

サービスご利用満足度アンケート<集計結果>

アンケート配布数	71
有効回答数	39 (回収率 55%)

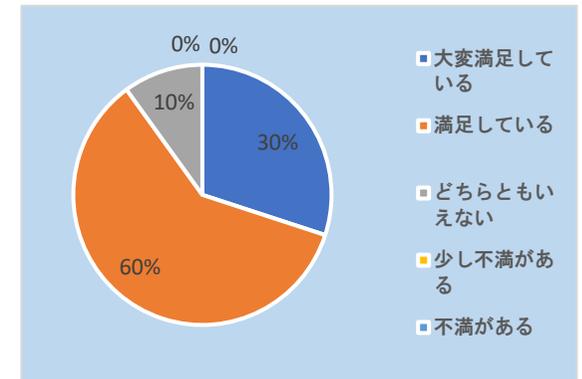
※有効回答数には一部のアンケートにご記入がなかったものも含めます。

※「少し不満がある」、「不満がある」の比率合計が前年度より

高くなっている設問は色付けしております。

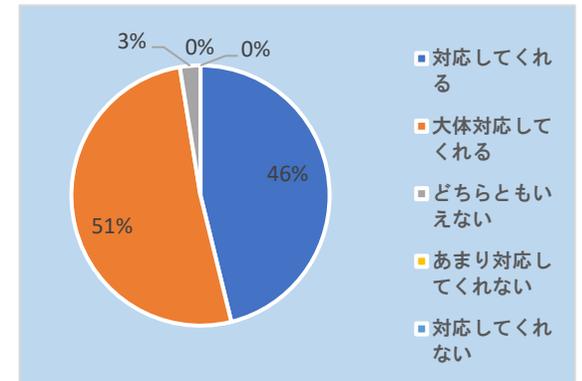
1 ご家族から見て、ご本人は施設に満足していると思いますか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	12	24	4	0	0
	比率	30%	60%	10%	0%	0%
24年度	比率	14%	72%	12%	2%	0%
23年度	比率	14%	64%	16%	2%	4%



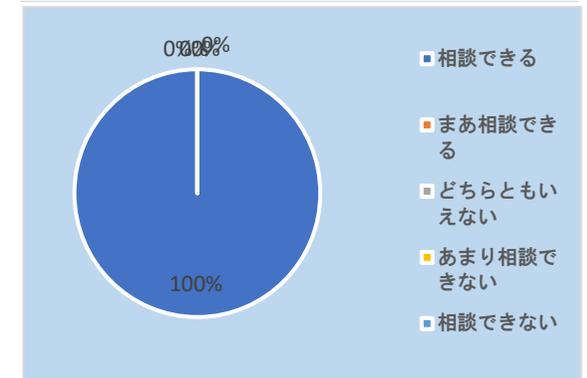
2 施設や職員は、ご本人やご家族の意見、要望に対して迅速に対応していますか

		対応してくれる	大体対応してくれる	どちらともいえない	あまり対応してくれない	対応してくれない
25年度	件数	18	20	1	0	0
	比率	46%	51%	3%	0%	0%
24年度	比率	40%	56%	5%	0%	0%
23年度	比率	54%	38%	6%	0%	2%



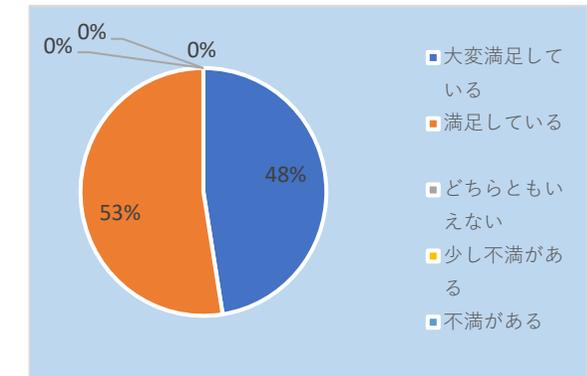
3 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

		相談できる	まあ相談できる	どちらともいえない	あまり相談できない	相談できない
25年度	件数	25	0	0	0	0
	比率	100%	0%	0%	0%	0%
24年度	比率	58%	37%	5%	0%	0%
23年度	比率	52%	30%	14%	2%	2%



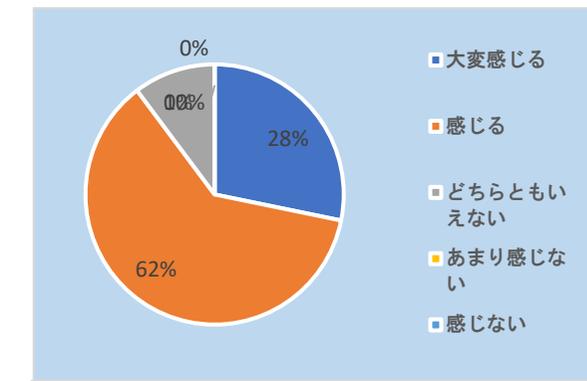
4 職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足していますか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	19	21	0	0	0
	比率	48%	53%	0%	0%	0%
24年度	比率	37%	60%	2%	0%	0%
23年度	比率	36%	58%	4%	0%	2%



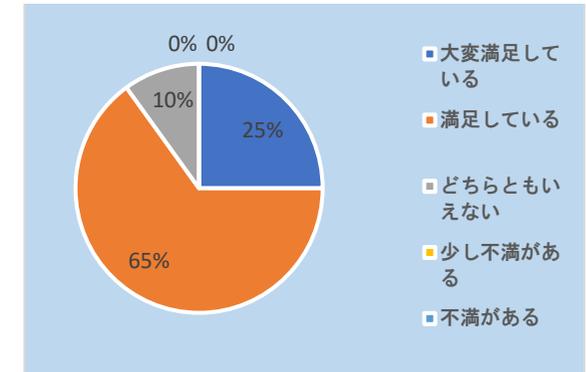
5 ご本人、ご家族の思いが職員に伝わっていると感じますか

		大変感じる	感じる	どちらともいえない	あまり感じない	感じない
25年度	件数	11	24	4	0	0
	比率	28%	62%	10%	0%	0%
24年度	比率	23%	65%	12%	0%	0%
23年度	比率	19%	63%	15%	2%	2%



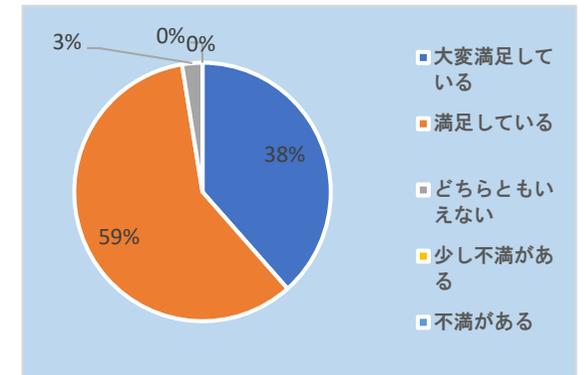
6 ご家族から見て、ご本人はケアに満足していると思いますか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	10	26	4	0	0
	比率	25%	65%	10%	0%	0%
24年度	比率	10%	70%	9%	2%	0%
23年度	比率	10%	78%	8%	2%	2%



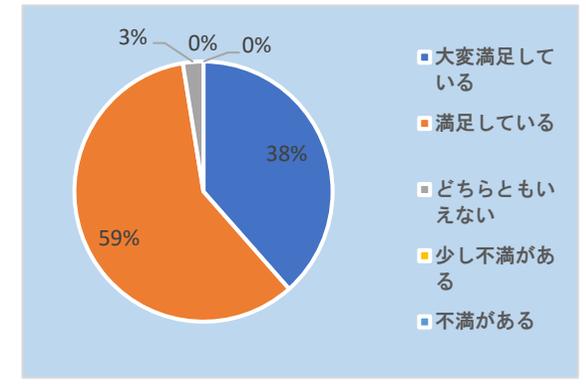
7 連携医療機関による往診時および緊急時の処置、対応に満足していますか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	18	20	2	0	0
	比率	45%	50%	5%	0%	0%
24年度	比率	33%	51%	16%	0%	0%
23年度	比率	17%	70%	9%	2%	2%



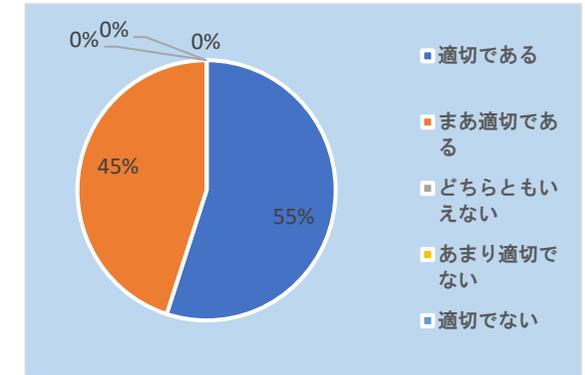
8 ホームナースによる処置や医師との連携に満足していますか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	15	23	1	0	0
	比率	38%	59%	3%	0%	0%
24年度	比率	24%	64%	12%	0%	0%
23年度	比率	19%	65%	13%	2%	2%



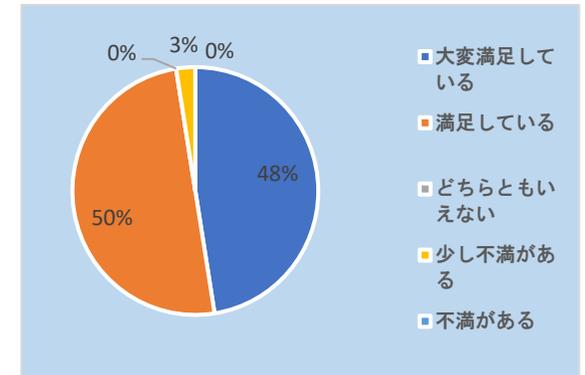
9 ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか

		適切である	まあ適切である	どちらともいえない	あまり適切でない	適切でない
25年度	件数	22	18	0	0	0
	比率	55%	45%	0%	0%	0%
24年度	比率	49%	51%	0%	0%	0%
23年度	比率	35%	60%	2%	0%	2%



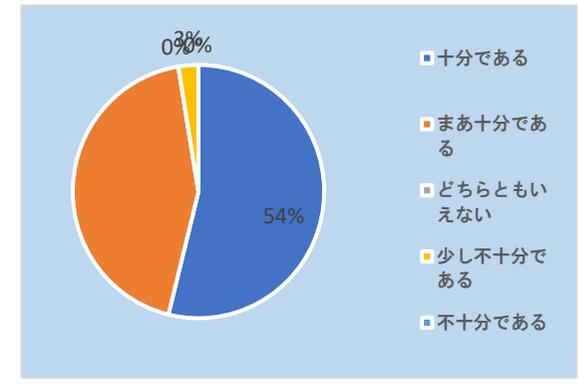
10 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	19	20	0	1	0
	比率	48%	50%	0%	3%	0%
24年度	比率	42%	53%	2%	2%	0%
23年度	比率	26%	66%	4%	0%	4%



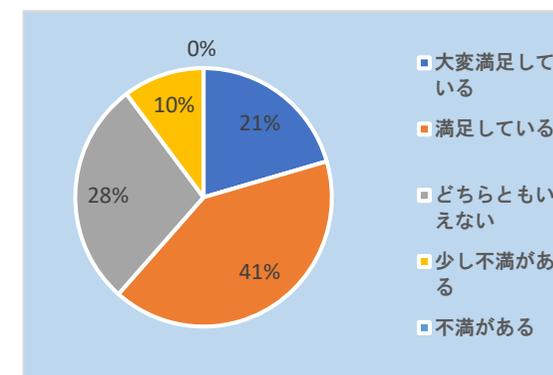
11 ご本人の生活の様子やお知らせなど、施設からの情報発信は十分ですか

		十分である	まあ十分である	どちらともいえない	少し不十分である	不十分である
25年度	件数	21	17	0	1	0
	比率	54%	44%	0%	3%	0%
24年度	比率	33%	56%	7%	5%	0%
23年度	比率	27%	45%	22%	4%	2%



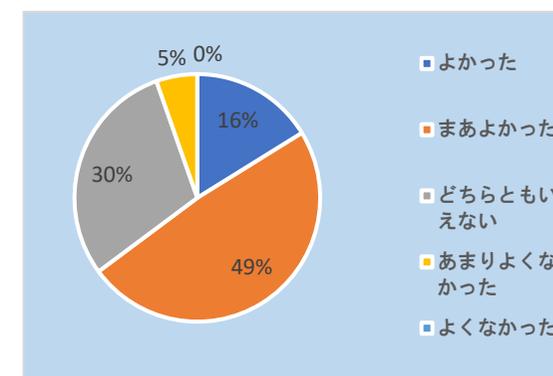
12 ご本人は施設の食事（献立、味、量等）に満足していますか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	8	16	11	4	0
	比率	21%	41%	28%	10%	0%
24年度	比率	13%	35%	28%	13%	13%
23年度	比率	11%	46%	33%	0%	11%



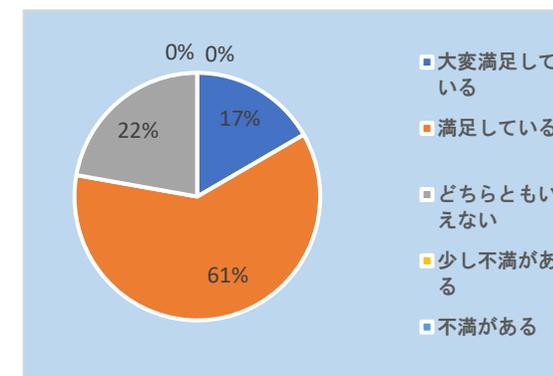
13 施設で実施しているレクリエーションは充実していますか

		よかった	まあよかった	どちらともいえない	あまりよくなかった	よくなかった
25年度	件数	6	18	11	2	0
	比率	16%	49%	30%	5%	0%
24年度	比率	12%	39%	46%	2%	0%
23年度	比率	11%	36%	49%	2%	2%



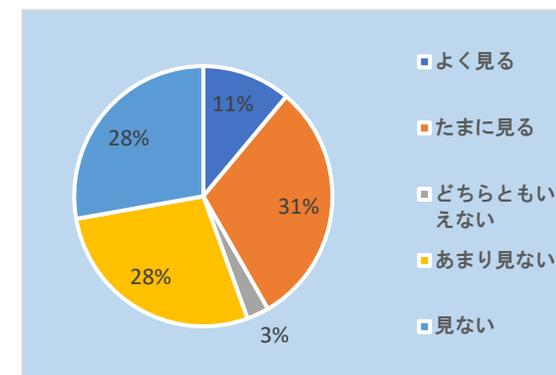
14 毎月発行しているライフレーション便りの内容は充実していますか

		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	6	22	8	0	0
	比率	17%	61%	22%	0%	0%
24年度	比率	10%	64%	26%	0%	0%
23年度	比率	15%	63%	19%	2%	2%



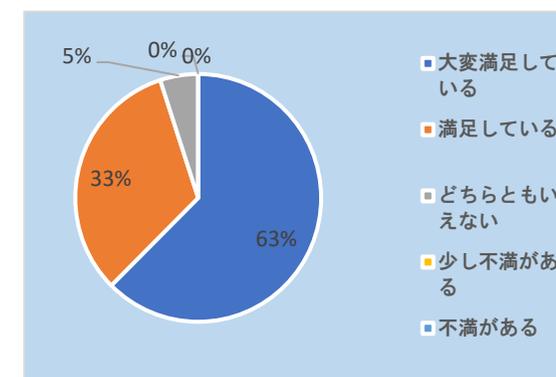
15 当施設のホームページに開設した、ご入居者さま・ご家族さま専用ページはご覧いただいていますか

		よく見る	たまに見る	どちらともいえない	あまり見ない	見ない
25年度	件数	4	11	1	10	10
	比率	11%	31%	3%	28%	28%
24年度	比率	5%	33%	12%	26%	26%
23年度	比率	13%	42%	42%	0%	3%



16 この施設を利用して良かったと思いますか

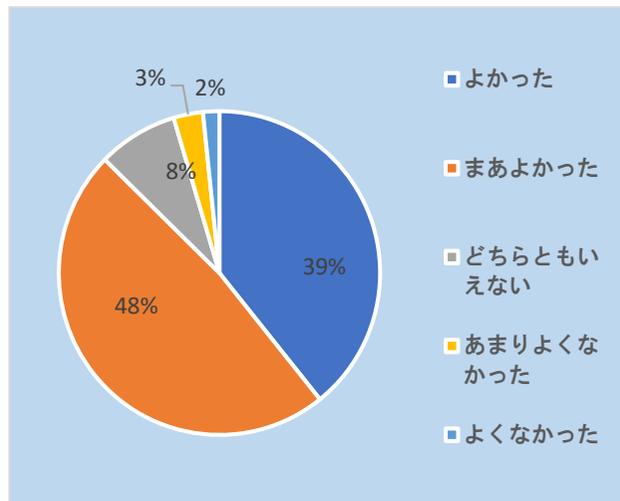
		大変満足している	満足している	どちらともいえない	少し不満がある	不満がある
25年度	件数	25	13	2	0	0
	比率	63%	33%	5%	0%	0%
24年度	比率	71%	29%	0%	0%	0%
23年度	比率	60%	36%	2%	0%	2%



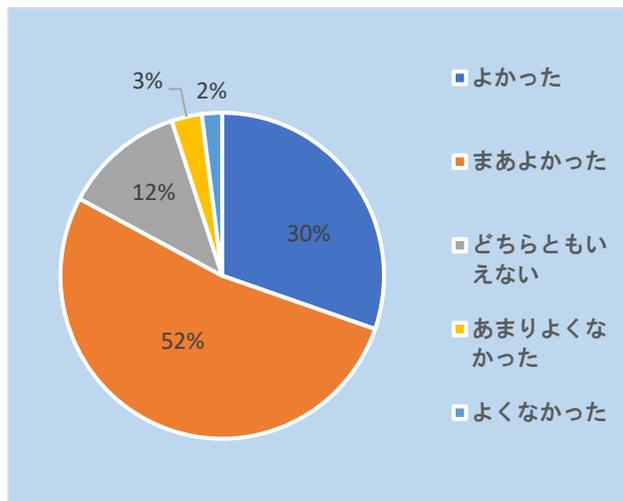
総計

		よかった	まあよかった	どちらともいえない	あまりよくなかった	よくなかった
25年度	件数	239	293	49	18	10
	比率	39%	48%	8%	3%	2%
24年度	比率	30%	52%	12%	3%	2%
23年度	比率	27%	54%	15%	1%	3%

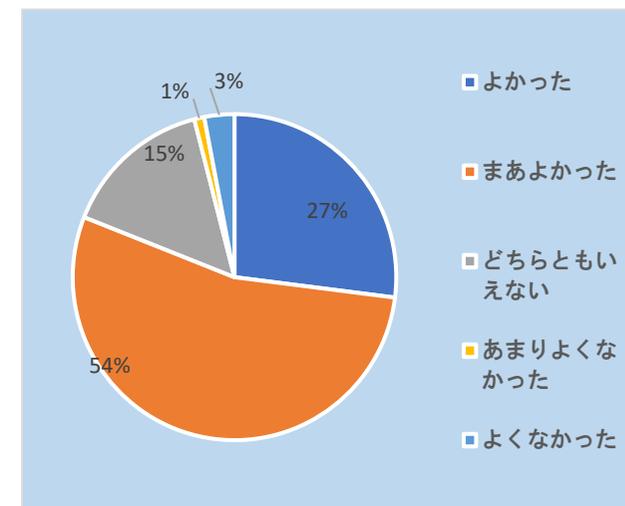
25年度



24年度



23年度



アンケートの結果、全体では「良かった」「まあ良かった」の合計が87%で、前年度から5%上昇したことから、前年度の取り組みについて、一定のご評価をいただけたものと考えております。個別にみると、職員の対応等に関する設問（2～5、9～10番）やご入居者さまへのケア・対応に関する設問（6～8番）において、評価が前年度を上回り、特に設問3番の「何かお困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか」では、「相談できる」が100%という結果となり、ご家族さまと施設職員との関係性が向上したものと感じております。

一方で、施設での生活において、ご入居者さまが楽しみにしている「食事」「レクリエーション」の内容や、「ご家族さまへの情報発信」につきましては、更なる改善が必要であると考えております。

「食事」につきましては、昨年7月より厨房業務を委託している会社を淀川食品(株)に変更し、同社と試行錯誤を重ね、「面前での提供」、「丼・麺の日」、「松花堂弁当」、「イベント食」等の取り組みを行ってまいりましたが、さらに食事を待ち遠しく思っただけのような創意工夫を重ねてまいります。本日運営懇談会後のお食事会において、手作りハンバーグを目の前でお作りしご提供いたしますので、ぜひともお楽しみいただければと考えております。

「レクリエーション」につきましては、今年度より月に1、2回は1階ロビーにて演奏会などのイベントを開催しているほか、「心・体・頭」の健康維持のために、就労継続支援A型事業所の職員と一緒に楽しみいただけるランプ、ゲーム、脳トレにご参加いただける取り組みを行っております。

また「ご家族さまへの情報発信」につきましては、ご家族さま向けにお届け（情報発信）している「ライフリレーション便り」や「施設でのレクリエーションの様子」を当施設のホームページにある「ご入居者さま・ご家族さま専用ページ」に掲出しているほか、施設内の掲示板にも掲示しておりますので、ご覧いただければと思います。なお、より多くのご家族さまにご覧いただきたいので、紙面を希望されるご家族さまは、施設へお申し付けください。

最後に、昨年度より「地域一番の施設を目指す」という目標を掲げ、従業員一人一人が考え、地域一番になるために取り組んでまいりました。今年度におきましても、この目標の達成をさらに積み重ねていくために、自覚と責任のもと、ご入居者さま、ご家族さまに寄り添ったサービスを提供してまいります。