

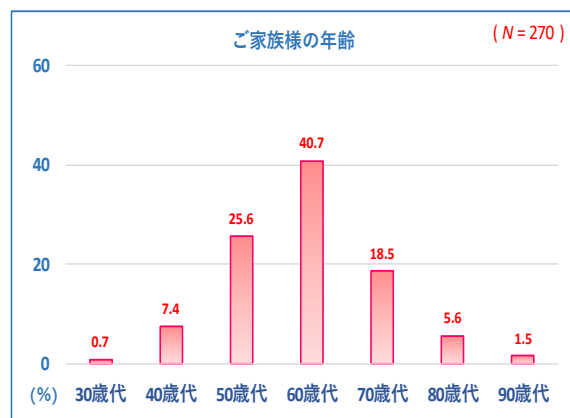
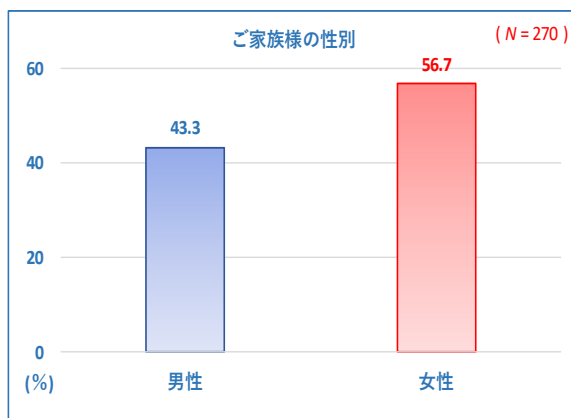
令和3年10月14日

ニコニコタウンきいれグループ
サービス向上委員会

2021年度 入所施設の満足度に関する調査報告書

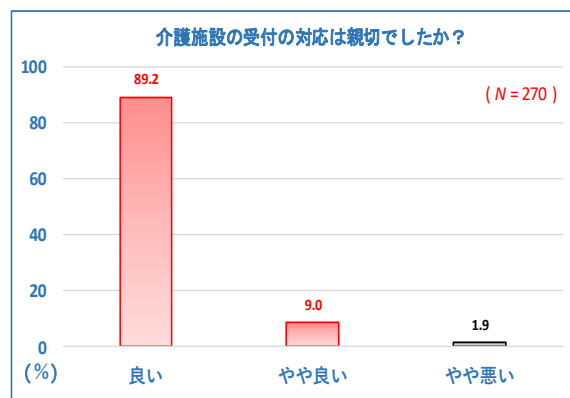
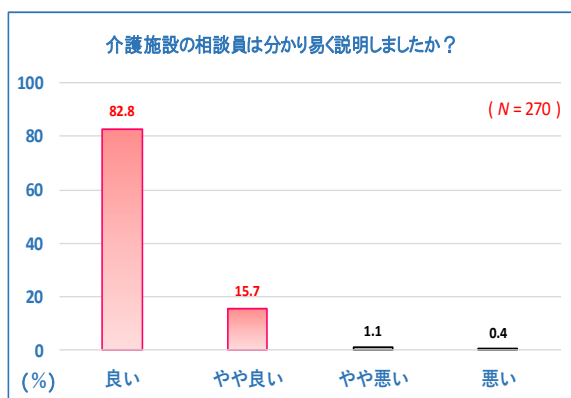
2021年9月、当法人グループが運営する入所施設について、サービス向上を目的に満足度調査を行いました。ご入居者様のご家族様 391 名を対象に郵送法による無記名自記式アンケート調査を行い、270 名(回答率 69.1%)の方から大変貴重で重要なお回答をいただきました。ご協力いただいた皆様に厚く御礼申し上げます。ご回答いただいた調査表を集計分析し『2021年度 入所施設の満足度調査に関する報告書』として情報公開します。

ご回答者の性別は、男性は 43.3%、女性は 56.7%でした。年齢は、60 歳代が 40.7%で最も多く、2 番目に多いのは 50 歳代 25.6%、3 番目に多いのは 70 歳代 18.5%でした。50 歳代から 70 歳代のご家族様が 85%ほどを占めていました。



介護施設の相談員が行う説明を「良い」・「やや良い」とご回答いただいた方は 98.5%で、1.5%の方は「悪い」・「やや悪い」と感じておられました。

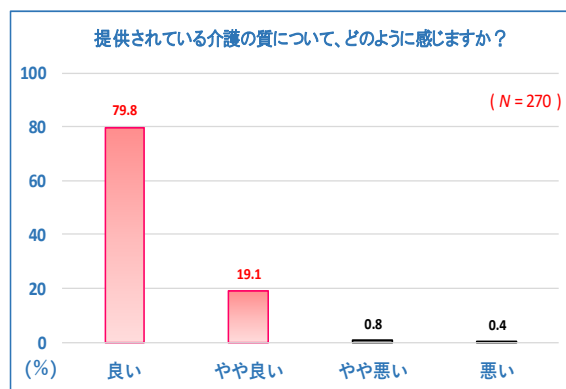
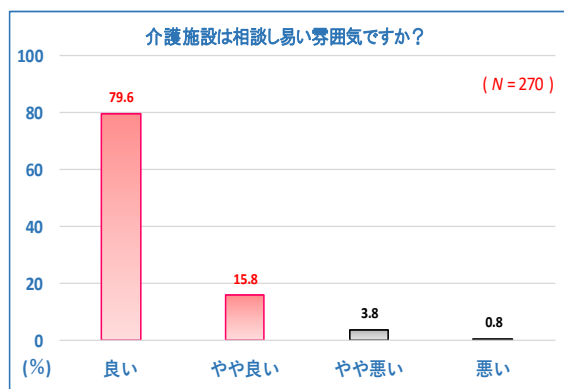
介護施設の受付の対応を「良い」・「やや良い」とご回答いただいた方は 98.2%で、1.9%の方は「やや悪い」と感じておられました。



注) 小数点 2 位を端数処理しています。合計は 100%にならない場合があります。

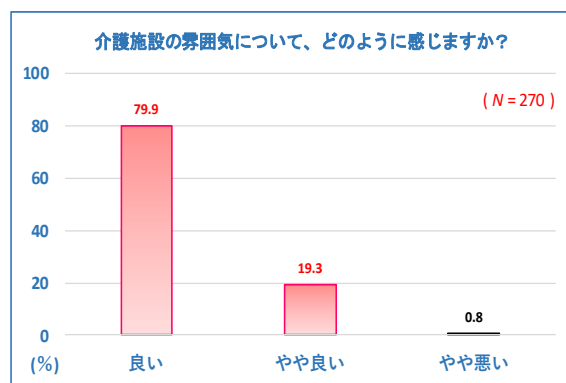
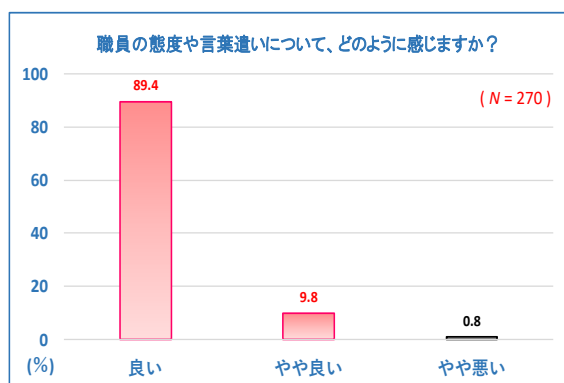
介護施設の相談のし易さについて「良い」・「やや良い」とご回答いただいた方は 95.4%で、4.6%の方は「悪い」・「やや悪い」と感じておられました。

提供されている介護の質について「良い」・「やや良い」とご回答いただいた方は 98.9%で、1.2%の方は「悪い」・「やや悪い」と感じておられました。



職員の態度や言葉遣いについて「良い」・「やや良い」とご回答いただいた方は 99.2%で、0.8%の方は「やや悪い」と感じておられました。

介護施設の雰囲気について「良い」・「やや良い」とご回答いただいた方は 99.2%で、0.8%の方は「やや悪い」と感じておられました。



介護施設で提供される介護サービスの質は、相談員の説明の分かり易さ、相談する環境に関連することが示唆され、介護サービスの質を高めたうえで、相談員が分かり易い説明に努め、相談する環境の改善が問われていました。

多くのご意見・ご要望が寄せられた、コロナ禍における面会は、早々にプロジェクトチームを立ち上げ、検討を重ね、必要な機器導入と体制を整備したことで10月18日より各施設で窓越し面会をご案内できるようになりました。面会制限の全面解除は、検討の結果、ワクチンの接種状況と収束状況を踏まえて改めてご案内させていただくことにしました。もうしばらくの間、ご理解、ご協力のほどお願い申し上げます。

調査結果を受けて介護施設の改善に向けた検討チームを立ち上げました。良質な介護サービスの提供と相談業務を目指して、より一層の精進を重ねて参る所存でございます。

参考資料(入所施設の満足度に関する分析結果)

入所施設の満足度調査で得られたデータを分析しました。分析は、「提供されている介護サービスの質に関する回答」を「良い」・「やや良い」を「良い」、「悪い」・「やや悪い」を「悪い」として再割り当てし、「介護施設の相談員の説明に関する回答」を「分かり易い」・「やや分かり易い」を「分かり易い」、「分かり難い」・「やや分かり難い」を「分かり難い」として再割り当てしました。なお、それぞれの項目との関連性をみるために、クロス表を作成しカイ二乗検定を実施しました。そのうえで、どのセルが有意な関連に寄与しているのかを確認をするために、調整済み残差を算出しました。さらに、変数間の効果量を Cramer' *V* で調べました。データの集計と分析は SPSS ver. 28 を用い、有意確率 5 %未満 ($p < .05$ 水準で、 $|dij| \geq 1.96$ 以上) を統計的に有意としました。

提供されている介護サービスの質について「良い」とご回答された方は、介護施設の相談員が行う説明を「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に少ないことが示されました。受付の対応については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に少ないことが示されました。

一方、提供されている介護サービスの質について「悪い」とご回答された方は、介護施設の相談員が行う説明を「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に多いことが示されました。受付の対応については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に多いことが示されました。全ての変数間の効果の程度は大きな効果($V=0.67$)が認められました。

介護の質と相談員び受付の対応に関するクロス表

		介護施設の相談員は分かり易く説明しましたか？				介護施設の受付の対応は親切でしたか？				
		良い	やや良い	やや悪い	合 計	良い	やや良い	やや悪い	合 計	
提 供 さ れ て い る 介 護 の 質 に つ い て 、 ど の よ う に 感 じ ま す か ？	<i>N</i>	218	38	1	257	236	22	1	259	
	良 い %	84.8%	14.8%	0.4%	100%	91.1%	8.5%	0.4%	100%	
	<i>dij</i>	4.0**	-0.9	-10.7**		5.2**	-1.5	-10.7**		
	<i>N</i>	0	1	2	3	0	1	2	3	
	悪 い %	0.0%	33.3%	66.7%	100%	0.0%	33.3%	66.7%	100%	
	<i>dij</i>	-4.0**	0.9	10.7**		-5.2**	1.5	10.7**		
		<i>N</i>	218	39	3	260	236	23	3	262
合 計 %		83.8%	15.0%	1.2%	100%	90.1%	8.8%	1.1%	100%	
<i>p</i>		$\chi^2(2) = 116.12, \ p < .001, \ V = 0.67$				$\chi^2(2) = 118.60, \ p < .001, \ V = 0.67$				

* $p < .05$, ** $p < .01$

介護施設における相談員の説明の分かり易さについて「分かり易い」とご回答された方は、介護サービスの質を「悪い」・「やや悪い」とご回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は大きな効果($V=0.71$)が認められました。受付の対応については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は大きな効果($V=0.51$)が認められました。

一方、介護施設における相談員の説明の分かり易さについて「分かり難い」とご回答された方は、介護サービスの質を「悪い」・「やや悪い」とご回答された方が有意に多いことが示され、効果の程度は大きな効果($V=0.71$)が認められました。受付の対応については「悪い」

とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に多いことが示され、効果の程度は大きな効果($V=0.51$)が認められました。

相談員の説明と介護の質及び受付の対応に関するクロス表

		提供されている介護の質について、どのように感じますか？					介護施設の受付の対応は親切でしたか？				
			良い	やや良い	やや悪い	悪い	合 計	良い	やや良い	やや悪い	合 計
介護施設の相談員は分かり易く説明しましたか？	分 かり 易 い	<i>N</i>	208	48	1	0	257	236	24	3	263
		%	80.9%	18.7%	0.4%	0.0%	100%	89.7%	9.1%	1.1%	100%
		<i>dij</i>	3.5**	-0.6**	-6.5**	-9.3**		3.1**	0.5	-8.3**	
	分 かり 難 い	<i>N</i>	0	1	1	1	3	1	0	2	3
		%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	100%	33.3%	0.0%	66.7%	100%
		<i>dij</i>	-3.5**	0.6	6.5**	9.3**		-3.1**	-0.5	8.3**	
合 計		<i>N</i>	208	49	2	1	260	237	24	5	266
		%	80.0%	18.8%	0.8%	0.4%	100%	89.1%	9.0%	1.9%	100%
		<i>p</i>	$\chi^2(3)=130.27, p<.001, V=0.71$					$\chi^2(2)=69.09, p<.001, V=0.51$			

* $p<.05$, ** $p<.01$

提供されている介護サービスの質について「良い」とご回答された方は、介護施設の相談のし易さを「悪い」・「やや悪い」とご回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は大きな効果($V=0.55$)が認められました。職員の接遇については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.46$)が認められました。介護施設の雰囲気については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.43$)が認められました。

一方、提供されている介護の質について「悪い」とご回答された方は、介護施設の相談員が行う説明を「悪い」・「やや悪い」とご回答された方が有意に多いことが示され、効果の程度は大きな効果($V=0.55$)が認められました。接遇については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に多いことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.46$)が認められました。介護施設の雰囲気については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に多いことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.43$)が認められました。

介護の質と相談環境、接遇、施設の雰囲気に関するクロス表

		介護施設は相談し易い雰囲気ですか？					職員の態度や言葉遣いについて、どのように感じますか？				介護施設の雰囲気について、どのように感じますか？				
		良い	やや良い	やや悪い	悪い	合 計	良い	やや良い	やや悪い	合 計	良い	やや良い	やや悪い	合 計	
提供されている 介護の質について、 どのように感じますか？	<i>N</i>	209	42	7	1	259	234	24	1	259	206	47	1	254	
	良い	%	80.7%	16.2%	2.7%	0.4%	100%	90.3%	9.3%	0.4%	100%	81.1%	18.5%	0.4%	100%
	<i>dij</i>	3.5**	0.8	-6.0**	-6.5**		5.0**	-3.3**	-6.5**		3.5**	-2.1*	-6.5**		
	<i>N</i>	0	0	2	1	3	0	2	1	3	0	2	1	3	
	悪い	%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	100%	0.0%	66.7%	33.3%	100%	0.0%	66.7%	33.3%	100%
	<i>dij</i>	-3.5**	-0.8	6.0**	6.5**		-5.0**	3.3**	6.5**		-3.5**	2.1*	6.5**		
		<i>N</i>	209	42	9	2	262	234	26	2	262	206	49	2	257
合計		%	79.8%	16.0%	3.4%	0.8%	100%	89.3%	9.9%	0.8%	100%	80.2%	19.1%	0.8%	100%
		<i>p</i>	$\chi^2(3)=80.40, \quad p<.001, \quad V=0.55$					$\chi^2(2)=54.73, \quad p<.001 \quad V=0.46$				$\chi^2(2)=47.38, \quad p<.001, \quad V=0.43$			

* $p<.05$, ** $p<.01$

介護施設における相談員の説明の分かり易さについて「分かり易い」とご回答された方は、介護施設の相談のし易さを「悪い」・「やや悪い」とご回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.46$)が認められました。職員の接遇については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.35$)が認められました。介護施設の雰囲気については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.43$)が認められました。

一方、介護施設における相談員の説明の分かり易さについて「分かり難い」とご回答された方は、介護施設の相談員が行う説明を「悪い」・「やや悪い」とご回答された方が有意に少ないことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.46$)が認められました。接遇については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に多いことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.35$)が認められました。介護施設の雰囲気については「悪い」とご回答された方はおられず、「やや悪い」と回答された方が有意に多いことが示され、効果の程度は中程度の効果($V=0.43$)が認められました。

相談員の説明と相談環境、接遇、施設の雰囲気に関するクロス表

		介護施設は相談し易い雰囲気ですか？					職員の態度や言葉遣いについて、どのように感じますか？				介護施設の雰囲気について、どのように感じますか？				
		良い	やや良い	やや悪い	悪い	合 計	良い	やや良い	やや悪い	合 計	良い	やや良い	やや悪い	合 計	
介護施設の相談員は分かり易く説明しましたか？	分かり易い	<i>N</i>	209	41	8	1	259	233	25	1	259	206	47	1	254
		%	80.7%	15.8%	3.1%	0.4%	100%	90.0%	9.7%	0.4%	100.0%	81.1%	18.5%	0.4%	100%
		<i>dij</i>	2.8**	0.9	-4.9**	-5.6**		2.6**	-1.0	-5.6**		3.5**	-2.1*	-6.5**	
	分かり難い	<i>N</i>	1	0	2	1	4	2	1	1	4	0	2	1	3
		%	25.0%	0.0%	50.0%	25.0%	100%	50.0%	25.0%	25.0%	100.0%	0.0%	66.7%	33.3%	100%
		<i>dij</i>	-2.8**	-0.9	4.9**	5.6**		-2.6**	1.0	5.6**		-3.5**	2.1*	6.5**	
合 計	<i>N</i>	210	41	10	2	263	235	26	2	263	206	49	2	257	
	%	79.8%	15.6%	3.8%	0.8%	100%	89.4%	9.9%	0.8%	100.0%	80.2%	19.1%	0.8%	100%	
	<i>p</i>	$\chi^2(3)=56.35, p<.001, V=0.46$					$\chi^2(2)=33.03, p<.001, V=0.35$				$\chi^2(2)=47.38, p<.001, V=0.43$				

* $p<.05$, ** $p<.01$