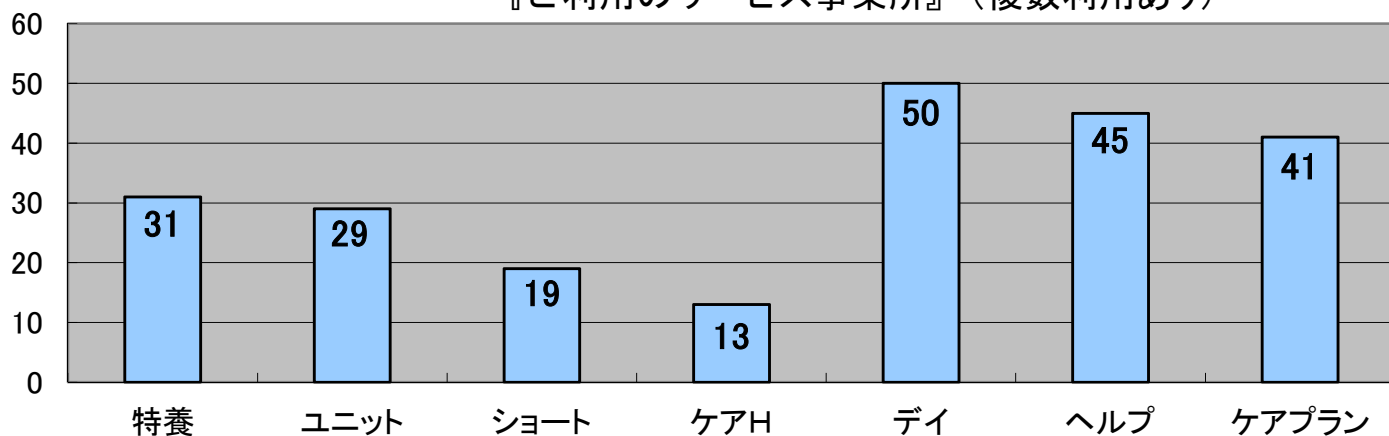


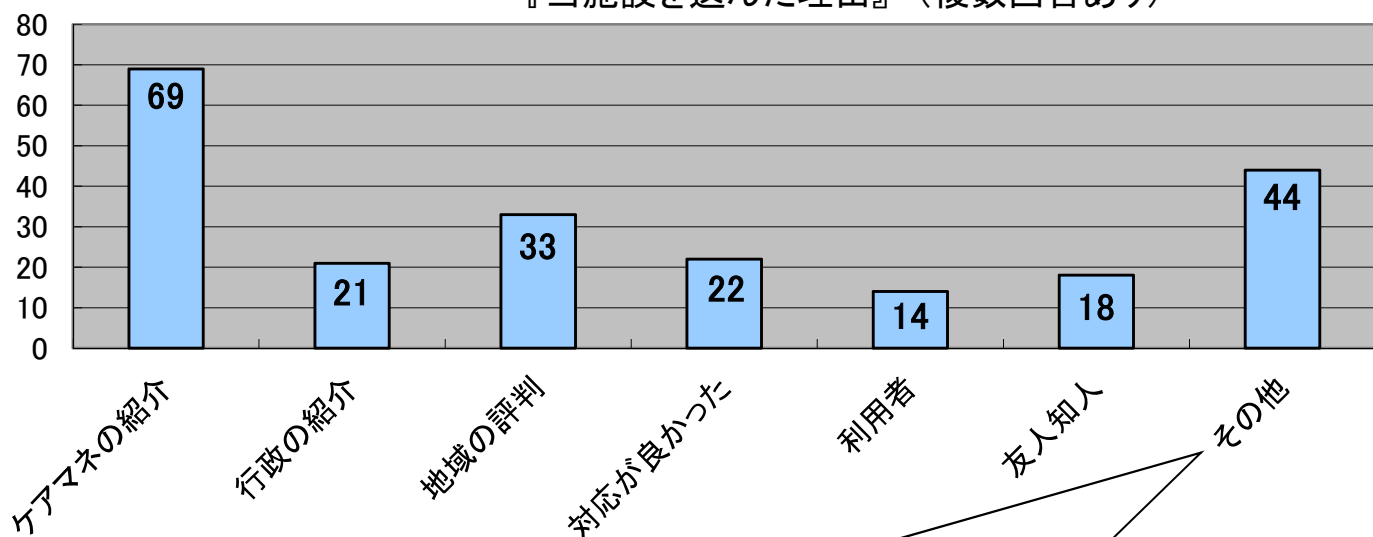
平成27年 にらがわの里サービスに対するアンケート結果のご報告

にらがわの里苦情防止委員会では、ご利用者、ご家族の満足度を把握し、より満足いただけるサービスを提供することを目指しております。
アンケート集計結果、207名のご利用者からご意見をいただきました。
このご意見ご要望を真摯に受け止め、更なるサービスの向上に努めてまいります。
ご協力ありがとうございました。

『ご利用のサービス事業所』（複数利用あり）

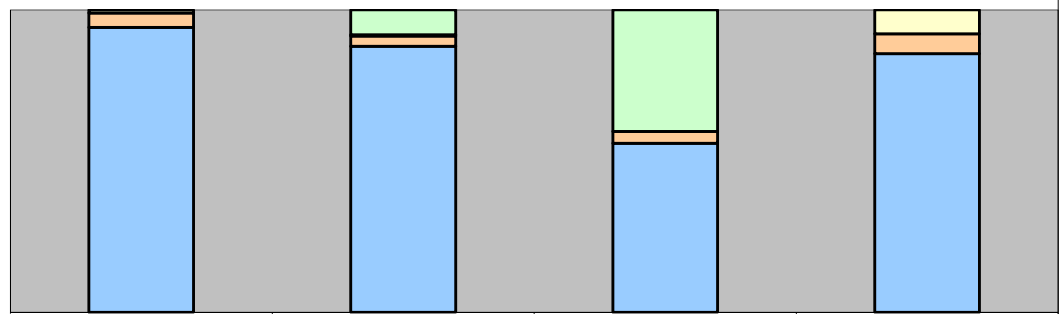


『当施設を選んだ理由』（複数回答あり）



- ・家が近く、知人がいると思った。
- ・区長さん、民生委員さんが紹介してくれた。
- ・主治医が紹介してくれた。
- ・親族が利用していた、家族が探してきた。
- ・行政発行のパンフレット、おた広報を見て。

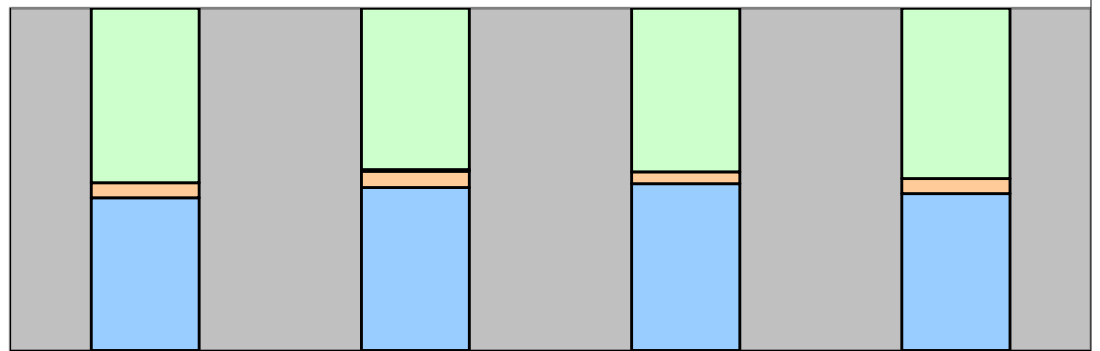
職員の対応



	職員対応	電話対応	来所者の対応	緊急対応
■ 該当なし	0	17	82	0
■ 不満	2	1	0	13
■ どちらでもない	10	7	8	11
■ 満足	196	183	114	142

ご意見、要望（ご利用の事業所）	回答
いつもその都度電話連絡してくれるので、詳細が分かり助かっています。（特養）	ありがとうございます。体調等の変化には十分気を付け、今後ご家族様に分かりやすい説明を心掛け、ご理解して頂けるように努めてまいります。
とても自己主張のある親ですが、ご迷惑をおかけします。（特養）	そのようなことはありません。たくさんの方が過ごされておりますので、その方のニーズに少しでも多く応えていけるよう対応しております。
対応が早いので良いです。（ユニット）	ありがとうございます。今後もより良い対応をして参ります。
簡単なリハビリを行ってほしい。（ユニット）	日常生活の中で生活リハビリを個別に行ってまいります。今後も1人1人に合った対応を心掛けて参ります。
災害で非難する際に介助される身になって、不足の設備など備えてほしい。（デイ）	ご意見ありがとうございます。非常時に備え、設備の点検、非常用非常食の確保等準備をしております。
夜中や、緊急時が心配です。（ケア）	ナースコールを利用してもらい、職員を呼んで下さい。必要と思われる援助をいたします。

サービスの質



	排泄介助	食事内容・介助	入浴介助	着脱・身だしなみ
■ 対象外	105	98	99	103
■ 不満	0	1	0	0
■ どちらでもない	9	10	7	9
■ 満足	92	99	101	95

ご意見、要望（ご利用の事業所）	回 答
<p>明るい雰囲気、行き届いたサービスで感謝しています。 （特養、ユニット、デイ、ヘルパー、ケア）</p>	<p>ありがとうございます。ご利用者様のニーズにお応え出来る様に今後もより良いサービスを心掛けたいと思います。</p>
<p>外出行事に参加が困難なため今後も敬老会を継続してほしい。（特養）</p>	<p>ありがとうございます。敬老会に限らず、ご家族様にも気軽に参加できる企画も今後、検討していきたいと思います。</p>
<p>敬老会で短い時間でも一緒にすごせ、日頃の様子が変わって有難い。（ユニット）</p>	<p>今後も敬老会をご家族とともに有意義に過ごせるよう計画して参ります。</p>
<p>職員の笑顔で本人が安心します。（デイ）</p>	<p>ありがとうございます。これからも、ご利用者様が安心してご利用できるよう、職員の技術向上に努めます。</p>
<p>体を動かすことをもっとやってほしい。（デイ）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご利用者様のご希望に応じた運動を無理なく増やして対応するとともに、レクリエーション等、運動項目を増やし対応します。</p>
<p>これからケアハウスで生活できなくなったらと思うと不安です。（ケア）</p>	<p>話し合いを重ね、その方に応じ、最適なプランを考えていきますので、ご心配は不要です。</p>