

平成 27 年度 サービス満足度調査結果報告

I 調査の目的

パルシア関連事業では年に1度本調査を実施することにより、提供しているサービスの現状を把握し業務を見直す良い機会とさせて頂いております。

評価は三段階評価とし、項目毎ご意見を記入する欄を設け、より具体的にご意見を頂戴することが出来る様式にしています。皆様からのご意見ご要望は施設の改善活動には欠かせないものとなっております。

ご利用者様の意向に沿う、満足いただけるサービス提供が行われるよう継続的に調査を実施しております。

II 調査対象者と回答者数（回収率）

| | | |
|-----------------------|--------|---------------|
| ①特別養護老人ホーム パルシア 利用者 | 49 名中 | 16 名 (32.7%) |
| ②特別養護老人ホーム パルシア 家族 | 49 名中 | 29 名 (59.2%) |
| ③パルシア ショートステイ 利用者及び家族 | 53 名中 | 40 名 (75.5%) |
| ④燕沢デイサービスセンター 利用者及び家族 | 86 名中 | 63 名 (73.3%) |
| ⑤燕沢ケアプランセンター 利用者及び家族 | 87 名中 | 62 名 (71.3%) |
| ⑥燕沢地域包括支援センター 利用者及び家族 | 143 名中 | 99 名 (69.2%) |
| ⑦鶴ヶ谷地域包括支援センター利用者及び家族 | 100 名中 | 91 名 (91%) |
| ※ 合 計 | 567 名中 | 400 名 (70.5%) |

III 調査方法

- ①調査のための質問項目作成（6～14項目）、3段階評価（満足・普通・不満足）のアンケート方式
- ②特養利用者はケアワーカーの聞き取り調査実施（期間7月1日～7月15日）
- ③特養家族・ショート利用者及び家族・ケアプランセンター・地域包括支援センターは郵送で調査票を送付、無記名で返信封筒にて回収（7月1日発送 7月31日回収締切日）
- ④デイサービス利用者及び家族には利用日に調査票を手渡し、無記名で返信封筒にて回収（7月1日～利用者へ配布、7月31日回収締切日）

IV 各事業所評価結果表

平成 27 年度 特別養護老人ホーム パルシア ご家族様サービス満足度調査結果

| 質 問 内 容 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 |
|----------------------------------|-------|-------|------|------|
| ① 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。 | 62.1% | 37.9% | 0 | 0 |
| ② 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。 | 82.8% | 13.8% | 3.4% | 0 |
| ③ 職員の身だしなみはいかがでしょう。 | 82.8% | 17.2% | 0 | 0 |
| ④ 電話の対応や受付業務はいかがでしょう。 | 82.8% | 17.2% | 0 | 0 |
| ⑤ 食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょう。 | 75.9% | 24.1% | 0 | 0 |
| ⑥ 入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。 | 65.5% | 34.5% | 0 | 0 |
| ⑦ 整容・清潔についてご満足でしょうか。 | 75.9% | 24.1% | 0 | 0 |
| ⑧ 健康管理・リハビリについてご満足でしょうか。 | 68.9% | 24.1% | 3.5% | 3.5% |
| ⑨ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。 | 75.9% | 24.1% | 0 | 0 |
| ⑩ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。 | 62.1% | 31.0% | 0 | 6.9% |
| ⑪ ユニットでの生活や利用者の生活全般についてご満足でしょうか。 | 82.8% | 13.8% | 0 | 3.4% |
| ⑫ 施設サービス計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。 | 75.9% | 20.7% | 0 | 3.4% |
| ⑬ サービス担当者会議にご出席された感想はいかがでしょう。 | 75.9% | 20.7% | 0 | 3.4% |

平成 27 年度 特別養護老人ホーム パルシア ご利用者様サービス満足度調査結果

| 質 問 内 容 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 |
|----------------------------------|-------|-------|-----|-------|
| ① 建物全体の設備やお部屋の設備・備品についてご満足でしょうか。 | 62.5% | 12.5% | 0 | 25.0% |
| ② 施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。 | 68.7% | 18.8% | 0 | 12.5% |

| | | | | |
|-----------------------------|-------|-------|---|-------|
| ③職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。 | 56.2% | 25.0% | 0 | 18.8% |
| ④職員の身だしなみはいかがですか。 | 75.0% | 18.8% | 0 | 6.2% |
| ⑤食事の内容・味付けはいかがですか。 | 68.7% | 18.8% | 0 | 12.5% |
| ⑥介助時の声がけは出来ておりますでしょうか。 | 43.7% | 37.5% | 0 | 18.8% |
| ⑦入浴・排泄介助等の介護全般についてご満足でしょうか。 | 43.7% | 37.5% | 0 | 18.8% |
| ⑧健康管理についてご満足でしょうか。 | 43.7% | 37.5% | 0 | 18.8% |
| ⑨趣味活動や行事についてご満足でしょうか。 | 43.7% | 37.5% | 0 | 18.8% |

平成 27 年度 パルシア ショートステイご利用者様及びご家族様サービス満足度調査結果

| 質 問 内 容 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 |
|---------------------------------|-------|-------|------|-------|
| ①施設内やお部屋の清掃は行き届いていると感じでしょうか。 | 65.0% | 27.5% | 0 | 7.5% |
| ②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。 | 82.5% | 17.5% | 0 | 0 |
| ③職員の身だしなみはいかがですか。 | 72.5% | 25.0% | 0 | 2.5% |
| ④電話の対応や受付業務はいかがですか。 | 80.0% | 20.0% | 0 | 0 |
| ⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。 | 67.5% | 22.5% | 0 | 10.0% |
| ⑥お風呂のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。 | 60.0% | 25.0% | 0 | 15.0% |
| ⑦排泄のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。 | 67.5% | 25.0% | 0 | 7.5% |
| ⑧整容・清潔についてご満足でしょうか。 | 65.0% | 27.5% | 0 | 7.5% |
| ⑨健康管理についてご満足でしょうか。 | 70.0% | 22.5% | 0 | 7.5% |
| ⑩生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。 | 60.0% | 32.5% | 0 | 7.5% |
| ⑪趣味活動や行事についてご満足でしょうか。 | 50.0% | 40.0% | 2.5% | 7.5% |
| ⑫ユニットでの生活や利用者の生活全般についてご満足でしょうか。 | 62.5% | 27.5% | 0 | 10.0% |
| ⑬施設サービス計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。 | 75.0% | 25.0% | 0 | 0 |
| ⑭送迎サービス(タクシー)についてご満足でしょうか。 | 56.0% | 26.0% | 7.0% | 11.0% |

平成 27 年度 燕沢デイサービスセンター ご利用者様及びご家族様サービス満足度調査結果

| 質 問 内 容 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 |
|--------------------------------|-------|-------|------|-------|
| ①デイ全体の設備や備品・清掃についてご満足でしょうか。 | 69.9% | 22.2% | 0 | 7.9% |
| ②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。 | 84.1% | 15.9% | 0 | 0 |
| ③職員の身だしなみはいかがですか。 | 81.0% | 19.0% | 0 | 0 |
| ④約束したことや依頼したことの実行程度はいかがですか。 | 82.5% | 17.5% | 0 | 0 |
| ⑤電話の対応や受付業務はいかがですか。 | 76.2% | 19.0% | 1.6% | 3.2% |
| ⑥食事の内容・味付けはいかがですか。 | 73.1% | 19.0% | 1.6% | 6.3% |
| ⑦お風呂の内容(職員の対応・介助・環境など)はいかがですか。 | 76.2% | 11.1% | 0 | 12.7% |
| ⑧職員の介助方法はいかがですか。 | 74.6% | 17.5% | 0 | 7.9% |
| ⑨機能訓練(リハビリ)についてご満足でしょうか。 | 57.2% | 31.7% | 1.6% | 9.5% |
| ⑩一日のプログラムの内容はいかがですか。 | 60.3% | 30.2% | 0 | 9.5% |
| ⑪レクリエーションの内容はご満足でしょうか。 | 69.9% | 22.2% | 0 | 7.9% |
| ⑫送迎サービスの内容(送迎時間・対応等)はいかがですか。 | 80.9% | 15.9% | 0 | 3.2% |
| ⑬通所介護サービス計画書の内容についてご満足でしょうか。 | 71.4% | 27.0% | 1.6% | 0 |

平成 27 年度 燕沢ケアプランセンター ご利用者様及びご家族様サービス満足度調査結果

| 質 問 内 容 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 |
|---|-------|-------|-----|-----|
| ①担当ケアマネージャーの言葉遣いや身だしなみはいかがですか。 | 87.1% | 12.9% | 0 | 0 |
| ②担当ケアマネージャーは相談しやすいですか。 | 90.3% | 9.7% | 0 | 0 |
| ③訪問回数はいかがですか。 | 87.1% | 12.9% | 0 | 0 |
| ④訪問の際の滞在時間はいかがですか。 | 82.3% | 17.7% | 0 | 0 |
| ⑤担当ケアマネージャーに充分話を聞いてもらえていますか。 | 93.5% | 6.5% | 0 | 0 |
| ⑥ケアプランセンターの電話対応はいかがですか。 | 80.6% | 19.4% | 0 | 0 |
| ⑦サービス計画書(ケアプラン)の内容についてご満足のいく説明がされていますか。 | 83.9% | 16.1% | 0 | 0 |
| ⑧サービス利用がスムーズに行われていますか。 | 83.9% | 16.1% | 0 | 0 |
| ⑨約束や依頼したことは実行できていますか。 | 95.2% | 4.8% | 0 | 0 |
| ⑩介護保険に関する情報の提供に満足されていますか。 | 75.8% | 24.2% | 0 | 0 |

平成 27 年度 燕沢地域包括支援センター ご利用者様及びご家族様サービス満足度調査結果

| 質 問 内 容 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 |
|---|-------|-------|------|------|
| ①包括担当職員の挨拶は出来ておりますでしょうか。 | 74.7% | 25.3% | 0 | 0 |
| ②包括担当職員の言葉遣いはいかがででしょうか。 | 73.7% | 26.3% | 0 | 0 |
| ③包括担当職員の身だしなみはいかがででしょうか。 | 64.6% | 35.4% | 0 | 0 |
| ④約束や依頼したことの実行は出来ておりますでしょうか。 | 77.8% | 20.2% | 1.0% | 1.0% |
| ⑤地域包括支援センターの電話対応や受付業務はいかがででしょうか。 | 62.7% | 33.3% | 0 | 4.0% |
| ⑥包括担当職員に相談はしやすいでしょうか。 | 65.7% | 34.3% | 0 | 0 |
| ⑦介護予防サービス計画書の内容についてご満足でしょうか。 | 68.7% | 29.3% | 0 | 2.0% |
| ⑧介護予防サービス計画書の内容について満足のいく説明がされていますか。 | 66.7% | 27.3% | 2.0% | 4.0% |
| ⑨包括担当職員が訪問時、話を十分に聞いてもらい満足のいく対応がされていますか。 | 77.8% | 21.2% | 1.0% | 0 |
| ⑩包括担当職員からの介護保険に関する情報の提供に満足されていますか。 | 53.6% | 43.4% | 1.0% | 2.0% |
| ⑪包括担当職員が調整したサービス利用がスムーズに行われていますか。 | 67.7% | 31.3% | 0 | 1.0% |

平成 27 年度 鶴ヶ谷地域包括支援センター ご利用者様及びご家族様サービス満足度調査結果

| 質 問 内 容 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 | | |
|----------------------------------|-------|-------|------|-------|-----|-----|
| ①対応・訪問のマナー(接客態度・言葉遣い)はいかがででしょうか。 | 80.2% | 19.8% | 0 | 0 | | |
| ②約束や依頼したことは実行できておりますでしょうか。 | 71.4% | 28.6% | 0 | 0 | | |
| ③包括職員は相談しやすく、誠実な対応をしていますか。 | しやすい | しにくい | できない | 無回答 | | |
| | 97.8% | 2.2% | 0 | 0 | | |
| ④業務に関する知識量はいかがででしょうか。 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 | | |
| | 78.0% | 22.0% | 0 | 0 | | |
| ⑤現在の訪問頻度で満足されていますか。 | 満足 | 普通 | 不満足 | 無回答 | | |
| | 75.8% | 24.2% | 0 | 0 | | |
| ⑥包括に対し総合的な満足度はいかがででしょうか。 | 満足 | ほぼ満足 | 適当 | やや不満足 | 不満足 | 無回答 |
| | 72.5% | 18.7% | 8.8% | 0 | 0 | 0 |

Ⅵ満足度調査結果感想

サービス満足度調査も今回で 14 回目となります。皆様のご協力により、年々調査回収率も良くなり、調査総数 567 名中 400 名から調査票を提出いただき 70.5%の回収率となりました。

特別養護老人ホーム パルシア ご家族様及びショートステイご利用者様・ご家族様の調査結果としては、昨年と大きな変化はなく総合的には「満足・普通」の評価が多く、概ねご満足いただいている状況です。特養ご利用者様の調査では重度化に伴い、聞き取り調査にご協力いただける方の人数も年々減少し、調査結果も「無回答」が多くなってきております。評価結果としては前年より「満足」の評価が少し下がり、「普通」の評価が高くなっています。実際にサービスを利用される方々からの貴重なご意見として受け止め、「満足感の得られるサービスの提供」を心がけ対応していきたいと思っています。燕沢デイサービスセンター及び燕沢地域包括支援センターの評価は、前年同様ではありますが、どちらの事業所も「不満足」の評価が、項目・人数とも減少し、概ね良好な結果となりました。燕沢ケアプランセンター及び鶴ヶ谷地域包括支援センターにおいては、前年に比較し各項目とも「満足」と答えた方が増加し、「不満足」の評価がゼロという、良い評価を頂きました。現状の評価に満足することなく、今後ご利用者様・ご家族様との信頼関係の構築に努め、業務に取り組んでいきたいと思えます。

皆様に記入いただきました、ご意見ご要望には各事業所にて、改善可能な所から取り組んでまいります。また、皆様から頂戴した、数多くの感謝のお気持ちは、職員の喜びとなり働く意欲向上につながっております。これからも職員一人一人、介護力向上と接遇向上に努めてまいります。お忙しい中、調査にご協力くださいましたご利用者様及びご家族様に心より感謝申し上げます。

サービス向上委員会一同