

平成 2 3 年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市音羽デイサービスセンター

【調査概要】

- 1 調査期間 平成 2 4 年 2 月 3 日から平成 2 4 年 2 月 1 7 日
- 2 調査対象 利用契約者 3 8 名のうち対象者 3 6 名
(入院、長期ショート利用者 2 名を除く)
- 3 調査方法 契約者へ調査票を郵送し、返信用封筒による回収
- 4 回答数 3 3 人 (回収率 9 1 . 7 %)
- 5 集計内容
 - (1) 性別

男性	6 人 (1 8 . 2 %)
女性	2 6 人 (7 8 . 8 %)
無回答	1 人 (3 %)
 - (2) 年齢

6 0 歳代	2 人 (6 %)
7 0 歳代	6 人 (1 8 . 2 %)
8 0 歳代	1 6 人 (4 8 . 5 %)
9 0 歳代	7 人 (2 1 . 2 %)
無回答	2 人 (6 . 1 %)

平成 2 4 年 3 月

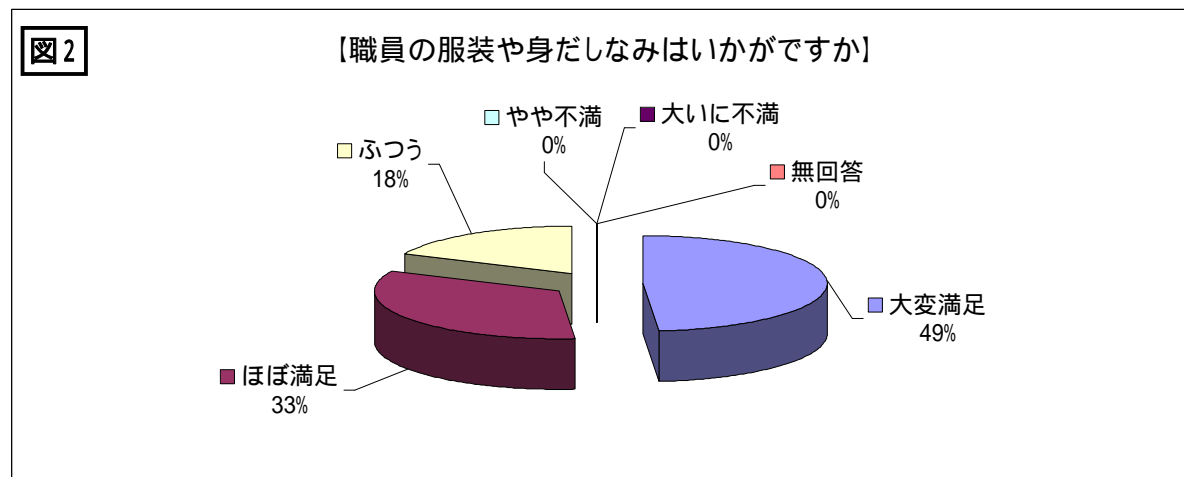
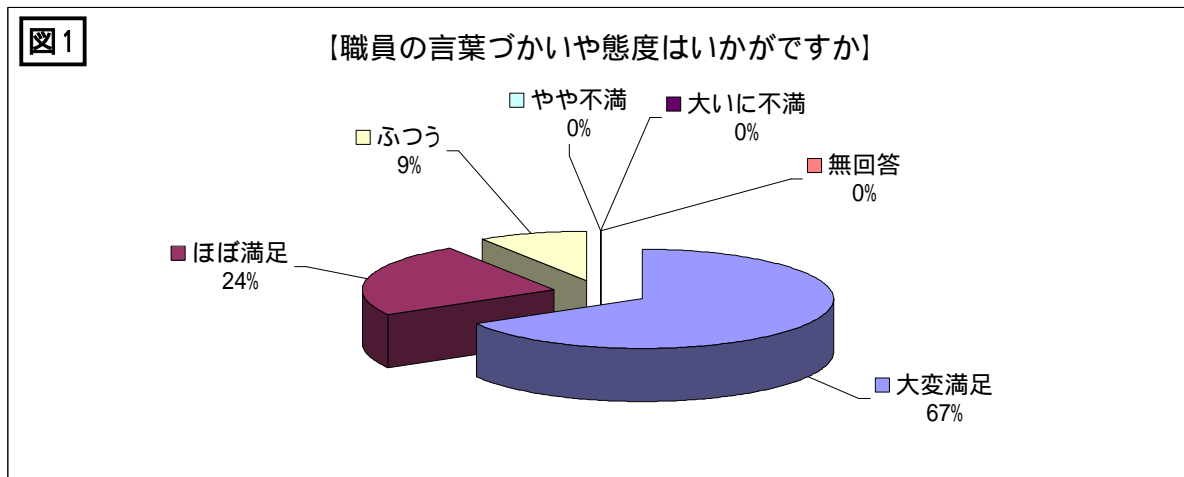
豊川市健康福祉部介護高齢課

1 調査項目

(1) 職員の対応について

図1のとおり、言葉づかいや態度について91%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

図2のとおり、服装や身だしなみについて82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

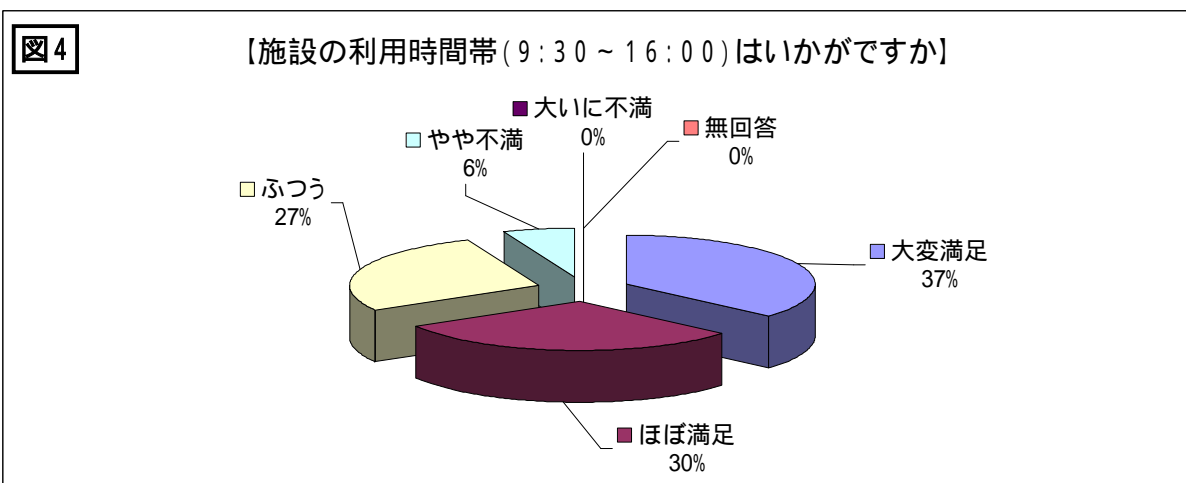
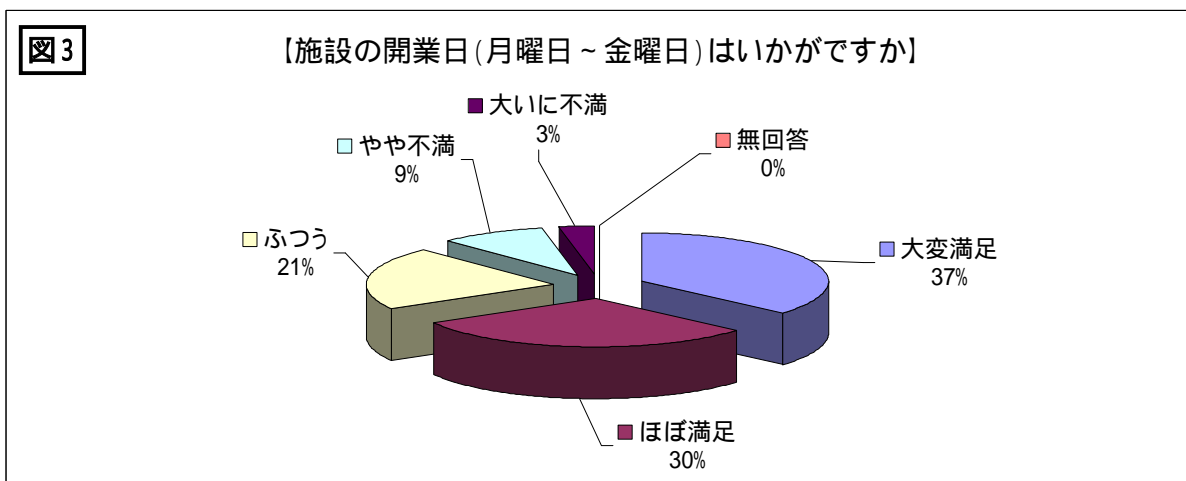


(2) サービス提供体制について

図3のとおり、施設の開業日について67%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価がある一方で、12%の方が「やや不満」、「大いに不満」と評価しています。その他のご意見ご要望では、ご家族から土・日の開業を望む声も見られます。

図4のとおり、施設の利用時間帯について67%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価していますが、6%の方が「やや不満」と評価しています。

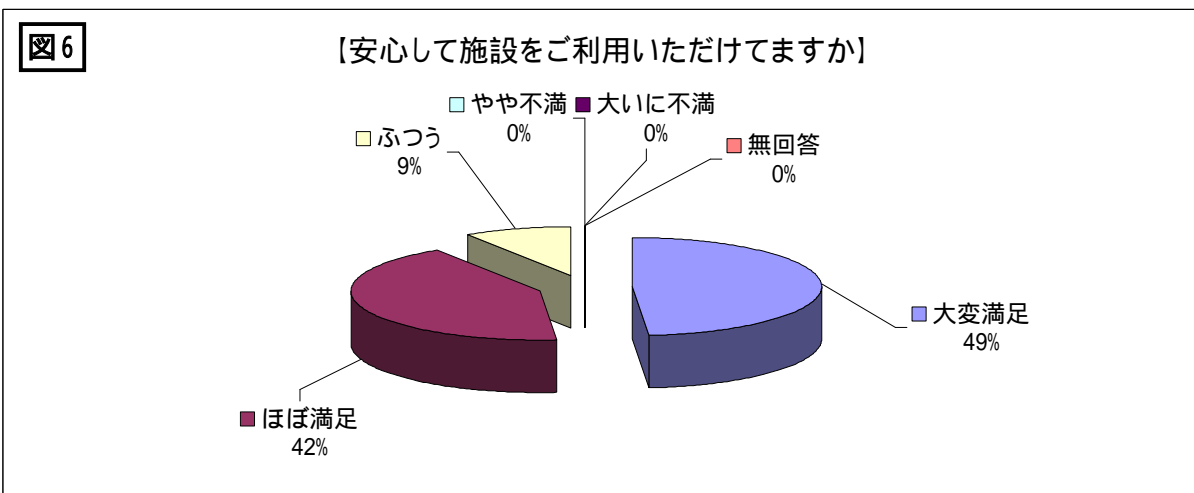
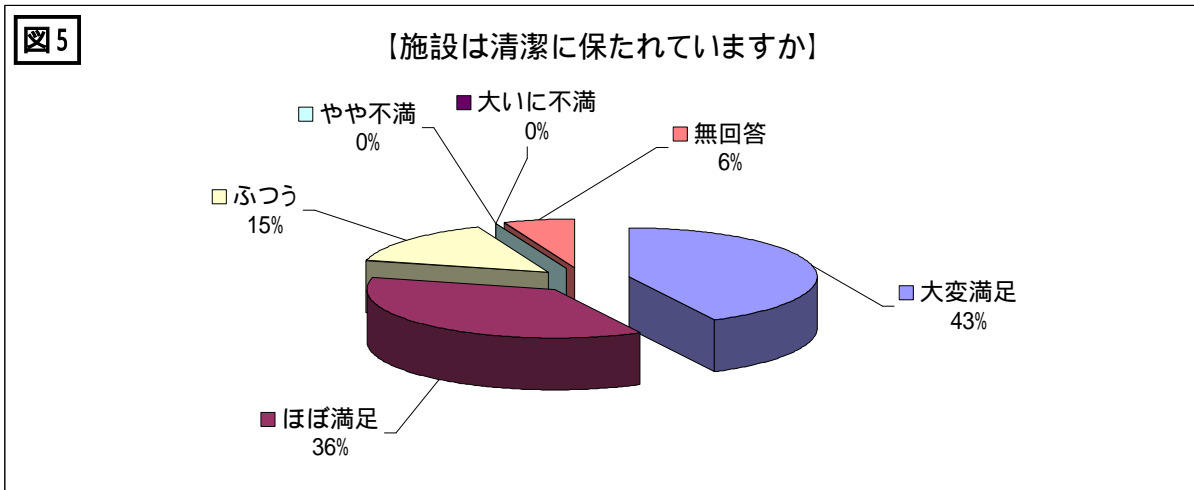
今回の利用者満足度調査結果を踏まえ、サービス提供体制について検討していくとともに、引き続き、利用者ニーズを的確に把握していく必要があります。



(3) 施設の管理体制について

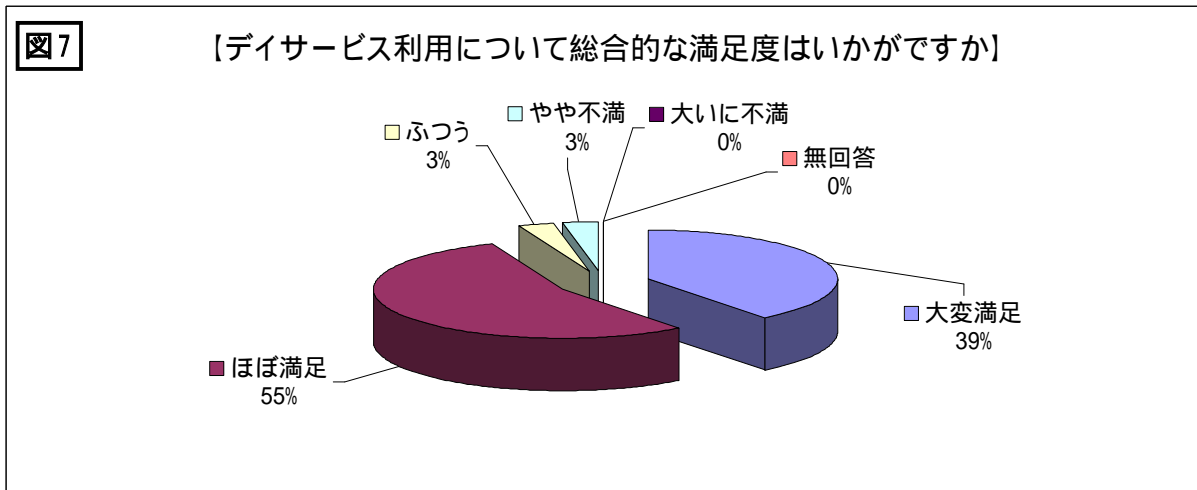
図5のとおり、施設の衛生面に対する体制について79%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

図6のとおり、利用者に対する安全面への配慮について91%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。



(4) 総合的満足度について

図7のとおり、総合的な満足度について94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価をしています。ほんのわずかではありますが「やや不満」と評価している方もいます。



2 その他のご意見ご要望（原文のまま）

ご利用者

- ・自由気ままに預かって戴き有りがとうございます。寧ろ貴重な時間をお掛けさせて何にかかわらずストップをお願い致します。
- ・初日は緊張しましたが、今では楽しみにしてお迎えを待っています。
- ・使用後のハブラシ、コップ等十分と消毒していると思いますがしてほしい。
- ・朝の検温、血圧計の時、看護師さんが「今日はお変わりありませんか」と問うて下さいます。「これに困っています」と言ったら「病院に行ってお見てもらって下さい」です。見てもらったら「こうです」と言ったら「そんならほかの病院で見てもらいなさい」です。私は「そんな答えなら誰でも出来ます」と腹が立ちました。私は話を聞いてもらおうと思って言ったのに、何か良い話が聞けるかと思っていたのに、病院へ行きなさいではガッカリです。
- ・職員の皆様の笑顔が大好きです。デイサービスに行くのがたのしみにしています。
- ・食事がおいしい。
- ・全体的な雰囲気が良い。

ご家族

- ・細かい所まで気づかいがあり本人・家族共満足しています。
- ・我がまま者を預かって下さり感謝していると思います。
- ・よく声かけなどして気分転換して下さい。自分からセンターへ行こうとする気持が強いです。（寝たっきりにならないようにと言っている）スタッフの方も、私に対しても気遣って下さりありがたいと思っています。
- ・喜んで行っています。
- ・安心して行ってもらえます。
- ・本人は満足してお世話になっている様です。
- ・職員の皆様がよくして下さいるので感謝してデイサービスにお送り出します。

- ・満足しています。今後、認知症の症状が進んだ時に利用したいショートステイのことや、更に要介護レベルが上がった時に利用したい施設や入居条件等に不安を感じています。
- ・デイサービスに行くことを楽しみにしています。これからもよろしくお願いします。
- ・あいあいデイサービス以外に行った事がありませんので比べる事は出来ませんが、本人は大変満足していて、行く日を楽しみにしています。
- ・車の乗り降りの安全確認など、とてもいねいに行っていると思います。以前行っていたデイサービスではあざを作ってくる事もあったが、今は一度もありません。
- ・食事がおいしいと言っている。独居であり、普段手作りの品を食べる機会が少なくなっているので助かる。独居であり出かける時の火の始末を心配したら、出がけに（迎えに来てくれた時）声がけしてくれるようになり、ストーブの火について心配がなくなった。
- ・施設の開業日を土曜日も含めて（できれば日曜日も）やっていただければ言うことなしです。
- ・土曜日に利用できると嬉しいです。
- ・日曜日にも利用できるととても良いのですが。
- ・土・日或いはゴールデンウィーク、年末年始の休みの時、困っています。
- ・きめ細かく介護していただけていつも感謝しています。時間帯はもう1時間位延長していただければ助かりますが満足しています。
- ・17時
- ・デイでも一日の様子をノートに書いてくださいますので、それを見て安心してますが、書く人によっては様子はあまりくわしくない時がある。ちょっとなにをしたか書いてほしい。
- ・帰る前にトイレをすませてもらいたいです。
- ・送迎の時間がもっと正確にしてほしい。老人相手にむずかしいと思うが。
- ・連絡帳に施設での本日の一日の様子が事細かく記載してあり、楽しみに読んでいます。職員さんの送迎態度もとてもいねいです。送迎時間の5～6分の変更でもきちんと連絡があります。

3 総合分析

今回の利用者満足度調査からは全体的に、概ね利用者の満足を得ているものと推測されます。しかしながら、現状に満足することなく、さらに利用者満足度を高めただけとともに、他のデイサービスとの差別化を図り、市民の皆様から「是非ここのデイサービスを利用したい」と選んでもらえるような事業所になることを期待します。