

平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市稲荷北デイサービスセンター

【調査概要】

- 1 調査期間 平成24年2月6日から平成24年2月20日
- 2 調査対象 利用契約者56名のうち対象者56名
- 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 37人(回収率 66.1%)
- 5 集計内容
 - (1) 性別
男性 10人(27.0%)
女性 27人(73.0%)
 - (2) 年齢
50歳代 1人(2.7%)
70歳代 4人(10.8%)
80歳代 22人(59.5%)
90歳代 10人(27.0%)

平成24年3月

豊川市健康福祉部介護高齢課

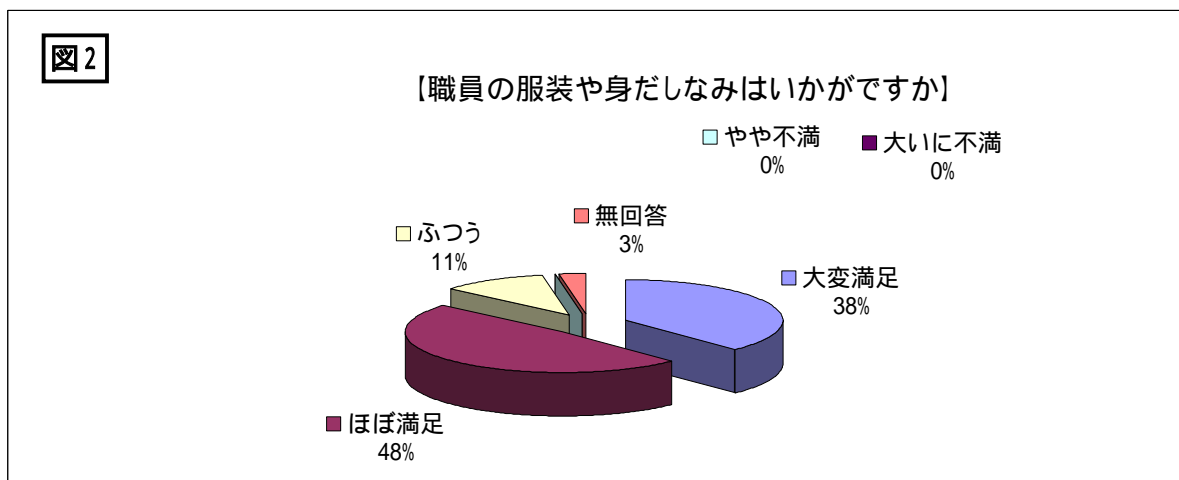
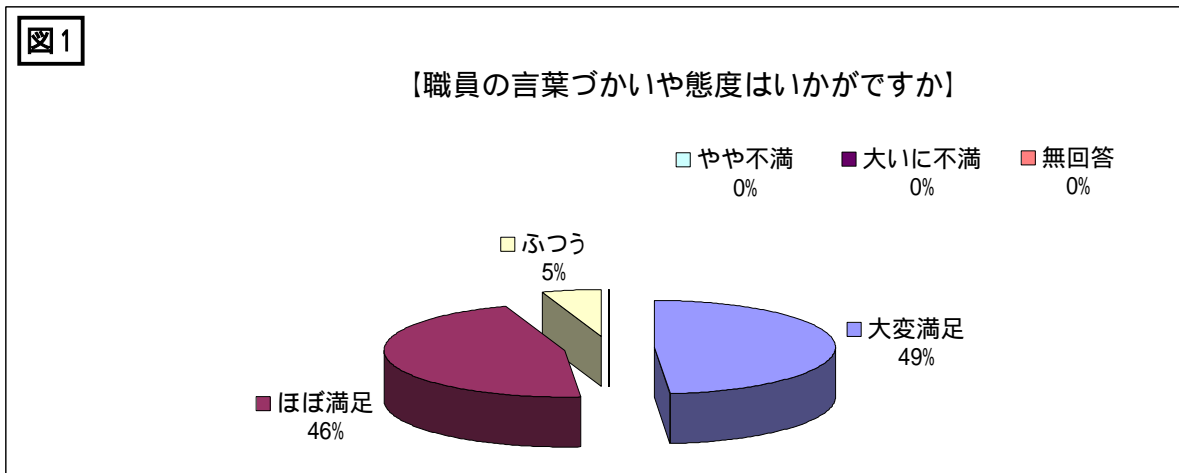
1 調査項目

(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95%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86%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

おおむね、良い評価をいただけていますが、言葉づかいや態度に比べて、服装や身だしなみの満足度が若干低くなっていますので、こちらでも高い評価をいただけるようにさらに努力していく必要があります。



(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89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。その他のご意見ご要望で、ご家族から日曜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73%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」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。

図3

【施設の開業日(月曜日～土曜日)はいかがですか】

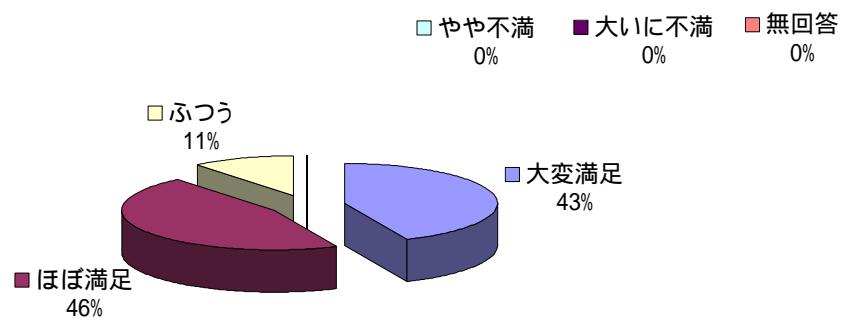
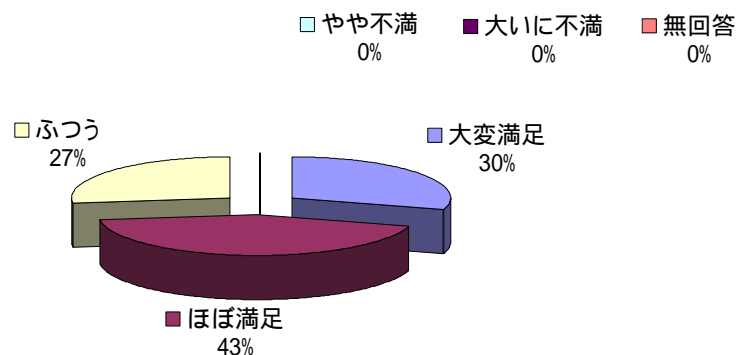


図4

【施設の利用時間帯(9:30～16:00)はいかがですか】



(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72%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81%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

施設の管理にとって、衛生や安全は、「できて当たり前」な部分であり、今回「ほぼ満足」「ふつう」と答えられた方たちにもう一段上の評価がいただけるよう努力していく必要があります。

図5

【施設の衛生面に対する体制はいかがですか】

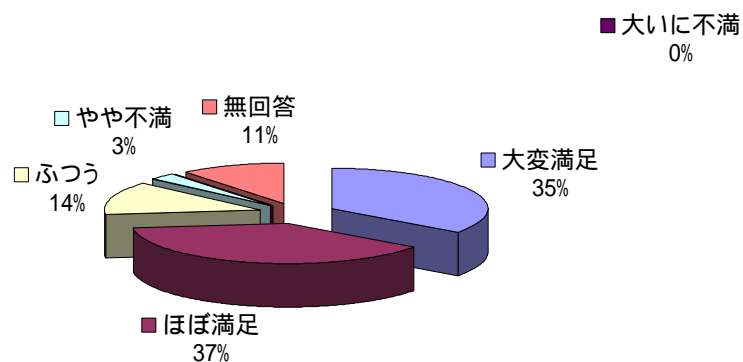
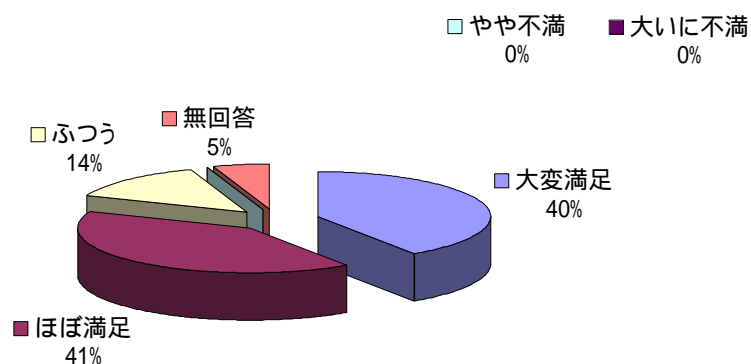


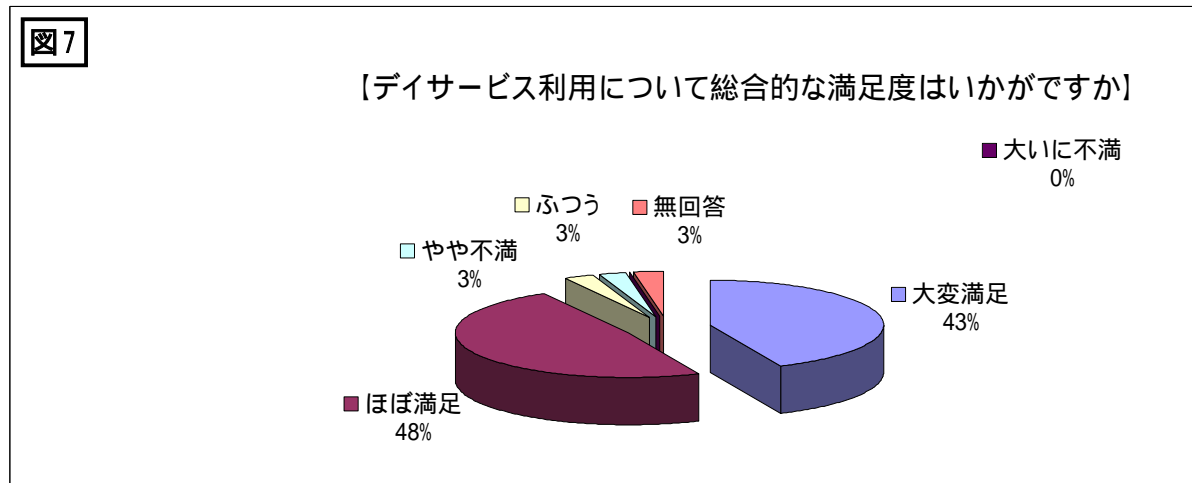
図6

【利用者に対する安全面への配慮はいかがですか】



(4) 施設の総合的な満足度について

図7のとおり、総合的な満足度について91%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価をしています。一方で3%の方が「やや不満」と評価しています。今後も、さらに満足度を高めていけるような管理運営に努めていく必要があります。



2 その他のご意見ご要望

ご利用者

- ・毎日楽しんでいる様子ですが・・・にぎやかな所が好き
- ・大変満足
- ・いつもご迷惑をおかけしています。
- ・よく話しかけてくれてありがたい。気になることはない。
- ・みんな良くしてくれる。朝、迎えが少し早いので少し大変。
- ・職員さんの胸のネームがはっきりわかるようにしてください。

ご家族

- ・家族が少ない為用事があっても帰りの時間までに事を済ませなくてはならない為、時には迎えに行くから長時間置いて欲しい。
- ・職員の皆さんにはとても良くしてもらっています。本人もデイサービスへ行く事をとても喜んでいきます。
- ・職員の方がとても明るく、細かい所まで見てくださるので安心できます。又、毎月いろいろな催し物があり、楽しみに通っています。
- ・都合により日曜日もデイサービスが利用できるとありがたいです。
- ・皆さんが仕事とはいえ、細かい所に気がついて頂き本当に良かったと思っています。
- ・下着が下まで伸びていなくて背中の上で丸まっている。夜になって服を脱ぐまで気がつかないでいる。
- ・稲荷北デイサービスで体力もつき、毎日家で過ごすのではなく、他人と話をしたりするので話題も増えます。通所バスの方とも話をしています。入浴もありがたく思っています。
- ・いつも大変お世話になりましてありがとうございます。

・大変お世話かけています。本当にありがとうございます。これからもよろしく願いします。

・連絡ノートを使い施設での様子、体調の変化等を丁寧に伝えてくださるので安心してお願いできます。送迎時もイベント等でお会いしたときも、いつも笑顔での対応に頭が下がります。ありがとうございます。

・4回目の利用でインフルエンザにかかり、中途帰宅、施設で拾った可能性が高いと医師に言われたが、家族としては広めた可能性もゼロではないので、心配しています。家族が考えるよりデイに行くのを嫌がり準備して時間に出すというのが負担だが、迎えの人が温かく見守ってくださるのでありがたく思います。嫁の立場では娘、息子の理解は得られないが早く施設に入所させたいという思いがします。

・職員の方がみな若くて、元気でとてもいいです。まだ数回ですが連絡帳に細かく書いていただいてその日一日の本人の様子が分かって安心します。

3 総合分析

今後は、今回の調査結果を参考にしながら、すべての施設利用者に「また利用したい」と満足していただけるような施設運営を行うことが重要だと考えています。

なお、本調査で得られた意見により、早急に対応できる事項については、指定管理者に指示し対応していきます。