

令和3年度（下半期）満足度調査の結果について

令和4年2月に行いました満足度調査の結果をご報告させていただきます。

コロナ禍にて施設内でのご利用者様の生活の様子をご覧いただく機会のない中でのアンケートのお願いとなり、回答しづらい質問もあったかと思いますが、イムスケア・イムスホーム合わせて282名のご利用者・ご家族様にご回答頂きました。ご協力ありがとうございました。

また、この2月の調査では、インターネットからも回答できるようにしたところ、29名のご家族様が活用してくださいました。

アンケートの内容は、主に①入所時の説明、②ケアプランについて ③日常のサービス内容（食事・入浴・レク他）、④施設内の環境、⑤スタッフの対応、⑥リハビリについての6項目で、約7割の方が「満足」「やや満足」と評価してくださいました。また③日常のサービス内容の食事・おやつにつきましては、主に通所系サービスをご利用されている方々から、量や味付け、提供温度についてなど具体的なご意見をいただきました。

【栄養科より】

食事に関して貴重なご意見ありがとうございます。いただいた意見を参考にこれからもご利用者皆様に喜んでいただけるようなお食事、日々の生活の楽しみのひとつとなるような美味しい手作りおやつを提供してまいります。これからもお食事に対するご意見、食べたいメニューなどお聞かせいただければ幸いです。

栄養科主任

◆コロナ禍にあって状況に合わせた面会の在り方のご要望もありました。

現在、スカイプ及びメルタスアプリ（イムスホームのみ）によるリモート面会を実施中ですが、自由な対面面会が叶わないゆえのご家族様の不安なお気持ちが伝わってきました。スピーカーの活用や接続の不具合を減らすため業者へ問い合わせするなどリモート面会の環境整備を進めております。と同時に、私たち職員も利用者様の日々のご様子をご家族様に具体的にしっかりとお伝えできるよう工夫を重ねてまいります。

※対面面会再開の目処がつくまで、いましばらくご辛抱頂きたくよろしくお願ひいたします。

満足度調査結果として全体的に満足との評価やありがたいお言葉もいただきましたが、昨年度は職員の言葉づかいや説明不足でご迷惑をおかけしご指摘を受けたこともありました。職員一同気を引き締め、お一人おひとりの気持ちに寄り添い丁寧な対応で、「地域の人から愛し愛される施設」を目指して今後も取り組んでまいります。

次ページより、下半期の集計表と自由意見をご覧いただけます。

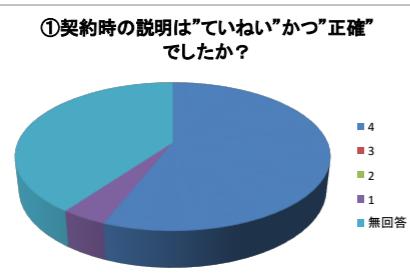
2022年5月25日
サービス向上委員会

令和3年度下半期 利用者満足度調査 集計結果

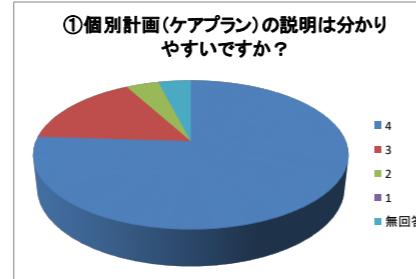
調査期間:令和4年2月

【クローバーのさと イムスケア カウピリ板橋】入所フロア

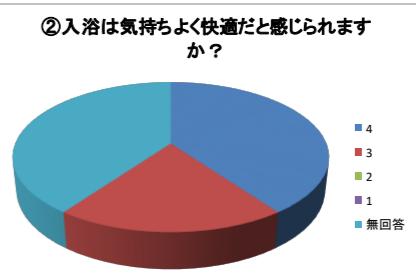
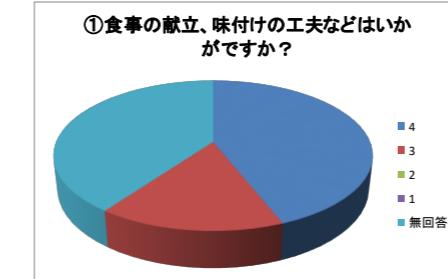
2.入所時の状況について



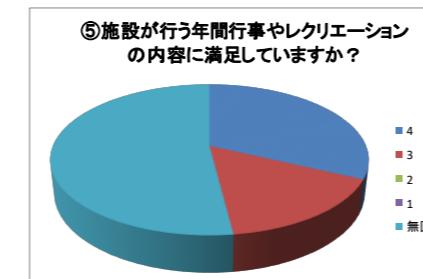
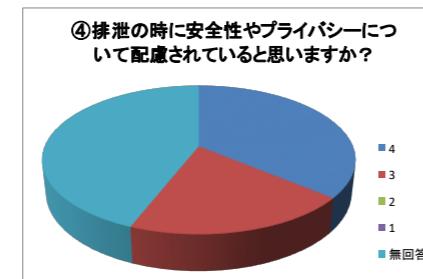
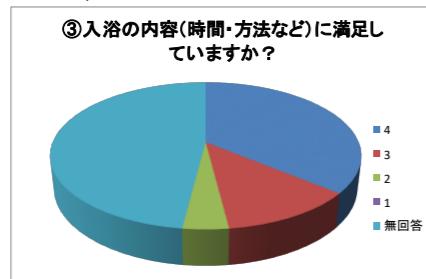
3.サービス提供に関する計画について



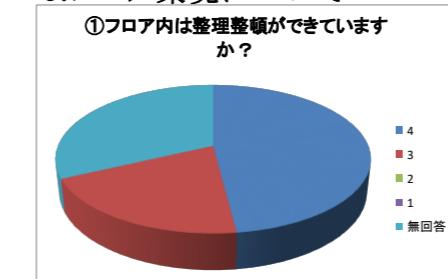
4.日常のサービスについて



4.日常のサービスについて

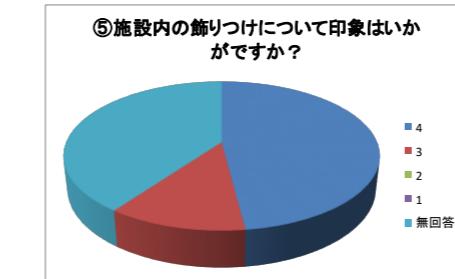
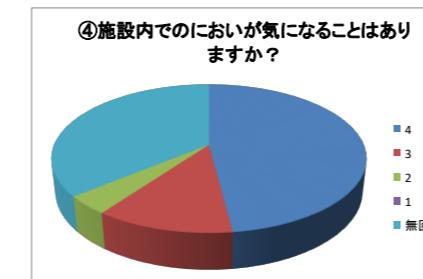
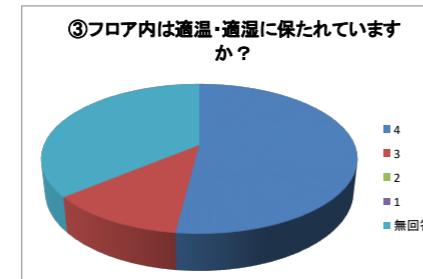
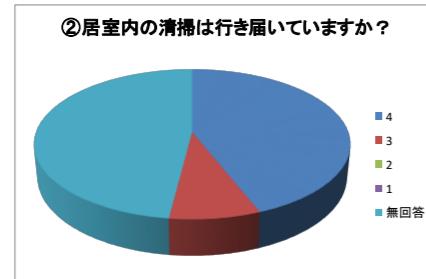


5.プロア環境について

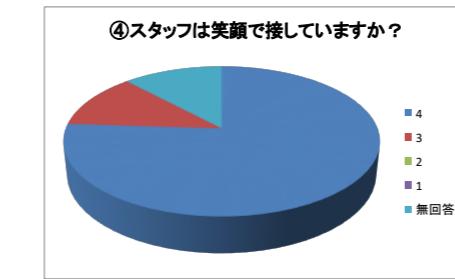
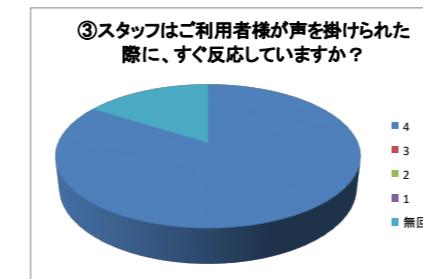
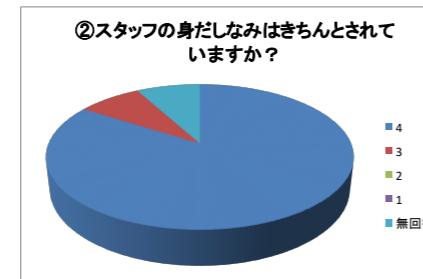
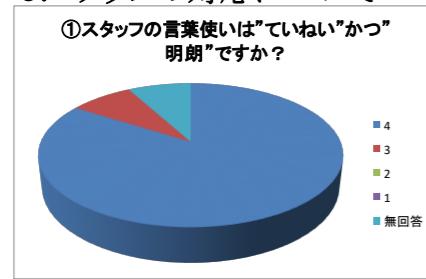


男女人数	
男	11
女	12
回答者内訳	
本人	2
家族	22
その他	1
回答者数合計	25

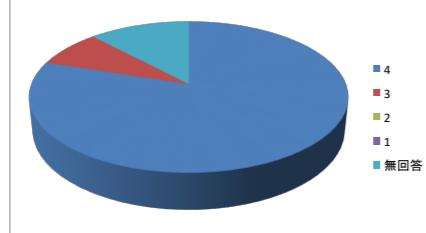
5.プロア環境について



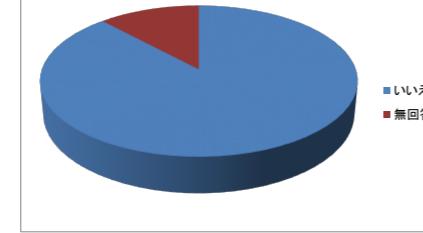
6.スタッフの対応について



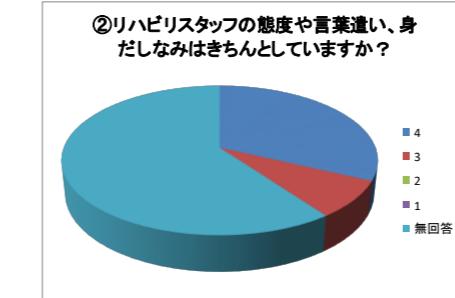
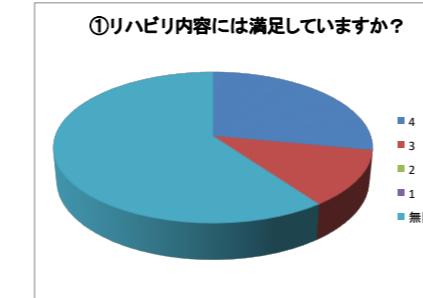
5.スタッフはあなたの話を最後まで聞いてくれていますか?



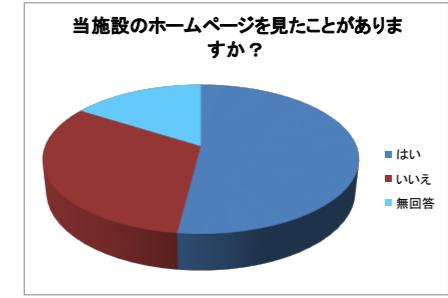
信頼できるスタッフはいますか?



7.リハビリについて



8.ホームページについて

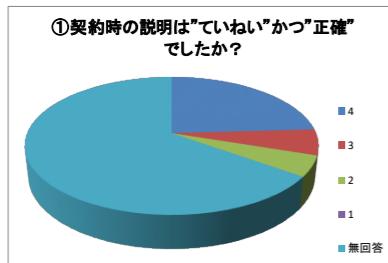


令和3年度下半期 利用者満足度調査 集計結果

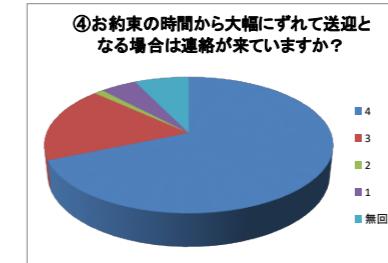
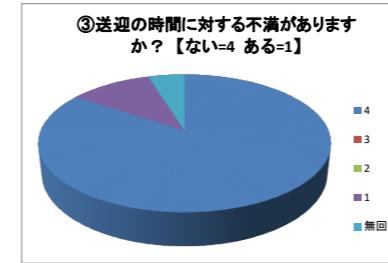
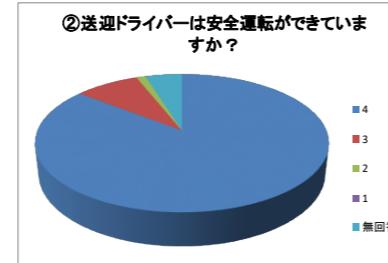
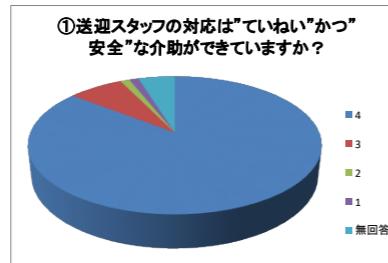
調査期間: 令和4年2月

【クローバーのさと イムスケアカウピリ板橋】通所

2. 利用時の契約について

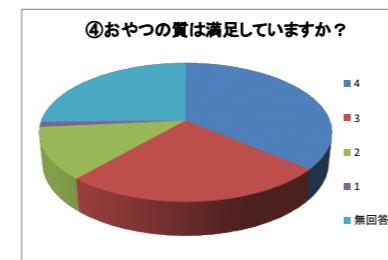
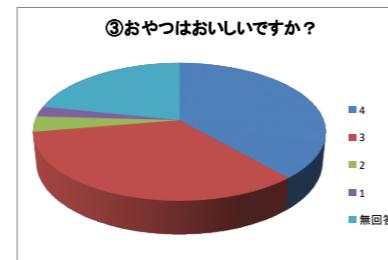
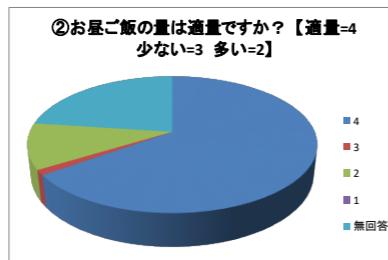
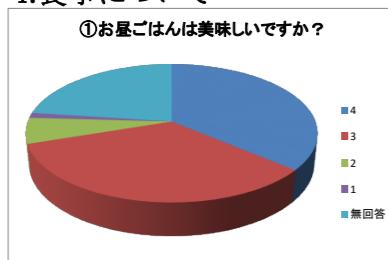


3. 送迎について

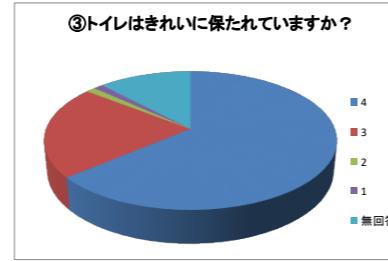
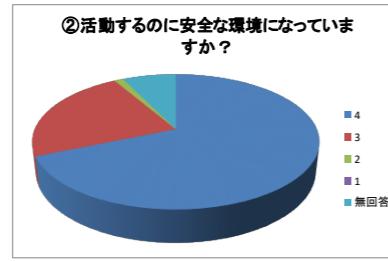
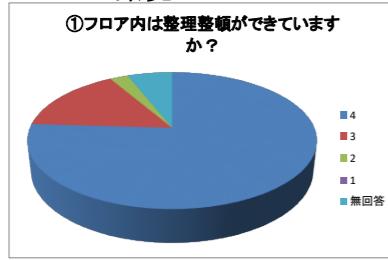


男女人数	
男	30
女	47
回答者内訳	
本人	48
家族	29
その他	6
回答者数合計	83

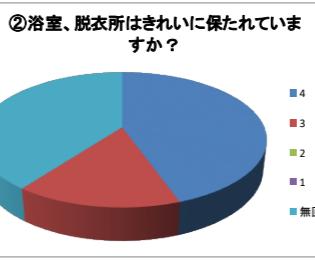
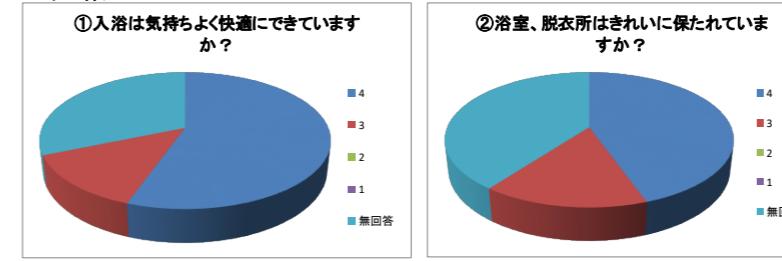
4. 食事について



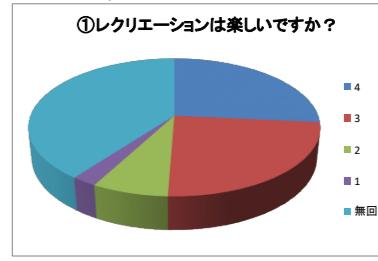
5. フロア環境について



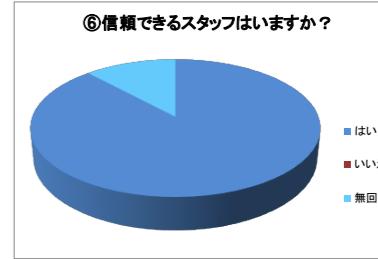
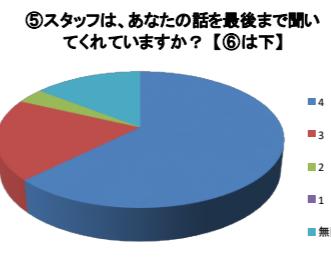
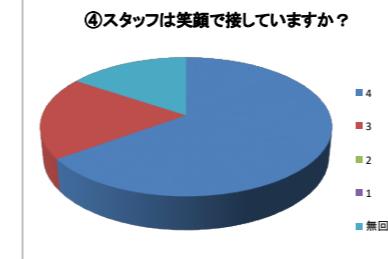
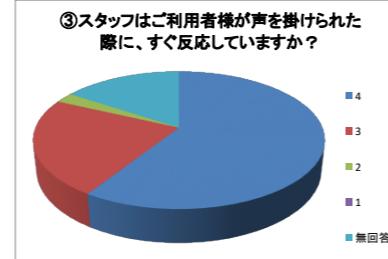
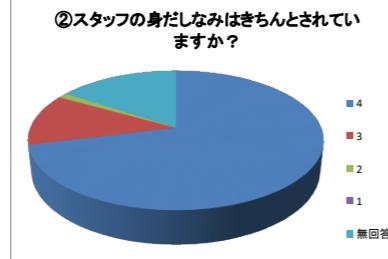
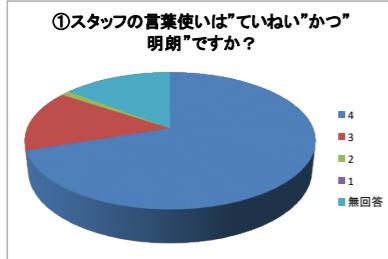
6. 入浴について



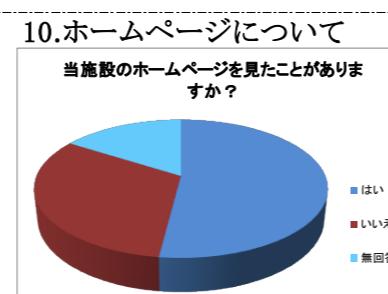
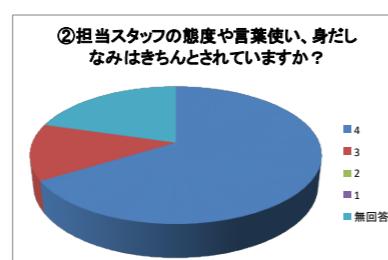
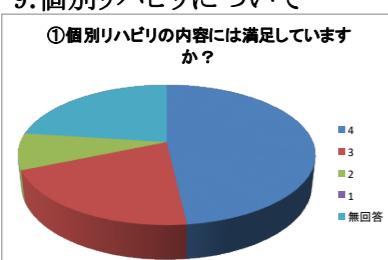
7. レクリエーションについて



8. スタッフの対応について



9. 個別リハビリについて



★イムスケアカウピリ板橋

【通所】

- ・もう少し工夫の仕方があるのでは？（おやつ）
- ・食器の回収を早くしてほしい
- ・現在トイレが半分閉鎖されていますのでできれば女性専用のトイレを使用したい
- ・職員が付き添って下さっているので安心しているとの事です（フロア環境）
- ・通所リハビリにてお世話になっています。大分長い期間が経ちますが全体的に満足しています。ありがとうございます。
- ・大変満足しております。忙しい中ありがとうございます。
- ・もし、計られましたら、体重を行ったときにかはってもらえた、助かります。
- ・職員の方や利用者、又は外部ボランティアの方などの生演奏を聴きたいです。
- ・週2回お世話になりありがとうございます。本人が楽しく過ごせるようよろしくお願いします
- ・リハビリ自由にできない。お世話になりました。ありがとうございます。
- ・特にない。満足しています。
- ・いつも母がお世話になり、有難うございます。皆様にとても親切にしていただき、感謝申し上げます。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。父にクローバーの話を聞くといつも涙ぐみます。みなさんがやさしく接してくださるので嬉しいのだと思います。相変わらず休みの日も「バスはこないんか？！」と10時過ぎまで騒いでいるので困ってしまいます。とてもありがとうございます。
- ・デイケアに来られるのがとてもうれしく楽しみになっています。いつも明るく声をかけて下さってありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・コロナまん延の中、消毒の徹底等により1日も休まずクローバーのさとを運営して下さる職員の方々に感謝しています。ご苦労も多いでしょうが通所を楽しみにしています。
- ・個別リハビリについてもっとくわしく知りたいです。できれば私も受けたいです。
- ・男性の〇〇氏が朝来てすぐマシンに座って30分でも時には1時間以上でもどかないし、時には居眠りをしていて、下りないのが不愉快です。1週間に1回クローバーのさとマシンでしっかり運動をするために来ているので、運動時間以外は自分の席に座るように言ってください。マシンで運動するのを楽しみに来ています。
- ・おかげが冷たい、ブロッコリーは出さないでください、薬の効き目がなくなるので（昼食）
- ・心がこもっていない（おやつ）
- ・もっとシステムの見直しを、PCの利用が必要（フロア環境）
- ・量が少ない（おやつ）
- ・内容はあまり面白くない 企画は利用者の意見を取り入れること
- ・スタッフの皆さんのがよい感じです（信頼できるスタッフ）
- ・椅子から立ち上がる時、自立で立ちたいのにスタッフがすぐに手助けする。良いのですが、一応聞いてから手助けしてほしい（リハビリの為）
- ・外の皆さんの印象と、家庭内、会社の頃の社内の様子など大分違います
- ・車椅子の対応にやや不安（送迎）
- ・連絡ノートをいつも楽しみにしています。皆様方の対応に頭が下がる思いでいっぱいです。こちらのお願い事にも丁寧に対応して下さり、処置もして下さっています。特に島崎さん長尾さんに感謝致しております。又、コロナ対応等を正直に電話やプリントを下さり、その上で参加の有無を確認して下さる事、そして今月初めに車椅子の扱いにちょっとしたことがあり、でもすぐにお詫びの電話があり翌日のスタッフさんドライバーさんもお詫びの言葉を頂きました。これからも安心してお願いできます。どうぞよろしくお願い致します。
- ・極力カラオケを歌わせて頂いていますが、声が裏の方に逃げてカラオケ屋ではないので声が聞こえない。もう少し楽しんで歌いたいです。だれも手もたたかず無視しています。テレビ台1

台で歌の文字も見えず仕方がないと思っています。

- ・リハビリのスタッフが変わりすぎ
- ・リハビリの内容はもう少し充実していただけたらと思ってます（時間的に） 週1回になので物足りない、と。
- ・入浴が大きなお風呂に安心して入れていただけてありがとうございます。
- ・大変お世話になりありがとうございます。皆様の温かいお心をいつも漢字ありがとうございます。これからも感謝申し上げます。今後ともよろしくお願ひ致します。スタッフ皆様のご健康をお祈り致します。

【入所】

- ・いつも親切にしていただきありがとうございます
- ・5の部分については面会してないので、分かりません。7の部分についても見ていないので、分かりません。何かあれば報告をしていただきありがとうございます。これからも、「報告、連絡、相談」をよろしくお願ひいたします♪m(__)m
- ・常に何かあった場合連絡をすぐに頂けるので感謝しています。家族にも献立表が配られるといいなと思いました。本人の様子を見れば安心して生活している事が良くわかります。本当にありがとうございます。
- ・本人は家に居るよりクローバーの方が楽しいと申します。安心し感謝致しております。今後ともによろしくお願ひ致します
- ・コロナ禍の中、よくしていただいていると感謝しています。普段会えないだけに、生活の様子がもう少し見えてくるようなプリントやHPのようなものがあるといいなと思います。個人情報の扱いが厳しくなっている現在、それも難しくなっているのでしょうか…
- ・母が大変お世話になっております。入所をしてから母の表情がとても穏やかになった気がします。精神的にも安定しているのだと思います。コロナ禍の大変な中毎日ありがとうございます。
- ・いつも親切に対応して下さっている。本人の意思を尊重してくれている。
- ・いつもありがとうございます。信頼していますし感謝しています。