

# 令和3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	49名中	29名 (59.2%)
② 特別養護老人ホーム パルシア 家族	49名中	30名 (61.2%)
③ パルシア ショートステイ 利用者及び家族	47名中	31名 (66.0%)
④ 燕沢デイサービスセンター 利用者及び家族	64名中	46名 (71.9%)
⑤ 燕沢ケアプランセンター 利用者及び家族	81名中	57名 (70.4%)
⑥ 燕沢地域包括支援センター 利用者及び家族	142名中	104名 (73.2%)
※ 合計	432名中	297名 (68.75%)

## III 調査方法

- ① 調査のための質問項目作成（9～12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 9月1日～9月30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（9月1日発送 9月30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（9月1日～利用者へ配布 9月30日回収締切）

## IV 各事業所評価結果表

※小数点以下2桁を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

### 令和3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職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	83.3%	13.3%	3.3%	0%
②職員の身だしなみはいかがでしょうか。	80.0%	20.0%	0%	0%
③電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	80.0%	20.0%	0%	0%
④利用者の整容・清潔についてご満足でしょうか。	70.0%	20.0%	3.3%	6.7%
⑤健康管理についてご満足でしょうか。	83.3%	10.0%	0%	6.7%
⑥生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	73.3%	23.3%	0%	3.3%
⑦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。	66.7%	26.7%	0%	6.7%
⑧新型コロナウイルスによる感染対策はいかがでしょうか。	80.0%	20.0%	0%	0%
⑨職員からの電話・手紙による近状報告の頻度についてご満足でしょうか。	86.7%	10.0%	3.3%	0%
⑩職員からの電話・手紙による近状報告の内容についてご満足でしょうか。	83.3%	13.3%	3.3%	0%
⑪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。	80.0%	20.0%	0%	0%

令和3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。	48.3%	27.6%	3.4%	20.7%
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。	51.7%	44.8%	0%	3.4%
③職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	62.1%	31.0%	0%	6.9%
④職員の身だしなみはいかがでしょうか。	69.0%	24.1%	0%	6.9%
⑤食事の内容・味付けはいかがでしょうか。	51.7%	41.4%	0%	6.9%
⑥介助時の声がけは出来ておりますでしょうか。	65.5%	10.3%	0%	24.1%
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。	65.5%	20.7%	3.4%	10.3%
⑧健康管理についてご満足でしょうか。	55.2%	24.1%	0%	20.7%
⑨趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	44.8%	37.9%	6.9%	10.3%

令和3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。	67.7%	29.0%	0%	0%
②職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	74.1%	19.3%	0%	3.2%
③職員の身だしなみはいかがでしょうか。	74.1%	25.8%	0%	6.4%
④電話の応対や受付業務はいかがでしょうか。	74.1%	16.1%	0%	6.4%
⑤食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	64.5%	29.0%	0%	6.4%
⑥お風呂のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	70.9%	19.3%	0%	9.6%
⑦排泄のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	64.5%	22.5%	0%	12.9%
⑧整容・清潔についてご満足でしょうか。	61.2%	19.3%	0%	19.3%
⑨健康管理についてご満足でしょうか。	83.8%	12.9%	0%	3.2%
⑩生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	70.9%	19.3%	0%	9.6%
⑪趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	48.3%	41.9%	0%	12.9%
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。	64.5%	25.8%	0%	9.6%
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。	74.1%	25.8%	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。	70.9%	16.1%	0%	12.9%

令和3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。	69.6%	23.9%	4.3%	2.2%
②職員の挨拶・言葉遣い・身だしなみはいかがでしょうか。	84.8%	15.2%	0%	0%
③約束したことや依頼したことの実行程度はいかがでしょうか。	76.1%	17.4%	4.3%	2.2%
④電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	87%	13%	0%	0%
⑤食事の内容・味付けはいかがでしょうか。	65.2%	28.3%	4.3%	2.2%
⑥お風呂の内容(職員の対応・介助・環境など)はいかがでしょうか。	71.7%	13%	0%	15.2%
⑦職員の介助方法はいかがでしょうか。	82.6%	4.3%	6.5%	6.5%
⑧新型コロナウイルスや他感染症対策を行っておりますがいかがでしょうか。	69.6%	28.3%	0%	2.2%
⑨一日のプログラムの内容はいかがでしょうか。	73.9%	21.8%	4.3%	0%
⑩レクリエーション・行事の内容はご満足でしょうか。	71.7%	19.6%	4.3%	4.3%

①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。	80.4%	19.6%	0%	0%
②デイサービス職員が作成した介護計画書の内容・説明についてご満足でしょうか。	76%	19.6%	2.2%	2.2%

**令和3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。	73.7%	26.3%	0%	0%
②ケアプランセンターの電話対応はいかがですか。	73.7%	24.6%	0%	1.8%
③訪問回数はいかがですか。	70.2%	28.1%	1.8%	0%
④訪問の際の滞在時間はいかがですか。	61.4%	36.8%	0%	1.8%
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。	71.9%	26.3%	0%	1.8%
⑥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。	68.4%	29.8%	1.8%	0%
⑦約束や依頼したことは実行できていますか。	75.4%	24.6%	0%	0%
⑧必要なケア、支援、サービスを受けることができますか。	68.4%	31.6%	0%	0%
⑨サービス利用にあたって、満足のいく説明がされていますか。	70.2%	29.8%	0%	0%

**令和3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いますでしょうか。	74.0%	25.0%	1.0%	1.0%
②包括担当職員の言葉遣いはいかがでしょうか。	76.0%	21.2%	1.0%	1.9%
③包括担当職員の身だしなみはいかがでしょうか。	63.5%	32.7%	0%	1.0%
④包括担当職員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。	76.0%	20.2%	2.9%	1.0%
⑤地域包括支援センターの電話対応はいかがでしょうか。	71.2%	27.9%	0%	1.0%
⑥包括担当職員は相談しやすいでしょうか。	77.9%	19.2%	1.9%	1.0%
⑦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。	65.4%	32.7%	0%	1.9%
⑧包括担当職員が訪問時、話を十分にきいてもらえていますか	73.1%	23.0%	3.8%	0%
⑨包括担当職員からの介護保険に関する知りたい情報を提供されていますか。	55.8%	37.5%	4.8%	1.9%

**Ⅵ満足度調査結果感想**

サービス満足度調査も今回で20回目となります。皆様のご協力により、調査総数432名中297名から調査票を提出頂き、回収率は68.75%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職員の接遇面では高い評価を頂いていますが、昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響により面会を制限しており、実際に支援している様子を見ることができないためか、例年より無回答が多い傾向にありました。今年度はご利用者様が心安らかに生活して頂けるよう介護技術点検や不適切ケアチェックなど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レクリエーション活動や機能訓練、介助方法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。

ご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