

“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、3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5年1月24日（火）～2月25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、79名（R5.1.1時点）のご家族様で、回答率は、79名中55名（69.6%）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

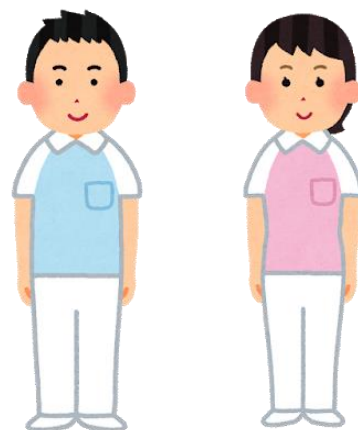
③不満・要望の伝えやすさ

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	5	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	
・入所者同士の間関係	
・その他、意見	
・無記入	

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
49	5	0	0	1

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	47
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	24
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	18
利用者側の要望や不満、苦情をちゃんと聞いてくれる	29
利用者、家族のプライバシーを重視してくれる	8
介護サービスの仕方が、上手く丁寧で安心できる	34

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。

・昨年末、アクリル板越しでの面会が出来、本当に良かったです。認知症もあり十分な意思疎通ができませんが顔色もよく安心しました。スタッフ皆様の丁寧な介護に感謝です。これからもよろしく願いいたします。

・コロナウィルスの感染者が増加する中、事務方、現場で働いておられる職員の皆様も大変ご苦労されている事と拝察いたしております。クラスターの発生も無く現在まで経過してこられたことに深くお礼を申し上げますと共に深く感謝申し上げます。又、今後インフルエンザも流行する事が推測されます。どうぞ今後共にご自愛され、入所者の為、宜しく願い申し上げます。

・いつもありがとうございます。

・いつもありがとうございます。母の元気な姿を見て安心しています。今後ともよろしく願いいたします。

・入所してお世話をおかけしてますのに申し訳無く思っていますが、当の本人の様子を見てますと全てが伺えます。感謝ばかりです。

・いつも本当にありがとうございます。父の穏やかな表情を見るたびに感謝の気持ちでいっぱいです。スタッフの皆様もどうぞお身体に気をつけて下さい。

・いつも兄を笑顔にしてくれてありがとうございます。職員の皆様には本当に感謝してます。気むずかしい兄ですがよろしく願いいたします。

・段々と高齢になる入所者の心身状態により介護、看護サービスにご苦勞の多い事と思います。入所者の入院時の対応・連絡が適切で家族共々安心しており、感謝いたしております。

・コロナウィルス対策に特段の配慮ご苦勞されている事と思います。いつかはトンネルを出ます。いっしょに頑張りましょう。お世話になります。

・まずは介護スタッフの皆様、新型コロナ禍3年妻が大変お世話になってます。心より感謝申し上げます。人に優しく、己にも優しく日々鍛錬されてるとは思いますが、私自身も妻に対して今できることと言えば毎朝、仏壇（神棚）に手を合わせてお経をとなえて、妻の施設での生活の安んいを祈って居ります。重ねてスタッフの皆様のご健勝とご活躍を願ってます。ユマニチュードに祝福あれ。

・12月20日より利用させていただいております。電話対応や受付での対応はとっても満足しております。まだ短い利用ですが家族も本人も不安でしたが1月4日に面会が出来顔を見た時とっても穏やかな表情していて家族も安心させて頂きました。これからもよろしく願い致します。

・収束の見え無いコロナに腹立ちを感じますが、ただ耐えるしか手がありません。母のことよろしく願いいたします。椿のスタッフの皆さんの心労をお察し申し上げます。

・近況報告が丁寧で安心出来ます。

・父がお世話になりいつもありがとうございます。この春からコロナへの対応に変化がありそうで、入苑者の健康対策と面会などの行動の自由にバランスの取れた配慮が必要になるかと思ひ。これまで以上に苑の方は頭を悩ますことになるかもしれませんが無理のない範囲でご対応をいただけたらと思っております。

・コロナの中、主人の日常生活が皆無の為、体調把握が出来ず少々不安です。主人は個室ですので、事情が許せば部屋で面会できますことを望みます。

・主人は認知症で何も分からなくなっていますが、面会時には担当の方が苑内での様子を知らせて下さって時には主人の耳元でお話をして頂き感謝の一言です。家では見る事が出来なくなり施設の方でお世話に成っております。よろしく願いいたします。

・大変お世話になっております。母が元気で明るく健やかに過ごしている様子が分かります。有難い限りです。暖かくなって、コロナの心配が無くなりましたら…（程度にもよりますよね）母と一緒に、散歩したり食事をしたりなどと思っております。願いが叶います様、祈るばかりです。これからも何卒よろしくお願い致します。ありがとうございます。

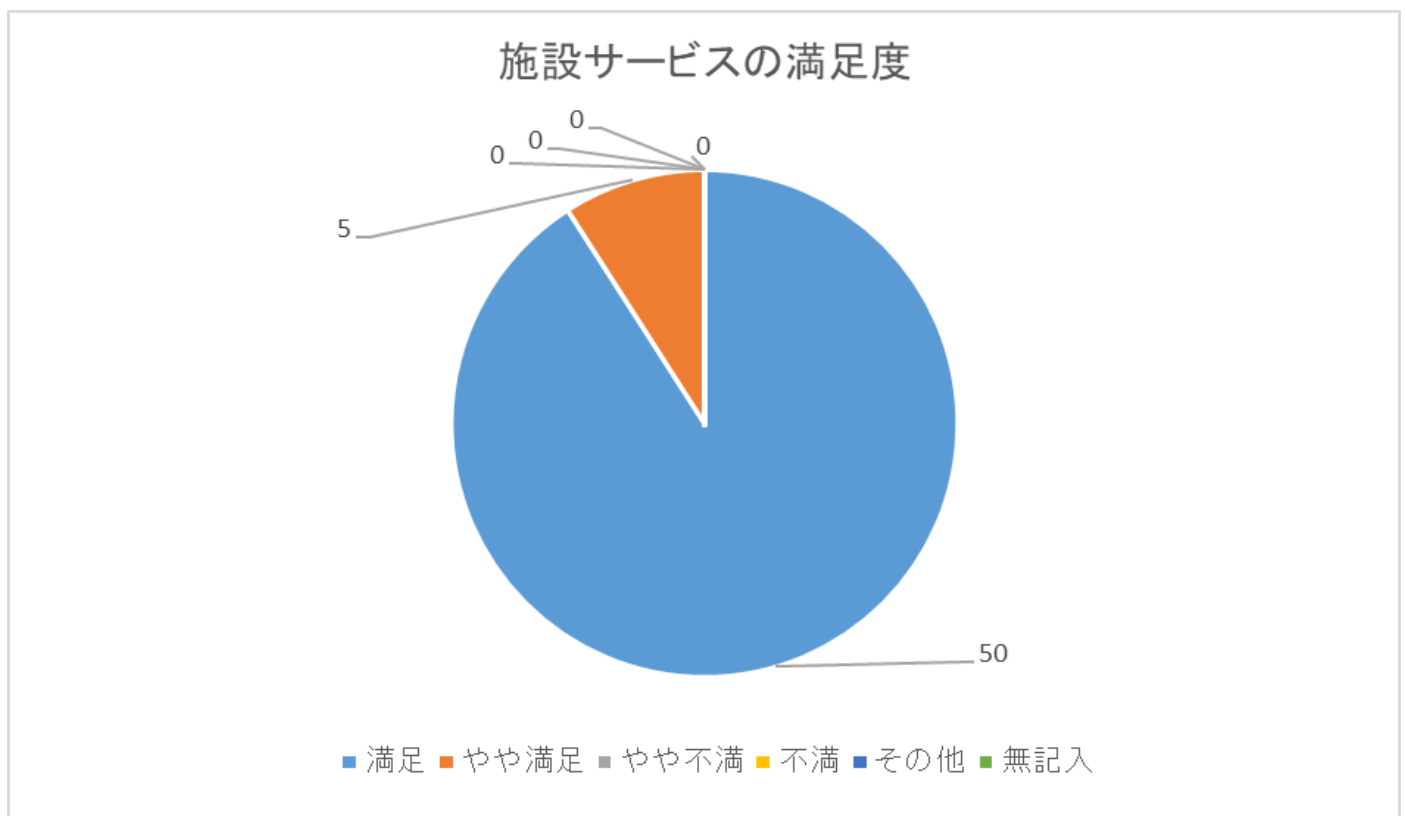
・いつもお世話になりありがとうございます。感謝しております。

・コロナが落ち着きましたら1泊の外泊を考慮してもらえたら嬉しいです。外の様子がみれないので、少しかわいそうな気が…。

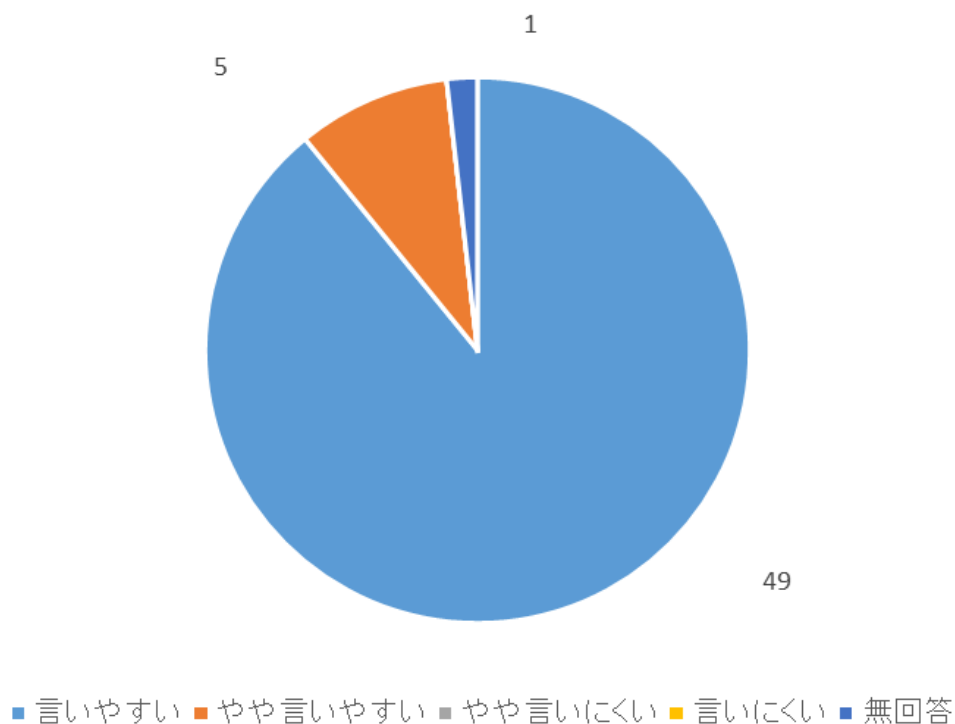
・大変お世話になっております。入所から1年経ちますが、コロナで面会などできない中、母へは身体的にも精神的にも支援していただき、本当に感謝しております。大きな病気もなく、無事に過ごせていることは、職員皆様のおかげだと思っております。ありがとうございます。

・いつもお世話になっております。ありがとうございます。よろしくお願いいたします。

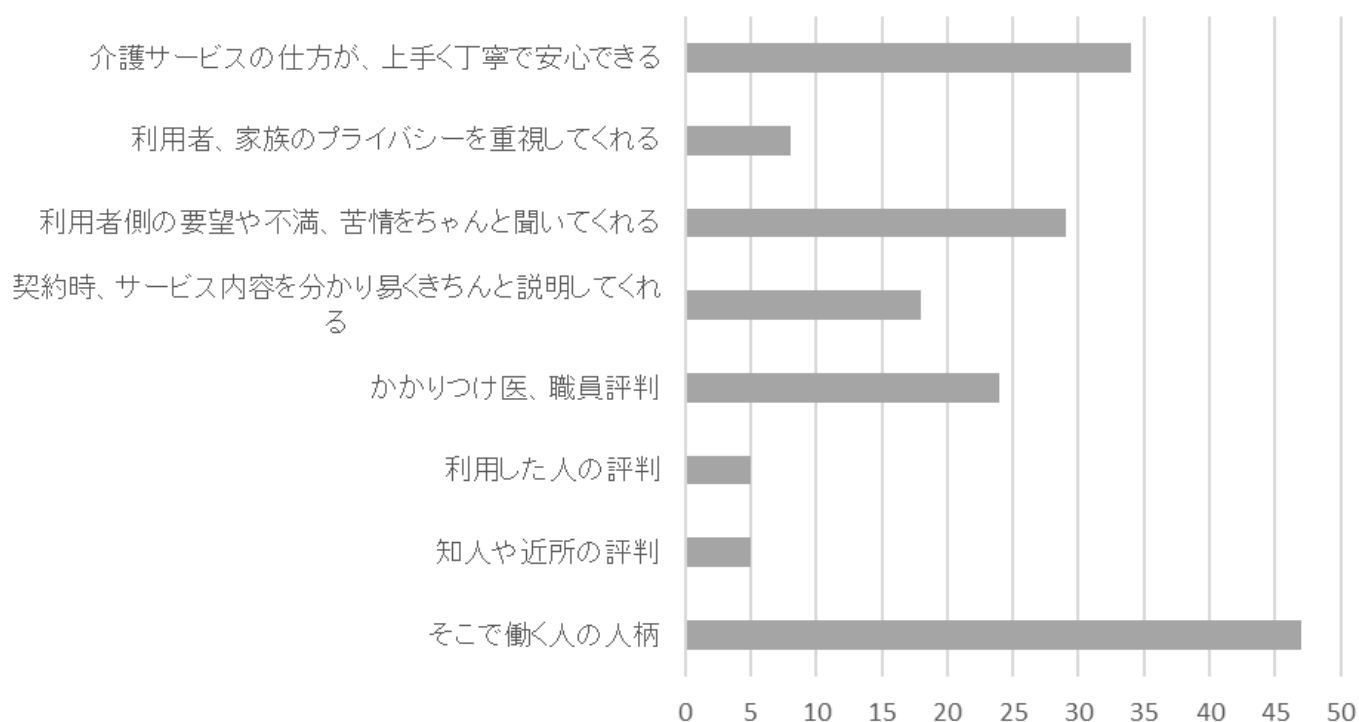
・大変姉がお世話に成っております。感謝しております。



不満・要望の伝えやすさ



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。