

2024年度 株式会社アドバンス 『ご利用満足度アンケート』 ご協力のお礼と結果報告について

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き誠にありがとうございました。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。皆様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切に、また真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービスを提供して参りたいと思います。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきますので、ご確認下さい。

今後も職員一丸となり頑張って参りますので、宜しくお願い申し上げます。

株式会社アドバンス 職員一同

◎ 対象：2023年4月1日～2024年3月31日の間、サービスをご利用いただいた方、又はそのご家族。

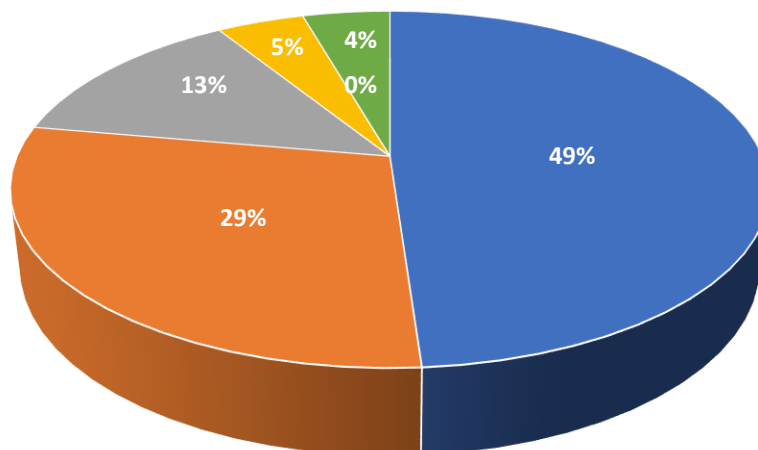
◎ 調査方法：アンケート（記入後郵送、QRコードから回答）

◎ 調査期間：2024年4月16日～2024年5月31日

◎ アンケート依頼数：122件 ◎ 回答数：45件 ◎ 回収率：36.8%

1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

1.大切にされて いる 22	2.まあ大切にさ れている 13	3.どちらともい えない 6	4.あまり大切に されていない 2	5.大切にされて いない 0	6.無回答 2
----------------------	------------------------	----------------------	-------------------------	----------------------	------------



- 1.大切にされている
- 2.まあ大切にされている
- 3.どちらともいえない
- 4.あまり大切にされていない
- 5.大切にされていない
- 6.無回答

・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

ご多忙な中、大変親切にいただいているスタッフの方もいらっしゃいますので感謝しています。

見てないのでわからない。

機嫌よく出席している。

送迎時の扱いで想像。

親切な職員のみで喜んでいます。

母が以前よりそうしていたから。

カットのお願いをしましたがなかなか出来ていなかったです。

声かけされているのを見たことがない。

いつも感謝しています。

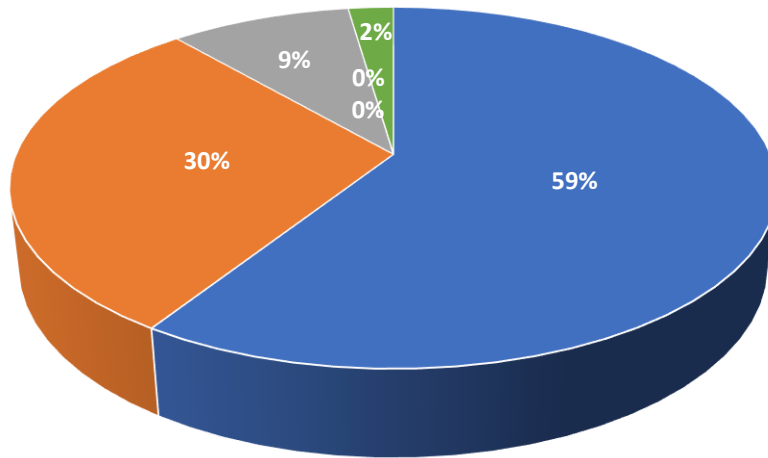
見ていないので良くは分かりませんが、電話などの対応は良いと感じました。

いつも細やかな気配りをしてくださっていて、母も喜んで通っています。

意地悪な職員さんがいないように感じます。

2. 職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

1. 対応してくれる	2. 大体対応してくれる	3. どちらともいえない	4. あまり対応してくれない	5. 対応してくれない	6. 無回答
26	13	4	0	0	2



- 1. 対応してくれる
- 2. 大体対応してくれる
- 3. どちらともいえない
- 4. あまり対応してくれない
- 5. 対応してくれない
- 6. 無回答

・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

昨年入所しましたが面談の時に対応してもらうことが入所してほとんど実施されいなかった。とても残念に思いました。

食事の前後等、訪問や電話を避けるようにしています。

母がコロナになった時にもすぐに対応してくれた。

送迎等に気を付けていただいています。

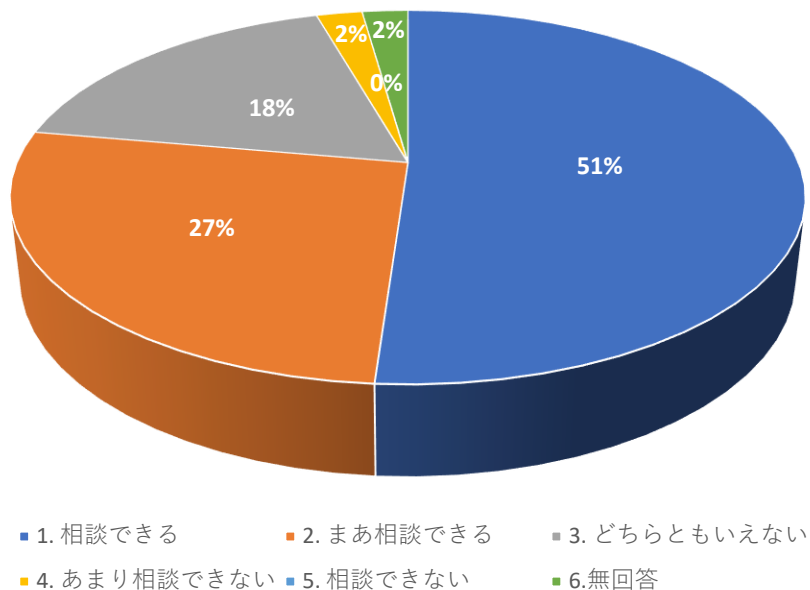
歩行のリハビリを取り入れてくれているから。

質問や意見はあまりないのですが、あるときは迅速に対応してくださっています。

体調の相談をした時に対応していただきました。

3. 何か相談や困り事があった時に、気軽に職員に相談できますか

1.相談できる	2.まあ相談できる	3.どちらともいえない	4.あまり相談できない	5.相談できない	6.無回答
23	12	8	1	0	1



・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

頭ごなしにしか話さないのでは話にならないです。

すぐに電話をしてくれた。

相談経験ありませんが出来ると思っています。

病気のこと、薬のことよく相談できます。

時々ケアマネさんとLINEで連絡を取り合っているから。

だいたい11時前後にお邪魔していますが職員の方を見かけません。

電話でも名前を言わない人もいたので誰と話しているかわからない事がある。

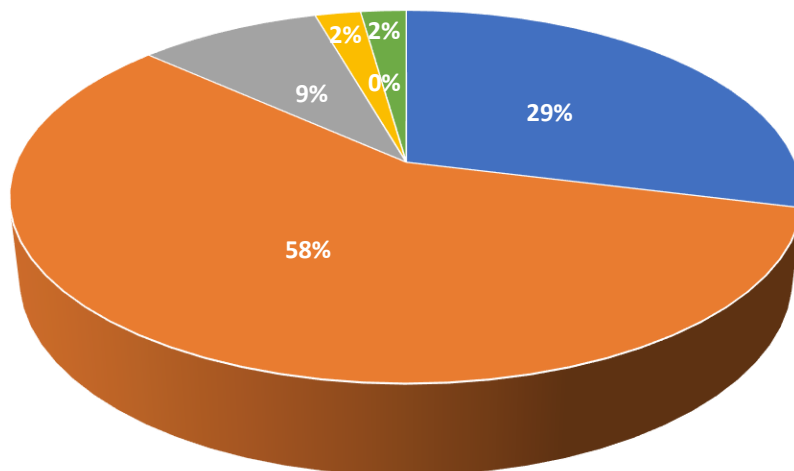
相談できるようにしてほしいですね。

困ったことは何でも相談できて心強いです。

電話での相談は気を使ってしまって少ししにくいです。

4. 職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足していますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	6. 無回答
13	26	4	1	0	1



- 1. 大変満足している
- 2. 満足している
- 3. どちらともいえない
- 4. 少し不満がある
- 5. 不満がある
- 6. 無回答

・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

いつもきちりしている。

職員の方が全員は難しいと思います。

職員全員が優しいです。

会議の時に皆さんがきちんとした対応をしてくれたから。

「はい」ではなく「うん うん」が多く聞かれる。電話で若者言葉で話される人がいる。

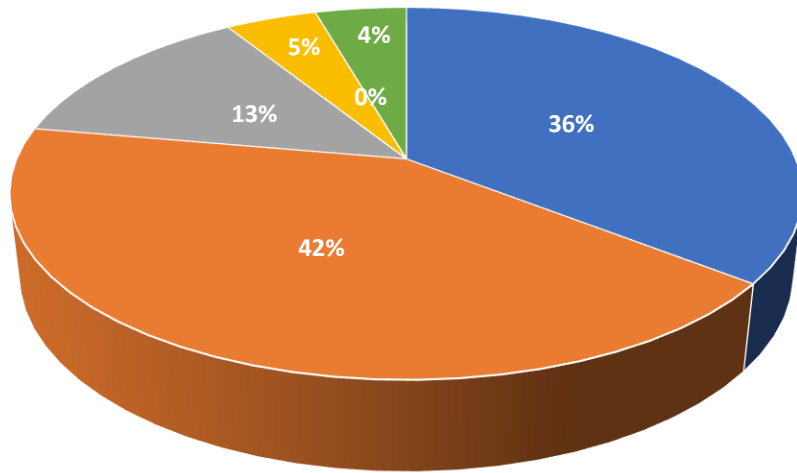
いつも迎えに来られる方も親切です。

何も問題はありません。

特定の方としか接したことがありませんので、施設内のスタッフの方はわかりません。

5. ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

1. 理解しやすい	2. まあ理解しやすい	3. どちらともいえない	4. あまり理解できない	5. 理解できない	6. 無回答
16	19	6	2	0	2



■ 1. 理解しやすい ■ 2. まあ理解しやすい ■ 3. どちらともいえない
■ 4. あまり理解できない ■ 5. 理解できない ■ 6. 無回答

・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

会議の時に計画表を基に話が聞けたから。

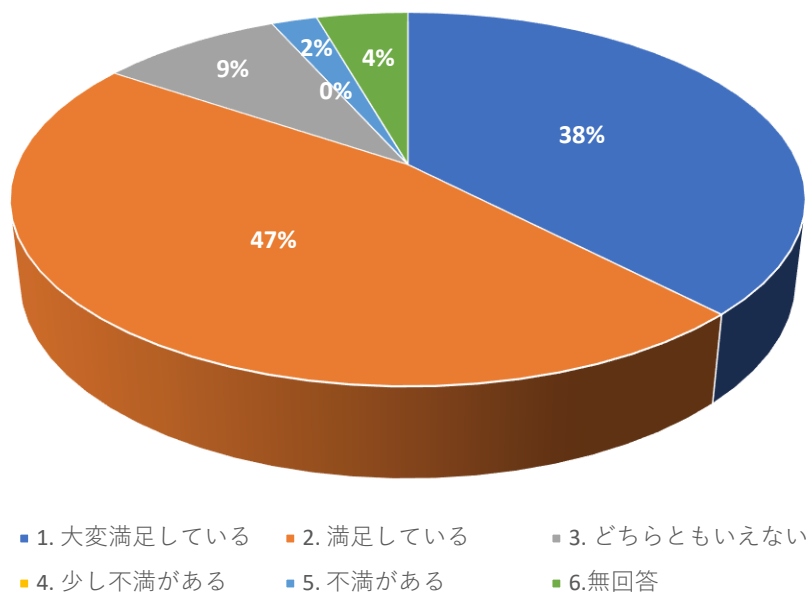
そちらで洗濯とかしてもらってますが、洗濯ネットがなくなったりできちんとしてもらいたいです。

道路事情も分かりますが迎え時間がいろいろで本人もまだかーと待っています。

ケアマネージャーさんが丁寧に説明してくれます。

6. 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	6. 無回答
17	21	4	0	1	2



・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

薬をきちんと飲ましてくれれます。私と一緒にいた時はわがままで飲んでくれない時もあった。先ほどの質問の時に言ったのですが、コロナの時の対応が良かったです。

変化時に報告ありました。

大変気を使って満足してます。

以前よりも対応が迅速だと思った。あと救急搬送が減ったから。

スピード感があります。

気付かず放置されることがあったため。

年も年なので身体のことに対しては対応はしてほしいですね。それと何かあれば連絡してほしい。忙しい中分かりませんが連絡してほしい。

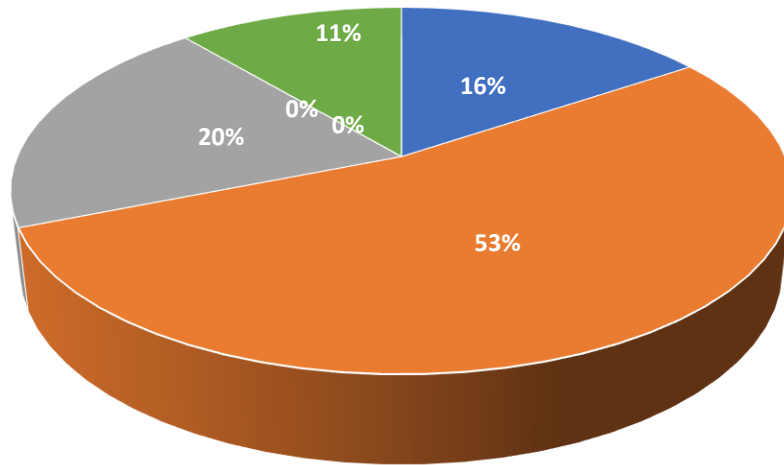
先日急に病院に行った時も一緒に心配されてありがたかった。

連絡帳に丁寧に書いてくださったり、急ぎのときはお電話くださいます。

その後どうなったか連絡いただけるとありがたいです。

7. 利用料（費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等）についての説明はいかがでしたか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	6. 無回答
7	24	9	0	0	5



- 1. 大変満足している
- 2. 満足している
- 3. どちらともいえない
- 4. 少し不満がある
- 5. 不満がある
- 6. 無回答

・ 選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

他を知らないから。

年金者にとっては今のままで良いと思う。

以前より値上がりしているが、国の情勢上、仕方ないと思う。

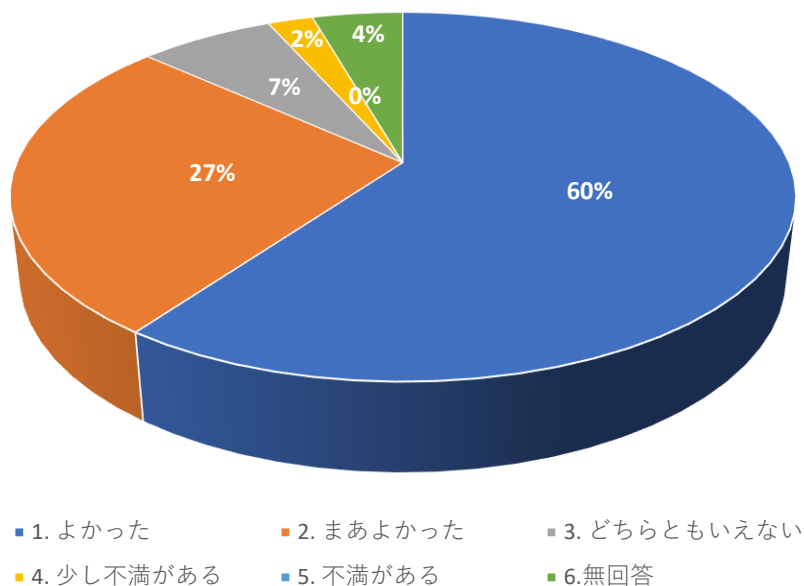
高いとは思いますが、他の施設は分からないので。

ケアマネージャーさんから丁寧に説明をしていただきました。

改定については直接はきいていない

8. この施設・サービスを利用して良かったと思いますか

1. よかった	2. まあよかった	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	6. 無回答
27	12	3	1	0	2



・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

出来る限り、自立度を保てるようにサポートしていただきつつ、個室でのプライベートの生活空間、生きる楽しみを維持していただけていると思います。

近くて良かったです。

他と比較したことがありませんので初めての施設サービス利用ですので本人も不満を口にしませんので良かったかなと思っています。

送迎又は食事付が良かった（大満足）。

母がご機嫌で歌を歌うくらい楽しそうだったので。散髪をそろそろやって欲しい。

雰囲気が良い。

お部屋が広いので良いですね。

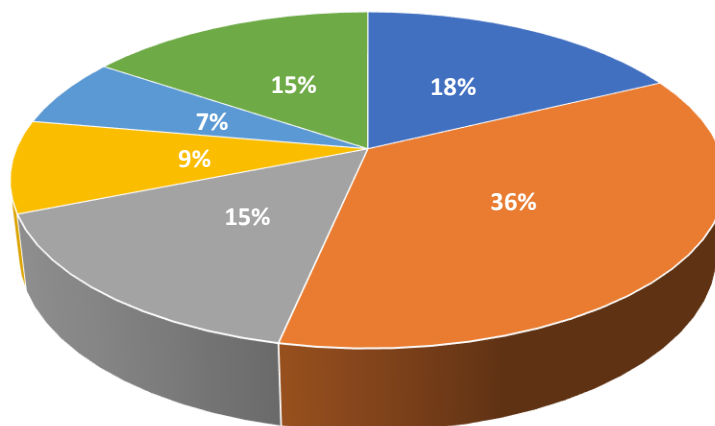
ある程度頭も使う事もあり、体も使っているので良かったと思っています。人との会話も出来て楽しいです。カラオケも楽しいです。

信頼できる施設と出会えて幸せに思います。

本人の気持ちの浮き沈みを除けば、本人が満足している感じ

9. 食事（提供状況等）は満足していますか

1. 大変満足している	2. 満足している	3. どちらともいえない	4. 少し不満がある	5. 不満がある	6. 無回答
8	16	7	4	3	7



- 1. 大変満足している
- 2. 満足している
- 3. どちらともいえない
- 4. 少し不満がある
- 5. 不満がある
- 6. 無回答

・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

栄養のバランスがとれていない。他の施設では食事に重心を置いているのに名前だけで内容が整っていない。本当にまずいです。

本人は不満があるようですが、家族は予算や手間などを考えると仕方ないと思います。もっと金額を上げてもらってもいいですが他の人の理解が得られないと思うので。

本人はお食事に対しては満足していないと言います。ですがパターンが同じになってしまうので飽きてしまうのもあるのかなと思っています。本人のわがままもあると思いますが、飽量が少ない、固いものは食べれないと言ってきます。

食事内容見学したことないのでどちらとも言えない。

栄養バランスを良く考えてくれていると思う。

完食しているらしいので。

味付けが少し悪い。

毎日の食事が1番楽しみにしているようでありがとうございます。

メインのおかずが少ない。果物が食べたい。時間がきっちり決まっていない。

食事に対しては色々と言ってます。母はまだ食べる事が好きなので満足はしていませんね。

今は物も高いので色々な面では分かりますが。

お味噌汁がぬるい。

何を食べているのか分からない。献立表があっても…。

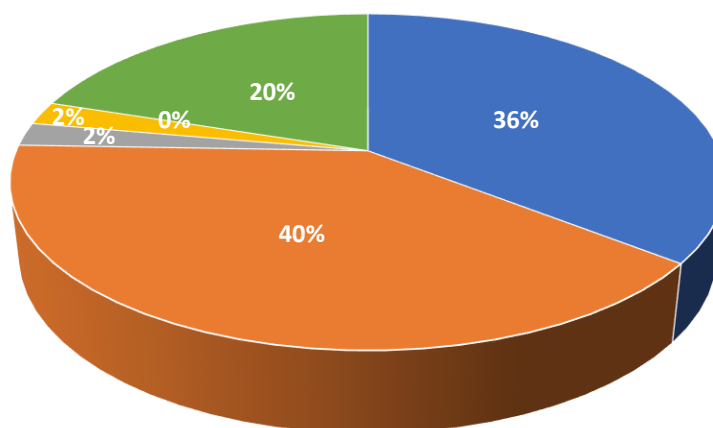
味がうすい。

歯の治療中は刻み食にしてくださるなど配慮が素晴らしいです。

本人が少し不満があるようなので

10. 施設内での生活についてどのようにお感じですか

1. 安心している	2. まあ安心して いる	3. どちらともい えない	4. やや不安であ る	5. 不安である	6. 無回答
16	18	1	1	0	9



- 1. 安心している
- 2. まあ安心して
いる
- 3. どちらともい
えない
- 4. やや不安であ
る
- 5. 不安である
- 6. 無回答

・選択された理由、ご意見 ご要望があればご記入ください。

もう少し活気があるようにしてほしい。スタッフの姿がほとんど日中見ることがない。地震の時の対応が不安である。連絡事項など全館にマイクで連絡できるようにしてほしい。

何かありましたら連絡いただけますし、緊急時には対応していただけると思いますので安心しています。

母は家に帰りたがってますが、そちらで見てもらっているので安心です。

現場を見てませんし、本人も説明出来る状態でないので施設を信じて預けてますので何とも言えませんが、やさしく接して下さっている事を信じております。

職員さんの目が良く行き届ていると思う。

母が元気そうなので。

良くしてもらっている。

ずっとお部屋の中なのでちょっとストレスがありますね。私達も出来るだけ外の空気を吸って連れ出すようには考えていますが、出来る時と出来ないもあるので。

見学したことがないから分からない。

イベントなど楽しめるように工夫してくださり、母も喜んでます。特に製作物のイベントが楽しいようです。

11. 最後に、面会時等に感じたことや施設に対するご意見、ご要望などなんでも構いませんのでご自由にお書きください

昨年スタッフの不注意で夜のケアの足のむくみ取りをしている時に足の爪が折れたが謝罪がなかった。けがをさせるとは不注意にもほどがある。

介護度が上がる、病気が進行する上で、施設のサポートではフォローしていただけないようになる時も来ると思いますので、都度相談をさせていただければと思いますので引き続きよろしくお願い致します。

今はコロナもなくなり自由に入れてもらえるので満足しています。

満足しています。

面会 見学経験ありません。想像します。

カラオケ横のベッドのカーテンを一日でも早く直してあげてください。みんなが笑えるようなお話しをもっとしてください。クイズ 脳トレ等の時間が短すぎるように思う。

会議があれば出来る限り参加すべきだと思った。普段は施設に任せ切りの状態を改善しなくてはと感じた。デイサービスの日数を増やしても良いかなと思った。

職員の皆様にはいつもお世話になり感謝しています。今後ともお願い致します。

本人はとても感謝しておりました。今後ともよろしくお願い致します。

お茶を定期的に配っていただけないか？水分不足になりがちなので水分摂取を促してほしい。

お部屋に電子レンジは置いてもよろしいでしょうか？

トイレをウォシュレットの便座にしてくれたらと思います。お風呂が週2回なので便座だけでもウォシュレットだったら洗えたりするので。

カレンダーを以前は毎月頂けてたのに最近は時々、頂けなくなりました。

先日面会に行きました。今年3回目ですが床のホコリ ベッドの汚れが目につきます。尿もれパットが汚れ、バスタオルが上にありました。

本人も入所に関して喜んでいますが、引き続き、よろしくお願い致します

りんくさんのおかげで私達も仕事ができる感謝の気持ちでいっぱいです。高齢になるとなかなか行ける場所も少なく、安心してお任せできるので、これからもよろしくお願いいたし市長が代わって福祉政策の変化等あれば知らして下さい

本人からだ普段の様子あまりわからないので、インスタグラムの更新を楽しみにしています。週1回くらいの更新があると嬉しいです。また、施設長が変わる時に事前にお知らせをいただけるとありがたかったです。

いつも丁寧にご対応いただきありがとうございます。