

## 平成 30 年度 サービス満足度調査結果報告

### I 調査の目的

ハートケア鶴ヶ谷関連事業では年に一度本調査を実施することにより、提供しているサービスの現状を把握し業務を見直す良い機会とさせて頂いております。

評価は三段階評価とし、項目毎ご意見を記入する欄を設け、より具体的にご意見を頂戴することが出来る様式にしています。皆様からのご意見ご要望は施設の改善活動には欠かせないものとなっております。

ご利用者様の意向に沿う、満足いただけるサービス提供が行われるよう継続的に調査を実施しております。

### II 調査対象者と回答者数（回収率）

- ①地域密着型 ご利用者 20名中 4名（20%）
- ②地域密着型 ご家族 20名中 12名（60%）
- ③ユニット型2階 ご利用者 20名中 7名（35%）
- ④ユニット型2階 ご家族 20名中 11名（55%）
- ⑤ユニット型3階 ご利用者 20名中 11名（55%）
- ⑥ユニット型3階 ご家族 20名中 11名（55%）
- ⑦ユニット型4階 ご利用者 33名中 14名（42.4%）
- ⑧ユニット型4階 ご家族 33名中 22名（66.7%）

### III 調査方法

- ①調査のための質問項目作成（6～13項目）、3段階評価（満足・普通・不満足）のアンケート方式
- ②特養ご利用者はケアワーカーの聞き取り調査実施（期間月12月1日～12月30日）
- ③特養ご家族は郵送で調査票を送付、無記名で返信封筒にて回収

（11月15日発送 12月30日回収締切日）

### IV 各事業所評価結果表

『特別養護老人ホーム 地域密着型』

#### 地域密着型【2階】ご家族様 結果

質問内容	満足	普通	不満足	無回答
① 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	58%	42%	0	0
② 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	92%	8%	0	0
③ 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	83%	17%	0	0
④ 電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	75%	25%	0	0
⑤ 食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	25%	58%	0	17%
⑥ 入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。	42%	50%	0	8%
⑦ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	50%	42%	8%	0
⑧ 健康管理・リハビリについてご満足でしょうか。	50%	50%	0	0
⑨ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	50%	50%	0	0
⑩ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	25%	67%	8%	0
⑪ ユニットでの生活や利用者の生活全般についてご満足でしょうか。	42%	58%	0	0
⑫ 施設サービス計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。	50%	50%	0	0
⑬ サービス担当者会議にご出席された感想はいかがでしょうか。	75%	25%	0	0

地域密着型【2階】ご利用者様 結果

質問内容	満足	普通	不満足	無回答
① 建物全体の設備やお部屋の設備・備品についてご満足でしょうか。	50%	50%	0	0
② 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	100%	0	0	0
③ 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	50%	25%	25%	0
④ 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	50%	50%	0	0
⑤ 食事の内容・味付けはいかがでしょうか。	50%	0	50%	0
⑥ 介助時の声かけは出来ておりますでしょうか。	75%	25%	0	0
⑦ 入浴・排泄介助等の介護全般についてご満足でしょうか。	100%	0	0	0
⑧ 健康管理についてご満足でしょうか。	75%	25%	0	0
⑨ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	50%	50%	0	0

『特別養護老人ホーム ユニット型』

【2階】ご家族様 結果

質問内容	満足	普通	不満足	無回答
① 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	64%	27%	0	9%
② 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	91%	9%	0	0
③ 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	100%	0	0	0
④ 電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	82%	18%	0	0
⑤ 食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	64%	18%	9%	9%
⑥ 入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。	45%	45%	0	10%
⑦ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	55%	27%	9%	9%
⑧ 健康管理・リハビリについてご満足でしょうか。	55%	36%	0	9%
⑨ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	55%	36%	0	9%
⑩ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	36%	55%	0	9%
⑪ ユニットでの生活や利用者の生活全般についてご満足でしょうか。	55%	36%	0	9%
⑫ 施設サービス計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。	64%	27%	0	9%
⑬ サービス担当者会議にご出席された感想はいかがでしょうか。	45%	36%	0	19%

【2階】ご利用者様 結果

質問内容	満足	普通	不満足	無回答
① 建物全体の設備やお部屋の設備・備品についてご満足でしょうか。	86%	14%	0	0
② 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	57%	43%	0	0
③ 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	57%	43%	0	0
④ 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	29%	71%	0	0
⑤ 食事の内容・味付けはいかがでしょうか。	43%	29%	14%	14%
⑥ 介助時の声かけは出来ておりますでしょうか。	43%	43%	14%	0
⑦ 入浴・排泄介助等の介護全般についてご満足でしょうか。	43%	57%	0	0
⑧ 健康管理についてご満足でしょうか。	29%	57%	0	14%
⑨ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	43%	43%	0	14%

【3 階】ご家族様 結果

質 問 内 容	満足	普通	不満足	無回答
① 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	64%	36%	0	0
② 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	73%	27%	0	0
③ 職員の身だしなみはいかがですか。	82%	18%	0	0
④ 電話の対応や受付業務はいかがですか。	64%	36%	0	0
⑤ 食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	55%	36%	9%	0
⑥ 入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。	46%	45%	0	9%
⑦ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	46%	45%	9%	0
⑧ 健康管理・リハビリについてご満足でしょうか。	46%	54%	0	0
⑨ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	46%	54%	0	0
⑩ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	36%	55%	9%	0
⑪ ユニットでの生活や利用者の生活全般についてご満足でしょうか。	82%	18%	0	0
⑫ 施設サービス計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。	64%	36%	0	0
⑬ サービス担当者会議にご出席された感想はいかがですか。	73%	27%	0	0

【3 階】ご利用者様 結果

質 問 内 容	満足	普通	不満足	無回答
① 建物全体の設備やお部屋の設備・備品についてご満足でしょうか。	38%	62%	0	0
② 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	87%	13%	0	0
③ 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	63%	25%	12%	0
④ 職員の身だしなみはいかがですか。	75%	25%	0	0
⑤ 食事の内容・味付けはいかがですか。	38%	25%	37%	0
⑥ 介助時の声かけは出来ておりますでしょうか。	38%	25%	37%	0
⑦ 入浴・排泄介助等の介護全般についてご満足でしょうか。	50%	50%	0	0
⑧ 健康管理についてご満足でしょうか。	50%	50%	0	0
⑨ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	50%	38%	12%	0

【4 階】ご家族様 結果

質 問 内 容	満足	普通	不満足	無回答
① 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	68%	27%	5%	0
② 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	82%	18%	0	0
③ 職員の身だしなみはいかがですか。	82%	18%	0	0
④ 電話の対応や受付業務はいかがですか。	77%	23%	0	0
⑤ 食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	77%	18%	0	5%
⑥ 入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。	86%	9%	0	5%
⑦ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	77%	23%	0	0
⑧ 健康管理・リハビリについてご満足でしょうか。	64%	18%	9%	9%
⑨ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	64%	27%	0	9%
⑩ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	32%	50%	4%	14%
⑪ ユニットでの生活や利用者の生活全般についてご満足でしょうか。	73%	23%	4%	0
⑫ 施設サービス計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。	68%	32%	0	0
⑬ サービス担当者会議にご出席された感想はいかがですか。	55%	27%	0	18%

#### 【4 階】ご利用者様 結果

質 問 内 容	満足	普通	不満足	無回答
① 建物全体の設備やお部屋の設備・備品についてご満足でしょうか。	43%	57%	0	0
② 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。	79%	21%	0	0
③ 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	50%	50%	0	0
④ 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	64%	36%	0	0
⑤ 食事の内容・味付けはいかがでしょうか。	50%	43%	7%	0
⑥ 介助時の声かけは出来ておりますでしょうか。	57%	36%	0	7%
⑦ 入浴・排泄介助等の介護全般についてご満足でしょうか。	57%	43%	0	0
⑧ 健康管理についてご満足でしょうか。	57%	29%	7%	7%
⑨ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	21%	65%	7%	7%

#### Ⅵ満足度調査結果感想

サービス満足度調査は今回が初めてとなります。皆様のご協力により、貴重なご意見をたくさん頂き、日々のケアに活用させていただきます。

皆様にご記入頂きましたご意見ご要望は、各事業所にて、改善可能な所から取り組んでまいります。また、皆様から頂戴した、数多くの感謝のお気持ちは、職員の喜びとなり働く意欲向上につながっております。これからも職員一人一人、介護力向上と接遇向上に努めてまいります。お忙しい中、調査にご協力くださいましたご利用者様及びご家族様に心より感謝申し上げます。

サービス向上委員会一同