
社会福祉法人 FIG 福祉会

2024年度顧客満足度調査

特別養護老人ホーム

回答：27 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
情報提供や説明方法について	59%	50%	41%	38%	0%	0%	0%	13%
契約・約束事について	63%	69%	37%	19%	0%	6%	0%	6%
総 合（平均値）	61%	59%	39%	28%	0%	3%	0%	9%
総合評価（「わからない」を除く）	61%	65%	39%	31%	0%	3%		

短期入所生活介護

回答：3 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
情報提供や説明方法について	67%	50%	33%	25%	0%	0%	0%	25%
契約・約束事について	33%	50%	67%	25%	0%	0%	0%	25%
総 合（平均値）	50%	50%	50%	25%	0%	0%	0%	25%
総合評価（「わからない」を除く）	50%	67%	50%	33%	0%	0%		

地域密着型特別養護老人ホーム

回答：15 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	80%	89%	13%	11%	7%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	60%	56%	27%	33%	7%	0%	7%	11%
契約・約束事について	60%	78%	27%	11%	7%	0%	7%	11%
総 合（平均値）	67%	74%	22%	19%	7%	0%	4%	7%
総合評価（「わからない」を除く）	70%	80%	23%	20%	7%	0%		

老人保健施設

回答：24 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	83%	86%	17%	10%	0%	0%	0%	5%
情報提供や説明方法について	63%	57%	33%	43%	4%	0%	0%	0%
環境整備について	58%	62%	38%	19%	0%	10%	4%	10%
契約・約束事について	71%	67%	29%	33%	0%	0%	0%	0%
総 合（平均値）	69%	68%	29%	26%	1%	2%	1%	4%
総合評価（「わからない」を除く）	69%	71%	30%	27%	1%	3%		

デイケア

回答：60 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	83%	92%	17%	8%	0%	0%	0%	0%
情報提供や説明方法について	60%	50%	38%	47%	0%	0%	2%	3%
環境整備について	62%	58%	22%	14%	2%	0%	15%	28%
契約・約束事について	67%	69%	30%	31%	2%	0%	2%	0%
総 合（平均値）	68%	67%	27%	25%	1%	0%	5%	8%
総合評価（「わからない」を除く）	71%	73%	28%	27%	1%	0%		

有料老人ホーム

回答：34 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	68%	76%	29%	24%	0%	0%	3%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	56%	55%	32%	34%	0%	3%	12%	7%
情報提供や説明方法について	53%	62%	47%	34%	0%	3%	0%	0%
契約・約束事について	50%	62%	50%	34%	0%	0%	0%	3%
総 合（平均値）	57%	64%	40%	32%	0%	2%	4%	3%
総合評価（「わからない」を除く）	59%	65%	41%	33%	0%	2%		

グループホーム

回答：9 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	89%	100%	11%	0%	0%	0%	0%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	78%	91%	11%	9%	0%	0%	11%	0%
情報提供や説明方法について	89%	82%	11%	9%	0%	0%	0%	9%
契約・約束事について	78%	82%	11%	18%	0%	0%	11%	0%
総 合（平均値）	83%	89%	11%	9%	0%	0%	6%	2%
総合評価（「わからない」を除く）	88%	91%	12%	9%	0%	0%		

デイサービス

回答：75 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	84%	81%	16%	17%	0%	0%	0%	2%
ご利用者へのケアとサービスについて	73%	73%	20%	17%	0%	0%	7%	10%
情報提供や説明方法について	63%	69%	33%	25%	0%	0%	4%	6%
環境整備について	60%	67%	24%	15%	0%	0%	16%	19%
契約・約束事について	69%	73%	31%	23%	0%	2%	0%	2%
総 合（平均値）	70%	73%	25%	19%	0%	0%	5%	8%
総合評価（「わからない」を除く）	74%	79%	26%	21%	0%	0%		

リハビリ型デイサービス

回答：76 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	80%	83%	20%	17%	0%	0%	0%	0%
ご利用者へのケアとサービスについて	68%	71%	32%	27%	0%	0%	0%	2%
情報提供や説明方法について	67%	67%	33%	29%	0%	0%	0%	5%
環境整備について	82%	86%	18%	14%	0%	0%	0%	0%
契約・約束事について	80%	83%	20%	17%	0%	0%	0%	0%
総 合（平均値）	76%	78%	24%	21%	0%	0%	0%	1%
総合評価（「わからない」を除く）	76%	79%	24%	21%	0%	0%		

ヘルパーステーション

回答：59 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	80%	84%	19%	14%	0%	0%	2%	2%
ご利用者へのケアとサービスについて	81%	84%	19%	11%	0%	0%	0%	5%
情報提供や説明方法について	76%	77%	17%	19%	2%	2%	5%	2%
契約・約束事について	68%	86%	32%	14%	0%	0%	0%	0%
総 合（平均値）	76%	83%	22%	14%	0%	0%	2%	2%
総合評価（「わからない」を除く）	78%	85%	22%	15%	0%	0%		

居宅介護支援事業所石井城

回答：24 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	54%	79%	46%	19%	0%	0%	0%	2%
情報提供や説明方法について	33%	69%	50%	27%	4%	0%	13%	4%
契約・約束事について	50%	73%	50%	23%	0%	1%	0%	4%
総 合（平均値）	46%	73%	49%	23%	1%	0%	4%	3%
総合評価（「わからない」を除く）	47%	76%	51%	24%	2%	0%		

養護老人ホーム

回答：28 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	39%	41%	61%	52%	0%	0%	0%	7%
ご利用者のケアとサービスについて	32%		46%		18%		4%	
情報提供や説明方法について	21%	26%	64%	70%	14%	4%	0%	0%
環境整備について	36%	37%	50%	59%	14%	4%	0%	0%
契約・約束事について	36%		46%		11%		7%	
総 合（平均値）	33%	35%	54%	60%	11%	2%	1%	2%
総合評価（「わからない」を除く）	34%	36%	55%	62%	12%	2%		

ケアハウス

回答：22 名

	満足		普通		不満		わからない	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
職員の対応について	73%	75%	27%	25%	0%	0%	0%	0%
ご利用者のケアとサービスについて	45%		50%		0%		5%	
情報提供や説明方法について	45%	46%	55%	50%	0%	4%	0%	0%
環境整備について	55%	63%	45%	29%	0%	0%	0%	8%
契約・約束事について	50%		50%		0%		0%	
総 合（平均値）	54%	61%	45%	35%	0%	1%	1%	3%
総合評価（「わからない」を除く）	54%	63%	46%	36%	0%	1%		

【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、日頃よりお気付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。

感染症についてですが、今年度は 10 年ぶりにインフルエンザウイルスが猛威を振るいました。コロナ過の影響で免疫力が低下している中の発症です。

面会制限等でご迷惑、ご心配をお掛けしましたが、感染拡大防止にご協力いただき感謝申し上げます。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

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