

“利用者満足度調査” 実施しました

皆様におかれましては、日々、当法人の運営に、ご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

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5年7月25日（火）～9月16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、82名（R5.7.24時点）のご家族様で、回答率は、82名中48名（58.5%）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

*①の質問でやや不満・不満・その他に回答した方のみ

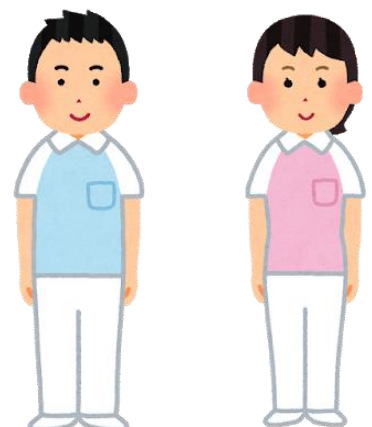
③不満・要望の伝えやすさ

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
41	6				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○)

・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	
・入所者同士の人間関係	
・その他、意見	
・無記入	

*該当者無し。

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
38	3	3		4

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	2
かかりつけ医、職員評判	19
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	14
利用者側の要望や不満、苦情をちゃんと聞いてくれる	31
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	32

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。

・いつもありがとうございます。少しの変化等も報告して下さり、安心しています。100歳のお祝いもして頂きありがとうございました。

・いつもありがとうございます。インスタも毎日楽しみにしています。感染症も落ち着かない状態ですが、スタッフの皆さんも体調を崩さないようにして下さい。

・全面的に信頼しております。酷暑の折くれぐれも介護士の皆様ご自愛の程。

・ご苦労様です。お礼のことばもみつきりません。

- ・日々大変な中、いつもありがとうございます。母親も危険だった入院後、こうして元気にいられるのも皆さんののおかげです。これからもよろしく願いいたします。
- ・面会させていただきましたが、父も穏やかに過ごせている様子で安心致しました。これもひとえにスタッフの皆様のおかげと感謝に堪えません。今後とも何卒よろしく願いいたします。
- ・コロナで面会もできず、どうい生活をしているか分からない。用事は受付で済ませるので、コミュニケーションもとれず、だんだん距離を感じます。
- ・大変お世話になりましてありがとうございます。入所してから3ヶ月程になります。本人も落ちついて毎日を送っている様子を感じています。職員の皆様の日々の対応のおかげです。
- ・特に御座いません。大変親身のお世話をさせていただき深く感謝致しております。介護に当たるスタッフの方のご健康をお祈り致しております。
- ・父が大変お世話になっております。あまり外出は好まない性格ですが個室での生活なのでたまに連れ出していただけると嬉しく思います。
- ・利用者(入所者)一人一人の状態に寄り添って、ペースを合わせて介助・介護していただいている事に感謝です。職員皆様のご健康が頼りです。
- ・いつもありがとう御座います。妻の笑顔を見ると安堵致します。お手数をかけることと思いますが御願い致します。
- ・お世話になっております。母の笑顔を見ると安心します。有難く感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・外出、外泊の機会を設けていただきたいです。
- ・兄が病気時かかりつけ医まで連れて行って下さりありがとうございました。家族の一員のように接してくれてありがとうございました。
- ・いつも大変お世話になっています。
- ・いつも大変お世話になります。母も10年近くになりますが、介護職員の方々の笑顔と丁寧な接し方に安心しています。心より感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- ・面会依頼時、丁寧な電話対応をしていただき気持ちよく面会に向かうことができます。面会の際はスタッフの方との情報交換がスムーズにでき安心して施設入所を任せられます。本当にありがとうございます。
- ・年に1回位、家に帰らせたい。誕生日には家族と過ごしたい。
- ・母の元気な姿、とっても良い顔しているのを見てうれしく思います。感謝しております。これからもよろしく願いいたします。
- ・面会が各部屋で落ち着いてゆっくりとでき大変ありがとうございました。職員の皆様方のご丁寧な介護にいつも感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。手厚い介護、看護をしていただき感謝しています。早くコロナが収束します事を願っております。

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。