

令和6年度 特別養護老人ホームよしだ

満足度調査アンケート集計結果

(アンケート期間は、令和6年12月10日～令和7年1月20日)

1 アンケートについて

日頃から施設のサービスをご利用頂きありがとうございます。また、アンケートにご協力頂き感謝申し上げます。

特別養護老人ホームよしだでは、ご利用頂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、施設サービスの点検・個別ケアのあ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っております。

2. アンケート集計概要

アンケートにつきましては、「全体の印象について」、「サービス内容について」と「職員の対応について」の構成になっています。

集計に際して、「大変良い」「良い」の項目に多くご意見を頂いておりますが、項目により「普通」のご意見も頂いております。普段のサービスについて、振り返る良い機会を頂きました。

3. アンケート結果

●対象者；入居者家族 29名

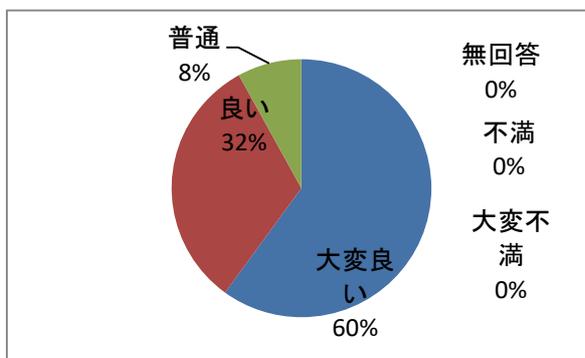
●回答者； 25 名 回収率； 86.21%

【設問】

■全体の印象について

1 施設のサービスには満足していますか？

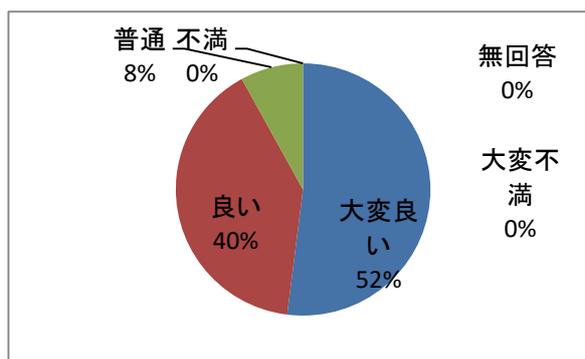
	人数
大変良い	15
良い	8
普通	2
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



■サービス内容について

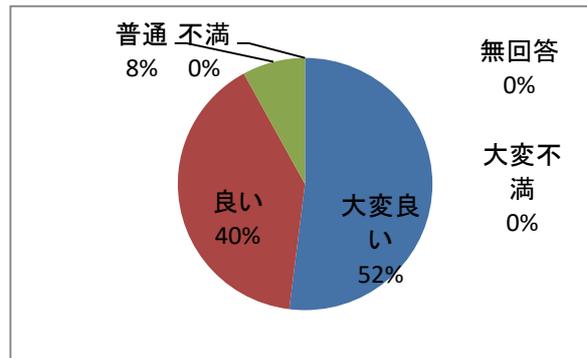
1 施設サービス計画書は、ご本人やご家族の意向や希望が反映されていますか。

	人数
大変良い	13
良い	10
普通	2
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



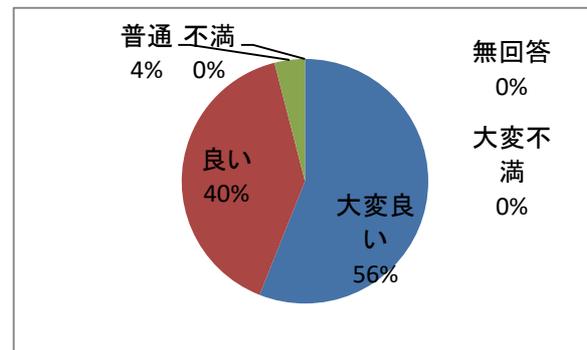
2 健康管理について施設の対応は適切ですか？

	人数
大変良い	12
良い	12
普通	1
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



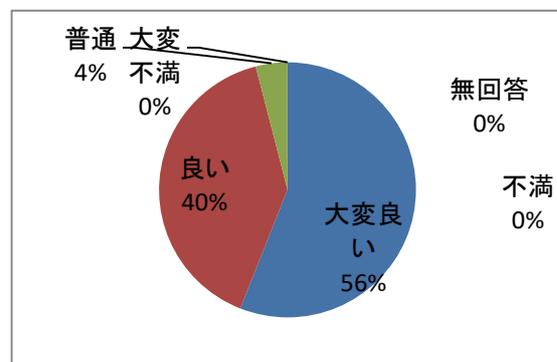
3 体調不良、怪我、その他の連絡時の内容や説明は分かりやすいですか？

	人数
大変良い	14
良い	10
普通	1
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



4 毎月のお便りで施設での様子は伝わっていますか？

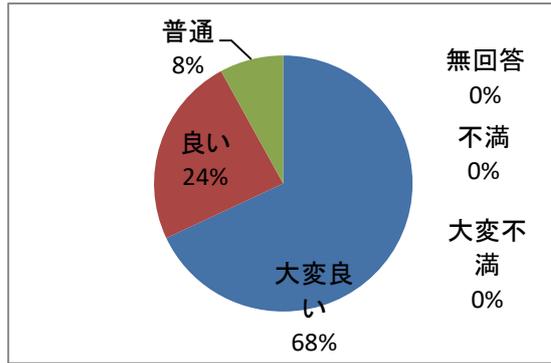
	人数
大変良い	14
良い	10
普通	1
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



■職員の対応について

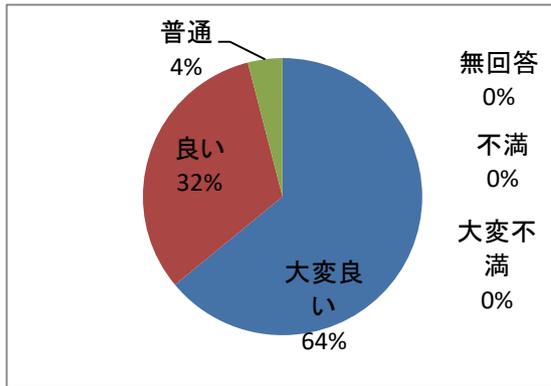
1 職員の挨拶はしっかりとできていますか？

	人数
大変良い	17
良い	6
普通	2
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



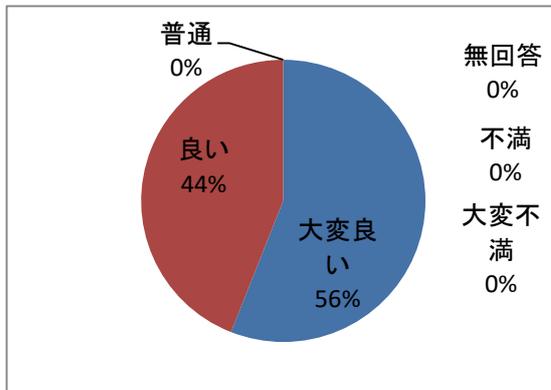
2 職員の言葉遣いは丁寧ですか？

	人数
大変良い	16
良い	8
普通	1
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



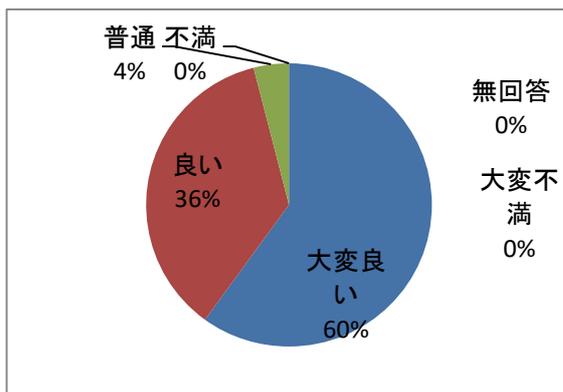
3 職員の電話での対応は丁寧ですか？

	人数
大変良い	14
良い	11
普通	0
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



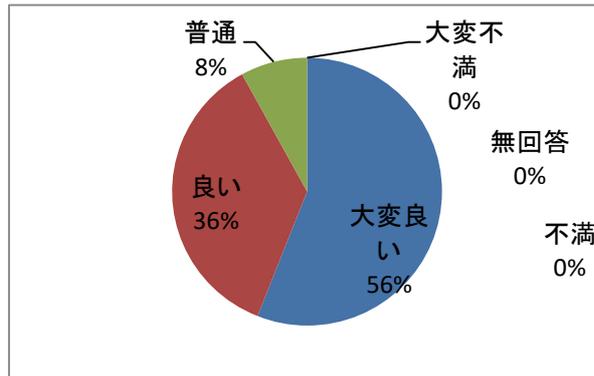
4 職員は話しやすい雰囲気ですか？

	人数
大変良い	15
良い	9
普通	1
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



5 希望や要望について話を聞いてくれますか？

	人数
大変良い	14
良い	9
普通	2
不満	0
大変不満	0
無回答	0
計	25



☆ご意見・ご要望がございましたら、お聞かせ下さい。

- ・いつもお世話になっております。人一倍わがまま、訴え等々聞いて頂き、申し訳ありません。これ以上家族からの要望などございません。他の入居者の皆様に手がけてやる時間が少なくなる様では困ると思っています。皆様の負担が多くならない様にと、と思っています。くれぐれもよろしくお願い致します。
- ・担当の職員様へ、いつも母の写真入りの近況報告ありがとうございます。毎月のお手紙見るのを楽しみにさせていただいています。これからもよろしくお願い致します。
- ・8月に入院し正直退院は出来ないと思いましたが、でも皆さんに助けをいただいて、またグループホームに戻りそして特養へ入居できました事、大変うれしく思います。これからも宜しくお願い致します。
- ・面会が義母の部屋となりありがたいです。またいつも身体をきれいにして頂き、本人も幸せそうです。冬本番となりました。職員の方々も、お体に気を付けて下さいませ。
- ・いつも良く対応していただきありがとうございます。
- ・今後ともよろしくお願い致します。

☆ご意見・ご要望への回答

- ・面会の際にトイレの臭いが気になりました。仕方ないでしょうね。いつもすみません、ありがとうございます。
- 【回答】ご意見ありがとうございます。定期的な居室清掃を行っていますが、今後も配慮してまいりますので、いつでも気になった事が有りましたらご連絡ください。

※ご家族様からのご意見・ご要望をそのまま掲載させて頂きました。

大変多くの励ましやねぎらいのお言葉を頂きありがとうございました。そのお言葉を胸に、これからも入居されている皆様の「その人らしい暮らし」を支援していきます。皆さま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いただ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、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。今後とも何卒宜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。