

## 平成 25 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おります。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	50名中	24名 (48%)
②特別養護老人ホーム パルシア 家族	50名中	29名 (58%)
③パルシア ショートステイ 利用者及び家族	54名中	28名 (51.9%)
④燕沢デイサービスセンター 利用者及び家族	78名中	55名 (70.5%)
⑤燕沢ケアプランセンター 利用者及び家族	139名中	99名 (71.2%)
⑥燕沢地域包括支援センター 利用者及び家族	209名中	122名 (58.4%)
⑦鶴ヶ谷地域包括支援センター利用者及び家族	140名中	96名 (68.6%)
※ 合計	720名中	453名 (62.9%)

### III 調査方法

- ①調査のための質問項目作成（9～13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 25 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。	69.8%	23%	4.2%	3%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	83.1%	13.6%	3.3%	
③職員の身だしなみはいかがでしょう。	80.1%	19.9%		
④電話の対応や受付業務はいかがでしょう。	86.1%	13.9%		
⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょう。	72.9%	20.8%	3.3%	3%
⑥入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。	76%	17.7%	3.3%	3%
⑦整容・清潔についてご満足でしょうか。	75.1%	21.9%	3%	
⑧健康管理についてご満足でしょうか。	79.2%	17.8%		
⑨生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	72.9%	27.1%		3%
⑩趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	78.1%	21.9%		
⑪ユニットケアの提供や利用者の生活全般についてご満足でしょうか。	86.4%	13.6%		
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。	83.4%	16.6%		
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。	93.6%	6.4%		

平成 25 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。	70.8%	25%	4.2%	
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。	66.7%	33.3%		

③職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	70.8%	29.2%		
④職員の身だしなみはいかがですか。	83.3%	16.7%		
⑤食事の内容・味付けはいかがですか。	66.7%	25%		8.3%
⑥介助時の声がけは出来ておりますでしょうか。	79.2%	17.8%		
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。	66.7%	33.3%		
⑧健康管理についてご満足でしょうか。	75%	25%		
⑨趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	54.2%	37.5%		8.3%

平成 25 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。	67.9%	25%	3.6%	3.6%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	85.7%	14.3%		
③職員の身だしなみはいかがですか。	75%	17.9%		7.1%
④電話の応対や受付業務はいかがですか。	82.1%	17.9%		
⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	60.7%	32.1%		7.1%
⑥お風呂のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	64.3%	28.6%		7.1%
⑦排泄のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	53.6%	39.3%		7.1%
⑧整容・清潔についてご満足でしょうか。	64.3%	28.6%		7.1%
⑨健康管理についてご満足でしょうか。	78.6%	24.1%		
⑩生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	71.4%	28.6%		
⑪趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	46.4%	35.7%		17.9%
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。	64.3%	17.9%	7.1%	10.7%
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。	78.6%	21.4%		

平成 25 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。	69.1%	29.1%		1.8%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	76.4%	23.6%		
③職員の身だしなみはいかがですか。	70.9%	29.1%		
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。	69.1%	27.3%	1.8%	1.8%
⑤電話の応対や受付業務はいかがですか。	72.7%	27.3%		
⑥食事の内容・味付けはいかがですか。	70.9%	23.6%		5.5%
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。	67.3%	25.4%		7.3%
⑧職員の介助方法はいかがですか。	74.6%	23.6%		1.8%
⑨健康管理や医療全般についてご満足でしょうか。	67.3%	25.4%	1.8%	5.5%
⑩一日のプログラムの内容はいかがですか。	65.5%	30.9%	1.8%	1.8%
⑪レクリエーションの内容はご満足でしょうか。	69.1%	25.4%	5.5%	
⑫送迎サービスの内容(送迎時間・対応等)はいかがですか。	70.9%	23.7%	3.6%	1.8%
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。	67.3%	30.9%	1.8%	

平成 25 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。	61%	36%	1%	1%
②担当ケアマネージャーは相談しやすいですか。	62%	31%	3%	3%
③訪問回数はいかがですか。	47%	49%	1%	2%
④訪問の際の滞在時間はいかがですか。	55%	42%		2%
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。	67%	28%	2%	2%
⑥ケアプランセンターの電話対応はいかがですか。	52%	43%	1%	3%
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。	54%	38%	2%	5%
⑧サービス利用がスムーズに行われていますか。	62%	31%	3%	3%
⑨約束や依頼したことは実行できていますか。	63%	31%	2%	3%
⑩介護保険に関する情報の提供に満足されていますか。	43%	47%	5%	4%

平成 25 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。	76%	24%		
②包括担当職員の言葉遣いはいかがでしょうか。	70%	30%		
③包括担当職員の身だしなみはいかがでしょうか。	60%	39%		1%
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%	21%	2%	
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か。	64%	34%		2%
⑥包括担当職員に相談はしやすいでしょうか。	68%	29%	1%	2%
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。	63%	29%	2	6%
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。	65%	29%	3%	5%
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。	76%	19%	4%	1%
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。	54%	37%	3%	5%
⑪包括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。	66%	29%	3%	2%

平成 25 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担当職員の挨拶は出来ておりますでしょうか。	62.5%	33.3%	2.1%	2.1%
②担当職員の言葉遣いはいかがでしょうか。	45.8%	51.1%	1%	2.1%
③担当職員の身だしなみはいかがでしょうか。	44.8%	50%	1%	4.2%
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。	62.5%	29.2%	5.2%	3.1%
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か。	50%	44.8%	4.2%	1%
⑥担当職員に相談はしやすいでしょうか。	56.3%	35.4%	5.2%	3.1%
⑦介護予防サービス計画書の内容はご満足頂いていますか。	44.8%	46.9%	3.1%	5.2%
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。	46.9%	44.8%	2.1%	6.2%
⑨担当職員が訪問時、話を聞いてもらい満足のいく対応がされていますか。	53.1%	38.5%	4.2%	4.2%
⑩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。	39.6%	46.9%	6.3%	7.2%
⑪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。	46.9%	43.8%	3.1%	6.2%

Ⅵ満足度調査結果感想

今回でサービス満足度調査も 12 回目となります。調査は三段階評価の満足・普通・不満足の項目で行いました。総合的には良い・普通の評価が昨年同様多く概ねご満足いただけている状況です。今回の調査の結果パルシアご家族様評価の中でサービス担当者会議に出席された感想として 93.6%の方々より満足の評価を戴きました。サービスを提供する上でご家族様・ご利用者様と各職種職員が意見を交換する貴重な機会であり高く評価いただきましたことに感謝いたします。ご利用者様の満足度は昨年に比べ「満足」の評価より一部「普通」の評価に下がっているところもあり、更なるサービス向上に努める必要性を実感しております。

在宅部門でも例年同様、満足・普通の項目で多くの評価を戴いております。事業毎に見てみますと短期入所生活介護事業所は「普通」から「満足」の評価に上がった項目が複数ありましたが、通所介護事業所においては「満足」から「普通」に下がった項目が多く見られました。サービス満足度向上の為に「満足」と「普通」の評価の差を意識し「満足」の評価を頂く為に「今しなければならぬことは何か」を考え取り組んで参りたいと思います。ケアプランセンター及び燕沢地域包括支援センターの評価は昨年同様の評価でした。又今年度より平成 24 年度に開所しました鶴ヶ谷地域包括支援センターにおいても調査を実施いたしました。サービス向上の為に各事業所ともご利用者様・ご家族様との信頼関係の構築に努め、今後とも業務に取り組んでいきたいと思っております。

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回答をまとめ、報告書としてお渡しいたしますが、改善可能な所から取り組んでまいります。また、今回の調査でも皆様から感謝のお気持ちを数多く頂戴いたしました。職員の喜びとなり働く意欲向上につながっております。制度内事業ですので法令遵守に努め適正な事業運営を心がけ、「ISO によるサービス品質マネジメントの向上～利用者主体のサービス提供とホスピタリティの確立～」を次年度の年間目標に職員一同努力してまいります。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