

## 特別養護老人ホーム三好園 サービス満足度アンケート集計結果

(期間：令和3年12月10日～令和3年12月31日)

### 1. アンケートについて

日頃から当施設のサービスをご利用いただきありがとうございます。また、アンケートにご協力いただき感謝申し上げます。

特別養護老人ホーム三好園では、ご利用いただいている皆様からサービスに関するアンケートを実施し、サービスの在り方や職員としての姿勢を今後に反映する目的で取り組んでおります。今回のアンケート結果をもとに検討し、サービスの質の向上を目指していきたいと思います。

### 2. アンケート集計概要

アンケートにつきましては、「サービス内容について」「新型コロナウイルス感染症対策について」の構成で成り立っています。

### 3. アンケート結果

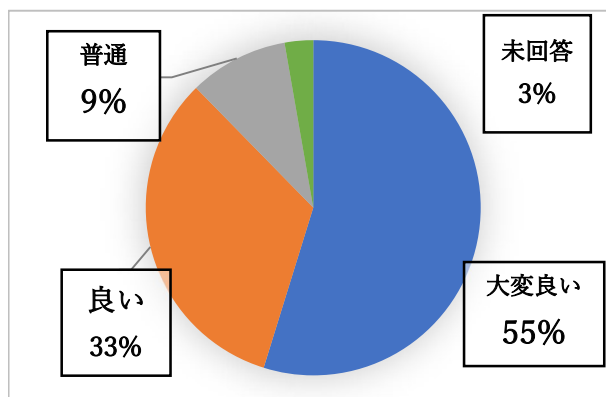
- ・対象者：93名
- ・回答者：73名                      回収率：78.49%

#### 【設問】

#### ■全体のサービスについて

##### ①施設のサービスには満足していますか

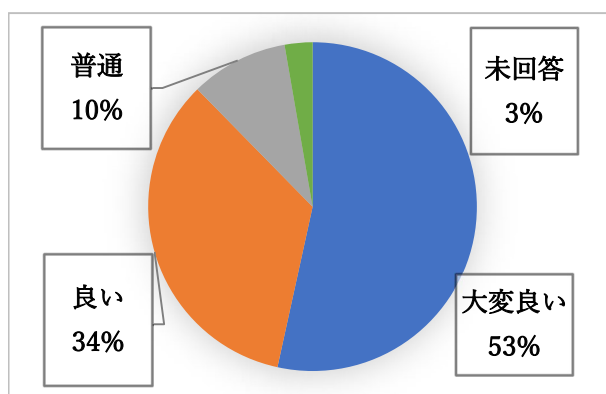
	人数	割合
大変良い	40名	55%
良い	24名	33%
普通	7名	9%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	2名	3%
計	73名	100%



#### ■サービス内容について

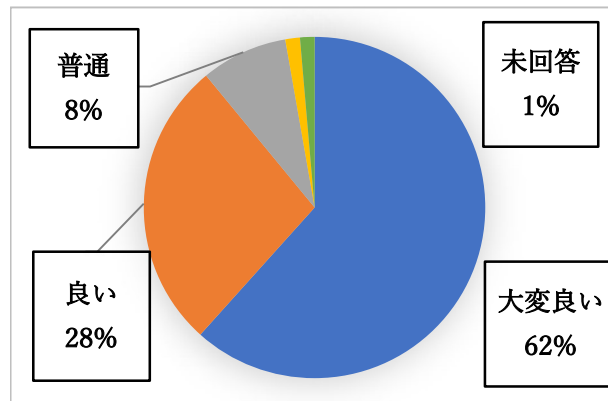
##### ①健康管理について施設の対応は適切ですか

	人数	割合
大変良い	39名	53%
良い	25名	34%
普通	7名	10%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	2名	3%
計	73名	100%



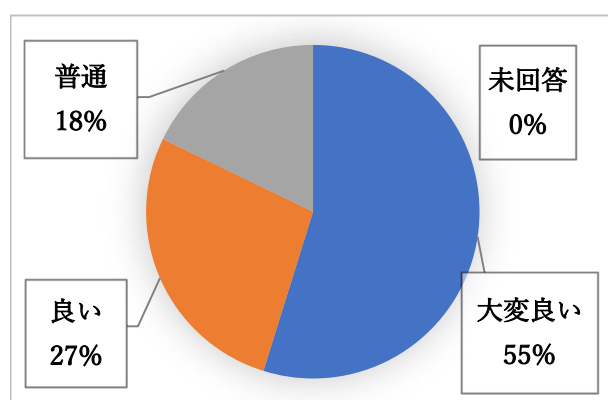
②体調不良、怪我、その他の連絡時の内容や説明はわかりやすいですか

	人数	割合
大変良い	45名	62%
良い	20名	28%
普通	6名	8%
不満	1名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	1名	1%
計	73名	100%



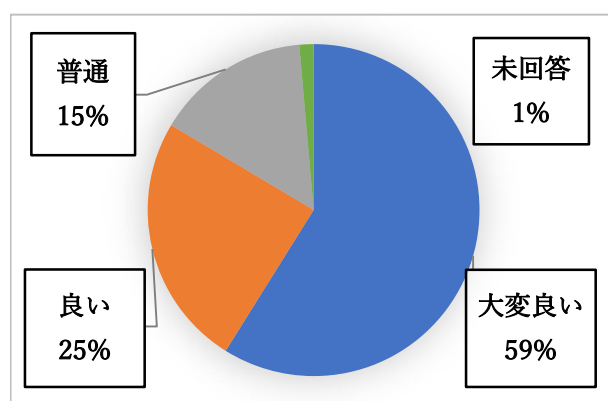
③毎月のお便りで施設での様子は伝わっていますか

	人数	割合
大変良い	40名	55%
良い	20名	27%
普通	13名	18%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	0名	0%
計	73名	100%



④施設サービス計画書は、ご本人やご家族の意向や希望が反映されていますか

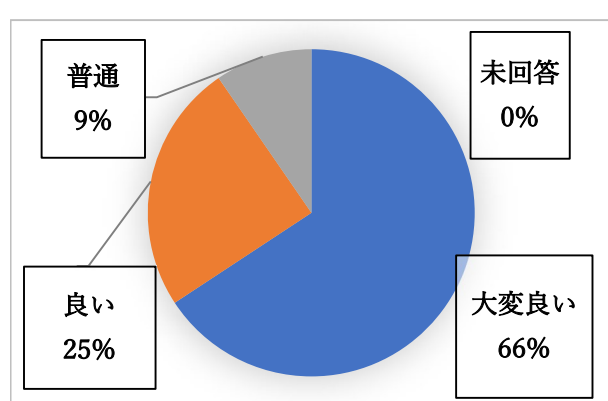
	人数	割合
大変良い	43名	59%
良い	18名	25%
普通	11名	15%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	1名	1%
計	73名	100%



■職員の対応について

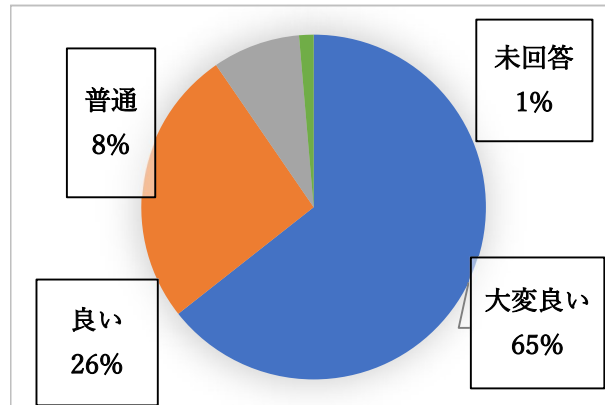
①職員の挨拶はしっかりとできていますか

	人数	割合
大変良い	48名	66%
良い	18名	25%
普通	7名	9%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	0名	0%
計	73名	100%



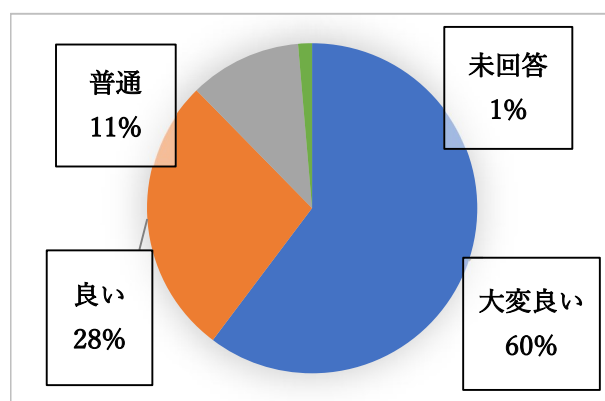
②職員の言葉使いは丁寧ですか

	人数	割合
大変良い	47名	65%
良い	19名	26%
普通	6名	8%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	1名	1%
計	73名	100%



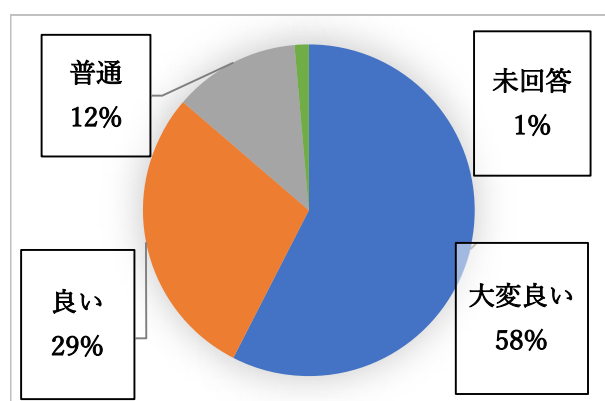
③職員の電話での対応は丁寧ですか

	人数	割合
大変良い	44名	60%
良い	20名	28%
普通	8名	11%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	1名	1%
計	73名	100%



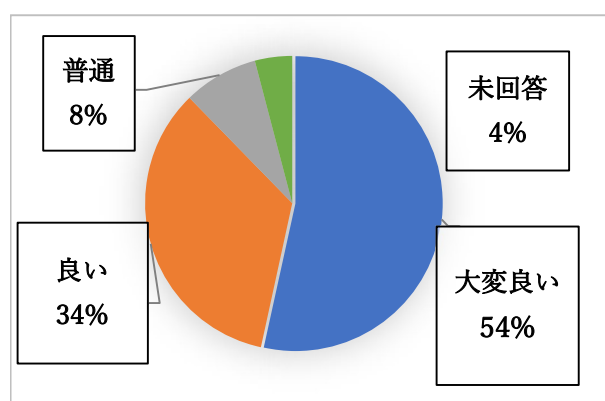
④職員は話しやすい雰囲気ですか

	人数	割合
大変良い	42名	60%
良い	21名	28%
普通	9名	11%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	1名	1%
計	73名	100%



⑤希望や要望について話を聞いてくれますか

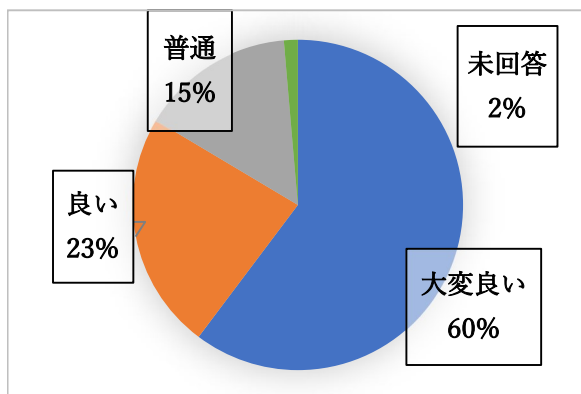
	人数	割合
大変良い	39名	54%
良い	25名	34%
普通	6名	8%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	3名	4%
計	73名	100%



■新型コロナウイルス感染症対策について

①感染症に対する対応及び予防は適切と感じますか

	人数	割合
大変良い	44名	60%
良い	17名	23%
普通	11名	15%
不満	0名	0%
大変不満	0名	0%
未回答	1名	2%
計	73名	100%



②面会の方法は適切と感じますか

	人数	割合
大変良い	33名	45%
良い	22名	30%
普通	11名	15%
不満	3名	4%
大変不満	1名	2%
未回答	3名	4%
計	73名	100%

