

令和6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6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6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40.6%。昨年は38.8%であり更にやや上がりました。。項目別では、職員の接遇については満足が80%~90%であり多くの利用者が満足していますが、一方でサービス内容にやや不満と記載した人が存在していることを職員は自覚して業務を行っています。自由記載にて、郷祭りが大変楽しかったので、また開催してほしいという意見が数件ありました。R7年開催に向け準備中です。面会については、様々なご希望が出ましたので、R7.3~予約なしにて月~土まで可能としました。合わせて洗濯物交換も直接部屋で行う運用にしたので、コロナ禍と違い療養環境を見る機会になっていると思います。

ショートステイは、アンケート回収率が58.3%で昨年よりも上がっています。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、普通と捉えている利用者がいるということを知っておかねばなりません。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が、R7年度は、洗濯物交換で部屋に入れる運用になっています。自由意見では丁寧な対応に関する感謝が書かれていました。

通所リハは、回収率は昨年より下がって93.8%でした。接遇面は満足が89%~94%と高い数字となっています。サービス内容では、興味のあるゆとして体操が人気ですが、色塗り、漢字計算プリント、歌では大きな違いはありませんでした。自由意見について、多くは感謝の言葉ですが、初めての利用の時にはそばについて色々教えてほしいという意見や退屈な時間が多いのでレクを増やしてほしいなどの意見があるので、職員は常に個々の利用者の様子を窺って、それぞれ対応していくよう努めます。

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。ほとんどの項目で満足100%です。訪問・相談の対応にあるやや満足は、必要なときに担当者と連絡がとれますか？と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？でした。R7年度は高齢者支援センター専用携帯電話を用意できるためやや満足と書いた利用者は減ってくると考えられます。

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います。

