

“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、昨年度に続き、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3年8月3日（火）～9月30日（木）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、82名（R3.8.3時点）のご家族様で、回答率は、82名中50名（60.9%）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。

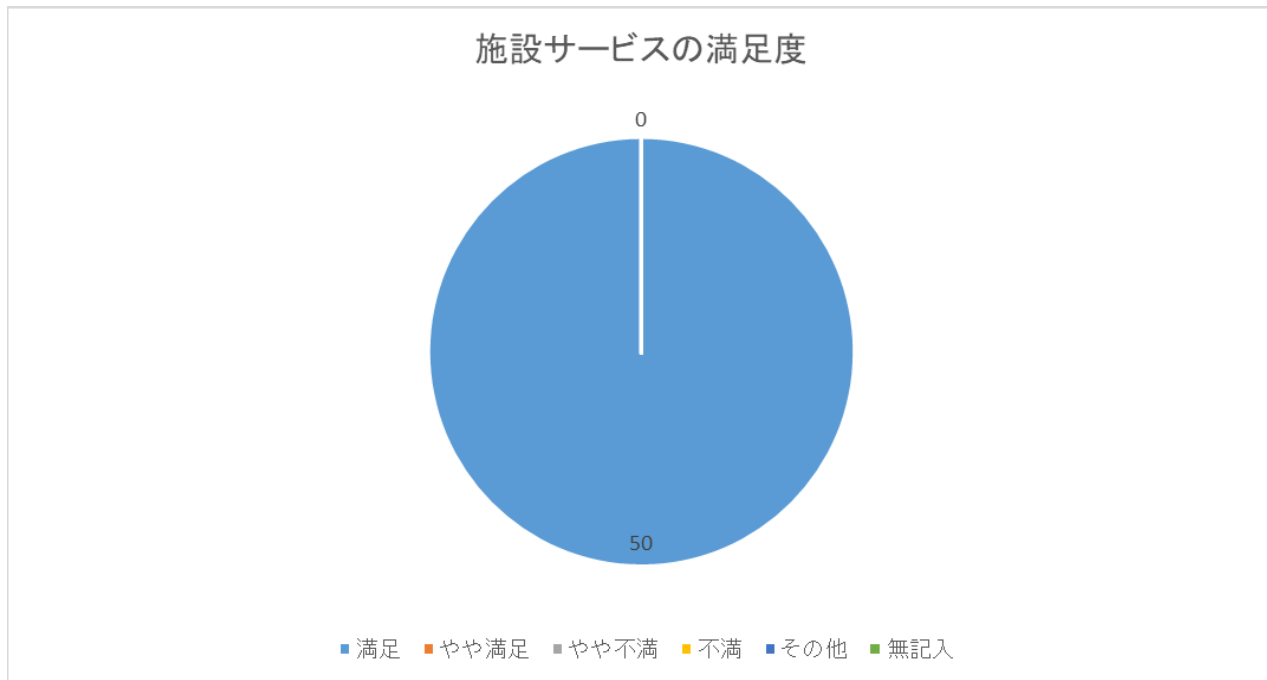
の5項目にしました。

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○)

満足	やや満足	やや不満	不満	その他	無記入
50	0	0	0	0	0



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○)

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

・入所して間もないので不満等ありません。今は感謝のみです。

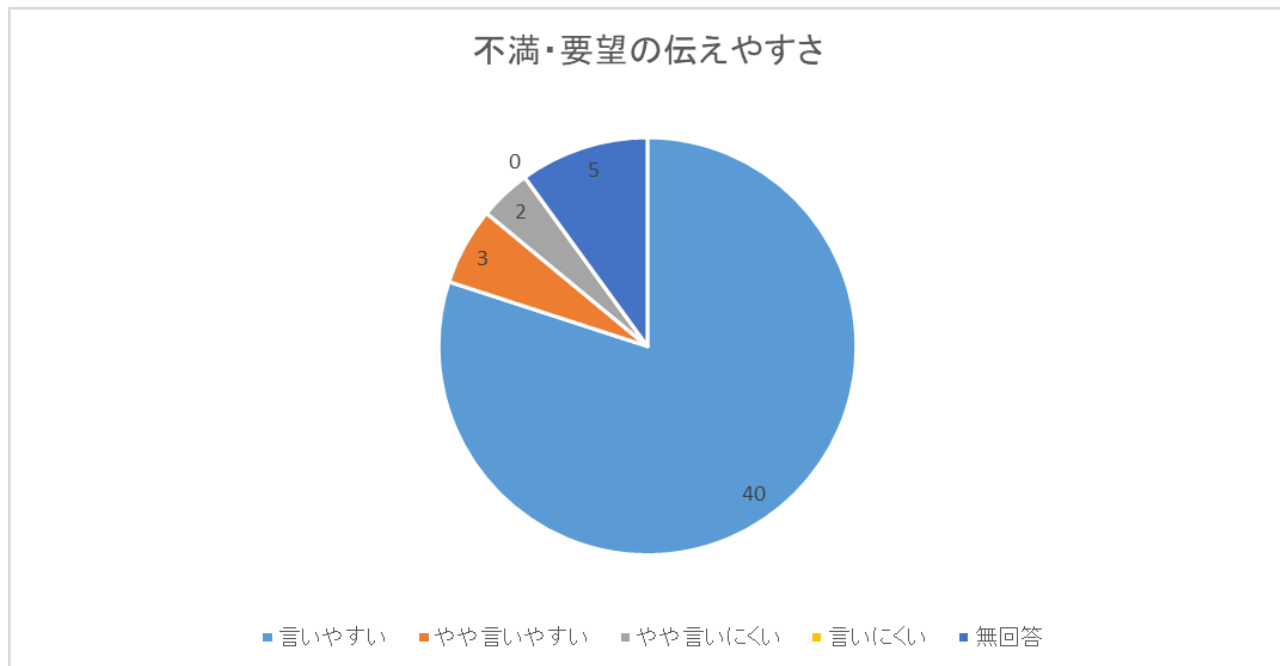
・職員さんによって言ってることが違うことがある。(どうしたらいいか分からなくなる)

・ありません。大変良くして下さいと思います。



3) 不満・要望の伝えやすさ

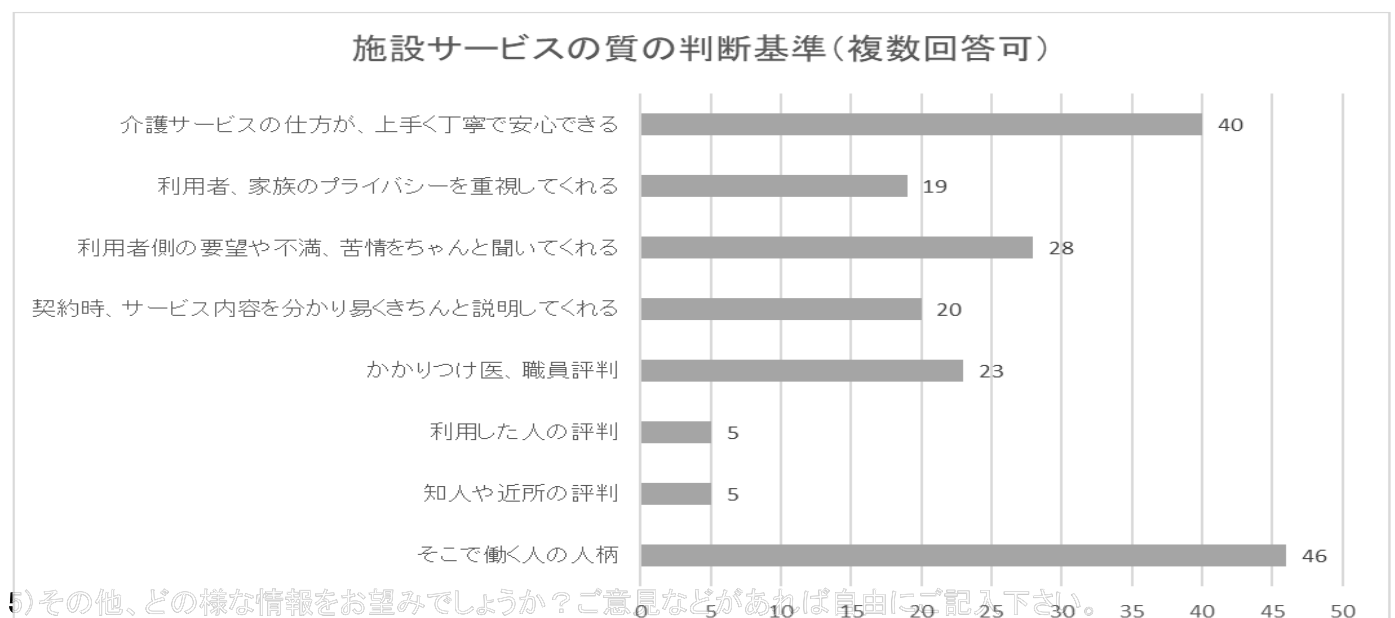
言いやすい	やや言いやすい	やや言いにくい	言いにくい	無回答
40	3	2	0	5



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	5
利用した人の評判	5
かかりつけ医、職員評判	23
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	20
利用者側の要望や不満、苦情をちゃんと聞いてくれる	28
利用者、家族のプライバシーを重視してくれる	19
介護サービスの仕方が、上手く丁寧で安心できる	40



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記入下さい。

・いつも本当にありがとうございます。感謝しかありません。コロナ禍でスタッフの皆さんはとっても大変な日々だと思います。ワクチン接種も進んで少しは安心ですね。でもまだまだ体調にはお気をつけ下さい。

・いつもありがとうございます。(3)

・家族面談で各担当者から詳しくサービス内容を説明して頂き心から安心と有難く思っています。

・いつも父が大変お世話になっております。有難うございます。施設の皆様の支えにより父が元気で生活できていることに感謝の気持ちでいっぱいです。コロナ禍で施設の皆様も大変なご勤務をされていることと拝察しますが、くれぐれも健康にはご留意され頑張ってください。本当に有難うございます。

・現状況から入居家族との面談がなかなかできないのは残念ですが、感染対策を徹底し、心あたたまる介護にとっても満足しています。今後ともどうぞよろしく願いいたします。

・コロナ禍で大変な時たくさん写真を頂きありがとうございます。面会はできませんが、職員の方々に感謝致します。安心しました。

・機能低下を少しでも防いでいただきたい。

・いつも行き届いた対応に感謝しています。年齢を重ねお手数をお掛けする事が多くなると思います。皆様のご健康を祈念し、みこころに随のみです。

・家族を含む会議の時間がいつも夕方なので出席できません。かわりに姉や義姉が出席してくれています。心苦しいのですがすいません。運転できないので妹を仕事を休ませるしかありません。夕方だと胃癌の夫の食事をつくるのが遅くなります。

・合理化、効率化の為に可能であればメール、インターネットの活用を。

・コロナで面会が難しいので、入所家族の様子を知りたい。広報誌で誕生日月の入所者の写真を載せて欲しい。

・総て満足しています。大変感謝しています。

・特に無し。コロナウィルス、残暑厳しい中職員の皆様、お体大事にされ勤務されますようご祈念申し上げます。

・いつも良くしていただきありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしく願いいたします。

・母の性格を十分に把握し対応していただき感謝しております。コロナ禍が長引く今、皆様の心労、ストレスはかなりのものと思います。一日も早く日常に戻りますように願っております。お任せしてばかりで、心苦しく思っております。よろしく願いいたします。

・いつもやさしい対応ありがとうございます。コロナ禍で職員の皆様も大変ご苦勞をされていることと思います。訪問しても面会がままならない今、本人がどのような状況か分からないので、Line で写真や動画を送って頂くことができれば少し安心できます。お忙しい中、さらにご負担をお掛けすることになるので恐縮ですが、ご検討頂ければ幸いです。

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