

# “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6年1月25日（木）～2月25日（日）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、80名（R6.1.1時点）のご家族様で、回答率は、80名中50名（62.5%）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

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
46	4				

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
41	6	1	1	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	49
知人や近所の評判	2
利用した人の評判	10
かかりつけ医、職員評判	20
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	11
利用者側の要望や不満、苦情をちゃんと聞いてくれる	38
利用者、家族のプライバシーを重視してくれる	10
介護サービスの仕方が、上手く丁寧で安心できる	31

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。

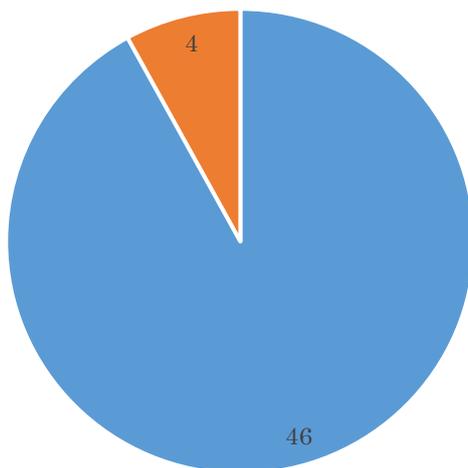
- ・いつも笑顔で対応していただきありがとうございます。
- ・年明け早々、能登の大地が割れ、日航機衝突炎上、まさに暗雲の幕開けとなりました。介護に携わる皆様コロナの再ブレークも身近に迫っています。入所者の家族は介護士皆様が唯一の頼りです。宜しく願い申し上げます。
- ・皆様にはいつも感謝しております。ありがとうございます。

- ・日々お世話して頂いて大変有難く思っています。お忙しいとは思いますがリハビリ等にももう少し力を注いで頂けると嬉しく思います。今後も母の事よろしくお願いいたします。残された人生、日々少しでも楽しく過ごしてくれる事を願っています。
- ・毎日ご苦労様です。介護職員が足りていない中すみずみまで気をくばっていただいて本当に感謝の一言では足りませんが感謝しています。母も残り少ない人生ゆっくりにおだやかに過ごせれば良いと思っています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・大変お世話になっています。すべてに満足しています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・入所されている方々の身体、精神状態委は皆さん異なるだけに日常の看護・介護等については大変ご苦労の多い事と思います。心から感謝申し上げます。今後とも明るく笑顔で親切・丁寧にケアされ更に医療機関との適切な対応をよろしくお願い申し上げます。
- ・いつも大変お世話になっております。介護職員の方々には感謝しております。有難うございます。今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。安心して我々もお任せできています。これからもよろしくお願い致します。一度外泊できればと思っています。
- ・大変お世話になっております。残されました時間最後までお願いいたします。
- ・大変丁寧な対応で安心しています。ありがとうございます。
- ・この度入苑していた母が亡くなりました。入苑した際は1週間ももたないだろうと思っていましたが、若葉苑の方の親切丁寧な対応で2ヶ月も長生きしました。特に食事をとる事が大事な時に、母が好きなもの、食べたいものを聞いて、ミカンはしばって飲ませてくれたり、せんべいはふやかして食べさせてくれたり、母が食べるようにしてくれました。2時間おきに体位を変えてくれ、私達家族も安心して若葉苑にあずけることができました。以前お世話になっていたドリームの方も関りはげましてくれ、本当に有難かったです。若葉苑には本当に感謝！感謝！感謝です。ありがとうございました。
- ・大変お世話になっております。居室での面会が再開されて、落ち着いて話ができるようになり良かったです。感染症の流行が落ち着く時期には、複数人での面会が可能になると嬉しく思います。
- ・いつもありがとうございます。折々の変化にもご連絡をいただき十分満足しています。スタッフの皆様のご健康を祈ります。
- ・いつもお世話になります。なかなか面会に行けず、心苦しいですが安心してお任せ出来る事をうれしく思います。
- ・毎日ご苦労様です。面会の時に笑顔を見ると安心します。人一倍、お手をかけることと思いますが御願い致します。
- ・介護にあたってくださる皆様方に感謝しかないです。本当に有難うございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。おだやかに過ごしている様子なので安心しております。これからもよろしくお願いいたします。
- ・いつも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お願いいたします。
- ・いつも優しく接して下さりありがとうございます。面会時、洋服の汚れなく身体を清潔にして下さりありがたく思っております。口腔ケアもとっても丁寧にされて、笑顔を見るたびに安心しています。子供一同感謝致しております。
- ・大変お世話になります。面会の度、いつも穏やかな主人に接し職員の方々の優しく温かく介護していただき、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。

・いつも大変お世話になっています。忙しい時でも、母の気持ちや私たち家族に対しても気づかっていただき感謝します。母との連絡ノートの中でも先生方の名前が書いていてコミュニケーションをたくさんとってくれていて、楽しく過ごせている様子がわかり私たちも安心していきます。これからもよろしくお願いいたします。

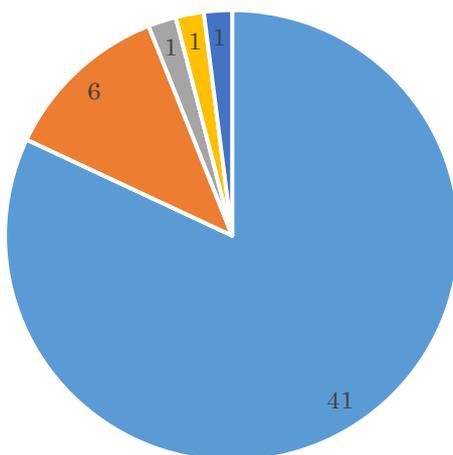
・いつもありがとうございます。面会の機会も作って下さり（出来ない所もあるとの事）向かいあって話が出来た事に感謝しています。

### 施設サービスの満足度



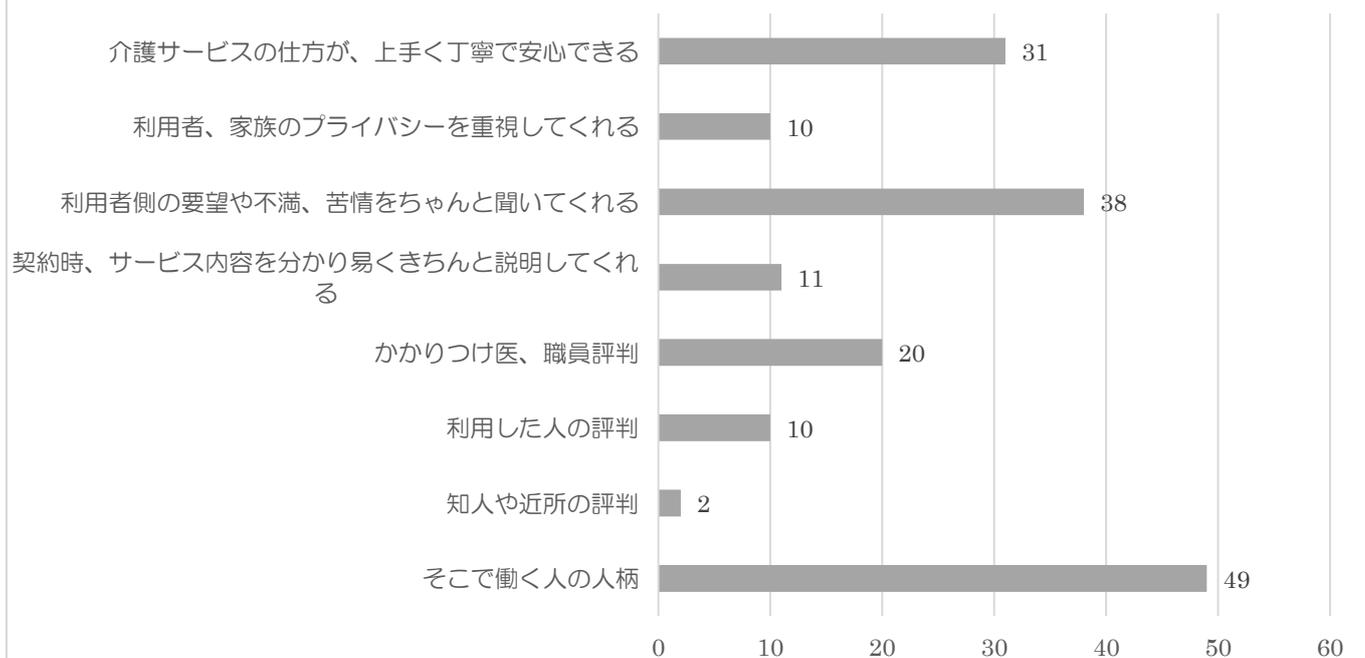
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ その他 ■ 無記入

### 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

## 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たします。

