

# 令和7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	45名中	32名 (71.1%)
② 特別養護老人ホーム パルシア 家族	48名中	34名 (70.8%)
③ パルシア ショートステイ 利用者及び家族	29名中	25名 (86.2%)
④ 燕沢デイサービスセンター 利用者及び家族	44名中	40名 (90.9%)
⑤ 燕沢ケアプランセンター 利用者及び家族	56名中	48名 (86%)
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	358名中	276名 (77.1%)

## 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（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7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。	76.5%	23.5%	0%	0%
② 職員の身だしなみはいかがでしょうか。	73.5%	26.5%	0%	0%
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。	76.5%	23.5%	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。	82.4%	14.7%	0%	8.8%
⑤ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	79.4%	20.6%	0%	0%
⑥ 健康管理や体調変化時の報告・対応にについてご満足でしょうか。	91.2%	5.9%	0%	2.9%
⑦ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	82.4%	14.7%	0%	2.9%
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。	82.4%	14.7%	0%	2.9%
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。	89.5%	5.3%	5.3%	0%
⑩ 面会の対応はいかがでしょうか。	76.5%	14.7%	5.9%	2.9%
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。	78.9%	15.8%	5.3%	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。	88.2%	11.8%	0%	0%

令和7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。	56.3%	34.4%	9.4%	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。	53.1%	43.8%	3.1%	0%
③ 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	62.5%	37.5%	0%	0%
④ 職員の身だしなみはいかがですか。	59.4%	37.5%	3.1%	0%
⑤ 食事の内容・味付けはいかがですか。	40.6%	40.6%	18.8%	0%
⑥ 介助時の声がけは出来ておりますでしょうか。	43.8%	53.1%	3.1%	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。	46.9%	53.1%	0%	0%
⑧ 健康管理についてご満足でしょうか。	59.4%	37.5%	3.1%	0%
⑨ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	28.1%	62.5%	9.4%	0%

令和7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。	56%	44%	0%	0%
② 職員の挨拶・言葉遣いはいかがでしょうか。	76%	20%	0%	4%
③ 職員の身だしなみはいかがですか。	64%	32%	0%	4%
④ 電話の対応や受付業務はいかがですか。	60%	36%	0%	4%
⑤ 食事のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	76%	20%	0%	4%
⑥ 入浴・排泄のケア(職員の対応・介助等)はいかがですか。	64%	28%	4%	4%
⑦ 整容・清潔についてご満足でしょうか。	72%	24%	0%	4%
⑧ 健康管理についてご満足でしょうか。	68%	28%	0%	4%
⑨ 生活相談や苦情対応についてご満足でしょうか。	60%	28%	0%	12%
⑩ 趣味活動や行事についてご満足でしょうか。	56%	32%	4%	8%
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。	56%	40%	0%	4%
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。	64%	32%	0%	4%
⑬ 送迎サービス(タクシー)についてご満足でしょうか。	76%	8%	0%	16%

令和7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。	75.0%	22.5%	0%	2.5%
② 職員の挨拶・言葉遣い・身だしなみはいかがですか。	75.0%	22.5%	2.5%	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すか。	87.5%	12.5%	0%	0%
④ 電話の対応や受付業務はいかがですか。	72.5%	27.5%	0%	0%
⑤ 食事の内容・味付けはいかがですか。	67.5%	27.5%	2.5%	2.5%
⑥ お風呂の内容(職員の対応・介助・環境など)はいかがですか。	67.5%	27.5%	2.5%	2.5%
⑦ 職員の介助方法はいかがですか。	72.5%	27.5%	0%	0%
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。	65.0%	32.5%	0%	2.5%
⑨ 一日のプログラムの内容はいかがですか。	75.0%	22.5%	0%	2.5%

⑩ レクリエーション・活動等の内容にご満足でしょうか。	72.5%	25.0%	0%	2.5%
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。	67.5%	31.8%	0%	2.5%
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。	65.0%	32.5%	0%	2.5%

**令和 7 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。	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。	83%	17%	0%	0%
③ 訪問回数はいかがですか。	75%	21%	2%	2%
④ 訪問の際の滞在時間はいかがですか。	81%	15%	2%	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。	92%	8%	0%	0%
⑥ 担当ケアマネージャーは適切なアドバイスができていますか。	88%	10%	0%	2%
⑦ 約束や依頼したことは実行できていますか。	92%	8%	0%	0%
⑧ 必要なケア、支援、サービスを受けることができていますか。	92%	8%	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。	90%	10%	0%	0%

**令和 7 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。	89.2%	10.8%	0%	0%
② 包括担当職員の言葉遣いはいかがでしょうか。	90.4%	23.7%	0%	0%
③ 包括担当職員の身だしなみはいかがでしょうか。	85.5%	14.5%	0%	0%
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。	89.2%	10.8%	0%	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。	83.1%	15.7%	0%	1.2%
⑥ 包括担当職員は相談しやすいでしょうか。	85.5%	13.3%	0%	1.2%
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。	80.7%	18.7%	0%	1.2%
⑧ 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。	56.7%	33.7%	2.4%	7.2%

**Ⅵ**満足度調査結果感想

サービス満足度調査も今回で 24 回目となります。皆様のご協力により、調査総数 358 名中 276 名から調査票を提出頂き、回収率は 77.1%となりました。

特別養護老人ホーム パルシアでは、健康管理について高い評価を頂きました。昨年度よりも、満足を頂けた項目が増え、全体的に良い評価を頂きました。更なる質の向上に努めてまいります。ご利用様からの評価については、思いをしっかりと伝えられる方が増え、満足から普通への評価が増えたと思われま。コミュニケーションを図りながら、適切な支援を提供できるよう努めてまいります。

パルシアショートステイでは、昨年度よりも全体程に「満足」が増え「普通」が減少しました。少しずつ改善が図られているため、今後も満足の評価が頂けるように努めてまいります。

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