

# 令和元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 … 令和元年10月15日（火）

締切日 … 令和元年11月15日（金）

## 3. 調査対象者

法人が運営する事業所の利用者全員（令和元年10月15日時点）

利用事業所	対象者数
特別養護老人ホーム	44
ユニット型特別養護老人ホーム	28
ケアハウス	16
特別養護老人ホーム(併設ショート)	25
ショートステイKizuna	124
デイサービス	64
配達給食サービス	75
介護支援サービス	61

- ・ 重複利用しているため、発送数と一致しない。
- ・ 本調査は高齢者分野のみとしている。

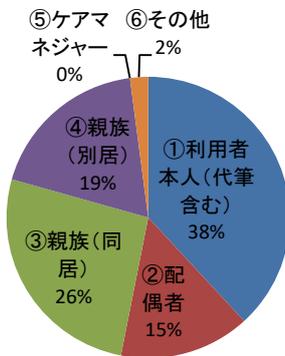
## 4. 回答率

54.7%（発送件数：369件、回収件数：202件）

## 5. 調査結果

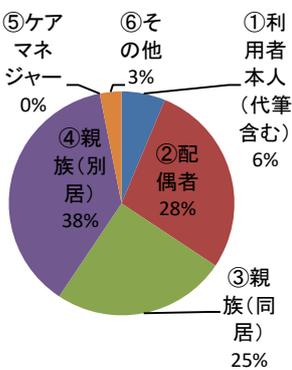
問1 回答していただけるのは、どなたですか？ (n= 194 )

[全体] (n= 194 )

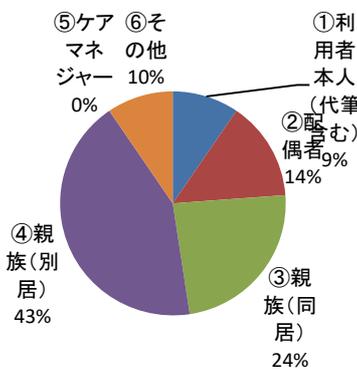


- ・ 今回の調査においても、回答者の約8割は本人または同居者であった。
- ・ ケアマネジャーからの回答は「0」だった。

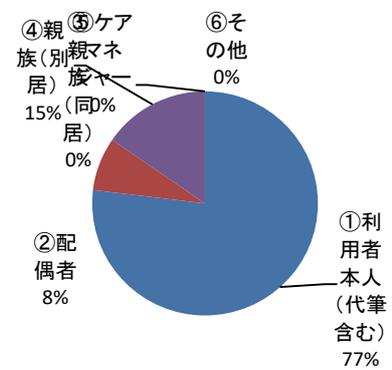
[従来型特養] (n= 32 )



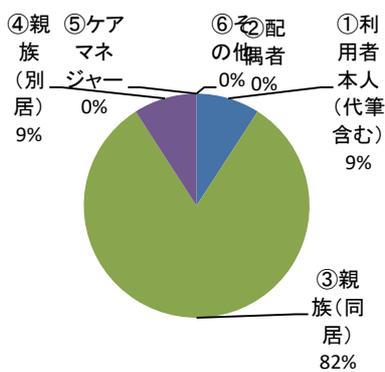
[ユニット型特養] (n= 21 )



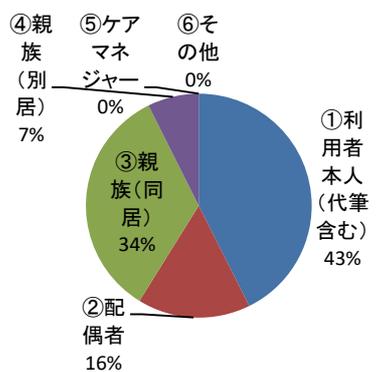
[ケアハウス] (n= 13 )



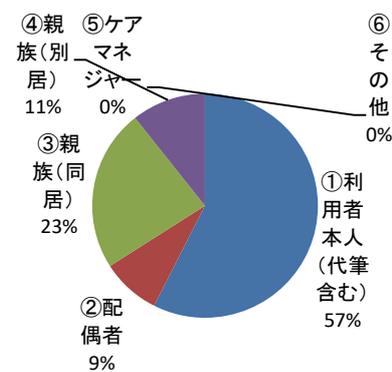
[併設SS] (n= 11 )



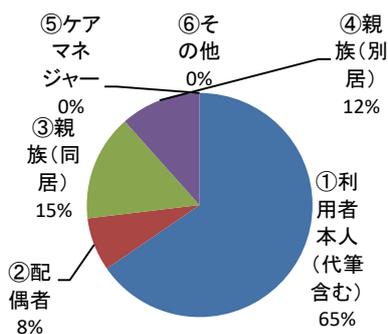
[Kizuna] (n= 68 )



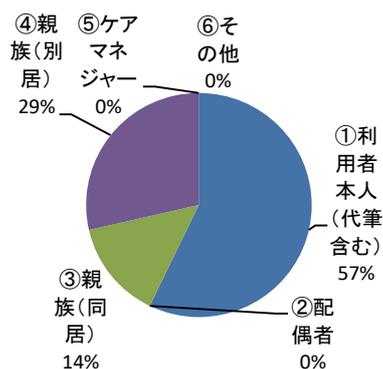
[デイサービス] (n= 47 )



[配食] (n= 26 )



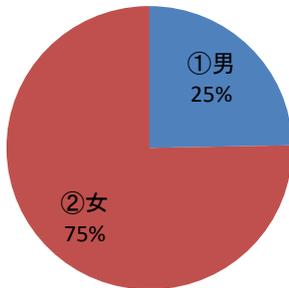
[介護支援S] (n= 7 )



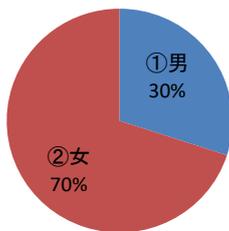
問2 利用者の性別及び年齢、お住まい、介護度をお答えください。

【性別】

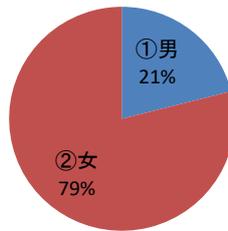
[全体] (n= 186 )



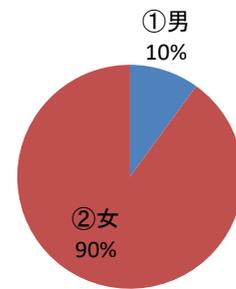
[従来型特養] (n= 30 )



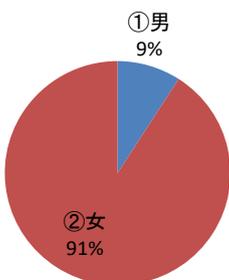
[ユニット型特養] (n= 19 )



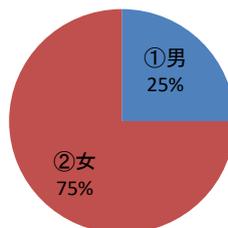
[ケアハウス] (n= 10 )



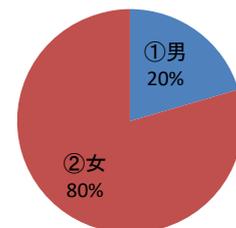
[併設SS] (n= 11 )



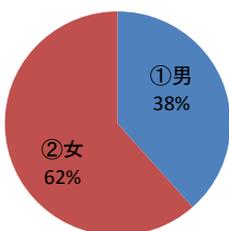
[Kizuna] (n= 68 )



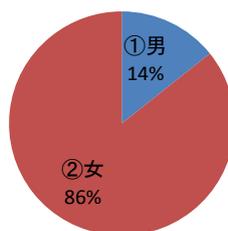
[デイサービス] (n= 44 )



[配食] (n= 26 )



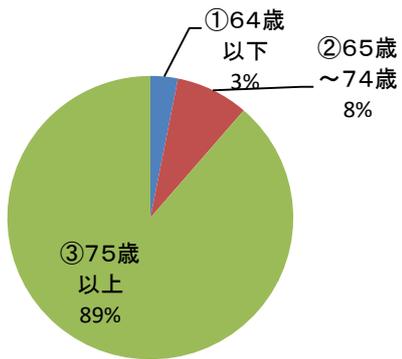
[介護支援S] (n= 7 )



【年齢】

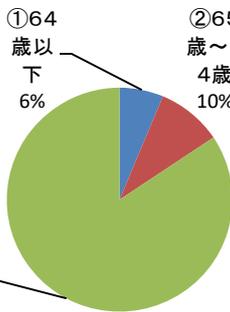
[全体]

(n= 194 )

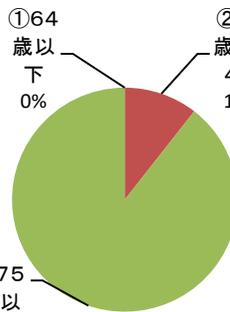


・ 前回と比較すると、75歳以上が占める割合が4%程高い結果となった。

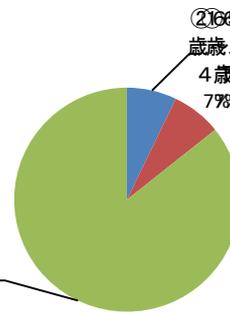
[従来型特養] (n= 32 )



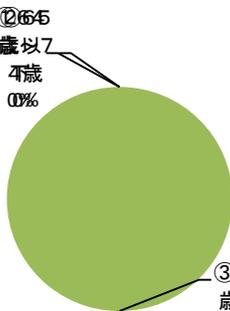
[ユニット型特養] (n= 19 )



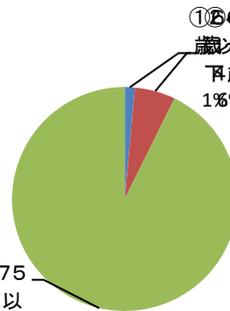
[ケアハウス] (n= 14 )



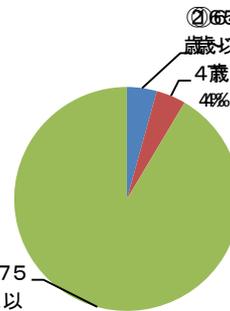
[併設SS] (n= 11 )



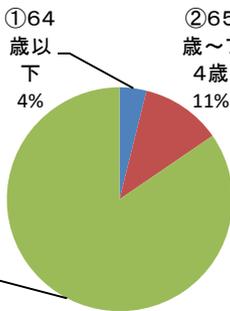
[Kizuna] (n= 69 )



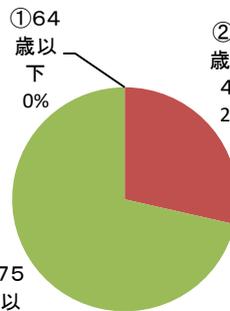
[デイサービス] (n= 47 )



[配食] (n= 26 )



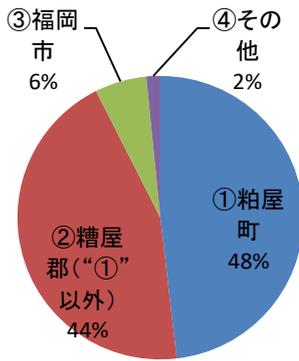
[介護支援S] (n= 7 )



【住所】

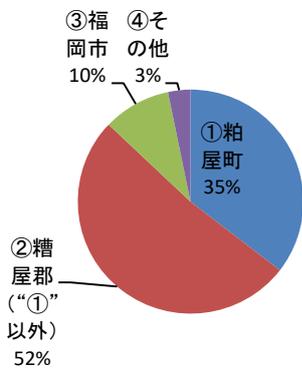
[全体]

(n= 189 )

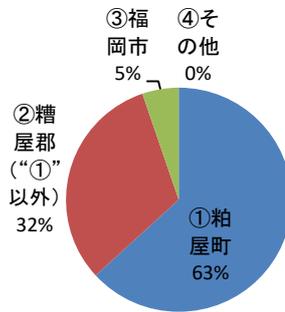


- ・ 特別養護老人ホーム、併設型ショートステイ、ショートステイKizunaの大半が粕屋町以外の被保険者である。

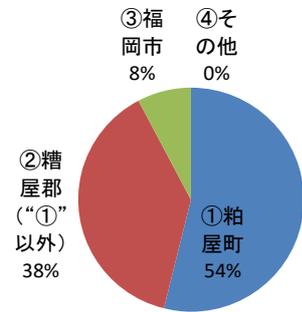
[従来型特養] (n= 31 )



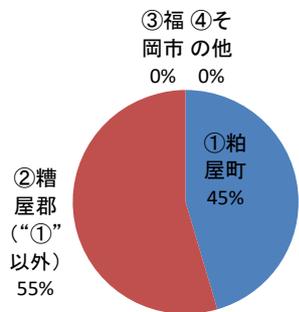
[ユニット型特養] (n= 19 )



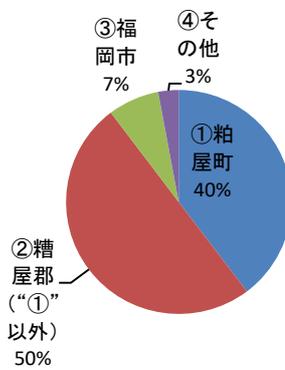
[ケアハウス] (n= 13 )



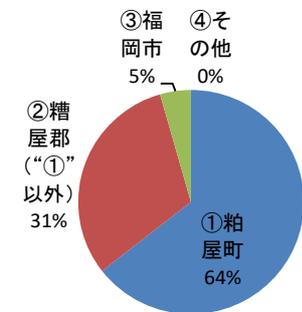
[併設SS] (n= 11 )



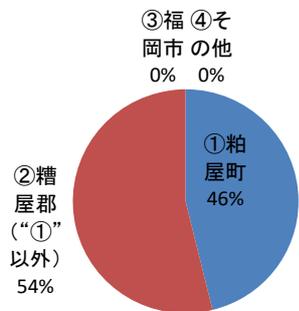
[Kizuna] (n= 68 )



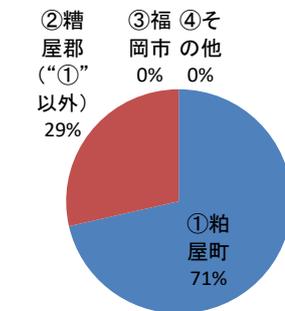
[デイサービス] (n= 45 )



[配食] (n= 26 )



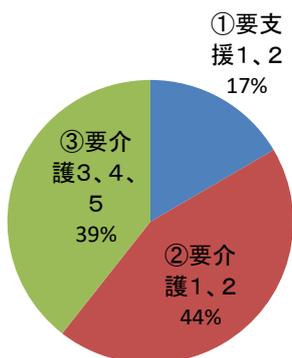
[介護支援S] (n= 7 )



【介護度】

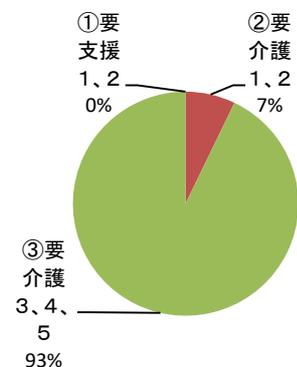
[全体]

(n= 175 )

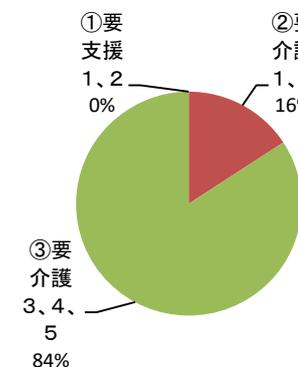


・ 前回に比べ、「要支援 1、2」と「要介護 1、2」の割合が増えている。特にデイサービスにおいては、要介護 3 以上の利用者がほとんどいない状況になっている。

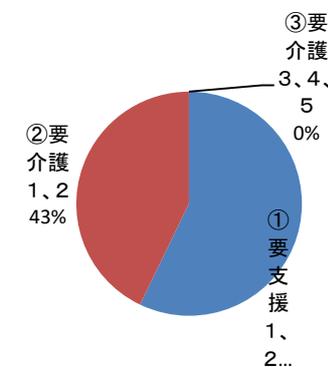
[従来型特養] (n= 28 )



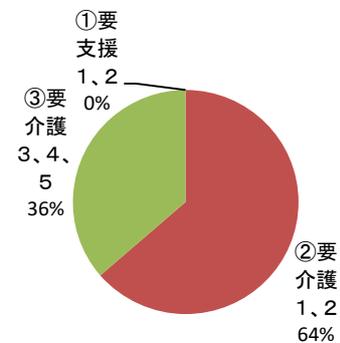
[ユニット型特養] (n= 19 )



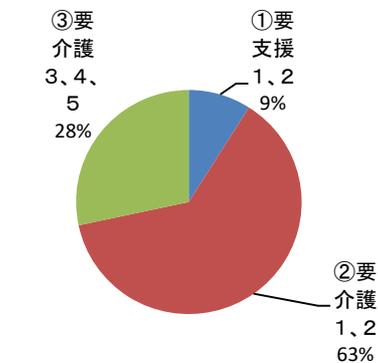
[ケアハウス] (n= 7 )



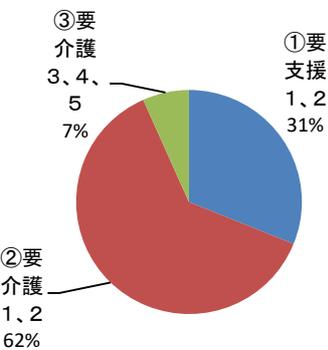
[併設SS] (n= 11 )



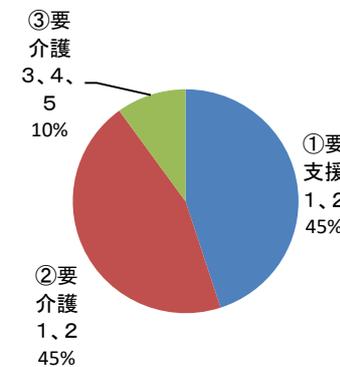
[Kizuna] (n= 67 )



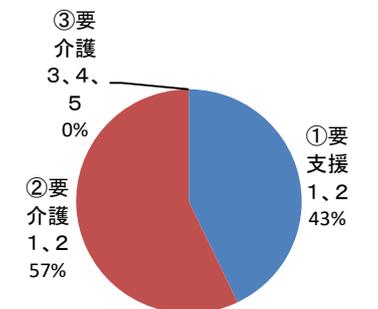
[デイサービス] (n= 45 )



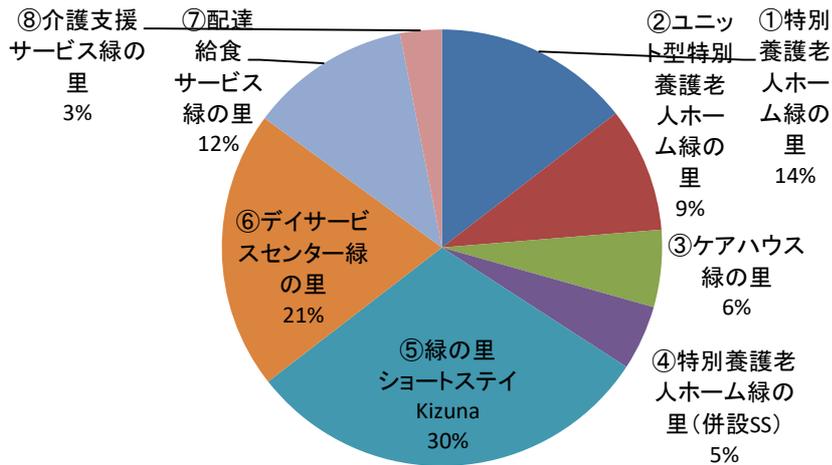
[配食] (n= 20 )



[介護支援S] (n= 7 )

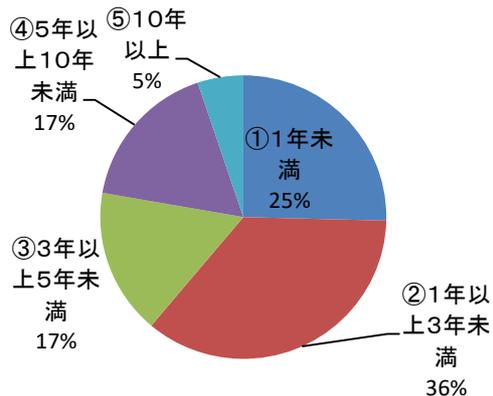


問3 利用者のご利用されている事業所をお答えください。(n= 228 )

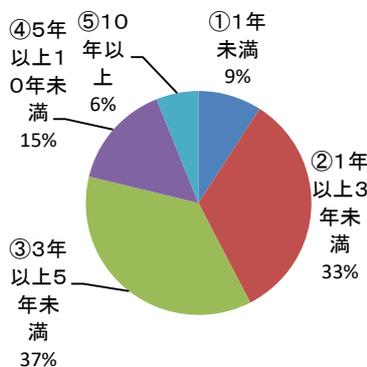


問4 当施設を利用して何年になりますか？

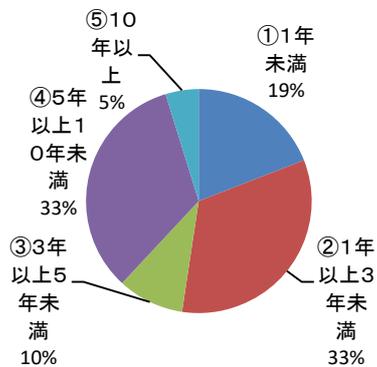
[全体] (n= 193 )



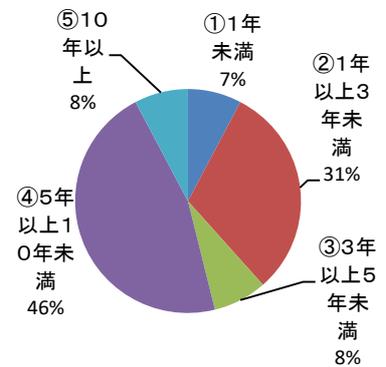
[従来型特養] (n= 33 )

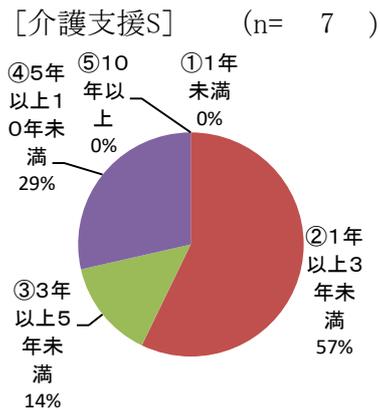
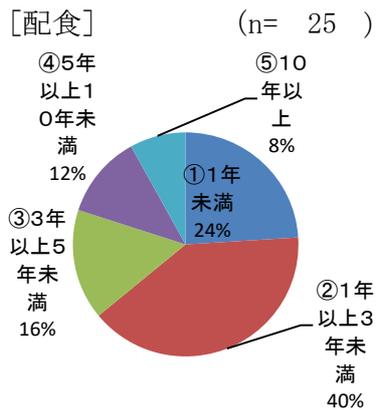
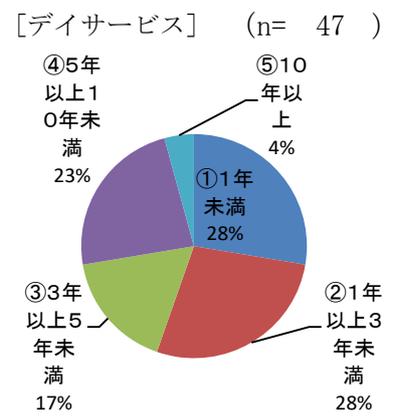
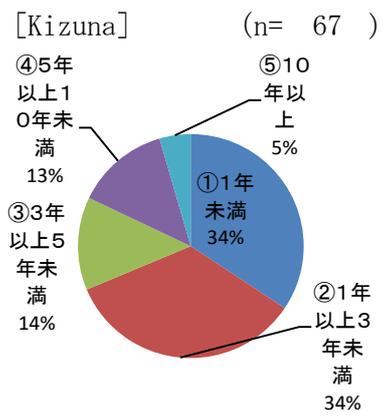
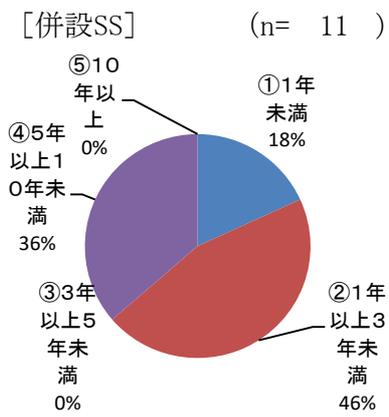


[ユニット型特養] (n= 21 )



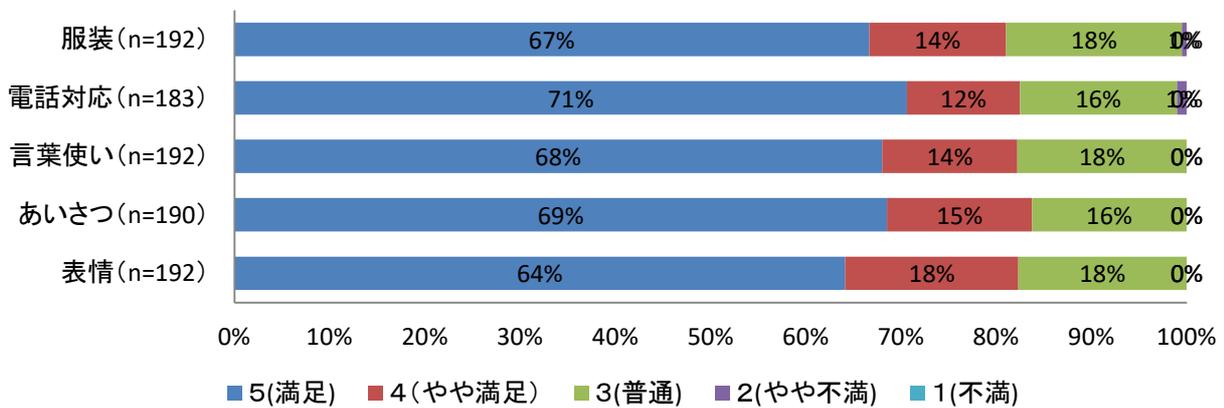
[ケアハウス] (n= 13 )



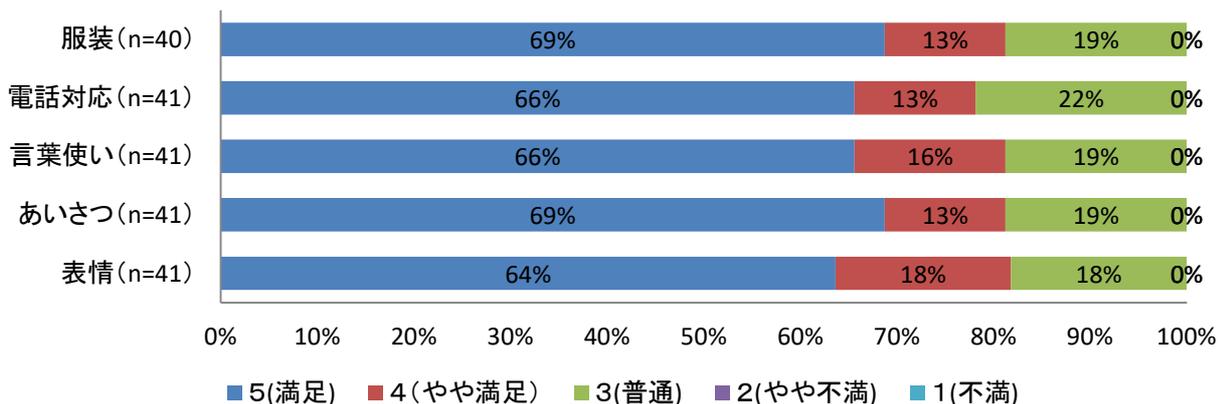


問5 「職員の対応等」はいかがですか？

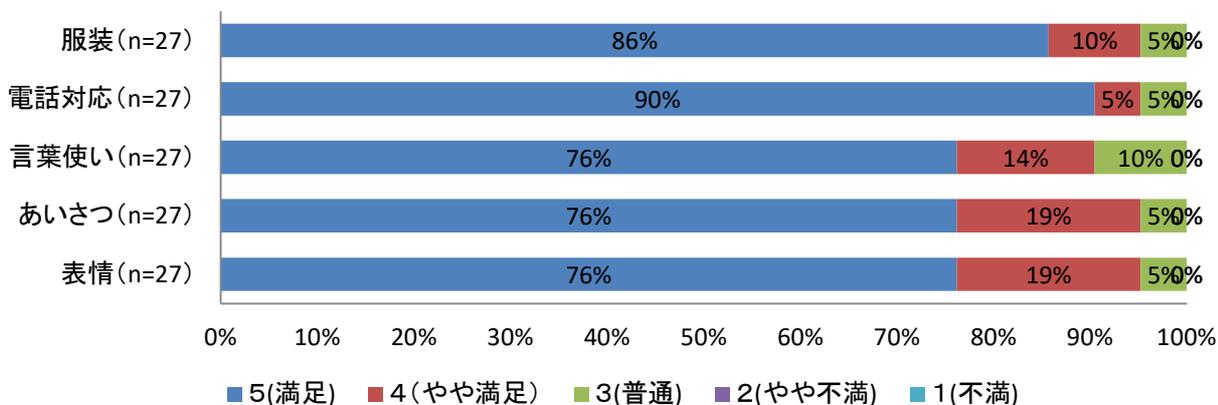
[全体]



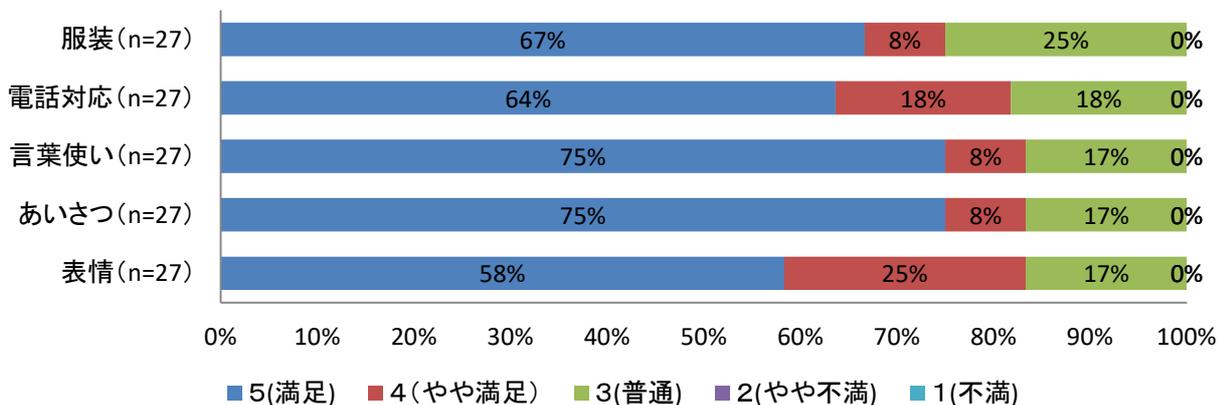
[従来型特養]



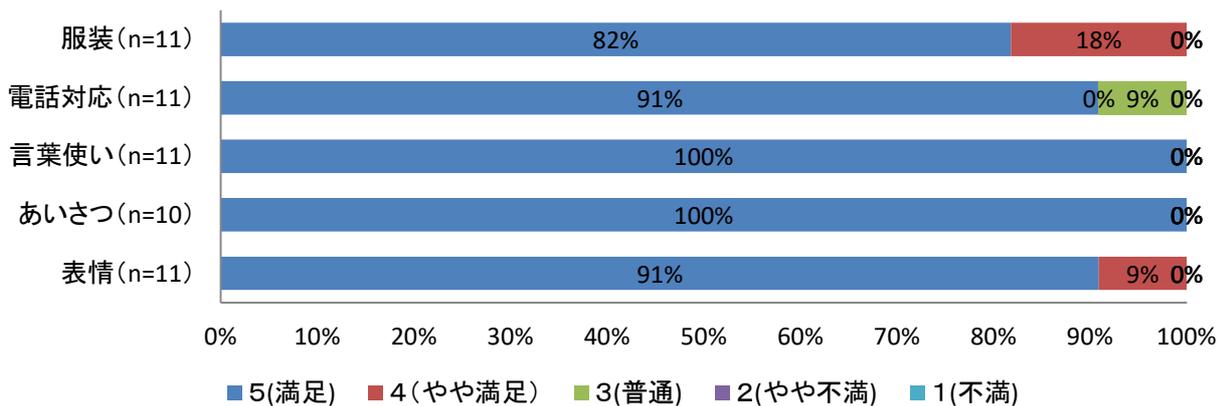
[ユニット型特養]



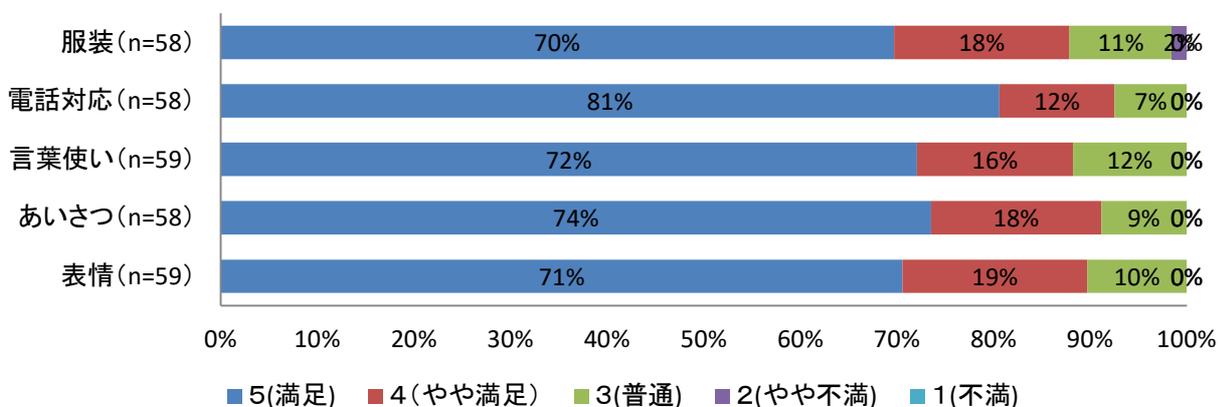
[ケアハウス]



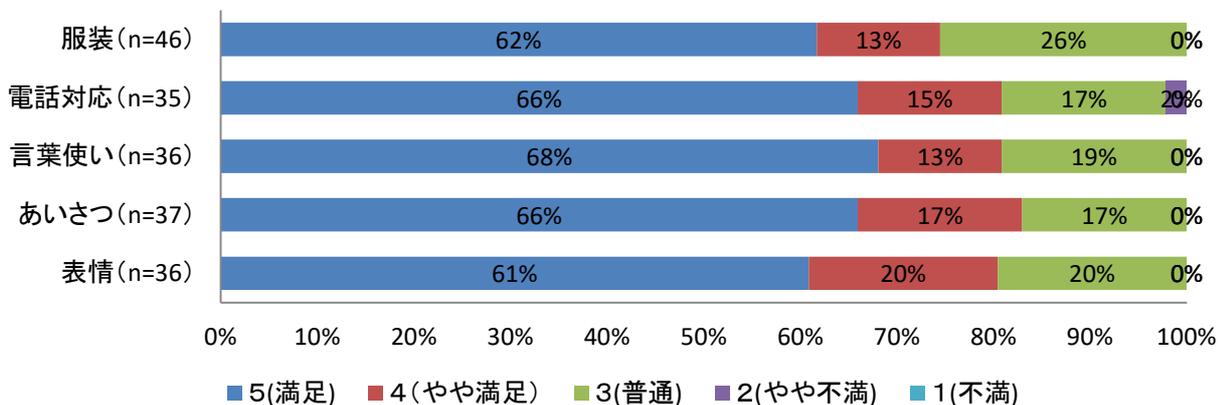
[併設SS]



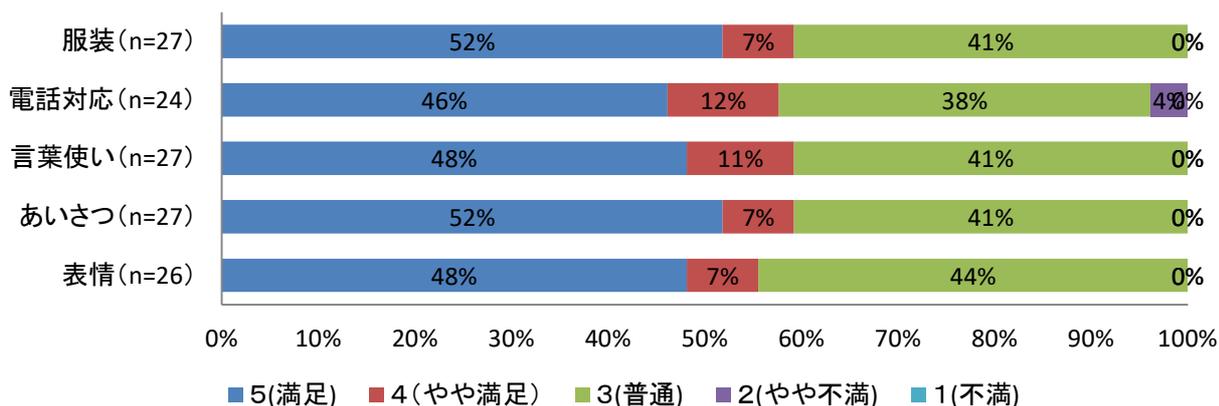
[Kizuna]



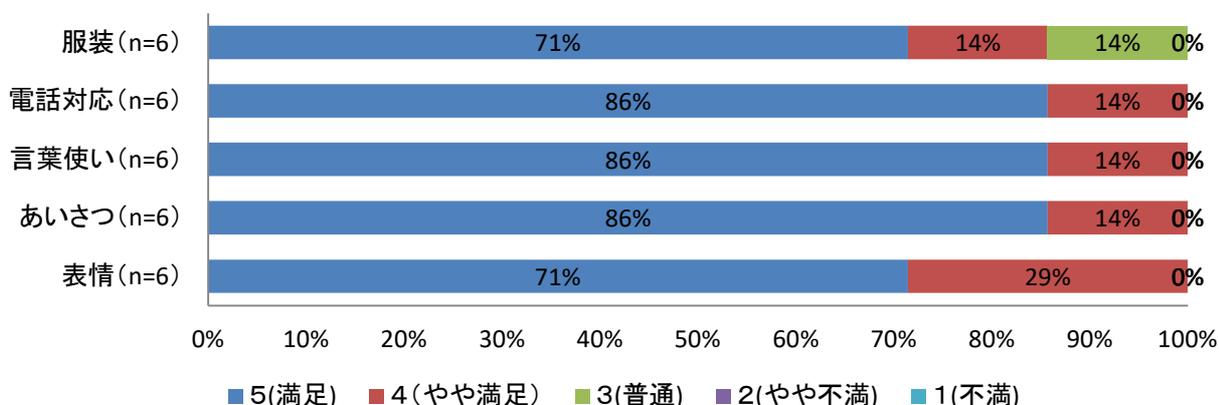
[デイサービス]



[配食]

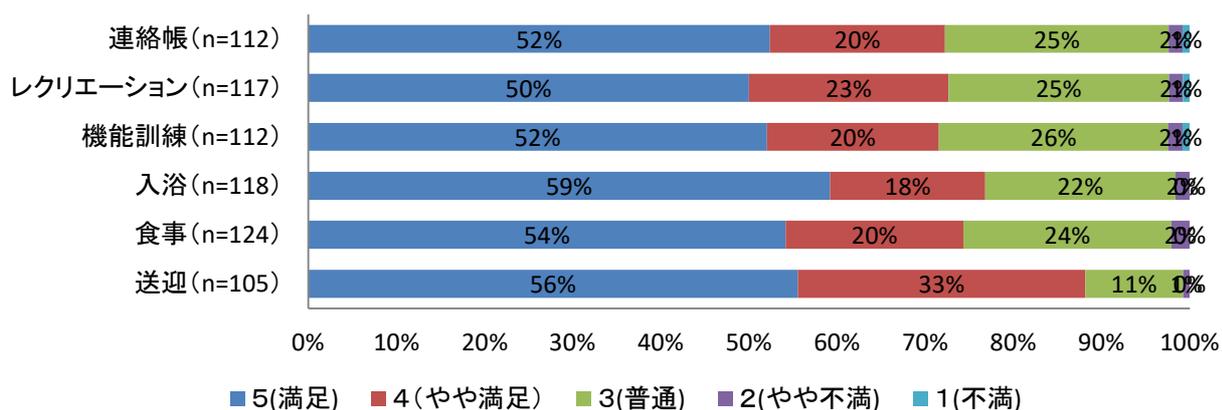


[介護支援S]

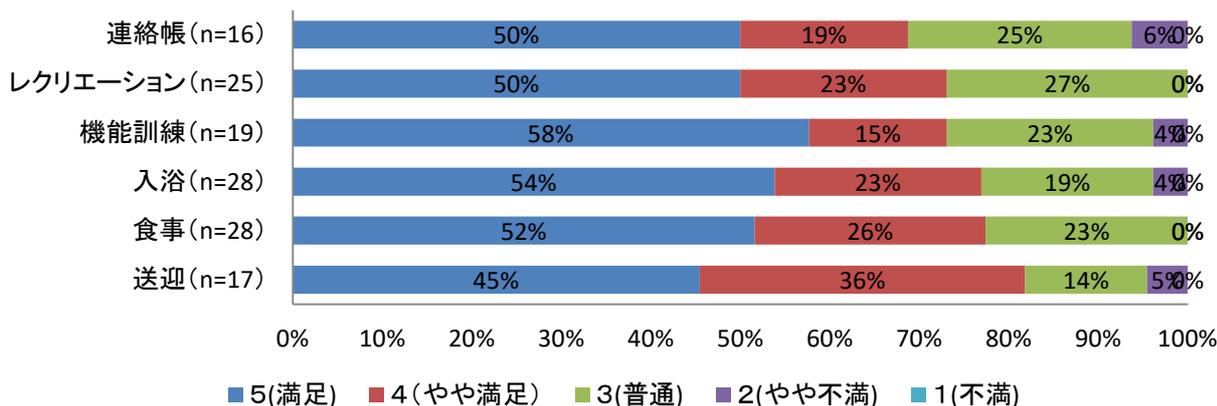


問6 介護等の「サービスの内容」はいかがですか？

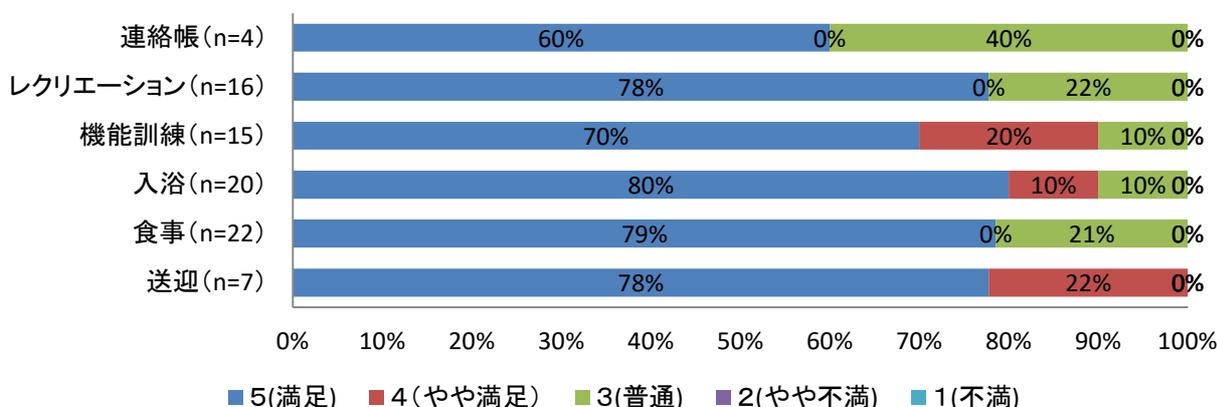
[全体]



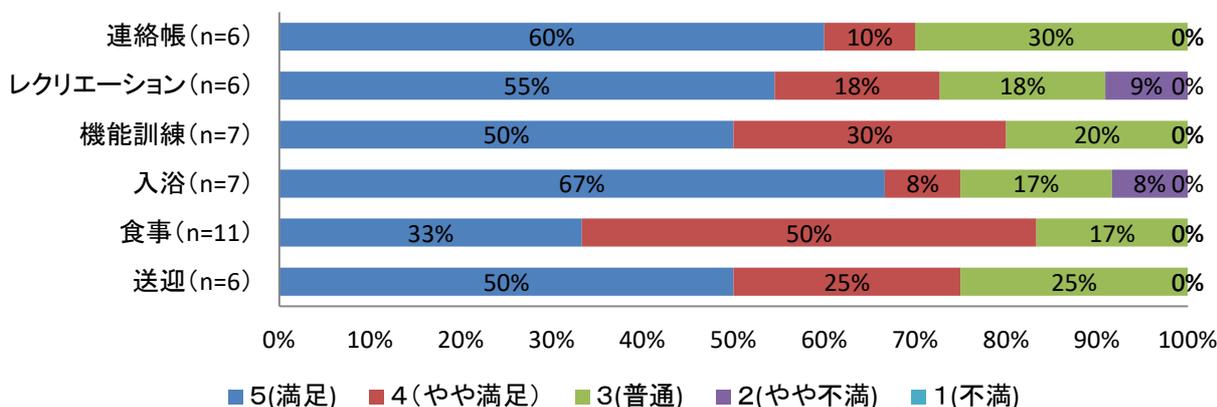
[従来型特養]



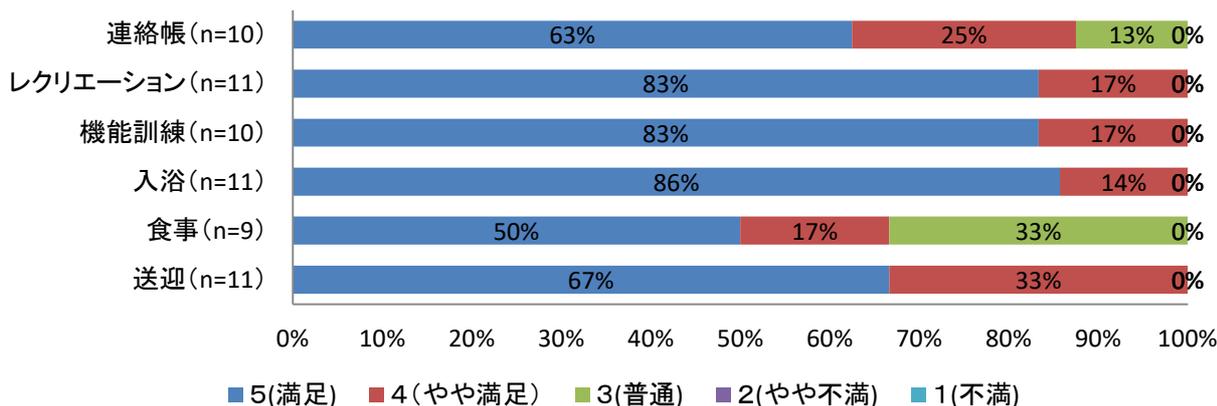
[ユニット型特養]



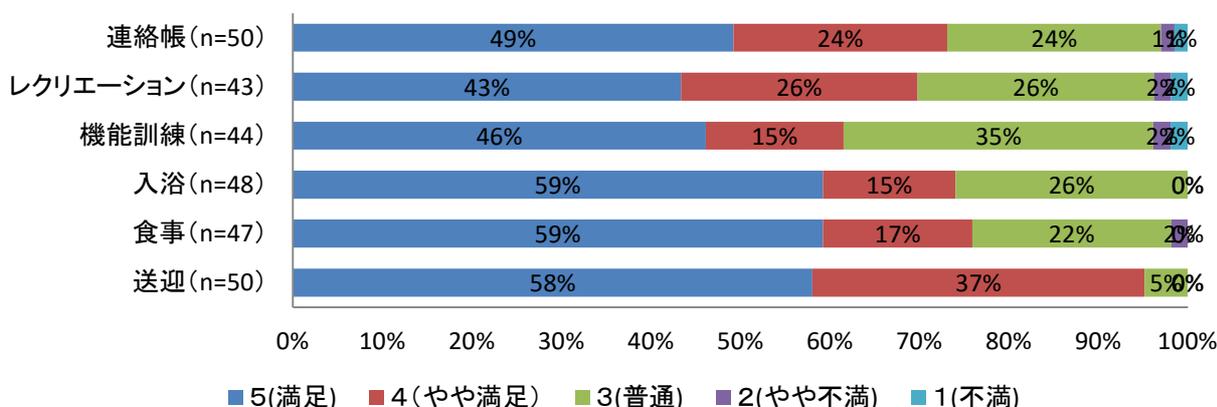
[ケアハウス]



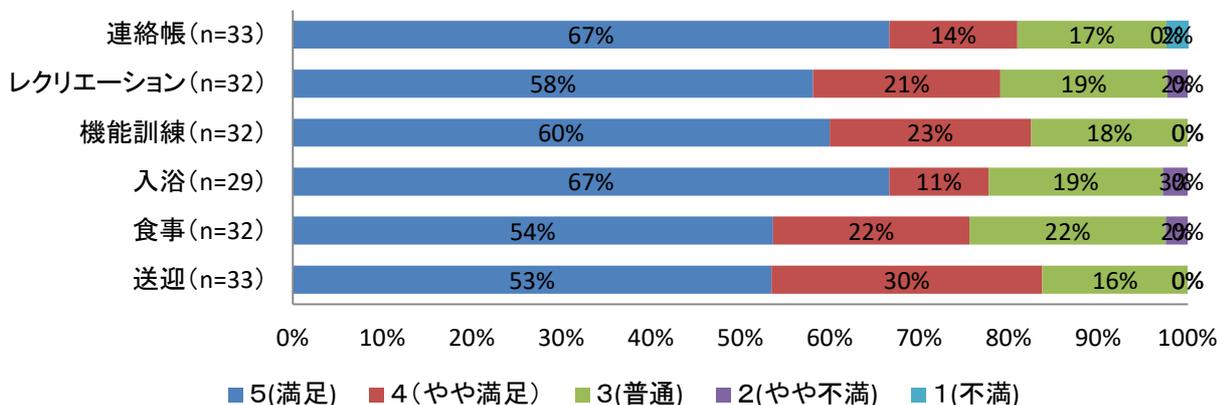
[併設SS]



[Kizuna]



[デイサービス]

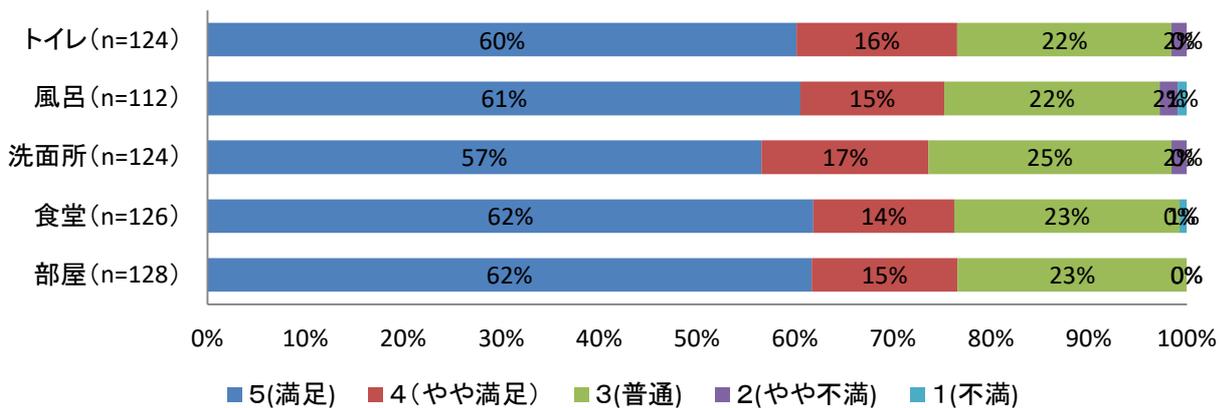


[配食]

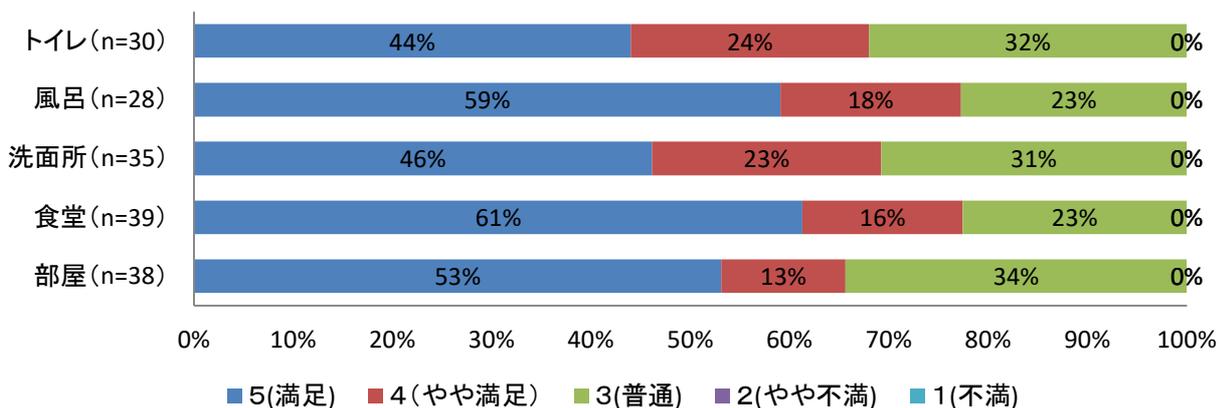


問7 利用する「建物の設備や環境」はいかがですか？

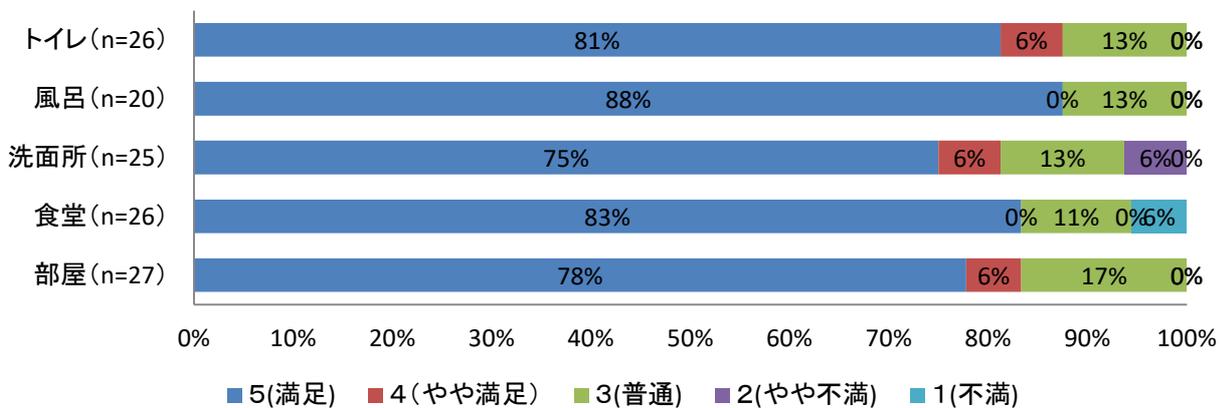
[全体]



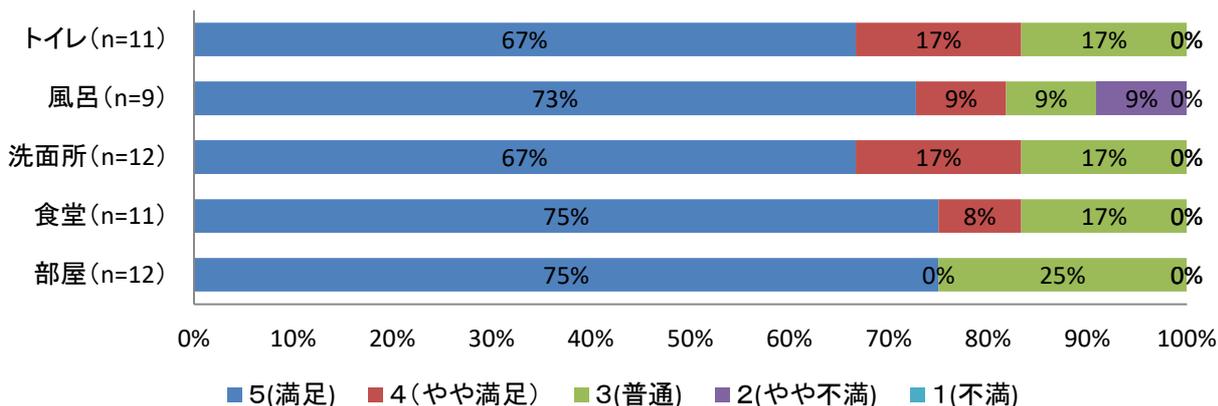
[従来型特養]



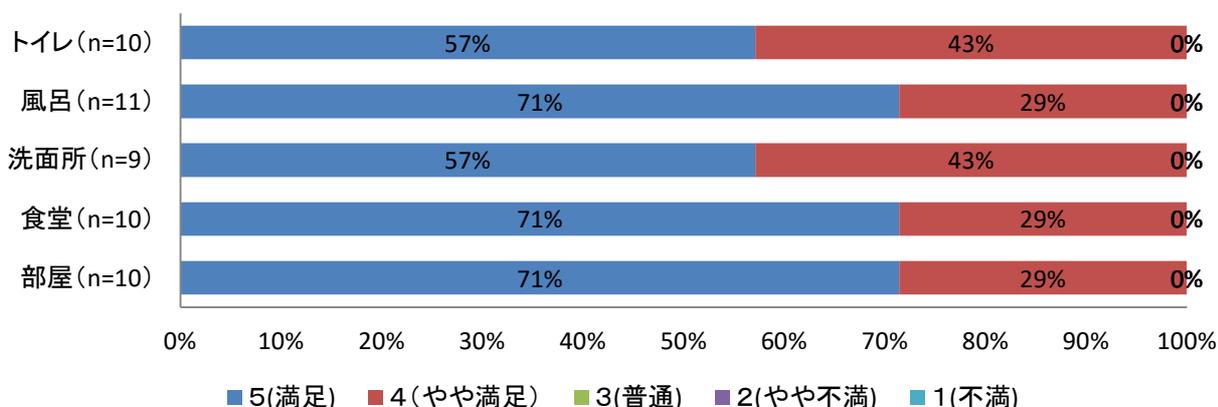
[ユニット型特養]



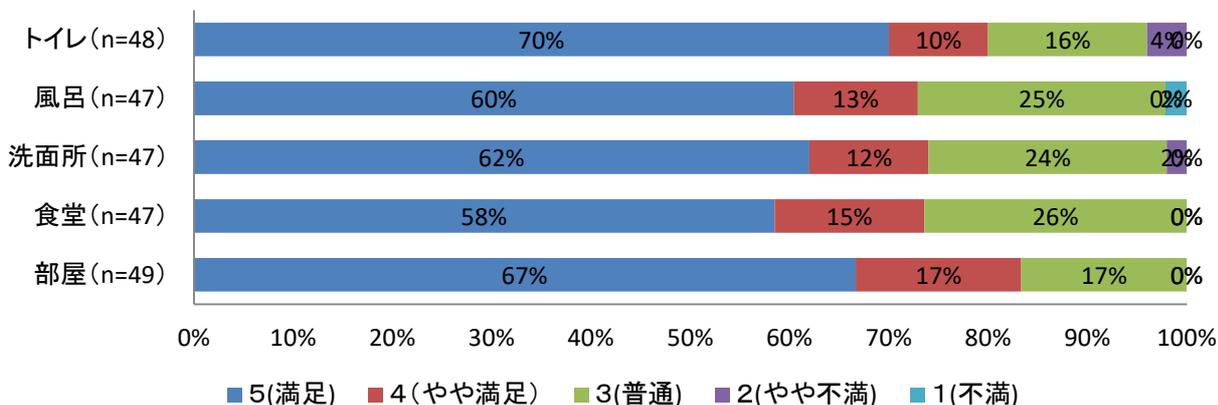
[ケアハウス]



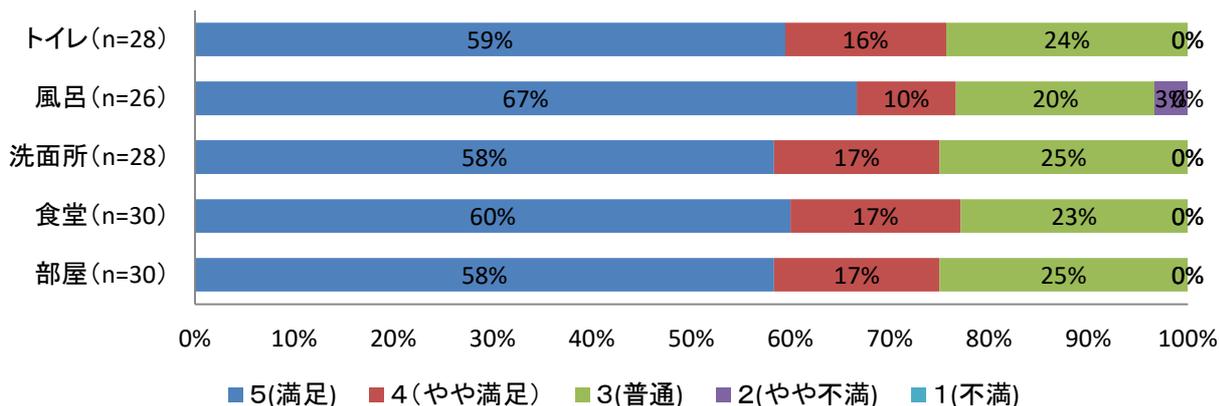
[併設SS]



[Kizuna]

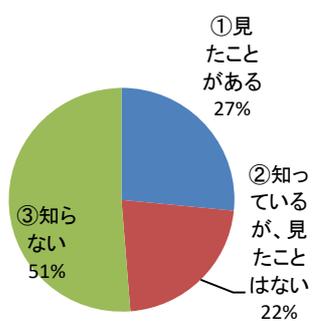


[デイサービス]

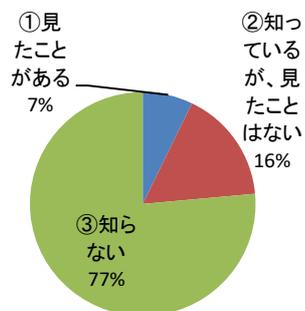


問8 緑の里では、広く情報を発信するためにSNSを活用しています。以下の質問で、該当するものを“○”でお囲みください。

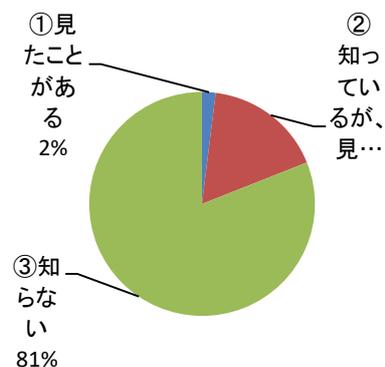
[ホームページ] (n= 162 )



[フェイスブック] (n= 153 )



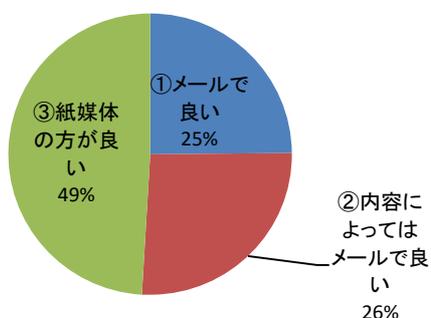
[インスタグラム] (n= 153 )



問9 イベント等に関して、皆様方への連絡方法を、「メール」に変更したいと考えております。（緊急の場合等を除く）貴方の考えをお答えください。

[全体]

(n= 161 )



問10 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
ショートステイ	ベッドの配置（左から起き上がるよう）をお願いします。	大変失礼いたしました。ご利用者様のお身体の状態に応じて、ベッドの配置変更を行います。
ショートステイ	キャンセル待ちの時があります。	ご不便をおかけしました。週末については、予約が多くなりますのでお早めに申し込みをお願いします。
特別養護老人ホーム	緑の里は須恵川の近くに建設されていて土地が低いので水害などは大丈夫ですか。	当施設は、災害避難指定区域には指定されていませんが、非常時に備え、水害対策にも取り組んでいますので、ご安心ください。
特別養護老人ホーム	先日説明会がありましたけどあまり聞き取れませんでした。距離が遠いのと声が小さいのと私の耳が聞き取れないのが多くて残念に思いました。	大変失礼いたしました。ご家族様が参加しやすいよう、席の配置変更をいたします。
配食サービス	職員によっては、申出に対する回答が得られません。	大変失礼いたしました。いただいた意見は、必ず報告するとともに、正確な回答を行うよう、指導します。
ショートステイ	送る方によって時々車酔いすることがあるみたいです。	大変申し訳ございません。安全運転に気をつけます。
ケアハウス デイサービス	レクでの手芸、工芸等させていただきたい。	ご意見ありがとうございます。検討させていただきます。
ショートステイ	食事は魚料理が時々臭くのどを通らない時があります。	ご迷惑をおかけしました。下処理や調理過程で臭み消しを行っておりますが、魚の種類や調理方法で臭いが取れにくいものがあります。下処理や調理法を考え、おいしく食べていただけるよう配慮します。
ユニット型特別養護老人ホーム	トイレや洗面所の掃除が行き届いていないなど感じる時があります。	ご意見ありがとうございます。気持ちよくお使いいただけるよう、清掃を徹底してまいります。
ショートステイ	連絡帳の記入が大変です。	お手数おかけして申し訳ございません。可能な範囲でご協力をお願いします。
特別養護老人ホーム	男性用のトイレが欲しい。	説明不足で申し訳ございません。男性トイレは2ヶ所設置しております。今後は、入所時に説明するようにいたします。
配食サービス	ドアの閉め方が悪い方がおられます。	申し訳ございません。今後はこのようなことが無いよう、職員指導をいたします。
デイサービス 配食サービス	食事の料金を高くして、内容を良くしてほしい	多くの方にご利用いただいている関係上、料金を高く設定できないのが現状です。内容につきまして、栄養士、調理員で工夫し、皆様に満足していただけるよう努力いたします。
ショートステイ	連絡帳に、荷物を書くのが大変です。	お手数おかけして申し訳ございません。可能な範囲でご協力をお願いします。
デイサービス	利用者の身内が気軽に付き添いできる環境を希望します。	行事等もごございますので事前にご連絡いただければ、ご希望に添えられるように努めていきます。
ショートステイ	飲料の種類があるとうれしいです。（インスタントコーヒー等）	ご意見ありがとうございます。検討させていただきます。
配食サービス	いつもお魚のお料理など似た内容のお料理の様子です。大変だと思いますがなるべくお弁当を見た時に笑顔になれるような努力をしていただきたいです。おかずを是非新しいメニューにしてください。	ご意見ありがとうございます。毎年行う嗜好調査や好評の品等、ご利用者様の意見を伺いながら、メニューを決めております。ご意見を参考に、新メニューを検討し、満足いただけるように努めてまいります。