

# 看護小規模多機能型介護事業所 フルール ご利用者様アンケート

令和元年5月実施 配布数 13 回収数 10 回収率 76.9%

## 1 契約内容・事務手続きについて

- ① 契約内容についてわかりやすい説明が受けられましたか？  
わかりやすい 9      わかりにくい 0      無回答 1

### ☆ご意見

・利用契約書の書面にある記載内容で「介護保険給付対象外サービスの内容」としてクラブ活動等の提供や、「運営推進会議の設置」とあるが、開催されていれば記録等利用者に報告があった方がよい。

- ② 利用料についての請求書、領収書についてわかりにくい点はございますか？  
わかりやすい 9      わかりにくい部分がある 0      無回答 1

## 2 職員の対応について

- ③ 職員の態度、言葉使いなどについてどのように思われますか？  
良い 5      ほぼ良い 5      やや悪い 0      悪い 0

### ☆ご意見

・職員の皆さまとても親切で感謝しており、女房も喜んでいる。  
・電話応対された方が「私は部外者です」と仰い取次いだ。「担当者に代わります」の方がよいと思う。

- ④ 情報の伝達について 正しく職員に伝わっていますか？  
満足 5      ほぼ満足 5      やや不満 0      不満 0

### ☆ご意見

・電話連絡、送迎ドライバー、又連絡帳に書いたことが何度か伝わっていないことがあった。フルール全体での周知があまりとれていないのではないかと思う。  
・伝えた職員がお休みになることもあるので、メモで渡すようにしている。  
・変更内容等正しく伝わっている職員と伝わってない職員がいる。確実な情報が伝わるようにして欲しい。

- ⑤ 看護職員、介護職員が記載している連絡帳はお役に立っていますか？  
役に立っている 6      ほぼ役立っている 3      あまり役に立っていない 1      役に立っていない 0

## ⑥ ケアマネージャーについて

相談しやすい 8      やや相談しやすい 2      やや相談しにくい 0      相談しにくい 0

- ⑦ 看護師の体調についての説明はわかりやすいですか？

満足 4      ほぼ満足 5      やや不満 1      不満 0

## 3 サービス内容について

⑧ 入浴について満足されていますか？

満足 4          ほぼ満足 4          やや不満 2          不満 0

☆ご意見

- ・体調を考慮しながら回数を制限していることはわかるのですが、四六時中パッドをあてて過ごしているためかぶれが気になる。入浴回数を増やす提案が欲しい。

⑨ 食事のメニューについて満足されていますか？

満足 4          ほぼ満足 5          やや不満 0          不満 0          無回答 1

☆ご意見

- ・食が細いので、栄養不足が気になる。

⑩ 昼食前にラジオ体操や嚙下体操(口腔ケア)を行っていますが、ご存知でしょうか？

知っている 10          知らなかった 0

⑪ 必要と思われる行政サービスの情報は伝わっていますか？

伝わっている 3          ほぼ伝わっている 3          少ない 4          伝わっていない 0

☆ご意見

- ・紙オムツの1割負担等、自分で介護認定の冊子を読んで初めて知りました。尿パッドは以前より使用しており、該当しているケースでしたので、情報提供が欲しかった。

#### 4 訪問サービスについて

⑫ 訪問看護師からの体の状態についての説明はわかりやすいですか？

満足 4          ほぼ満足 2          やや不満 0          不満 0          利用なし 4

⑬ 訪問介護士のサービス(生活援助・通院介助)についていかがでしょうか？

満足 2          ほぼ満足 3          やや不満 0          不満 0          利用なし 5

#### 5 送迎サービスについて

⑭ 送迎の時間、安全な乗り降りの介助についていかがでしょうか？

満足 6          ほぼ満足 4          やや不満 0          不満 0

☆ご意見

- ・休みの連絡を入れた日にも迎えに来られることがあり、ドライバー出発に間に合うように施設側で正しい伝達をお願いしたい。

#### 6 施設及び環境について

⑮ 施設内の清潔さ、温度環境、明るさ等過ごしやすくなっていますか？

満足 2          ほぼ満足 7          やや不満 0          不満 0          利用なし 1

#### 7 その他

⑯ フルールに通われてから、何か変化はありましたか？ (複数回答可)

時間的に余裕ができた          精神的な余裕ができた          介護が楽になった  
朝の準備が負担に感じる          経済的負担を感じる

☆ご意見

- ・利用時間、夕食の提供等臨機応変に対応して頂けるため、とても助かる。

⑰ ご要望、ご意見等ございましたらご自由にお書きください。

- ・入所者のことを一番に考えて頂き、看護師・CMはじめ職員の皆様には本当に感謝の気持ちでいっぱいです。フルールさんにめぐりあえて、母共々幸せです。これからもよろしくお願い致します。
- ・利用事項の変更について、こちらが依頼したことがサービス利用票には記載があるものの、実際には正しく行われていないことがあり、フルール内での伝達周知がなされていないことに、とても不安を感じた時期があった。利用者家族が安心して預けられるように施設内での情報共有に努めて欲しいと思う。
- ・福祉用具の紹介について、こちらの相談に対して提案して下さることはありがたいのですが、現実性のないものや高額負担になるものは事前に調べてから情報提供してほしい。
- ・施設内で行われていることを紹介するお知らせ、季節ごとの写真入りの広報誌等がないため、フルール内での活動状況が見えてこない。介護に従事されているスタッフの方々の心がけ等を利用者や家族に伝えることで、相互理解も生まれてくると思う。今後の広報活動に期待する。

ご回答いただきました皆様方におかれましては、満足度調査へのご協力、誠にありがとうございました。

いただいた貴重なご意見を職員一同が真摯に受け止め、サービスの質を高める努力をします。

看護小規模多機能型介護事業所 フルール