

ご利用者満足度アンケート結果について

弊法人では、この度ご利用者様へのサービス向上を目的に満足度アンケートを実施いたしました。その結果、296件(回答率50.2%)の回答をいただき、あわせて貴重なご意見を数多く頂きました。皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、今後も引き続きサービス向上に努める所存でございます。ご協力いただいた皆様に心より御礼申し上げます。

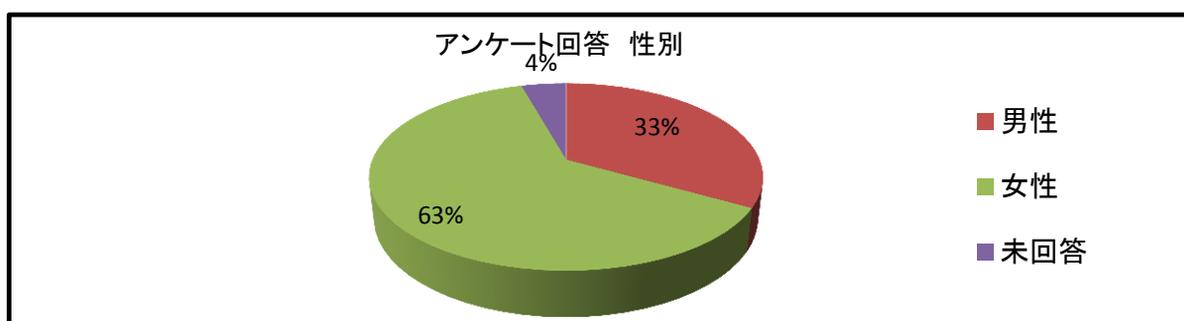
1. アンケート実施状況

- (1)対象 平成26年11月現在のご利用者(武久病院・青海荘・しおさい・ヴィラジオ武久)
 (2)回収期間 平成26年11月～平成26年12月
 (3)実施方法 アンケート用紙をご家族(第一身元引受人)宛てに郵送し、返送による回収を実施
 (4)配布数 590件
 (5)回収数 296件(回収率:50.2%)
 (6)集計・分析 医療法人社団青寿会 CS向上委員会

施設名	武久病院	青海荘	しおさい	ヴィラジオ武久	未記入	計
アンケート配布数	456	96	8	30		590
回答数	199	52	7	23	15	296
回収率(%)	43.6%	54.2%	87.5%	76.7%	-	50.2%

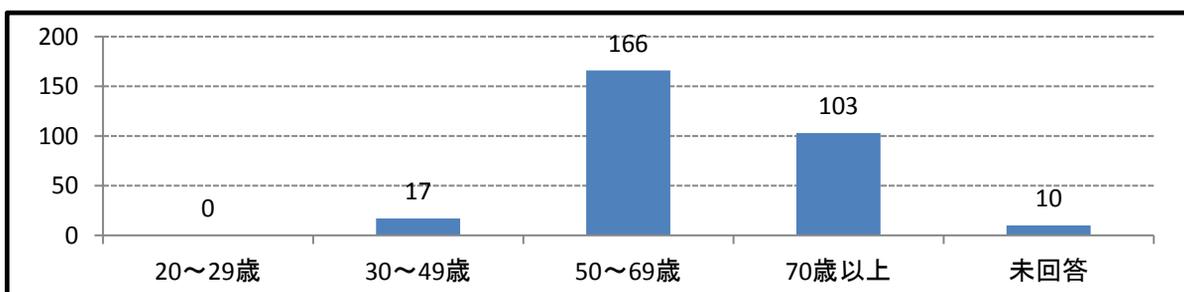
2. 回答者層

- (1)性別
 男性 98件(33%)
 女性 185件(63%)
 回答なし 13件(4%)



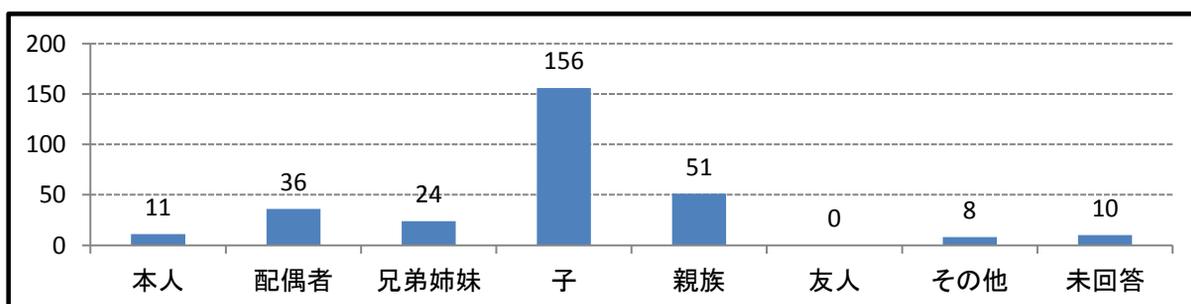
(2)年 齢

年 齢	20～29歳	30～49歳	50～69歳	70歳以上	未回答	計
人 数	0	17	166	103	10	296
割 合	0%	5.7%	56.1%	34.8%	3.4%	100.0%



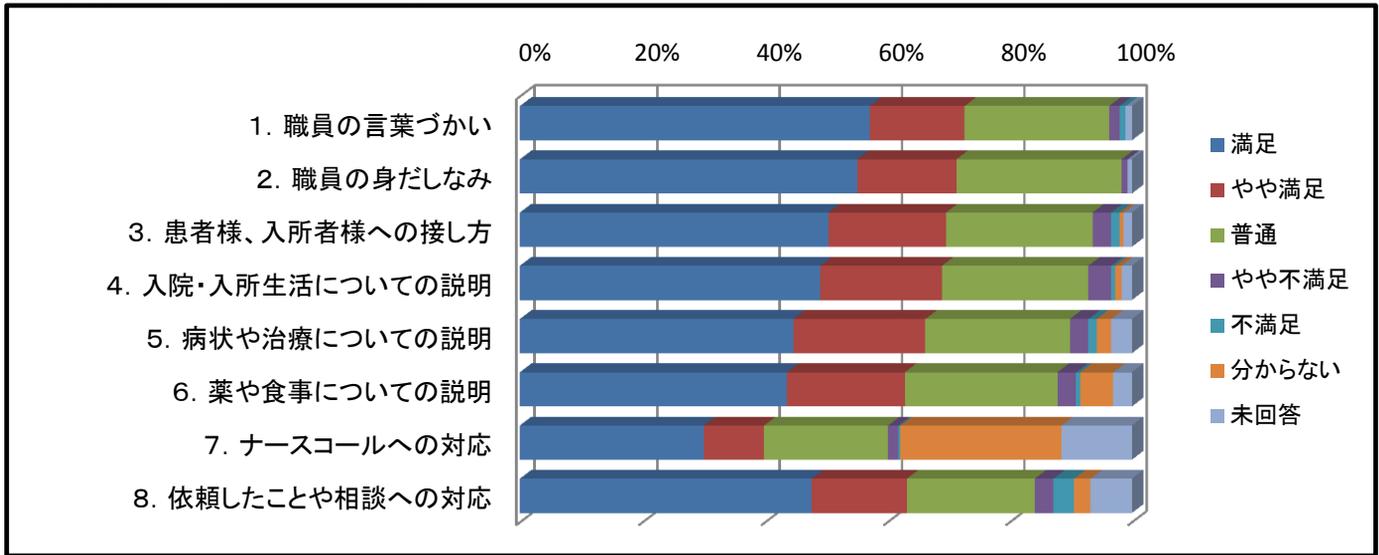
(3)年 齢

続 柄	本人	配偶者	兄弟姉妹	子	親族	友人	その他	未回答
人 数	11	36	24	156	51	0	8	10
割 合	3.7%	12.1%	8.1%	52.7%	17.3%	0.0%	2.7%	3.4%



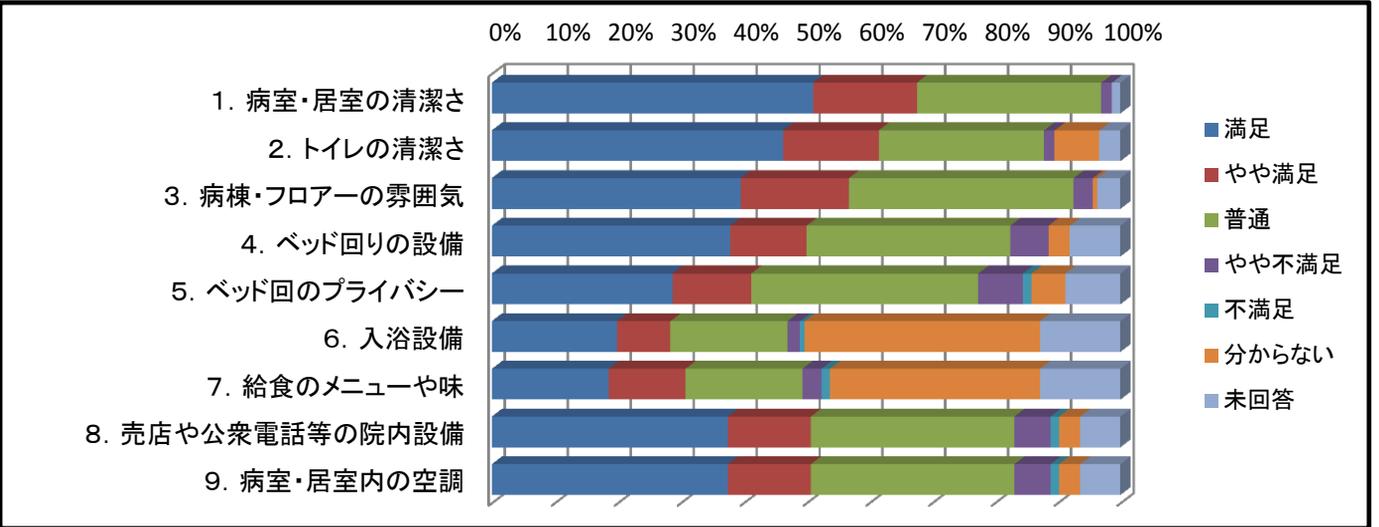
3. 集計結果

(1) 職員の対応、待遇面の満足度について



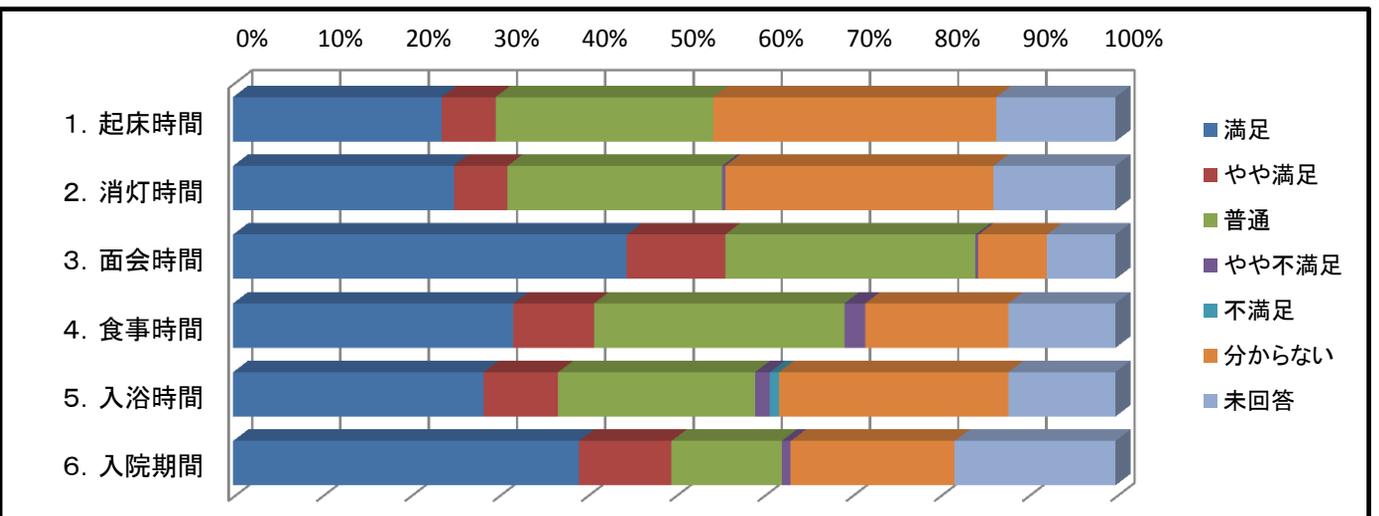
「満足」「やや満足」が約6割という評価でしたが、お叱りのお言葉には職員の「言葉づかい」「挨拶」に関してのコメントを多くいただきました。「言葉づかい」「挨拶」というのは、待遇の一番基本となる部分であり、社会人としても大切なところです。今後も待遇研修等をより充実させ改善して参ります。

(2) 施設・設備の満足度について



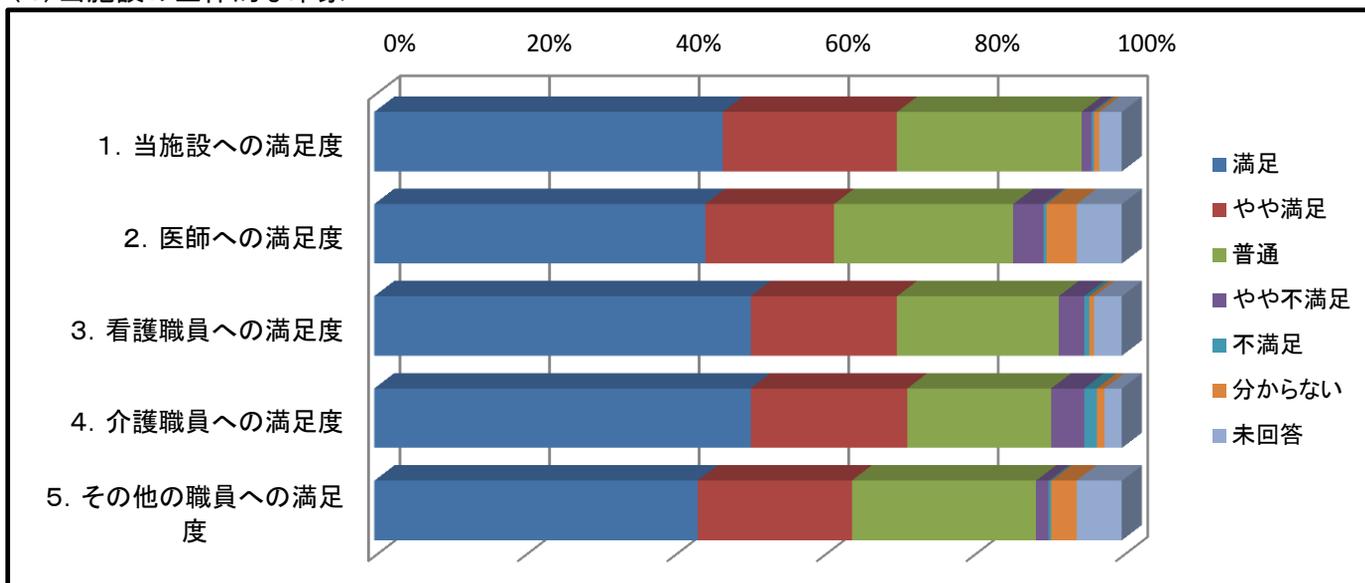
プライバシーに関する評価が低く、問題であると捉えております。今後、低い評価につながった原因を調査致します。また、入浴設備、給食のメニューや味については、前回と同様「分からない」と評価した方が多く、ご家族様に施設設備やメニューについて知っていただく工夫をする必要があると思っております。(病院見学会等検討いたします)

(3) 時間管理についての満足度

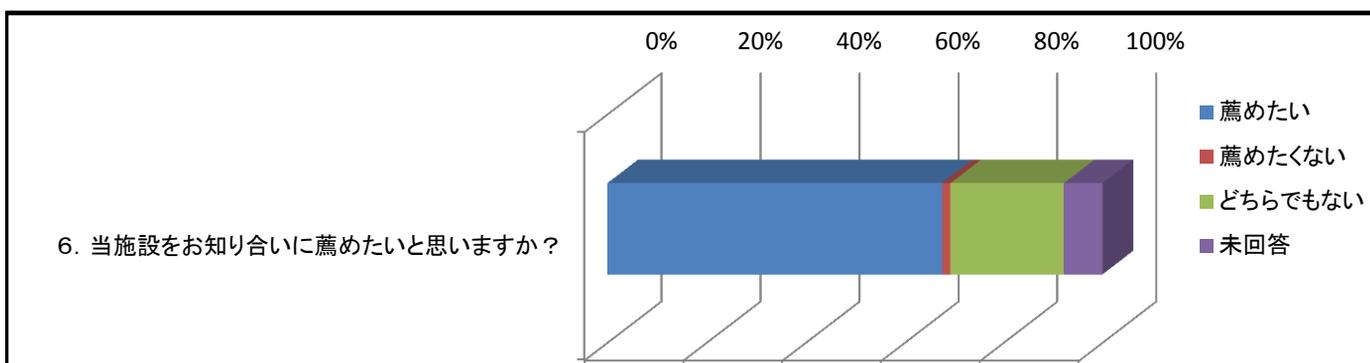


「分からない」「未回答」が多く、時間管理については、ご家族様への周知方法やご説明の方法を検討しなければならない

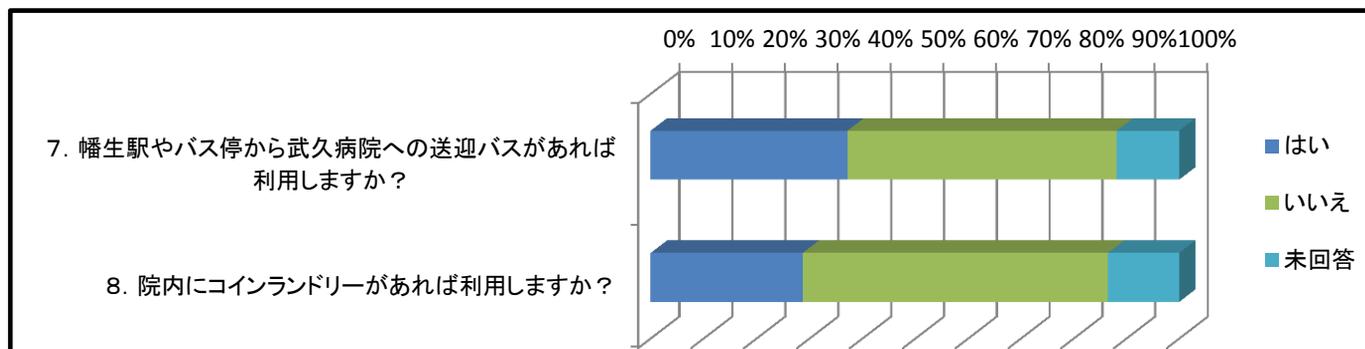
(4)当施設の全体的な印象



「満足」「やや満足」を「満足度が高い」として集計すると、当施設への満足度(満足+やや満足)は約70%でした。また、当法人職員への満足度を職種別にみると、介護職員、看護職員、その他の職員、医師の順となっております。



薦めるという意見が大半でしたが、どちらでもない、薦めない等の意見も少なくないということは今後の課題であると考えております。



送迎バスを利用する37.1%、コインランドリーを利用する28.7%という結果でした。どちらの項目ともに前回(H24.12)のアンケート実施時より、割合は減少しておりますが今後のサービス向上のための貴重なご意見として、検討させていただきます。

4. 特に不満に感じられることや、入院・入所生活を通じて何か感じられることがございましたら具体的にご記入ください。

「お褒めのお言葉」「ご意見・ご要望」を188件戴いたしました。

主なご意見は以下のとおりです。これらを真摯に受け止め、改善への取り組みを行って参ります。

○お褒めの言葉(78件)

- 1 日々のケアに対する感謝の言葉
- 2 接遇面に関するもの

●ご意見・ご要望(110件)

1. 接遇に関するもの

- ①職員の態度・言葉づかいに関するご意見
- ②職員のあいさつに関するご意見
- ③職員間の連携に関するご意見

2. 施設・設備面に関するもの

- ①駐車場のスペースに関するご要望
- ②コインランドリー、送迎に対するご要望
- ③家族談室・待合室に対するご要望
- ④売店の営業時間に対するご要望

3. 時間管理について

- ①入浴回数に対するご要望
- ②入浴時間帯に対するご要望
- ③食事時間に対するご要望

4. その他

- ①食事のメニューに関するご意見
- ②カンファレンス回数に関するご意見
- ③リハビリ実施回数に関するご意見

■まとめ

【調査結果について】

お褒めのお言葉を多くいただいたことについては、各部署でサービス向上・接遇改善への取り組み等を行ってきたことの成果であると思われます。

しかしながら、今回も接遇・説明不足・療養環境等についてのご意見・ご要望も多数いただいております。日々の振り返りが必要であると感じております。

また、コミュニケーション不足からご意見(ご要望)に繋がっている場合もあり、ご利用者・ご家族が声をかけやすい雰囲気づくりをすることも重要であると再認識致しました。

ご指摘の多かった項目については、法人内で共有し、重点課題として取り組んで参りますので何卒よろしくお願い致します。

また、本調査はこれからも継続的に実施する予定ですので、今後ともご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

* CS向上委員会とは、当法人の理念に基づき、ご利用者様・ご家族様・地域と一層の信頼関係を構築し、ご利用者満足度向上のための活動を行うことを目的に設置された委員会です。具体的には、アンケート調査や各種イベントの企画調整を行っています。

(注)CS:Customer Satisfaction＝顧客(ご利用者)満足