

令和元年度「利用者満足度調査」の結果について（報告）

蕨市社会福祉協議会
ケアハウス松原

1 利用者満足度調査とは

どれだけ満足しているか（満足度）また、どのようなことを重視しているか（重要度）を調査するものである。

2 調査概要

(1) アンケート調査期間 令和2年1月15日～31日

(2) アンケート調査結果について

別紙のとおり、それぞれ15項目にわたり重要度及び満足度について記入していただき、全体に占める割合をグラフ化した。

①配布部数 24部

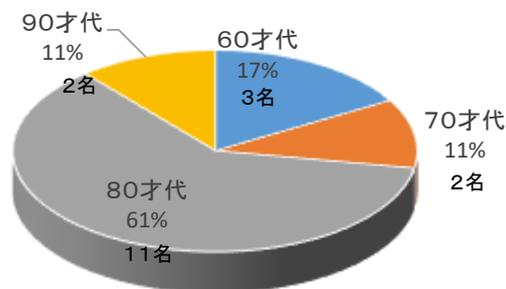
アンケート調査実施期間中の入居者は24名

②回収部数 18部

3 調査結果

問1 回答者プロフィールについて

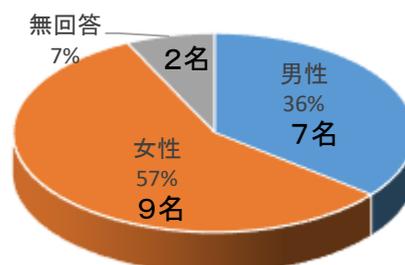
①年齢について（1. 60才代 2. 70才代 3. 80才代 4. 90才代）



入居者の平均年齢は82.9才。最年少者は67才（男性）、最高齢者は95才（男性と女性）である。昨年よりも平均年齢が約2才上昇した。

80才代と90才代の入居者が、全体の80%を占める。

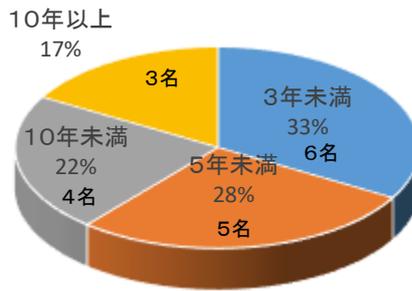
②性別について（1. 男性 2. 女性）



昨年度の調査時よりも、女性入居者の割合が減少した。

男性入居者のうち1名は95才で妻は83才、もう1名の男性入居者は86才で妻は86才である。 ※入居者24名のうち単身世帯20世帯、夫婦世帯2世帯

③入居年数について（1. 3年未満 2. 5年未満 3. 10年未満 4. 10年以上）

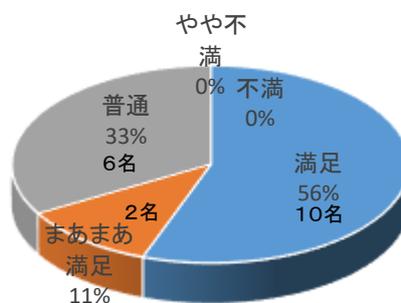


令和2年1月1日現在の入居平均年数は5年5ヶ月である。令和元年度の退所者4名のうち入居年数10年10ヶ月が最も長く、1年2ヶ月が最も短かった。

問2 職員の対応について

①職員の態度、マナー、言葉遣いについて満足されていますか

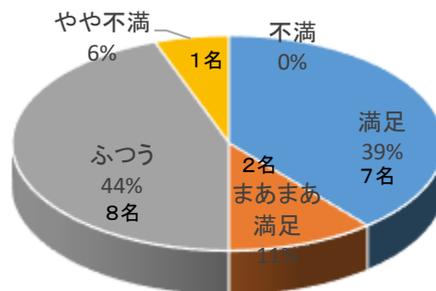
- （1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満）



昨年と同様に職員の態度やマナーについて不満、やや不満と答えた入居者はいなかった。満足とまあまあ満足と答えた入居者数は、昨年と変わらなかった。

②職員の説明、話は、わかりやすく満足されていますか。

- （1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満）

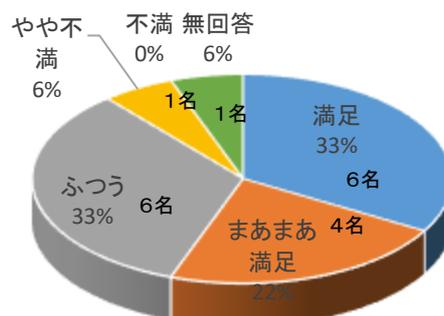


職員の説明に、不満と答えた入居者はいなかった。

今後も丁寧な説明を心がけ、入居者の信頼を得るように努力してゆきたい。

③相談、質問に対する職員の返答については、満足されていますか

- （1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満）

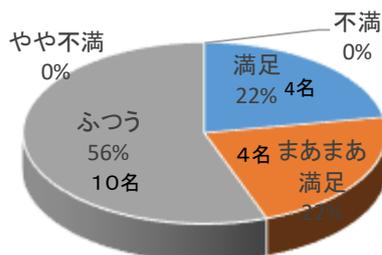


相談、質問に対する職員の返答に、やや不満（1名）と答えた入居者がいることを反省し、専門的な知識の習得やスキルアップを図ることで満足度を高めていきたい。

問3 入居されている方にとって

①利用料については満足できますか

(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)

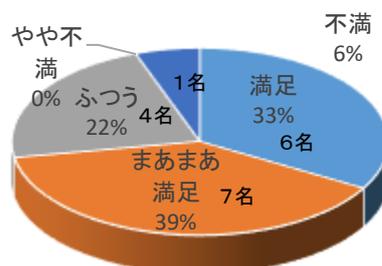


満足と答えた入居者が増え、普通と答えた入居者が減少している。

昨年よりも満足度は上昇しており、今後も昨年にひきつづきサービスの向上や他施設との比較を説明しながら理解を得たい。

②居室の広さ、設備について満足されていますか

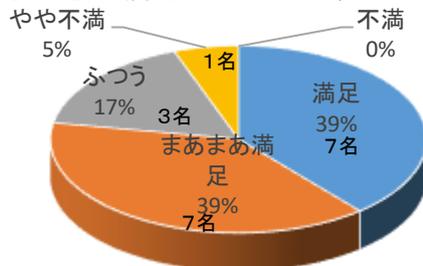
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



単身用居室（約18畳）、2人用居室（約31畳）と広さに恵まれた居室であるが、築年数が約20年と古くなってきたため安全監視装置（ナースコール）、水回り、空調設備、浴室等の不具合が増えてきている。

③施設でおこなう行事、レクなどの内容、回数について満足されていますか

(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)

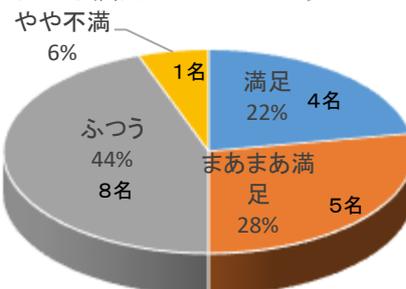


要支援、要介護の入居者が全体の8割を占めるようになり、その割合は昨年よりも上昇している。日中は通院、通所介護、訪問介護を利用する入居者が多い。

そのため行事やレクをする曜日、時間、内容を決めることが難しい。ボランティアに協力を求めたり、季節感のある行事を増やすことで満足度を高めてゆきたい。

④食事（時間帯、メニュー、座席位置など）は、満足されていますか

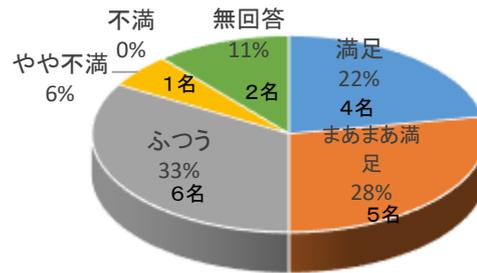
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



昨年よりもやや不満と答えた入居者が減ったものの、満足と答えた入居者は変わらない。嗜好調査、残菜調査等で入居者の要望の把握に努め、満足度を高めたい。

⑤おやつの種類、内容について満足されていますか

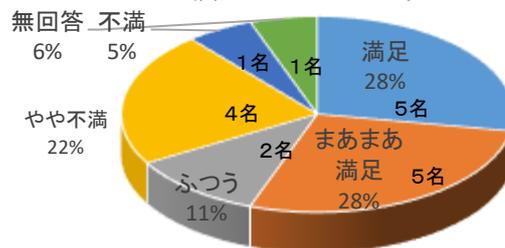
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



全体的に昨年と変わらない結果である。間食の習慣がない、食事制限がある等の理由以外の嗜好面の要望を重視して満足度を高める努力をしてゆきたい。

⑥入浴について（時間帯、介助浴利用など）は、満足されていますか

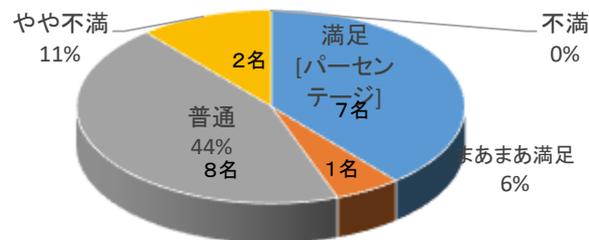
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



昨年よりも満足、まあまあ満足と答えた入居者が増え、やや不満と答えた入居者が減った。しかし不満と答えた入居者がいることを反省し、日頃の入浴状況の観察を怠らないようにし、さらに満足度を高める努力をしてゆきたい。

⑦意見、要望は述べやすいでしょうか

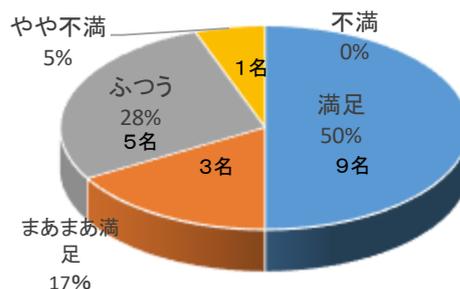
(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



意見を述べにくいと感じている入居者はいないという結果が出た。今後も話しやすい雰囲気作りを心がけ、入居者との信頼関係が築けるように努力してゆきたい。

⑧総合的にみて、ケアハウス松原での生活に満足できますか

(1. 満足 2. まあまあ満足 3. ふつう 4. やや不満 5. 不満)



入居者の約半数にあたる13名が満足、まあまあ満足という回答を得た。食事、レクリエーション、入浴に対する不満をさらに調査して改善することで、入居者の満足度の向上につなげていきたい。

問4 その他について

1. 地域の方との交流	2. 健康づくり	3. 趣味活動	4. ボランティア活動	5. なし	無記入	合計
3名	5名	1名	1名	6名	2名	18名

<自由意見欄>

*ケアハウス入所者同士のコミュニケーションをはかる場所をもっと多く作ってほしい

*話す機会があまりないこと

*ありがとうございます1年3か月