

令和元年度

ひだまりの家

満足度調査 集計結果

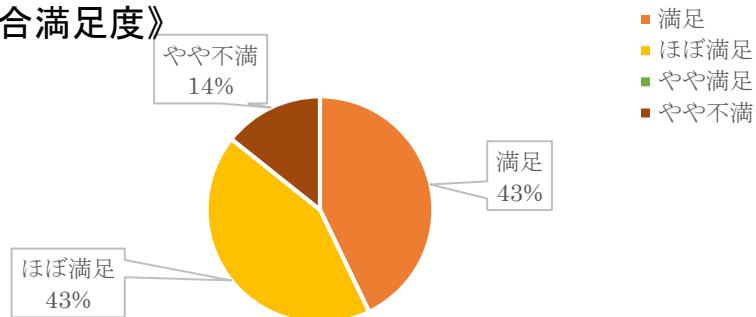
令和2年4月10日

「ひだまりの家」では、入居者様並びにご家族様のご要望や満足度を把握し、サービスの質を向上させるための基礎資料収集を目的として、2月に「CS(満足度)アンケート」を実施し、多数のご回答を賜りました。お忙しい中、誠にありがとうございました。

まず、総合的な満足度としましては、**86%** の皆様にご満足を頂いております。

今後も皆様の声に耳を傾け、不足している点、行き届かない点を把握し、頂いたご意見・ご要望を踏まえ、新たなニーズやサービスを発掘に取り組んで参ります。「やや不満」とのご回答を頂いた皆様からも、より良い評価が頂けますよう、引き続き努めてまいります。

《総合満足度》

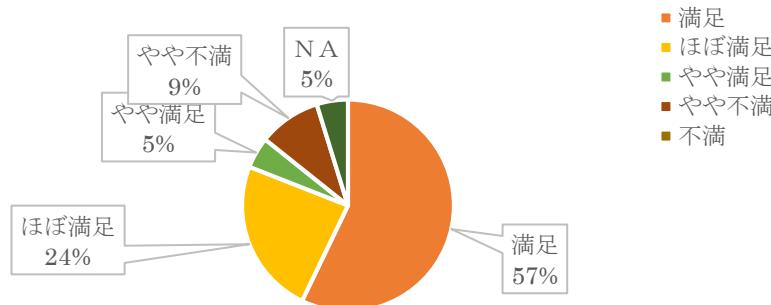


(ご意見)

次に個々の項目について見て参ります。

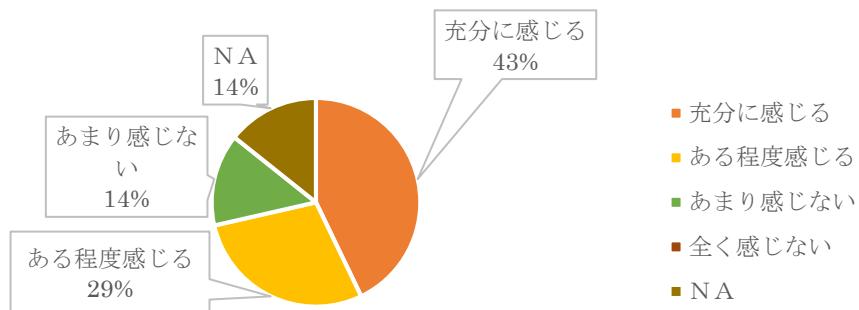
(1) 「ひだまりの家」居住環境について (Q1. ~Q4.)

建物・設備・備品、施設内の雰囲気、安全（事故防止・徘徊防止）対策に満足されていますか？ (Q1. ~Q3.)



(ご意見)

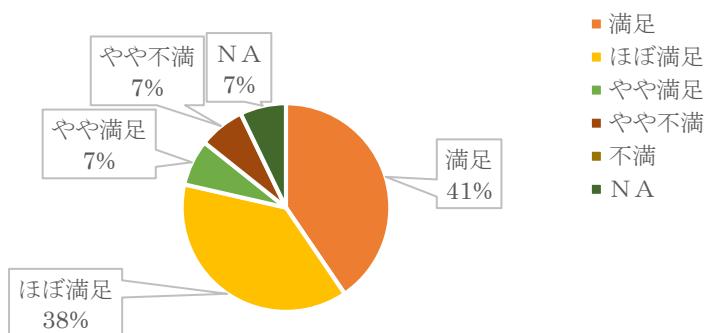
4. 防火・防災（災害時における計画や訓練など）対策が整っていると感じますか？



(ご意見)

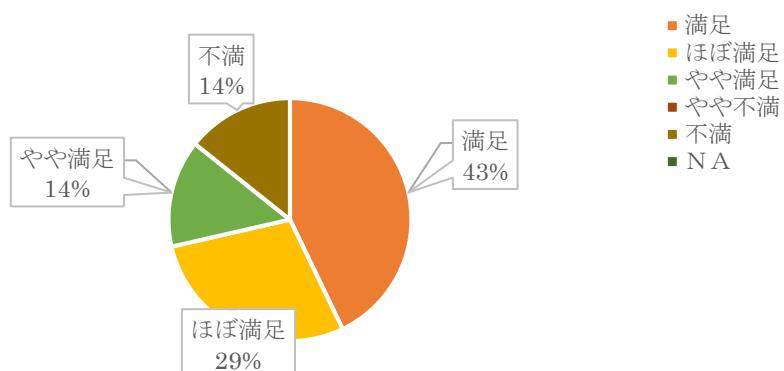
(2) -1. 「ひだまりの家」でのサービス内容について (Q5. ~Q10.)

認知症ケア（認知症予防ケア）、現在能力を活かしたケア、居室清掃や清潔は環境の保持（シーツ・身だしなみ）、入浴の内容（時間や方法など）、年間行事や日々のレクレーション、通院・往診対応に満足されていますか？



(ご意見)

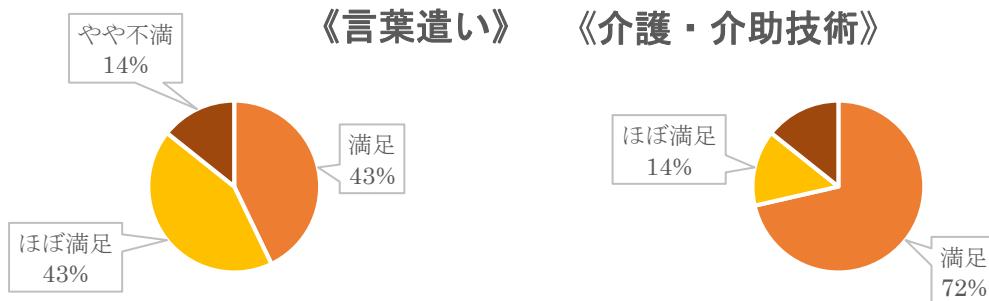
-2. 現在の食事に満足されていますか (Q11.)



(ご意見)

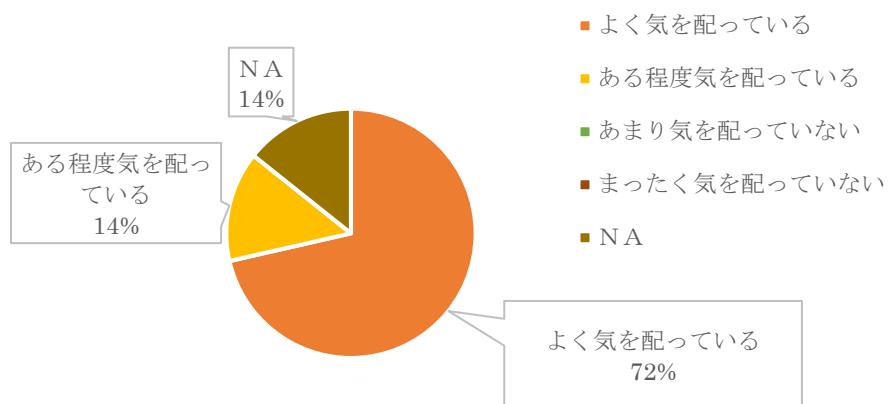
(3) 「ひだまりの家」のスタッフについて (Q12～Q16)

言葉遣いや礼儀・挨拶・態度・身だしなみ、介護・介助技術に満足されていますか？
(Q12, Q16)



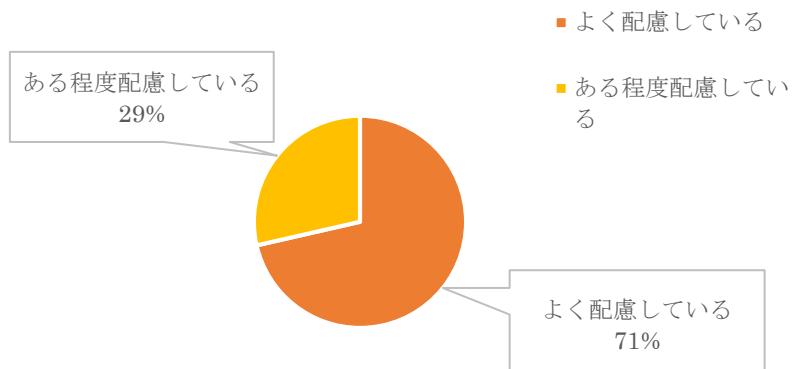
(ご意見)

13. お客様個人を尊重するように気を配っていますか？



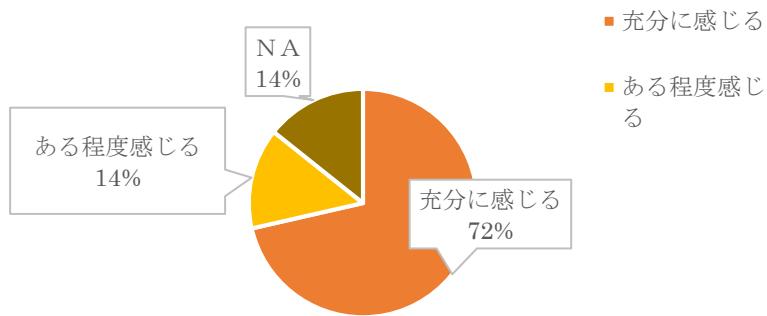
(ご意見)

14. お客様のプライバシーへの配慮を払っていますか？



(ご意見)

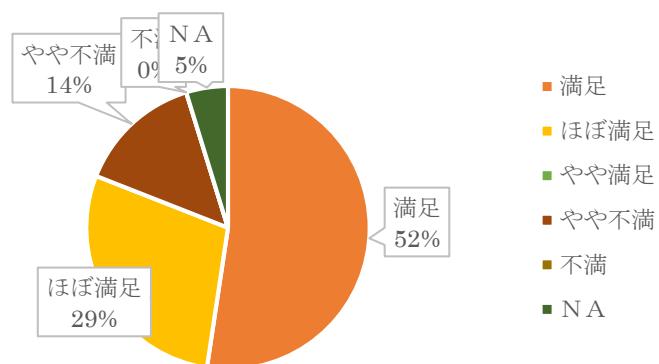
15. 誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？



(ご意見)

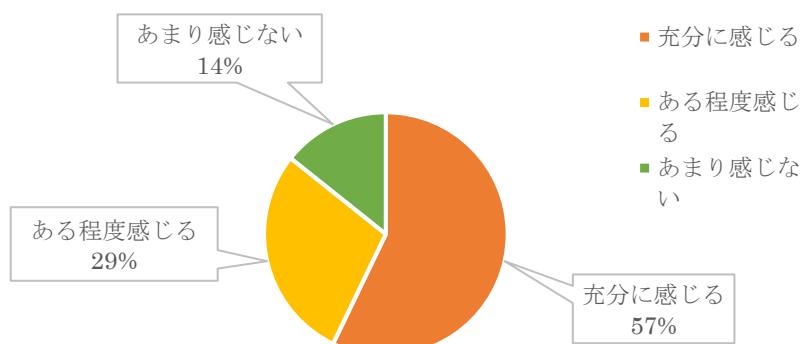
(4) 「ひだまりの家」の対応についてお伺いします（Q17、Q19、Q20）

介護サービスに関する専門的な助言や支援体制について、相談・苦情の受付と対応・報告に、運営会社の情報開示に満足されていますか？



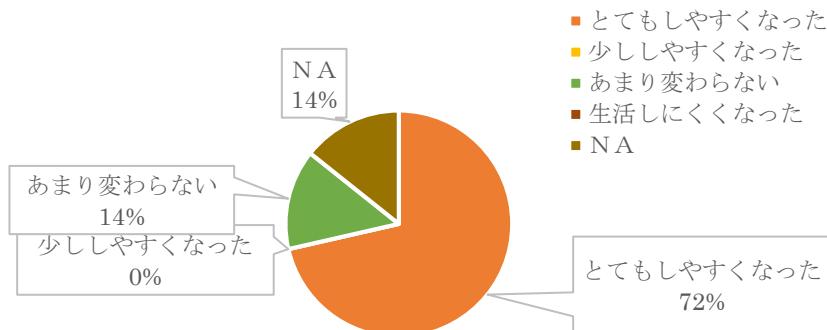
(ご意見)

18. 生活のご様子が、きちんとご家族様に伝わっていると感じますか？



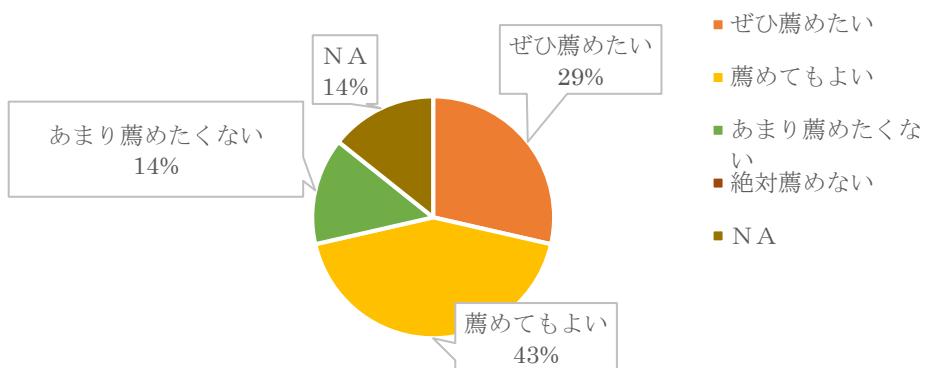
(ご意見)

21. 「ひだまりの家」へ入居されて、ご家族の生活はしやすくなりましたか？



(ご意見)

22. 有料老人ホームを探している知人がいた場合、「ひだまりの家」を薦めたいと思いますか？



(ご意見)

ご指摘頂きました項目につきましては、『運営懇談会』（開催日未定）において、詳しくご説明・ご報告いたします。

以上