

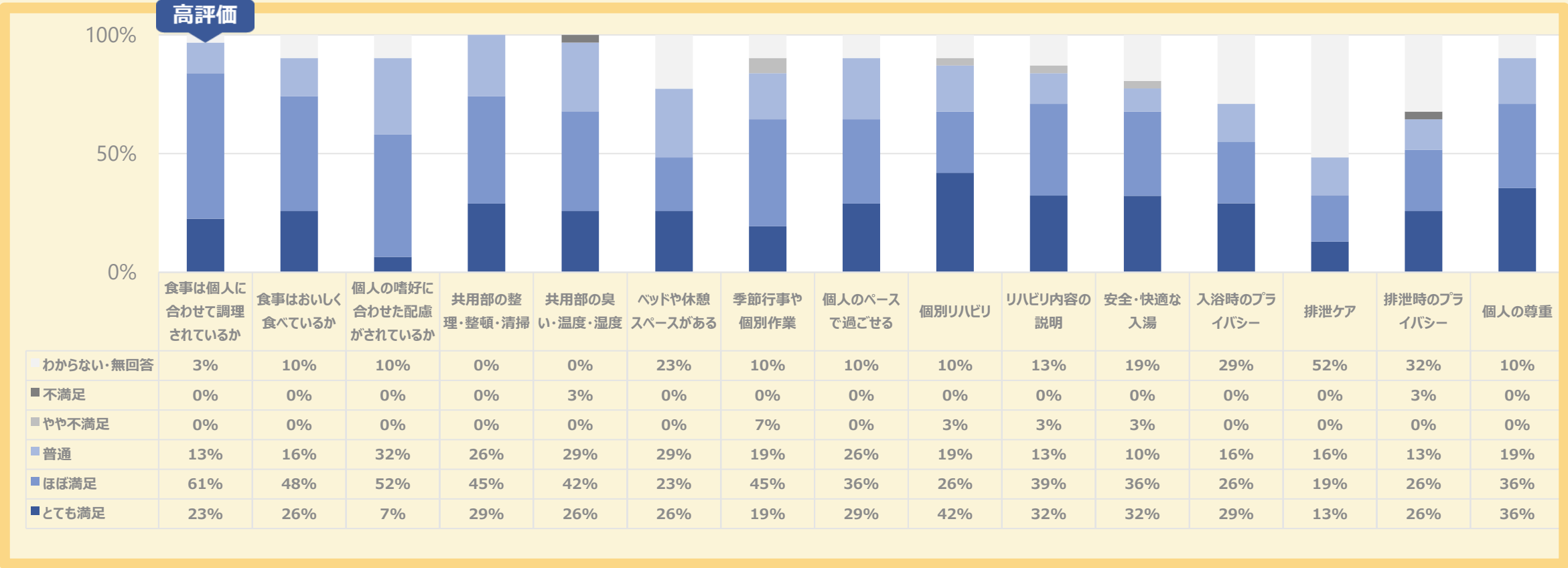
2024年度

ご利用者・家族 満足度調査結果のご報告

介護老人保健施設 奈良ベテルホーム
デイケア・2階・3階入所フロア

2024年度 デイケアご利用者 満足度調査結果「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
合計80%以上…

低評価
高評価

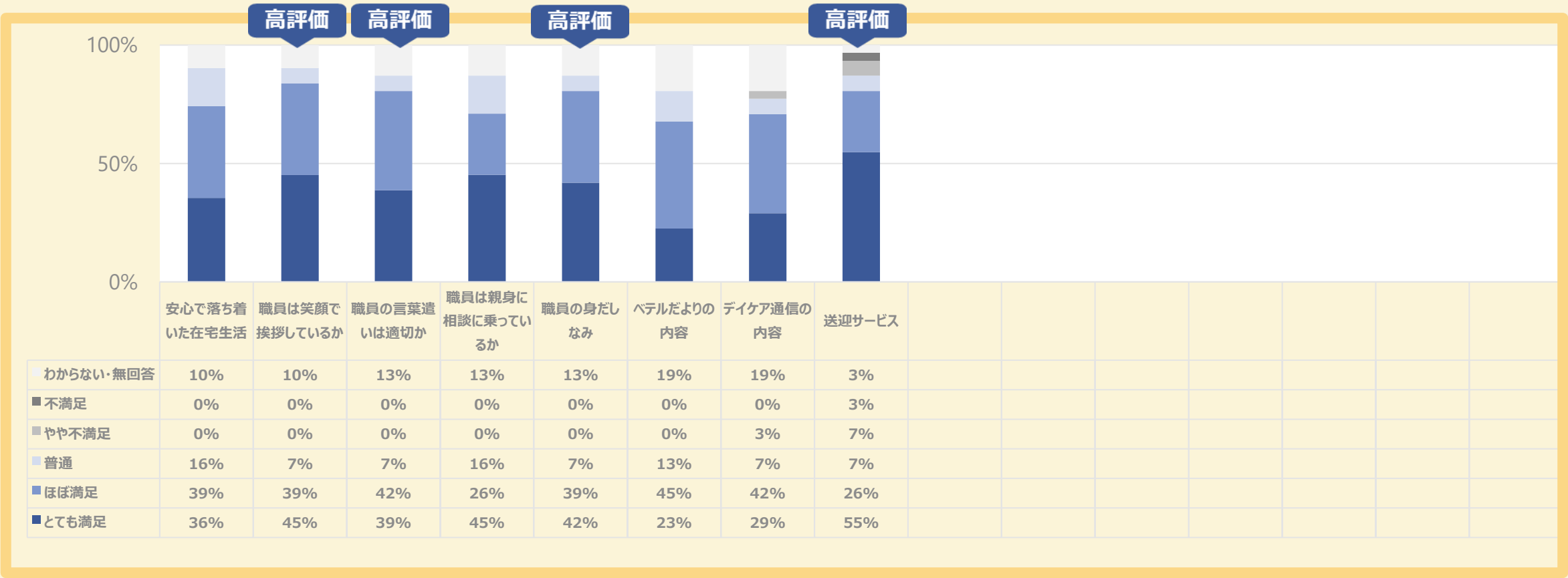


「食事は個人に合わせて調理されているか」に高評価をいただきました。お食事はご自宅での食事形態や食事量などに合わせた栄養バランスの良いお食事を提供しています。リハビリに関しては個別メニューを作成し、目指すゴール（機能回復、生活機能向上、社会参加等）をご利用者と専門職間で共有しながら効果的なリハビリとるよう取り組んでいます。

季節行事や個別作業は、ご利用者のお声も聞きながら楽しんでいただける内容となるよう今後も努めていきます。

2024年度 デイケアご利用者 満足度調査結果「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
合計80%以上…

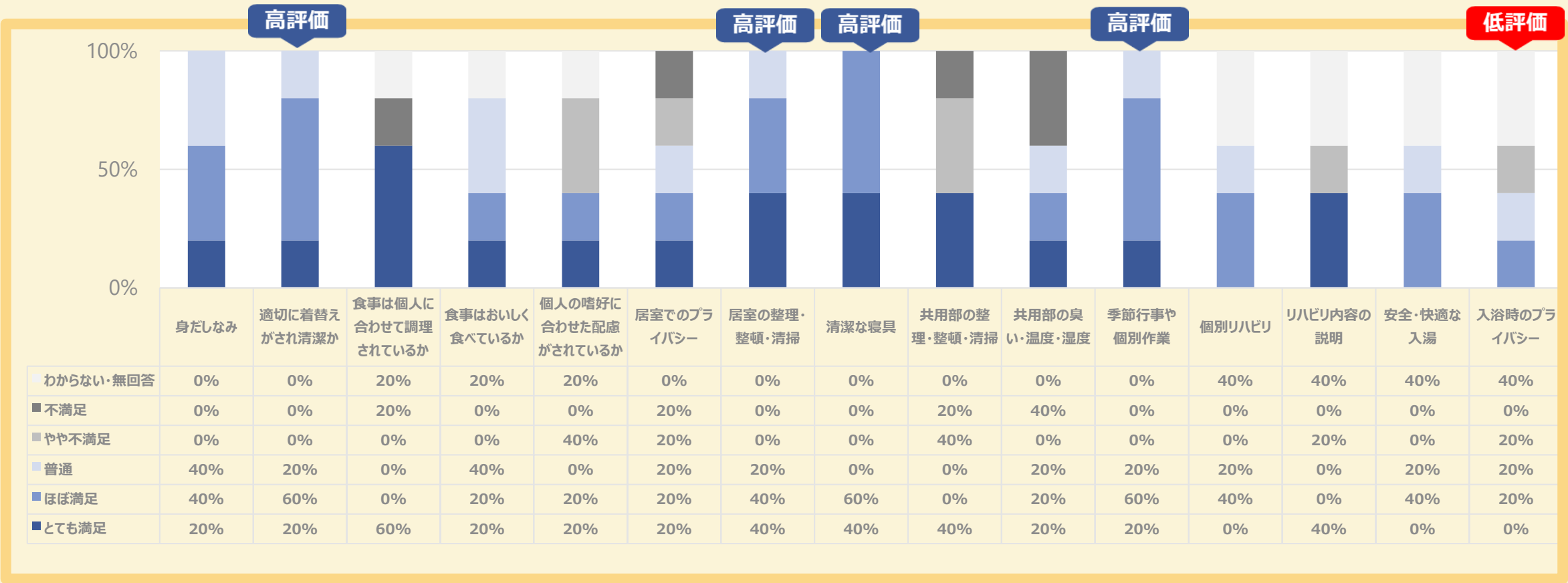
低評価
高評価



職員の接遇面や送迎サービスについて高評価をいただきありがとうございます。送迎については細心の注意を払い安全運行に努めています。今回の調査で「困りごとを誰に相談したらいいかわからない」というお声を頂戴しました。ご利用中であればデイケア職員にお気軽にご相談くだされば対応させていただきます。ご利用日以外やデイケア職員以外へのご相談を希望される場合はデイケア担当の相談員（社会福祉士）がおりますのでお気軽にご相談ください。

2024年度 2階ご利用者 満足度調査結果「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
合計80%以上…

低評価
高評価



「季節行事や個別作業」に高評価をいただきました。季節行事については 1 年を通して季節の移ろいを感じていただき、潤いのある施設生活となるよう、見るだけ聞くだけではなく、参加型の行事となるよう工夫しています。

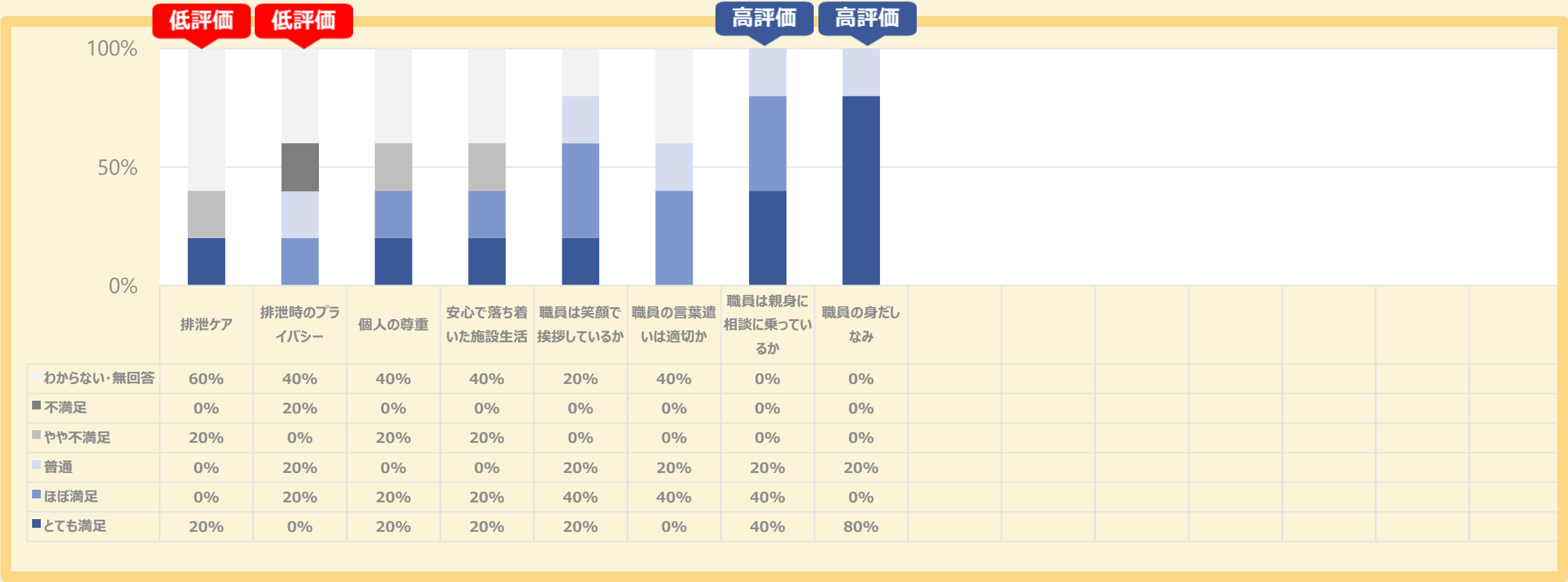
「入浴時のプライバシー」は低評価となりました。浴室が広いためカーテンで仕切ること、ゆっくり入っていただけるように午前中だけであった入浴を午後からも入っていただけるよう業務変更を行いました。

2024年度 2階ご利用者 満足度調査結果

「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
合計80%以上…

低評価

高評価



「職員の身だしなみ」に高評価をいただきました。動き易く清潔感のある制服を導入し、一目で職員と分かるようにしています。

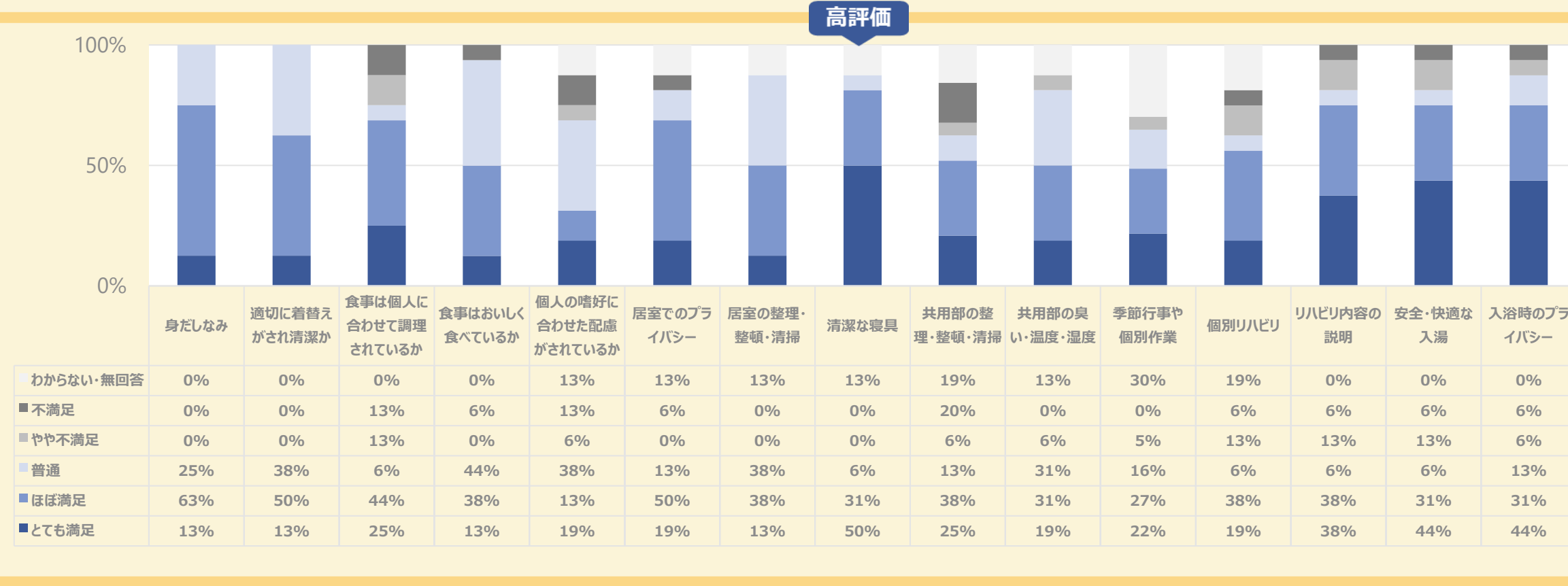
「職員は親身に相談に乗っているか」にも高評価をいただきました。お困りごとがないか担当職員が中心となり、お話を聞くよう心がけています。

「排泄ケア」は低評価でした。排泄については職員が介助する際にドアをしっかりと閉めていないことやご利用者が排泄している際にドアを大きく開けるなどプライバシーへの配慮ができていないことが考えられます。ご利用者の視点で介助を行えるよう職員間で統一していきます。

2024年度 3階ご利用者 満足度調査結果「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
合計80%以上…

低評価

高評価



「清潔な寝具」に高評価をいただきました。寝具の清潔さを保つことは、睡眠の質を向上させる上で非常に大切です。引き続き快適にお休みいただけるように努めていきます。

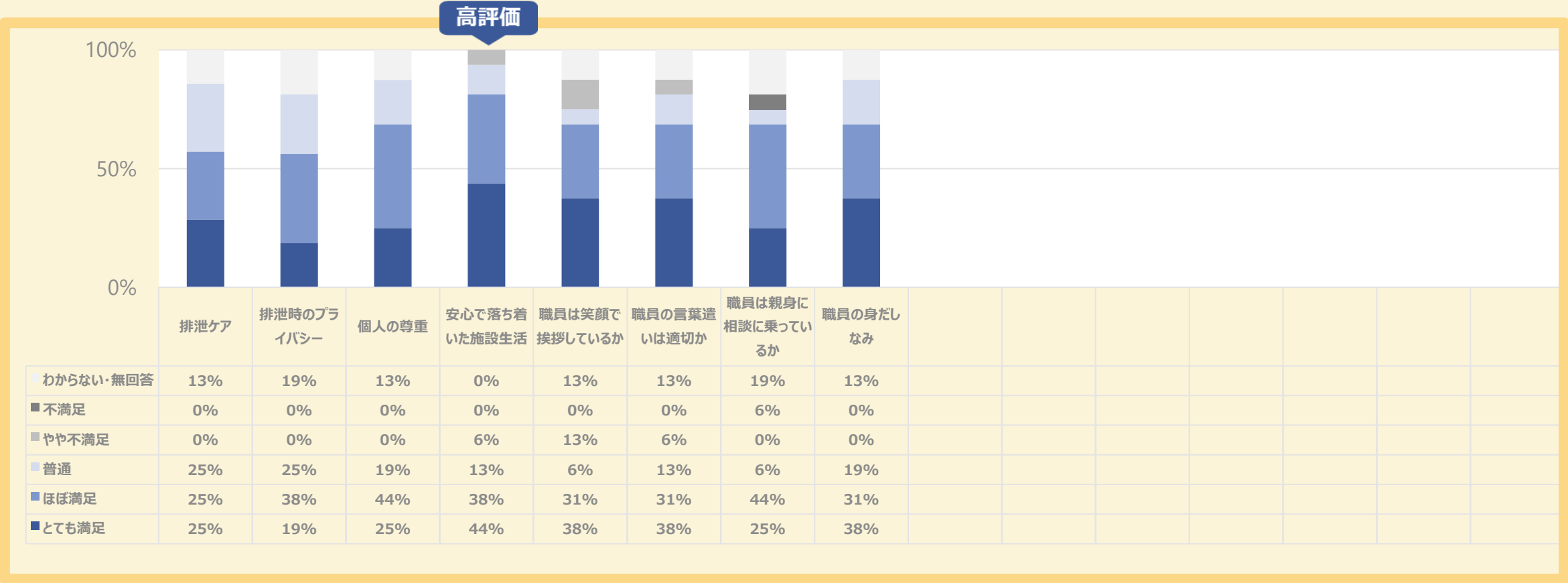
「居室の整理・整頓・清掃」についても概ね満足との評価でした。寝具の汚れや居室内の環境面で気になることがありましたらお気軽に職員にお声掛けください。

2024年度 3階ご利用者 満足度調査結果

「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
合計80%以上…

低評価

高評価



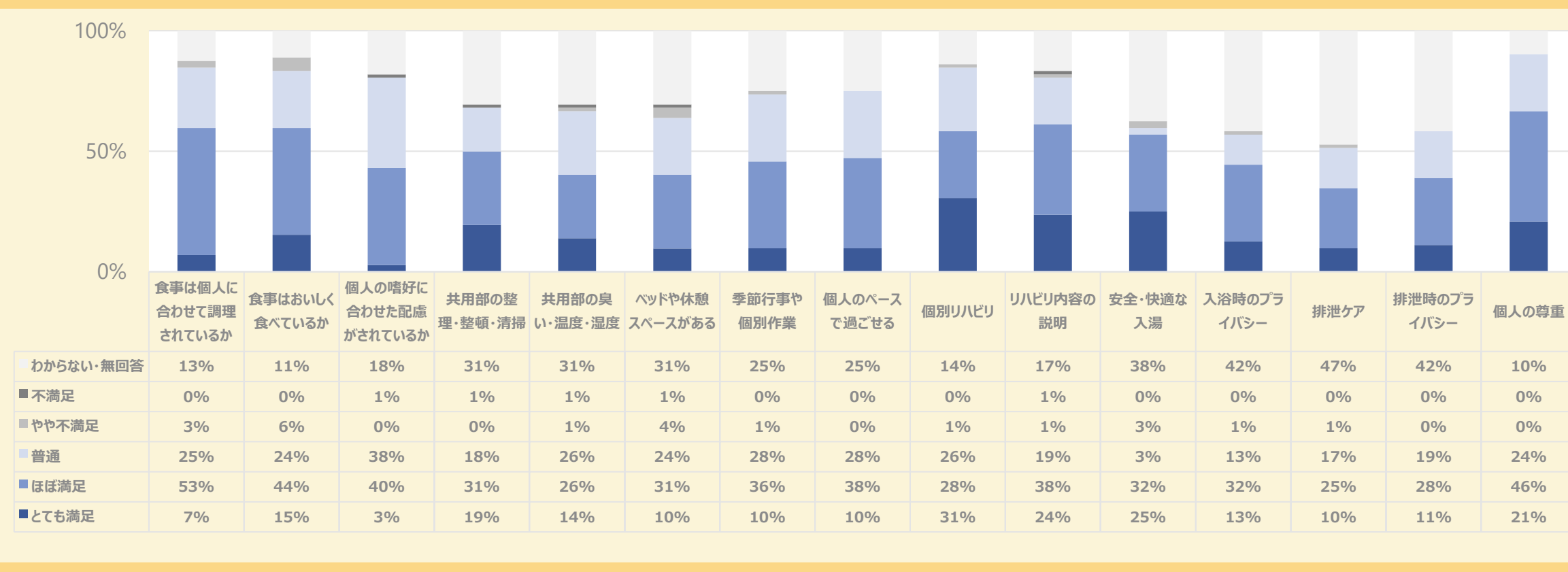
「安心して落ち着いた施設生活」に高評価をいただきました。全職員がご利用者の「安心・安全」を第一に考え日々取り組んでいます。心配ごとやお困りごとがある時に職員に気軽に相談していただけるような関係づくり、自ら言えない時でも職員が気付けるよう心がけています。何かと制約が多い施設生活ではありますが、ご自宅で過ごす安心感に少しでも近づけられるよう継続して取り組んでいきたいと思ひます。

2024年度 デイケアご家族 満足度調査結果

回答率64%（72名/113名）「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
合計80%以上…

低評価

高評価



全体的に「わからない・無回答」が多く、ご利用中の様子をご家族に十分お伝えできていないことが今回の調査で判明しました。

今後は送迎時や会議（リハマネ会議、サービス担当者会議）、家族会などを通して利用中の様子をしっかりお伝えできるよう取り組みます。

2025年度の家族会は10月を予定しています。 詳細が決まり次第ご案内させていただきますので宜しくお願いいたします。

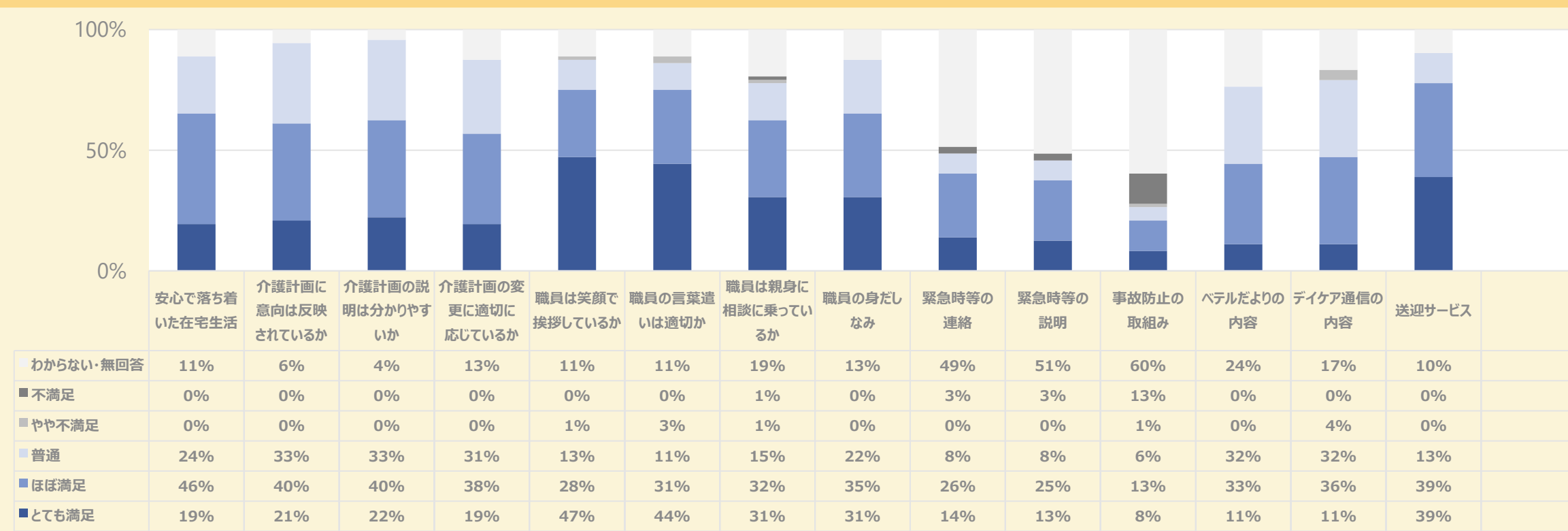
2024年度 デイケアご家族 満足度調査結果

回答率64%（72名/113名）「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…

低評価

高評価

合計80%以上…

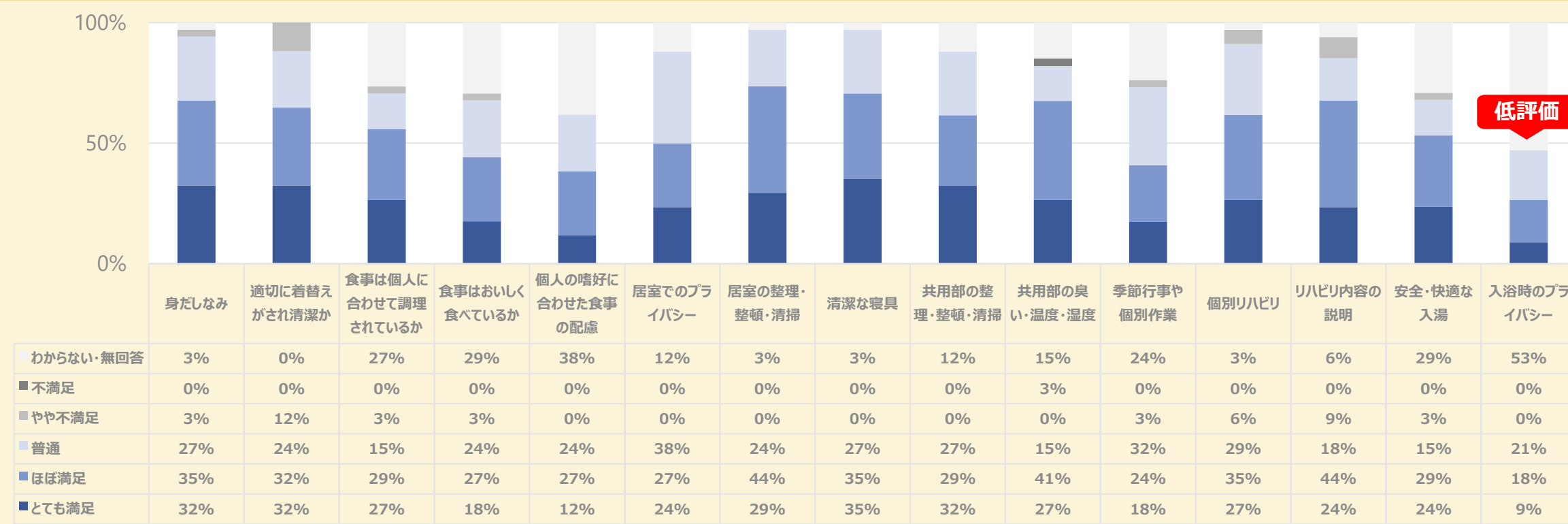


緊急時等の連絡・説明、事故防止の取り組みについて「わからない・無回答」が半数以上ありました。ご利用中に体調変化や転倒等の事故が起こった場合は速やかに施設医師や看護師が体調確認を行い、ご家族に報告と対応についてご相談しています。また、ご担当のケアマネジャーとも連携しています。事故防止の取り組みについては今後デイケア通信などで発信していく予定です。また、今回の調査で「困りごとを誰に相談したらいいかわからない」というお声を頂戴しました。送迎で職員が伺った際やデイケア担当の相談員（社会福祉士）までお気軽にご相談ください。

2024年度 2階ご家族 満足度調査結果

回答率68%（34名/50名）「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…
〃
合計80%以上…

低評価
高評価



「入浴時のプライバシー」が低評価でした。入浴というプライベート空間でご家族にはわかりにくい部分が多いかと思います。回答も「わからない・無回答」が半数以上を占めました。今後は実際のケアについてご家族に見ていただけるような機会も設けていきたいと思っています。当施設ではご利用者に快適にお過ごしいただけるよう環境面の充実にも取り組んでいます。例えば居室や共用部の飾りはご利用者の好みに応じたものや季節感がでるよう工夫しています。環境面でお気づきの点がありましたら職員にお声かけください。

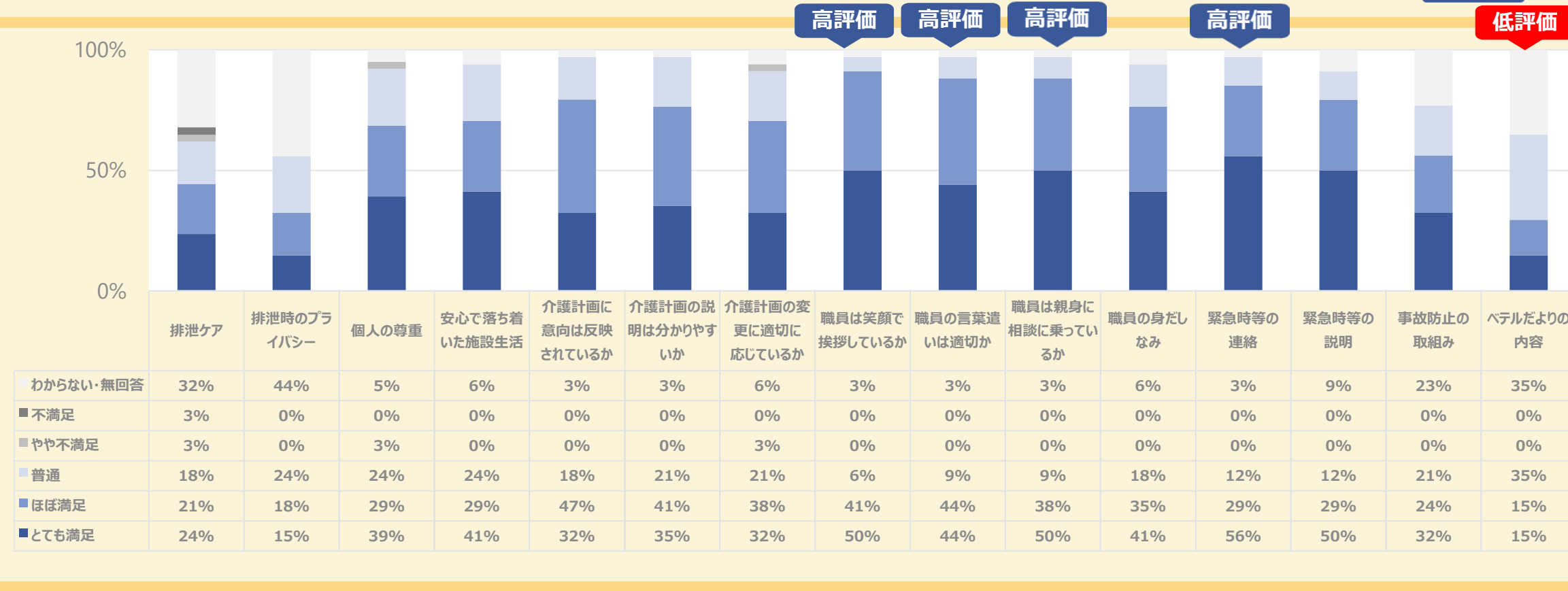
2024年度 2階ご家族 満足度調査結果

回答率68%（34名/50名）「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…

低評価

合計80%以上…

高評価



2階フロアはご家族が来られた際に職員が扉を開錠するため挨拶や話をする機会が多くあります。今後もこの機会を活かしてご利用者の近況報告やご家族の思いなどをお聞きするよう対応していきます。ベテルホームの広報紙「ベテルだより」については発行月に請求書と一緒に同封し、フロアにも掲示をするようにしました。ホームページにも掲載していますのでご覧いただければ幸いです。

排泄については職員が介助する際にドアをしっかりと閉めていないことやご利用者が排泄している際にドアを大きく開けるなどプライバシーへの配慮がされていないことが考えられます。ご利用者の視点で介助を行えるように統一していきます。

2024年度 3階ご家族 満足度調査結果

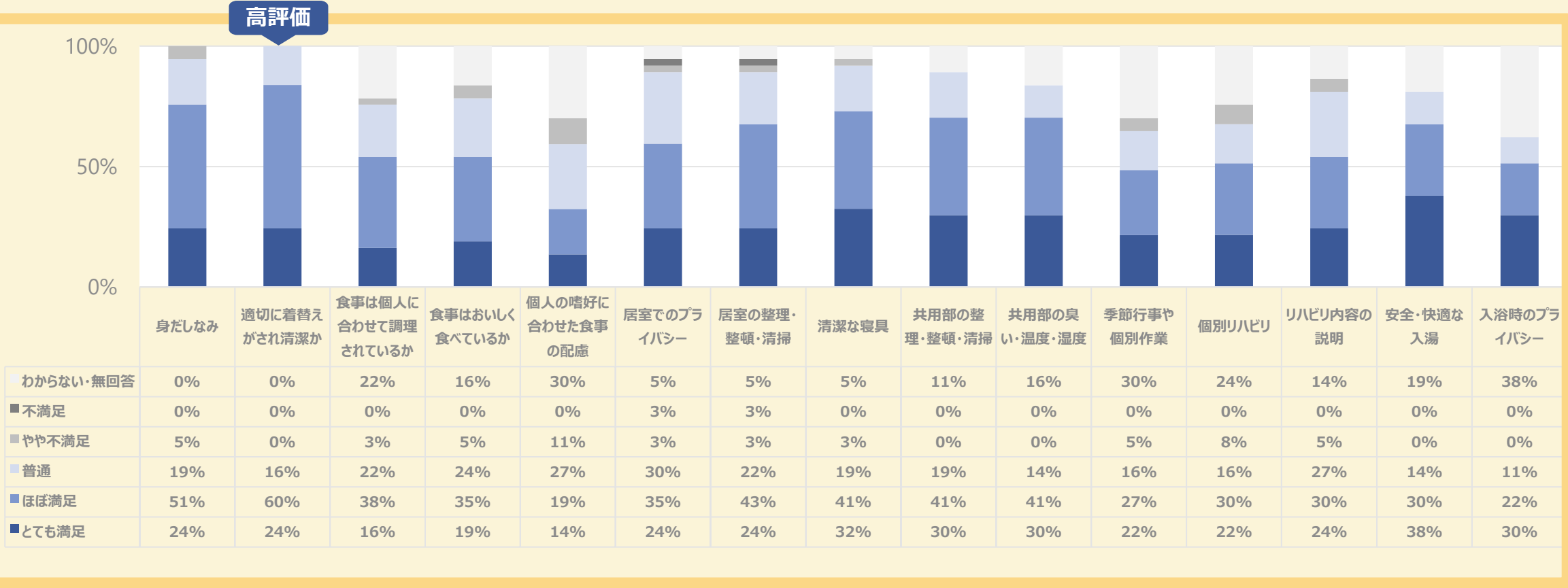
回答率66%（37名/56名）「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…

低評価

”

合計80%以上…

高評価



「適切に着替えがされ清潔か」に高評価をいただきました。基本的には週に2回の入浴後にお着換えをしていただいています。食事や排泄時に衣類が汚れる方もおられます。どの程度の汚れであれば着替えるかの判断が難しい時もありますが、ご利用者に確認させていただきながら、できるだけ清潔な衣類で過ごしていただくように努めていきます。

2024年度 3階ご家族 満足度調査結果

回答率66%（37名/56名）

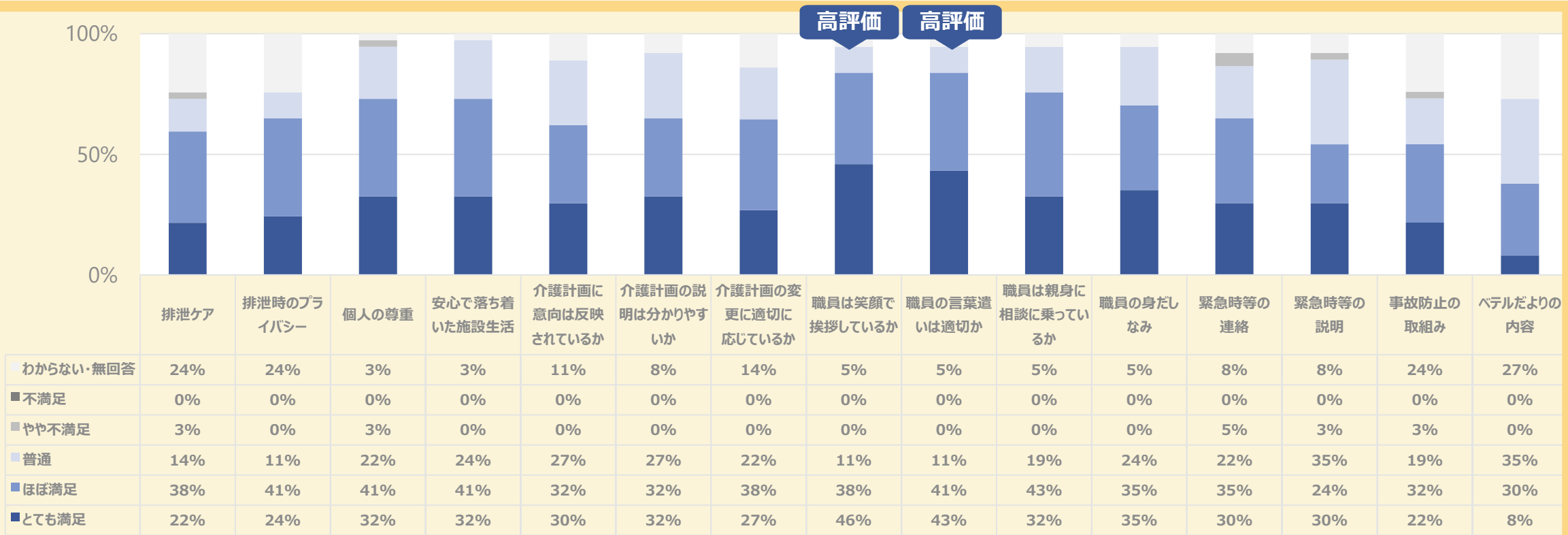
「とても満足」「ほぼ満足」の合計30%以下…

低評価

〃

合計80%以上…

高評価



「職員は笑顔で挨拶しているか」に高評価をいただきました。引き続き、挨拶の大切さを全職員が意識して気持ちの良い、笑顔で癒されるような挨拶ができるように努めていきます。

「職員の言葉遣いは適切か」にも高評価をいただきました。正しい敬語を使えていない時もあるかと思いますが、相手を思いやった丁寧な言葉遣いができるようにしていきたいと思っています。