令和3年度利用者満足度調査結果

《3階入所課　本人》

配布数：43　回収数：42　回収率97.6%（昨年93%　4.6%↑）

　全項目で満足の割合が下がり、評価は上がらなかった。3（9）の「不満や要望などを職員に相談しやすいですか？」の項目は「どちらともいえない」と回答した方が増えていた。次いで3（10）「職員の説明はわかりやすいですか？」が28％減少している。今後は相談しやすい環境や丁寧な説明をこころがけ、さらに力を入れて行きたい。

（自由記載）

・外出したい。

・食事の味が足りない。薄い。

・リハビリをもっとたくさんやりたい。

・一生懸命に暇なしで頑張ってくれています。常に感謝です。

・言葉使いが怖い時があります。

令和3年度利用者満足度調査結果

《3階入所課　家族》

配布数：43　回収数：22　回収率51.1%　（昨年64%　12.9%↓）

　面会が出来ていないので施設生活の様子がわからず、どちらとも言えないや無回答が多かった。

今回追加項目であった3（12）（13）の電話対応や事務課の窓口対応については満足度が95～100％と高かった。

コロナ禍における面会制限やオンライン面会・窓越面会に関しては、ご理解いただき支持を頂けていた。

（自由記載）

・本人とのコミュニケーションが取れにくい中、何かとお世話になります。

・入所の頃より言葉が出てこなくなったと感じているので少し不安かな。

・洗濯物の入れ替え時に短時間でも本人に会えることは体調等知れてよかったと思う。

・オンラインだと顔の部分しか映らないし、接続が悪いのも気になります。

令和3年度利用者満足度調査結果

《3階　ショートステイ　本人》

配布数：11名　回収数：9名　回収率81%（昨年　60%　21％↑）

利用の目的に関しては、きちんと理解されずに来ている方が多いようだ。

余暇活動やリハビリについてはもっとたくさんやってほしいといった要望が強いようで満足度が56％である。

（自由記載）

・右麻痺のトイレがないので困ります。突っ張りポールをつけて頂けると助かります。

・よくなるリハビリを希望します。

・みんなよくやってくれています。

令和3年度利用者満足度調査結果

《3階　ショートステイ　家族》

配布数：20名　回収数：9名　回収率45%　（昨年　60%　15％↓）

　利用目的は満足度100％で、在宅を支える施設としての使い方としては理に適っているのではないか。

余暇活動やリハビリについてはもっとたくさんやってほしいといった要望が強いようで満足度が30％台である。

（自由記載）

・帰宅後の様子から思うに、スタッフの方の介助にばらつきがあるのかもしれないと思います。

・食の楽しみしかないので美味しい食事をお願いします。