

# 令和6年度「特養」満足度調査結果集計

実施期間：令和6年11月～12月

調査対象：ご利用者…日常生活自立度の高い順から2割の方を  
選出(16名)

ご家族…ご利用者のご家族(回答数 29)

調査方法：ご利用者…直接聞き取り

ご家族…Google Formにて実施

## ご利用者満足度

| ご利用者満足度調査項目                                                 | 年度    | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満    |  |
|-------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| ① 施設全体や職員の雰囲気(印象)はいかがですか。<br>(職員の言葉使いや態度、あいさつなど)            | 令和6年度 | 54.5% | 36.4% | 9.1%  | 0.0%  |  |
|                                                             | 令和5年度 | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0%  |  |
| ② 日々の介護について、ご利用者が必要な時に必要なだけのお手伝いを受けられていると感じますか。             | 令和6年度 | 53.8% | 38.5% | 7.7%  | 0.0%  |  |
|                                                             | 令和5年度 | 31.3% | 43.8% | 12.5% | 12.5% |  |
| ③ 日々の健康管理(血圧測定、食事量のチェックなど)について、満足されていますか。                   | 令和6年度 | 42.9% | 57.1% | 0.0%  | 0.0%  |  |
|                                                             | 令和5年度 | 62.5% | 31.3% | 6.3%  | 0.0%  |  |
| ④ リハビリ面について、今できていることが1日でも長く続けられるよう、ご自身の機能を発揮しながら生活できていますか。  | 令和6年度 | 22.2% | 33.3% | 33.3% | 11.1% |  |
|                                                             | 令和5年度 | 46.7% | 33.3% | 6.7%  | 13.3% |  |
| ⑤ 生活についてお気付きのことなど相談しやすい環境ですか。<br>職員はその相談に対しわかりやすく説明できていますか。 | 令和6年度 | 66.7% | 16.7% | 0.0%  | 16.7% |  |
|                                                             | 令和5年度 | 43.8% | 37.5% | 12.5% | 6.3%  |  |
| ⑥ 施設でのサービス内容に、ご自身やご家族の生活に対するご希望が反映されていると感じますか。              | 令和6年度 | 40.0% | 30.0% | 20.0% | 10.0% |  |
|                                                             | 令和5年度 | 37.5% | 18.8% | 43.8% | 0.0%  |  |
| ⑦ レクリエーションやクラブ活動(生花教室)、季節の行事(秋まつりなど)について満足されていますか。          | 令和6年度 | 16.7% | 83.3% | 0.0%  | 0.0%  |  |
|                                                             | 令和5年度 | 43.8% | 31.3% | 12.5% | 12.5% |  |
| ⑧ 居室のしつらえや環境は居心地の良いものですか。                                   | 令和6年度 | 54.5% | 27.3% | 18.2% | 0.0%  |  |
|                                                             | 令和5年度 | 62.5% | 31.3% | 6.3%  | 0.0%  |  |
| ⑨ 施設の共用部分(食堂、トイレ、お風呂、廊下など)のしつらえや環境は快適で居心地の良いものですか。          | 令和6年度 | 70.0% | 20.0% | 10.0% | 0.0%  |  |
|                                                             | 令和5年度 | 56.3% | 31.3% | 12.5% | 0.0%  |  |
| ⑩ ヴィラ山科のサービス全体についてどのくらい満足されていますか。                           | 令和6年度 | 45.5% | 54.5% | 0.0%  | 0.0%  |  |
|                                                             | 令和5年度 | 43.8% | 43.8% | 12.5% | 0.0%  |  |

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満

## ご家族満足度

| ご家族満足度調査項目                                                                                                                                             | 年度    | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|--|
| ① 施設全体や職員の雰囲気(印象)はいかがですか。<br>(職員の言葉使いや態度、あいさつなど)                                                                                                       | 令和6年度 | 73.1% | 23.1% | 3.8%  | 0.0% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 71.1% | 23.7% | 5.3%  | 0.0% |  |
| ② 日々の介護について、ご利用者が必要な時に必要なだけのお手伝いを受けられていると感じますか。                                                                                                        | 令和6年度 | 62.5% | 29.2% | 4.2%  | 4.2% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 55.3% | 36.8% | 7.9%  | 0.0% |  |
| ③ 健康管理(血圧測定、食事量のチェックなど)について、対応や連絡に満足されていますか。                                                                                                           | 令和6年度 | 76.2% | 23.8% | 0.0%  | 0.0% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 63.2% | 31.6% | 5.3%  | 0.0% |  |
| ④ ご利用者が今できていることを1日でも長く続けられるよう、ご自身の機能を発揮しながら生活できていると感じますか。                                                                                              | 令和6年度 | 60.9% | 30.4% | 8.7%  | 0.0% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 57.9% | 36.8% | 5.3%  | 0.0% |  |
| ⑤ ご利用者についての要望を伝えたり困りごとを相談された際、職員は適切に対応しわかりやすく説明していますか。                                                                                                 | 令和6年度 | 62.5% | 33.3% | 4.2%  | 0.0% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 75.0% | 16.7% | 8.3%  | 0.0% |  |
| ⑥ 施設でのサービス内容に、ご利用者やご家族のご希望が反映されていると感じますか。                                                                                                              | 令和6年度 | 65.2% | 26.1% | 8.7%  | 0.0% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 69.4% | 16.7% | 13.9% | 0.0% |  |
| ⑦ ヴィラ山科のサービス全体についてどのくらい満足されていますか。                                                                                                                      | 令和6年度 | 51.9% | 44.4% | 3.7%  | 0.0% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 62.9% | 31.4% | 5.7%  | 0.0% |  |
| ⑧ 新型コロナウイルス感染症の5類移行後、ご利用者の生活は、面会制限の緩和や行事の再開など、コロナ以前の状態に戻りつつあります。当施設では、ご利用者の感染予防を第一に考え、感染者数の動向を見据え慎重に制限緩和に取り組んでおります。当施設の感染予防や制限緩和の取組について、どのようにお感じでしょうか。 | 令和6年度 | 75.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% |  |
|                                                                                                                                                        | 令和5年度 | 69.4% | 25.0% | 5.6%  | 0.0% |  |

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満