

# 満足度調査結果

平成28年度

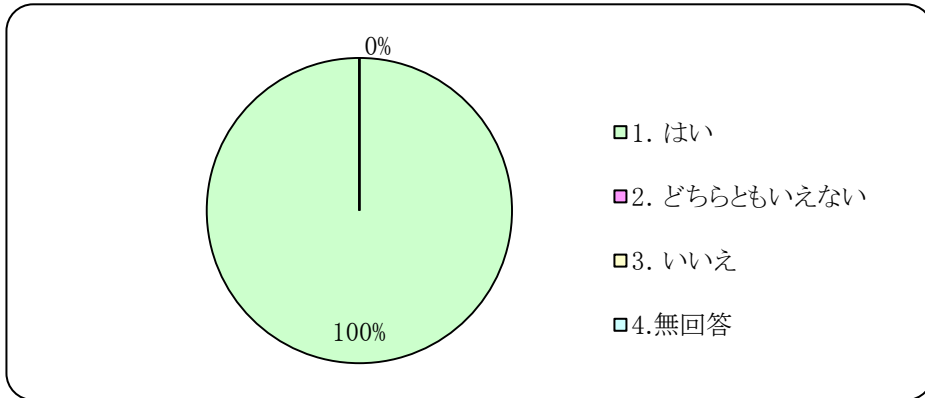
東京都福祉サービス第三者評価  
評価機関 株式会社 クリップ

満足度調査結果円グラフ

アンケート回答数 14名 (10事業所)

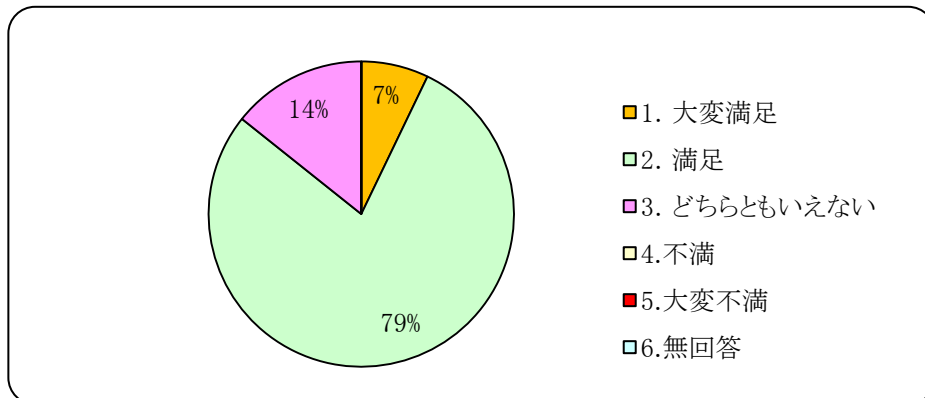
種別		事業所名
高齢	認知症高齢グループホーム	グループホームなごみ松ノ木、グループホームやがわ、グループホームcarna 中野丸山(2名)、グループホームまりや、やがわ荘、グループホームかたりざ
	介護老人福祉施設	おたけの郷(4名)
	小規模多機能型居宅介護	東大井倶楽部
子ども	認可保育所	国立市立なかよし保育園、国立市立東保育園

1. 今後に役立つ成果(気づき)は得られましたか？



回答内容	H27	
	人数	%
1. はい	14	100
2. どちらともいえない	0	0
3. いいえ	0	0
4. 無回答	0	0
計	14	-

2. 今回の評価結果に対する満足度を教えてください。



回答内容	H27	
	人数	%
1. 大変満足	1	7
2. 満足	11	79
3. どちらともいえない	2	14
4. 不満	0	0
5. 大変不満	0	0
6. 無回答	0	0
計	14	-

質問No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[1]	今後に役立つ成果(気づき)は得られましたか？	①	はい	家族・職員・全体の統計資料をもとに松ノ木の現状をお伝えしてくれたお陰で、今後の課題が明確になったのが気づきです。今後何をすれば良いかも明確になったので良かったです。
		②	はい	評価ではお世話になりました。入居者の状況の変化が著しく入居者が生活を送る上で職員が「考える」「実行する」「評価」をしていく為のヒントを頂きました。
		③	はい	職員間の意識の差やご家族様のご要望など、普段では気づきにくい内容が再度確認できました。今、何を求められているのか等、人の立場になって物事を考える事の大切さも忙しさを理由に忘れてしまいがちだったので、気を引き締め努めなければと思います。
		④	はい	利用者の対応、スタッフへの指導について、新たな方法などがわかった。
		⑤	はい	感染症などの危機管理は勉強不足でした。甘く考えていた。介護計画に基づいた、記録の記入を意識したい。
		⑥	はい	継続して評価して頂いている事がよかったと思っています。特に若手のスタッフを意識して下さっているのが、若手にとっていい気づきがあったと思っています。若手の育成(介護のプロ)はやがわ荘にとっても大事な柱です。今後ともよろしくお願いします。
		⑦	はい	家族・職員アンケートより具体的な意見・要望を把握することができた。出来ている事、出来ていない事が明確になりました。
		⑧	はい	自分の弱点を見つめ直す機会となりました。もう一歩二歩、突破出来ていない状況である。
		⑨	はい	長期・中期計画の策定が大切であること、どんな施設にしたいのか目先の人員確保で手一杯。理念のみではなく、職員像や具体的な姿を提示できれば「一丸」となるのではと思った。
		⑩	はい	職員不足に対して誰もが不満や不安を抱えているという事。今年度からはしっかりと計画立てを行い採用活動を行っていこうと思う。
		⑪	はい	入居者ご家族や職員を知る事が出来たので、今後に活かせる事が出来るのではないかと思います。
		⑫	はい	フロア責任者としての考え方や先を見通した施設づくりをして行かなければいけないと感じた。
		⑬	はい	フィードバックの中でヒヤリハットの活用という事で、職員がヒヤリハットをたくさん出す事によって、その問題を全体のものにし、組織向上に繋がるのだと言う話を聞きました。ヒヤリハットはまだ取り組み始めたばかりなので、改めてとらえ方を再認識でき、全体の為に活かしていくよう職員にも働きかけていきたいと思いました。また、非常勤職員のスキルアップという件についても、利用者側から見れば正規も非正規も同じなので意識の統一が必要という話がありました、非常勤職員が増えている中で、意識の高い職員も多くこの事を改めて課題にして行きたいと思っています。
		⑭	はい	今後に向け課題について、職員で話し合い改善して行きたいと考えています。(非正規の方々への説明、職員間のヒヤリハット充実、一人ひとりの育成計画等)

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[2]	今回の評価結果に対する満足度を教えてください。	①	大変満足	私達に必要な事を確認できました。
		②	満足	家族・職員のアンケート回収が全部出来ていないのが残念ですが、今回出た意見を真摯に受け止めて、改善できるところから改善して行こうと思います。
		③	満足	<ul style="list-style-type: none"> <li>初めてのこともあり、勉強するつもりで臨みました。</li> <li>家族アンケートを大切に、スタッフアンケートも少しは頭に入れてやっていきたい。</li> <li>自分達はいつも慣れているので、第三者の方が見て頂くのは大変だけど、また気づきにもなります。</li> </ul>
		④	満足	国が求めている評価を実態(現場)に即して、内容を作って下さっているところが良い所です。毎年、同じシートではなくニーズに応じて変わっているところがクリップさんらしくていいと思います。大変満足にしなかったのは、今後のより良い可能性を信じてです。
		⑤	満足	ディスカッションの中で課題を掘り下げる。また、できていること・できていないことも明確化出来ました。
		⑥	満足	一日一日無事、終わる事が目標となっている。広い視野を持つための指標となった。
		⑦	満足	当然のことだが良い部分も悪い部分もしっかりと伝えて下さったため。また、それぞれに根拠があり、うなずける事が多かった。
		⑧	満足	ご家族や職員が何に対して、疑問か不満を持っているかを知る事が出来た。
		⑨	満足	施設長・フロア責任者・リーダーと振り分けがされていたのが分かり易かった。
		⑩	満足	滞在調査では朝の合同保育から4・5歳を中心に各クラスの保育の様子を見て頂きアドバイスをもらいました。各クラスで大事にしている所、なかよし保育園として大事にしているところを理解して頂けた事は嬉しく思いますし、自信になりました。また、短時間でも全クラスを回って気づいた点を知らせてもらった事は参考になりました。
		⑪	満足	特例時間帯を含め、生活を見て頂いた中で、職員の対応を評価して下さり励みにもなり、また明日からも頑張ろうと思えるアドバイスは保育の見直しにもなりました。(手のかかる子への接し方、給食の配膳中の担任の声のかけ方、特例時の子ども、保護者への声のかけ方等)
		⑫	どちらともいえない	今後も良質な介護を行うため、スタッフの介護知識・技術の向上に努めなくてはならないと思いました。
		⑬	どちらともいえない	個人的には介護職としても管理者としても成長の機会(きっかけ)となりました。ありがとうございます。かたりざ全体としての評価をもう少し頂けたらと思いました。

質問 No.	質問項目	No.	回答	自由意見
[3]	株クリップが改善すべき点をご記入願います。	①	-	特にありません。今後ともよろしく願い致します。
		②	-	場面観察の際、職員の支援(さりげない)を見て頂きたかったです。また、職員には支援を行う際、説明ができるよう指導しています。
		③	-	今年も同じ入居者、スタッフで迎えられたらいいと思います。それまでに自分も成長し“しっかりしたね”と言われたたいです。人として大きくなるチャンスを良い方に考えやっています。
		④	-	これまで通り、宜しくお願い致します。
		⑤	-	担当の( )に入っていたが、おたけの組織と照らし合わせたのか疑問だった。ただ提案としては良いのでその場合は事業所と相談した方が良いと思った。
		⑥	-	クリップさんという訳ではなくフィードバックの事で。 「施設長がヤクザ・・・」的な意見を読み上げてくれましたが、あれは必要だったのでしょうか? 「見た目」を指しているのか「振る舞い」を指しているのかわかりません。もし「振る舞い」を指しているのであれば言われても仕方ないと思います。けれどもあれは明らかに「見た目」を言っていた様に感じました。(少なくとも個人の意見です) 今回のフィードバックは施設長にとっても厳しい結果だったと思いますが、「見た目」は生まれ持ったものなので、改善するにも限界があります。施設のトップが部下の前で「見た目の指摘(的な意見)」をされる事にプラスはありませんので、ピックアップする項目はしっかりとして欲しいです。