

令和8年3月27日

介護老人保健施設、診療所病棟、
介護医療院のご利用者・ご家族の皆様へ

横浜市総合保健医療センター
サービス向上委員会

利用者満足度調査の結果について

令和7年11月1日から12月31日まで実施いたしました、満足度調査の結果が次のようにまとまりましたので、お知らせいたします。

ご協力ありがとうございました。

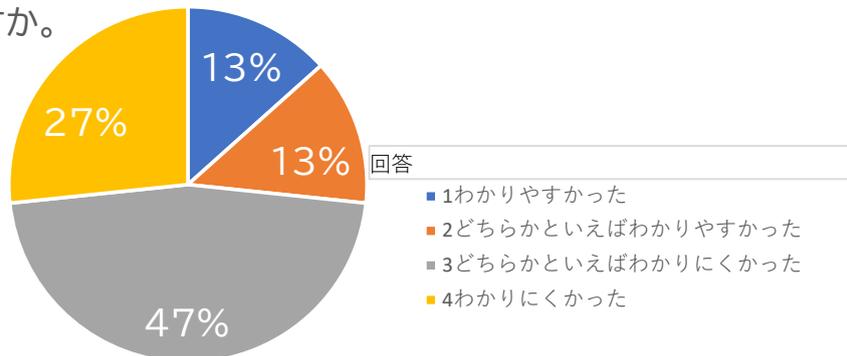
今後は頂戴したご意見を基に、さらなるサービス向上に努めてまいります。ご意見に対する対応は、後日公表させていただきます。

今後とも、当センターをご利用いただきますよう、お願い申し上げます。

○入所時について

問1 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。

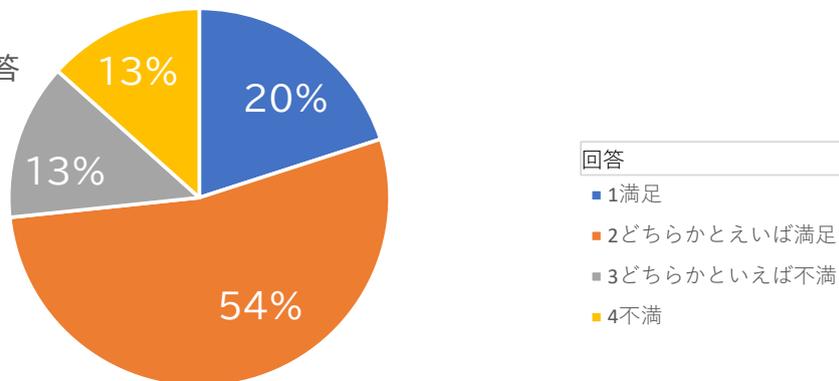
15件の回答



○ケア計画について

問2 介護の計画書(施設サービス計画書)に満足していますか。

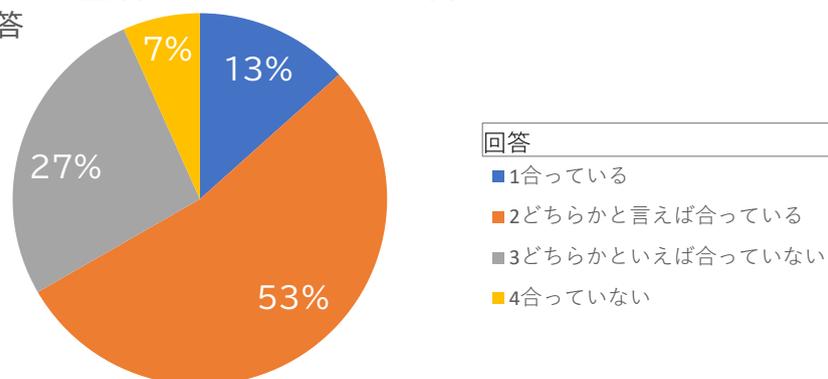
15件の回答



○ケア計画について

問2 ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。

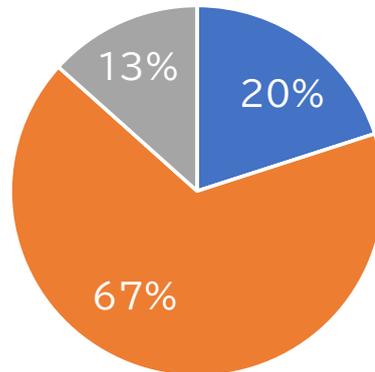
15件の回答



○施設の快適さについて

問3 お部屋や食堂はいつも快適(清潔、温度、明るさ等)ですか。

15件の回答



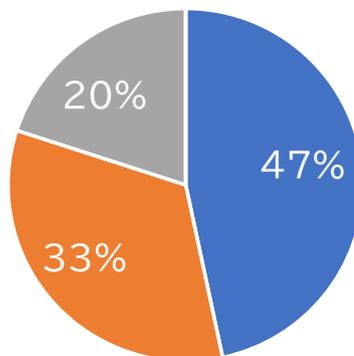
回答

- 1 快適
- 2 どちらかといえば快適
- 3 どちらかといえば快適ではない
- 4 快適ではない

○食事について

問4 食事はおいしいですか。

15件の回答



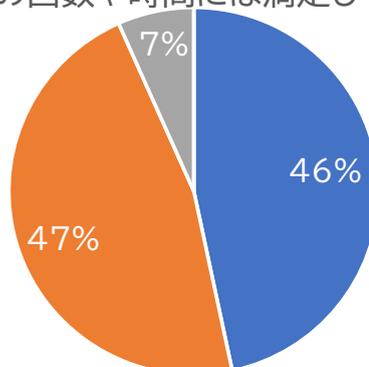
回答

- 1 おいしい
- 2 どちらかといえばおいしい
- 3 どちらかといえばおいしくない
- 4 おいしくない

○入浴について

問5 お風呂の回数や時間には満足していますか。

15件の回答

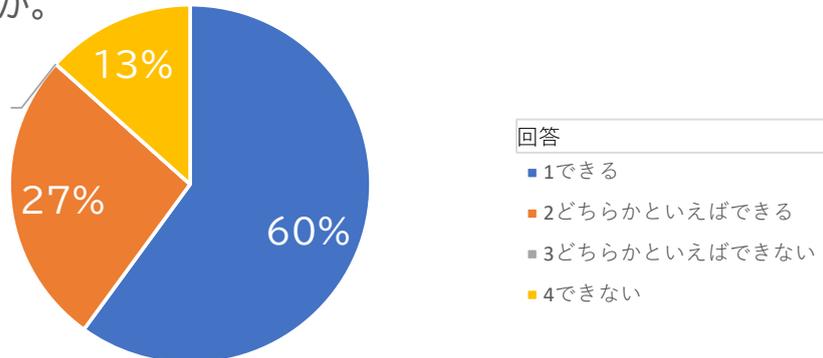


回答

- 1 満足
- 2 どちらかといえば満足
- 3 どちらかといえば不満
- 4 不満

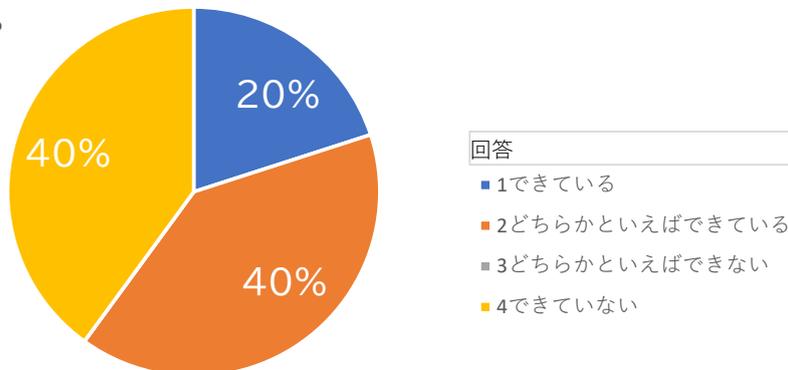
○排泄について

問6 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。
15件の回答



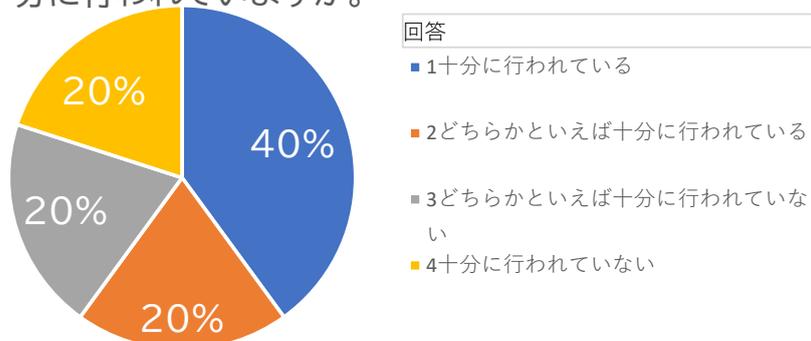
○余暇・生活内容の自由について

問7 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ますか。
15件の回答



○健康管理・リハビリテーションについて

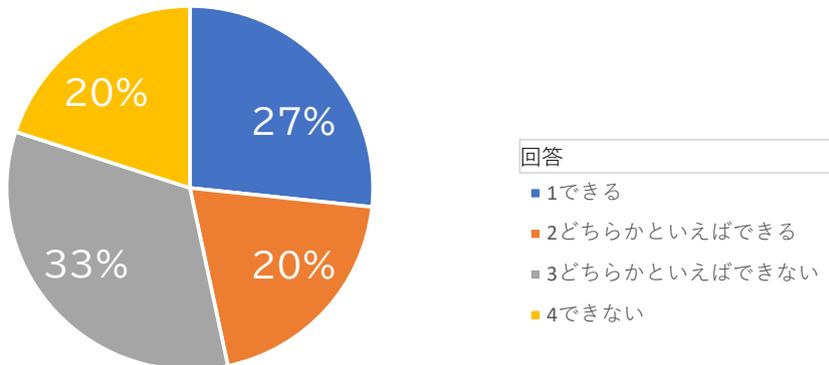
問8 機能訓練や日常生活訓練(リハビリテーション)は、あなたにとって十分に行われていますか。
15件の回答



○苦情対応について

問9 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。

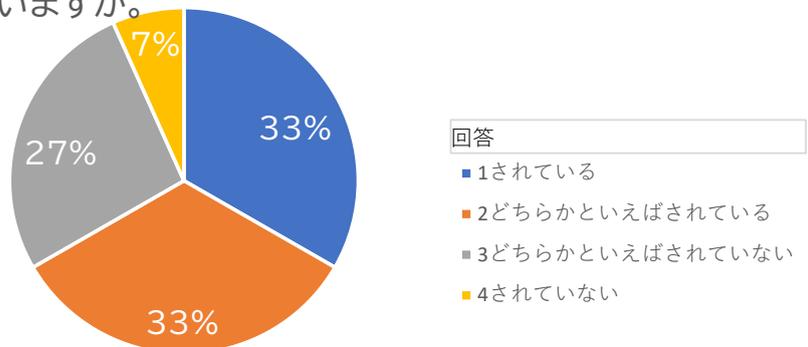
15件の回答



○プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について

問10 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。

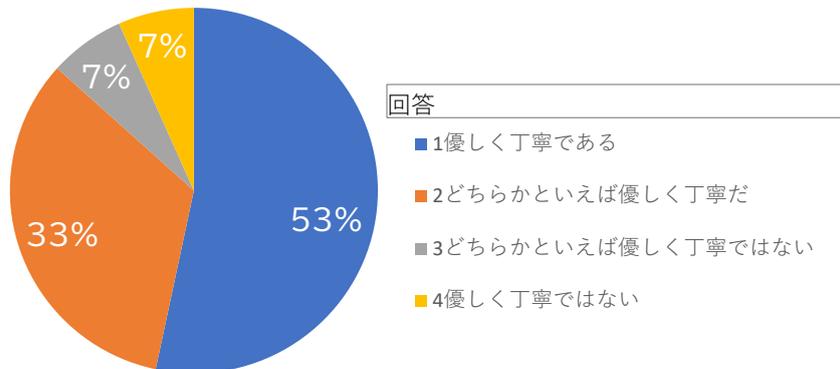
15件の回答



○プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について

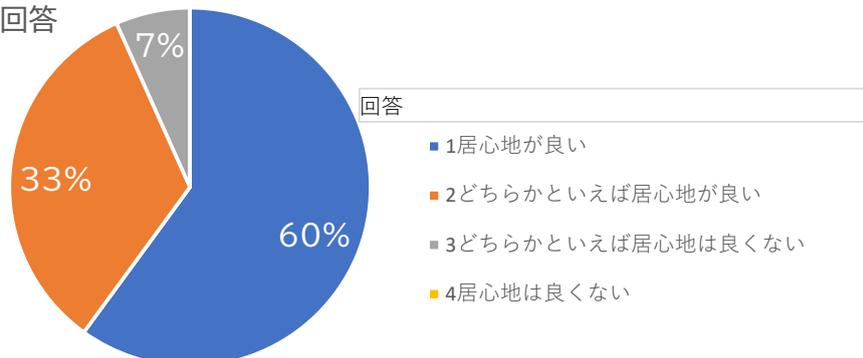
問10 職員は優しく丁寧に接していますか。

15件の回答



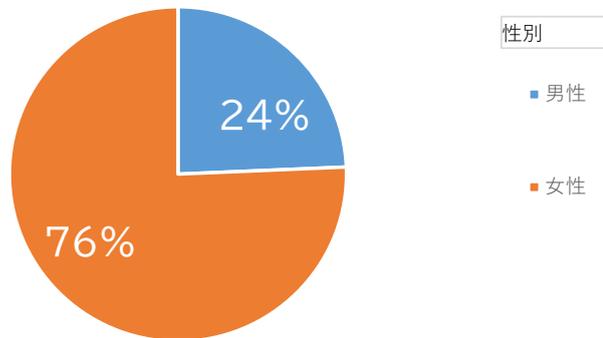
○総合満足度について

問11 ここはあなたにとって居心地はよいですか。
15件の回答

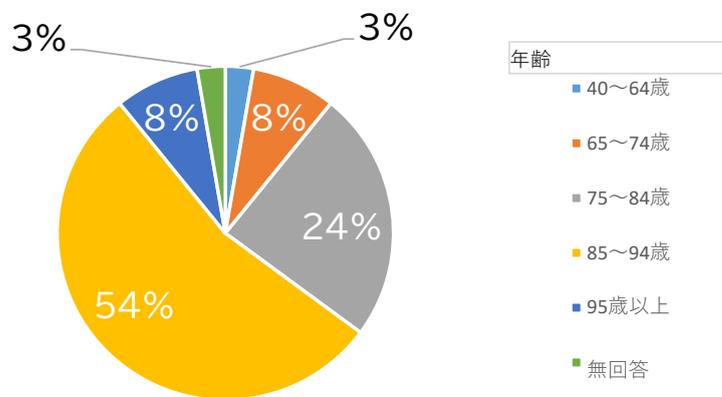


令和7年度 利用者満足度調査(介護老人保健施設・介護医療院入所部門)
■家族調査

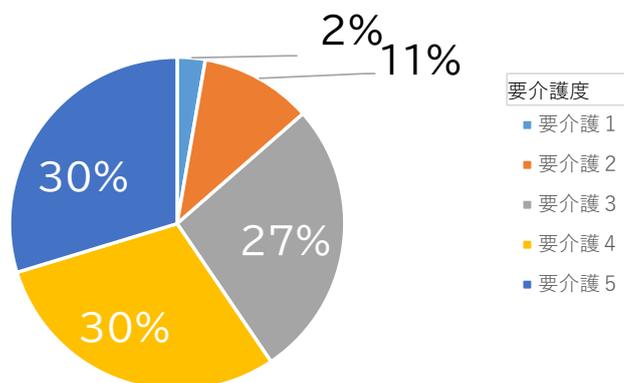
ご入所されているご本人の【性別】についてご選択ください。
37件の回答



ご入所されているご本人の【年齢】についてご選択ください。
37件の回答

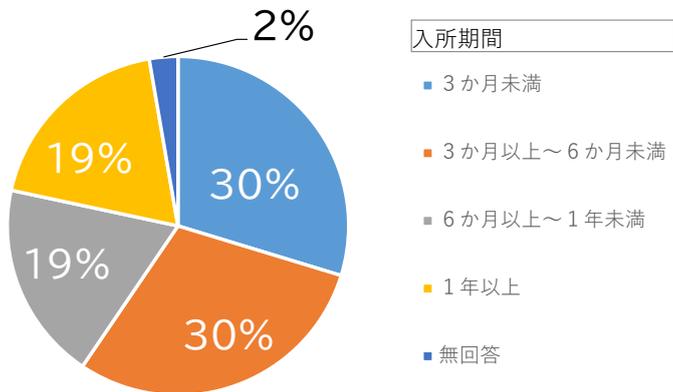


ご入所されているご本人の【要介護度】についてご選択ください。
37件の回答

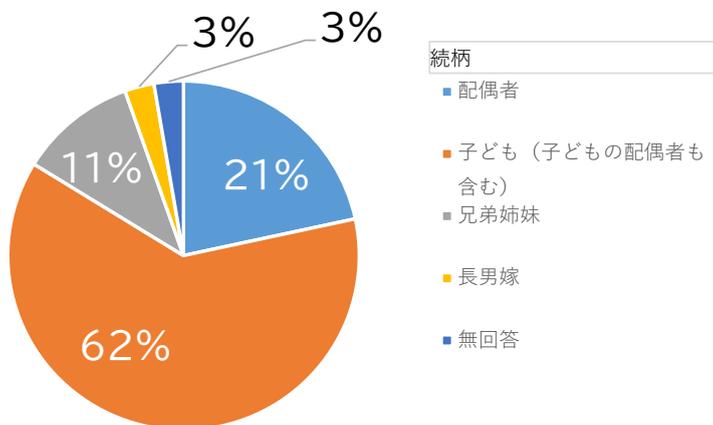


令和7年度 利用者満足度調査<介護老人保健施設・介護医療院入所部門>
 ■家族調査

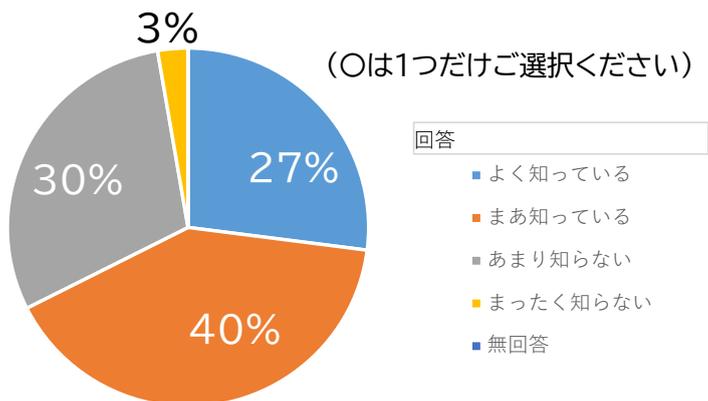
ご入所されているご本人の【ご入所期間】についてご選択ください。
 37件の回答



あなたご自身についておたずねします。ご本人から見た続柄を何ですか。
 37件の回答



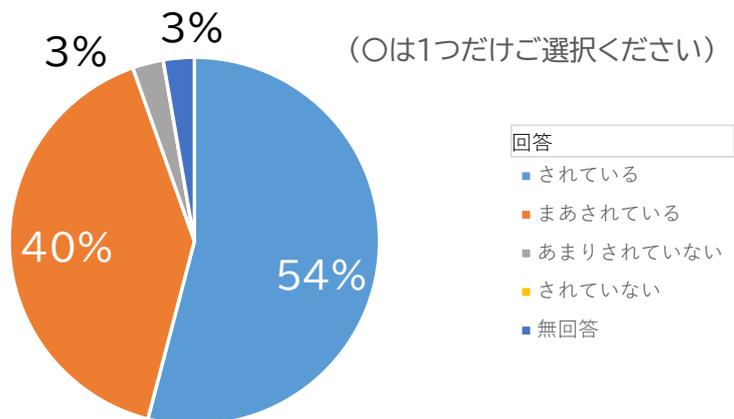
問1-1 あなたは「誰もが安心して地域生活が送れる共生社会の実現を目指します」という当施設の基本理念をご存知ですか。
 37件の回答



令和7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>
 ■家族調査

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。

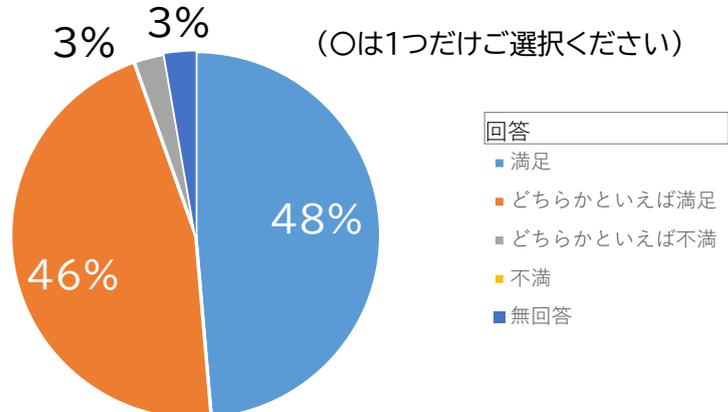
37件の回答



問2 入所する前の情報提供についてお伺いします。

①入所を検討据えるとき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.)

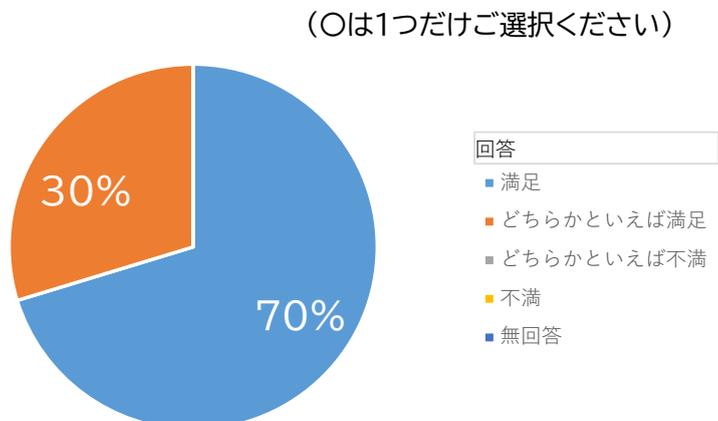
37件の回答



問2 入所する前の情報提供についてお伺いします。

② 具体的なサービスの内容は費用に関する支援相談員からの説明については、満足していましたが。

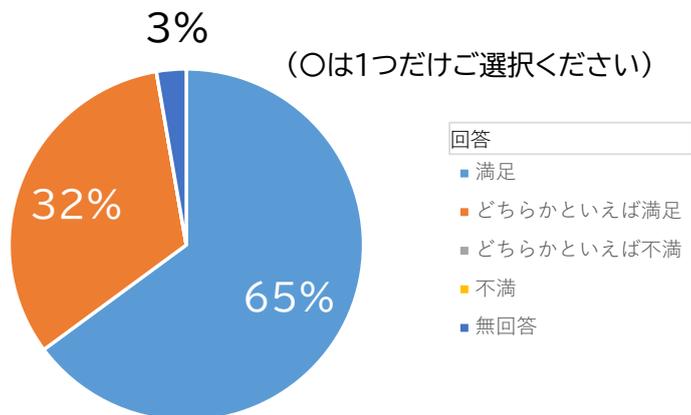
37件の回答



令和7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)
 ■家族調査

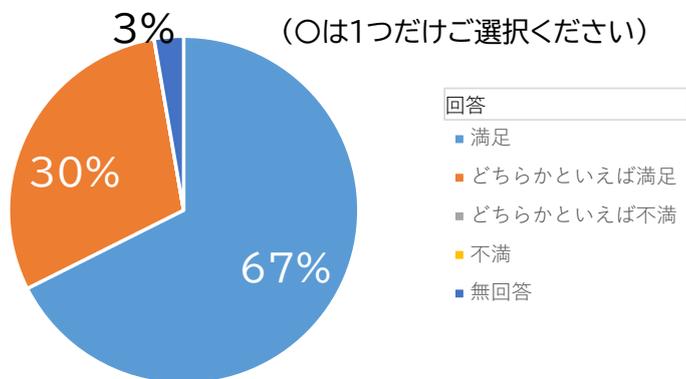
問3 ご本人へのサービス提供に関する計画(施設サービス計画書)について
 お伺いします。

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。
 37件の回答



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
 お伺いします。

② 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。
 37件の回答

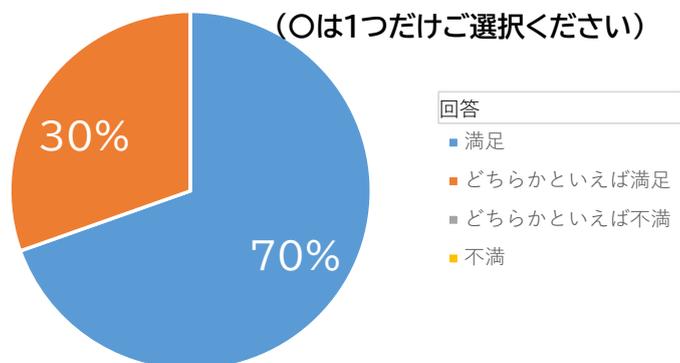


問4 緊急時の対応についてお伺いします。

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お答えください。

23件の回答



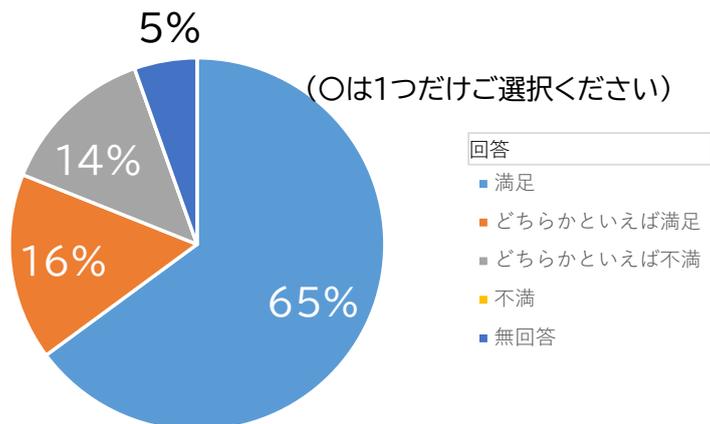
令和7年度 利用者満足度調査<介護老人保健施設・介護医療院入所部門>

■家族調査

問5 施設と家族との連携・交流についてお伺いします。

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。

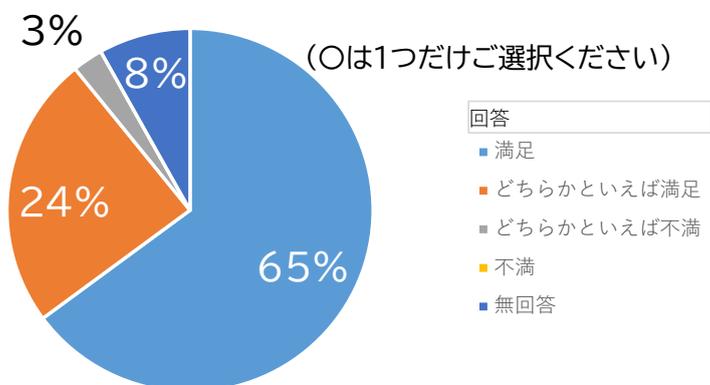
37件の回答



問6 職員の対応についてお伺いします。

① プライバシーへの配慮については、満足していますか。

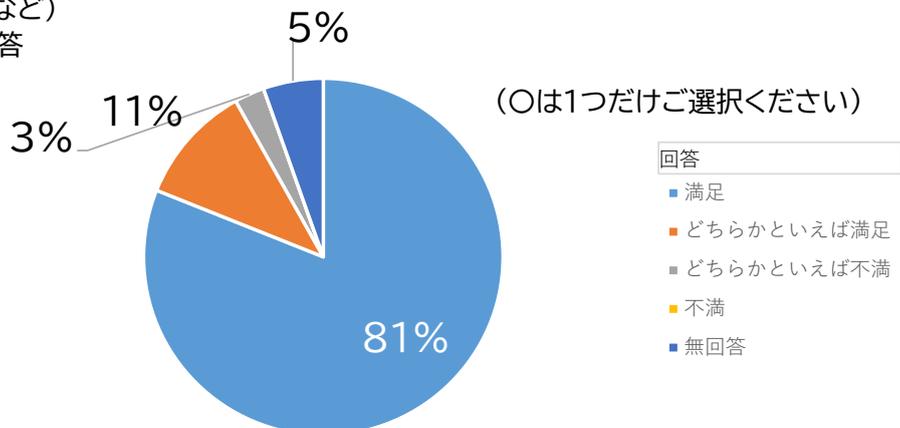
37件の回答



問6 職員の対応についてお伺いします。

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、やさしく、丁寧など)

37件の回答



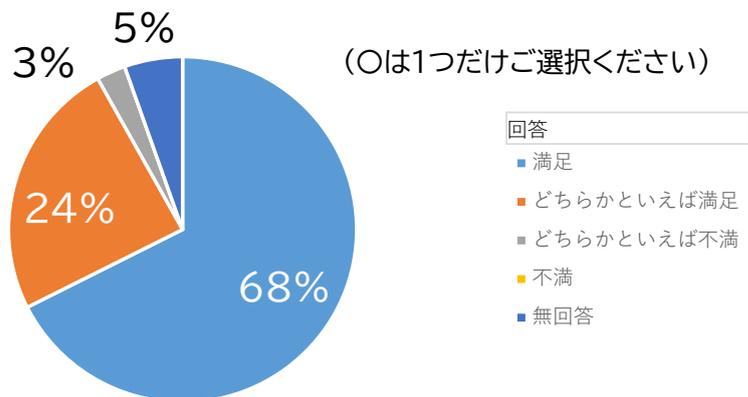
令和7年度 利用者満足度調査(介護老人保健施設・介護医療院入所部門)

■家族調査

問6 職員の対応についてお伺いします。

③ 職員は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)

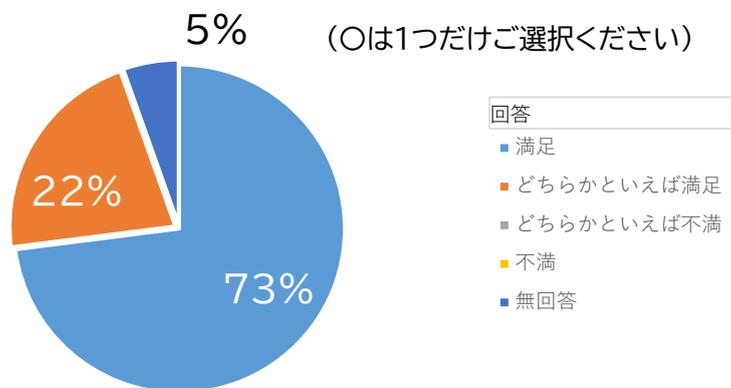
37件の回答



問6 職員の対応についてお伺いします。

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)

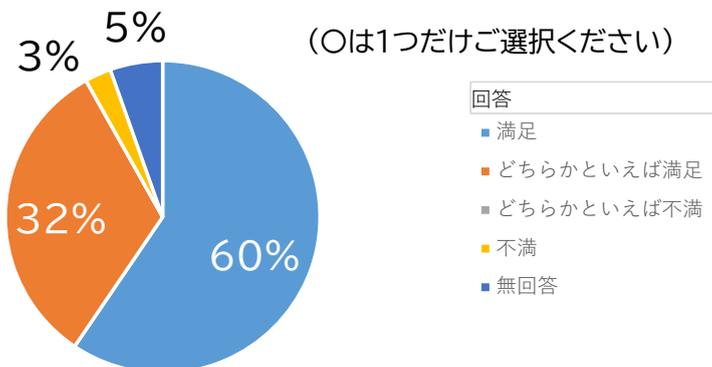
37件の回答



問6 職員の対応についてお伺いします。

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)

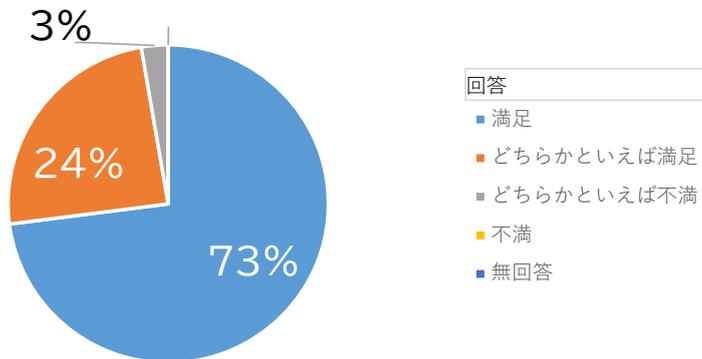
37件の回答



令和7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>
 ■家族調査

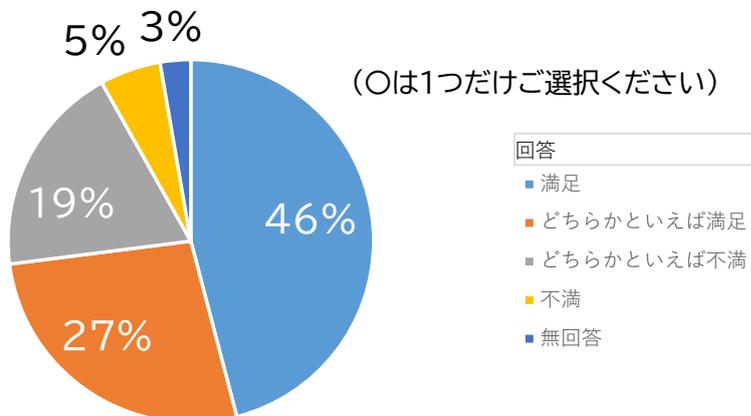
問7 施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか。
 当センターを利用してよかったですか。
 37件の回答

(○は1つだけご選択ください)



問8 面会の方法・頻度について、どの程度満足していますか。
 面会の方法についてお答えください。
 37件の回答

(○は1つだけご選択ください)



問8 面会の方法・頻度について、どの程度満足していますか。
 面会の頻度についてお答えください。
 36件の回答

(○は1つだけご選択ください)

