

特別養護老人ホーム富の里 平成30年度利用者満足度調査結果

1. 調査目的: 利用者の施設サービスに対する満足度を調査し、結果、意見を反映して特養のサービス内容の向上と、質の向上を図る。

2. 対象: 現在、特養を利用しておられる利用者またはご家族

3. 調査方法:

①アンケート配布をしてその場で記入または聴取・代筆

②郵送にて家族へ発送、返信

4. 調査期間: 平成30年12月13日～平成30年12月28日

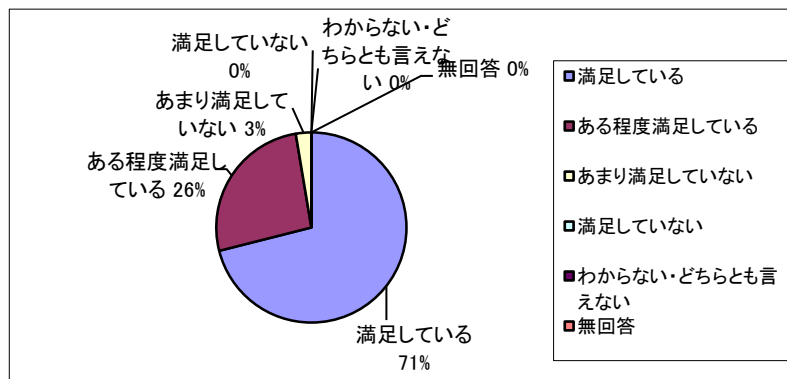
◎アンケート結果

配布数 50 (回答していただいた方38名 回答率・・・74%)

回答者	利用者本人(代筆含)	4名
	本人が家族と確認	1名
	家族が本人の気持ちを推察	33名
	その他	0名

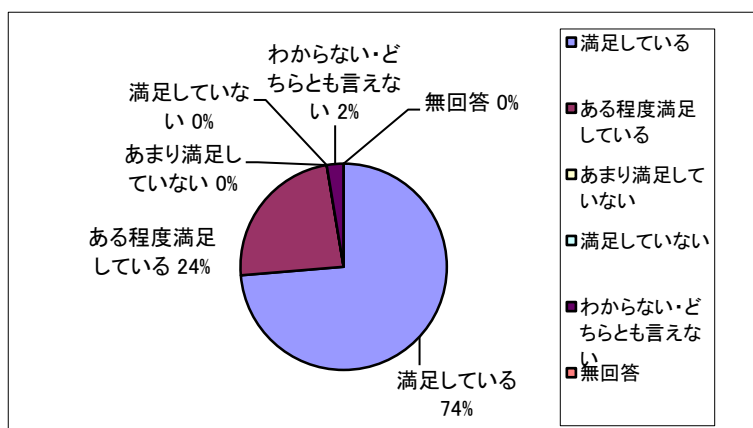
1. 利用している施設のサービスに満足していますか

満足している	27
ある程度満足している	10
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	0
無回答	0



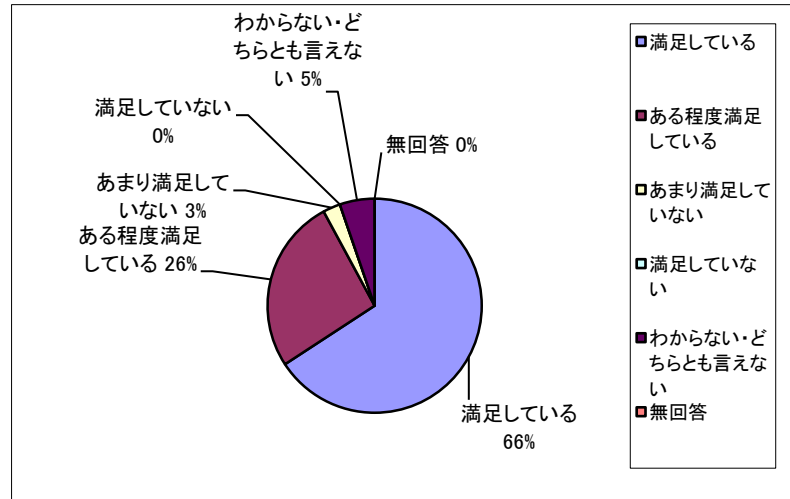
2. 職員の態度や言葉使い等に満足していますか(例えば、横着な態度や幼児語、命令的、事務的な言葉づかいだと感じたことはありませんか)

満足している	28
ある程度満足している	9
あまり満足していない	0
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	0



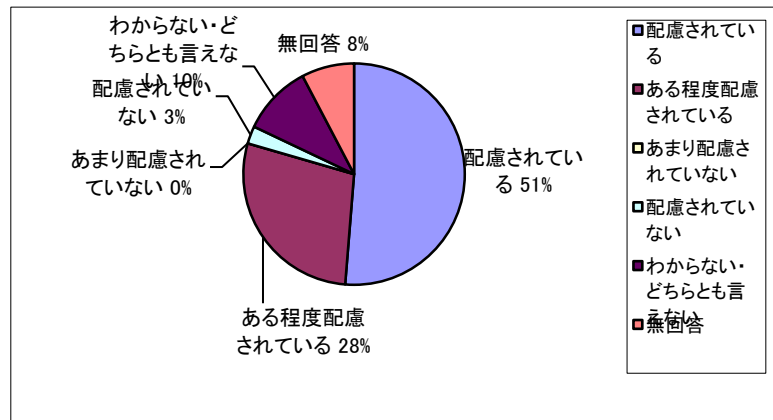
3. 意見や要望、相談を良く聞き、サービス改善に結びつける等の満足への対応をしていますか

満足している	25
ある程度満足している	10
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	0



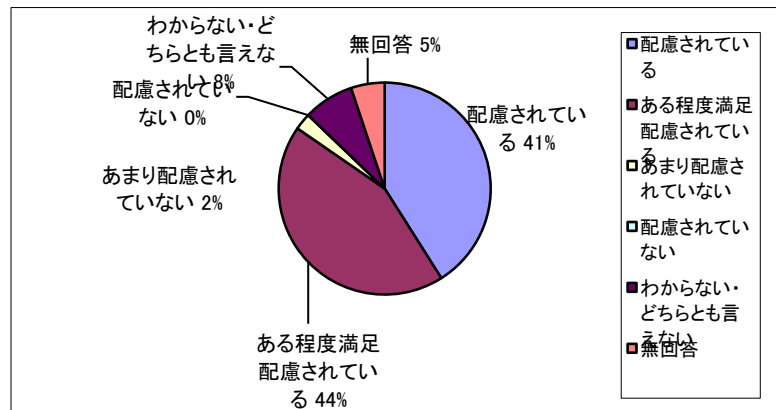
4. サービスの中で安全で快適に過ごせるよう設備を整え、また健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

配慮されている	20
ある程度配慮されている	11
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	1
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	3



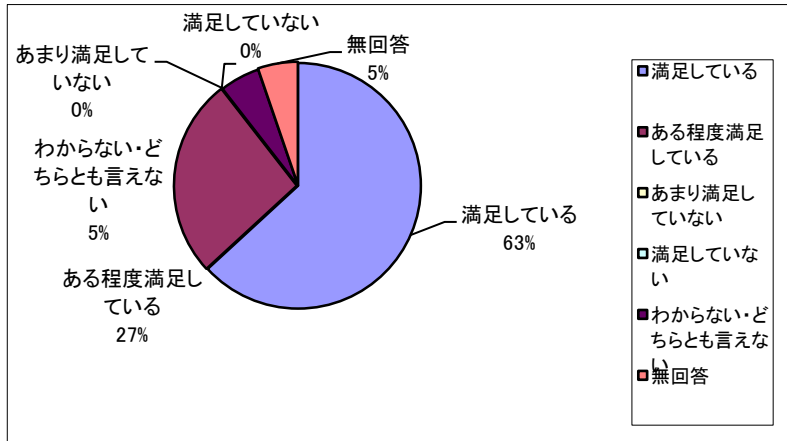
5. 身だしなみや理美容について、あなたの好みや意向が配慮されていますか

配慮されている	16
ある程度満足配慮されている	17
あまり配慮されていない	1
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	2



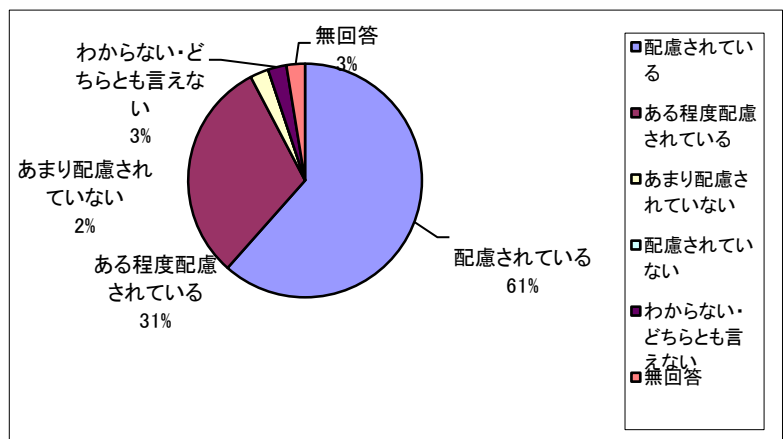
6、健康状態の変化などの緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がされていましたか

満足している	24
ある程度満足している	10
あまり満足していない	0
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	2



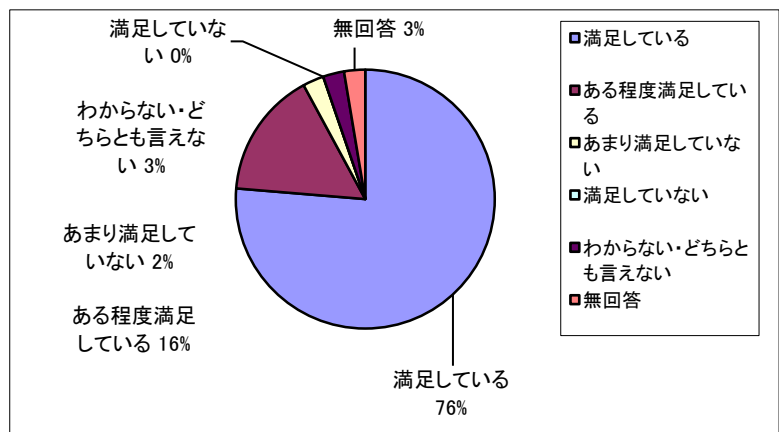
7、日々の体調や気分について十分配慮されていると感じますか

配慮されている	24
ある程度配慮されている	12
あまり配慮されていない	1
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	1



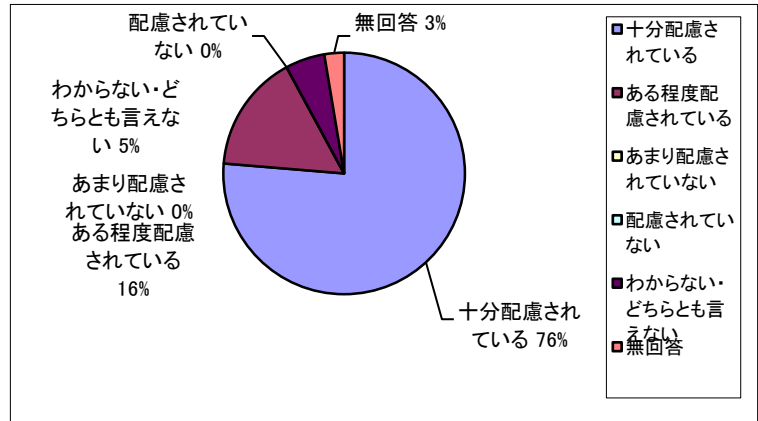
8、個別計画(ケアプラン)は、ご本人及びご家族の意向や要望を取り入れて計画・実施されていますか

満足している	29
ある程度満足している	6
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	1



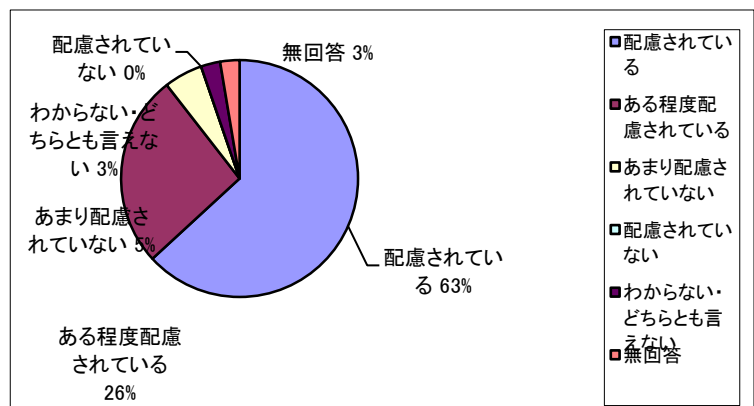
9、何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できるよう配慮されていますか

十分配慮されている	29
ある程度配慮されている	6
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	1



10、居室や廊下、ベッド周辺など臭気や不快音がなく、気持ちよく過ごせるよう配慮されていると感じますか

配慮されている	24
ある程度配慮されている	10
あまり配慮されていない	2
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	1



ご協力ありがとうございました。

アンケートのご協力ありがとうございました。

今回、50名中38名の方々からご回答を頂きました。

皆様から頂いた貴重なご意見は、今後の施設運営の参考にさせていただきます。

改善できるものについては、早期に改善を行い、利用者と家族の満足度の向上に努めていきます。

今後ともご協力のほど、よろしくお願いいたします。