

平成 30 年度 利用者・ご家族さま満足度調査結果報告

当施設では、昨年度に引き続き「ご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」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。ご回答いただきましたアンケート結果を集計いたしましたので、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 31 年 2 月 15 日～平成 31 年 3 月 20 日
調査対象	入所中の利用者・ご家族さま
配布	38 部
回収	27 部
回収率	71.1%

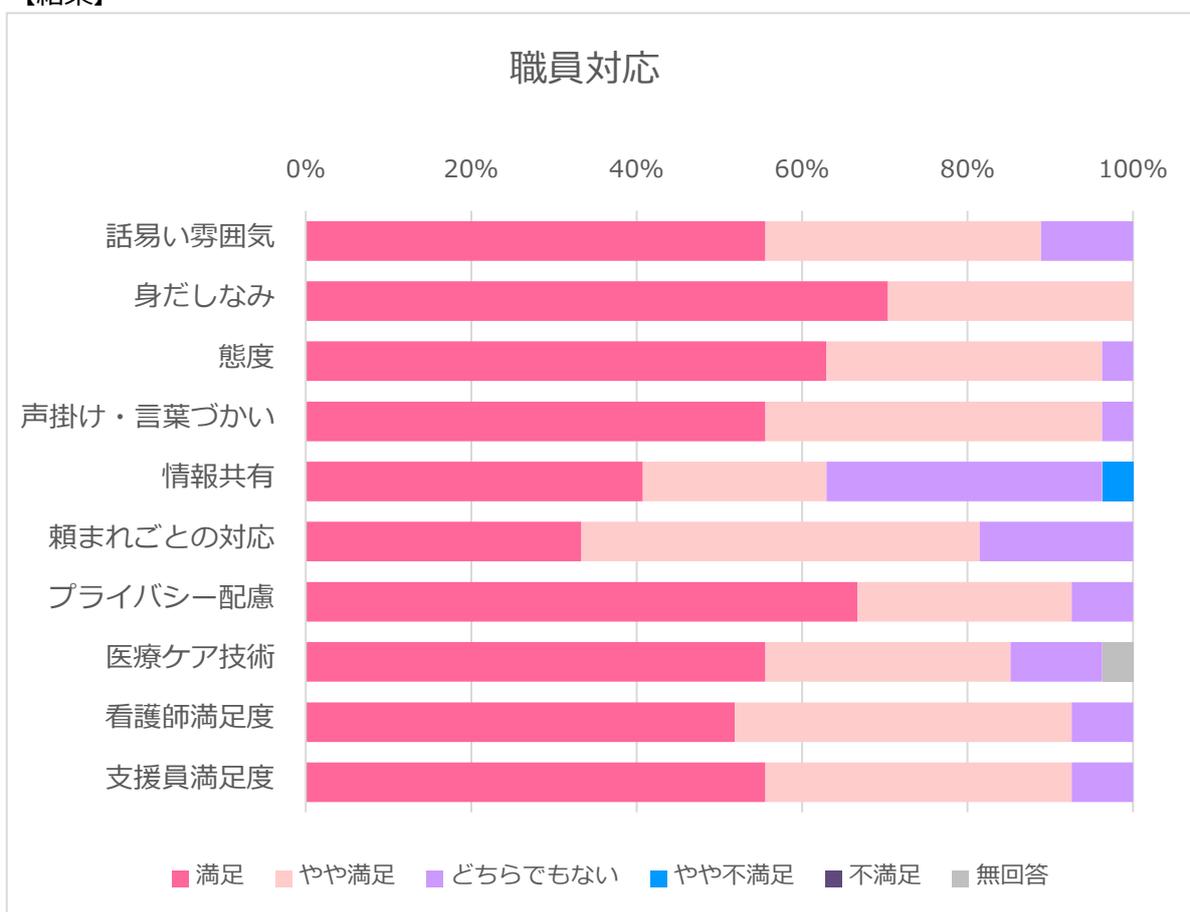
2. 質問項目と結果

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

【結果】



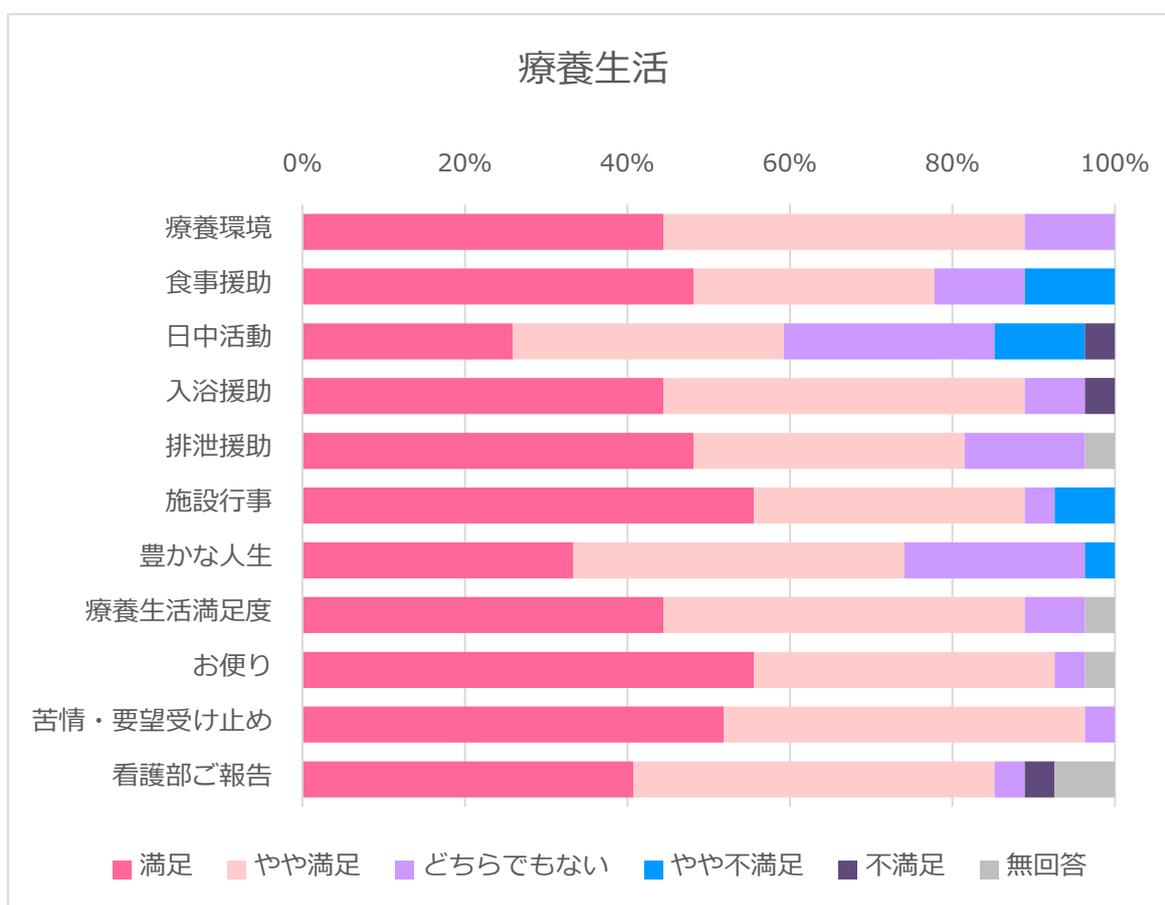
ご意見では、「職員が忙しそう」、「利用者様の日中のご様子を知りたい」、「外泊の手続き」についてなどのご意見とご要望をいただいております。

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、「日中活動や生活援助」について、「ながたけ通信」や「看護部からのご報告」についてなどご意見を頂きました。

忌憚のないご意見を頂戴いたしまして有難うございました。昨年の結果と比較して改善した点もありましたが、低下した点もありました。点数の低い項目や点数の低下した点につきましては、真摯に受け止め、ご期待にお応えするように改めて施設全体で共有し、確実に取り組んでいきたいと思っております。