

2023年度

**満足度アンケート
～ 入所・短期入所**

集計結果～

**2023年 10月23日
介護老人保健施設セーブル山の手
支援相談員 橋田 優里**

アンケート調査

調査期間：2023年 8月15日～9月15日

調査方法：家族 郵送で対応

利用者 口頭で聞き取り

評価方法：5段階評価

回答率	利用者	49名	63%
	家族	40名	60%

質問内容

1. 利用申込み時の対応について
2. サービス提供体制について
3. サービス提供内容について
4. 職員について
5. 総合的な満足度

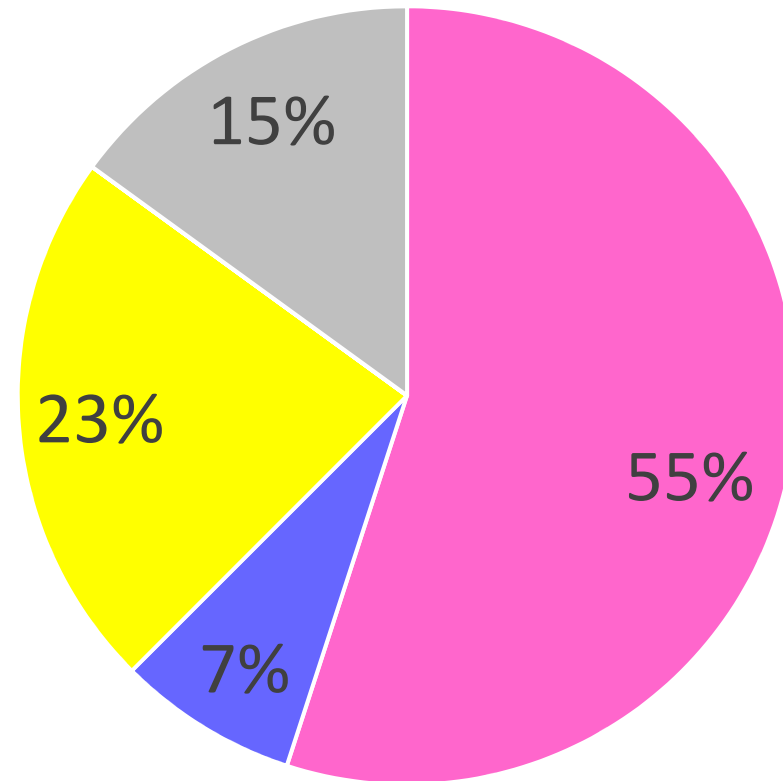
家族

1. 利用申込み時の対応について

- ▶ ①施設見学の案内はありましたか。
- ▶ ②パンフレットをお渡しするなどの配慮はありましたか。
- ▶ ③サービス内容の説明はわかりやすかったですか。
- ▶ ④苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか。
- ▶ ⑤利用申込み時に、利用者や家族の要望を話す機会はありましたか。

1. 利用申込み時の対応について

家族



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

利用者

2. サービス提供体制について

- ▶ ①ご自身の希望や考えをよく聞いてくれますか。
- ▶ ②健康状態の配慮は適切ですか。
(個別疾病の対応、健康状態の説明、与薬管理、口腔ケア等)

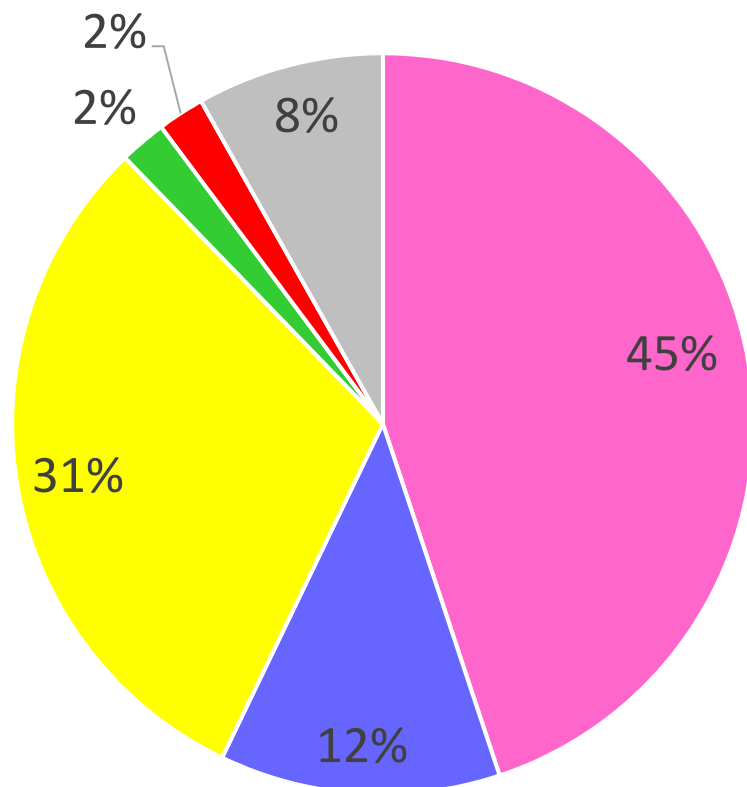
家族

2. サービス提供体制について

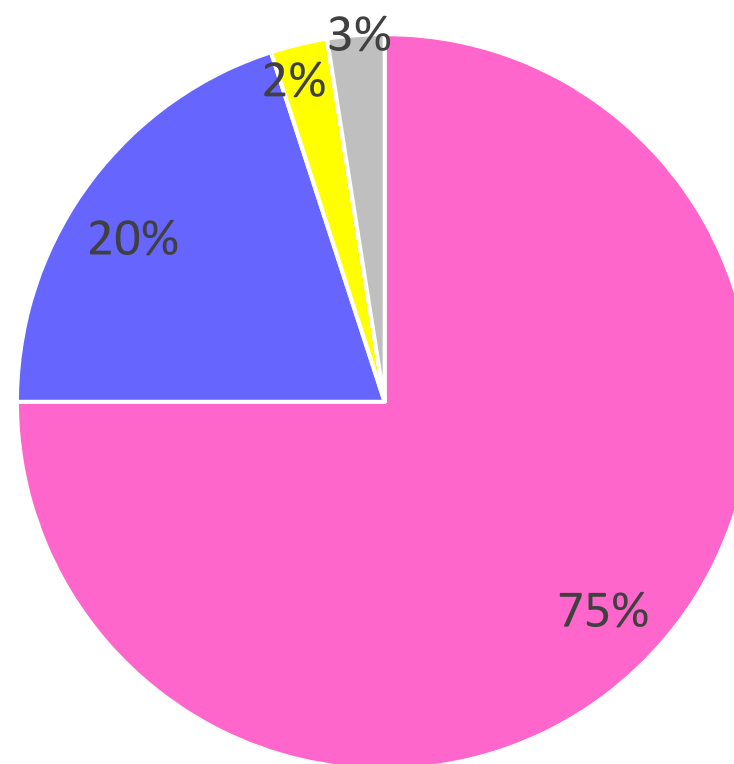
- ▶ ①利用時に、利用者や家族の要望などをよく聞いてくれますか。
- ▶ ②利用者への健康状態の配慮は適切ですか。
(個別疾病の対応、健康状態の説明、与薬管理、口腔ケア等)
- ▶ ③利用者の状態に変化があればすぐに連絡をくれますか。

2. サービス提供体制について

利用者



家族



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

利用者

3. サービス提供内容について

- ▶ ①食事の内容に満足していますか。
- ▶ ②お風呂の対応に満足していますか。
- ▶ ③活動の内容に満足していますか。
- ▶ ④施設内は快適な生活を送れる環境ですか。（採光や照明の配慮、異臭の有無、くつろげる場の確保等）
- ▶ ⑤感染症予防など、衛生面の配慮は適切ですか。
- ▶ ⑥抑制や拘束などはありませんか。

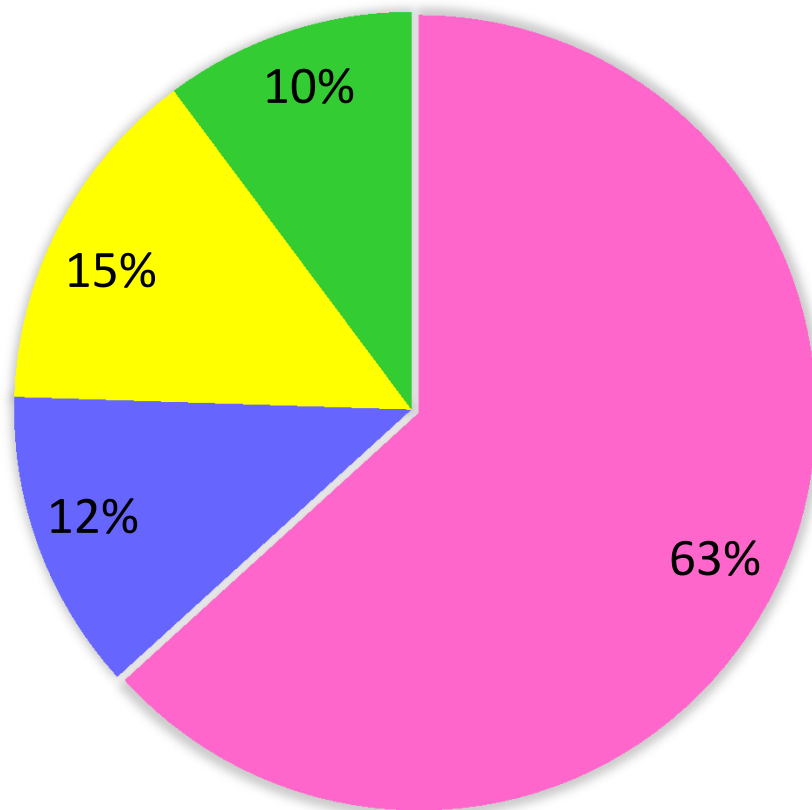
家族

3. サービス提供内容について

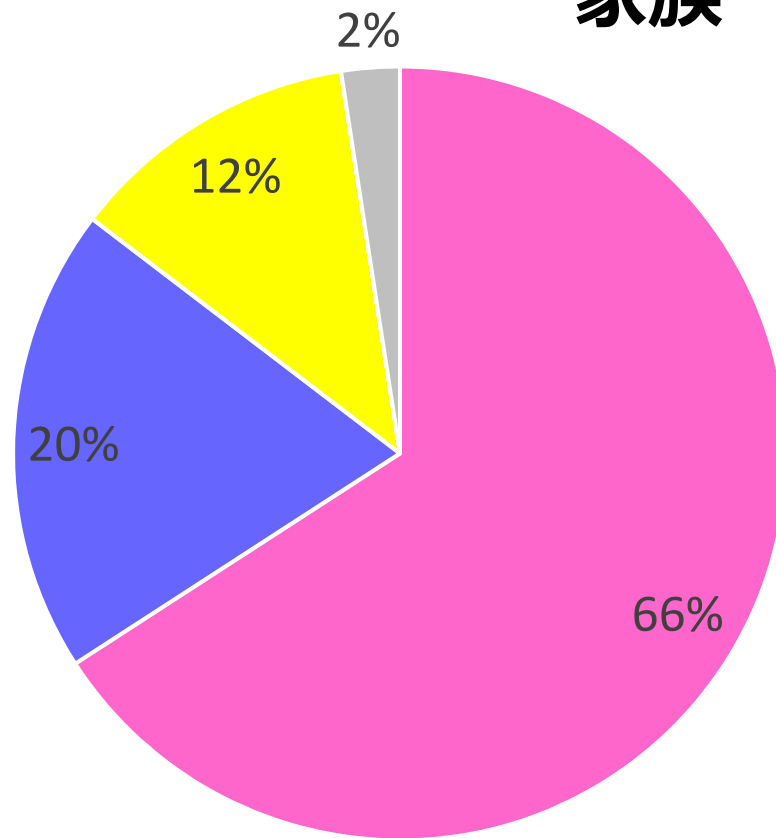
- ▶ ①施設内は快適な生活を送れる環境ですか。（採光や照明の配慮、異臭の有無、くつろげる場の確保など）
- ▶ ②感染症予防など、衛生面の配慮は適切ですか。

3. サービス提供内容について

利用者



家族



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

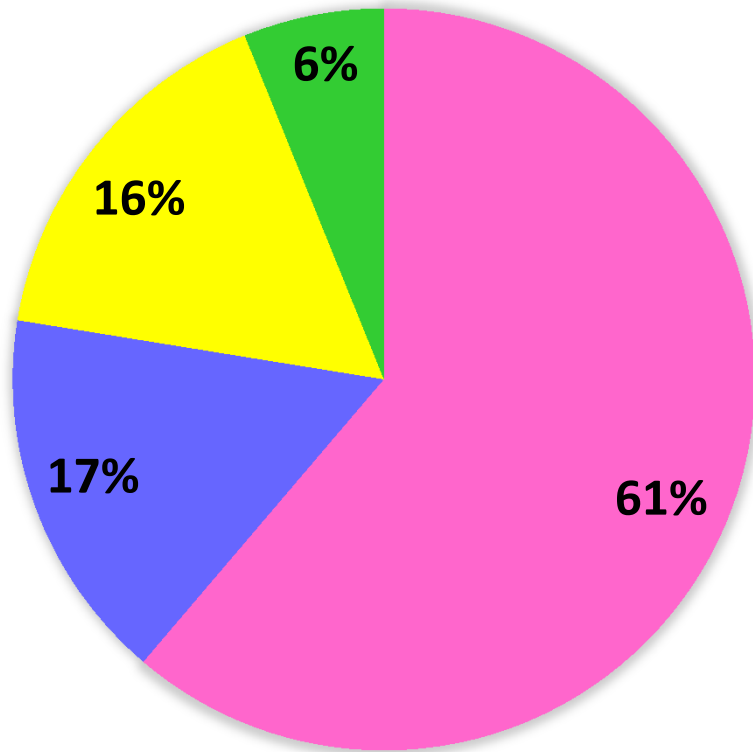
共通

4. 職員について

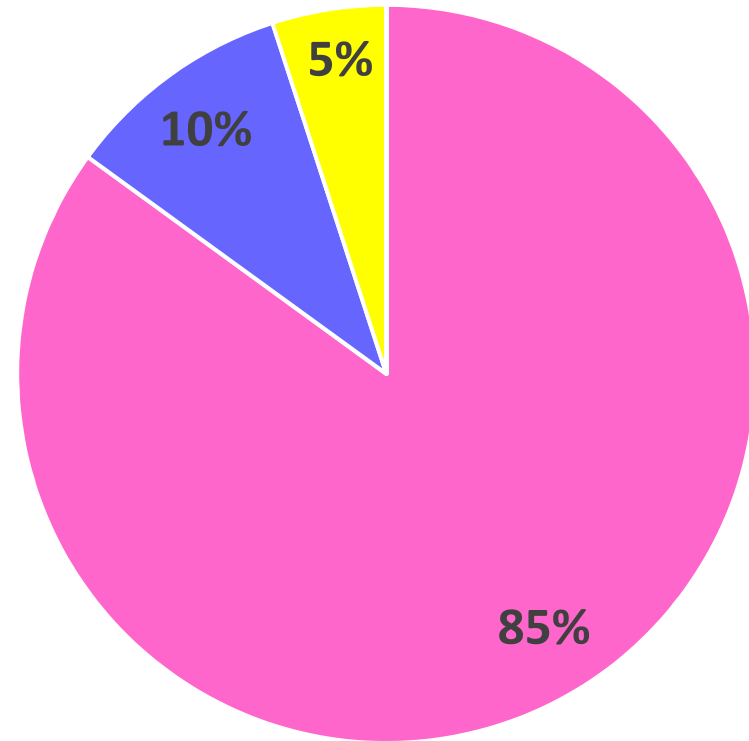
- ▶ ①職員の言葉遣いや礼儀、態度は適切ですか。
- ▶ ②清潔感のある身だしなみですか。
- ▶ ③笑顔で対応してくれますか。
- ▶ ④電話での対応は適切ですか。
- ▶ ⑤利用者への気配りや思いやりを感じられますか。
- ▶ ⑥気兼ねなく職員に話しかけることは出来ますか。
- ▶ ⑦プライバシーは守られていますか。

4. 職員について

利用者



家族



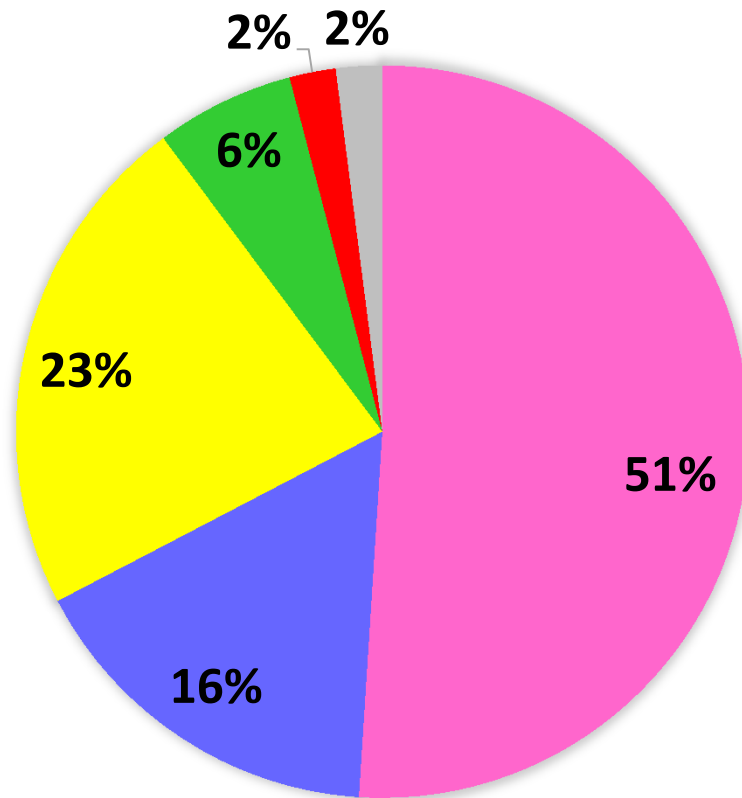
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

5. 総合的な満足度

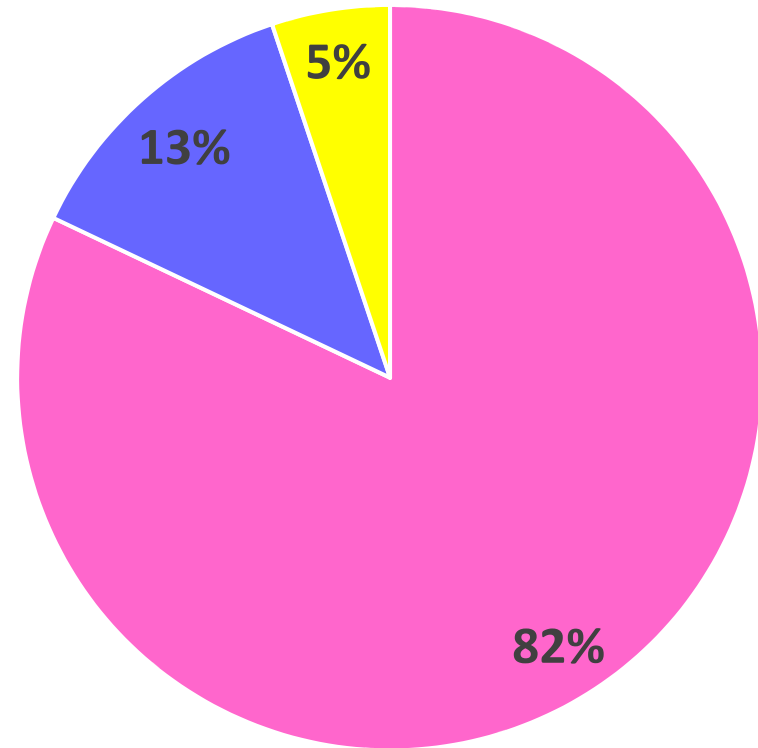
- ▶ ①この施設を利用して、あなたの生活や身体状況などは良くなりましたか。
- ▶ ②この施設を引き続き利用したいですか。
- ▶ ③この施設を知人にも勧めたいですか。
- ▶ ④職員の知識や専門性に満足していますか。
- ▶ ⑤全体的にみて、この施設に満足していますか。

5. 総合的な満足度

利用者



家族



■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

まとめ

- **関係性の構築**
- **情報共有の徹底**
- **外部機関との連携**
- **ボランティアの協力依頼**

ご清聴ありがとうございました。

