

## 三好園短期入所 サービス満足度アンケート集計結果

(期間：令和5年12月～令和6年1月16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まいります。

### 2. アンケート集計概要

アンケートにつきましては、「施設のサービスについて」「施設での対応やケアプランに沿ったケアの提供について」の大きく分けて2つの構成で成り立っています。

### 3. アンケート結果

・対象者：ご利用者様・ご家族様 64名

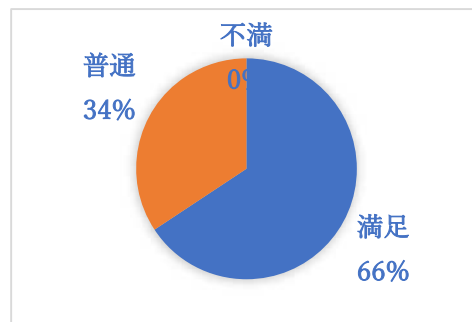
・回答者：35名 回収率：54.6%

#### 【設問】

#### ■施設のサービスについて

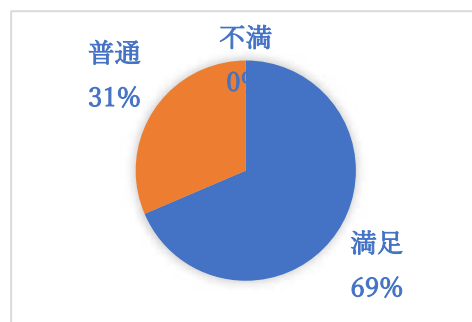
##### 1 送迎の際、挨拶や服装は好感が持てますか？

	人数	割合
満足	23名	66%
普通	12名	34%
不満	0名	0%
計	35名	100%



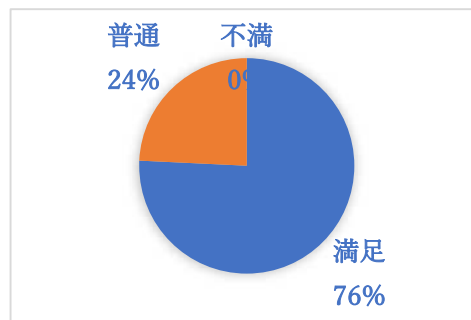
##### 2 送迎時の介助方法や対応はお応えしたのになっていますか？

	人数	割合
満足	24名	69%
普通	11名	31%
不満	0名	0%
計	35名	100%



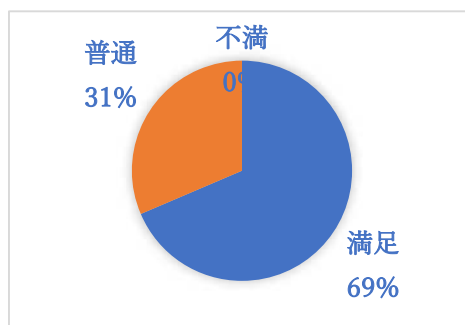
3 スタッフの電話での対応は丁寧ですか？

	人数	割合
満足	25名	76%
普通	8名	24%
不満	0名	0%
計	33名	100%



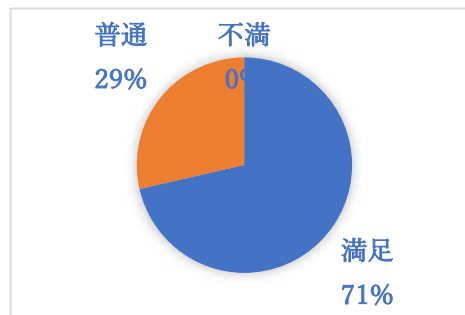
4 スタッフの言葉遣いは好感が持てますか？

	人数	割合
満足	24名	69%
普通	11名	31%
不満	0名	0%
計	35名	100%



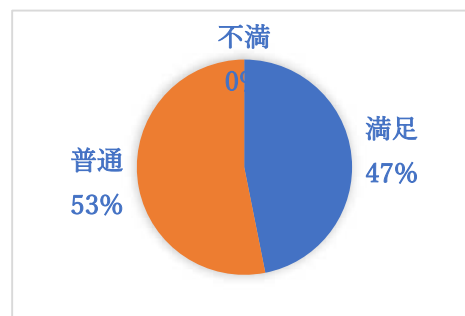
5 スタッフの対応は親切・丁寧に行えていますか？

	人数	割合
満足	25名	71%
普通	10名	29%
不満	0名	0%
計	35名	100%



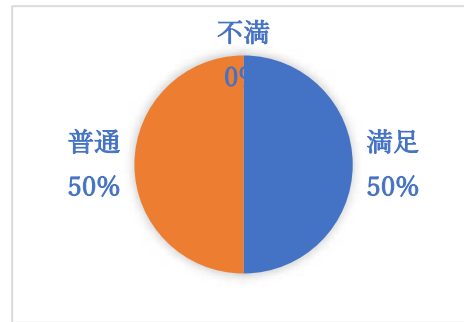
6 入浴はご要望にお応えしたのになっていますか？

	人数	割合
満足	15名	47%
普通	17名	53%
不満	0名	0%
計	32名	100%



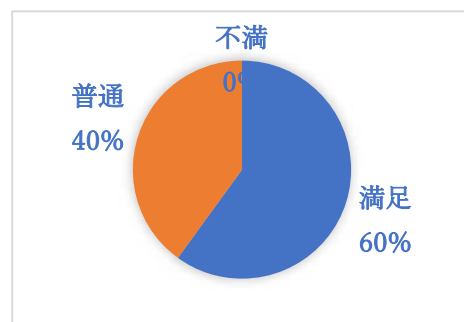
7 食事はご要望にお応えしたものになっていますか？

	人数	割合
満足	16名	50%
普通	16名	50%
不満	0名	0%
計	32名	100%



8 帰宅された際の身だしなみはお応えしたものになっていますか？

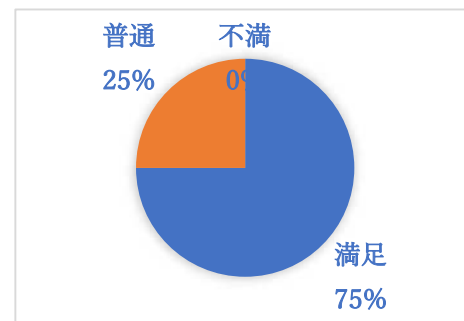
	人数	割合
満足	21名	60%
普通	14名	40%
不満	0名	0%
計	35名	100%



■施設での対応やケアプランに沿ったケアの提供について

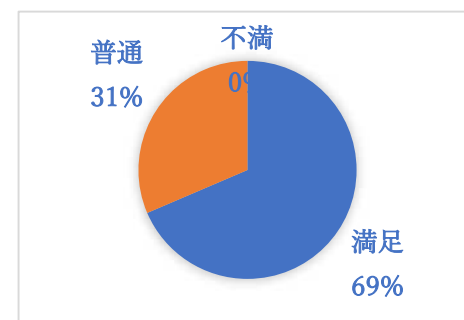
1 ケアプランの内容に沿ったケアの提供が来ていますか？

	人数	割合
満足	24名	75%
普通	8名	25%
不満	0名	0%
計	32名	100%



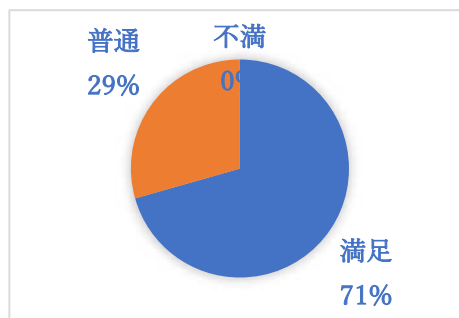
2 ご利用時の体調変化や怪我発生時の連絡・対応方法は適切ですか？

	人数	割合
満足	24名	69%
普通	11名	31%
不満	0名	0%
計	35名	100%



### 3 お薬や健康管理について施設の対応は適切ですか？

	人数	割合
満足	24名	71%
普通	10名	29%
不満	0名	0%
計	34名	100%



#### ★施設のサービスに対する意見・要望

##### 【ご意見】

- ・見ていただいて、感謝あるのみです。
- ・皆さんのおかげで、私達は気持ちも楽になる事が出来ます。介助の仕事は大変ですね。我が家は義母100歳、その家族（主人、嫁）は70歳以上なので、負担もあります。でも、サービスを受けることで、なんとか安心して乗り切っています。本当にありがとうございます。
- ・特にありません、今後もよろしくお願い致します。
- ・いつも親切にしてくださいありがとうございます。ありがとうございます。
- ・いつも良くして頂いてありがとうございます。
- ・入浴や食事については、実際に関わっても見てもおりませんので何とも言うことはありませんが、本人が行くのが嫌だとか、帰りたいとかと言うようなことがない様子なので、職員の皆様の介護の満足度がうかがえますので、今後共よろしく願います。
- ・洗濯していただき、大変助かっております。
- ・今の所なし。皆さんが良くしてくださったと本人が言っておりました。
- ・洗濯していただきありがとうございました。
- ・感謝しております。
- ・自宅の2階まで送迎下さって助かっています。感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・お世話になっております。いつもありがとうございます。家で誰も起きて来ないねとか、お風呂でも誰も入ってこないねと言ったりしています。施設での生活がたまに垣間見れます。

##### 【回答】

たくさんのお言葉ありがとうございました。

★施設の対応やケアプランに沿ったケアの提供に関するご意見・要望

【ご意見】

- ・空きがあったら利用を増やして欲しい。
- ・2か月先の予定が立てづらく、「来月利用したい」の要望を受け入れて下さったら助かります。

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご利用希望に関しましては、担当のケアマネージャーを通してご連絡いただきたいと思います。

【ご意見】

- ・特にありません。満足しています。
- ・良くして頂いています。
- ・本人は泊りが嫌だということで、スタッフの皆様にはだいぶご迷惑をおかけしてると思いますが、よろしくお願いします。
- ・体調の変化に素早く対応して下さる事に感謝しています。
- ・足腰が少し弱くなっていると思いますので、よろしくお願いします。

【回答】

たくさんのありがたいお言葉をありがとうございました。

【ご意見】

- ・自宅介護が大変難しくなりました。

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご相談事などがありましたら、いつでも連絡して頂ければと思います。

多くの方々から貴重なご意見やありがたいお言葉をいただき、誠にありがとうございました。

皆様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに、これからの支援についての参考とさせて頂きたいと思っております。

今後もお気軽にお気づきの点等がございましたらお聞かせいただければと存じます。

いただいた個人情報につきましては、アンケートの実施以外の目的では使用いたしませんので、ご安心ください。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました。