こんにちは ふじみ野ケアセンターです！

特別号

2025年 3月吉日発行
ふじみ野ケアセンター広報委員会

恒例の2024年度「利用者満足度調査」結果をご報告いたします！

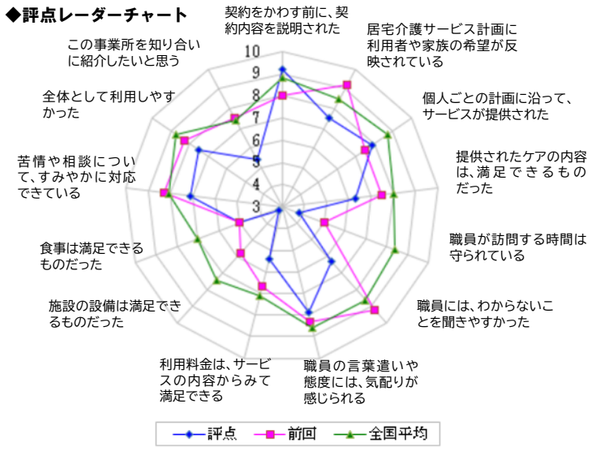
看護小規模多機能サービスの集計結果

単位は%です　　10点満点の評価です

小多機・看多機 利用者さまの評価の結果	合計（件数）無回答を除いています	そう思う 10	どちらかといえばそう思う 5	どちらともいえない 0	どちらかといえばそう思わない △5	そう思わない △10	評点	前回	全国平均	前回との差	全国平均との差
契約をかわす前に、契約内容を説明された	12	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	9.2	8.0	8.8	1.2	0.4
居宅介護サービス計画に利用者や家族希望が反映されている	12	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	7.5	9.2	8.5	△1.7	△1.0
個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	12	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	7.9	7.5	8.7	0.4	△0.8
提供されたケアの内容は、満足できるものだった	12	41.7	41.7	16.7	0.0	0.0	6.3	7.5	8.0	△1.2	△1.7
職員が訪問する時間は守られている	12	25.0	33.3	33.3	8.3	0.0	3.8	5.0	8.4	△1.2	△4.6
職員には、わからないことを聞きやすかった	12	41.7	41.7	16.7	0.0	0.0	6.3	9.2	8.6	△2.9	△2.3
職員の言葉遣いや態度には、気配りが感じられる	12	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	7.9	8.3	8.6	△0.4	△0.7
利用料金は、サービスの内容からみて満足できる	12	33.3	41.7	25.0	0.0	0.0	5.4	6.7	7.1	△1.3	△1.7
施設の設備は満足できるものだった	11	18.2	45.5	18.2	18.2	0.0	3.2	5.8	7.4	△2.6	△4.2
食事は満足できるものだった	12	33.3	41.7	16.7	8.3	0.0	5.0	5.0	7.0	0.0	△2.0
苦情や相談について、すみやかに対応できている	12	50.0	41.7	8.3	0.0	0.0	7.1	8.3	8.1	△1.2	△1.0
全体として利用しやすかった	12	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	7.5	8.3	8.7	△0.8	△1.2
この事業所を知り合いに紹介したいと思う	12	33.3	41.7	25.0	0.0	0.0	5.4	7.5	7.4	△2.1	△2.0

看護小規模多機能

◆評点レーダーチャート



お忙しい中、ご回答いただきました皆様に感謝いたします。

昨年、前国平均と比べて下回っている項目も多く、サービス内容や訪問時間などはとくに厳しいご意見をいただいています。

丁寧な説明とともに、利用して良かったと感じていただける事業を目指して課題の改善に努めて参ります。

看護小規模多機能型居宅介護　**管理者　山口　理恵**

組合員の加入・増資のご協力ありがとうございます！

※出資金は寄付や会費、貯金とは違い、いずれ全額ご本人にお戻しします。

ふじみ野ケアセンターにて組合員の加入・増資のご協力ありがとうございます。皆様からお預かりした出資金は、医療・介護の事業を行うための資本金の一部となっており、医療生協さいたまの事業や設備を充実させるために活かされています。今後もご協力よろしくお願いいたします。

ご不明な点等ございましたら、職員にお尋ねください。

皆さま、こんにちは。新年度を迎えるにあたり、皆様の日々のご尽力とご支援に心から感謝申し上げます。私たちの事業所は、地域社会との連携を強化し、地域の皆さまと共に支え合う介護の実現を目指していきたいと考えております。次年度も「信頼」の介護サービスを提供し、利用者様とそのご家族が笑顔で過ごせる場所を目指してまいります。私たちは、利用者様一人ひとりのニーズに耳を傾け、きめ細やかなサポートを心がけてまいります。

今後とも、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。そして、新たな一年が皆様にとって素晴らしい年となりますことを心よりお祈り申し上げます。

ふじみ野ケアセンター
所長　伊藤久美子

医療生協さいたま
ふじみ野ケアセンター
〒356-0004 埼玉県ふじみ野市上福岡3-3-7　**TEL 049-267-1104** / FAX 049-267-0082

◆ホームページ
https://www.mcp-saitama-kaigo.com/office/fujimino/

◆インスタグラム
https://www.instagram.com/iryouseikyou_fujiminocc/

看護・介護・居宅サービスの集計結果

単位は%です　　10点満点の評価です

訪問看護利用者さまの評価の結果

	合計（件数）無回答を除いています	そう思う 10	どちらかといえばそう思う 5	どちらともいえない 0	どちらかといえばそう思わない △5	そう思わない △10	評点	前回	全国平均	前回との差	全国平均との差
契約をかわす前に、契約内容を説明された	57	91.2	5.3	1.8	0.0	1.8	9.2	9.5	8.8	△0.3	0.4
看護師の言葉遣いや態度には気配りが感じられる	58	86.2	13.8	0.0	0.0	0.0	9.3	9.2	9.1	0.1	0.2
看護師の訪問時間は守られている	58	82.8	12.1	1.7	3.4	0.0	8.7	9.0	8.8	△0.3	△0.1
看護師の看護内容に満足している	57	87.7	8.8	1.8	1.8	0.0	9.1	8.9	8.9	0.2	0.2
看護師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	58	77.6	17.2	5.2	0.0	0.0	8.6	8.3	8.3	0.3	0.3
看護師には、わからないことを聞きやすかった	58	84.5	10.3	3.4	0.0	1.7	8.8	8.5	8.9	0.3	△0.1
看護内容が家族にわかるように連絡票が工夫されている	55	69.1	10.9	14.5	1.8	3.6	7.0	7.0	7.2	0.0	△0.2
看護師と主治医は、おたがいに連絡がとれていると思う	57	66.7	17.5	12.3	0.0	3.5	7.2	7.0	7.5	0.2	△0.3
苦情や相談について、すみやかに対応できている	57	80.7	12.3	7.0	0.0	0.0	8.7	8.2	8.4	0.5	0.3
緊急時の連絡先や連絡方法について確認できている	57	86.0	12.3	1.8	0.0	0.0	9.2	9.1	9.0	0.1	0.2
緊急時にどの病院に行くかがステーションと確認できている	57	71.9	15.8	10.5	0.0	1.8	7.8	7.8	7.7	0.0	0.1
全体として利用しやすかった	58	84.5	12.1	3.4	0.0	0.0	9.1	8.8	8.9	0.3	0.2
この施設を知り合いに紹介したいと思う	57	70.2	17.5	10.5	0.0	1.8	7.7	7.5	7.4	0.2	0.3

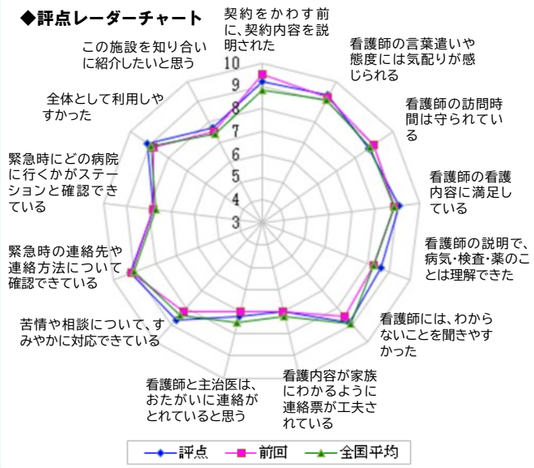
訪問介護利用者さまの評価の結果

	合計（件数）無回答を除いています	そう思う 10	どちらかといえばそう思う 5	どちらともいえない 0	どちらかといえばそう思わない △5	そう思わない △10	評点	前回	全国平均	前回との差	全国平均との差
サービス提供内容を十分に説明された	36	80.6	19.4	0.0	0.0	0.0	9.0	8.4	8.8	0.6	0.2
ヘルパーの訪問時間は、守られている	36	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.3	0.1	0.4
ヘルパーの言葉遣いや態度には、気配りが感じられる	36	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.0	9.1	0.6	0.5
ヘルパーのサービスは、計画どおりに行われている	36	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.2	9.3	0.4	0.3
ヘルパーは、家財や電気製品など家のものを大切に扱っている	35	91.4	8.6	0.0	0.0	0.0	9.6	9.0	9.3	0.6	0.3
ヘルパーは、利用者や家族のプライバシーを守っている	36	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	9.7	9.8	9.3	△0.1	0.4
ヘルパーの交代時に連絡や引継ぎがきちんとできている	35	82.9	11.4	5.7	0.0	0.0	8.9	8.2	8.8	0.7	0.1
ヘルパーが交代しても、サービスの質や内容は変わらない	35	77.1	11.4	11.4	0.0	0.0	8.3	8.2	8.6	0.1	△0.3
苦情や相談について、すみやかに対応できている	36	75.0	13.9	11.1	0.0	0.0	8.2	9.0	8.8	△0.8	△0.6
全体として利用しやすかった	36	83.3	13.9	2.8	0.0	0.0	9.0	9.0	9.1	0.0	△0.1
この事業所を知り合いに紹介したいと思う	36	63.9	16.7	16.7	0.0	2.8	6.9	6.0	7.7	0.9	△0.8

居宅介護利用者さまの評価の結果

	合計（件数）無回答を除いています	そう思う 10	どちらかといえばそう思う 5	どちらともいえない 0	どちらかといえばそう思わない △5	そう思わない △10	評点	前回	全国平均	前回との差	全国平均との差
サービス提供内容を十分に説明された	97	86.6	11.9	0.0	0.0	1.5	9.1	9.2	9.2	△0.1	△0.1
居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	66	89.4	9.1	1.5	0.0	0.0	9.4	9.3	9.1	0.1	0.3
ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	68	89.7	8.8	1.5	0.0	0.0	9.4	9.4	9.4	0.0	0.0
ケアマネジャーから十分な情報が提供された	67	91.0	6.0	1.5	0.0	1.5	9.3	9.3	9.1	0.0	0.2
他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	65	86.2	10.8	3.1	0.0	0.0	9.2	8.9	9.1	0.3	0.1
利用者のプライバシーは守られていた	66	89.4	7.6	3.0	0.0	0.0	9.3	9.4	9.3	△0.1	0.0
苦情や相談について、すみやかに対応できている	68	83.8	13.2	1.5	0.0	1.5	8.9	9.3	9.2	△0.4	△0.3
現在のケアマネジャーに満足している	68	89.7	8.8	0.0	0.0	1.5	9.3	9.5	9.3	△0.2	0.0
ｹｱﾏﾈｰｼﾞｬｰが所属する事業所を知り合いに紹介したいと思う	68	72.1	19.1	7.4	0.0	1.5	8.0	8.4	8.0	△0.4	0.0

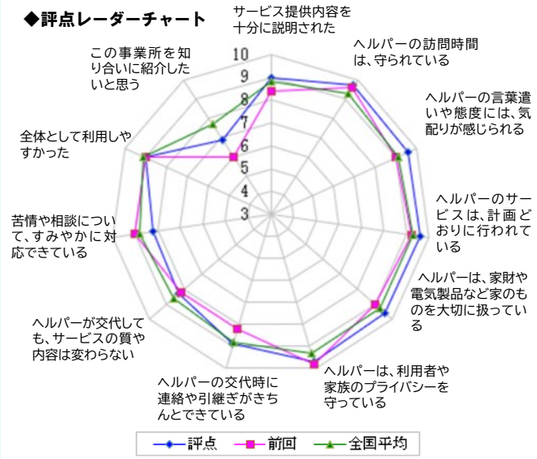
訪問看護



お忙しいなか、ご回答を頂いた皆様、ありがとうございました。看護の質に関する評価が前回よりも向上していることは、とてもうれしく感じます。ありがとうございます。一方、契約時の説明や、訪問時間については厳しい意見もいただきました。結果を全体で共有し改善点を検討してまいります。今後も1人1人の利用者さんに向き合い、真摯に対応するよう努めて参ります。今後ともよろしくお願い致します。

訪問看護ステーション
管理者　神田　あゆみ

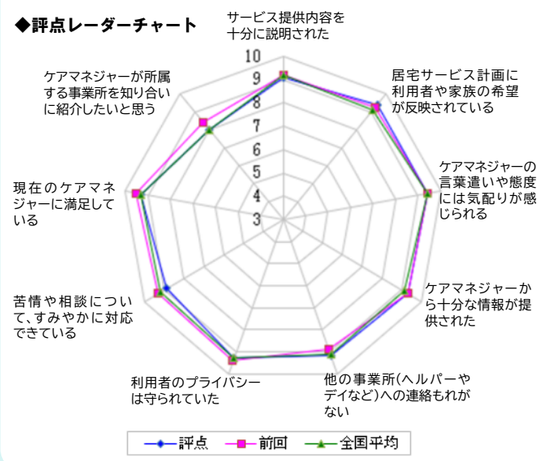
訪問介護



忙しい中ご回答いただいた皆様、ありがとうございます。今回も前回に比べて高く評価をしてくださり感謝しております。前回より評価が下がった「プライバシーは守られているか」と「苦情や相談にすみやかに対応できているか」については、これまで以上に配慮を心掛け、利用者様へのケアを通して声をしっかりと拾い対応していきたいと思います。今後ともよろしくお願い致します。

訪問介護ステーション
管理者　三船　暁子

居宅護支援



ご回答いただきまして、誠にありがとうございます。

改めて結果を受け止め、学びを深め精進していきます。

より「地域」に、より「一人一人」に寄り添うケアマネジャーを目指していきます。今後ともよろしくお願いします。

居宅介護支援
管理者　坂　義信