

ご利用者様、ご家族様アンケート集計表 最終結果

ソーシャルインクルーホーム燕仙木

・アンケートの目的

利用者様、ご家族様に対して、現在のサービスの質の評価、今後のサービス提供に関して、より満足度の高いホーム運営を目指していくため。

・実施期間 2024年6月20日 ～ 2024年7月31日

・アンケート回収方法

ご家族：ご自宅に郵送または面会時に記入して頂きました。

利用者：ご自身で記入して頂ける方には記入して頂き、難しい方には職員が聞き取りを行い、職員で代筆させていただきました。

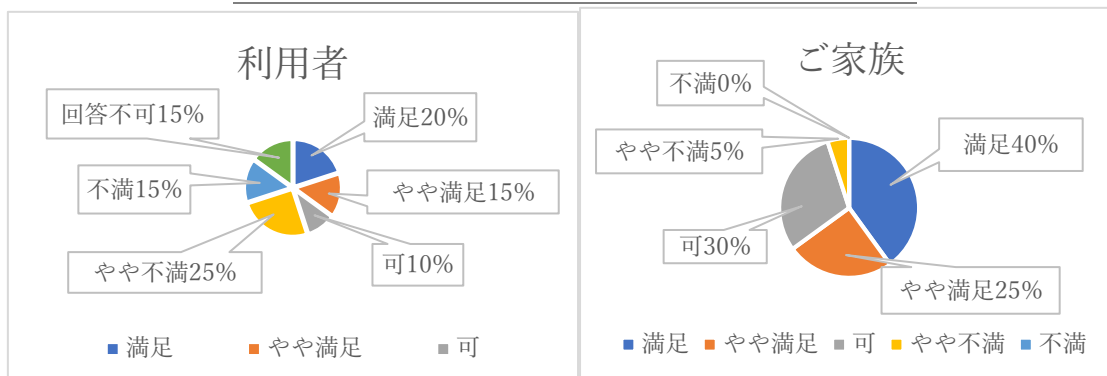
・対象者

利用者 20名 ご家族 20名 計 40名 内、ご家族様 2名様は電話でのご回答。

※電話での回答理由はアンケート用紙を紛失してしまったため。

1,支援サービスについて

	ご利用者	ご家族
満足	4名	8名
やや満足	3名	5名
可	2名	6名
やや不満	5名	1名
不満	3名	0名
回答不可	3名	0名



※回答不可について…ご利用者様で会話ができない方や内容を把握できず回答を確認でき

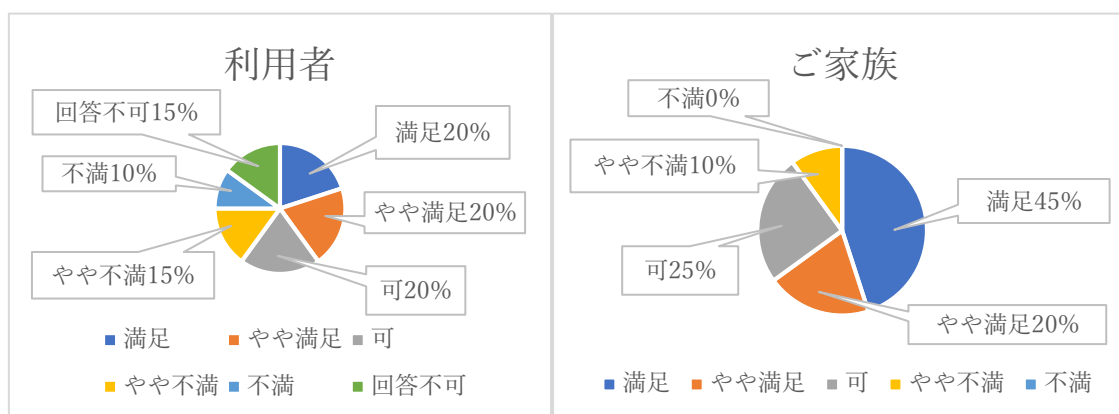
なかった方を回答不可とさせていただいております。

ご家族のコメント。(一部)

- ・本人の気力や不得意感をよく理解して、無理のないところで支援して頂いています。
- ・いつも迷惑ばかりかけて申し訳ありません。これからもよろしくお願い致します。

2、職員の対応について

	ご利用者	ご家族
満足	4 名	9 名
やや満足	4 名	4 名
可	4 名	5 名
やや不満	3 名	2 名
不満	2 名	0 名
回答不可	3 名	0 名



※回答不可について…ご利用者様で会話ができない方や内容を把握できず回答を確認できなかった方を回答不可とさせていただいております。

ご家族からのコメント (一部)

- ・いつも温かく親切して頂いて感謝申し上げます。
- ・早急なご連絡とご対応に感謝しています。ありがとうございます。

3、その他ご意見やご要望。

- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- ・幻聴、独語、振戦など何かしらの変化を認める時、受診時に主治医にお伝えください。
- ・いつも親切に対応して頂いています。今後もよろしくお願い致します。
- ・家族が県外という事で、色々とお迷惑をおかけしています。役所関係の手続き又は更新の手続きなど引き続きよろしくお願い致します。その都度ご連絡して頂きありがとうございます。
- ・娘との対話が無く、娘の状況が知りたいのが親心であるので、些細な事でも連絡を頂きたいです。

※ご家族の文面をそのまま添付しております。

4、アンケート結果と対応について

満足とのうれしいお言葉をいただく半面、不満とのお声もいただいております。アンケートの中で「些細なことでも連絡してほしい」とお言葉もいただいております。ホームで共有を行い、ご本人様に何かあった場合すぐ連絡が取れるように職員全体に周知・徹底を行っていきます。また、満足度を上げるにあたり職員の介助スキルや知識向上していきます。強度行動障害等資格取得も積極的に呼びかけ職員の介助レベル・知識向上にも努めてまいります。今回アンケートを実施させていただき、今後もアンケート調査は継続していきたいと考えております。ご利用者様ご家族様に対し、年に1回アンケート調査を実施し、要望や不満な点をお聞きします。アンケート結果に関しては毎月開催する職員会議で議題としてあげ、満足していただけるにはどのように支援をすればよいか等を職員間で議論させていただき、ホーム全体で改善します。

アンケートの結果に関して、2025年1月21日の職員会議に議題としてあげます。職員への結果の周知と改善案をホーム全体で話し合い、自立支援協議会までに方向性をお示ししたいと思います。