

“利用者満足度調査” 実施しました

いつも当法人が運営する施設・事業所などに多大なるご理解・ご協力をいただき、ありがとうございます。

例年ですと、9月頃に施設入所者様の「家族会会議」を実施していますが、今年度は新型コロナウイルス（COVID-19）の関係で、開催ができませんでした。

そこで、令和2年9月1日（火）～10月31日（土）の期間で、利用者満足度調査を実施しました。

対象者は、若葉苑と若葉苑ユニット型に入居している、83名のご家族様で、回答率は、83名中50名（60.2%）でした。

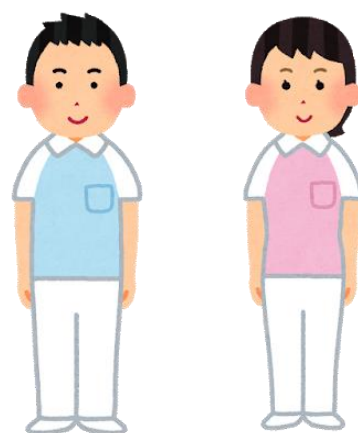
アンケート内容は…

- ①施設サービスの満足度
- ②施設の介護サービスの不満理由
- ③不満・要望の伝えやすさ
- ④施設サービスの質の判断基準（複数回答可）：介護サービスの「良し悪し」を判断する時に、何を重視しますか？

⑤その他、どのような情報をお望みでしょうか？ご意見などがあれば自由にご記入下さい。

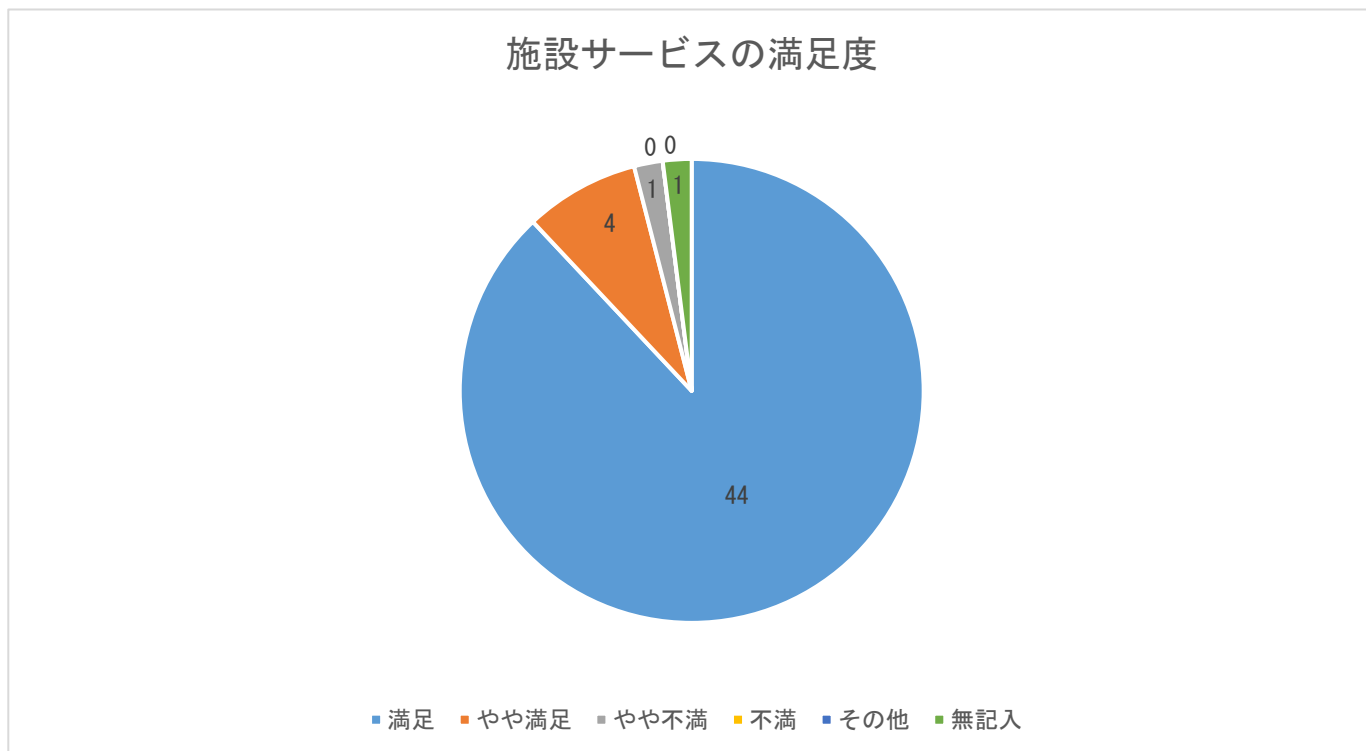
の5項目にしました。

次ページからはその結果です。是非、ご高覧下さい。



1) 施設サービスの満足度 (あてはまるものに1つだけ〇)

満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無記入
44	4	1	0	0	1



2) 施設の介護サービスの不満理由 (当てはまるもの全てに〇)

・契約時の内容と違う	0
・食事、排泄、入浴について	1
・要望の反映や報告	1
・入所者同士の人間関係	0
・その他、意見	1
・無記入	47

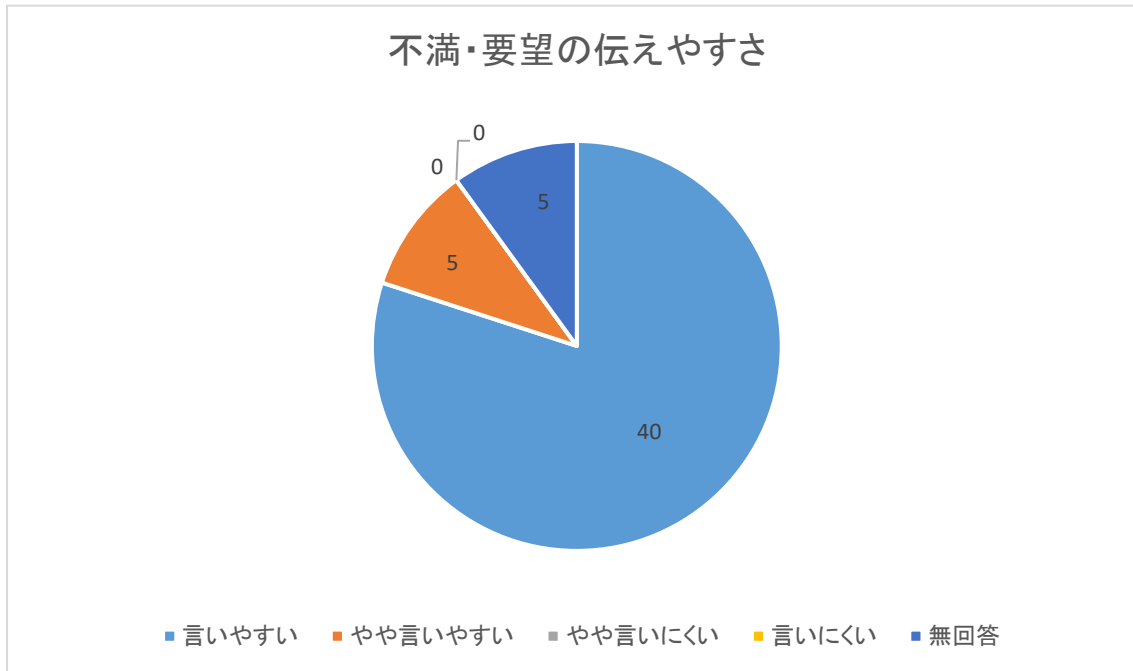
・このコロナ時で余り母と話す事がない為、よく分かりませんが、満足していると思います。

・室内のすみずみまでもう少きれいにしてほしい。

・今回のコロナ禍に対しての施設側として並々ならぬご心労を煩わしたこととお察し申し上げます。しかもこの様に長期になるとは思いもしませんでしたが、それだけに「密」を避けての個別面談に何らかの方法がとれなかったかと少し残念に思います。

3) 不満・要望の伝えやすさ

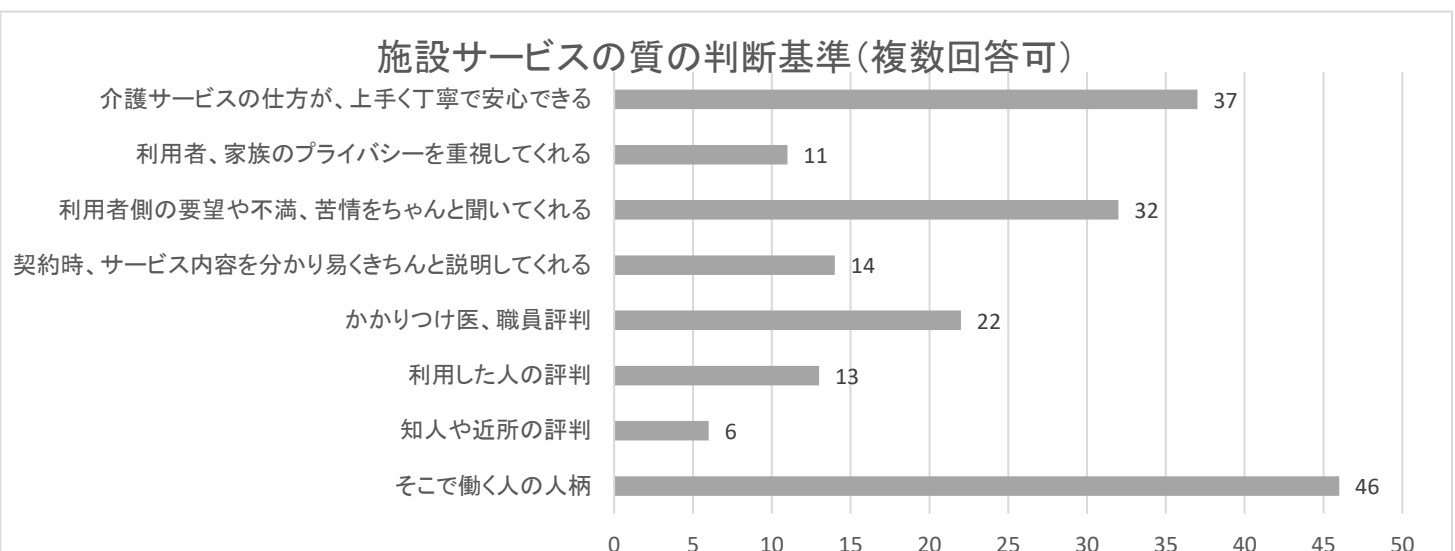
言いやすい	やや言いやすい	やや言いにくい	言いにくい	無回答
40	5	0	0	5



4) 施設サービスの質の判断基準(複数回答可)

介護サービスの「良し悪し」を判断する時に、何を重視しますか？

そこで働く人の人柄	46
知人や近所の評判	6
利用した人の評判	13
かかりつけ医、職員評判	22
契約時、サービス内容を分かり易ききちんと説明してくれる	14
利用者側の要望や不満、苦情をちゃんと聞いてくれる	32
利用者、家族のプライバシーを重視してくれる	11
介護サービスの仕方が、上手く丁寧で安心できる	37



5)その他、どのような情報をお望みでしょうか？ご意見などがあれば自由にご記入下さい。

- ボケるのだけが心配です。これからも声掛けをよろしくお願いいたします。
- 現下のコロナ感染禍で施設職員及び介護士の皆様の私生活を含め、多大な努力で施設入所者が安全・安心に保護されていることを何よりも感謝申し上げます。何卒よろしく。先の見えないウィルスとの戦いがんばって下さい。
- いつも本当にありがとうございます。スタッフの皆様もお身体気をつけてください。ファイトです。
- 職員の皆様、コロナ対応等で大変なことと思います。本当にお疲れ様です。安心して面会に行ける日を心まちにしています。今後ともよろしくお願いいたします。
- コロナの関係で面会もままならないのは仕方ないのですが、普段の様子等の写真を見られたら良いなあと思います。
- めったに行かれないですいません。でも兄に笑顔が見られるようになって嬉しく思います。きっと介護される人々が良くてくれているのだと思います。ありがとうございます。
- 介護している人で、言ってることが違うことがあります。いつもありがとうございます。
- 感染等により面会制限はありますが、LINE等を今後も活用できると安心します。
- 施設サービス計画について各担当者より、日常の介護、看護のサービス内容について詳しく説明して頂き、本人、家族共々安心して入所生活を送られており大変有難く思います。又、新型コロナウイルスの感染防止のため最速（他施設にさきがけ）オンライン面会のご配慮をいただき心より感謝いたしております。
- わがままな叔母をしっかり介護して頂き感謝にたえません。これからもよろしくお願いいたします。
- 大変感謝しています。職員様達も本当に大変でしょうがお体を大切にしてください。これからも宜しくお願い申し上げます。
- いつも温情ある介護に感謝いたします。コロナ禍で面会ができなく、何かとご迷惑をかけています。職員の方々の身体に気をつけられて元気で介護にはげられますことを願っております。
- コロナ禍で施設の運営、介護に大変ご苦労されていると思います。ありがとうございます。
- 面会の件ですがラインでのオンライン面会等ご配慮していただいておりますが、時間の拡大とできれば土、日もできるようになると有難いと思っています。職員の皆様の休日確保や労働軽減等もありますのでできる範囲で検討願えれば幸いです。
- いつもお世話になっています。皆様のやさしいのに私共申し訳ない気持ちです。あんなにも本人のわがまを聞いてやさしく接して頂くことに頭がさがります。どうか、今後ともよろしくお願いいたします。
- まだ入所して日が浅く分かりませんが母がご迷惑をかけていると思います。いつもお世話になるとは思います。よろしくお願いいたします。
- 契約時やそれ以降もいろいろな説明をきちんと詳しく分かり易くしていただいております。利用者本人や家族の身になって考えていただけてると思います。今後ともよろしくお願いいたします。
- 現状でいいと思います。
- 常に良くして頂き感謝しています。ありがとうございます。
- この厳しいコロナ禍の中、職員さん一同生活に気を付け入所者である私達の家族に接してくれ大変有難く感謝しております。

・大変お世話になり、心からお礼を申し上げます。特段の病気もせず、何の不満を口にする事なく過ごしているようです。今後共よろしく申し上げます。

・お世話になります。何も言う事はありません。感謝しております。皆さん明るく親切で、やさしくて。これからもよろしく願いいたします。早く面会が出来るようになると良いですね。

・特に無し。親身の介護をしていただき深く感謝しております。

・大変お世話になっています。いつもありがとうございます。

・去る10月22日朝のテレビニュース（TOS）で東京都内の高齢者施設の浴室内において、入所者（女性・80歳）に対する男性職員の暴行事件が報じられていました。行為の一部ですが、女性は認知症が重く会話が出来ない状態であるにもかかわらず、男性職員の問い掛けに返事をしないとっては冷水シャワーを浴びせたり又、バスタオルを頭からスッポリと被せたり等の虐待行為を行っていたとのことです。本人や家族にとっては憤まん遣る瀬ない心境であったと思われます。若葉苑の職員の皆様にはこのような卑劣な行為を行う者は皆無であると信じています。今後ともあたたかく見守って頂ければ幸いです。

・いつも大変お世話になっています。ありがとうございます。回答が遅くなり申し訳ありません。

・姉は大変お世話になっております。私も毎日安心して主人の介護をしております。来月6日に姉に逢いに行きたいと思っておりますので、宜しく願い致します。

ご家族の皆様、ご協力大変ありがとうございました。

今後とも、施設の運営にご理解・ご協力の程よろしく願いいたします。



みんなの「生きる」を
社会福祉法人