

平成 30 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しています。

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、施設の改善活動に欠かせないもので、ご利用者様の意向に沿う、満足いただけるサービスが提供できるよう、継続的に調査を実施しています。

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	13 名 (26.5%)
② 特別養護老人ホーム パルシア 家族	47 名中	31 名 (66.0%)
③ パルシア ショートステイ 利用者及び家族	44 名中	27 名 (61.4%)
④ 燕沢デイサービスセンター 利用者及び家族	78 名中	56 名 (71.7%)
⑤ 燕沢ケアプランセンター 利用者及び家族	89 名中	49 名 (55.1%)
⑥ 燕沢地域包括支援センター 利用者及び家族	155 名中	111 名 (71.6%)
※ 合計	462 名中	287 名 (62.1%)

III 調査方法

- ① 調査のための質問項目作成（9～14 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 31 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 30 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お感じでしょうか。	48.4%	48.4%	3.2%	0
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	74.2%	22.6%	3.2%	0
③職員の身だしなみはいかがでしょうか。	74.2%	25.8%	0	0
④電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	67.8%	29.0%	3.2%	0
⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	71.0%	25.8%	0	3.2%
⑥入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。	64.5%	22.6%	6.4%	6.5%
⑦整容・清潔についてご満足でしょうか。	74.2%	19.4%	3.2%	3.2%
⑧健康管理・リハビリについてご満足でしょうか。	58.1%	35.5%	3.2%	3.2%
⑨生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	54.9%	38.7%	3.2%	3.2%
⑩趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	51.6%	41.9%	0	6.5%
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。	64.5%	29.0%	0	6.5%
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。	67.7%	32.3%	0	0
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か。	67.7%	19.4%	3.2%	9.7%

平成 30 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。	69.2%	30.8%	0	0
②施設内やお部屋の清掃は行き届いているとお感じでしょうか。	84.6%	15.4%	0	0
③職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	84.6%	15.4%	0	0
④職員の身だしなみはいかがですか。	84.6%	15.4%	0	0
⑤食事の内容・味付けはいかがですか。	61.5%	38.5%	0	0
⑥介助時の声がけは出来ておりますでしょうか。	69.2%	23.1%	0	7.7%
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。	69.2%	23.1%	0	7.7%
⑧健康管理についてご満足でしょうか。	61.5%	30.8%	0	7.7%
⑨趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	53.8%	38.5%	0	7.7%

平成 30 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お感じでしょうか。	51.9%	33.3%	3.7%	11.1%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	85.2%	11.1%	0	3.7%
③職員の身だしなみはいかがですか。	77.8%	14.8%	0	7.4%
④電話の対応や受付業務はいかがですか。	77.8%	18.5%	0	3.7%
⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	48.2%	37.0%	3.7%	11.1%
⑥お風呂のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	63.0%	25.9%	0	11.1%
⑦排泄のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	66.7%	22.2%	3.7%	7.4%
⑧整容・清潔についてご満足でしょうか。	59.3%	25.9%	3.7%	11.1%
⑨健康管理についてご満足でしょうか。	70.4%	14.8%	3.7%	11.1%
⑩生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	63.0%	22.2%	11.1%	3.7%
⑪趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	29.7%	44.4%	3.7%	22.2%
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。	48.2%	33.3%	3.7%	14.8%
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。	59.3%	37.0%	0	3.7%
⑭送迎サービス(タクシー)についてご満足でしょうか。	70.4%	22.2%	0	7.4%

平成 30 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。	71.4%	23.2%	0	5.4%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	87.5%	10.7%	0	1.8%
③職員の身だしなみはいかがですか。	83.9%	14.3%	0	1.8%
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。	85.7%	14.3%	0	0
⑤電話の対応や受付業務はいかがですか。	85.7%	12.5%	0	1.8%
⑥食事の内容・味付けはいかがですか。	82.1%	14.3%	0	3.6%
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。	69.6%	17.9%	0	12.5%
⑧職員の介助方法はいかがですか。	80.3%	17.9%	0	1.8%
⑨機能訓練(リハビリ)についてご満足でしょうか。	71.4%	16.1%	1.8%	10.7%
⑩一日のプログラムの内容はいかがですか。	64.3%	33.9%	0	1.8%
⑪レクリエーションの内容はご満足でしょうか。	58.9%	28.6%	0	12.5%
⑫送迎サービスの内容(送迎時間・対応等)はいかがですか。	85.7%	10.7%	0	3.6%
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。	80.4%	19.6%	0	0

平成 30 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担当ケアマネジャーの言葉遣いや身だしなみはいかがですか。	83.7%	16.3%	0	0
②担当ケアマネジャーは適切なアドバイスができていますか。	89.8%	10.2%	0	0
③訪問回数はいかがですか。	69.4%	28.6%	0	2.0%
④訪問の際の滞在時間はいかがですか。	69.4%	28.6%	0	2.0%
⑤担当ケアマネジャーに充分話を聞いてもらえていますか。	85.7%	12.3%	2.0%	0
⑥ケアプランセンターの電話対応はいかがでしょう。	69.4%	30.6%	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。	85.7%	14.3%	0	0
⑧サービス利用がスムーズに行われていますか。	81.6%	18.4%	0	0
⑨約束や依頼したことは実行できていますか。	85.7%	14.3%	0	0
⑩情報の提供に満足されていますか。	79.6%	18.4%	2.0%	0

平成 30 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。	72.0%	28.0%	0	0
②包括担当職員の言葉遣いはいかがでしょうか。	70.3%	28.8%	0.9%	0
③包括担当職員の身だしなみはいかがでしょうか。	67.6%	32.4%	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。	76.6%	20.7%	0	2.7%
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しょう。	67.6%	29.7%	0	2.7%
⑥包括担当職員に相談はしやすいでしょうか。	74.8%	23.4%	0.9%	0.9%
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。	59.5%	38.7%	0.9%	0.9%
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。	59.5%	38.7%	1.8%	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。	69.4%	27.0%	1.8%	1.8%
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。	53.2%	41.4%	1.8%	3.6%
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。	61.3%	36.9%	0.9%	0.9%

Ⅵ満足度調査結果感想

サービス満足度調査も今回で 17 回目となります。皆様のご協力により、調査総数 462 名中 287 名から調査票を提出いただき、回収率は 62.1%となりました。

総合的に昨年同様、「満足」「普通」の評価を多く頂きました。特別養護老人ホーム パルシア及びショートステでは介護技術(入浴、食事、排せつ等)で高い評価を頂き、心のこもったケアの提供が出来ているという実感がある反面、新施設開設による大規模な職員異動もあり、新任教育の面で対応が不足しているという意見を頂きました。平成 30 年度は年間を通して人材確保と職員教育に力を入れ取り組んでまいりました。まだ十分とは言えませんが、今後も信頼を得られるよう職員育成に努めてまいります。燕沢デイサービスセンターでは、いつも明るい笑顔で一人一人丁寧に接して下さり、機能訓練も体力や身体機能に合わせた内容で、指導いただいているという感謝の意見を多く頂きました。燕沢ケアプランセンター、燕沢地域包括支援センターでも昨年同様「不満足」が少なく「満足」「普通」の評価を多く頂きました。特に説明が分かりやすいというご意見が多く、ご満足いただける対応が出来ているように思います。数は少ないですが、全事業所で「不満足」の評価を頂いた項目については、現状を見直し、「普通」「満足」と評価が良くなるよう改善に取り組んでまいります。

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