

第4回ご家族様満足度調査結果報告

ご利用者様及びご家族様により良いサービスの提供とケアの充実につなげていきたいと「第4回ご家族様満足度調査」を実施致しました。ここにアンケート結果の概要をご報告させていただきます。

ご協力いただきましたご家族の皆様にお礼申し上げます。

調査の概要

調査対象：2019年12月に当施設に入所していた方のご家族様

調査方法：アンケート調査

調査期間：2020年1月1日～1月25日

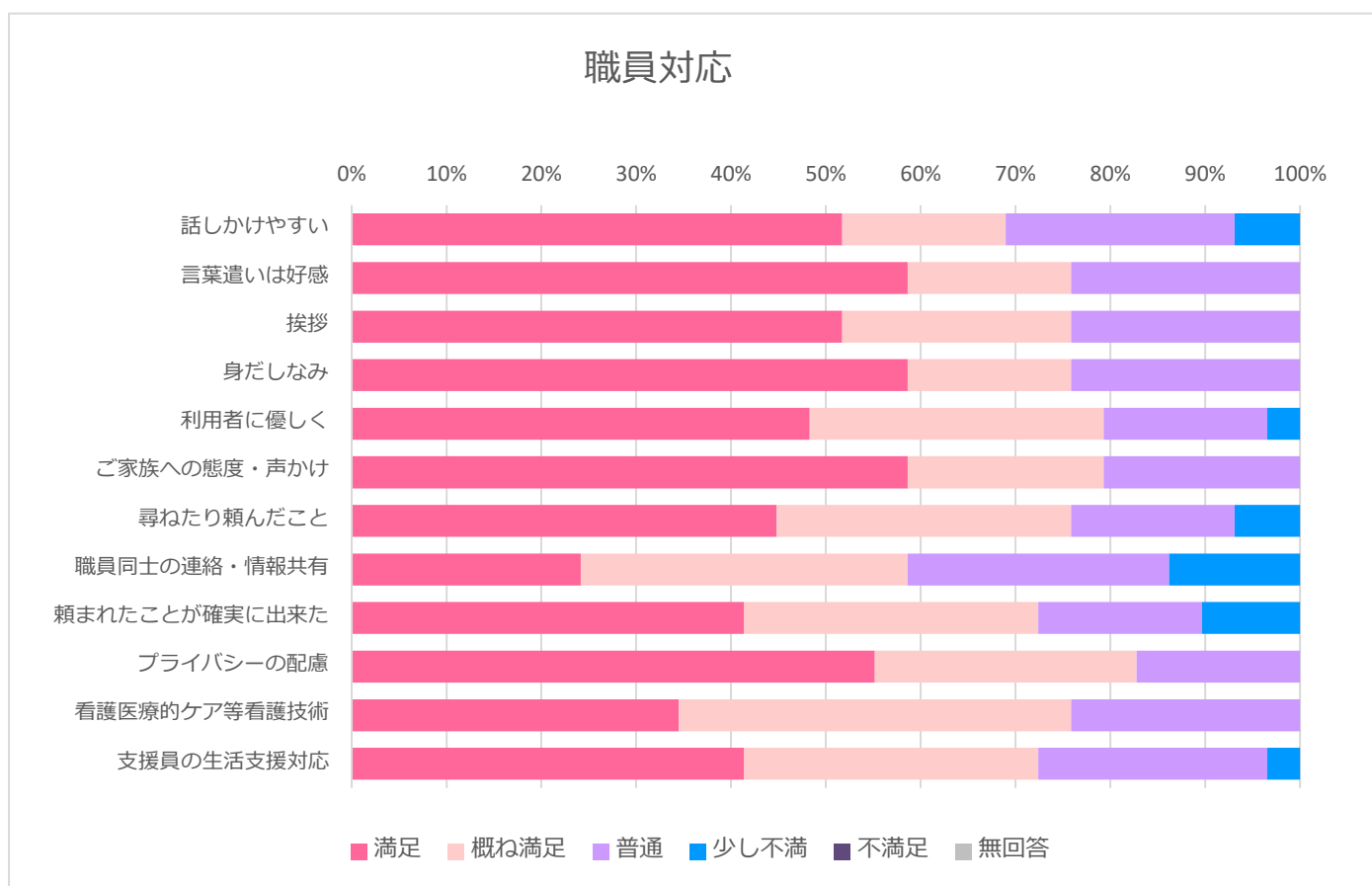
回収率：78.4%

アンケート質問項目

1 看護職員・生活支援員の対応についてお尋ねします

- 1) 話しかけやすいですか
- 2) 言葉遣いは好感がもてますか
- 3) 挨拶はきちんとしていますか
- 4) 身だしなみは好感がもてますか
- 5) 利用者様には、優しく声掛けし穏やかに接していましたか
- 6) ご家族様に接する態度や声掛けは好感がもてましたか
- 7) ご家族様が尋ねたり、頼んだことをきちんに対応していましたか
- 8) 職員に伝えたことが、他の看護職員や職員に伝わっていましたか
- 9) ご家族から頼まれたことが、確実に対応されていましたか
- 10) 利用者様のプライバシーの配慮はできていましたか
- 11) 看護職員の医療的ケア等看護技術はいかがですか
- 12) 生活支援員のご利用者様の生活支援対応はいかがですか

結果



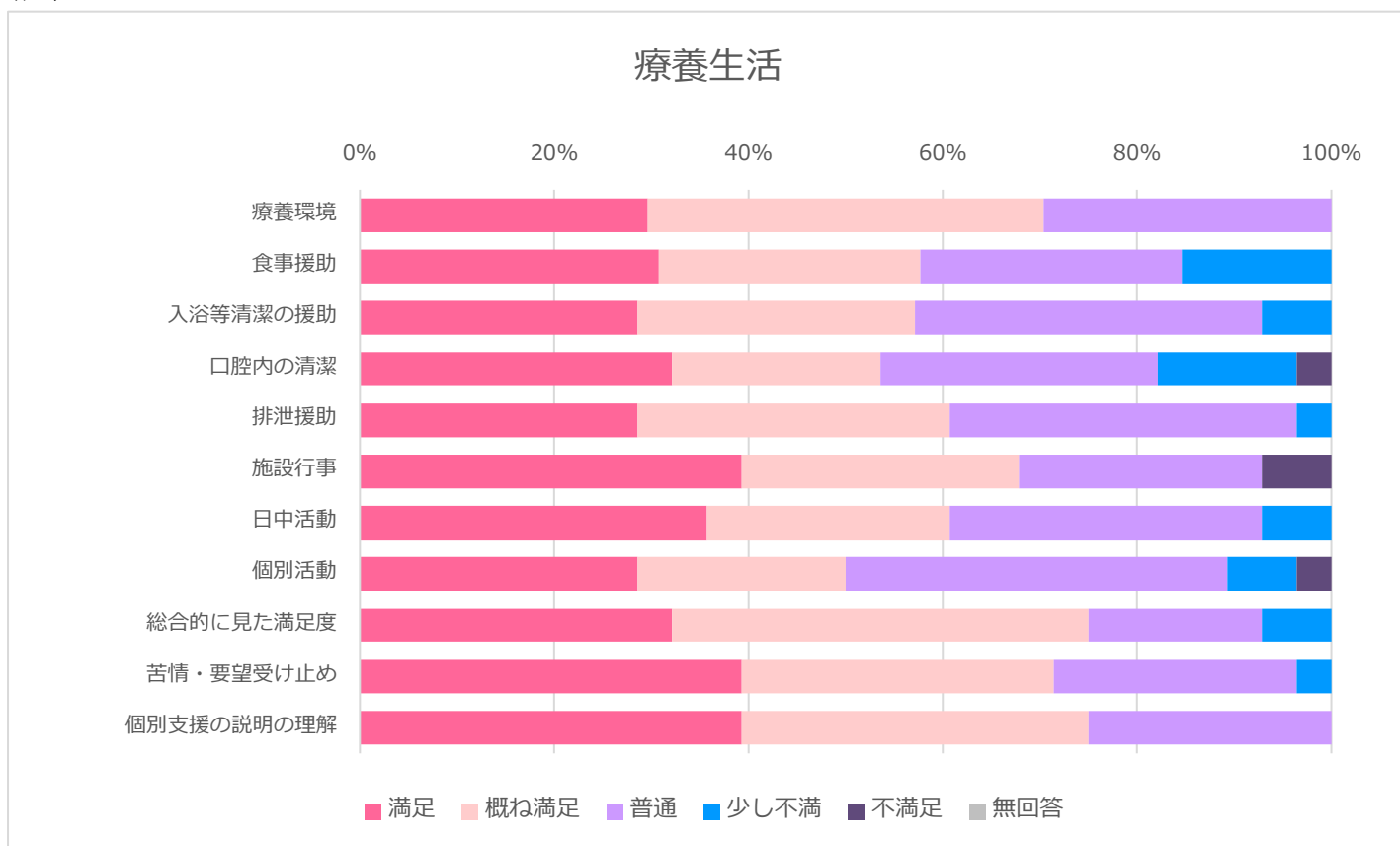
ご意見には、「職員は一所懸命利用者さんと向き合っている」「日中活動は色々考えて行っている」や「利用者さんやご家族への声掛けを大切にしてほしい」などを頂いております。

アンケート質問項目

2 療養生活について

- 1) ベッド、ダイルーム等療養環境はいかがですか
- 2) 食事の援助はいかがですか
- 3) 入浴等清潔の援助はいかがですか
- 4) 口腔内の清潔はいかがですか
- 5) 排泄の援助はいかがですか
- 6) 施設行事（バス遠足、文化祭）はいかがですか
- 7) 日中活動（グループ別活動、お楽しみ会、季節行事等）はいかがですか
- 8) 個別活動はいかがですか
（日光浴・外気浴、ドライブ、外出、手・足浴、マッサージ等）
- 9) 総合的に見た療養生活への満足度はいかがですか
- 10) 療養生活に関するご要望や苦情をきちんと受け止め対応していますか
- 11) 個別支援計画書の説明は理解できましたか

結果



ご意見には、「施設内展示物、広報誌」「生活援助や面談」「施設への要望」などを頂いております。

今年度も貴重なご意見を多くいただきました。今後に向けての課題として職員全員で共有し、少しずつ改善に向けて取り組み、良質なケアとより良いサービスの提供に努めてまいります。

今後ともご理解ご協力をよろしくお願い致します。