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6年11月）

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しての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、「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　53名

・回答者：37名　　　　回収率：69.8％

【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 | 25名 | 71％ |
| 普通 | 10名 | 29％ |
| 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ものになっていますか？

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 人数 | 割合 |
| 満足 | 22名 | 63％ |
| 普通 | 13名 | 37％ |
| 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 | 31名 | 84％ |
| 普通 | 6名 | 16％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 37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 | 27名 | 73％ |
| 普通 | 10名 | 27％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 37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 | 24名 | 65％ |
| 普通 | 13名 | 35％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 37名 | 100％ |

6　入浴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 | 18名 | 56％ |
| 普通 | 12名 | 38％ |
| 不満 | 2名 | 6％ |
| 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 | 48％ |
| 普通 | 17名 | 52％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 33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 | 26名 | 72％ |
| 普通 | 10名 | 28％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 36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出来ていますか？

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 人数 | 割合 |
| 満足 | 22名 | 63％ |
| 普通 | 13名 | 37％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 35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 | 67％ |
| 普通 | 12名 | 33％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 36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 | 29名 | 81％ |
| 普通 | 7名 | 19％ |
| 不満 | 0名 | 0％ |
| 計 | 36名 | 100％ |