

## 令和5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5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5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38.8%。昨年は56.7%であり更に下がってしまいました。項目別では、職員の接遇については満足が61.9~69.2%であり70%近い利用者が満足していますが、一方で接遇・サービス内容に不満、やや不満が存在していることを職員は自覚して業務を行っていきます。宿直者の電話対応については、ご意見を周知し丁寧な接遇を心掛けていきます。療養環境については、ここ数年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。

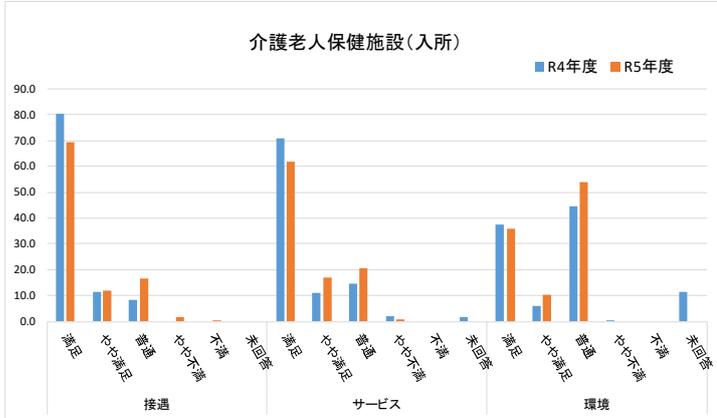
ショートステイは、アンケート回収率が47.8%で昨年と同じ数字になっています。職員の接遇については高い満足度となっています。サービス内容では不満や、やや不満は無いものの、満足が75%で年々減少しています。今以上のサービス向上または内容の見直しも含めた対応の必要があります。療養環境については、コロナ禍から続く施設内への入館制限中でありよくわからないという回答が見受けられました。自由意見ではショートステイ利用までの手続きについて貴重なご意見がありました。担当で共有していく必要があります。

通所リハは、回収率は昨年より上がって96.4%でした。接遇面は満足が92%と高い数字となっています。サービス内容ではリハビリやレクリエーションにやや不満・不満と感じている方が見えました。興味のあるゆを選んでもらったところ、体操36.5%、色塗り24.0%、漢字計算プリント20.2%、歌が19.2%でした。自由意見について、多くは感謝の言葉ですが、レクの種類を増やしてほしいことやリハビリや入浴時間に不満が書かれていました。

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。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8%、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。

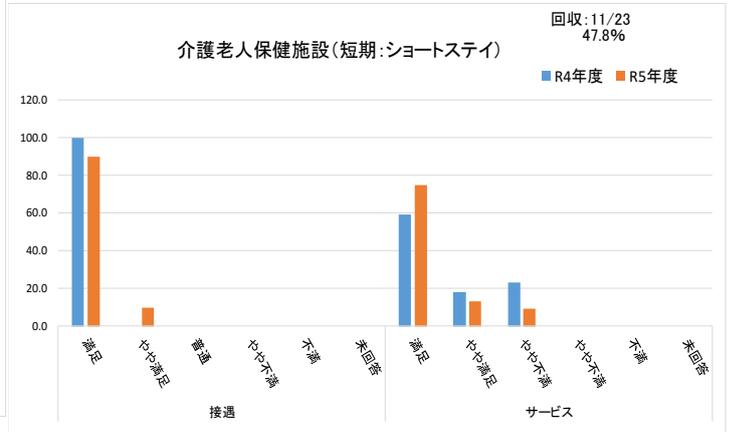
今回の満足度調査は全体を通して、満足と回答した割合は他よりも高いものの年々下がってきている印象です。同様に自由意見などで書かれている事項については、求められているものが増えてきています。今後も利用者、利用者家族から選ばれる施設として満足度向上に努めていきたいと思っております。

回収: 33/85  
38.8%



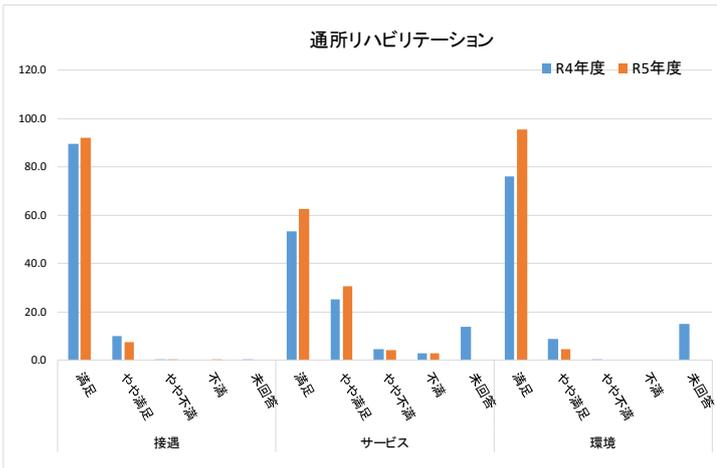
※満足度の不満/満足の度合いを変更したため前年比較なし

回収: 11/23  
47.8%



※満足度の不満/満足の度合いを変更したため前年比較なし

回収108: 112  
96.4%



回収: 35/35  
100%

