

# 利用者満足度調査「結果」報告

ハートケア東大宮では、利用者さんの目線に立った『良質で安全な介護』を提供するために、退所時の利用者満足度調査を実施しています。

調査にご協力いただきました利用者さんご家族の皆さんに、心より感謝申し上げます。

については今年度「下半期の利用者満足度調査の結果」をご報告致します。

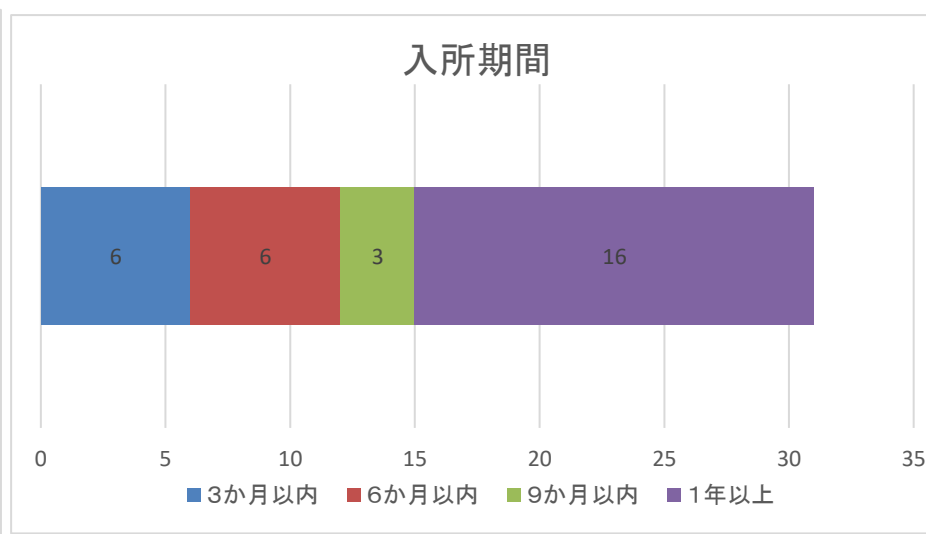
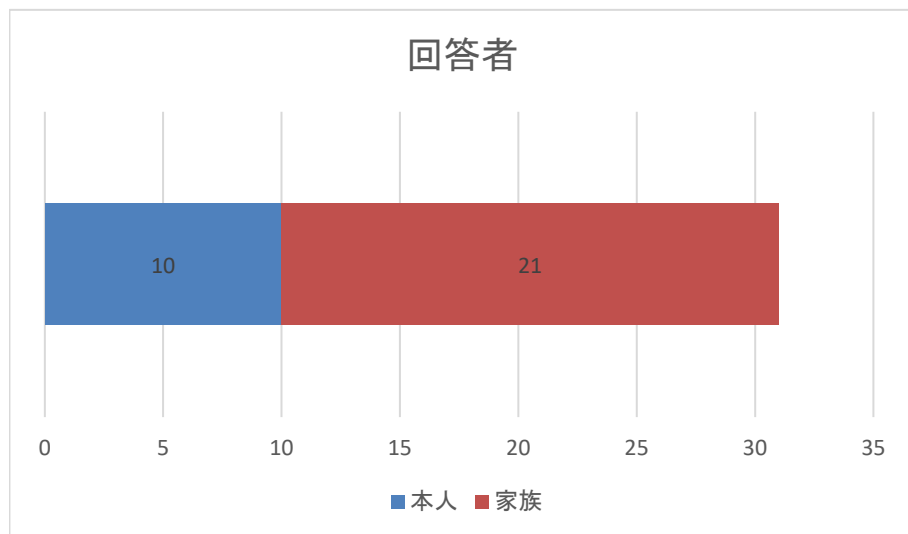
利用者さんご家族の皆さんから、頂きました貴重なご意見は、施設内の全部署で共有し、介護の質改善活動に取り組んでまいります。

今後も、ご理解とご協力の程、どうぞよろしくお願いいたします。



調査期間：令和元年10月～2年3月まで

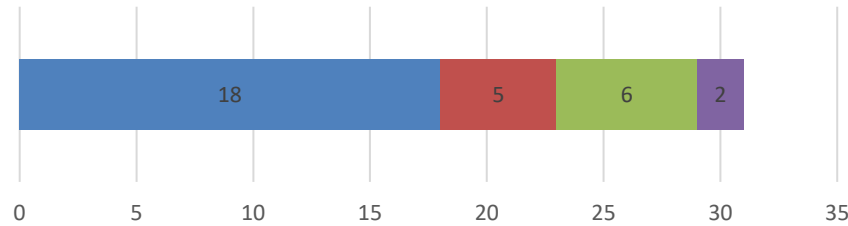
対象者：ハートケア東大宮を退所された方（入院による退所者を除く） 31名／45名 回収率68.8%



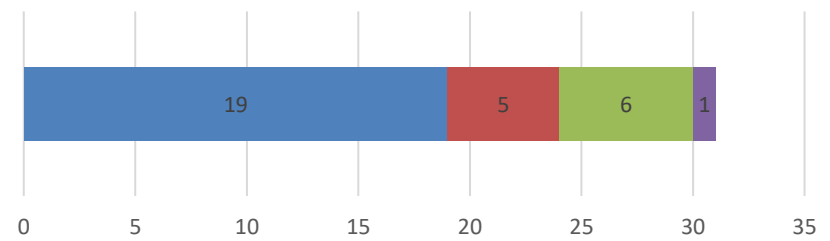
・アンケートは5つの選択式でご回答いただきました。  
自由記載欄のご意見は別途載せております。

■ 十分 ■ ほぼ十分 ■ 普通 ■ やや不十分 ■ 不十分

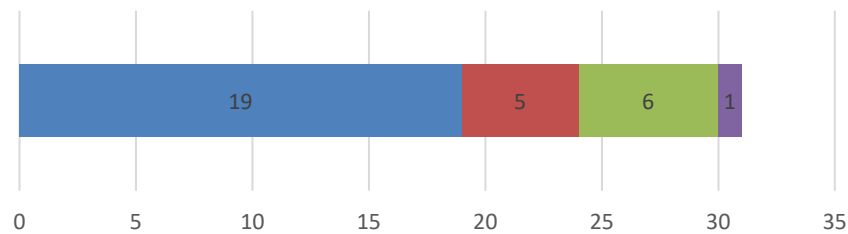
あなたを診察した医師は、  
症状や訴えをよく聞いてくれましたか



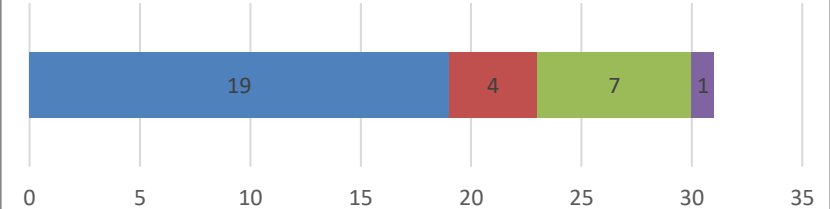
医師の対応は、わかりやすく、  
ていねいでしたか



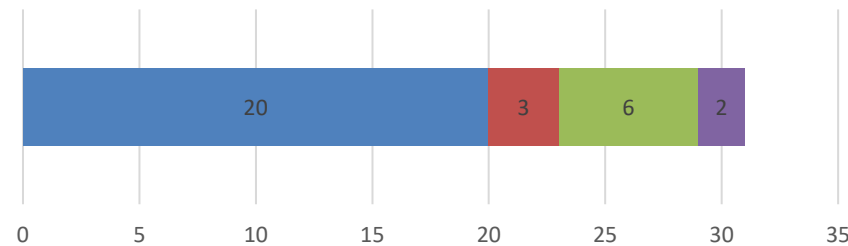
看護師は、あなたの訴えや話を  
よく聞いてくれましたか



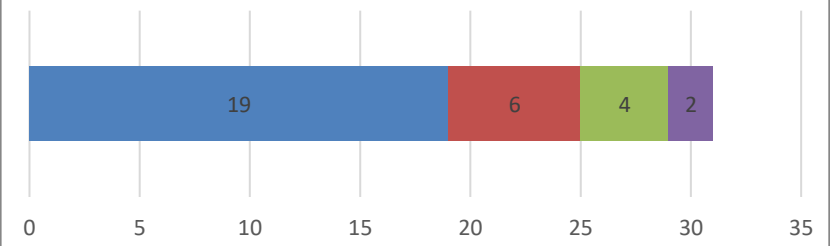
看護師の対応は、わかりやすく、  
ていねいでしたか



介護士は、あなたの訴えや話を  
よく聞いてくれましたか

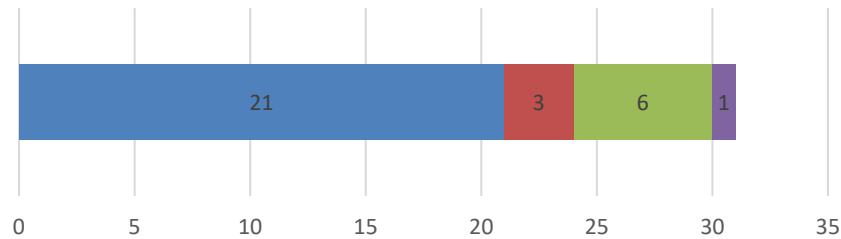


介護士の対応は、わかりやすく、  
ていねいでしたか

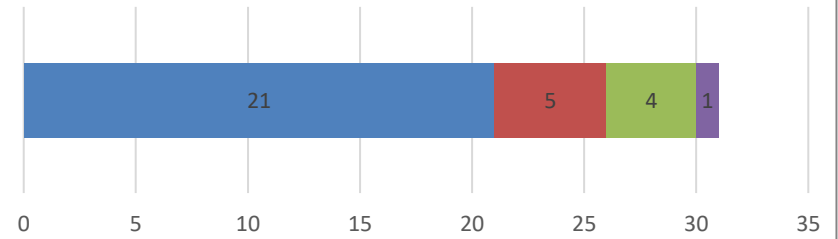


■ 十分 ■ ほぼ十分 ■ 普通 ■ やや不十分 ■ 不十分

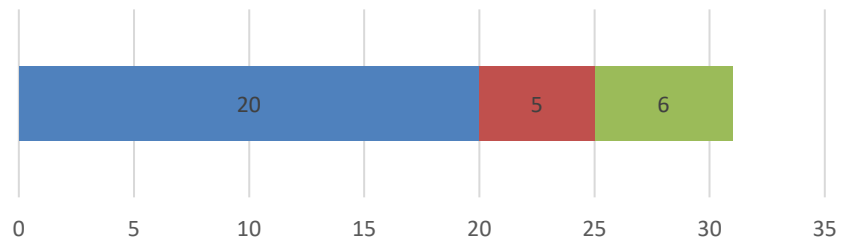
あなたのリハビリを担当した職員は、あなたの希望や意向をよく聞いてくれましたか



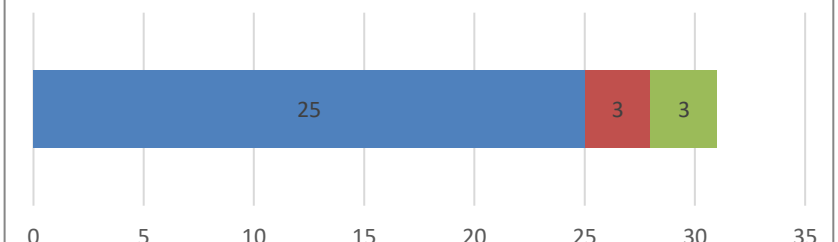
あなたを担当したケアマネージャーは、あなたの希望や意向をよく聞いてくれましたか



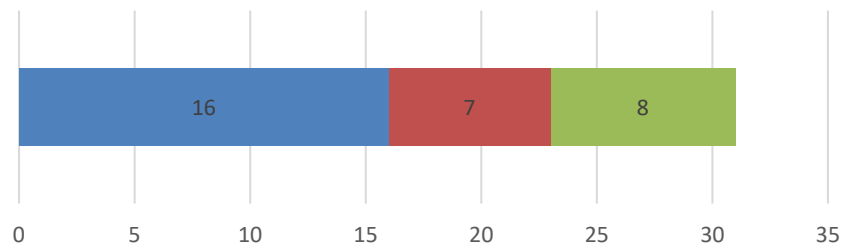
受付や会計をした職員の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか



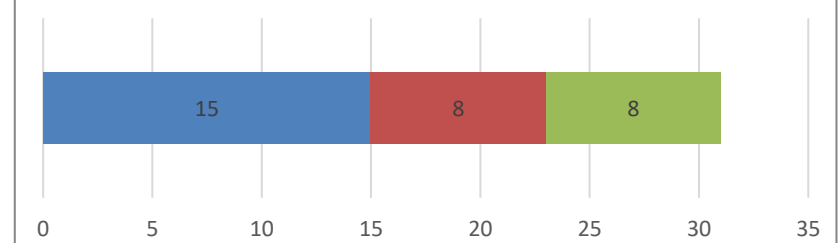
職員の身だしなみ・服装は適切でしたか



食事の内容(献立・温度・盛り付けなど)はいかがでしたか

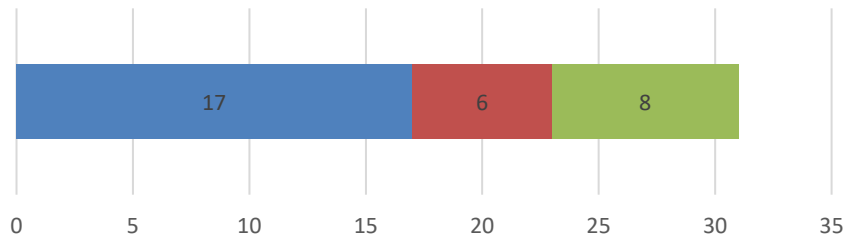


食事の味はいかがでしたか

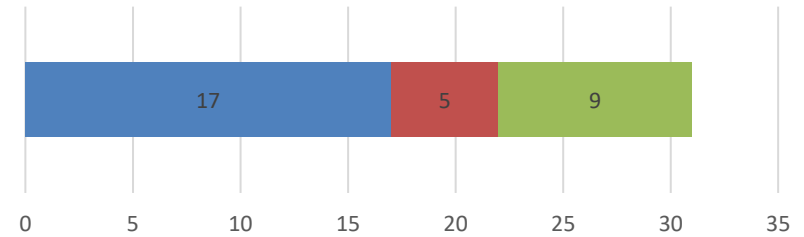


■ 十分 ■ ほぼ十分 ■ 普通 ■ やや不十分 ■ 不十分

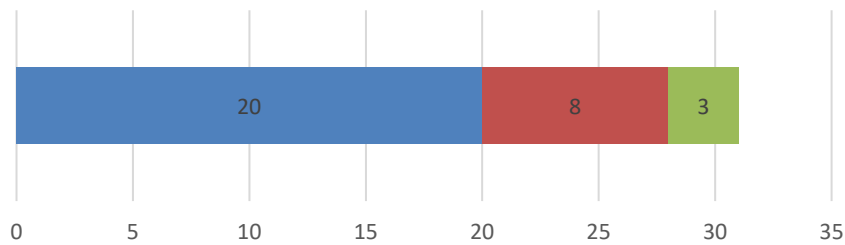
案内図・掲示板の見やすさ・わかりやすさは  
いかがでしたか



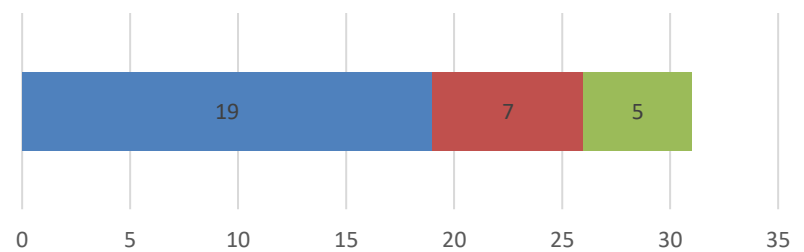
居室やトイレ、浴室でのプライバシーは  
配慮されていましたか



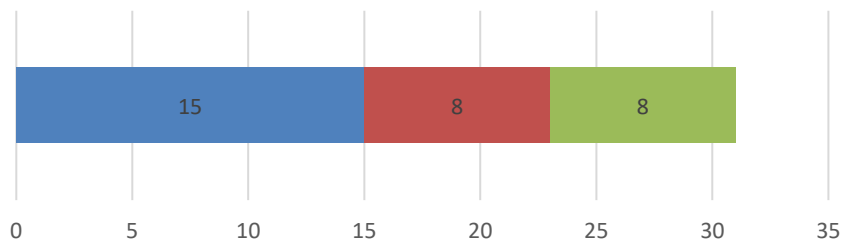
居室は清潔でしたか



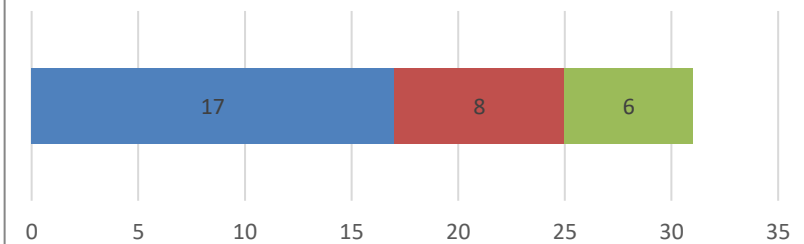
居室の環境(冷暖房・照明など)は  
いかがでしたか



トイレは清潔でしたか



あなたは、全体として  
この施設に満足していますか



## 【自由意見】

- 親身に対応して頂いて感謝しています。
- 母が喜んで食事をしていました。少し太ることが出来て安心しました。
- ケアマネージャーさんに大変よくして頂きました。
- リハビリの効果が出て歩けるようになりました。
- 温かいものは温かく、冷たいものは冷たくしてほしい。
- トイレの清掃は十分きれいにしていますが、たまたま非常識な方がいると不快な思いをさせられます。
- ズボンがよれていた。
- 浴室介助の皆さんが、優しく明るくて、心からの仕事ぶりに感謝しております。
- 皆さんのおかげで元気になりました。

\* ご協力ありがとうございました。

頂いた貴重なご意見は、今後の介護サービスの向上へと努力させていただきます。

今後ともよろしく願いいたします。

R2.4.8

ハートケア東大宮 サービス向上委員会