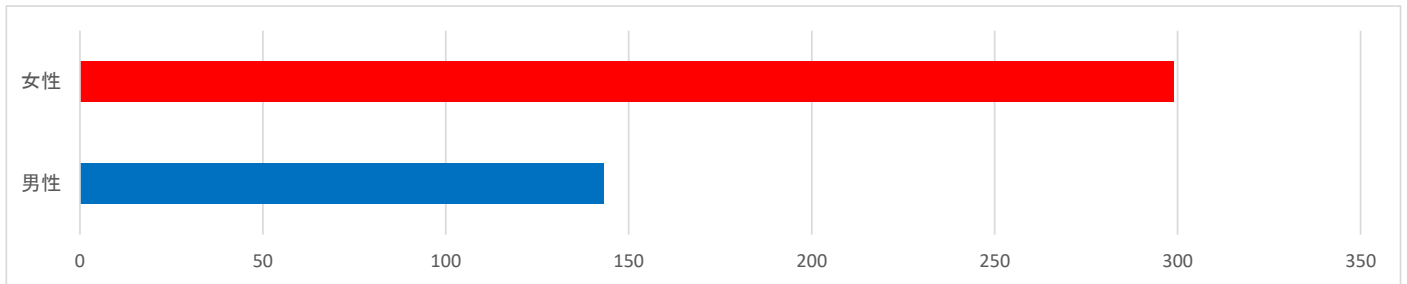


いつも社会福祉法人邦知会をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。
このたび、法人サービスの質の向上・改善を目的としたお客様へのアンケート調査を実施させて頂きました。その結果をご報告させていただきます。

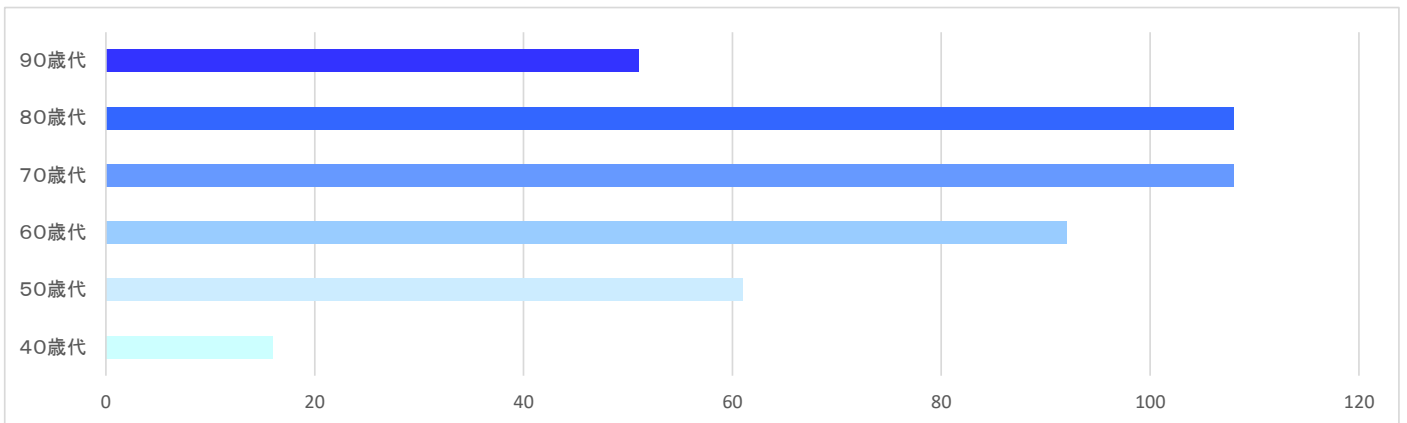
アンケート集計結果

(㊚又は○でお答え下さい)

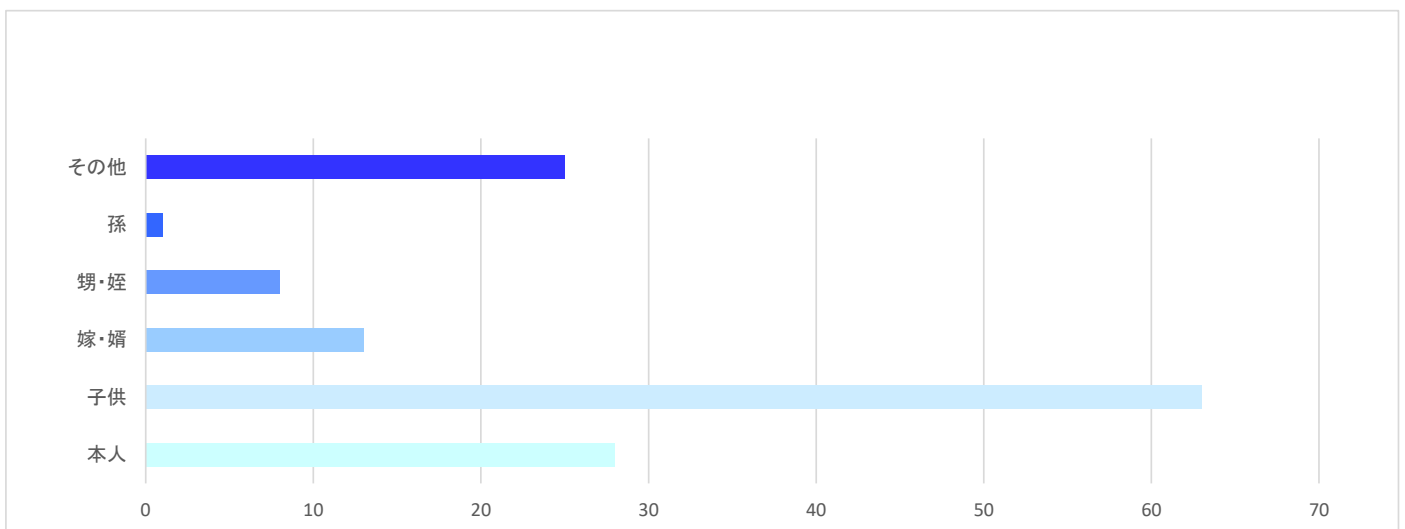
設問1 性別を教えてください。



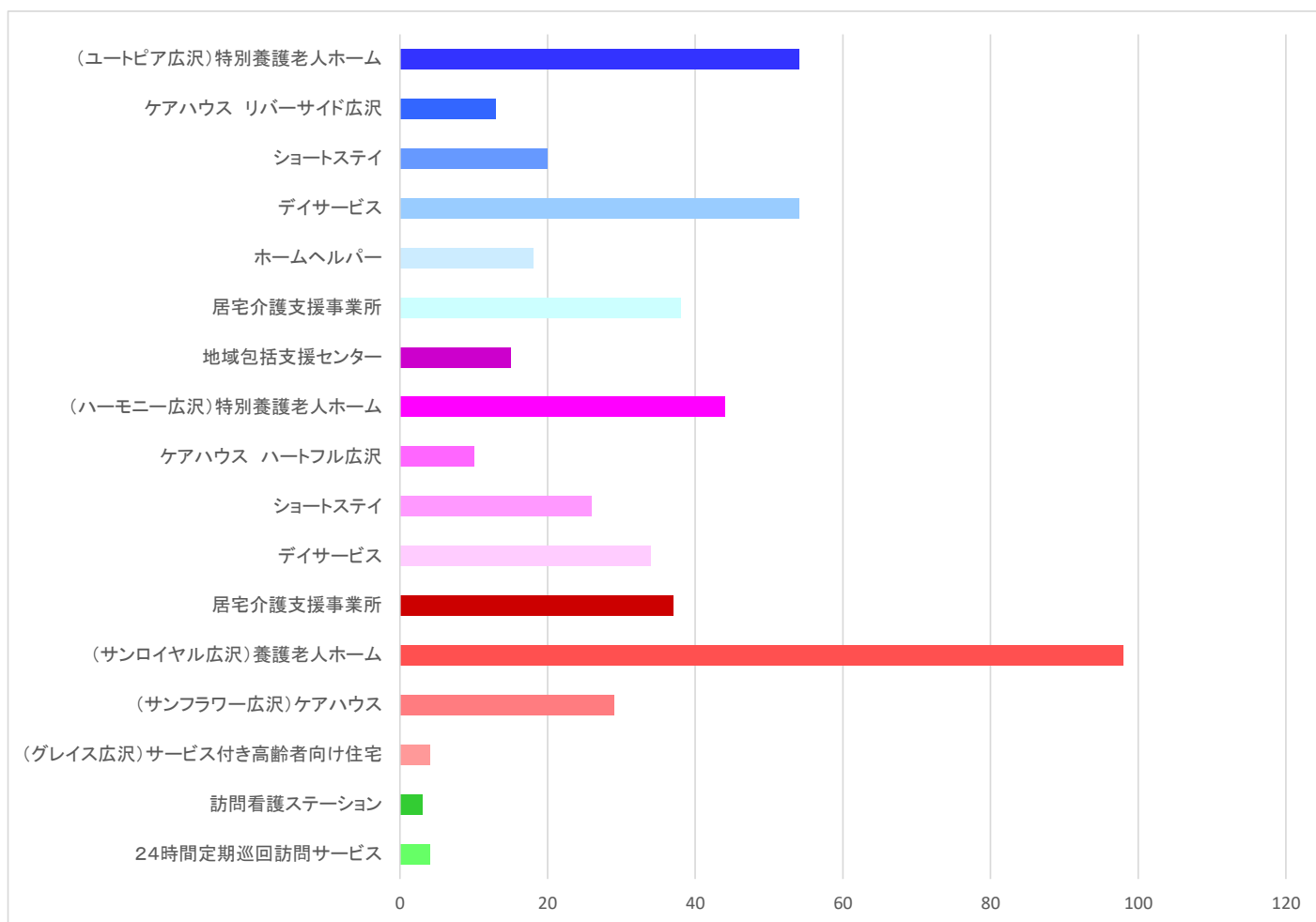
設問2 あなたの年齢を教えてください。



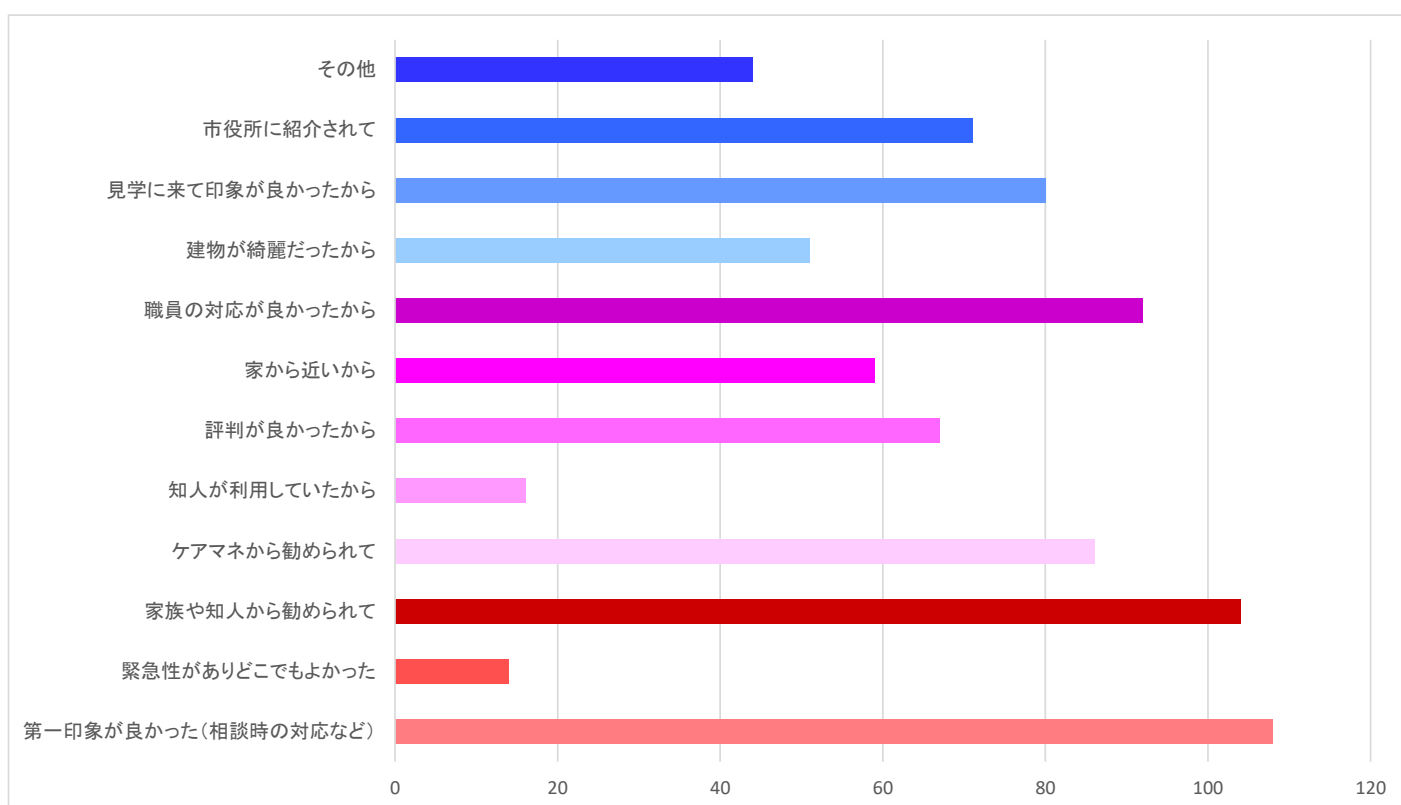
設問3 ご利用者との関係を教えてください。



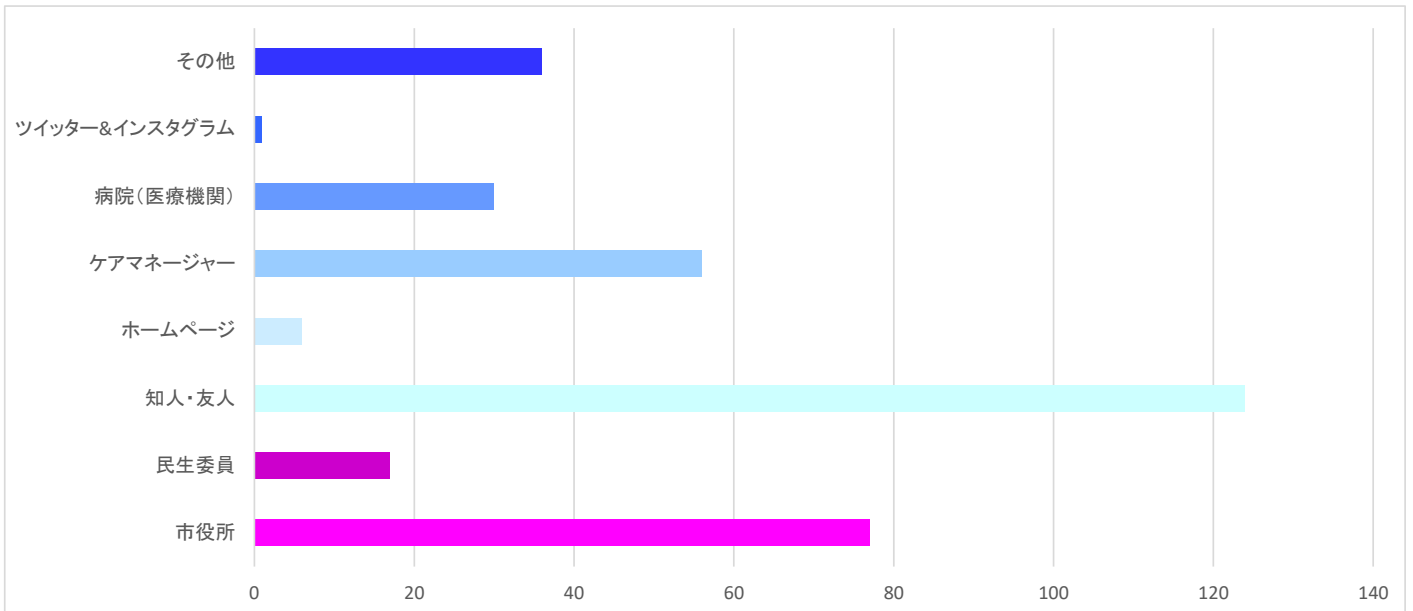
設問4 お客様が現在利用されているサービスについてすべて教えてください。



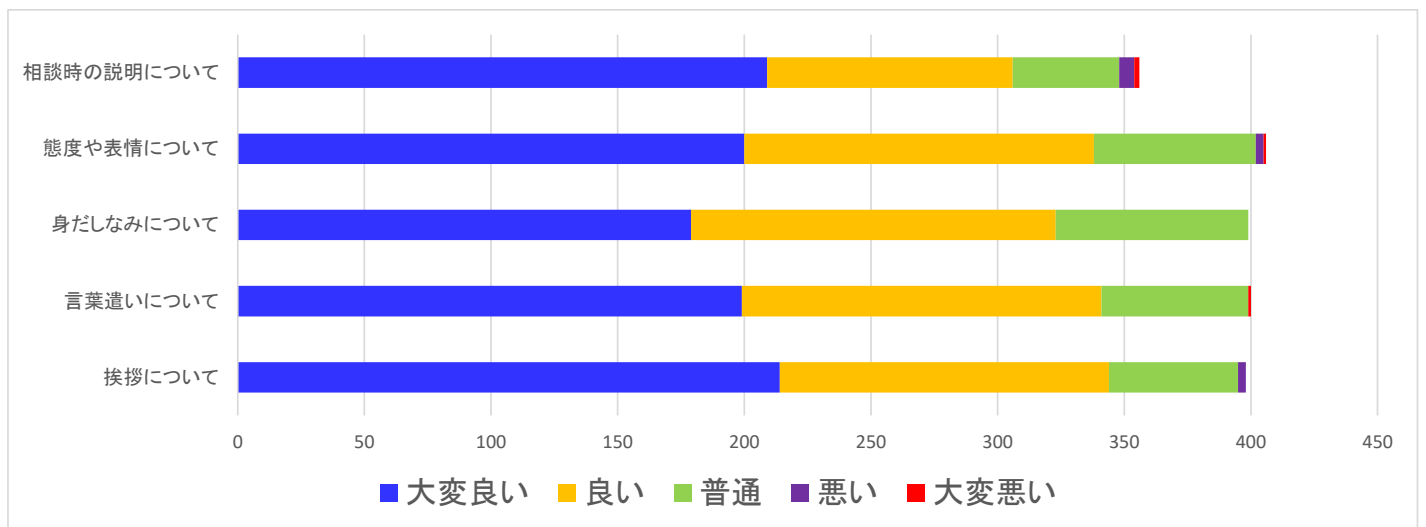
設問5 邦知会のサービスを選んで頂いた理由を教えてください。(該当するものすべて)



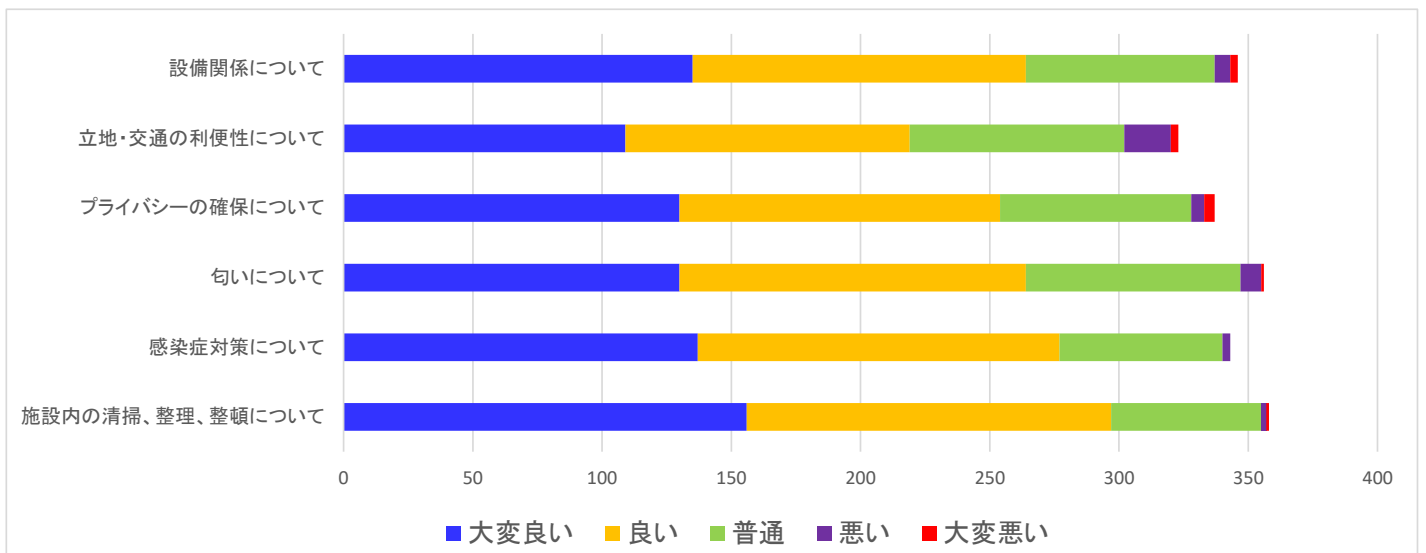
設問6 社会福祉法人『邦知会』及び『邦知会のサービス』をどちらでお知りになりましたか。



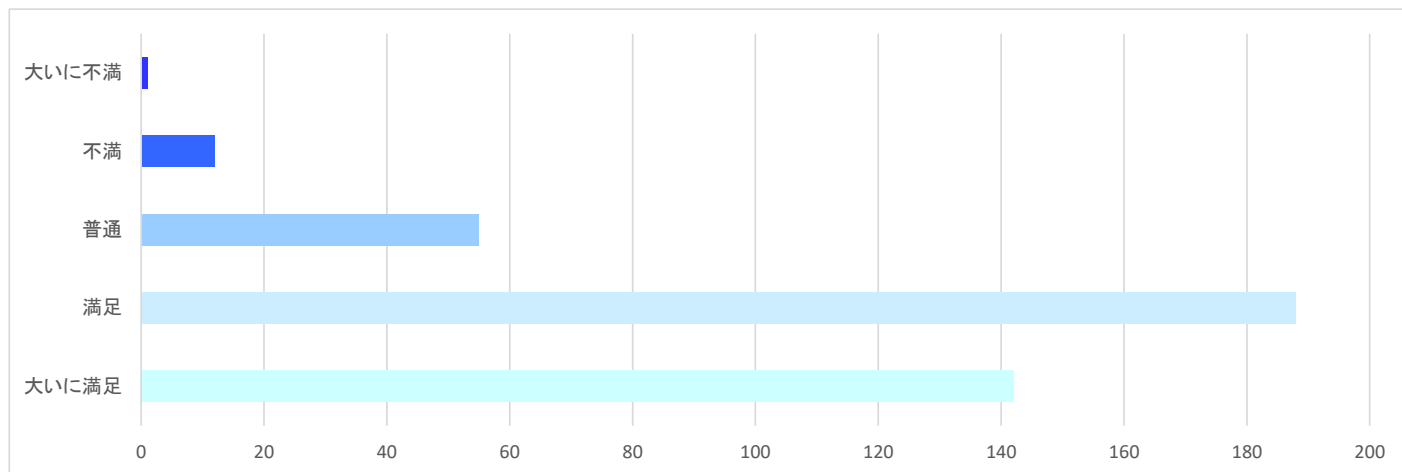
設問7 職員の対応についてお尋ねします。



設問8 施設全般（環境など）についてお尋ねします。



設問9 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？（総合評価）



設問10 設問7～9で、大変良い・満足及び大変悪い・不満と回答された方は、その理由をお聞かせ下さい。

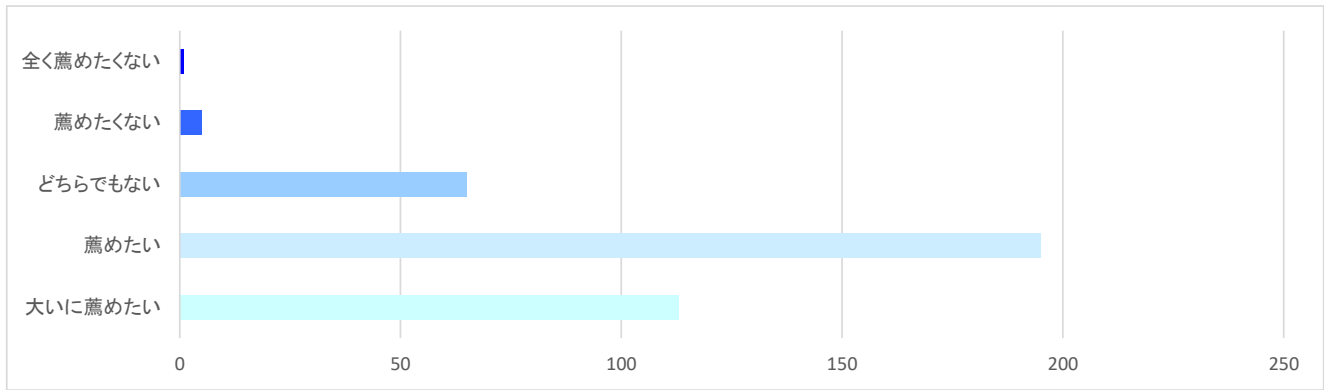
大変良い・満足のご意見

- ・職員の方々の対応がとても誠実、丁寧で信頼できる。
- ・施設内が清潔で、気持ちが良い。匂いが無い。
- ・質問にも分かり易く答えてくれ、笑顔で対応してくれる。
- ・お祭りや楽しい企画が多い。
- ・食事が美味しい。
- ・利用後、本人の表情が変化し、気持ちが明るくなった。職員の気遣いや工夫に一生懸命さが伝わってくる。大いに満足。
- ・体調が悪くても看護師、介護士の方々に見守って頂けることが満足。
- ・感染症対策についての説明が詳しく分かり良かった。
- ・相談事に真摯に対応して頂いた。
- ・何時訪問しても季節の花が飾られ廊下もホコリやゴミがなく気持ちよく感じる。
- ・実の親子で会っても介護はお互いの気持ちにずれが生じ、難しい面がたくさんあるが、専門スタッフの方々に見ていただくことにより本人も家族も安心が生じ、気持ちに余裕が生まれる。
- ・面会時、母の笑顔に会えるのでとてもうれしい。
- ・利用者一人一人に寄り添った対応とケアをしている。きめ細やかな心遣いを感じる。
- ・家族にとって安心して相談でき(ケアマネジャー)本人と家族の要望を聞いてくれる。職員の資質が高く専門性がある。
- ・何時も相談にのってくれて本当に気持ちが楽に。母だけでなく家族にも寄り添い時には背中も推してくれた。素晴らしいケアマネさんに出会えて感謝です。
- ・言葉遣いが丁寧で身だしなみも清潔感があり大変好感が持てる。こちらの立場に寄り添っていただけると感じます。
- ・環境が良く施設が非常に良く職員の方々が礼儀正しく面倒見も大変良く何もかも不満はない。

大変悪い・不満のご意見

- ・部屋に入る廊下が暗い。食事をするところも暗い。
- ・認知症の人への対応があまり上手とは言えない。接し方、言い方の研修をし、工夫が沢山あると良いと思う。
- ・人を人と思わない職員が多い。
- ・職員の名前が分からない。職員の名前をつけて首から下げて欲しい。
- ・排泄の匂いが残っている。
- ・酷暑の季節、廊下にクーラーの入らないのはとても辛い。
- ・買い物に不便を感じる。
- ・デイ便りに何か一言でもその日の様子などを書いてほしい。
- ・様々な地域貢献事業の活動について、活動実態が伝わって来ない。年に一度位簡単なお知らせとか見学会とかを検討してほしい。継続して知らせることで認知度は高まる。

設問 1 1 介護等にお困りの方がいらっしゃった場合、邦知会の利用を勧めたいと思いますか？



設問 1 2 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。

大いに薦めたい・薦めたいの回答

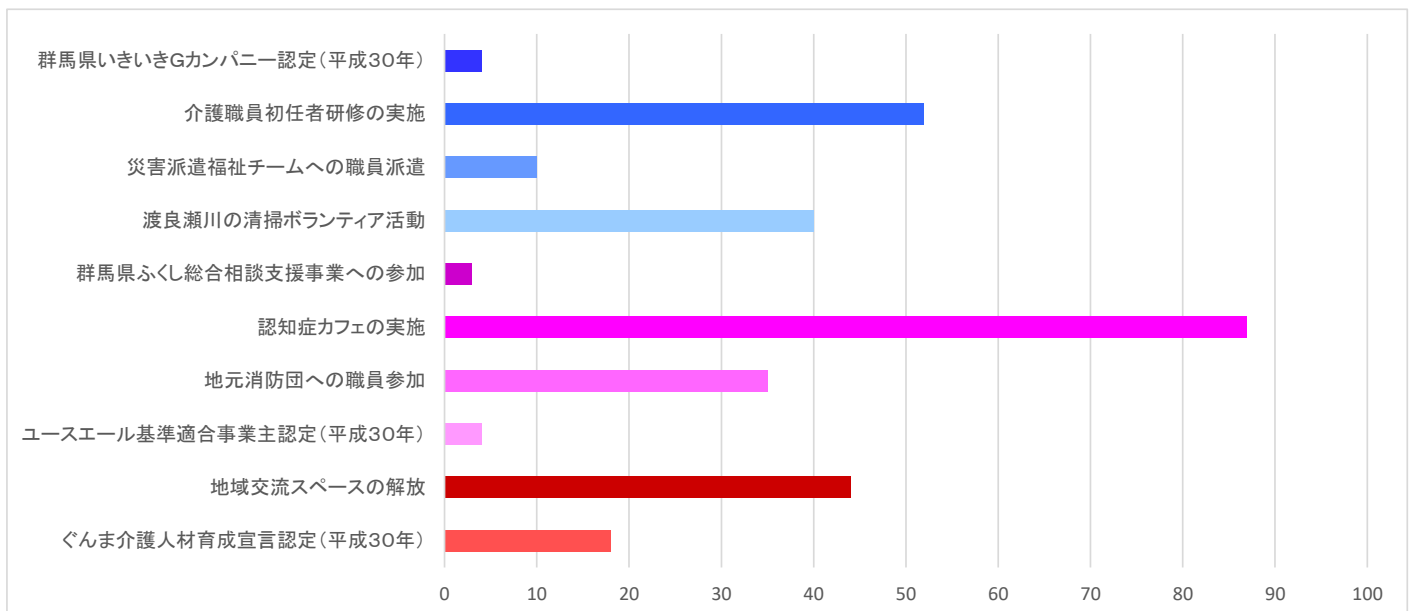
- ・入所後本人の満足度が高い。家族も安心して任せられる。
- ・職員の方達がとても親切で、雰囲気もいいので是非すすめたい。
- ・食事も家庭的でありがたい。
- ・利用者サイドの気持ちになっているので本当にありがたい。
- ・良い景観、安全な地域、健康的な地域、各施設との交流があるので良い。
- ・職員が入居者に注意深く優しく接しているため。
- ・介護の状態に応じて施設入居の対応が出来る。
- ・大切な家族を何も不安なく安心してお願いする事ができているため。
- ・入居者が穏やかに生活できているため。
- ・どんな時にもすぐ対応して頂けるのと、職員全員の対応が素晴らしい。
- ・素晴らしい環境の場所で職員が礼儀正しくまた、日々掃除も徹底され、食事も美味しく、毎日が楽しく過ごせる場所。

全く薦めたくない・薦めたくないの回答

- ・薦めても『入れなかった』という経験があるので迷う。
- ・職員の識別が出来ない。
- ・言葉遣いが気になる職員がいるので。
- ・交通の利便性がない。バス停の位置等考えて欲しい。

設問 1 3 下記の取り組みは邦知会が働き方改革や地域貢献の一環として積極的に

取り組んでいる内容です。ご存知のものについてチェックをお願いいたします。



ご要望、ご意見欄にお寄せ頂いたご意見の数々です。

- ・いつも優しい笑顔で話を真剣に聞いてくれるので楽しみです。困ったことは相談になってくれて、心が落ち着きます。
- ・いつも笑顔で接していただき安心してお任せできる。ショートにお願いできなかつたら家での介護は続けられなかった。
- ・デイ利用を迷っている母に対応してもらい感謝している。利用していない父の相談にも乗ってもらえるので心強い。
- ・おかげ様で、自力でどうにか生活できる力を維持できている。四季折々の外出や買い物、食事会などが楽しみ。
- ・職員間の情報共有が行き届いていると感じます。職員全員が利用者の様子を理解していただいているので安心して預けることができます。
- ・高齢者は日に日にできる事が少なくなってきた家族は心細い気持ちになりますが、施設の存在が本当にありがたいです。
- ・ショートで朝食前から夕食後までの利用に対応をしてくれると助かる（家族送迎で）
- ・スタッフ人数や労働環境が良くなればさらに利用者の環境も良くなると思います。その為には何が出来るのか経営上の工夫が必要かと思います。
- ・他の入居者とのことでいつもストレスが有り。プロのカウンセリングが欲しい。
- ・職員はプロということを忘れずに。挨拶は基本、それさえも言えない人もいます（一部）入居者さんは皆高齢者、それを忘れずに対応して頂きたいと思います。
- ・職員の名前が分からないので全員の名札をつけて欲しい。
- ・入居して15年経ち職員の方々の心遣い感謝しております。
- ・朝食のメニューを時々洋食に変えたり入居者の希望をメニューに出して欲しい。
- ・お風呂の温度が低く寒いのももう少し上げて欲しい。
- ・週に一回ぐらいはお茶会などをして交流を深めるようにしたらどうでしょう。
- ・問題なく日々を過ごせる事が一番大切な事で外出も思うように出来ない為、時々行われる催事が楽しみらしいので今後も是非色々な計画をお願い致します。
- ・スタッフの方には一生懸命して頂いていると分かります。ただ全体的に人手不足なのではないかと感じます。スタッフの増員があればより一層サービスの向上になるのでは？
- ・各部屋にオゾン脱臭機を取り付けられないか。
- ・介護初心者向けの講習会や説明会など（できれば夜間や土日）に邦知会で受けられる内容などがあれば開催していただくと幸いです。
- ・今回の台風19号で渡良瀬川に近いのが心配。ぜひ緊急時の対策をよろしく願います。

まとめ

今回、2回目となるアンケート調査にご協力いただき、誠に有難うございました。前回皆様方からの貴重なご意見のもと、訪問看護や定期巡回随時対応型訪問介護看護事業を新規立ち上げることが出来ました。改めまして感謝申し上げます。ご意見のまとめとして、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関する不満のご意見や、設備や広報活動などについて今後にかさなくてはならないご意見もいただいております。私達にとって耳の痛いご意見程しっかり受け止め、真摯に対応してまいります。今回ご協力頂いた皆様からは、邦知会に対するなお一層の期待と今後益々の努力を望まれていることが見えてきました。「高齢者支援において東毛地区の中核的存在として今後も先駆的な様々な取り組みに期待しています」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。来年度のスローガンである『STEP UP』の実践を通して、これからも地域の皆様にとって無くてはならない法人を目指してまいります。