令和3年度利用者満足度調査結果

≪2階入所課　家族≫

配布数：46回収数：29回収率　63％　（昨年61％　2%↑）

令和　4年11月30日入所者家族対象

回収率は昨年よりは微増したが6割にとどまった。「職員からの説明はわかりやすいですか？」、「職員の接遇は適切ですか？」の項目は満足が上がっていた。「職員はあなたの話を親身になって聞いてくれますか？」の項目は変わらなかった。特に大きく低下していた項目はお風呂、リハビリ、余暇活動、排泄介助だった。どちらとも言えないが増えていて、コロナ禍で面会が制限され実情がわからなく家族も評価が出来ない事が原因と考えられた。入所中の生活が分かる情報**提供が課題と考えられる。**今年から「事務課窓口の職員対応は適切ですか？」　「施設に電話した際の職員の電話対応は適切ですか？」の項目を追加した。どちらとも満足との意見を頂いた。

（自由記載）

・**コロナ禍で分散して屋外に（散歩）行けたことは、特に良かったと思っています。**

**・担当の介護士さんが、毎週洗濯物入れ替えと一緒にお手紙を頂き家族は安心しています。**

**・短期間に驚くほど回復できたのはリハビリの効果大と思っています。**

**・直接面会出来なく残念です。月1回の窓越し面会を楽しみにしています。**

**・様子が見られないのでわかりません。**

令和3年度利用者満足度調査結果

≪2階入所課　本人≫

配布数：　46　　回収数：　43　　回収率　93％　（昨年93%　±０　）

令和３年　11月　30日入所者家族対象

回収率は昨年と同様であった。昨年より接遇、リハビリ、余暇活動、お風呂の項目の満足度が上がっていた。「職員からの説明は分かりやすいですか？」の項目に関しては満足度が低下していた。今後も更に丁寧な声かけを行って行きたい。

（自由記載）

・食事が美味しい。

・職員が気持ちを良く分かってくれる。

・お風呂がちょっと寒い時がある。

・オンライン面会は今後も継続してもらいたい。

令和3年度年度利用者満足度調査結果

≪2階　ショートステイ　　家族≫

　配布数：　5　回収数：　3　回収率　60％

令和　3年　6月1日　～　11月　30日間ショートステイ利用者家族対象

　当サービスを利用している方5名に配布し3名の回収が出来た。設備・環境、リハビリ、相談、説明に関して「どちらともいえない」との意見が聞かれた。利用中の情報提供方法に関して、伝え方の工夫が必要だと感じた。利用の目的が果たせているのかについてはコメントがなかったが「満足」が100％であったので、目的は果たせていると判断する。

（自由記載）

・家族としてもとても満足しています。

・体操は好きなので続けて欲しい。

令和3年度年度利用者満足度調査結果

≪2階　ショートステイ　　本人≫

配布数：　5　回収数：　2　回収率　40％

令和3年　6月1日～　11月30日間ショートステイ利用者家族対象

　当サービスを利用している利用者5名に調査を実施し、2名の方に協力して頂けた。余暇活動、話しを聞くに関しては満足が得られていた。不満や要望などを職員に相談しやすいですかの質問に対しては不満との回答があり、今まで以上の利用者の言葉に耳を傾けていく事必要があると考えられる。

（自由記載）

・体操は好き。

・食事が美味しい。

・家のお風呂が好き。