

<満足度調査報告>

わかばが提供するサービス等について、利用者・ご家族の声をお聞きし、業務の点検・向上に活かしていくため、満足度調査を実施しました（昨年12月）

コロナ禍で、特養は、家族あるいは第三者の協力を得るのが困難なため、ショートステイとデイサービスについてのみ、11月利用者を対象にアンケート用紙を送付、回収しました。回収はショートが、16名/34名、デイサービスは9名/17名といずれも約半数でした。

アンケートは①言葉遣い・態度 ②介護サービス ③サービス計画 ④食事 ⑤プライバシー ⑥設備 ⑦相談・要望 ⑧苦情・相談対応 ⑨安全・衛生 ⑩説明 ⑪紹介 の項目についてお聞きしました。（ショートとデイで設問項目は若干の相違あります）

回答は、⑤そう思う、④どちらかといえばそう思う ③どちらともいえない ②どちらかといえばそう思わない ①そう思わない の5段階でいただきました。

■ショートステイでは

いずれの設問項目も、そう思う、どちらかといえばそう思うと大半の方は肯定的に評価していただき、そう思わない、どちらかといえばそう思わないの回答はゼロでした。ただ、1～8と11の項目で、どちらともいえないと回答された方が1～2名おられ、課題があることを示しています。（⑦職員には、気軽に相談や要望を話せる、と⑪この施設を知り合いに紹介したいと思う、の項目が2名）

ショートステイ満足度調査 2021.12月実施

1	言葉遣い・態度	⑤67%	④25%	③8%
2	介護サービス	⑤73%	④18%	③9%
3	サービス計画	⑤75%	④17%	③8%
4	食事	⑤70%	④20%	③10%
5	プライバシー	⑤64%	④27%	③9%
6	設備	⑤73%	④18%	③9%
7	相談・要望	⑤67%	④25%	③8%
8	苦情・相談対応	⑤58%	④33%	③8%
9	安全・衛生	⑤80%	④20%	
10	契約説明	⑤81%	④19%	
11	紹介したいか	⑤71%	④14%	③14%

■デイサービスでは

入浴を除き（入浴は1名が回答なし、1名がどちらともいえないとの評価）、すべての設問項目で、そう思う、どちらかといえばそう思う、と回答され、3項目はそう思うが100%、「楽しんで利用していただいていると思いますか」との設問に、そう思うと100%回答していただきました。

デイサービス満足度調査 2021.12月実施

1	言葉遣い・態度	⑤100%		
2	提供サービス	⑤100%		
3	送迎	⑤89%	④11%	
4	入浴	⑤87%	③13%	
5	健康管理	⑤100%		
6	食事	⑤89%	④11%	
7	相談・要望	⑤78%	④22%	
8	苦情・相談対応	⑤78%	④22%	
9	清潔・快適	⑤78%	④22%	
10	契約説明	⑤67%	④33%	
11	紹介したいか	⑤67%	④33%	
12	楽しんで利用	⑤100%		
13	自宅でお話	⑤11%	④78%	③11%

設問項目と回答 ⑤そう思う、④どちらかといえばそう思う、③どちらともいえない
%は回答の割合 ②どちらかといえばそう思わない、①そう思わないの回答は無し

■意見・要望について

記載欄に、送迎時間についての要望があるのと、入浴などが今後の改善・検討課題です。

施設長 田畑 安敏

編集後記

今年は和歌山でも寒さが厳しくなっていますが、皆様いかがお過ごしでしょうか。私の地元では毎年雪が降っていて山に施された雪化粧のなんと美しかったことか。雪がしっかり積もっている夜は月の光を反射するのか、うっすらと夜が明るく感じることもあり。しんとした静けさと雪明りの夜の美しさが子ども心に焼き付いています。和歌山ではめったに雪は降らないので、些細な思い出も美化されているのかもしれませんが。コロナのため、田舎に帰ることもままならず「宇和島鯛めし食べたかったな」と思いながら春の訪れを待つことといたしましょう。(C)



2月3日、「鬼は外ゲーム」をみんなで楽しみました。輪投げで、鬼は-50点、おたふくは+100点です。