

令和5年度 利用者満足度調査 <介護老人保健施設・介護医療院入所部門>

■ 本人調査

問1：入所時について	施設に入るとき、施設での生活内容についてわかりやすかったですか。	わかりやすかった	どちらかといえばわかりやすかった	どちらかといえばわかりにくかった	わかりにくかった	-	計
		3	4	3	5	0	15
		20.0%	26.7%	20.0%	33.3%	0.0%	100.0%
問2：ケア計画について	介護の計画書（施設サービス計画書）に、満足していますか。	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	-	計
		4	4	3	4	0	15
		26.7%	26.7%	20.0%	26.7%	0.0%	100.0%
問2：ケア計画について	ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。	合っている	どちらかといえば合っている	どちらかといえば合っていない	合っていない	-	計
		7	7	1	0	0	15
		46.7%	46.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
問3：施設の快適さについて	お部屋や食堂は、いつも快適（清潔、温度、明るさ等）ですか。	快適	どちらかといえば快適	どちらかといえば快適ではない	快適ではない	-	計
		6	9	0	0	0	15
		40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
問4：食事について	食事はおいしいですか。	おいしい	どちらかといえばおいしい	どちらかといえばおいしくない	おいしくない	-	計
		10	3	2	0	0	15
		66.7%	20.0%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%
問5：入浴について	お風呂の回数や時間には満足していますか。	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	-	計
		8	7	0	0	0	15
		53.3%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
問6：排泄について	あなたが希望するときにトイレに行けたり、おむつ交換ができますか。	できる	どちらかといえばできる	どちらかといえばできない	できない	-	計
		12	2	1	0	0	15
		80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
問7：余暇・生活内容の自由について	自由時間には、外出や趣味の活動などの好きなことができていますか。	できている	どちらかといえばできている	どちらかといえばできていない	できていない	-	計
		3	6	5	1	0	15
		20.0%	40.0%	33.3%	6.7%	0.0%	100.0%
問8：健康管理、リハビリテーションについて	機能訓練や日常生活訓練（リハビリテーション）は、あなたにとって十分に行われていますか。	十分に行われている	どちらかといえば十分に行われている	どちらかといえば十分に行われていない	十分に行われていない	-	計
		11	3	0	1	0	15
		73.3%	20.0%	0.0%	6.7%	0.0%	100.0%
問9：苦情対応について	施設に対する不満や要望を気軽に言うことができますか。	できる	どちらかといえばできる	どちらかといえばできない	できない	-	計
		4	6	3	2	0	15
		26.7%	40.0%	20.0%	13.3%	0.0%	100.0%

問10：プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	他の人に見られたり聞かれたりしたくないことに、配慮がなされていますか。	されている	どちらかといえばされている	どちらかといえばされていない	されていない	-	計
		7	7	1	0	0	15
		46.7%	46.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
問10：プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について	職員は優しく丁寧に接していますか。	優しく丁寧である	どちらかといえば優しく丁寧だ	どちらかといえば優しく丁寧ではない	優しく丁寧ではない	-	計
		9	4	2	0	0	15
		60.0%	26.7%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%
問11：総合満足度について	ここはあなたにとって居心地は良いですか	居心地が良い	どちらかといえば居心地が良い	どちらかといえば居心地は良くない	居心地は良くない	-	計
		8	5	1	1	0	15
		53.3%	33.3%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0%

R5年度<介護老人保健施設・介護医療院入所部門>

■ 家族調査

問1-1 あなたは「『個の尊重』『安心と信頼』を大切に質の高いサービス提供を目指します」という当施設の基本理念をご存知ですか。	よく知っている	まあ知っている	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
	6	11	5	4	0	26
	23.1%	42.3%	19.2%	15.4%	0.0%	100.0%
問1-2 当施設の基本理念は、実践されていると思いますか？	されている	まあされている	あまりされていない	されていない	無回答	計
	12	13	0	0	1	26
	46.2%	50.0%	0.0%	0.0%	3.8%	100.0%

問2 入所する前の情報提供について						
① 入所を検討する時に、施設に関して知りたい情報を得ることはできましたか？（ホームページ、パンフレットetc.）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	12	13	1	0	0	26
	46.2%	50.0%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%
② 具体的なサービスの内容や費用に関する支援相談員からの説明については、満足していましたか。	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	15	11	0	0	0	26
	57.7%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

問3 ご本人へのサービス提供に関する計画（施設サービス計画書）について						
① 職員からの施設サービス計画書の説明に、満足していますか。	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	14	12	0	0	0	26
	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
② 施設サービス計画書の内容は、満足していますか？（ご本人様やご家族様の意向・要望等は反映されていますか）。	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	14	12	0	0	0	26
	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

問4 緊急時の対応について						
ご本人への緊急時（病気や怪我など）対応については、満足していますか。※緊急時等に、ご対応させていただいた方のご家族様のみ	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	7	6	1	0	12	26
	26.9%	23.1%	3.8%	0.0%	46.2%	100.0%

問5 施設と家族との連携・交流について						
職員からのご本人の様子に関する説明や情報提供（定期的な電話連絡など）に、満足していますか。	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	7	13	3	0	3	26
	26.9%	50.0%	11.5%	0.0%	11.5%	100.0%

問6 職員の対応について						
① プライバシーへの配慮については、満足していますか。（個人情報の管理、個別対応など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	12	11	0	0	3	26
	46.2%	42.3%	0.0%	0.0%	11.5%	100.0%
② 職員の言葉遣いについては、満足していますか。（ゆっくり、はっきり、優しく、丁寧な対応など）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	17	5	1	0	3	26
	65.4%	19.2%	3.8%	0.0%	11.5%	100.0%
③ 職員は気軽に話しやすい雰囲気ですか。（話しかけやすい雰囲気、誠意を持った対応をしているかなど）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	13	9	1	0	3	26
	50.0%	34.6%	3.8%	0.0%	11.5%	100.0%
④ 職員の身だしなみについては、満足していますか。（清潔感、施設の職員としてふさわしい服装かなど）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	15	7	1	0	3	26
	57.7%	26.9%	3.8%	0.0%	11.5%	100.0%
⑤ 不満や要望を聞く体制と対応については、満足していますか。（気軽に話すことができるか、しっかりと対応してくれるかなど）	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	9	13	1	0	3	26
	34.6%	50.0%	3.8%	0.0%	11.5%	100.0%

問7 施設を総合的に評価						
当センターを利用して良かったですか？	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	17	8	0	0	1	26
	65.4%	30.8%	0.0%	0.0%	3.8%	100.0%

問8 オンライン面会の方法・頻度について

オンライン面会の方法について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	5	8	9	3	1	26
	19.2%	30.8%	34.6%	11.5%	3.8%	100.0%
オンライン面会の頻度について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答	計
	3	8	12	3	0	26
	11.5%	30.8%	46.2%	11.5%	0.0%	100.0%