

平成29年度 清流園アンケート調査

回答 45

実施月： H30年4月

総括								
雰囲気について	良い	60%	悪い	7%			無回答	20%
人間関係について	良い	56%	悪い	13%	時々悪い	19%	無回答	18%
行事について								
頻度について	調度良い	76%	多い	0%	少ない	4%	無回答	20%
内容について	楽しい	64%	楽しくない	9%	まあまあ	9%	無回答	18%
外出・外泊について	問題なし	44%	手続が面倒	4%			無回答	42%
その他								

食事								
献立について	満足	71%	不満	7%			無回答	13%
盛り付けについて	良い	80%	悪い	0%			無回答	11%
味付けについて	調度良い	73%	濃い	9%	薄い	4%	無回答	13%
おかずの量について	調度良い	67%	多い	20%	少ない	7%	無回答	7%
温かさについて								
ご飯	調度良い	76%	熱い	2%	冷たい	13%	無回答	9%
おかず	調度良い	78%	熱い	0%	冷たい	7%	無回答	16%
その他								

入浴								
回数について	調度良い	69%	多い	2%	少ない	16%	無回答	13%
時間について	調度良い	80%	早い	2%	遅い	0%	無回答	18%
お湯の温度について	調度良い	84%	熱い	0%	冷たい	0%	無回答	16%
更衣室の温度について	調度良い	87%	暑い	0%	寒い	2%	無回答	11%
その他								

洗面所・トイレ								
それぞれの数について	調度良い	62%	多い	2%	少ない	18%	無回答	18%
掃除が行き届いているか	良い	76%	悪い	4%			無回答	20%
その他								

職員								
身だしなみについて	良い	82%	悪い	0%			無回答	18%
言葉遣いについて	良い	58%	悪い	22%	時々悪い	7%	無回答	13%
その他								

回答して頂いた方50名中45名（不参加5名）
パーセンテージについては有効回答内での計算

アンケート結果について

今回のアンケートについては、在園者50名のうち、不参加による5名を除く45名の方から何らかのご回答を頂いた結果となった。今回のアンケートを通して見えてくるものとして無回答の数については、「どちらとも言えない」と言うご意見の他高齢化や心身機能の重度化が進み回答できる方が減少してきていることが挙げられる。今後は、そのような方々のご意見や思いを今後どのように吸い上げていくかが今後の課題である。

今回のアンケートの結果から、ご満足いただけなかった内容として、施設雰囲気や人間関係については、利用者の方々の生活暦や性格・価値観の違いから個々の生活スタイルの違いによるものが大きいと思われる。普段の生活においての人間関係が原因と思われるトラブル等の対応が時折見られる。今後も速やかな対応を行い個々の心身の状態を把握しコミュニケーションを十分にとることで落ち着いて生活できる環境を更に整備していく必要がある。また、食事関連については、ご飯の温度など適温配膳に対する御意見もあり、ご意見について可能な限り対応できるよう食事サービス委員会を中心として調理業務を委託している日清医療食品とも協力しながら満足度の向上を目指していく。また、職員の対応に関するアンケート内容については、言葉遣いに関するご意見も多く「人によるが・・・」や「時々」というご意見があり、日々のコミュニケーションによる『慣れ』などから入居者を不快にさせているケースもあると思われる。今後もコミュニケーション技術や接遇スキルの向上に取り組んでいく。また、職場環境についても、職員間で指導や意見を言えるような環境づくりを行い満足度の向上を目指していく。

その他、少数ではあるが満足に至っていない意見のあったサービスについても、調整や変更を行うことでより一層のサービスの向上に努めていく必要がある。