

【令和元年度あつみの郷 利用者さま満足度アンケート調査結果】

介護老人保健施設(入所)

		接遇					サービス					環境				
		満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
介護老人保健施設(入所)	30年度	87.0	12.5	0.5	0.0	0.0	82.5	13.0	1.5	0.0	3.0	56.0	20.0	3.5	0.0	20.5
	元年度	79.8	16.1	2.4	1.6	0.0	76.6	14.5	1.6	0.0	7.3	53.2	33.9	4.8	0.8	7.3

介護老人保健施設(短期:ショートステイ)

		接遇					サービス				
		満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
介護老人保健施設(短期)	30年度	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	80.9	9.6	0.9	0.0	8.7
	元年度	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	86.7	4.0	0.0	0.0	9.3

通所リハビリテーション

		接遇					サービス					環境				
		満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
通所リハビリテーション	30年度	90.8	9.2	0.0	0.0	0.0	74.8	14.1	2.8	0.3	8.0	85.2	7.4	0.0	0.0	7.4
	元年度	88.6	8.1	0.6	0.0	2.6	74.2	14.0	2.0	0.6	9.2	86.7	7.3	2.0	0.0	4.0

高齢者支援センター

		接遇					サービス				
		満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
高齢者支援センター	30年度	96.7	3.3	0.0	0.0	0.0	95.2	2.4	0.0	0.0	2.4
	元年度	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	95.5	0.9	0.0	0.0	3.6

令和元年度「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、令和元年10月にあつみの郷介護事業所「介護老人保健施設(入所・ショートステイ)、通所リハビリテーション、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。

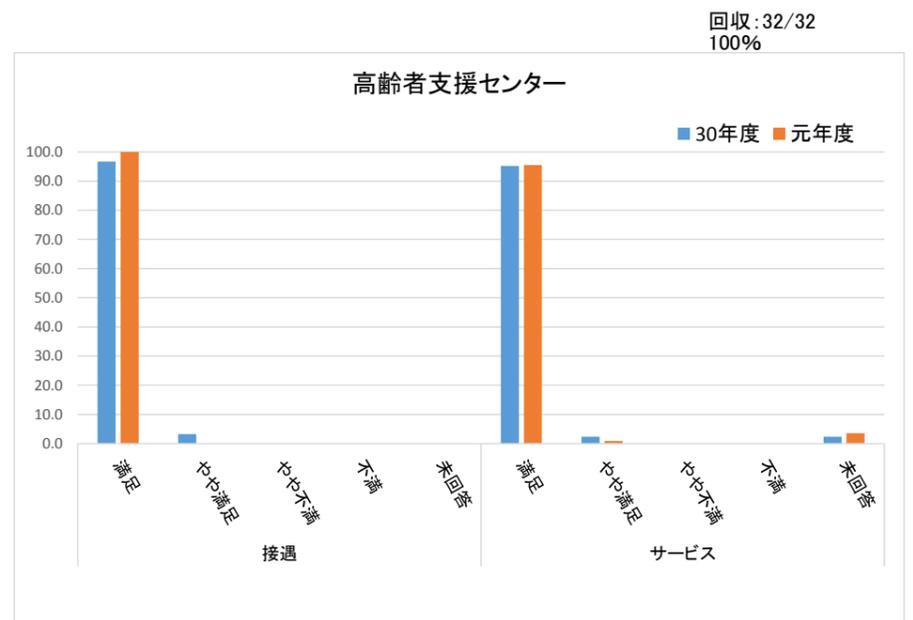
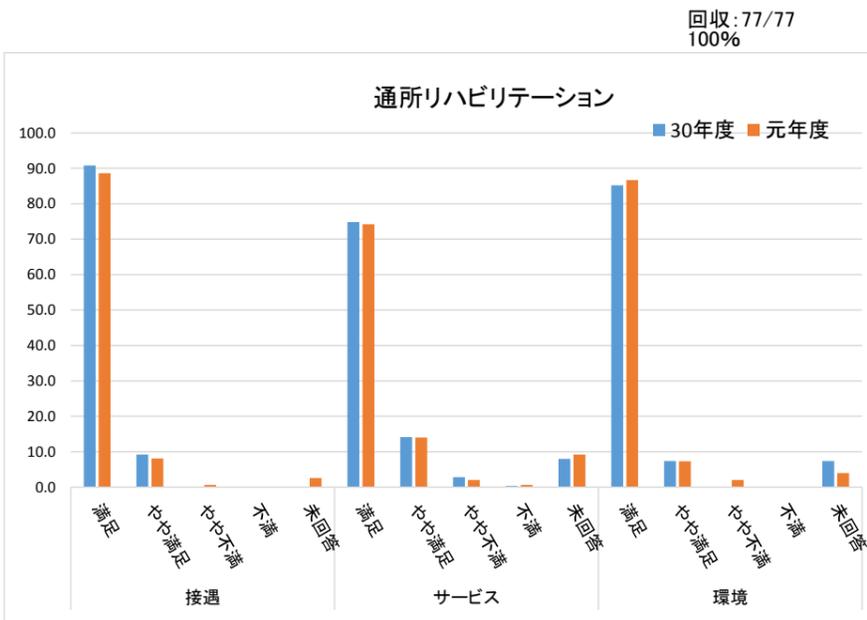
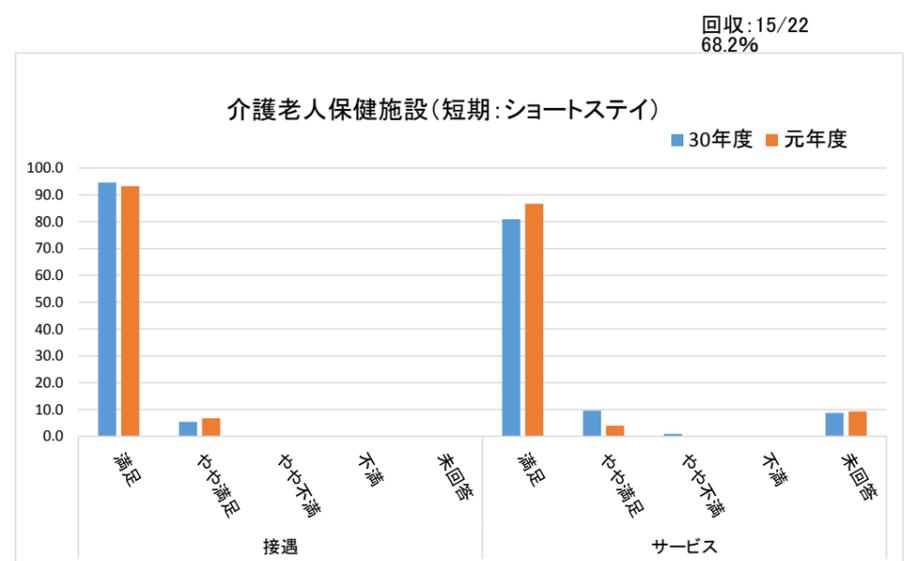
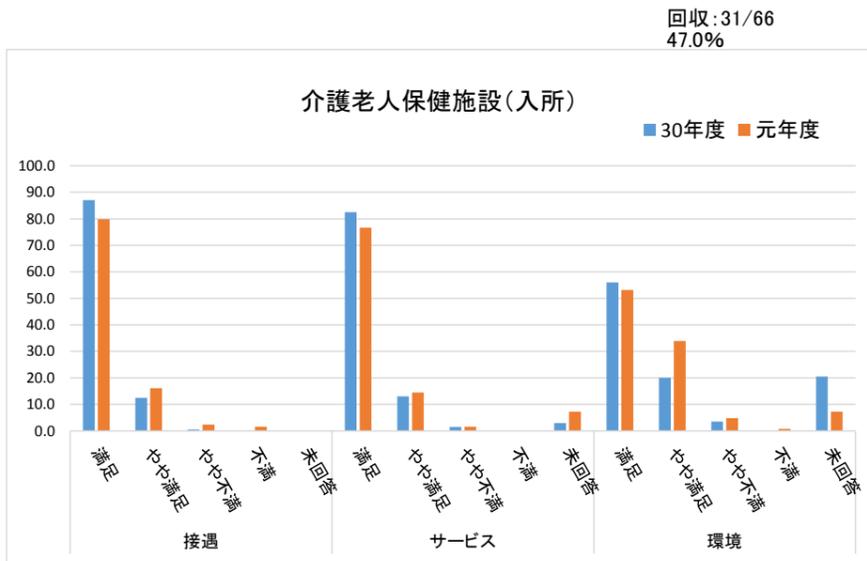
1、利用者さま満足度アンケートの内容

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、介護予防支援事業所は、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

介護老人保健施設(入所・ショートステイ)については、前年度と比較して満足度が全体的にやや低下している結果となっています。ご意見の内容として「トイレ等の臭いが気になる」、「利用者視点の移乗介助をしてほしい」等のご意見をいただいております。しかし「満足」「やや満足」を合わせると、90ポイント程度の高い評価をいただいております。また、通所リハビリテーション及び高齢者支援センターにつきましてはいずれの項目も前年度同様の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。

令和元年度、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。



※平成29年度より、訪問看護、訪問リハビリは除く

※平成30年度より、ヘルパーステーションは除く

※令和元年度より、ケアプランセンターは除く