

# 令和5年度 バプテスト老人保健施設 利用者調査

集計期間 令和5年10月1日（日）～令和5年10月31日（火）

配布数 150部

回収数 74部

回収率 49.3%

## ■記入に当たり

- この調査は、バプテスト老人保健施設の入所・ショートステイを利用している本人または家族が回答
- 1世帯に2人以上利用者がいる場合は、それぞれに記入

《お問い合わせ先》  
バプテスト老人保健施設 支援相談室  
〒606-8273  
京都市左京区北白川山ノ元町47  
電話：075-702-5980

入所サービス及び短期入所サービス

I. サービス（契約）についての説明（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの詳しい内容や利用方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	62	4	4	4
2	サービスの利用料金と支払いの方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	62	4	4	4
3	苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。	51	6	14	3
4	入所契約を止めるときはどうすればよいのか、職員からわかりやすく説明がされましたか。	41	5	24	4
5	サービスの内容や料金について質問されたとき、職員は、納得されるまで、ていねいに答えてくれましたか。	54	1	14	5

II. サービスの内容（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスは行われていますか。	59	2	8	5
2	サービスの内容を変えて欲しいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応していますか。	57	3	10	4
3	職員は、施設サービス計画を立てるにあたって、また計画を変更するときに、身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮していますか。	52	3	14	5
4	職員は、その日の体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫していますか。	48	2	18	6
5	職員は、プライバシーを守ったサービスを出来ていますか。	50	2	17	5

### Ⅲ. サービスについての満足度（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。	64	3	3	4
2	職員が提供するサービスの質や技術に満足されていますか。	54	3	12	5
3	職員は、ご利用者の気持ちを大事にしていますか。	55	2	11	6
4	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案や、アドバイスをしていますか。	46	5	17	6
5	当施設を利用してから、自分でできることが増えた。気持ちが明るくなったと感じますか。	41	5	24	4

入所サービス及び短期入所サービス

I. サービス（契約）についての説明（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの詳しい内容や利用方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	83.8%	5.4%	5.4%	5.4%
2	サービスの利用料金と支払いの方法について、職員からの説明はわかりやすかったですでしょうか。	83.8%	5.4%	5.4%	5.4%
3	苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。	68.9%	8.1%	18.9%	4.1%
4	入所契約を止めるときはどうすればよいのか、職員からわかりやすく説明がされましたか。	55.4%	6.8%	32.4%	5.4%
5	サービスの内容や料金について質問されたとき、職員は、納得されるまで、ていねいに答えてくれましたか。	73.0%	1.4%	18.9%	6.8%

II. サービスの内容（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスは行われていますか。	79.7%	2.7%	10.8%	6.8%
2	サービスの内容を変えて欲しいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応していますか。	77.0%	4.1%	13.5%	5.4%
3	職員は、施設サービス計画を立てるにあたって、また計画を変更するときに、身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮していますか。	70.3%	4.1%	18.9%	6.8%
4	職員は、その日の体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫していますか。	64.9%	2.7%	24.3%	8.1%
5	職員は、プライバシーを守ったサービスを出来ていますか。	67.6%	2.7%	23.0%	6.8%

### Ⅲ. サービスについての満足度（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない	無回答
1	職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。	86.5%	4.1%	4.1%	5.4%
2	職員が提供するサービスの質や技術に満足されていますか。	73.0%	4.1%	16.2%	6.8%
3	職員は、ご利用者の気持ちを大事にしていますか。	74.3%	2.7%	14.9%	8.1%
4	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案や、アドバイスをしていますか。	62.2%	6.8%	23.0%	8.1%
5	当施設を利用してから、自分でできることが増えた。気持ちが明るくなったと感じますか。	55.4%	6.8%	32.4%	5.4%