

平成 29 年度 利用者・ご家族さま満足度調査結果報告

このたび当施設では、「利用者ならびにご家族さまが当院の職員・サービスに対してどのように感じられているのかを把握してケアの質向上へつなげること」を目的に、利用者・ご家族様宛の満足度アンケート調査を実施いたしました。

アンケート結果を集計いたしましたので、ここに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を申し上げます。

1. 調査の概要

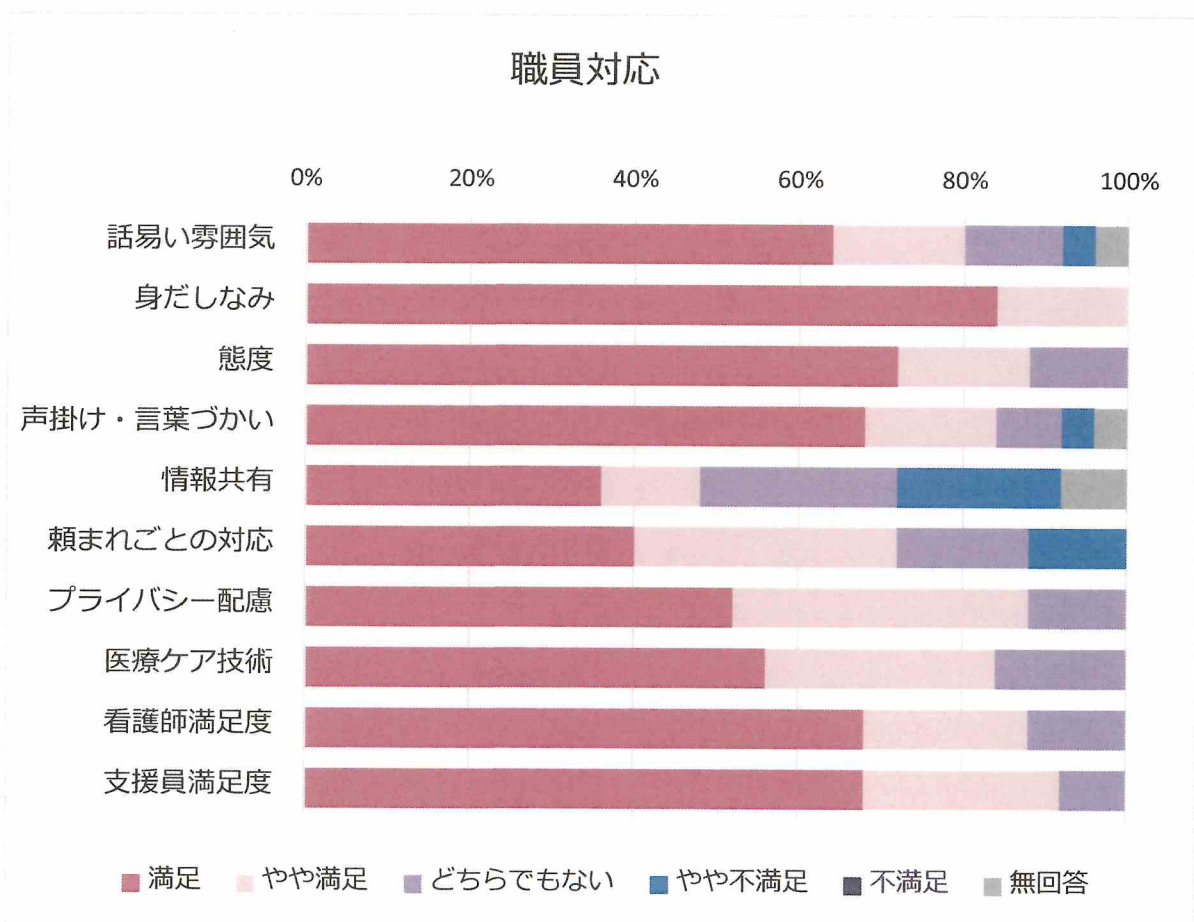
調査期間	平成 30 年 2 月 2 日～平成 30 年 2 月 8 日
調査対象	入所中の利用者・ご家族さま
配布	34 部
回収	25 部
回収率	73.5%

2. 質問項目と結果

1) 職員について

質問項目は以下の 10 項目です。

- ① 話しやすい雰囲気ですか
- ② 身だしなみはいかがですか
- ③ ご利用者・ご家族様に対する態度はいかがですか
- ④ ご利用者・ご家族様に対する声かけや言葉づかいはいかがですか
- ⑤ 職員同士の連絡・情報共有はできていますか
- ⑥ 頼まれたことを確実に対応していますか
- ⑦ プライバシーの配慮はできていますか
- ⑧ 医療ケア・処置の技術は満足ですか
- ⑨ 総合的にみた看護師への満足度はいかがですか
- ⑩ 総合的にみた生活支援員への満足度はいかがですか



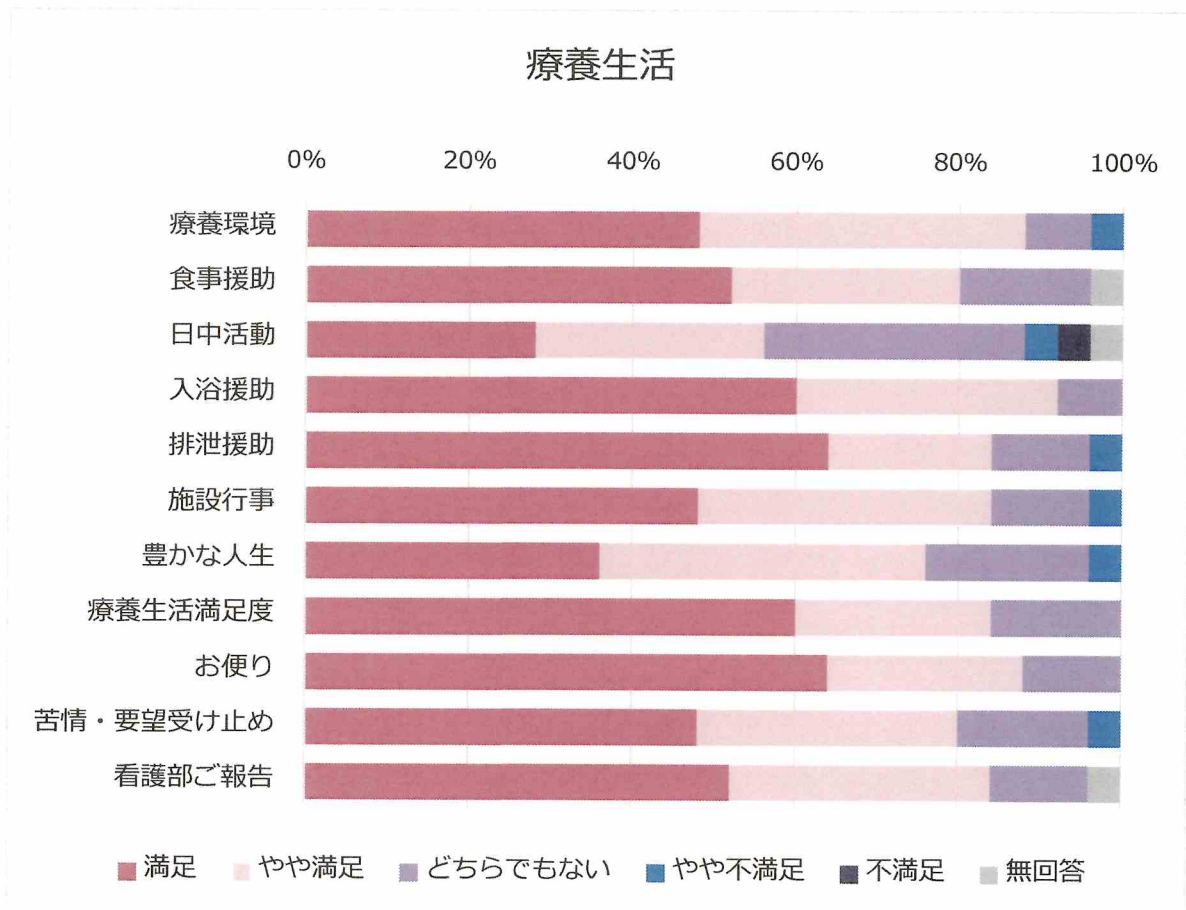
ご意見では、職員が忙しそうにしていること、ご利用者様への声掛け、頼んだことが伝わっていないなどのご意見をいただいております。

2) 療養生活について

質問項目は、以下の 11 項目です。

- ① ベッド、デールームなど療養環境は清潔ですか
- ② 食事の援助はいかがですか
- ③ 日中の活動内容はいかがですか
- ④ 入浴など清潔援助はいかがですか
- ⑤ 排泄の援助はいかがですか
- ⑥ 施設行事はいかがですか
(遠足・文化祭・クリスマス会・新年会・成人式など)
- ⑦ ご利用者様の豊かな人生に向けて援助ができていますか
- ⑧ 総合的に見た療養生活への満足度はいかがですか
- ⑨ ご利用者様の生活状況についての連絡はいかがですか (お便り等)
- ⑩ ご要望や苦情をきちんと受け止めて対応していますか
- ⑪ 看護部の提供しているサービスのご報告はいかがですか

【結果】



ご意見では、環境整備について、日中活動について、入所者様のご様子についてなどご意見を頂きました。

ご意見より施設に対するご家族様の思いや期待の大きさを改めて認識しました。頂いたご意見を施設全体で共有し、多職種連携をしながら確実に取り組んでいきます。今後とも施設の向上へご理解ご協力をよろしくおねがいいたします。