自主	0%	■ どちらでもない
非該当	0		────────────────────────────────────	13%	■ 非該当
無回答	27			4%	
合計	105			470	■無回答

問11 リハビリの内容は適切ですか?

回答	人数	理由	回答		■はい
はい	63		リハビリの内容は、各担当スタッフが評価の 上、利用者様の状況に合わせて提案させて頂		
いいえ	1		いています。ご理解・納得して頂けるよう、	26%	■いいえ
どちらで もない	14	・自分に合っていないメニューだと思う ・リハビリが嫌	ご説明させて頂きます。ご不満等ありました ら、お気軽にご相談下さい。	0%	<u></u> どちらでもない
非該当	0		り、の文性にと作政ででい。	13%	■ 非該当
無回答	27			1%	
合計	105				■無回答

【環境について】

問12 施設内にある設備、物品は清潔が保たれていますか?

1~3					
回答	人数	理由	回答		■はい
はい	70		今後改善できるところにつきましては対応を 検討していきます。		~
いいえ	0		1天記しているより。 	25%	■いいえ
どちらで もない	9			0% 8%	<u></u> どちらでもない
非該当	0			0% 8% 67% 67%	■非該当
無回答	26			076	
合計	105				■無回答

問13 施設の物品や設備は使いやすいですか?

				T	
回答	人数	理由	回答		■はい
はい	66		物品や設備に関しましては、全ご利用者様が		
いいえ	1	テーブルのデザインが嫌、窪んでいるところを平にし	平等に使いやすいようになっておりますの で、ご理解くださいますようお願いいたしま	25%	■いいえ
どちらで もない	12	・わからない ・自分には判断できない ・トイレの空間が広い、トイレが使いにくい、座りにくい	す。		□ どちらでもない
非該当	0			63%	■非該当
無回答	26			1%	
合計	105				■無回答

【プライバシーについて】

問14 他人に聞かれたくないことや見られたくないことに職員は配慮されていますか?

回答	人数	理由	回答		■はい	`
はい	70		全ご利用者様が使いやすいようドアではな く、カーテンを使用させていただいておりま			
いいえ	1		す。	26%	■ いじ	ヽえ
どちらで もない	7	・部屋にドアが無く、鍵がかけられな い	今後もプライバシー保護について勉強会等で	500	<u></u> どち	らでもない
非該当	0		職員教育を行っていきます。	0% 6%	57% <mark>■</mark> 非該	
無回答	27			170		
合計	105				■無回]答

【意見の尊重について】

問15 職員はあなたの意見を尊重し、不満や要望をよく聞いてくれていますか?

			T	1	
回答	人数	理由	回答		■はい
はい	60	・遠慮しちゃうけど不満はないです ・人によりけり	施設の業務やご利用者の対応を行う中で、ご 期待に添えない場合がありますが、みなさま		
いいえ	4	・家に帰りたいのにここにいさせられる	の個別のニーズに合ったサービスの提供に努	27%	■いいえ
どちらで もない	13	・自分自身ではわからない ・自分の為とわかっていてもつらい時がある	めていきます。		_ どちらでもない
非該当	0			12%	% ■ 非該当
無回答	28			4%	
合計	105			476	■無回答