

平成31年・令和元年度 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、サービス満足度調査を実施し、提供しているサービスの現状を把握し、業務を見直す機会としています。

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	50名中	10名 (20.0%)
② 特別養護老人ホーム パルシア 家族	50名中	34名 (68.0%)
③ パルシア ショートステイ 利用者及び家族	50名中	32名 (64.0%)
④ 燕沢デイサービスセンター 利用者及び家族	81名中	51名 (62.9%)
⑤ 燕沢ケアプランセンター 利用者及び家族	93名中	65名 (69.8%)
⑥ 燕沢地域包括支援センター 利用者及び家族	162名中	113名 (69.75%)
※ 合計	486名中	305名 (62.75%)

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（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）
- 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）

IV 各事業所評価結果表

平成31年・令和元年度 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。	58.82%	35.29%	2.94%	2.94%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	73.53%	20.59%	5.88%	0.0%
③職員の身だしなみはいかがでしょうか。	67.65%	32.35%	0.0%	0.0%
④電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	76.47%	20.59%	2.94%	0.0%
⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	67.65%	29.41%	0.0%	2.94%
⑥入浴・排泄介助等介護全般についてご満足でしょうか。	73.53%	23.53%	2.94%	0.0%
⑦整容・清潔についてご満足でしょうか。	64.71%	29.41%	2.94%	2.94%
⑧健康管理・リハビリについてご満足でしょうか。	64.71%	35.29%	0.0%	0.0%
⑨生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	55.88%	41.18%	0.0%	2.94%
⑩趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	67.65%	29.41%	0.0%	2.94%
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。	70.59%	26.47%	0.0%	2.94%
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。	73.53%	26.47%	0.0%	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。	67.65%	23.53%	0.0%	8.82%

平成31年・令和元年度 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。	50%	40%	0%	10%
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。	30%	60%	0%	10%
③職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	40%	60%	0%	0%
④職員の身だしなみはいかがですか。	70%	30%	0%	0%
⑤食事の内容・味付けはいかがですか。	40%	40%	20%	0%
⑥介助時の声がけは出来ておりますでしょうか。	50%	50%	0%	0%
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。	20%	60%	10%	10%
⑧健康管理についてご満足でしょうか。	40%	50%	0%	10%
⑨趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	50	40	0%	10%

平成31年・令和元年度 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。	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%
③職員の身だしなみはいかがですか。	78.1%	21.9%	0.0%	0.0%
④電話の応対や受付業務はいかがですか。	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%
⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	78.1%	21.9%	0.0%	0.0%
⑥お風呂のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	71.9%	25.0%	0.0%	3.1%
⑦排泄のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%
⑧整容・清潔についてご満足でしょうか。	68.8%	28.1%	0.0%	3.1%
⑨健康管理についてご満足でしょうか。	78.1%	21.9%	0.0%	0.0%
⑩生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	75.0%	21.9%	3.1%	0.0%
⑪趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	46.9%	37.5%	3.1%	12.5%
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。	59.4%	28.1%	0.0%	12.5%
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%	21.9%	0.0%	3.1%
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31年・令和元年度 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。	72.5%	21.5%	5.8%	0.0%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	90.1%	9.9%	0.0%	0.0%
③職員の身だしなみはいかがですか。	84.3%	15.6%	0.0%	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。	88.2%	9.9%	1.9%	0.0%
⑤電話の応対や受付業務はいかがですか。	88.2%	9.9%	0.0%	1.9%
⑥食事の内容・味付けはいかがですか。	74.5%	23.5%	0.0%	1.9%
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。	80.3%	9.9%	1.9%	7.8%
⑧職員の介助方法はいかがですか。	86.2%	7.8%	0.0%	5.8%
⑨機能訓練(リハビリ)についてご満足でしょうか。	68.6%	21.5%	0.0%	9.9%
⑩一日のプログラムの内容はいかがですか。	68.6%	27.4%	1.9%	1.9%
⑪レクリエーションの内容はご満足でしょうか。	64.7%	23.5%	1.9%	9.9%

⑫送迎サービスの内容(送迎時間・対応等)はいかがでしょうか。	90.1%	7.8%	0.0%	1.9%
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。	76.4%	21.5%	0.0%	1.9%

平成31年・令和元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。	63.1%	36.9%	0.0%	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。	70.8%	29.2%	0.0%	0.0%
③訪問回数はいかがですか。	63.1%	35.4%	0.0%	1.5%
④訪問の際の滞在時間はいかがですか。	60.0%	36.9%	1.5%	1.5%
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。	72.3%	27.7%	0.0%	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か。	61.5%	36.9%	0.0%	1.5%
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。	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%
⑧サービス利用がスムーズに行われていますか。	63.1%	35.4%	0.0%	1.5%
⑨約束や依頼したことは実行できていますか。	66.2%	33.8%	0.0%	0.0%
⑩情報の提供に満足されていますか。	55.4%	41.5%	1.5%	1.5%

平成31年・令和元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。	81.42%	16.82%	0.88%	0.88%
②包括担当職員の言葉遣いはいかがでしょうか。	74.35%	23.89%	0.88%	0.88%
③包括担当職員の身だしなみはいかがでしょうか。	69.03%	30.09%	0.88%	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。	78.76%	20.36%	0.0%	0.88%
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。	60.18%	38.94%	0.0%	0.88%
⑥包括担当職員に相談はしやすいでしょうか。	68.15%	30.09%	0.88%	0.88%
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。	58.41%	35.40%	0.88%	5.31%
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。	67.26%	29.21%	0.88%	2.65%
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。	73.45%	23.89%	2.65%	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。	50.44%	45.14%	2.65%	1.77%
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。	62.83%	32.75%	1.77%	2.65%

Ⅵ満足度調査結果感想

サービス満足度調査も今回で18回目となります。皆様のご協力により、調査総数486名中305名から調査票を提出いただき、回収率は62.75%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イでは介護技術(入浴、食事、排せつ等)で高い評価を頂いていますが、頂いたご意見より細かな目配り、気配りが不足していると感じました。今年度はご利用者様が心安らかに生活して頂けるよう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感謝の意見を多く頂きましたがアンケート結果より設備や備品・清掃に満足して頂けなかったところがありましたので改善に取り組んでいきたいと思っております。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。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