

入居者満足度調査の結果について

平成30年2月実施



株式会社ヴィラ

ヴィラフローラ南円山 入居者満足度調査の結果について

当社では、入居者様・ご家族様が当施設が現在提供するサービスをどのように評価し、またどのようなサービスを望んでいらっしゃるのかなど、ご意見をいただき、絶えず変化する皆様のニーズを把握することが重要と考えております。

今後も、定期的に同様の調査を行うことにより、お客様の声に耳を傾けてまいります。そして、今回いただいたご意見・ご要望を全職員で共有し、現状サービスの見直しや改善等を行い、サービスの質向上に結び付けたいと考えております。このような機会に関わらず、日頃お気づきの点がございましたら遠慮なくご相談いただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。この度の満足度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2月10日～3月10日
- 調査票回収率 58.0% （回収数116 配布数200）
- 回答者の構成比 48.3%（本人）：51.7%（家族）

I. 介護・看護について

介護・看護については、全項目において前回結果を上回り、5項目の平均で75点台と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」、「5.介護についての説明」の項目については前回調査から10ポイント以上の改善となり、私たちのサービスの根幹となる「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ているものと考えています。今後とも皆さまに安心した暮らしのお手伝いを提供できるよう、更なるサービス体制の強化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)	前回結果	前回調査との差
1. 介助方法・技術	33.0%	35.9%	30.1%	1.0%	1.0%	75.0	62.0	+13.0
2. 生活の自由度	37.5%	29.8%	28.8%	3.8%		75.2	75.0	+0.2
3. 利用者様の衛生面	38.1%	37.1%	21.9%	###		77.6	74.5	+3.1
4. 健康状態についての看護からの説明	36.4%	29.0%	29.9%	3.7%		74.1	61.3	+12.8
5. 介護についての説明や内容	36.3%	31.4%	29.4%	1.0%	2.0%	74.8	56.8	+18.0
介護・看護について	36.3%	32.6%	28.0%	2.3%	0.8%	75.3	65.9	+9.4

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、最も高いインデックス値（満足度）を表しており、平均で81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、「個人差がある」、「忙しいそう時は話しかけづらい」などといったご指摘もいただいております。私どもとしましては、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接客ができるよう一層の努力が必要であると考えております。貴重なご意見ありがとうございました。

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)	前回結果	前回調査との差
6. 職員の言葉遣い	48.2%	34.8%	17.0%			82.8	72.0	+10.8
7. 職員の勤務態度	48.2%	36.6%	14.3%	0.9%		83.0	71.5	+11.5
8. 職員の服装身だしなみ	46.4%	33.9%	19.6%			81.7	80.8	+0.9
9. 職員は話しかけやすい雰囲気か	44.6%	33.9%	17.0%	###	0.9%	79.5	73.3	+6.2
職員の接し方について	46.9%	34.8%	17.0%	1.1%		81.8	74.4	+7.4

Ⅲ. 食事について

食事に関しましては、これまで食全体の品質改善に向け、さまざまな取り組みを行ってきたところですが、「内容、量、盛り付け、味付け」において前回より12ポイントの改善となり、着実に食の改善に向けた取り組みが評価されたものと判断しています。しかしながら全体平均で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、より多くの方に喜ばれる食事のあり方を目指して、今回いただいた一つ一つのご意見を十分に精査し、品質改善に向けた検討材料とさせていただきます。

また、国産食材の使用に関しましては、7割以上の方が現状のままでもよいとのご意見でありましたが、皆さまの食の安全に関する関心はこれまでどおり高いものであることがわかりました。今後も食材の安全性はもちろんのこと、効率的なコスト管理のもとで、実際に味わうご入居者すべての皆さまの満足を目指して、高品質で安全な食事の提供に最善を尽くしてまいります。

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)	前回結果	前回調査との差
10. 内容、量、盛り付け、味付け	25.8%	27.8%	37.1%	7.2%	2.1	67.0	55.0	+12.0
11. 食器やスプーンなどの形、材質	31.0%	27.0%	38.0%	##	0.9	71.0	70.3	+0.8
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					58.5	-	-
	30% (好き)	57% (普通)	13% (嫌い)					
13. 魚のおいしさはどうですか？	*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					83.0	-	-
	73.4% (気にならない)	19.1% (少し気になる)	7.4% (気になる)					
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					59.3	-	-
	25.8% (好き)	67% (普通)	7.5% (嫌い)					
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					76.3	-	-
	75.3% (丁度良い)	22.7% (固い)	2.1 (ややわらかい)					
16. 魚や肉の産地表示について	47.6% (あったほうがよい)	20.4% (なくてもよい)	32% (気にしたことがない)			-	-	-
17. 国産食材の使用を希望しますか？	27.7% (希望する)	72.3% (希望しない)				-	-	-
食事について	28.4%	27.4%	37.6%	5.1%	1.5	69.2	62.6	+6.6

Ⅳ. 日常生活・居室環境について

日常生活については、前回は大きく上回る評価をいただき、行事や各種機能訓練活動に関して、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。一方で機能訓練の充実やリハビリ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まいります。

居室環境については、前回調査と大きな差は生じておりませんが、居室内の埃や換気(乾燥)に関するご意見また排水口まわりの汚れや臭気に関する苦情を複数いただいております。早急に対応策を講じる必要があると考えております。皆さまが居室及び館内におきまして、常に快適にお暮らしいただくため、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)	前回結果	前回調査との差
18. 季節行事などの外出レク活動	42.4%	29.3%	24.2%	4.0%	77.5	61.5	+16.0	
19. 機能訓練、作業活動、レク、趣味など	40.8%	28.2%	25.2%	5.8%	76.0	56.0	+20.0	
20. 館内のにおい	35.8%	31.2%	28.4%	##	1.8	74.1	71.0	+3.1
21. 居室の温度・湿度	31.2%	36.7%	29.4%	##	74.1	76.0	-1.9	
22. 館内・居室の清潔さ	36.4%	31.8%	30.9%	0.9	75.9	72.0	+3.9	
日常生活・居室環境について	37.3%	31.4%	27.6%	##	0.4	75.5	67.3	+8.2