

入居者満足度調査の結果について

平成30年3月実施



株式会社ヴィラ

フェリスヴィラ東茨戸 入居者満足度調査の結果について

当社では、皆さんが施設に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを望んでいるのかご意見をいただき、絶えず変化する皆さまのニーズを把握することが重要だと考え、この度、入居者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた入居者さま、ご家族の皆さまに心より御礼を申し上げます。

いただいた貴重なご意見を全職員で共有し、皆さまの視点から現状サービスを見直し、改善できるところから着実に対応し、今後の施設運営に活かしてまいりたいと考えております。

今後も定期的に同様のアンケートを行うことにより、お客さまの声に耳を傾け、いただいたご意見・ご要望を踏まえ、皆さまの満足度の向上に努めてまいります。この度は本調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

【調査概要】

- 実施期間：平成30年3月1日～3月31日
- 調査票回収数 55件
- 調査票回収率（回答数／配布数） 88.7%

I. 介護・看護について

介護・看護については、全項目において、満足度が80点台となっており安定した満足度を示しています。特に「1. 介助方法・技術」、「4. 健康状態についての説明」の項目については、84点台となっており、サービスにおける「介護・看護」に対して一定以上の評価と信頼をお寄せいただいたものと考えております。ただ、まだまだ改善すべき点はございますので、今後も皆さまからの意見を頂戴しながら、安心した暮らしのお手伝いができるよう、更なるサービスの質の向上に努めてまいります。

単位：％ *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)
1. 介助方法・技術	54.5%			29.1%	14.5%	1.8 84.1
2. 生活の自由度	44.4%		33.3%		20.4%	1.9 80.1
3. 利用者様の衛生面	52.7%			32.7%	12.7%	1.8 84.1
4. 病状についての看護からの説明	54.5%			23.6%	18.2%	1.8 1.8 81.8
5. 介護についての説明や内容	50.9%			27.3%	20.0%	1.8 81.8
介護・看護について	51.4%			29.2%	17.2%	1.8 0.4 82.4

II. 職員の接し方について

職員の接し方については、今回の4部門にわたる満足度調査のうちで、最も高い満足度を表しており、平均で88点台となっています。このことは、介護現場で働く職員一人ひとりの努力や取り組みに対して、ご入居者やご家族の皆さまに高く評価していただけたものと大変うれしく思っています。しかしながら、自由記載のご意見の中で、職員のサービスに個人差があるといったご指摘もいただいております。このようなご意見を真摯に受け止め、全職員が皆さまの立場に立って、皆さまに寄り添ったサービスを提供できるよう一層の努力が必要であると考えております。

単位：％ *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)
6. 職員の言葉遣い	61.8%			25.5%	10.9%	1.8 0.0
7. 職員の勤務態度	63.6%			23.6%	10.9%	1.8 0.0
8. 職員の服装身だしなみ	69.1%			21.8%	9.1%	0.0
9. 職員は話しかけやすい雰囲気か	63.6%			29.1%	5.5%	1.8 0.0
職員の接し方について	64.5%			25.0%	9.1%	1.4 0.0

Ⅲ. 食事について

食事に関しましては、これまでも皆さまにご満足いただくようさまざまな取り組みを行ってきたところですが、満足度の平均で69点台となり今回の調査の中では最も満足度の低い調査項目となりました。食の問題は、皆さまの嗜好にかかわる問題でもあり、その評価については分かれるところではありますが、食事は皆さまにとって一番の楽しみでありよりよい食事の提供は生活の質の向上を図るうえで大変重要なものであると考えております。すぐにすべての皆さまに満足いただくことは難しいかもしれませんが、ご指摘いただいた意見を参考に改善に向けて努力してまいります。

単位：％ *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)
10. 内容、量、盛り付け、味付け	38.0%		24.0%	30.0%	6.0%	2.0
11. 食器やスプーンなどの形、材質	58.0%			20.0%	20.0%	2.0
12. 魚料理はいかがですか？	*インデックスは好き(100点)、普通(50点)、嫌い(0点)の合計点					
	43.1% (好き)		39.2% (普通)		17.6% (嫌い)	58.2
13. 魚のにおいはどうですか？	*インデックスは気にならない(100点)、少し気になる(50点)、気になる(0点)の合計点					
	58.8% (気にならない)		27.5% (少し気になる)		13.7% (気になる)	67.3
14. 肉料理はいかがですか？	*インデックスは好き(100点)、普通(50点)、嫌い(0点)の合計点					
	39.2% (好き)		56.9% (普通)		3.9 (嫌い)	62.7
15. 肉料理の固さはいかがですか？	*インデックスは丁度良い or やわらかい(100点)、固い(0点)の合計点					
	78.0% (丁度良い)			20.0% (固い)	2.0 (やや柔らかい)	72.7
食事について	48.0%		22.0%	25.0%	4.0%	1.0
						69.5

Ⅳ. 日常生活・居室環境について

日常生活については、行事や趣味活動、各種機能訓練に関して、日頃より多くの皆さまに楽しんでご参加いただいていることがわかりました。一方で趣味活動の充実や外出行事等の回数を増やしてほしいとのご意見もいただいております。今後も皆さまのご要望を取り入れながら一層のサービスの充実を目指していきたくと考えております。

居室環境については、居室内の温度・湿度についての意見や苦情を複数いただいております。皆さまにはご不便をおかけし大変申し訳なく思っております。皆さまが、常に快適にお過ごしいただくため、今後も気が付いた点がございましたら遠慮なくご意見、ご要望を賜りますよう、お願い申し上げます。

単位：％ *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)
16. 季節行事などの外出レク活動	42.0%		22.0%	32.0%	4.0%	0.0
17. 機能訓練、作業、レク、趣味活動など	44.2%		25.0%	26.9%	3.8%	0.0
18. 館内のにおい	48.1%		27.8%	11.1%	11.1%	1.9
19. 居室の温度・湿度	42.6%		27.8%	20.4%	3.7%	5.6%
20. 館内・居室の清潔さ	55.6%		29.6%	13.0%		1.9
日常生活・居室環境について	46.5%		26.4%	20.7%	4.9%	1.5
						0.0