

総合老人福祉施設 テンダーヒル御所
平成30年度 ご利用者ご家族アンケート調査結果

1. 調査目的：ご利用者に対する提供サービスの質を向上させるために、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ、更なる資質の向上を図る。
2. 対象：平成30年10月1日～平成30年10月31日の期間中にテンダーヒル御所本館の各サービスをご利用されている方及びそのご家族。
3. 調査方法：郵送によるアンケートに返信用封筒を同封して回収。
4. 調査期間：平成30年10月1日～平成30年10月31日

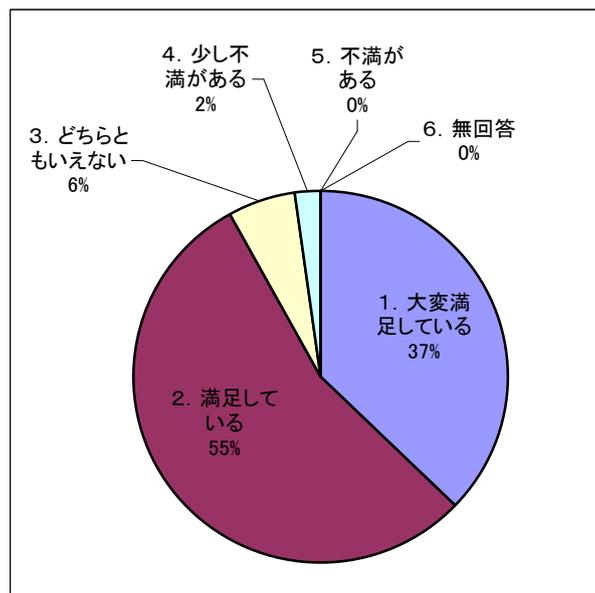
◎全体の配布数

配布数	160 (うち、1通宛所不明)	回答率 55.3%
回答数	88 (うち、2通白紙回答)	
未回答	72	

◎アンケート結果

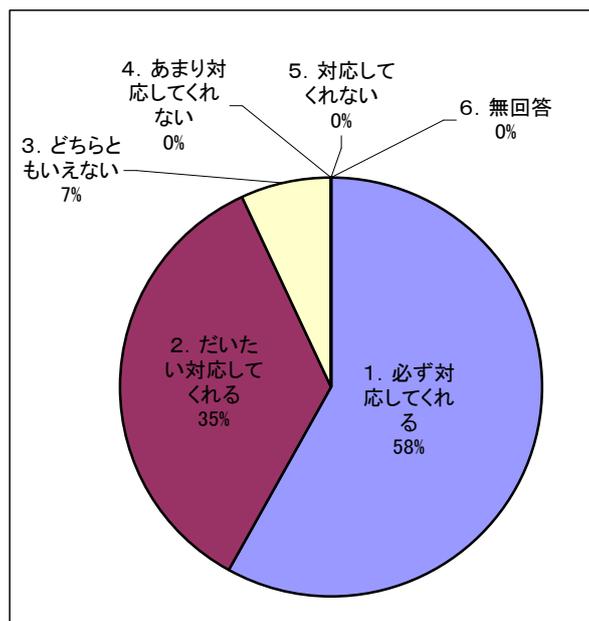
1) 職員の接遇（言葉遣い、挨拶、応対）や身だしなみはいかがでしたか。

1. 大変満足している	32
2. 満足している	47
3. どちらともいえない	5
4. 少し不満がある	2
5. 不満がある	0
6. 無回答	0



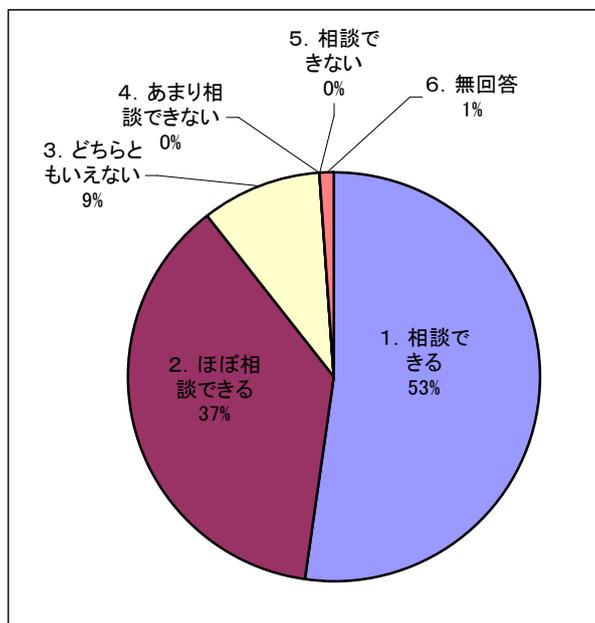
2) 施設や職員は、ご本人やご家族のご要望に対して速やかに対応してくれますか。

1. 必ず対応してくれる	50
2. だいたい対応してくれる	30
3. どちらともいえない	6
4. あまり対応してくれない	0
5. 対応してくれない	0
6. 無回答	0



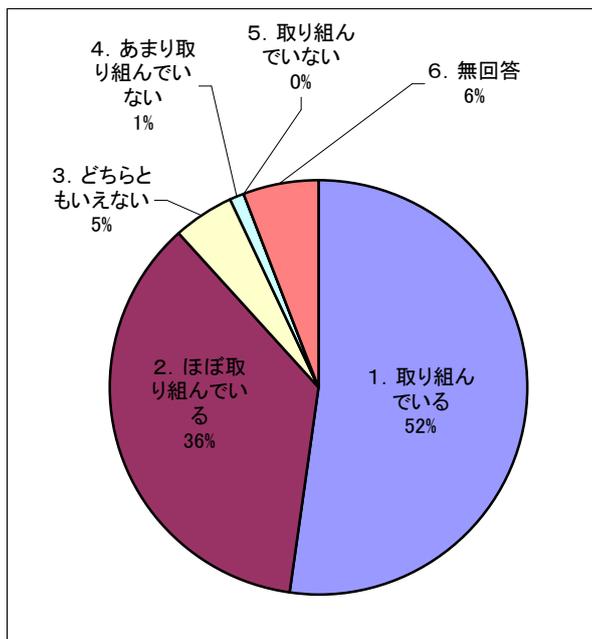
3) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

1. 相談できる	45
2. ほぼ相談できる	32
3. どちらともいえない	8
4. あまり相談できない	0
5. 相談できない	0
6. 無回答	1



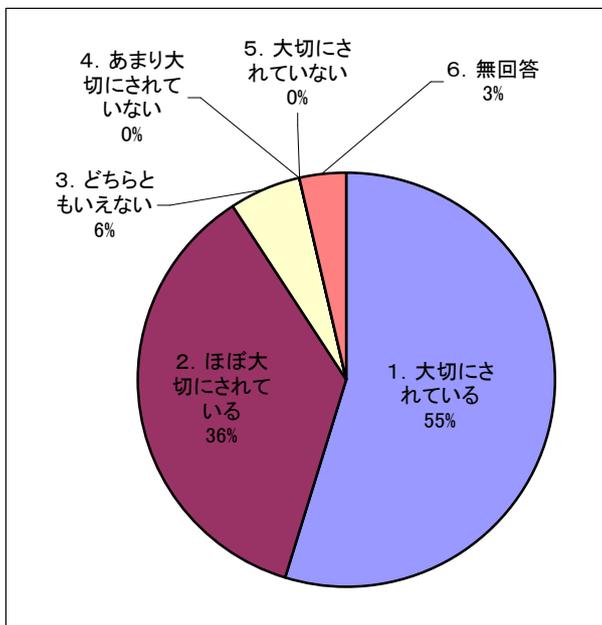
4) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか。

1. 取り組んでいる	45
2. ほぼ取り組んでいる	31
3. どちらともいえない	4
4. あまり取り組んでいない	1
5. 取り組んでいない	0
6. 無回答	5



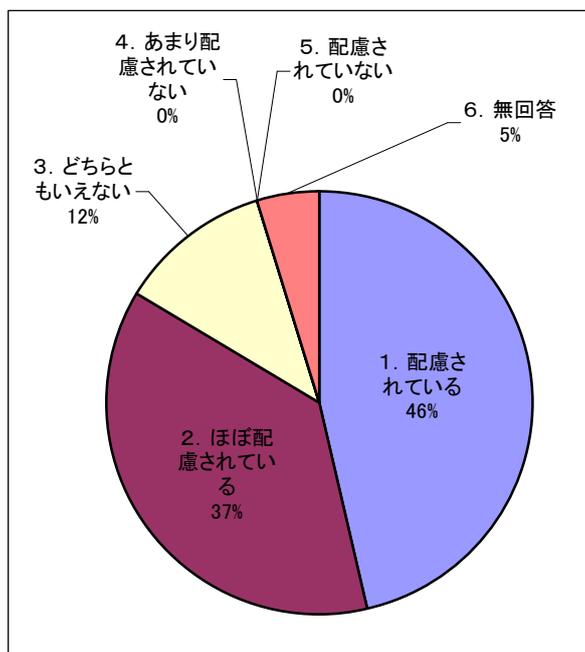
5) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると感じますか。

1. 大切にされている	47
2. ほぼ大切にされている	31
3. どちらともいえない	5
4. あまり大切にされていない	0
5. 大切にされていない	0
6. 無回答	3



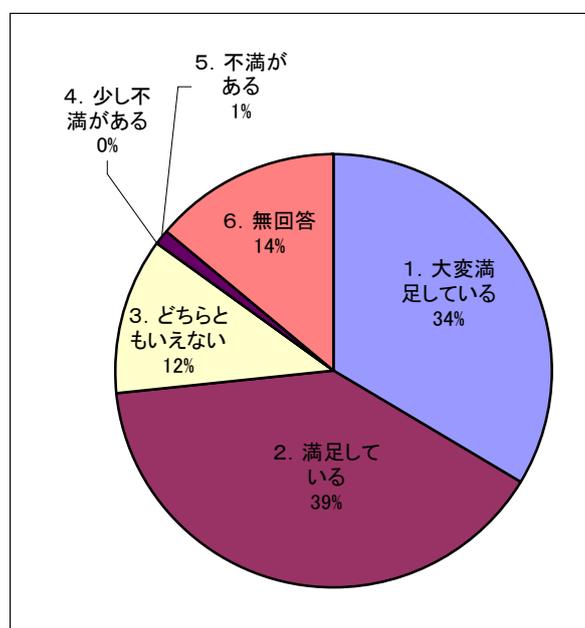
6) ご家族から見て、居室等施設内全体が安全で清潔な生活の場として配慮されていると思いますか。

1. 配慮されている	40
2. ほぼ配慮されている	32
3. どちらともいえない	10
4. あまり配慮されていない	0
5. 配慮されていない	0
6. 無回答	4



7) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか。

1. 大変満足している	29
2. 満足している	34
3. どちらともいえない	10
4. 少し不満がある	0
5. 不満がある	1
6. 無回答	12



《総評》

施設開所以来、初めての試みであった「アンケート調査（顧客満足度調査）」でしたが、全体の結果からは、大変満足している・よく対応しているなどの概ね高評価に見えますが、

サービス事業別に見ると、高評価が多いところもあれば、どちらとも言えないという回答が多いところや不満があるといった回答もあり、必ずしも全面的に高評価とは言えないのが現状です。また、高評価を多くいただいたサービスについても、その評価に満足せずに、不満等が潜伏しているかもしれないという危機感を持ちながら常に業務に就き、職員一人ひとりが仕事に対して自覚と誇りを持って、他の職員と効果的に連携し、ご利用者・ご家族のニーズに施設として一体的に関わっていくことが重要だと考えます。