

### 30年度「あつみの郷 利用者さま満足度アンケート調査」結果報告

「あつみの郷 利用者さま(事業所によってはご家族さま)満足度アンケート調査」は、平成30年11月にあつみの郷介護事業所(介護老人保健施設、通所リハビリテーション、ケアプラセンター、高齢者支援センター)において実施し、集計したものです。アンケート調査には、多くの方にご協力いただき、まことにありがとうございました。

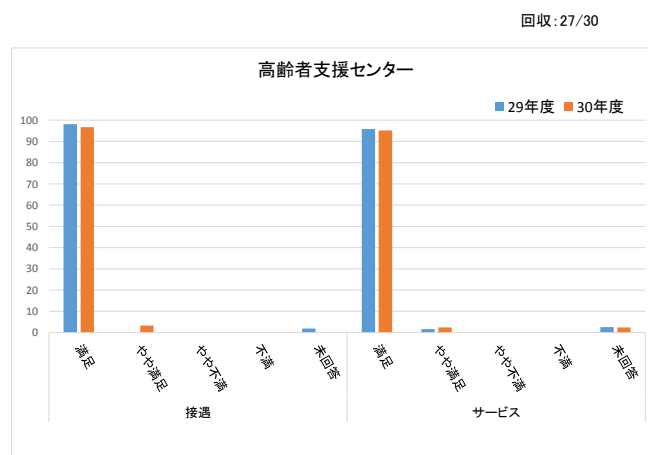
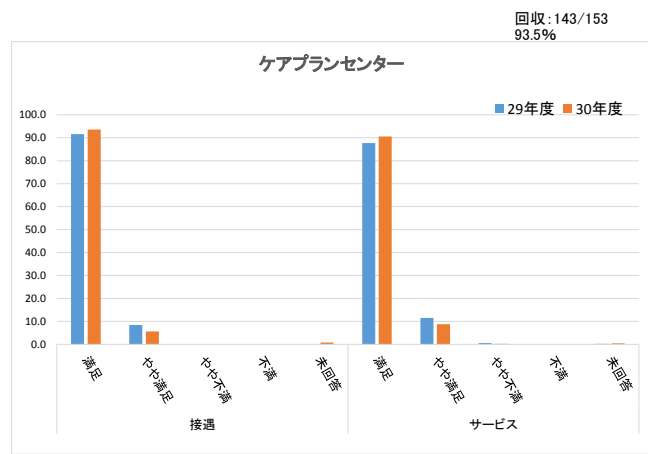
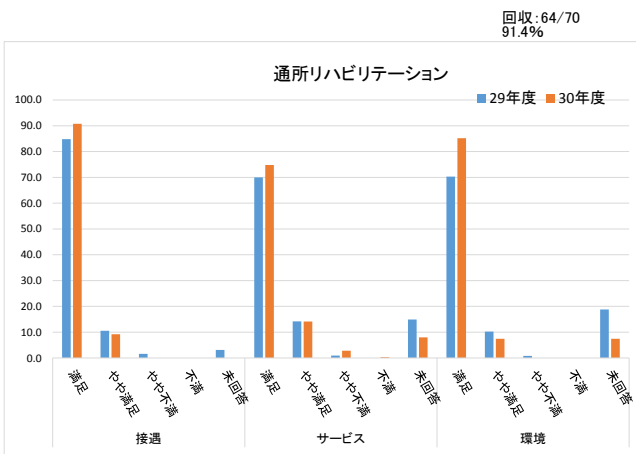
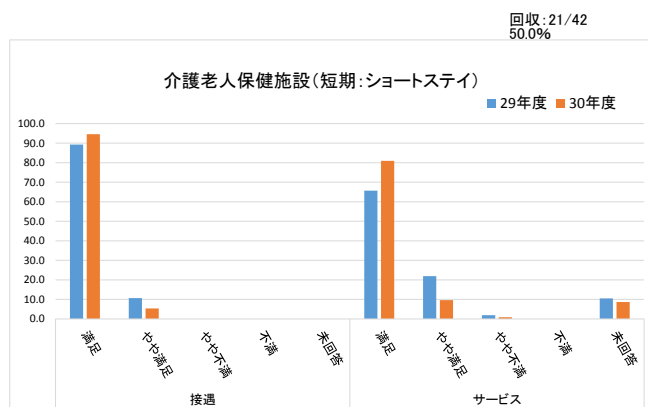
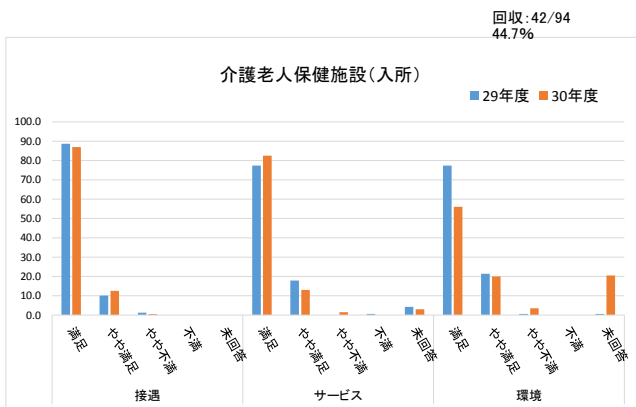
#### 1. 利用者さま満足度アンケートの内容

アンケートについて、施設系サービス事業所は、ご家族さまを対象に、「1. 職員の接遇」「2. サービス内容」「3. 環境」について、居宅介護支援事業所(予防を含む)は、ご本人さまを対象に「1. 職員の接遇」「2. サービス内容」についてお聞きしました。本年度実施しましたアンケート結果を抜粋集約して事業所ごとに掲載させていただきます。

#### 2. アンケート集計結果

施設内サービス(介護老人保健施設・通所リハビリテーション)については入所(ショートを除く)の「環境」において、満足度が前年と比較して低下している結果となっています。ご意見として「トイレ等の匂いが気になる」「部屋の日当たりが悪い、居室が暗く感じる」等、施設・療養面での指摘をいただいております。また、「環境」の各項目において未回答とする割合が前年と比較して多かつたことも満足度の低下に影響したと考えます。全体的には、前述項目以外は各事業所において「接遇」「サービス」「環境」の各項目とも満足度が高くなっており、一定の評価をいただきました。また、居宅介護支援事業所(予防を含む)においては、「接遇」「サービス」いずれもの項目も「満足」とする割合が90ポイント以上となっており、高い評価をいただいております。今回のアンケート結果を真摯に受け止め、「やや不満」「不満」の各項目及びご意見・ご要望等について対策・改善を講じると共に、より一層ご利用者さまに安心且つ満足していただけるよう職員一同努めてまいります。

30年度、アンケート結果の詳細につきましては、あつみの郷内に掲示させていただきます。



※29年度より、訪問看護、訪問リハビリは除く

※30年度より、ヘルパーステーションは除く