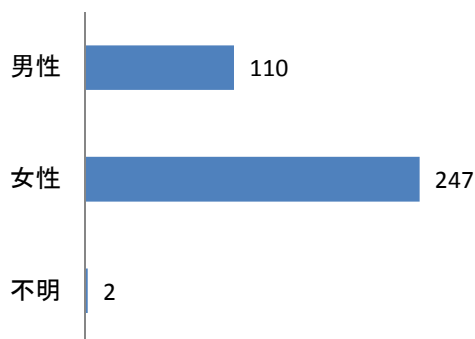


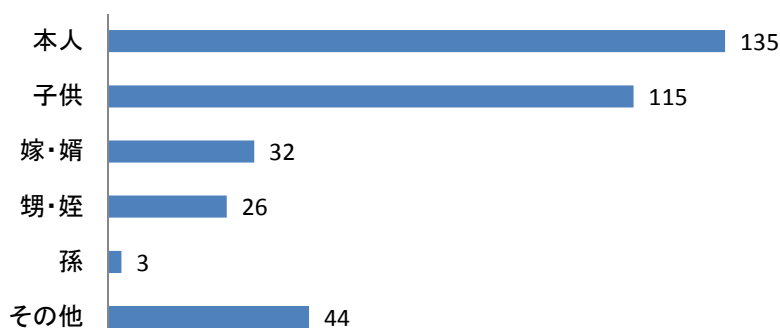
## ご利用者、ご家族様へのアンケート調査結果

邦知会では今年度、『お客様の声を聴く』の言葉をスローガンに掲げ、職員一同様々な取り組みを各部署行ってまいりましたが、今回法人設立以来、初めての試みとして皆様方へのアンケート調査を実施させて頂きました。その結果をここにご報告させていただきます。

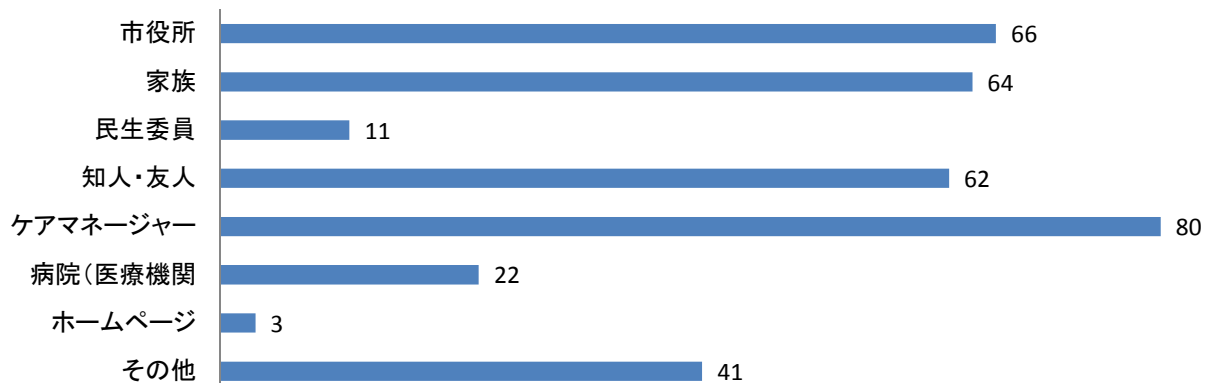
### ★あなたの性別を教えてください。



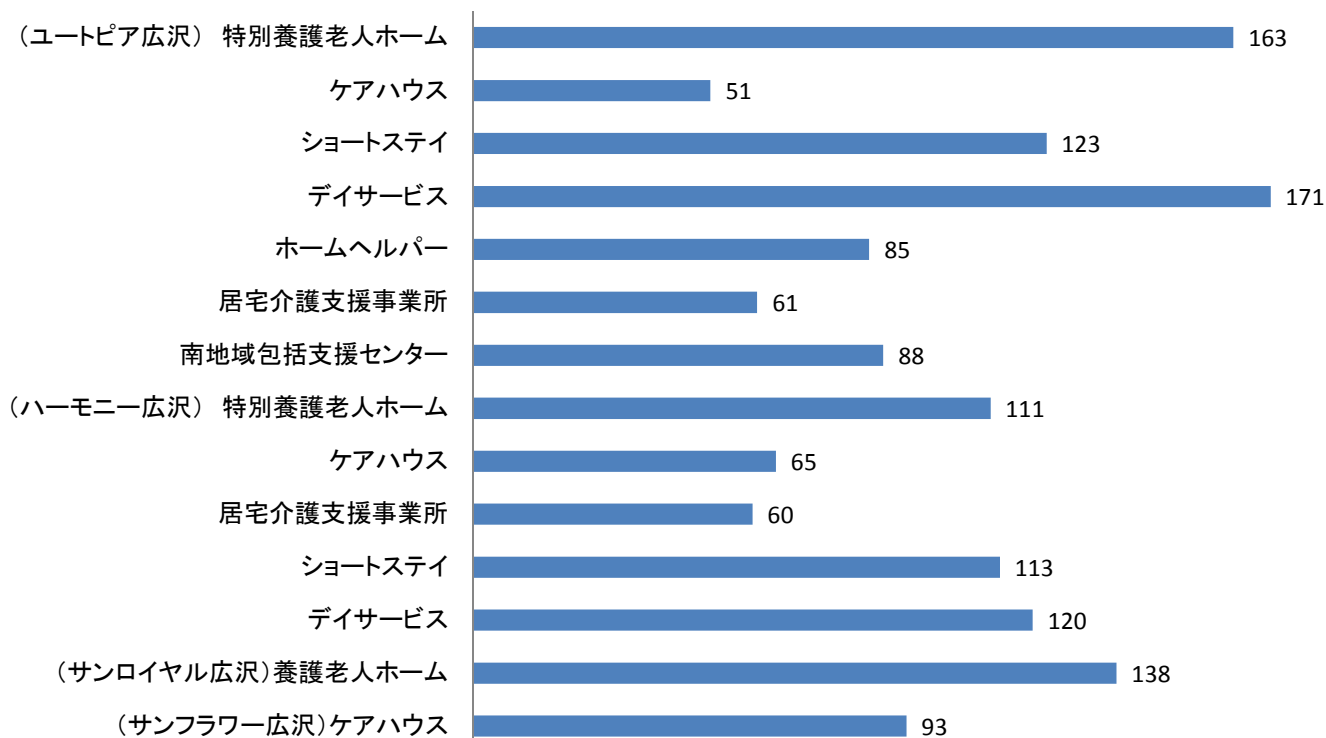
### ★ご利用者との関係を教えてください。



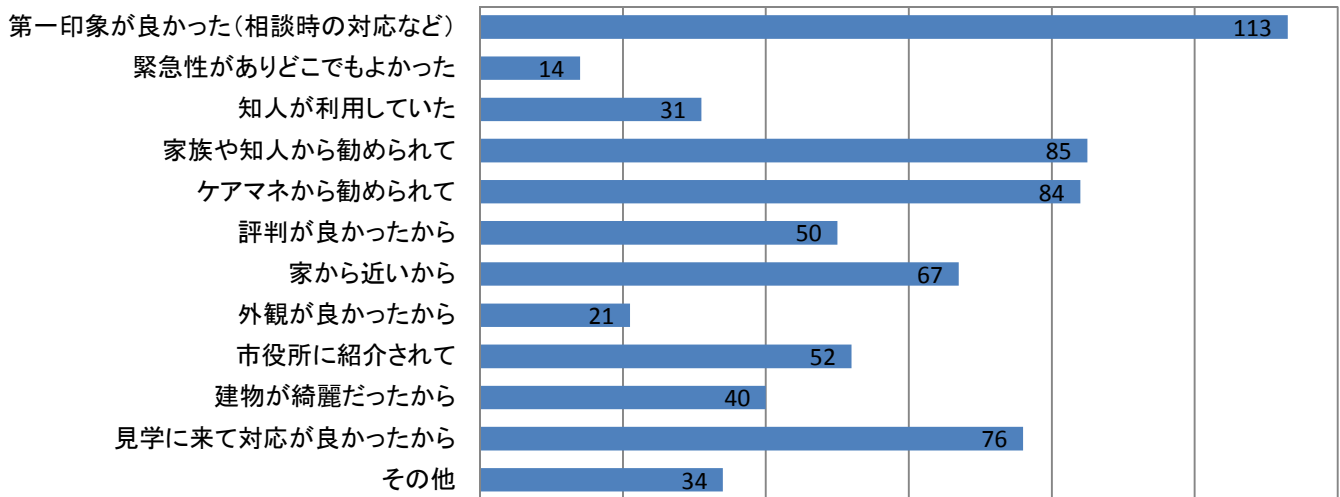
### ★社会福祉法人『邦知会』及び『邦知会のサービス』をどちらでお知りになりましたか。



### ★現在邦知会が行っているすべてのサービスです。ご存知のものを教えてください。

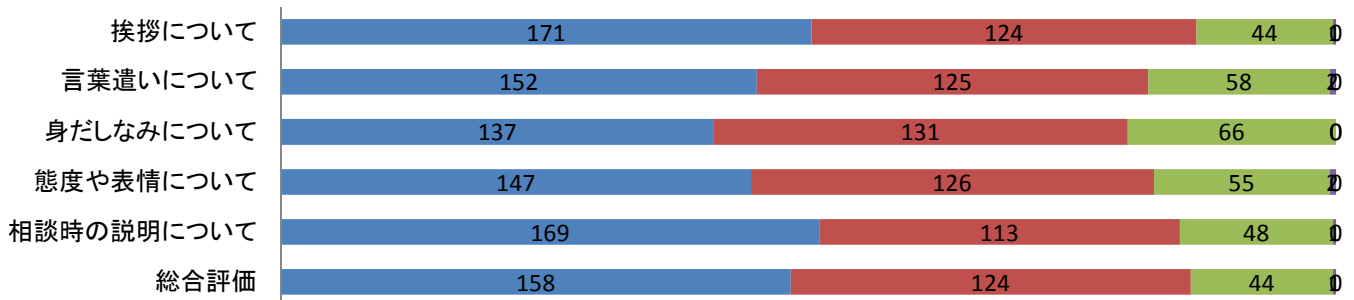


### ☆邦知会のサービスを選んで頂いた理由を教えてください。



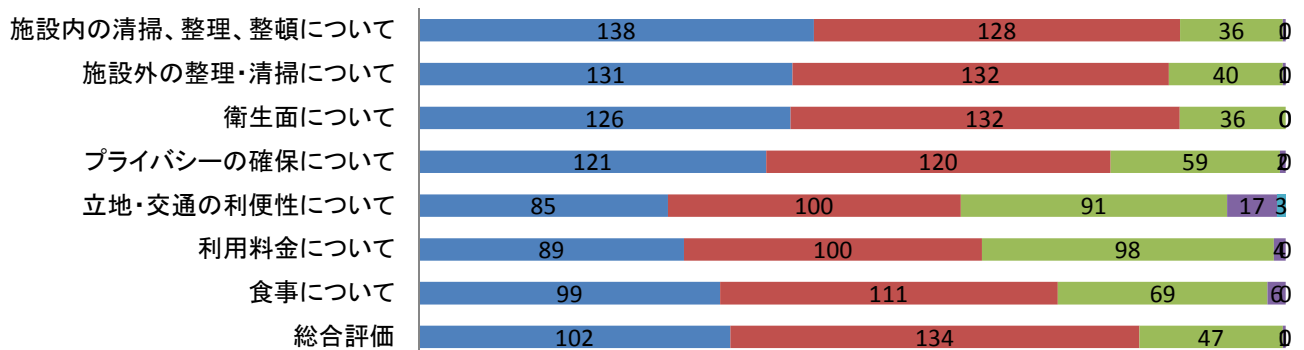
### ☆職員の対応についてお尋ねします。

■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪い

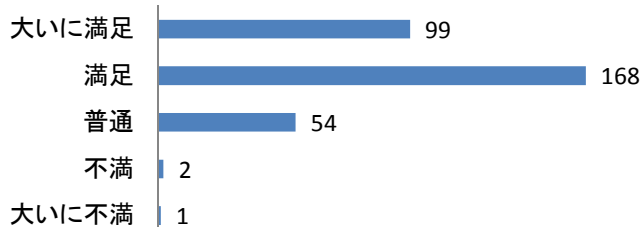


### ☆施設全般(環境など)についてお尋ねします。

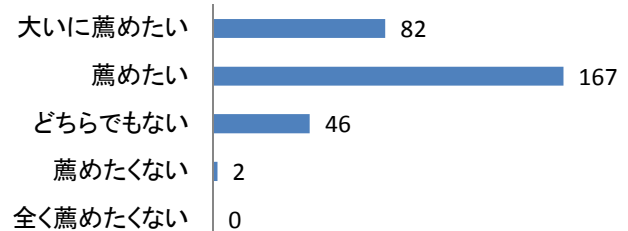
■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪い



### ☆1実際に邦知会のサービスをご利用されてみて、いかがでしたか？



### ☆2介護等にお困りの方がいらした場合は、邦知会の利用を薦めたいと思いますか？



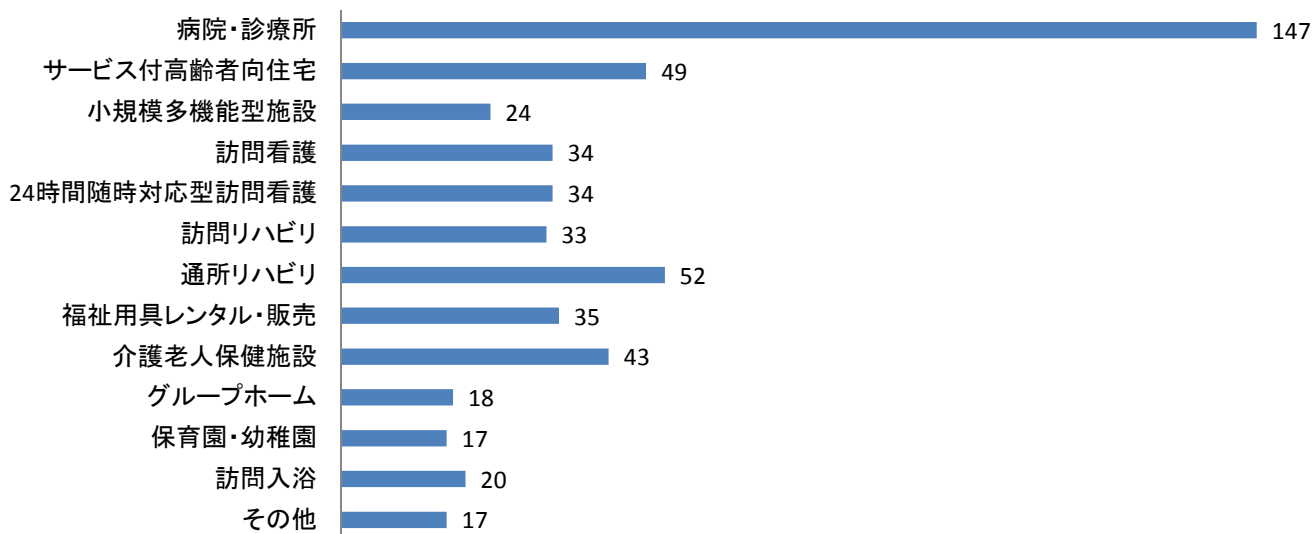
☆1で大いに満足及び大いに不満と回答された方は、その理由をお聞かせ下さい。

- ・三食良く考えてありあきずにおいしいし量も十分。職員の皆さんが親切で優しくして頂き心が温まります。
- ・三度の食事が工夫されておりおいしくて楽しみです。入居している本人が満足しており安心してお任せ出来る。
- ・時間にルーズ、計画性がない、その日の都合で一日が終わる。安心して任せられる。いろいろ相談に応じてくれる。
- ・利用者に寄り添う介護で入所時よりも表情穏やかになり、車椅子でトイレに行けるようになった。
- ・安心できる。職員の対応が驚くほど良い。施設内外もいつもきれい。皆が親切。職員の介護に熱意を感じる。
- ・尊厳を尊重している。特に看取り介護は感心した。
- ・心配りが細かく頼りになる。ケアマネから受ける印象で邦知会のレベルの高さを感じる。職員の対応がよい。
- ・説明が丁寧。サポート体制が本人のみならず家族までと広く、安心できる。
- ・施設内の掃除が行き届いている。挨拶をしっかりとってくれるので気分がよい。

☆2で大いに薦めたい及び全く薦めたくないと回答された方は、その理由をお聞かせ下さい。

- ・混んでいて予約が取れなくなるから薦めたくない。トイレが臭わないのがよい。
- ・家で過ごすような温かさを感じる。職員の対応がよい。施設が明るくきれい。
- ・ストレッチするスペースが狭い。手足が伸ばせない。トランプくらいで退屈。知っている人と一緒にいたくない。
- ・安心して相談できる。家族のように接してくれる。デイサービス職員がさりげなくいろいろとお世話をしてくれ、良くしてもらっている。
- ・細部まで心配りができていて気になることはすぐに連絡をくれ、ニーズに合わせて対応してくれる。  
また、料理も大変おいしく、生活には欠かせない食べる楽しみが満たされることがあり嬉しい。

### ☆今後、邦知会に『こんなサービスもあったら良いのでは』と思うものはありますか？



### ご意見のまとめ

今回のアンケート調査の実施のみで皆様の声をすべて拾えたとは毛頭思っておりませんが邦知会を利用された皆様の貴重なご意見を多数頂戴する事が出来ました。

邦知会のサービスを選んで頂いた理由として、第一印象の良さや見学してみた結果などが高い評価を得、職員の対応や施設の建物・環境などについても、約8割の皆様から、大いに満足・満足との評価を頂きました。

しかし、個々のご意見の中には、職員の資質に不満の声も聞かれ、また、建物の構造や、食事などに関しても今後活かさなくてはならないご意見も頂いております。私達にとって、耳の痛いご意見ほどしっかり受け止め、真摯に対応していきたいと思っております。

アンケートにご協力いただいた皆様からは邦知会に対するなお一層の期待と、今後の益々の努力を望まれている事が見えて来ました。「今回のアンケート結果を活かして施設運営の向上に努めて頂きたい」とのご意見は、正にその期待を象徴しているご意見だと感じます。今年度のスローガンである『お客様の声を聴く』の実践を通して得た貴重なご意見を基に、これからも地域の皆様の最も身近な存在となるよう共に歩いていきたいと思っております。

☆ご意見欄で頂戴したご意見の数々です。

- ♪冷暖房(エアコン)の関係から何ヶ所かカーテンなどを付けてほしい。
- ♪欲が無くなると無気力になってしまうので、ギラつく企画を作してほしい。
- ♪ショート利用時、施設内の様子を見たいと思い何度か面会したが、いつも介護士がそばにいた。
- ♪本人一人の時の様子が見たい。
- ♪このアンケートの内容は本人の記入が難しい。代筆に頼らざるを得ない。
- ♪職員の思いつきで利用者が振り回されている。
- ♪各部署の受け入れ可能人数を増やしてもらいたい。
- ♪利用用紙をファイル出来るようにしてほしい。
- ♪ヘルパーさんに一緒に買い物に連れて行ってほしい。
- ♪多機能用具をもう少し用意してほしい。
- ♪お風呂場の脱衣室がせまい。
- ♪ご飯が少ない。
- ♪慰問した際の待遇が施設によって違う。
- ♪訪問販売が買いたい。
- ♪リハビリの時、丁寧に行ってくれて感謝。
- ♪親切な方ばかりです。大変心強い。
- ♪施設内きれい。
- ♪これからも良い環境の中で職員の優しい対応をお願いしたい。
- ♪職員の対応は満足。
- ♪ファミマ号はたのしみ。
- ♪いつも素早く対応して頂き助かっている。
- ♪ラウンジの植木鉢が雑然と置かれている。
- ♪施設内の本人の行動とかをお知らせ願いたい。
- ♪散歩とまでいなくても良いが、外気浴を。室内以外の空気を吸わせてやってほしい。
- ♪職員の異動が少々早いので配慮してもらいたい。
- ♪職員の対応が良い方もいるが、それなりの方も少々いるので、資質向上を願っている。
- ♪童謡などの音楽を取り入れてもらいたい。
- ♪特養やショート利用時にリハビリが出来ると良い。
- ♪制度上仕方ないと思うが、ショート利用期間については限度があり、移動しなければならない現状には新たな環境へ順応することへの困難さを感じている。
- ♪お掃除の方の挨拶が不十分と感じる。
- ♪出来れば医療費の請求も利用料と一緒に送ってほしい。
- ♪日曜や祝日は、ユニット職員も少なく活気がないと感じるため、隣のユニットとの交流(お茶を一緒に)が図れると良い。
- ♪利用者も職員にも相性があると思うので、ユニット職員の配置がローテーションされると良い。
- ♪今回のアンケート結果を活かして、施設運営の向上に努めて頂きたい。
- ♪今までは親身になって対応して頂けなかったという印象があったが、現在は親切に対応している。
- ♪看護師がいてくれたら安心。
- ♪二人部屋にトイレが2カ所ほしい。
- ♪何事も平等にやってほしい。
- ♪朝日が強く、夏の暑さは身体に悪く心配。何とか工夫してほしい。
- ♪自律型施設にも最近介護の必要な方が入居してきている。日常生活が心配。
- ♪食事内容をもっと考えてほしい。
- ♪入居者の方に、他人のことをあまり干渉しない様に指導してほしい。
- ♪本人のやる気が刺激され、何らかの満足感がもう少し欲しい。
- ♪出来れば部屋にトイレがあると良い。
- ♪話をするときには大きな声で話してほしい。
- ♪なるべく声をかけてほしい。
- ♪熱中出来る分野を発見してもらいたい。
- ♪トイレ使用後の掃除が出来ていない時がある。
- ♪利用中に散歩がしたい。
- ♪毎日お風呂に入りたい。