

平成30年度利用者満足度調査 集計結果

社会福祉法人三活会

1. 調査の目的

社会福祉法人三活会が運営する緑の里（以下「施設」という）を利用している利用者またはその家族等のサービス満足度を調査し、今後の施設運営に資することを目的とする。

2. 調査方法

調査票を郵送し、返信用封筒にて郵送による回答を得る。ただし、特別養護老人ホーム利用者及びユニット型特別養護老人ホーム利用者のうち、意思疎通が可能な利用者については、職員のヒアリングによる調査を実施する。

発送日 … 平成30年10月11日（木）

締切日 … 平成30年11月14日（水）

3. 調査対象者

法人が運営する事業所の利用者全員（平成30年10月11日時点）

利用事業所	対象者数
特別養護老人ホーム	48
ユニット型特別養護老人ホーム	29
ケアハウス	17
特別養護老人ホーム(併設ショート)	16
ショートステイKizuna	67
デイサービス	63
配達給食サービス	88
介護支援サービス	63

・ 重複利用しているため、発送数と一致しない。

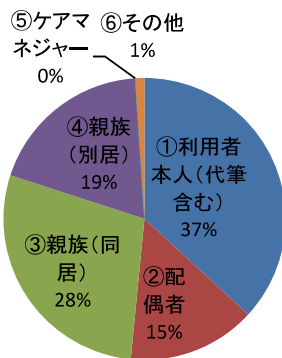
4. 回答率

65.7%（発送件数：312件、回収件数：205件）

5. 調査結果

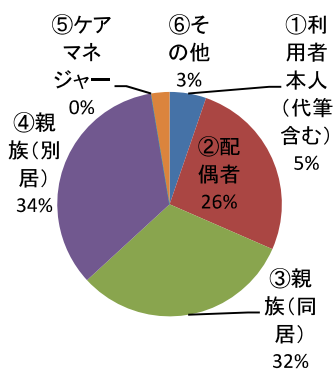
問1 回答していただけるのは、どなたですか？ (n= 190)

[全体] (n= 190)

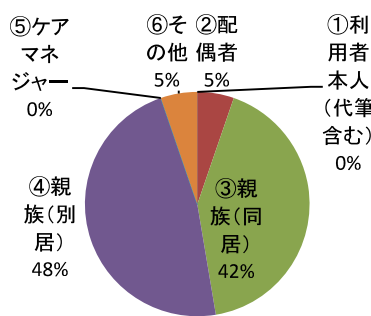


- ・ 今回の調査においても、回答者の約8割は本人または同居者であった。
- ・ 今回のケアマネジャーからの回答は「0」だった。

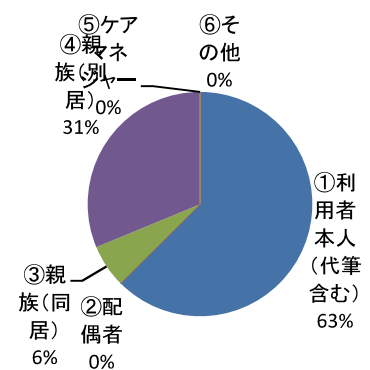
[従来型特養] (n= 38)



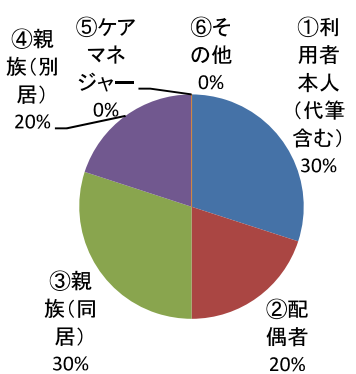
[ユニット型特養] (n= 19)



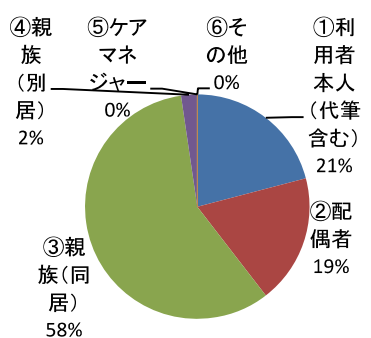
[ケアハウス] (n= 16)



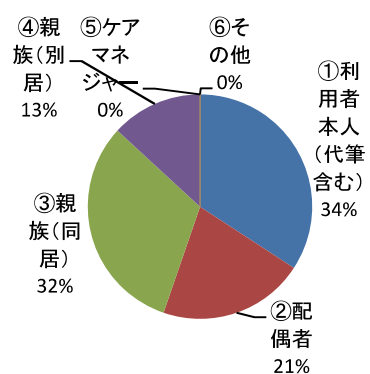
[併設SS] (n= 10)



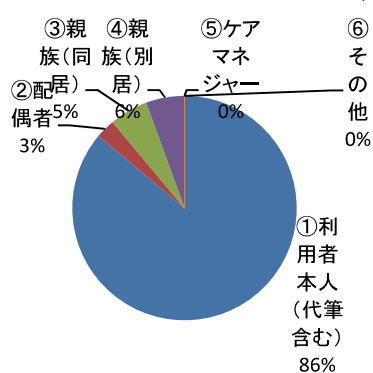
[Kizuna] (n= 43)



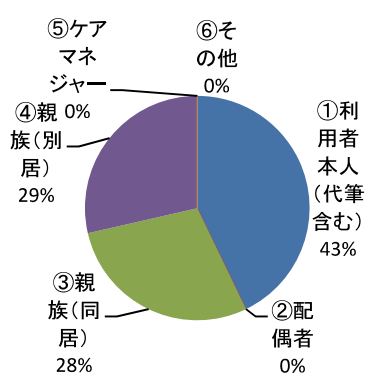
[デイサービス] (n= 38)



[配食] (n= 36)



[介護支援S] (n= 7)

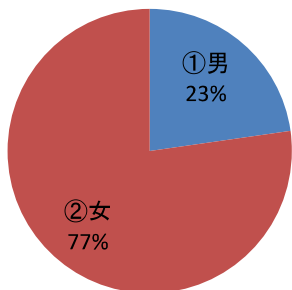


問2 利用者の性別及び年齢、お住まい、介護度をお答えください。

【性別】

[全体] (n= 198)

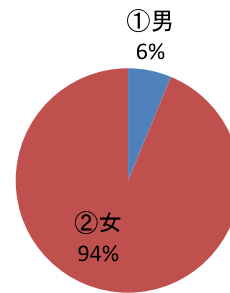
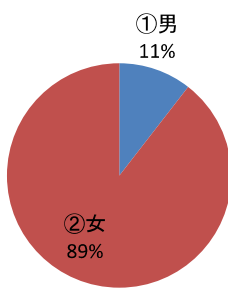
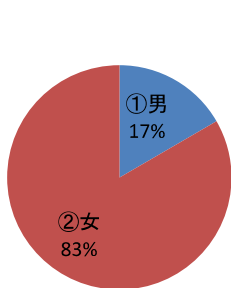
・ 前回同様、女性利用者が約8割を占めている。



[従来型特養] (n= 42)

[ユニット型特養] (n= 19)

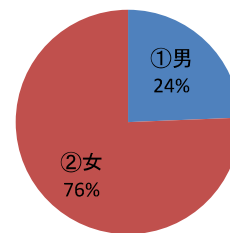
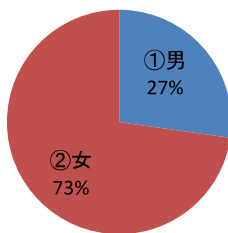
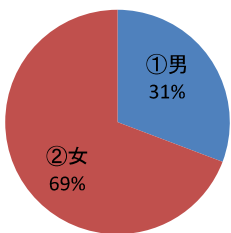
[ケアハウス] (n= 16)



[併設SS] (n= 13)

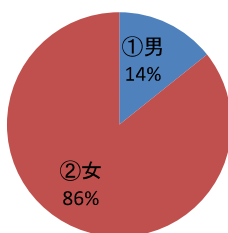
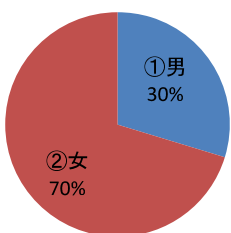
[Kizuna] (n= 44)

[デイサービス] (n= 41)



[配食] (n= 37)

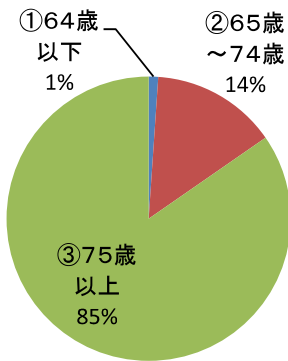
[介護支援S] (n= 7)



【年齢】

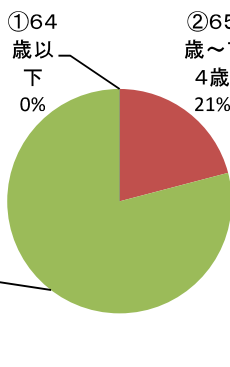
[全体]

(n= 189)

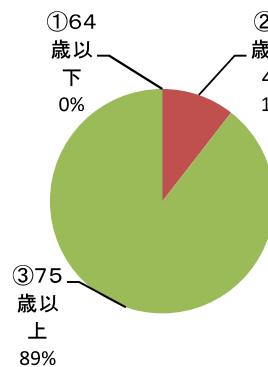


・ 前回と比較すると、75歳以上が占める割合が2%程低い結果となった。

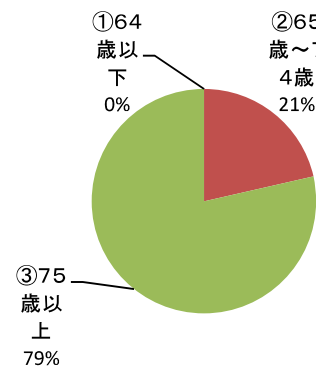
[従来型特養] (n= 43)



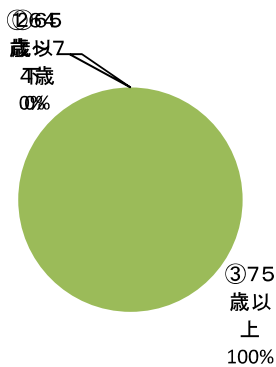
[ユニット型特養] (n= 19)



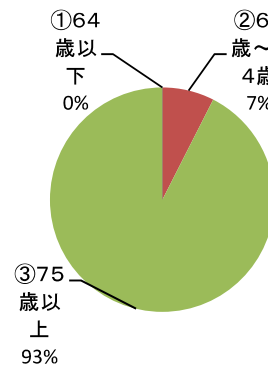
[ケアハウス] (n= 14)



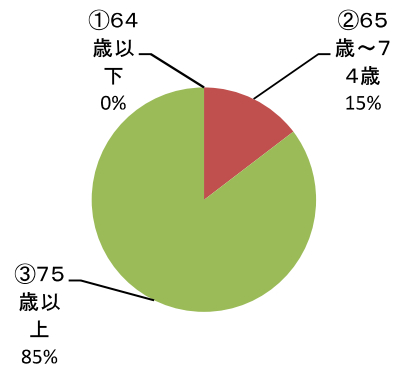
[併設SS] (n= 13)



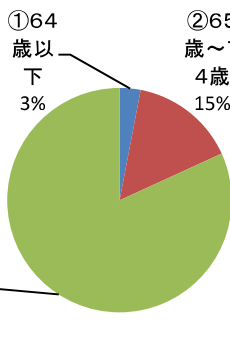
[Kizuna] (n= 40)



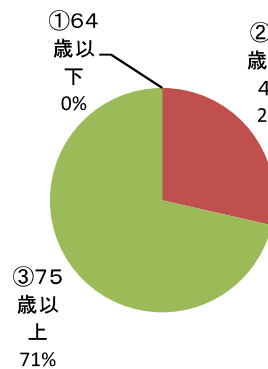
[デイサービス] (n= 41)



[配食] (n= 33)



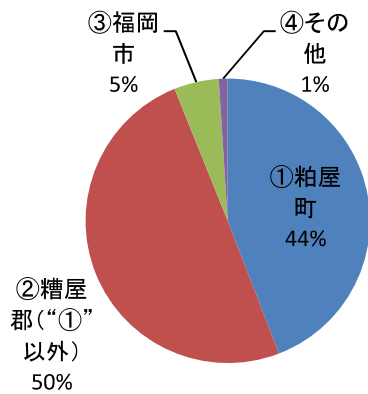
[介護支援S] (n= 7)



【住所】

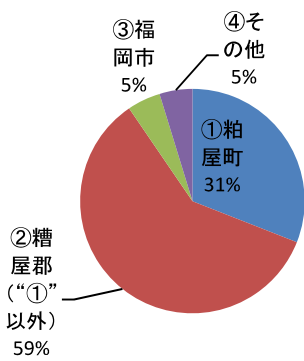
[全体]

(n= 197)

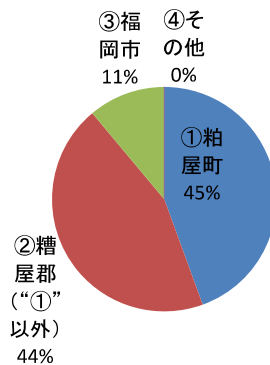


・ ショートステイ以外の事業所は、利用者の大半が粕屋町の被保険者である。

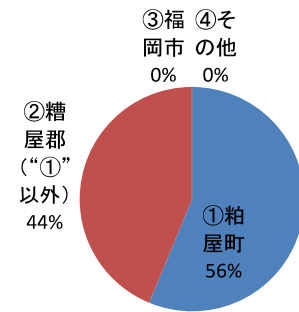
[従来型特養] (n= 42)



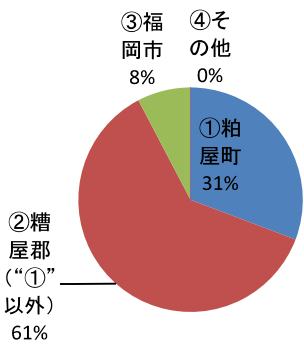
[ユニット型特養] (n= 18)



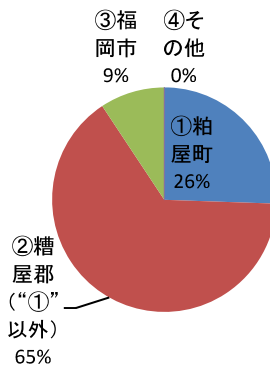
[ケアハウス] (n= 16)



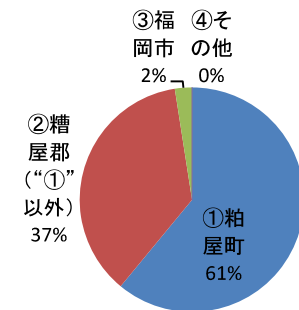
[併設SS] (n= 13)



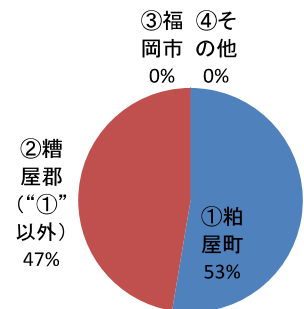
[Kizuna] (n= 43)



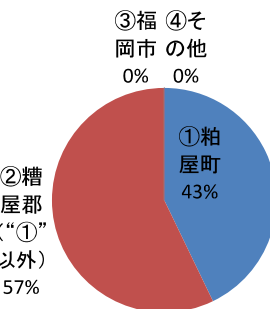
[デイサービス] (n= 41)



[配食] (n= 38)



[介護支援S] (n= 7)

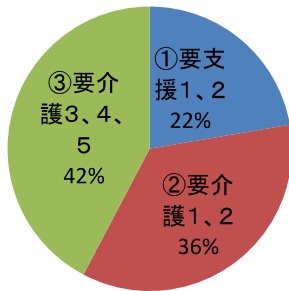


【介護度】

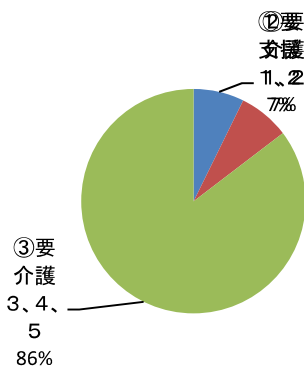
[全体]

(n= 175)

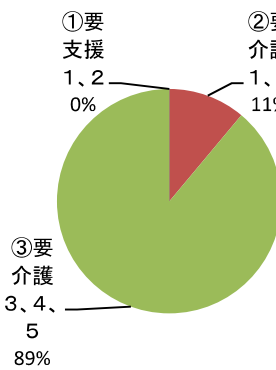
- ・ 全他の割合としては、要介護3以上が42%を占めているが、サービスごとに見ると、施設サービス（ケアハウス以外）における要介護3以上の割合が多くなっている。



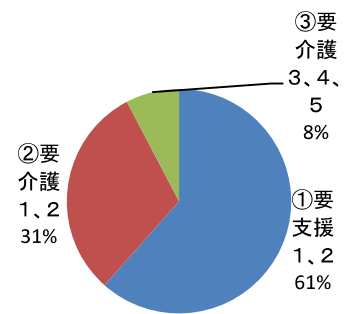
[従来型特養] (n= 41)



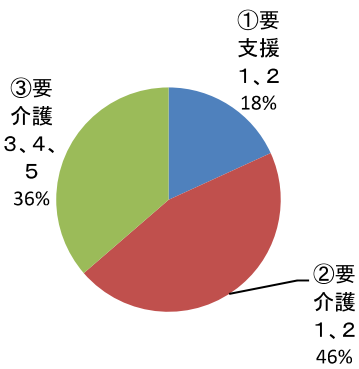
[ユニット型特養] (n= 18)



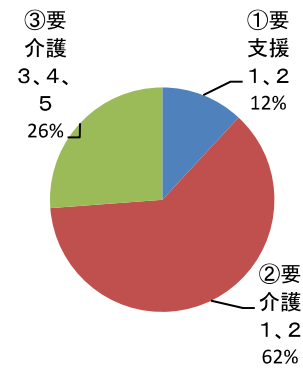
[ケアハウス] (n= 13)



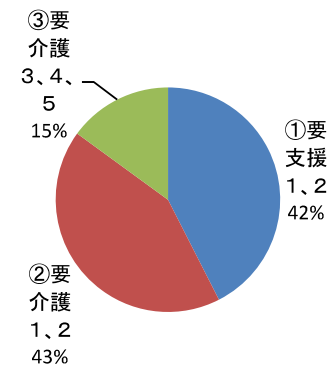
[併設SS] (n= 11)



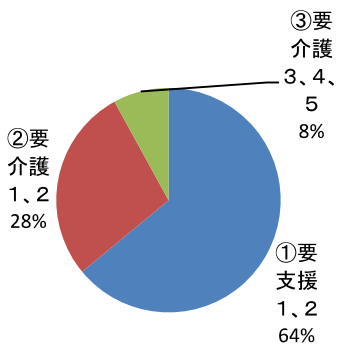
[Kizuna] (n= 42)



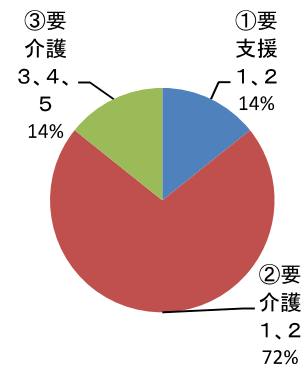
[デイサービス] (n= 40)



[配食] (n= 25)

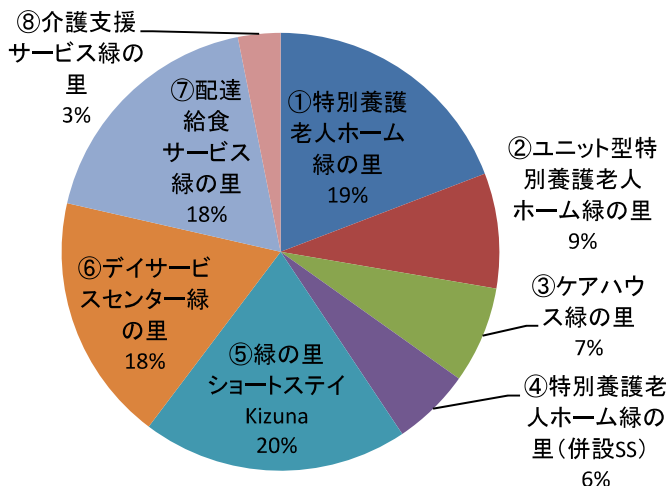


[介護支援S] (n= 7)



問3 利用者のご利用されている事業所をお答えください。

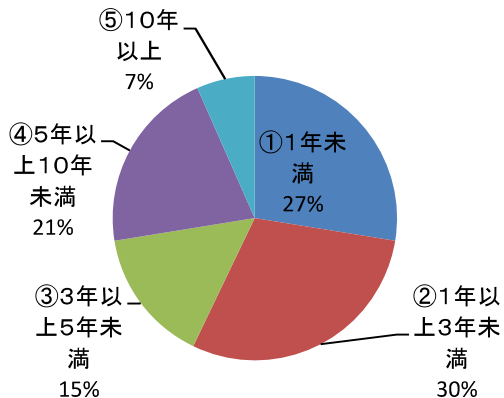
(n= 224)



問4 当施設を利用して何年になりますか？

[全体]

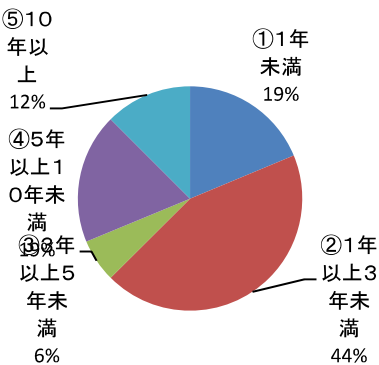
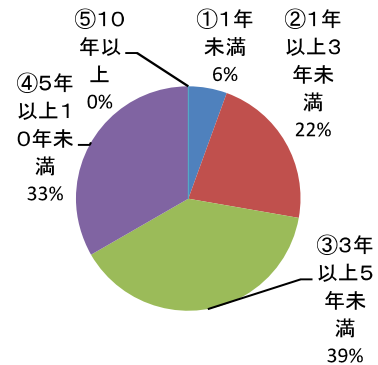
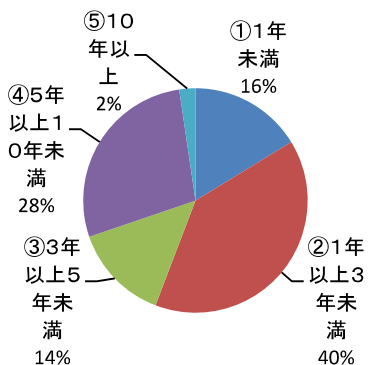
(n= 196)



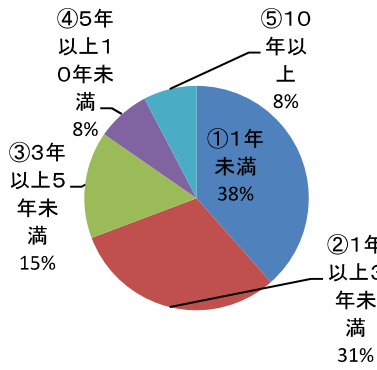
[従来型特養] (n= 43)

[ユニット型特養] (n= 18)

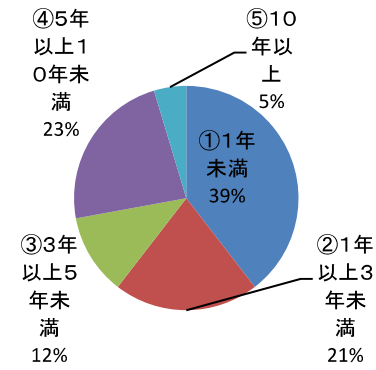
[ケアハウス] (n= 16)



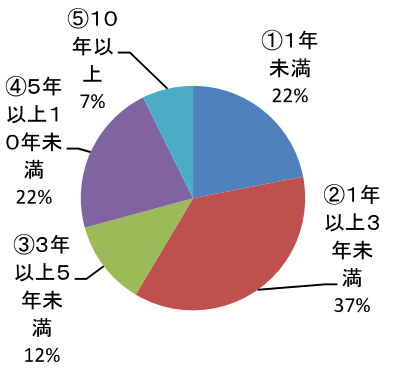
[併設SS] (n= 13)



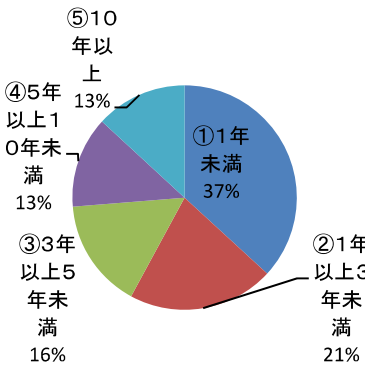
[Kizuna] (n= 43)



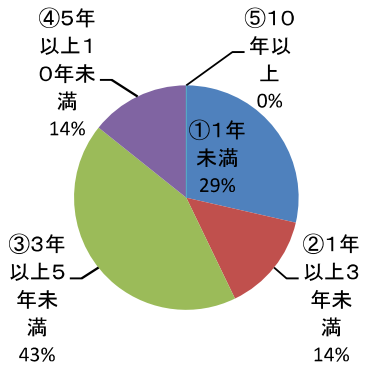
[デイサービス] (n= 41)



[配食] (n= 38)

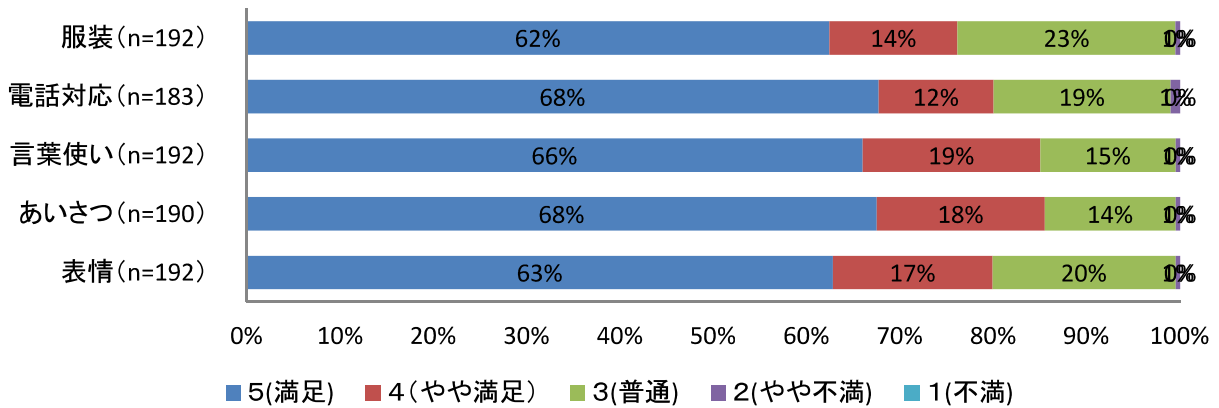


[介護支援S] (n= 7)

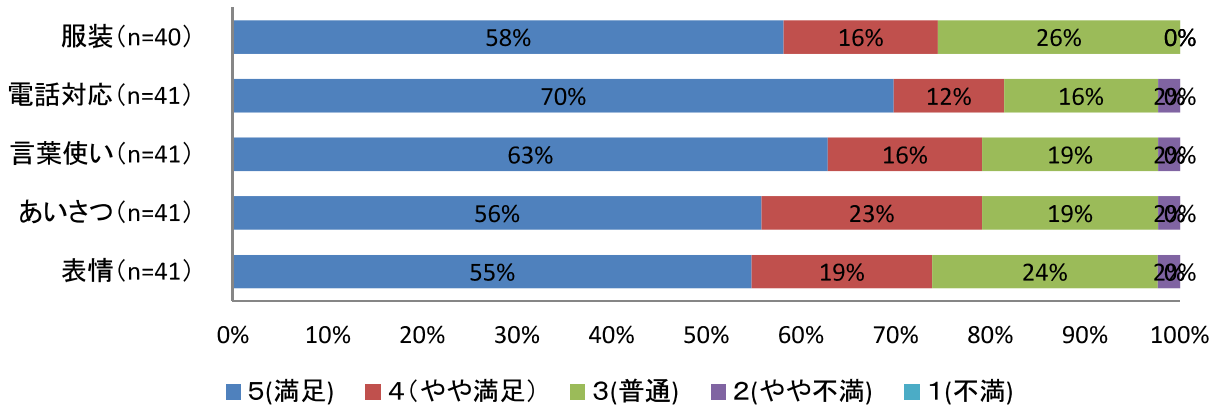


問5 「職員の対応等」はいかがですか？

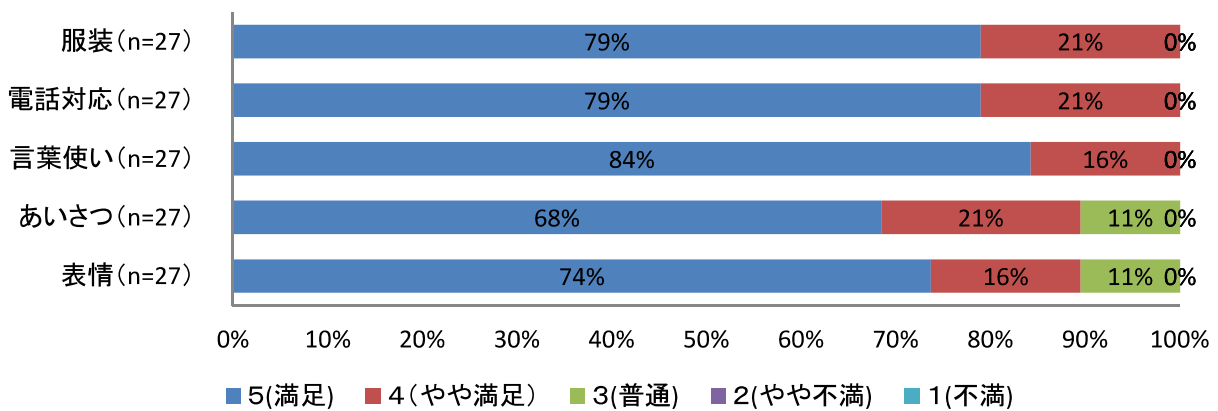
[全体]



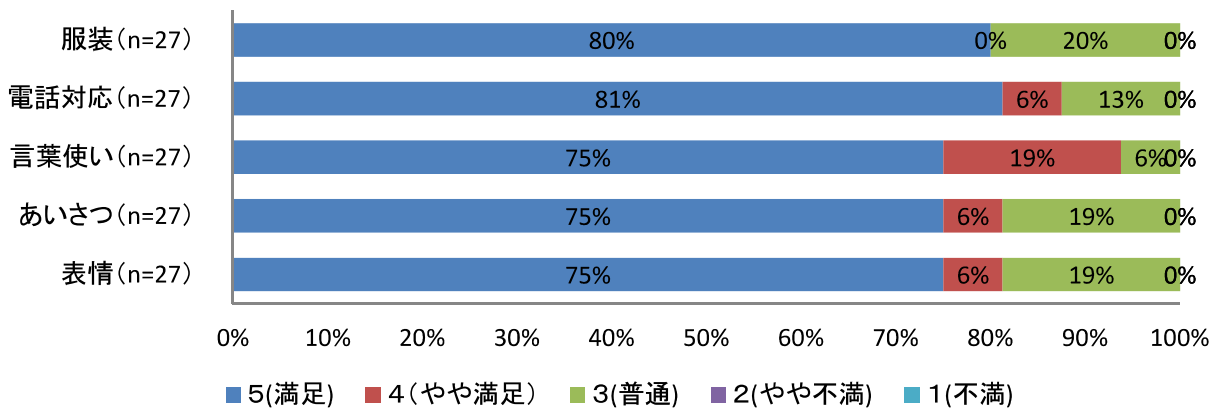
[従来型特養]



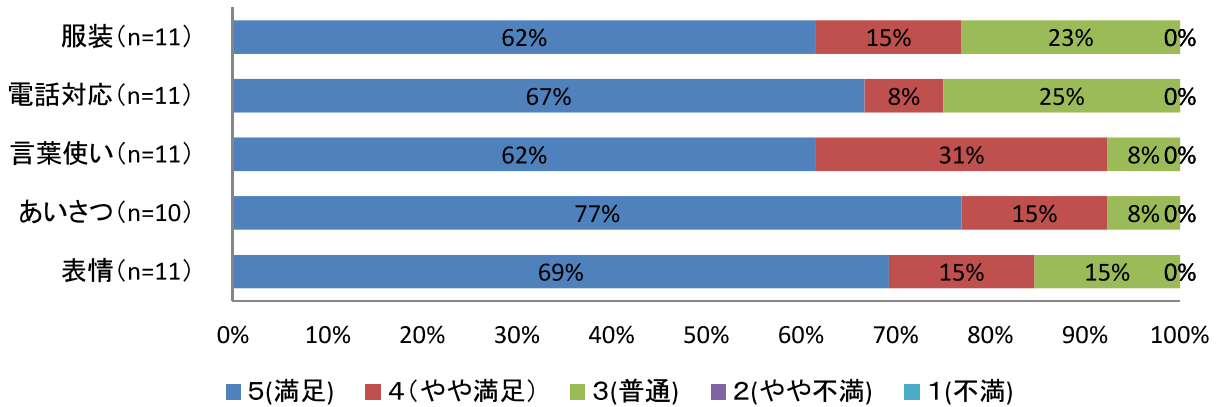
[ユニット型特養]



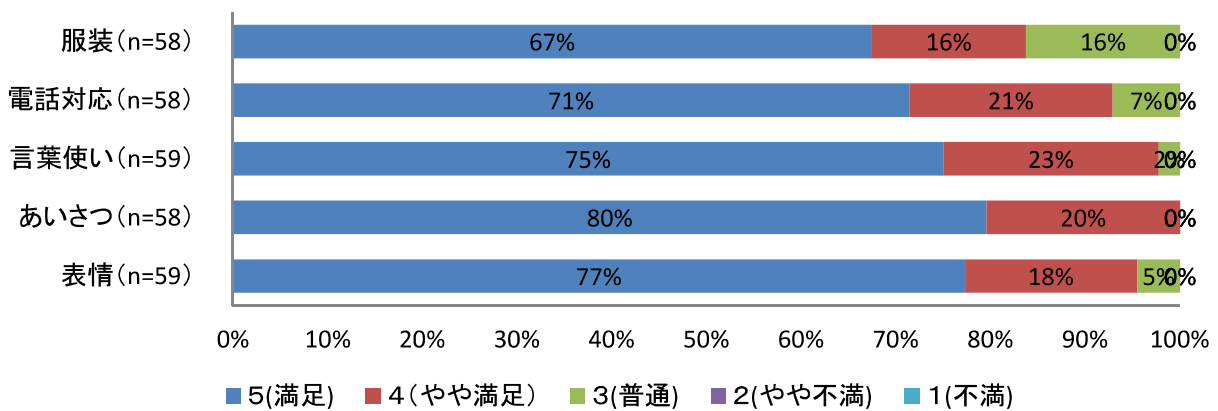
[ケアハウス]



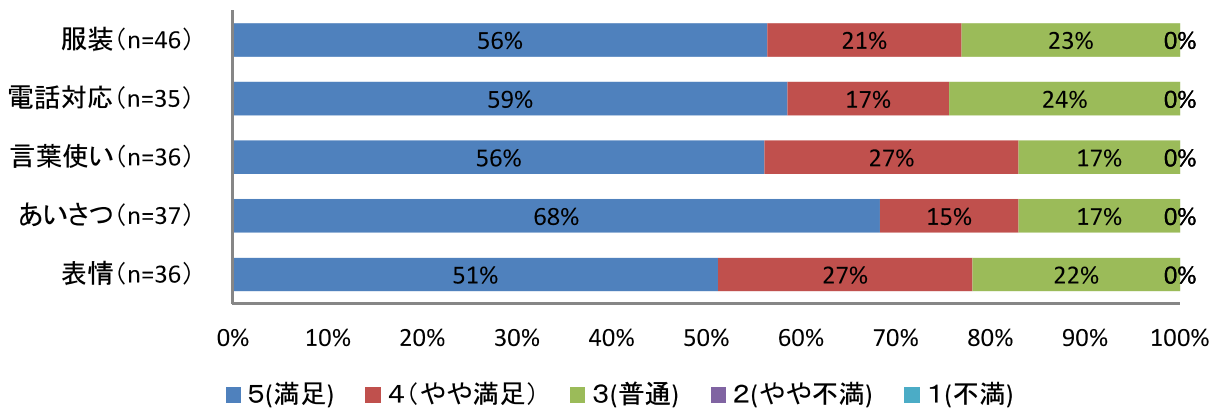
[併設SS]



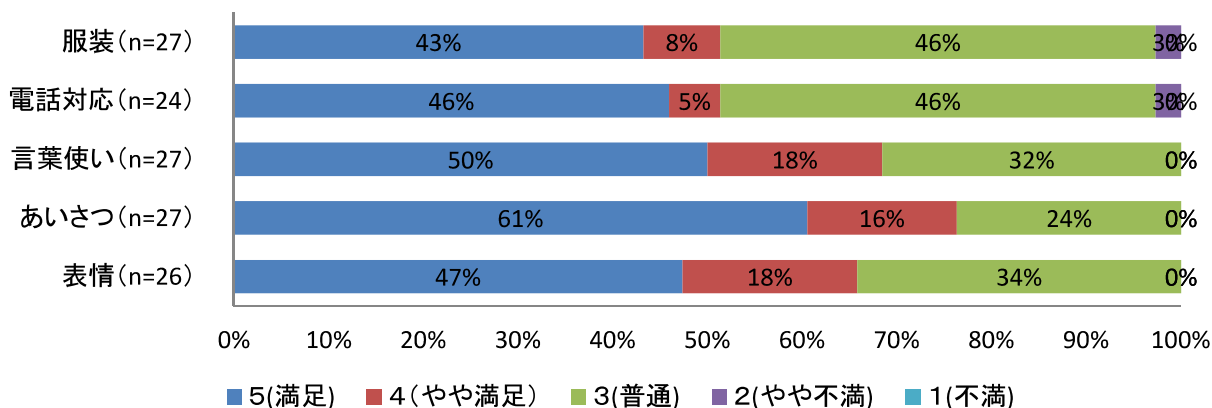
[Kizuna]



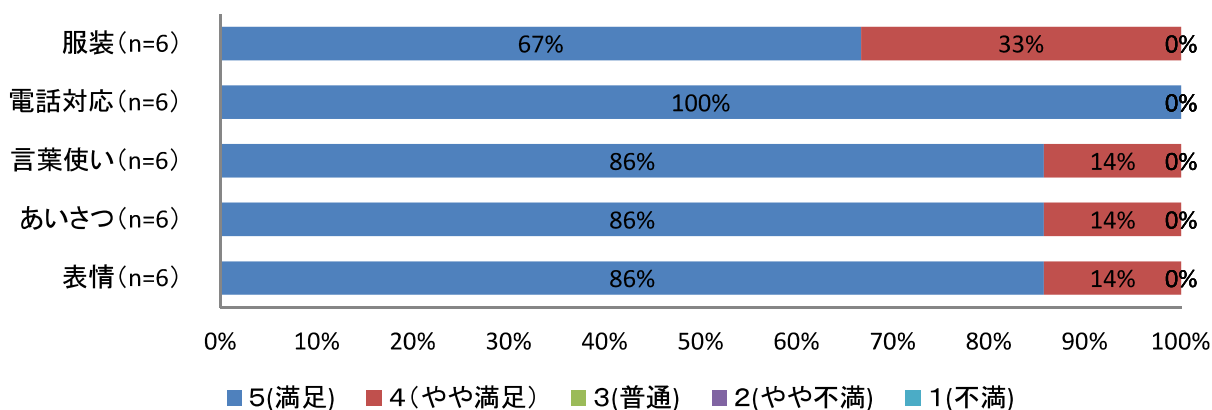
[デイサービス]



[配食]

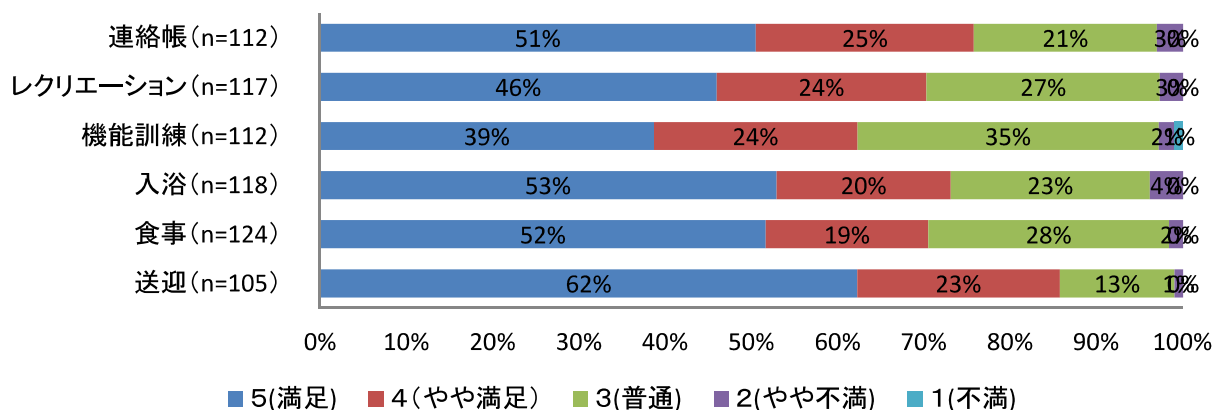


[介護支援S]

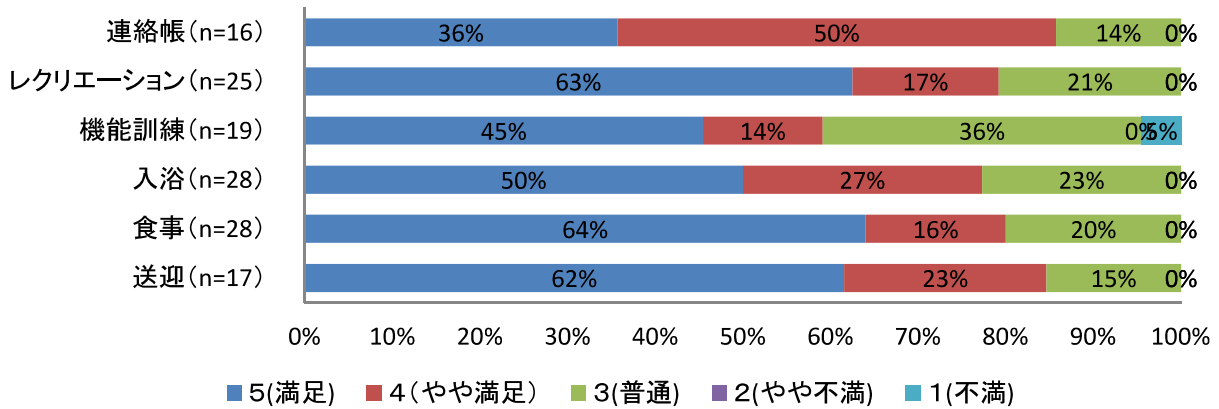


問6 介護等の「サービスの内容」はいかがですか？

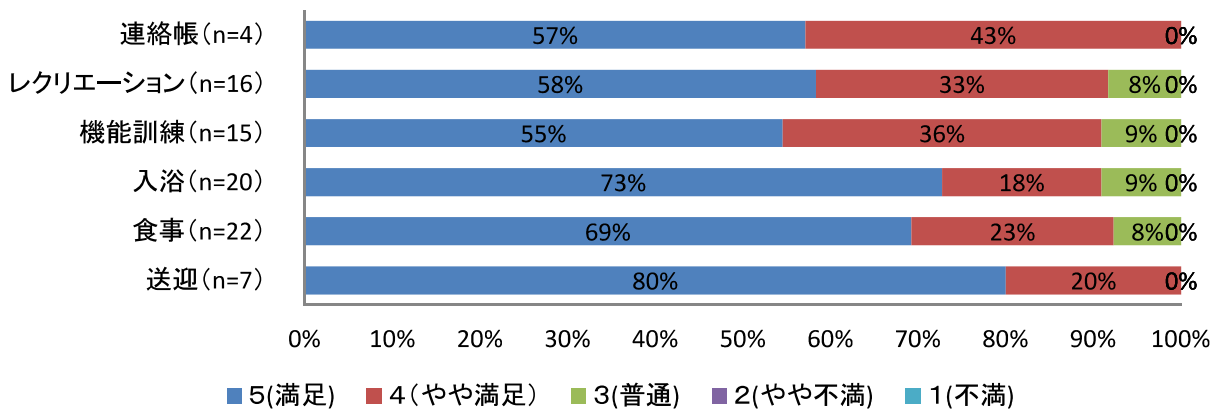
[全体]



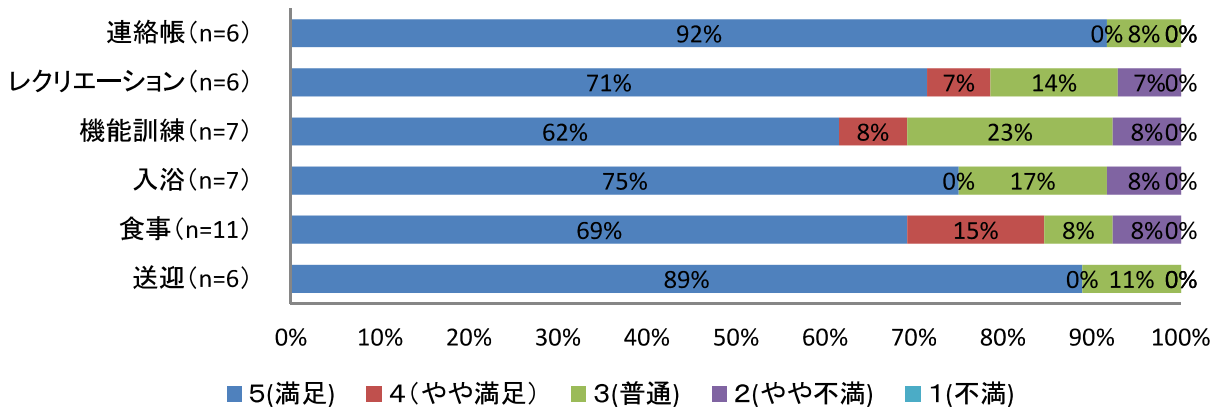
[従来型特養]



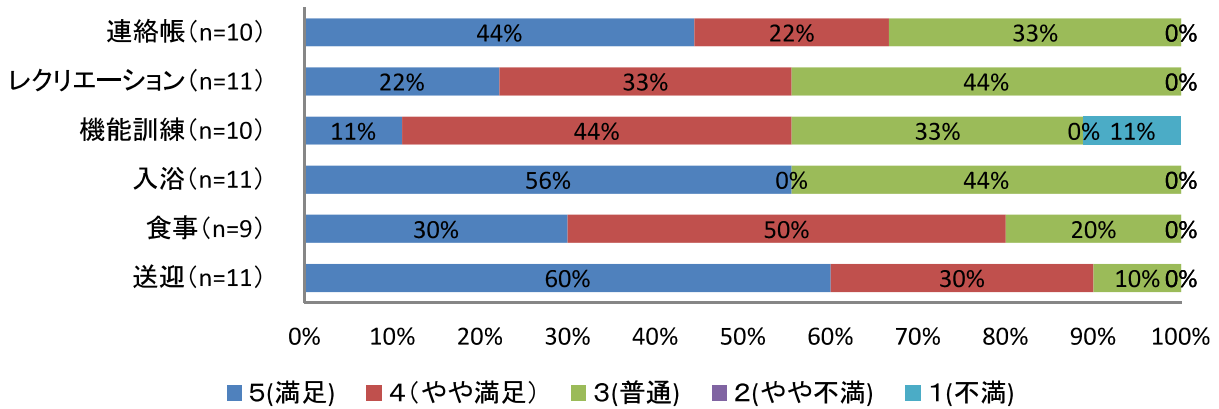
[ユニット型特養]



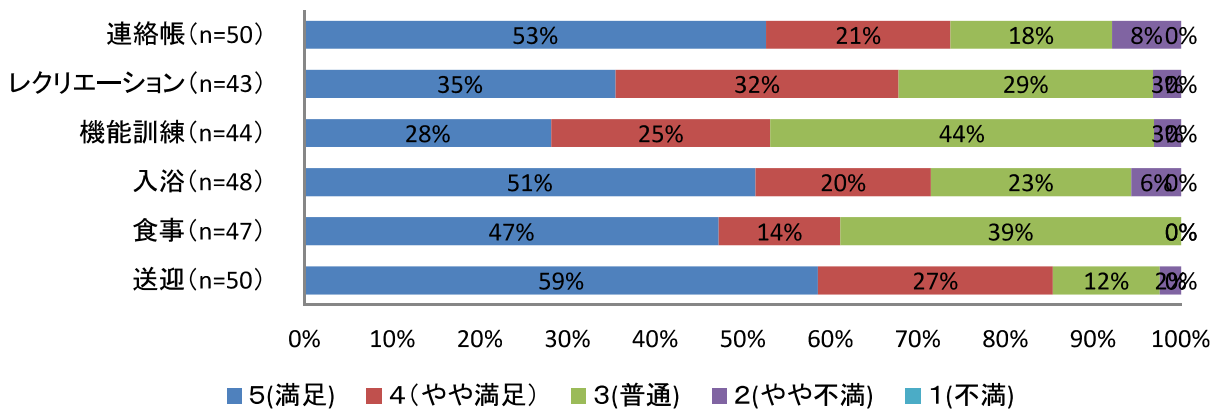
[ケアハウス]



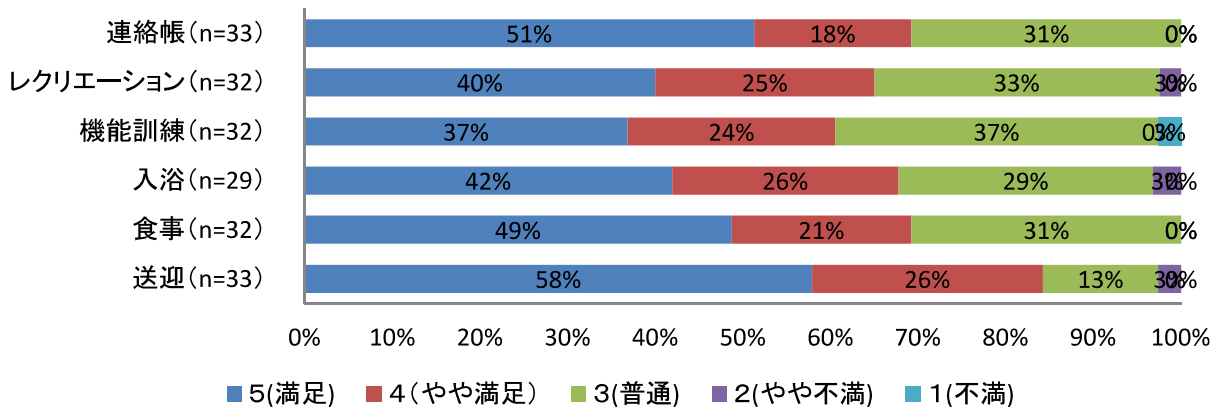
[併設SS]



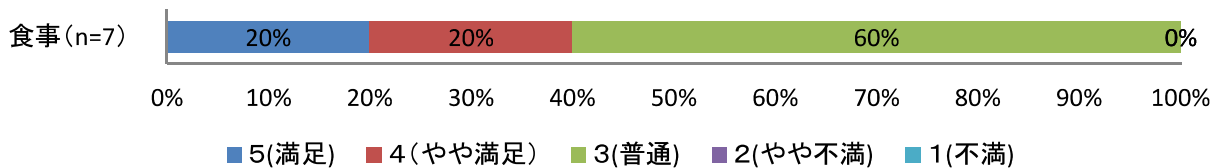
[Kizuna]



[デイサービス]

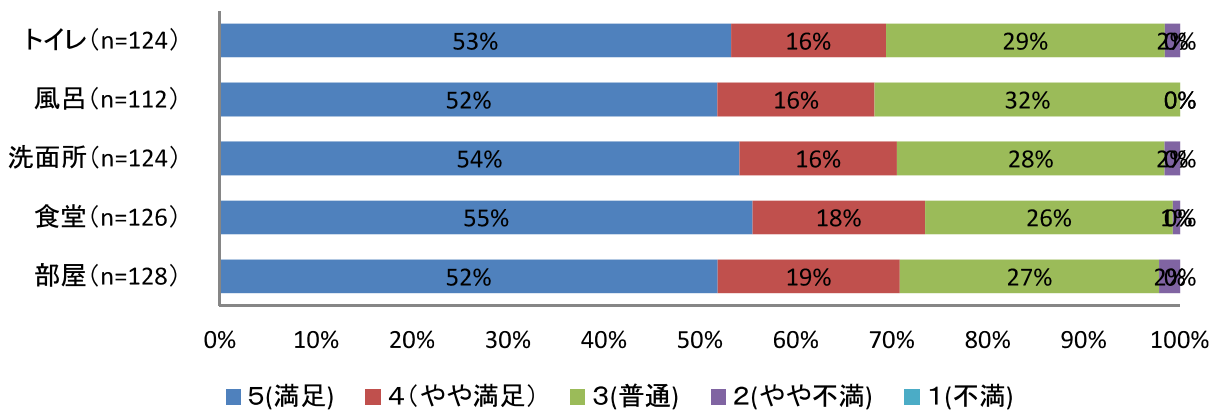


[配食]

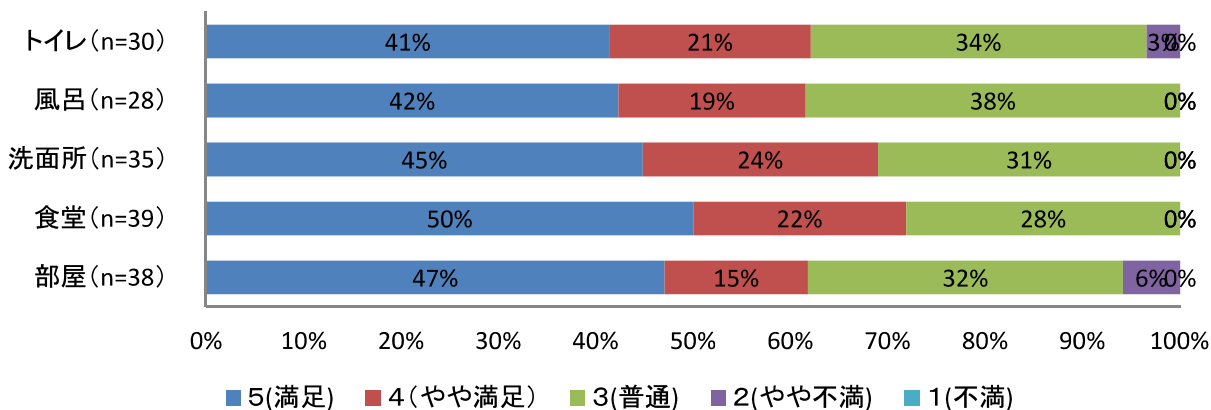


問7 利用する「建物の設備や環境」はいかがですか？

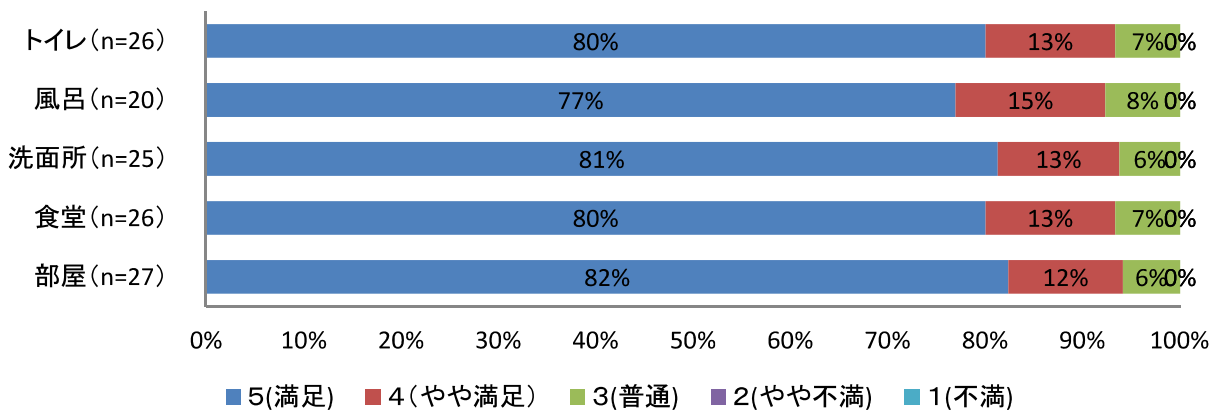
[全体]



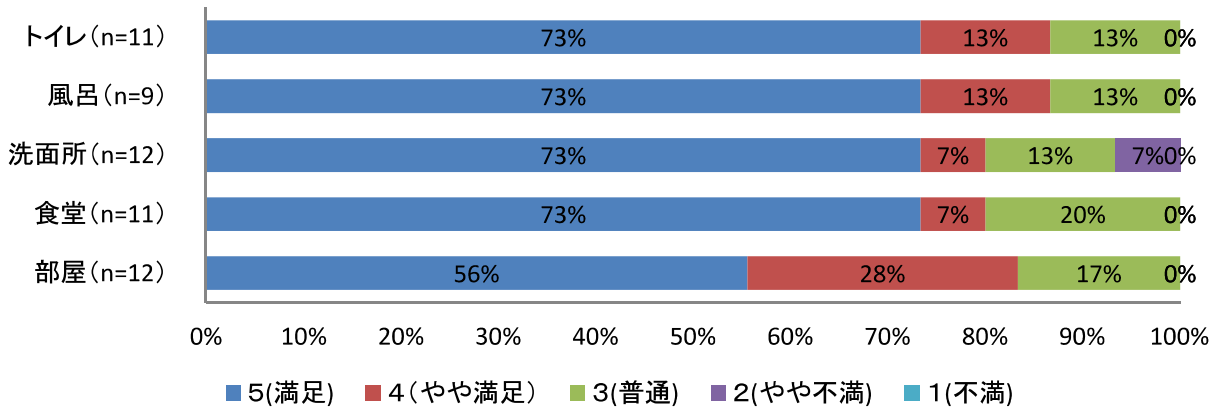
[従来型特養]



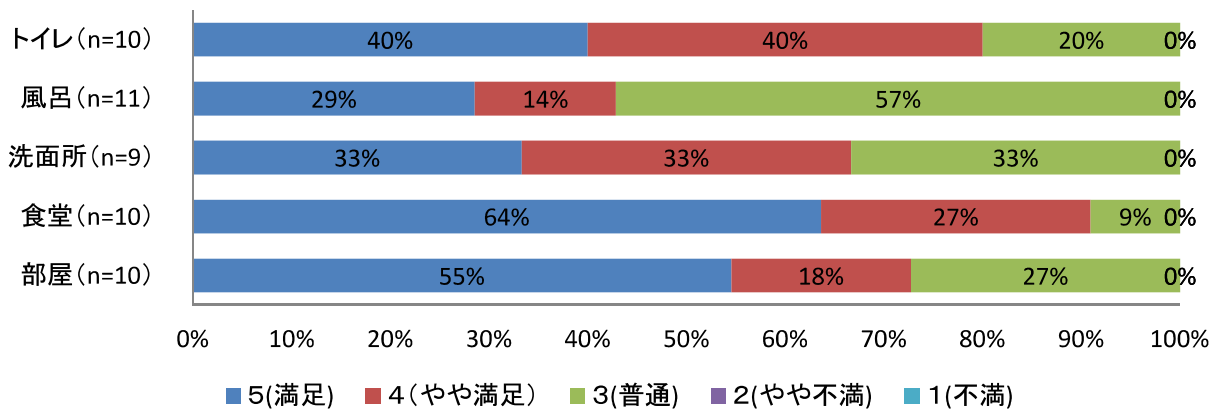
[ユニット型特養]



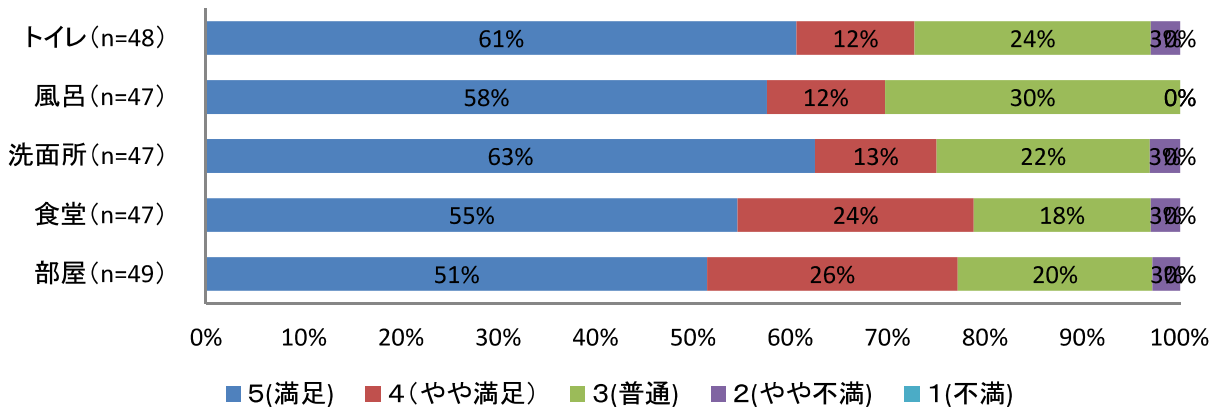
[ケアハウス]



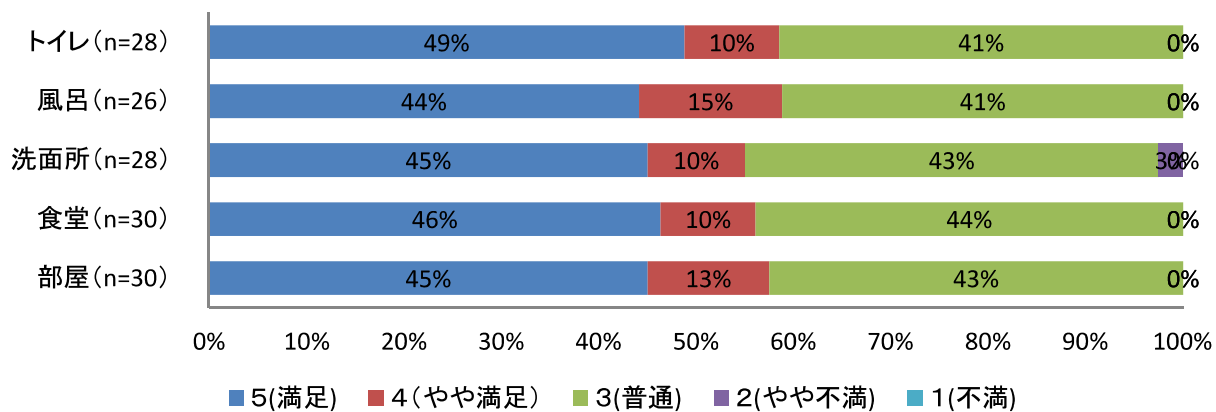
[併設SS]



[Kizuna]



[デイサービス]



問8 その他、ご意見等ありましたらご記入ください。

※別紙参照

主なご意見と回答

利用事業所	意見	回答
ケアハウス	部屋の洗面所に温水が出るようになりませんか。トイレの便座も温かいと尚良いです。 部屋の壁に引っ掛けるところがないのであると便利だと思います。(類似意見他1件)	洗面所は設置の可否について専門業者に確認後、検討させていただきます。 トイレの便座は、今のところ変更の予定はありません。個人購入での設置は可能ですので、職員にご相談ください。 壁のフックは、それぞれ用途が違うと思いますので、職員にご相談ください。
ケアハウス 配食サービス	濃い味付けやもう少し硬めのご飯にできないか。おかずももう一品増やせないか。(類似意見他5件)	お好みはあると思いますが、緑の里では高齢者向けのお弁当を管理栄養士が塩分、カロリーを考慮してメニューを作っていますので、ご理解の程よろしくお願い致します。
ケアハウス	流し台の水はけ口の籠が汚くて取り替えてほしい。	職員が状態を確認し、必要であれば交換いたしますので、ご相談ください。
特別養護老人ホーム	匂いが気になることがあります。	排泄介助後の換気等をこまめに行い、脱衣室やトイレ等、匂いの付きやすい場所の掃除も徹底します。
特別養護老人ホーム ユニット型特別養護老人ホーム ショートステイ	職員さんによって対応が異なり、不快に感じる場合があります。(類似意見他3件)	失礼な対応についてお詫び申し上げます。職員教育を徹底し、ご利用者様が安心して生活できる環境作りに努めます。
ショートステイ	入浴の回数を増やしてほしい。(類似意見他4件)	入浴は運営基準に基づき週2回は実施しております。ご利用者の人数等により難しい場合もございますが、可能な範囲でご希望にお応えできるようにさせていただきますと思います。
ショートステイ デイサービス	配膳の時、掌や指で飲み淵を掴むのは良くないです。また、真上付近でおしゃべりされるのも嫌です。	職員への周知と指導を徹底し、今後このようなことが無いようにします。
ショートステイ	洗面台の排水口に食べかすが常に詰まっていることが多い。	洗面台を使用した後に排水口の確認をします。
ショートステイ	顔の髭剃りの件ですが、毎日剃ることはできませんでしょうか。安全性について器具の方法をご検討お願いします。	電気シェーバーをご持参いただければ、毎日髭剃りをすることは可能です。
ショートステイ	連絡帳は少し面倒くさいです。(色・柄・特徴等)	お荷物の間違いや紛失防止のため、ご理解とご協力いただきますようお願いいたします。
ショートステイ デイサービス	立地環境等を考えますと、施設の周りなどを散歩させて頂いたりすればありがたいと思っております。	天候、気温に応じて可能な限り配慮させていただきます。
ショートステイ	たまにはありますが、違うものが入っている時があったので注意してください。	ダブルチェックもしくは指差し確認を行い間違いの無いように努めます。
デイサービス	デイサービスの送迎時間がまちまちなので曜日で決めてもらうことはできないでしょうか。	毎日利用メンバーは変わりますので、迎いの順番も毎日変わります。ご理解いただきますようお願いいたします。
配食サービス	弁当の蓋が開けにくいので言ったら、最初はよかったが元に戻った。一人だけ男の人でもものも言わずにおいていく人がいる。	容器が温かくなり蓋が開きにくくなっていることがあります。蓋が開きにくい時はお申し出ください。開きやすい状態でお渡しします。 職員の対応につきましては、改めて指導を行います。