

“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4年8月1日（月）～9月16日（金）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（R4.8.1時点）のご家族様で、回答率は、83名中58名（69.8%）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

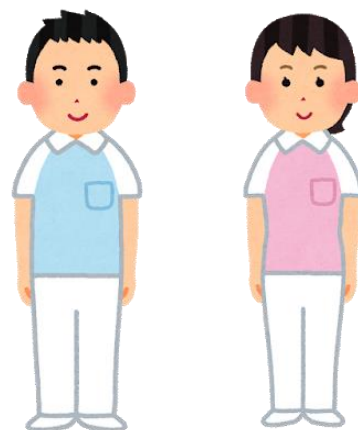
③不満・要望の伝えやすさ

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。



★対象者:若葉苑・若葉苑ユニット型入所者ご家族様(83名)R4.8.1 郵送

★回答率:83名中58名の回答(69.8%)

★アンケート集計期間:R4.8.1~9.16

★集計結果

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	8	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	
・食事、排泄、入浴について	
・要望の反映や報告	1
・入所者同士の人間関係	
・その他、意見	
・無記入	

・今回(8/6)の受診の件

・コロナの関係で致し方ないと思うけれど、面会できないので具体的な体調やサービスがわかりにくい。短時間の外出等が出来ると思う。

・お世話になります。母の幸せな顔、様子を見まして、私共、大変有難く、ただただ感謝の気持ちでいっぱいです。コロナが少し落ち着きましたら、母を囲んで一緒に、少しの時間でも過ごしたいと願っております。何卒宜しくお願い申し上げます。

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
47	7	2		2

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	49
知人や近所の評判	5
利用した人の評判	7
かかりつけ医、職員評判	27
契約時、サービス内容を分かり易くきちんと説明してくれる	24
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	15
介護サービスの仕方が、上手く丁寧で安心できる	37

※家族との連絡体制

1

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。

・コロナ、今は耐えるのみ宜しくお願いします。

・いつもありがとうございます。

・コロナ、今は耐えるのみ宜しくお願いします。

・いつもお世話になっています。これからも母をよろしく願います。

・たび重なるコロナ禍、苑内職員の皆様、さぞかし心労も極限の域ではないかとお察し致します。がんばって下さい。きっと光はみえてきます。もう少しです。

・大変気軽に相談できるし、良く説明等していただけるので大変助かります。今後共宜しく願います。

・本当に全てにおいてきちんとお世話して頂き心から感謝してます。たとえ家族でもこんなにやさしく丁寧にお世話して下さい。時には心が”オニ”になる事があると思ってますのに…。とても感謝ばかりです。

・ありがとうございます。感謝しています。

・いつも本当にありがとうございます。毎日のお仕事も大変な中、コロナが2年以上も続きスタッフの皆様の事を思うと感謝しかありません。どうぞ皆様お身体を大事に。

・不満や苦情等はありません。お世話になっています。ありがとうございます。

・入所者(母)によくお声掛けして下さい。安心してお願いできています。コロナで面会できませんが、最近の状況等を詳しくお教え下さいますので助かります。

・いつもお世話様に成っております。本当にありがとうございます。この暑さ、コロナで大変でしょうが宜しくお願い致します。

・実施しているサービスの内容がわかりにくい。

・母の気持ちをくんで自由にさせていただきケガや病気の無い様取り組んで下さる事に感謝致します。

・認知症状の為、心身異常状態だった叔母が日々穏やかに老後を過ごせているのは、苑の皆様の適切な配慮のおかげです。ありがとうございます。コロナ禍で大変気遣いも増える中です。皆様のご健康を祈ります。

・お世話になります。よろしく願います。

・職員さんの素晴らしい関りで兄の笑顔がふえました。本当に感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしく願います。

・いつもお世話になりありがとうございます。LINE 面会を行って見ましたが、映像が途切れたりしたものの、声が聞けたり、顔が見れたりして、子供達も喜んでいました。また利用させていただきたいと思います。

・残暑厳しい中、日々の介護サービスさらに神経を使うコロナ感染対策に全力を尽くすスタッフ皆様方に心よりお礼と感謝申し上げます。今後ともどうぞよろしく願います。

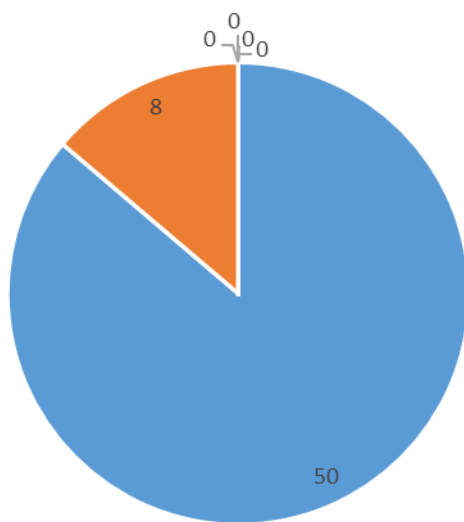
・日々、安心しております。母は明るく元気な性格ですので、きっと笑って過ごしているのだらうと察します。私達もこのコロナ禍で、母に会えるのを楽しみに頑張ります。こちらこそ、何か協力できる事が有りましたら、お伝え下さいませ。「ありがとうございます。」まだまだ暑さ厳しい毎日です。スタッフの皆様、どうぞ御自愛下さい。

・利用者(主人)の苑内での生活状況を把握すること叶わず早くその日の訪れを願っております。コロナ禍の続く現在は無理なことと存じますが…。

・いつも感謝しています。ありがとうございます。コロナに注意して頑張ってください。

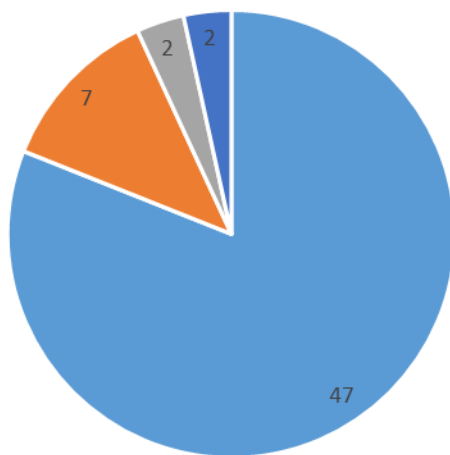
・大変お世話になっております。コロナ禍で入所者の気配り、いつも感謝しております。面会の時も担当の方が親切に説明して下さい。日頃の様子がよく「わかりました。いろいろとご迷惑をおかけ致しますが今後ともよろしく願います。

施設サービスの満足度



■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ その他 ■ 無記入

不満・要望の伝えやすさ

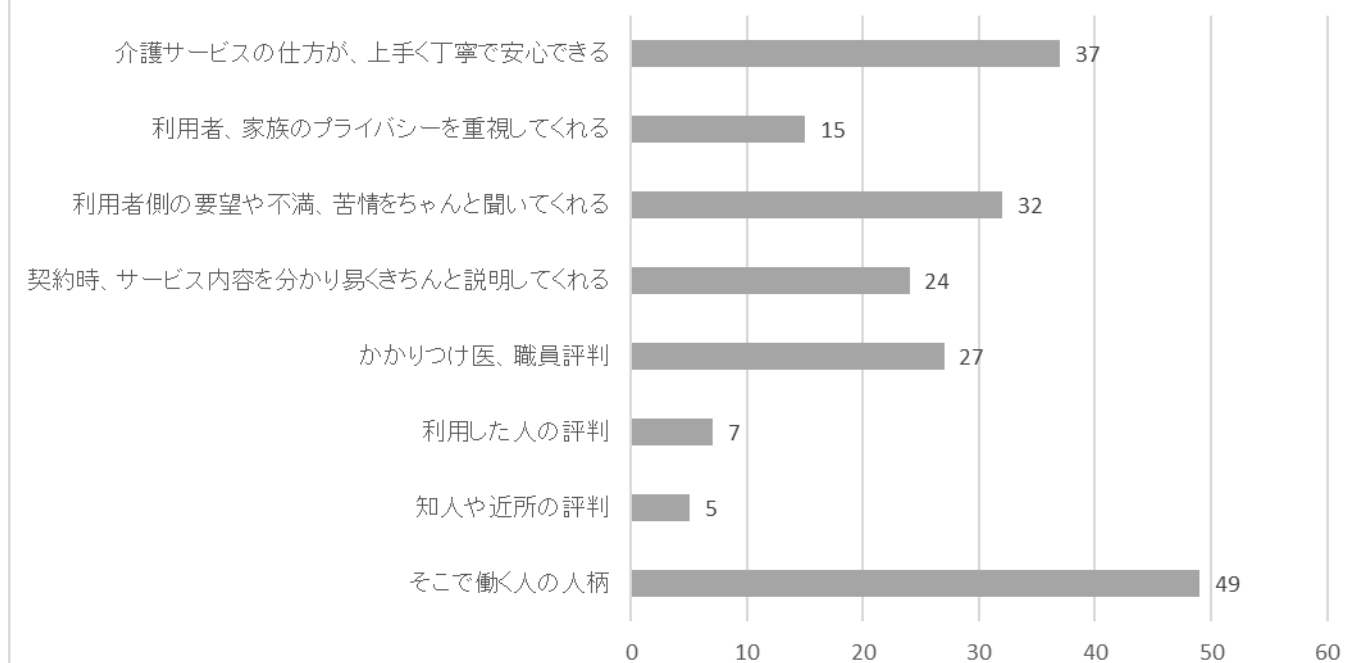


■ 言いやすい ■ やや言いやすい ■ やや言いにくい ■ 言いにくい ■ 無回答



みんなの「生きる」を
社会福祉法人

施設サービスの質の判断基準(複数回答可)



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お願いいたします。



みんなの「生きる」を
社会福祉法人