ご利用満足度調査の結果について

平成２４年１０月
社会福祉法人上越頸城福祉会
しおさいの里等複合施設

当複合施設（特別養護老人ホームしおさいの里、しおさいの里ショートステイ、デイサービスセンターゆりかご荘、障害者支援施設さいはま園、さいはま園ショートステイ）では、今後のサービス向上や施設運営の改善の一環として、ご利用者様及びご家族様を対象に、ご利用満足度調査を行いました。この度、結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

１．実施年月日　平成２４年９月７日～平成２４年９月３０日

２．調査対象者　平成２４年９月１日現在で当施設サービスを利用するご利用者様・ご家族様

（内訳）

	配布数
しおさいの里入所（利用者）	99
しおさいの里入所（家族）	99
さいはま園入所（利用者）	20
さいはま園入所（家族）	20
さいはま園短期入所（利用者・家族）	8
通所介護・短期入所（利用者・家族）	100
合計	**346**

３．回答方法　アンケート用紙に記入し、返信用封筒にて返送、もしくは回収箱（正面玄関ロビーに設置）にて回収を行った。（郵送の場合、10/5 到着分までを有効とした）

（回答の状況）

	回収数	割合
しおさいの里入所（利用者）	53	23.5%
しおさいの里入所（家族）	62	27.4%
さいはま園入所（利用者）	14	6.2%
さいはま園入所（家族）	13	5.8%
さいはま園短期入所（利用者・家族）	3	1.3%
通所介護・短期入所（利用者・家族）	59	26.1%
不明	22	9.7%
合計	**226**	**100%**

しおさいの里等複合施設ご利用満足度アンケート

質問１　当施設を利用されての満足度についてお伺いします。次の各項目について、該当する番号に〇をつけてください。

項　　目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
＜職員の応接態度について＞					
①あいさつ	５	４	３	２	１
②言葉づかい	５	４	３	２	１
③身だしなみ	５	４	３	２	１
④説明や対応のわかりやすさ・丁寧さ	５	４	３	２	１
＜利用環境について＞					
⑤プライバシーへの配慮	５	４	３	２	１
⑥施設設備・備品の使いやすさ	５	４	３	２	１
⑦環境の美化・明るさ・室温・におい	５	４	３	２	１
＜サービス内容について＞					
⑧介護サービス全般について	５	４	３	２	１
⑨個別ケア（ご本人やご家族の意向・要望のサービスへの反映）について	５	４	３	２	１
⑩納涼祭・敬老会・外出などの行事について	５	４	３	２	１

質問２　当施設を利用されての全体としての満足度について、下記に〇をつけて下さい。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
５	４	３	２	１

質問３　ご意見・ご要望についてお聞かせください。

質問４　現在利用されている当施設サービスに〇をつけてください（複数可）。

しおさいの里（入所）	しおさいの里（短期入所）	ゆりかご荘（通所介護）	さいはま園（入所）	さいはま園（短期入所）

質問５　アンケートの記入者はどなたですか。下記に〇をつけてください。

ご本人	ご家族	職員代筆

ご協力ありがとうございました。記入後は、同封の返信用封筒にてご投函いただくか、回収箱（当施設正面玄関ロビーに設置）までお願いします。（９月３０日まで）

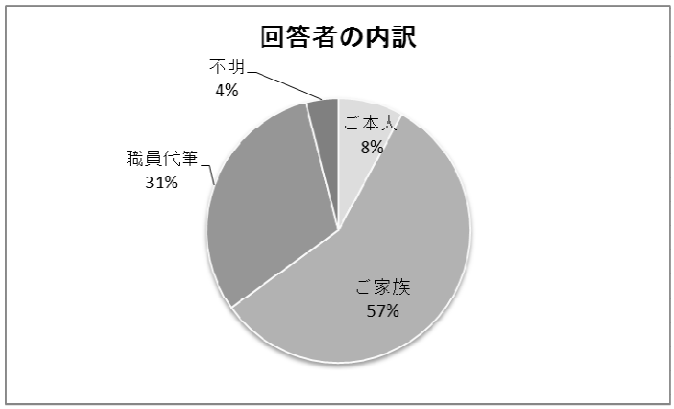
4．回収率　全体で約 65%の回答率であった。

（回答率の内訳）

しおさいの里入所（利用者）	53.5%
しおさいの里入所（家族）	62.6%
さいはま園入所（利用者）	70.0%
さいはま園入所（家族）	65.0%
さいはま園短期入所（利用者・家族）	37.5%
通所介護・短期入所（利用者・家族）	59.0%
全体	**65.3%**

5．回答者（アンケート記入者）の内訳について

ご本人	18
ご家族	129
職員代筆	70
不明	9

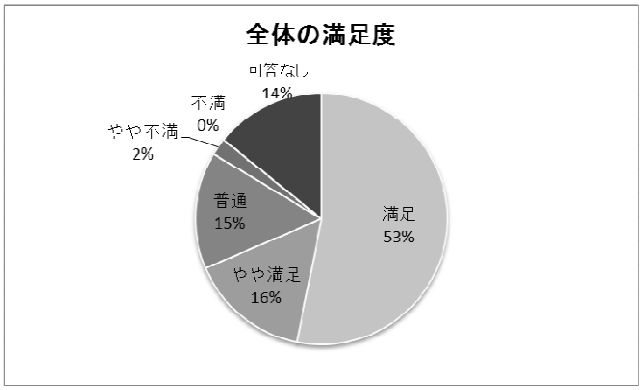


6．各項目ごとの満足度について

A）当施設を利用されての全体的な満足度について

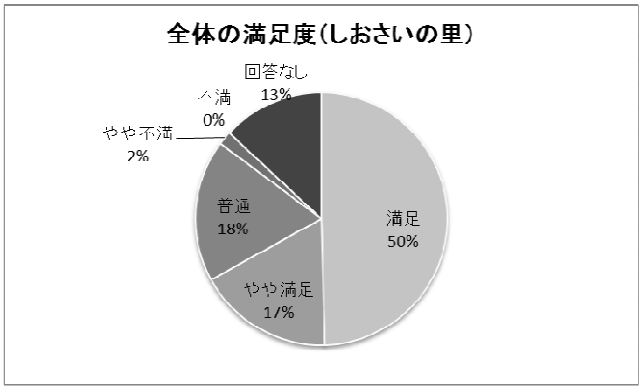
（複合施設全体）

満足	120
やや満足	35
普通	34
やや不満	5
不満	0
回答なし	32



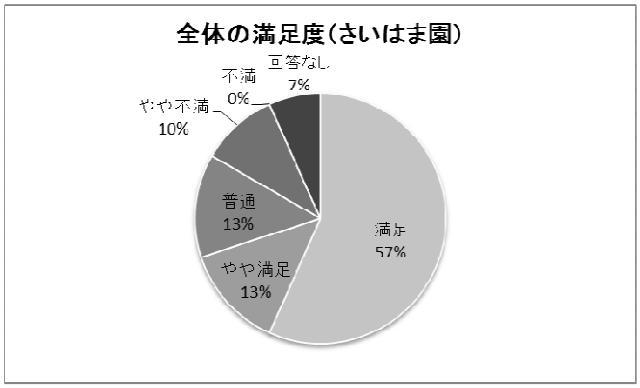
（しおさい入所）

満足	57
やや満足	20
普通	21
やや不満	2
不満	0
回答なし	15



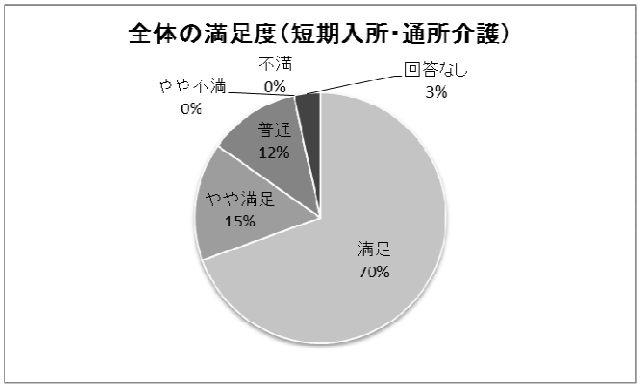
（さいはま入所・短期入所）

満足	17
やや満足	4
普通	4
やや不満	3
不満	0
回答なし	2



（通所介護・短期入所）

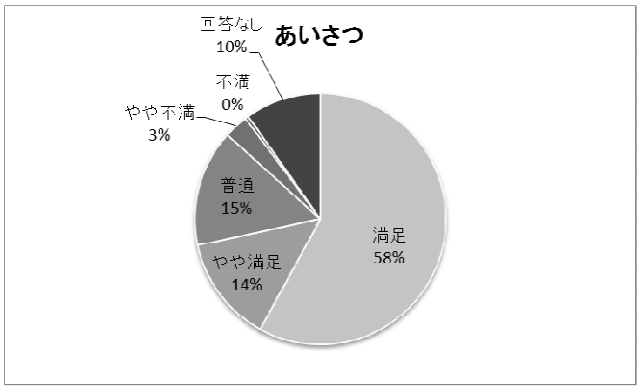
満足	41
やや満足	9
普通	7
やや不満	0
不満	0
回答なし	2



B）職員の応接態度について（複合施設全体）

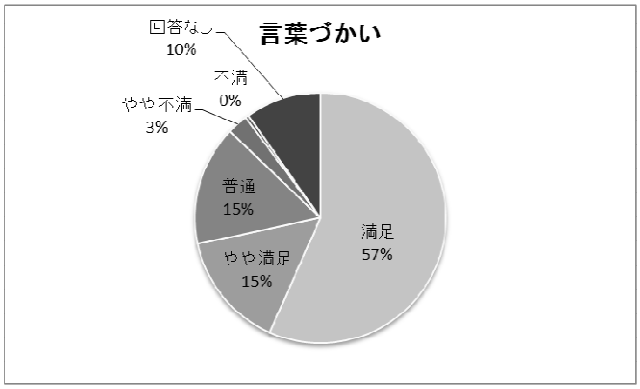
①あいさつ

満足	131
やや満足	31
普通	34
やや不満	7
不満	1
回答なし	22



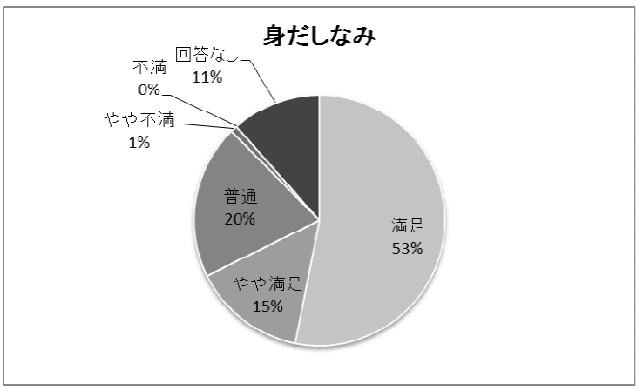
②言葉づかい

満足	123
やや満足	33
普通	37
やや不満	3
不満	2
回答なし	4



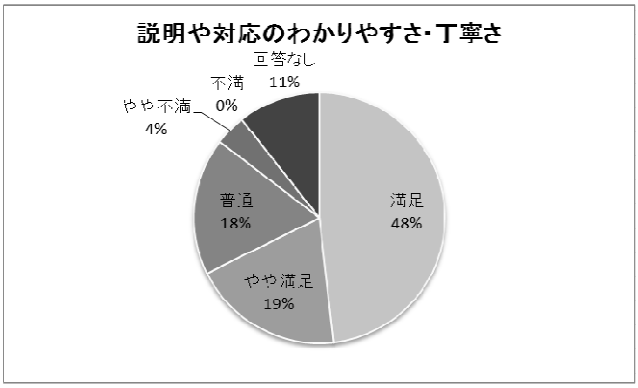
③身だしなみ

満足	120
やや満足	33
普通	45
やや不満	2
不満	0
回答なし	26



④説明や対応のわかりさすさ・丁寧さ

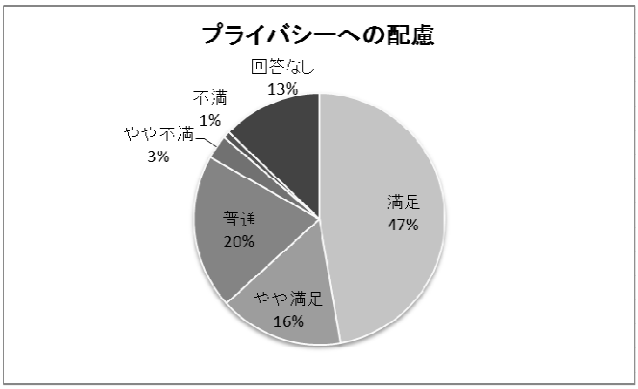
満足	109
やや満足	44
普通	40
やや不満	9
不満	0
回答なし	24



C）利用環境について（複合施設全体）

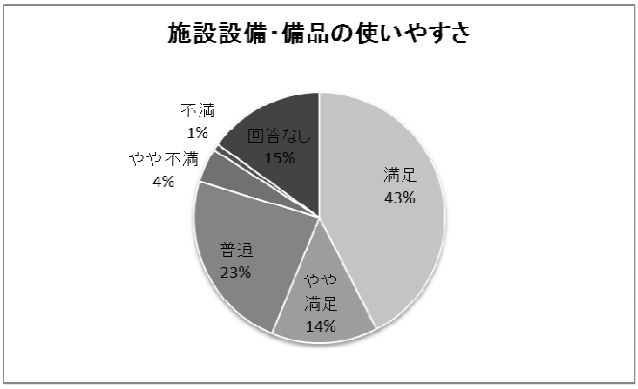
⑤プライバシーへの配慮

満足	107
やや満足	36
普通	45
やや不満	7
不満	2
回答なし	29



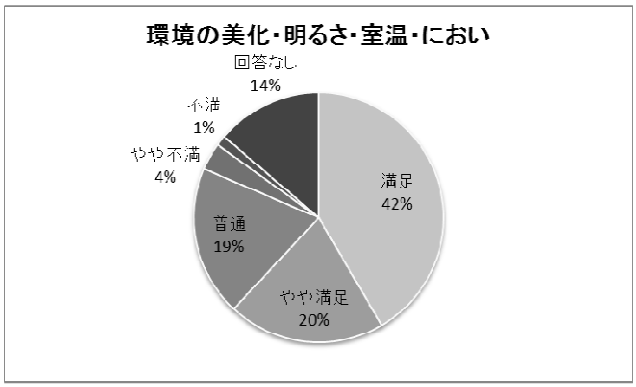
⑥施設設備・備品の使いやすさ

満足	96
やや満足	31
普通	53
やや不満	10
不満	2
回答なし	34



⑦環境の美化・明るさ・室温・におい

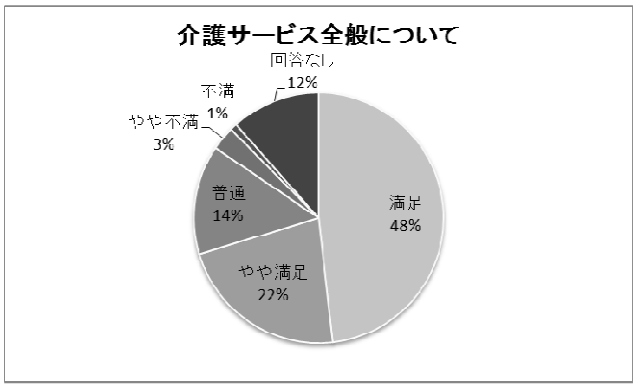
満足	94
やや満足	46
普通	44
やや不満	8
不満	3
回答なし	31



D）サービス内容について（複合施設全体）

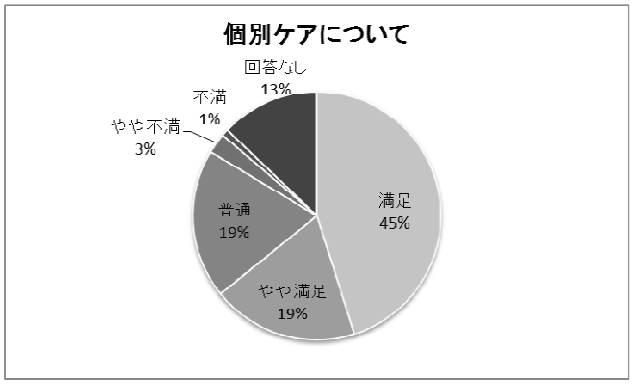
⑧介護サービス全般について

満足	109
やや満足	50
普通	32
やや不満	7
不満	2
回答なし	26



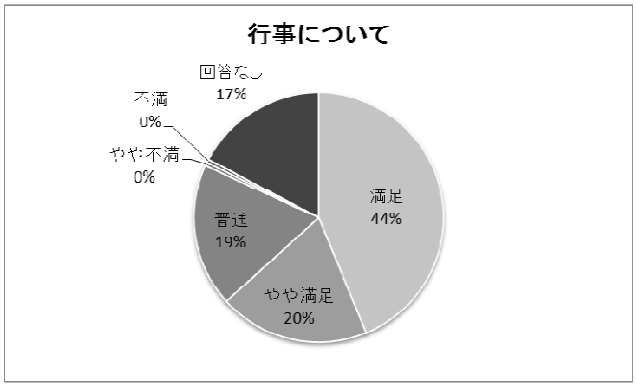
⑨個別ケア（ご本人やご家族の意向・要望のサービスへの反映について）

満足	102
やや満足	43
普通	44
やや不満	6
不満	2
回答なし	29



⑩納涼祭・敬老会・外出などの行事について

満足	
やや満足	
普通	
やや不満	
不満	
回答なし	



７．ご意見・ご要望について（自由記載）

Ａ）しおさいの里（入所）

室温が寒い。職員の対応について、時折冷たいことがある。＜職＞
いつもお世話になっております。入所以来、いろいろお手数をおかけしており、申し訳なく思っています。ただ、もう少し本人が施設に慣れて楽しく生活できたらと希望しています。＜家＞
（利用者名）についてはオール100点満点です。家族は心から感謝させていただいております。今後ともよろしくお願いします。（利用者名）は、しおさいの里に助けて頂いただけでも亡くなった主人も満足されています。＜家＞
毎日ご苦労様です。お疲れでしょうが、元気よくお願いします。今後ともよろしくお願いします。＜家＞
車イスの汚れが気になりました。＜家＞
よろしくお願いします。＜家＞
毎日お世話になっておりありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます。＜家＞
みなさんにとても良くしていただいて頭が下がる思いです。いつも本当にありがとうございます。＜家＞
歩く運動をお願いできないでしょうか。平行棒、歩行器使用。＜家＞
若いスタッフの方が多く、元気をいただけそうでいいです。＜家＞
職員の親切な対応に感謝しています。当施設に入所させていただき大変嬉しく思っています。＜家＞
お世話になっています。全てにおいて満足していますが特に「あいさつ」は、面会に行った時にはいつも驚かされるくらいです。これからもよろしくお願いいたします。＜家＞
清掃がいきとどいてとても良いと思います。＜家＞
母の所に行きますと、ケアマネさんが必ず顔を出してくださいますし、相談員さんも事前に伝えておきますと、時間をとって話をきいてくださいます。担当の〇〇さんの毎月の報告（あっと・ホーム）を読んで安心しています。皆さんにとても感謝しています。ありがとうございます。また、すれ違うスタッフの方々もいつもにこやかにあいさつしてくださいます。＜家＞
いつもお世話を頂き、ありがとうございます。最近はお見舞いにも行かず申し訳なく思っております。今後共、よろしくお願いします。本人は満足されていると思っています。＜家＞
日頃、大変わがままな母を、とても良くお世話いただき、感謝しております。車イス生活に加え、少し認知症もあり、面会に行っても感情的になる事もあり、一寸切なくなることもあります。毎日の着替えは介護士さんの手を借りてでなければできないと思いますが、常に自分の好みなのか、同じ物ばかり着ているようです。車イスで、タンスの中の衣類は思うように出せないからでしょうか？ベッドサイドのテーブル、助かっています。＜家＞
職員の方にお世話になっております。今後もよろしくお願いいたします。＜家＞
いつも良くしていただいていると思います。ありがとうございます。＜家＞
いつもお世話になりありがとうございます。＜家＞
よろしくお願いします。＜家＞
いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。＜家＞
急な病気で病院に受診していただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。＜家＞
利用させていただいてからさほど経ちませんが、色々良く対応して頂いていると感じています。何か不都合なことなどあれば、相談させていただきたいと思っています。なかなか施設の行事に参加できないことが多いですが、可能な範囲でおじゃましたいと思っています。よろしくお願いします。＜家＞

家族に面会に来てもらいたい。＜職＞
いつも細かいところまで心配りしていただき感謝しております。おむつ替え、食事の世話、入浴等、私共ではとてもあのようにしてあげられません。今後共、よろしくお願いいたします。＜家＞
兄がお世話になっております。職員の方々のていねいな説明と対応に頭の下がる想いです。これからもお体を大切に（職員の方の）されて下さい。＜家＞
外出する機会が欲しい。＜職＞
今後ともよろしくお願い申し上げます。＜家＞
自由に行動したい。野菜をたくさん食べたい。＜職＞
代筆ですが、ご利用者より不満は聞かれていません。＜職＞
納涼祭、暑いので時期をずらすか、敬老会と一緒にして欲しいと話あり。＜職＞
納涼祭に関して、暑いので敬老会と一緒にできないのかと話あり。＜職＞
答えたくない、聞かれても困る、おまんたちに任せると話されておりアンケート記入できず。＜職＞
話をしても返事をしてくれない職員もいる。＜職＞
利用者、答えたくないとのこと。＜職＞
ご飯おいしいけど、あんまりしつこい物は食べたくない。肉より魚がいい。＜職＞

B）さいはま園（入所・短期入所）

充分に満足しております。＜家＞
今後ともよろしくお願いします。＜家＞
さいはま園での生活は私共は非常に助かっています。最近体調を崩すことが多くなり先行の事が心配です。”死”という場面を考えるようになりました。＜家＞
家族が利用者との面接に職員も同席されるよう要望があった場合の対応について検討をされたい。多忙の中では、困難と思いますが。＜家＞
お世話になっています。＜家＞
職員の備品の使い方が悪い。納涼祭は必要ないし、さいはま園はしないでほしい。＜職＞
プライバシーへの配慮が足りない。＜職＞
現在4人部屋だが、一人部屋がいい。準備できないものか。＜職＞
他利用者の大声が気になる。静かな環境で過ごしたい。＜職＞
外出の時、車椅子にのったまま外出したい。＜職＞
・おかずの味付けが、もう少しこくしてください。・おかずの量を増やしてほしい。＜職＞
トイレ、他利用者が使用しており、使用できない事がある。＜職＞
101号室、タバコの臭いが気になる。非常に「いやだ」＜職＞
納涼祭はやめてほしい（花火などないしおもしろくない。職員がたいへんだから）＜利＞
これからもよろしくお願いします。＜家＞
食事（メニュー）があまり好きではない。＜利＞
いつもお世話になっております。毎日職員の方々から良くして頂き喜んでおります。ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いいたします。＜家＞

C）通所介護（ゆりかご荘）・短期入所（しおさいの里）

ショートステイでお世話になっています。いつも対応にムラがなく、介護をお願いする側にとりましてはとても助かります。介護者も相当疲れておりますが利用させていただいて助かっております。今後もよろしくお願いいたします。＜短期入所（家）＞
高齢の母がお世話になっておりますが、介護士の皆様に大変良くしてもらっております。帰りの際、母の顔を見るたびにわかります。＜短期入所（家）＞
親切にしていただき喜んでいます。＜短期入所（家）＞
お願いすればお茶を持ってきて下さいましたが、いつでも飲めるスペースがあったらよかった。ありがとうございました。＜短期入所（家）＞
ご多忙の中、利用時の様子などお知らせいただき感謝いたしておりまた、今後もお世話になると思いますが、よろしくお願い申し上げます。＜短期入所（家）＞
本人（利用者）に聞いて〇つけしました。初めは少し不安もあったようですが、職員の皆様に親切にやさしくよりよいサービスをして頂き、今は慣れたようでいつも快適に利用させて頂いています。ありがとうございました。これからもよろしくお願いいたします。＜短期入所（家）＞
利用環境、サービス内容について本人から聞きとりができず、答えることができません（判る範囲で答えました）。＜短期入所（家）＞
利用環境について、現在の施設見学をしていない為、記入できませんでした。＜短期入所（家）＞
入所中、食事以外の時間をどうすればよいのかわからない（本人）。何かさせてほしい（本人の希望）＜短期入所（家）＞
施設内部のことは判りませんが、送迎時の対応、連絡等は良いと思います。＜短期入所（家）＞
月平均10日間くらいお世話になっておりますが、いつもたいらで穏やかな態度の職員さま方です。ほんとうにありがたく感謝申し上げております。今後ともよろしくお願いいたします。＜短期入所（家）＞
いつもよくして頂き、感謝しております。頭の下がる思いです。今後共よろしくお願いします。＜通所・短期（家）＞
本人に聴いた点も含めて記入しました。徐々に徐々に症状が進んでいく中、本当によくみて下さり、感謝しています（楽しかった表情をされているのです）。ありがとうございます。＜短期入所（家）＞
本人から施設の様子を聞くことができないため、回答ができない項目がありました。＜短期入所（家）＞
毎回親切にして頂きありがとうございます。＜短期入所（家）＞
何時も全員の皆様が明るい笑顔で接して下さいますので本人に代わり厚く感謝申し上げます。これからもよろしくお願い申し上げます。＜家＞
特にありません。現在週2回のデイサービスと、月2回ショートステイを利用しております。先日の「ブドウ狩り」が楽しかったらしく、又、新しい企画をお願いします。　　＜通所・短期（家）＞
いつもお世話になっております。できれば迎えの時間、毎回そんなに差がないのですが、少し遅れると気をもんでしまいますので、なるべく同じ時間に・・・色々な要素があって無理なのですか。＜通所介護（家）＞
外出はしたくない。＜通所介護（利）＞
いつもお世話になりありがとうございます。＜通所介護（家）＞
いつも親切にして頂くと言っています。ありがとうございます。色々な人と接するお仕事、大変だと思います。これからもよろしくお願いします。＜通所介護（家）＞
いつも良くしていただいて満足しています。施設での変化等、特別な事がありましたら、早めにお知らせしてい

ただければと思います。＜通所介護（家）＞
職員の方との応接は送迎のみですが、ゆきとどいた心くばりに感謝申し上げます。＜通所介護（家）＞

D）その他（該当サービス未記入）

大変お世話になりました。これからもお世話になりますのでよろしくお願いします。＜家＞
○○さんについて、とても残念です。他の職員の方々はとてもさわやかで良くしていただいておりますが、○○さんは挨拶は全くないですし、横柄な態度で入所者への心づかいややさしい介助がされているのでしょうか？＜家＞
毎回お伺いいたしてもやさしく、介護者にもやさしく言葉をかけていただいて、何ヶ月もいけなくても注意するわけでもなく、とても満足させていただいてます。これからもよろしくお願いいたします。＜家＞
他利用者利用後共同トイレ使用時気になることもあり職員に声かけし拭きとってもらっている。＜職＞
職員に対しての指導や注意が全くない様な気がする。職員は介護者としての専門性以前の人間としての知性が足りないのではと思う事が度々あります。