令和4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

令和4年度に実施しました「利用者さま満足度調査」について報告。

■ 実施日：令和4年11月　※4事業所（入所・ショートステイ・通所リハ・高齢者支援）を対象に実施。

■ 回答者：老健（入所・ショートステイ）⇒ご家族様　　他事業所（通所リハ・高齢者支援）⇒本人様

■ アンケート項目：例年通り「接遇」・「サービス」・「環境」について

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。

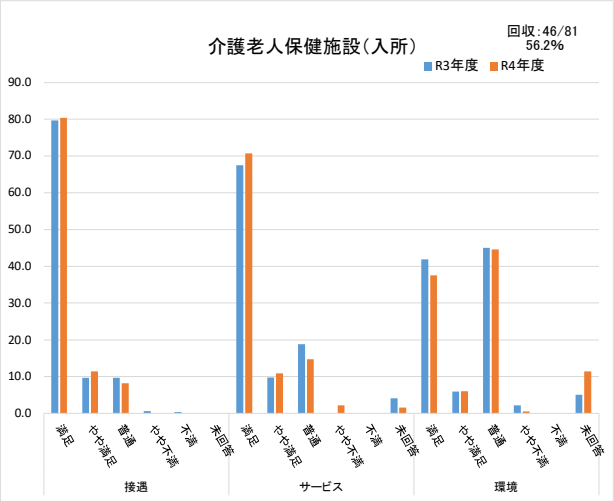
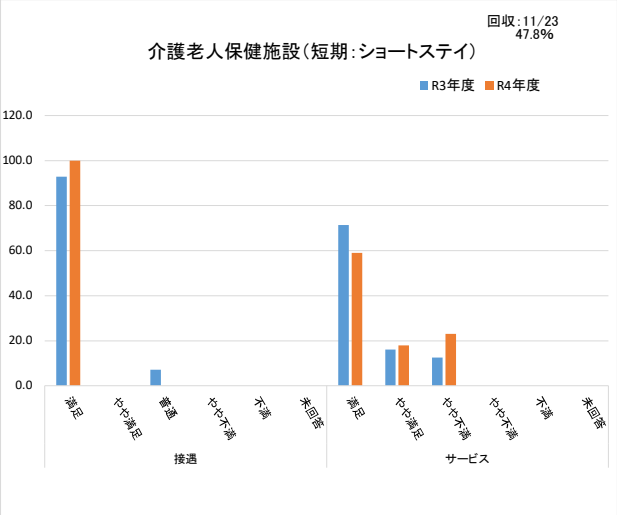
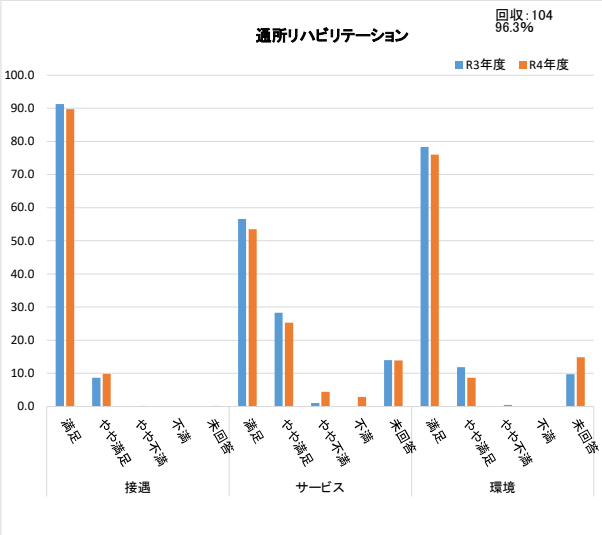
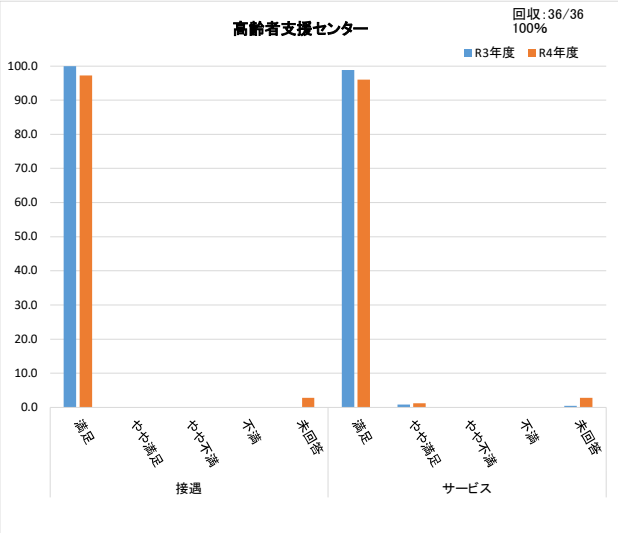
事業所ごとの満足度アンケート調査結果について

入所は、ｱﾝｹｰﾄ回収率は56.2%。昨年は84.2%であり大幅に下がってしまいました。
項目別では、職員の接遇ついては満足が77%～85%であり高い満足度になっています。一方でサービス内容についてはやや不満と感じる方が2%～4%と僅かながら存在していることに注目しています。意見として、どのようなリハビリが行われているかわかないことや洗濯の受け取りの際に家族側から状況を聞かないと説明してくれないことに不満を持っているようです。コロナ禍で面会制限がある中では、一言でも現状の説明を添えることがサービス向上に繋がると思われます。
療養環境については、昨年同様感染対策で面会制限が行われているためよく分からないという答えが目立ちました。

ショートステイは、アンケート回収率が47.8%で昨年よりやや低い数字になっています。職員の接遇については3項目で100%と高い満足度となっています。サービス内容では不満や、やや不満は無いものの、満足が50%～59%で、普通と感じる方が約30%ほどいます。昨年と比べ、介護・リハビリに対して満足度が下がり普通と感じる割合が増えているので、今以上のサービス向上に努める必要があります。
療養環境については、昨年同様施設内への入館制限中でありよくわからないという回答が見受けられました。自由意見ではご家族に対して笑顔で接してくれることに感謝が述べられていました。

通所リハは、回収率は昨年より若干下がったものの96.3%でした。接遇面は満足が86%～92%と高い数字となっています。サービス内容ではどの項目でも75%以上の方が満足と感じていました。今回興味のあるﾚｸを選んでもらったところ、体操30%、色塗り31%、漢字計算プリント23%、歌が16%でした。歌が他より低くなりました。今後のﾚｸの参考にしていきます。
自由意見について、他の事業所と異なり多くの方（家族）が記載してありました。多くは感謝の言葉ですが、入浴時寒い思いをしたことやﾘﾊﾋﾞﾘ計画書が利用当初から変わっていないことに不満を書かれていました。最近の傾向として良いことについても、悪いことについても何かしらの主張をされる方が増えています。サービスは受けて当たり前と考えている方が増えているのかもしれません。スタッフは、より一層の安心とサービス提供が求められています。

高齢者支援センターについては、回収率は昨年同様100%となっています（1枚未回答あり）。ほとんどの項目で満足100%ですが、「必要なときに担当者と連絡がとれますか」「サービス開始後も様子を見に来たり電話で様子を尋ねてくれますか」の項目でやや満足と答えた方がそれぞれ6%、3%ありました。少数意見ですが、より一層のサービス向上が求められています。

今回の満足度調査は全体を通して、満足と回答した割合は高くなっています。自由意見などで書かれている事項については、年々求められているものが増えてきている印象です。今後も利用者、利用者家族から選ばれる施設として満足度向上に努めていきたいと思います。

【令和4年度あつみの郷　利用者さま満足度アンケート調査結果】