【2016】年度　＜医療・介護評価＞アンケートまとめ

介護老人保健施設　ひだまりの里

ケアプランセンターは従来より実施している「医療評価調査」を利用しアンケートを実施、その他サービスについてはひだまりの里で独自書式によるアンケート調査を行い3年目となりました。

訪問リハビリは初めての利用者アンケートの実施となりました。

今年は、アンケートの内容を見直し、オープンクエスチョンからクローズドクエスチョン形式の質問項目としました。

前回、食事の満足度が低かったため、食事に関する質問を「副食が悪い」など分類を細かくわけ具体的にどの満足度が低いのか把握に努めました。入所サービス以外のご利用者様には送迎時や訪問時を利用してアンケート用紙の手渡しを行っていましたが、今回は請求書と一緒に送付し、アンケート用紙がご利用者様全員に漏れなく配布できるように工夫し、アンケートを書きやすくするためアンケート用紙をA4サイズからA3サイズへと変更しました。

その結果、居宅以外のサービスでは、回収率が大きくダウンした結果となりました。前回と手段を変え、その場で記入していただくスタイルからご自宅などで記入し返送していただけるようなスタイルに変更したため、回答を書き、返信用封筒に入れて返送をお願いしていたことが、ポストに投函するという手間が生まれ回収率が上がらなかった要因と考えられます。一方でケアプランセンターでは80%の回収率を得ています。

しかし、アンケートの質問項目を変更したことで、ご利用者様の貴重なご意見は多数いただく事ができました。

初めて実施した訪問リハビリでは、回収率が半分を上回りました。職員評価が特に高評価で、「家族や友人に紹介できるか」とういう項目では「できる」の返答が100%で全体的に満足度が高い結果となりました。

他サービスでも全体的に満足度は高かったのですが、食事、環境面では不満足が顕著に現れました。「食事の味つけを見直して欲しい」「脱衣所が暑い」という声が多く聞かれています。食事については委託会社であるはぁもにぃと共同でご利用者さまの嗜好調査や食事会議の場などで具体的に改善検討を行っていきたいと思います。設備については開設し9年目を迎える中で老朽化が否めませんので計画的な修繕を行ってきます。

次年度はいかに回収率を上げるかをテーマにアンケートの実施方法について検討していきたいと思います。