

---

社会福祉法人 FIG 福社会

2023年度顧客満足度調査

---

## 特別養護老人ホーム

回答：16/69 =23.1%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
情報提供や説明方法について	50%	63%	38%	33%	0%	2%	13%	2%
契約・約束事について	69%	63%	19%	35%	6%	0%	6%	2%
総合（平均値）	59%	63%	28%	34%	3%	1%	9%	2%
総合評価（「わからない」を除く）	65%	65%	31%	34%	3%	1%		

## 短期入所生活介護

回答：4/27 =14.8%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
情報提供や説明方法について	50%	73%	25%	27%	0%	0%	25%	0%
契約・約束事について	50%	60%	25%	40%	0%	0%	25%	0%
総合（平均値）	50%	67%	25%	33%	0%	0%	25%	0%
総合評価（「わからない」を除く）	67%	67%	33%	33%	0%	0%		

## 地域密着型特別養護老人ホーム

回答：9/35 =25.7%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	89%	67%	11%	33%	0%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	56%	56%	33%	39%	0%	6%	11%	0%
契約・約束事について	78%	61%	11%	33%	0%	0%	11%	6%
総合（平均値）	74%	61%	19%	35%	0%	2%	7%	2%
総合評価（「わからない」を除く）	80%	62%	20%	36%	0%	2%		

## 老人保健施設

回答：21/63 =33.3%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	86%	69%	10%	31%	0%	0%	5%	0%
情報提供や説明方法について	57%	57%	43%	43%	0%	0%	0%	0%
環境整備について	62%	40%	19%	29%	10%	0%	10%	31%
契約・約束事について	67%	49%	33%	49%	0%	0%	0%	3%
総合（平均値）	68%	54%	26%	38%	2%	0%	4%	9%
総合評価（「わからない」を除く）	71%	59%	27%	41%	3%	0%		

## デイケア

回答：36/60 = 60.0%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	92%	93%	8%	7%	0%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	50%	76%	47%	21%	0%	0%	3%	2%
環境整備について	58%	50%	14%	26%	0%	0%	28%	24%
契約・約束事について	69%	71%	31%	29%	0%	0%	0%	0%
総合（平均値）	67%	73%	25%	21%	0%	0%	8%	7%
総合評価（「わからない」を除く）	73%	77%	27%	23%	0%	0%		

## 有料老人ホーム

回答：29/61 = 47.5%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	76%	74%	24%	21%	0%	3%	0%	3%
ご利用者へのケアとサービスについて	55%	51%	34%	15%	3%	0%	7%	33%
情報提供や説明方法について	62%	69%	34%	31%	3%	0%	0%	0%
契約・約束事について	62%	59%	34%	36%	0%	0%	3%	5%
総合（平均値）	64%	63%	32%	26%	2%	1%	3%	10%
総合評価（「わからない」を除く）	65%	71%	33%	28%	2%	1%		

## グループホーム

回答：11/17 = 64.7%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	100%	80%	0%	20%	0%	0%	0%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	91%	53%	9%	33%	0%	0%	0%	13%
情報提供や説明方法について	82%	67%	9%	33%	0%	0%	9%	0%
契約・約束事について	82%	60%	18%	33%	0%	0%	0%	7%
総合（平均値）	89%	65%	9%	30%	0%	0%	2%	5%
総合評価（「わからない」を除く）	91%	68%	9%	32%	0%	0%		

## デイサービス

回答：48/106 =45.2%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	81%	80%	17%	20%	0%	0%	2%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	73%	63%	17%	25%	0%	3%	10%	8%
情報提供や説明方法について	69%	59%	25%	32%	0%	2%	6%	7%
環境整備について	67%	59%	15%	25%	0%	0%	19%	15%
契約・約束事について	73%	69%	23%	25%	2%	0%	2%	5%
総合（平均値）	73%	66%	19%	26%	0%	1%	8%	7%
総合評価（「わからない」を除く）	79%	71%	21%	28%	0%	1%		

## リハビリ型デイサービス

回答：66/85 =77.6%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	83%	83%	17%	17%	0%	0%	0%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	71%	71%	27%	29%	0%	0%	2%	0%
情報提供や説明方法について	67%	72%	29%	28%	0%	0%	5%	0%
環境整備について	86%	81%	14%	19%	0%	0%	0%	0%
契約・約束事について	83%	78%	17%	22%	0%	0%	0%	0%
総合（平均値）	78%	77%	21%	23%	0%	0%	1%	0%
総合評価（「わからない」を除く）	79%	77%	21%	23%	0%	0%		

## ヘルパーステーション

回答：50/56 =89.2%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	84%	76%	14%	22%	0%	2%	2%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	84%	72%	11%	26%	0%	2%	5%	0%
情報提供や説明方法について	77%	68%	19%	28%	2%	2%	2%	2%
契約・約束事について	86%	66%	14%	30%	0%	2%	0%	2%
総合（平均値）	83%	71%	14%	27%	0%	2%	2%	1%
総合評価（「わからない」を除く）	85%	71%	15%	27%	0%	2%		

## 居宅介護支援事業所石井城

回答：142/239=59.4%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	79%	80%	19%	17%	0%	1%	2%	2%
情報提供や説明方法について	69%	68%	27%	24%	0%	0%	4%	8%
契約・約束事について	73%	71%	23%	25%	1%	0%	4%	4%
総合（平均値）	73%	73%	23%	22%	0%	0%	3%	4%
総合評価（「わからない」を除く）	76%	77%	24%	23%	0%	0%		

## 養護老人ホーム

回答：27/47=57.4%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	41%	45%	52%	45%	0%	3%	7%	7%
情報提供や説明方法について	26%	38%	70%	41%	4%	7%	0%	14%
環境整備について	37%	45%	59%	48%	4%	3%	0%	3%
総合（平均値）	35%	43%	60%	45%	2%	5%	2%	8%
総合評価（「わからない」を除く）	36%	46%	62%	49%	2%	5%		

## ケアハウス

回答：24/28=85.7%

	満足		普通		不満		わからない	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
職員の対応について	75%	77%	25%	23%	0%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	46%	59%	50%	41%	4%	0%	0%	0%
環境整備について	63%	73%	29%	27%	0%	0%	8%	0%
総合（平均値）	61%	70%	35%	30%	1%	0%	3%	0%
総合評価（「わからない」を除く）	63%	70%	36%	30%	1%	0%		

【ご意見・ご要望などへのご回答に対して】

今年度もご利用者、ご家族さまから多数のご意見、ご提案を頂戴しました。

それぞれの事業所で検討し改善できるものに関しましては早急に対応していきたいと存じます。

年に一度の顧客満足度調査のみならず、日頃よりお気づきな事などがございましたら、担当者あてにお気軽にご連絡下さい。

また、チェリーゴードでは、メール配信サービスの運用を2021年3月1日より開始しております。未だの方がいらっしゃいましたら必ずメールアドレスの登録をお願いします。苦情やご意見はメールでも承っておりますのでご活用下さい。

詳細は当法人のホームページをご覧ください。各部署の施設長、管理者、相談員等にお尋ねください。

新型コロナウイルス感染症が発生して4年目のR6年5月8日 国は感染法上5類感染症へ移行しました。

その後は、数名の入所者等が感染されましたが、幸い重症化はいたしませんでした。現在も面会時にマスク装着や時間制限などご不便をお掛けしておりますが、ウイルスがなくなったわけではありません。

今後とも、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

高齢者総合サービスセンター チェリーゴード  
事業本部長 田中節子