

# 令和6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	48名中	35名 (72.9%)
② 特別養護老人ホーム パルシア 家族	50名中	31名 (62%)
③ パルシア ショートステイ 利用者及び家族	32名中	25名 (78.1%)
④ 燕沢デイサービスセンター 利用者及び家族	54名中	45名 (88.2%)
⑤ 燕沢ケアプランセンター 利用者及び家族	54名中	47名 (87%)
⑥ 燕沢地域包括支援センター 利用者及び家族	136名中	97名 (71.4%)
※ 合計	374名中	280名 (74.9%)

## 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 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6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。	77.4%	22.6%	0%	0%
② 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	67.7%	32.3%	0%	2.6%
③ 事務所の電話の対応や来客者への対応はいかがでしょうか。	71%	29%	0%	0%
④ 食事・入浴・排泄介助等の介護全般についてご満足でしょうか。	64.5%	25.8%	0%	9.7%
⑤ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	71%	29%	0%	0%
⑥ 健康管理や体調変化時の報告・対応についてご満足でしょうか。	87.1%	12.9%	0%	0%
⑦ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	71%	25.8%	0%	3.2%
⑧ 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。	68.4%	25.8%	3.2%	6.5%
⑨ 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。	74.2%	22.6%	3.2%	0%
⑩ 面会の対応はいかがでしょうか。	74.2%	12.9%	3.2%	9.7%
⑪ 職員からの電話や手紙による現況報告はいかがでしょうか。	83.9%	12.9%	3.2%	0%
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。	83.9%	16.1%	0%	0%

令和6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。	48.6%	34.3%	2.9%	14.3%
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。	45.7%	28.36%	8.6%	17.1%
③ 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	54.3%	31.4%	0%	14.3%
④ 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	57.1%	28.6%	0%	14.3%
⑤ 食事の内容・味付けはいかがでしょうか。	34.3%	48.6%	5.7%	11.4%
⑥ 介助時の声かけは出来ておりますでしょうか。	51.4%	34.3%	0%	14.3%
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。	42.9%	37.1%	2.9%	17.1%
⑧ 健康管理についてご満足でしょうか。	45.7%	34.3%	0%	20%
⑨ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	45.7%	40%	0%	14.3%

令和6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。	48%	48%	4%	0%
② 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	64%	36%	0%	0%
③ 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	52%	48%	0%	0%
④ 電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	64%	36%	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。	68%	28%	4%	0%
⑥ お風呂のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	68%	32%	0%	0%
⑦ 排泄のケア(職員の対応・介助等)はいかがでしょうか。	52%	36%	4%	8%
⑧ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	52%	48%	0%	0%
⑨ 健康管理についてご満足でしょうか。	56%	36%	4%	4%
⑩ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	56%	44%	0%	0%
⑪ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	48%	48%	0%	4%
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。	44%	48%	4%	4%
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。	60%	40%	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。	64%	32%	0%	4%

令和6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。	77.8%	22.7%	0%	0%
② 職員の挨拶・言葉遣い・身だしなみはいかがでしょうか。	66.7%	34.1%	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。	66.7%	29.5%	2.3%	2.3%
④ 電話の対応や受付業務はいかがでしょうか。	53.3%	43.2%	0%	4.5%
⑤ 食事の内容・味付けはいかがでしょうか。	73.3%	22.7%	4%	0%
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。	64.4%	25%	0%	11.4%
⑦ 職員の介助方法はいかがでしょうか。	73.3%	20.5%	2.3%	4.5%
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。	60%	31.4%	0%	0%

⑨ 一日のプログラムの内容はいかがでしょうか。	77.8%	38.6%	0%	2.3%
⑩ レクリエーション・活動等の内容はご満足でしょうか。	71.1%	13.7%	0%	0%
⑪ 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。	68.9%	31.8%	0%	0%
⑫ 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。	55.6%	22.7%	0%	22.7%

**令和 6 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。	92%	8%	0%	0%
② ケアプランセンターの電話対応はいかがですか。	79%	21%	0%	0%
③ 訪問回数はいかがですか。	80%	20%	0%	0%
④ 訪問の際の滞在時間はいかがですか。	90%	8%	2%	2%
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。	92%	8%	0%	2%
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。	94%	6%	0%	0%
⑦ 約束や依頼したことは実行できていますか。	92%	6%	2%	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。	83%	17%	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。	87%	13%	0%	0%

**令和 6 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。	80.2%	19.7%	0%	1%
② 包括担当職員の言葉遣いはいかがでしょうか。	76%	23.7%	0%	1%
③ 包括担当職員の身だしなみはいかがでしょうか。	62.5%	37.1%	0%	1%
④ 包括担当職員は約束や依頼した事は実行出来ておりますでしょうか。	75%	20.2%	0%	1%
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。	71.8%	26.8%	1%	1%
⑥ 包括担当職員は相談しやすいでしょうか。	73.9%	25.7%	0%	1%
⑦ 包括担当職員が作成した介護予防サービス計画書(ケアプラン)の内容についてわかりやすい説明がされていますか。	62.5%	37%	0%	1%
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	75%	23.7%	1%	%
⑨ 包括担当職員からの福祉サービス等知りたい情報を提供されていますか。	43.7%	48.4%	2%	6.1%

**Ⅵ**満足度調査結果感想

サービス満足度調査も今回で 23 回目となります。皆様のご協力により、調査総数 374 名中 280 名から調査票を提出頂き、回収率は 74.9%となりました。

特別養護老人ホーム パルシアでは、健康管理や現状報告について高い評価を頂きました。面会など施設内への出入りについてのご意見を頂きました。段階的に制限を緩和した対応について検討してまいります。

パルシアショートステイ、燕沢デイサービスセンター、燕沢地域包括支援センターでは、昨年度よりも「満足」が減少し「普通」の評価が増加しました。ご意見では、感謝や満足の言葉が多数みられましたが、改善を求める意見も頂きました。頂いた意見に対し、改善を図りサービスの質の向上に努めてまいります。

燕沢ケアプランセンターでは、昨年度と同様の評価となりました。更なる質の向上に努めてまいります。

総合的に昨年同様、「満足」「普通」の評価を多く頂きました。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