

平成24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12月4日から平成24年12月18日
- 2 調査対象 利用契約者57名
- 3 調査方法 契約者へ調査票を郵送し、返信用封筒により回収
- 4 回答数 41人(回収率 71.9%)
- 5 集計内容

(1) 性別 男性 14人(34.15%)

女性 27人(65.85%)

(2) 年齢 50代 1人(2.44%)

60代 1人(2.44%)

70代 4人(9.76%)

80代 18人(43.90%)

90代 16人(39.02%)

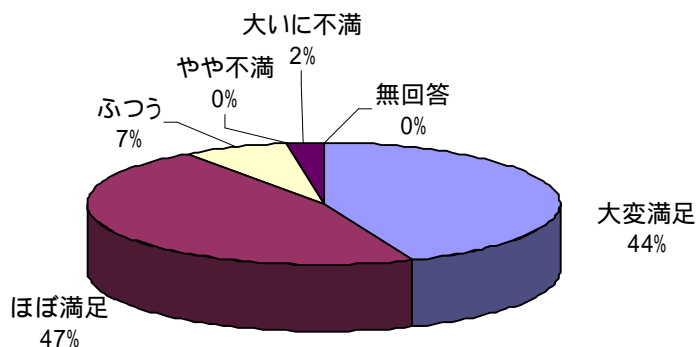
未記入 1人(2.44%)

平成25年3月

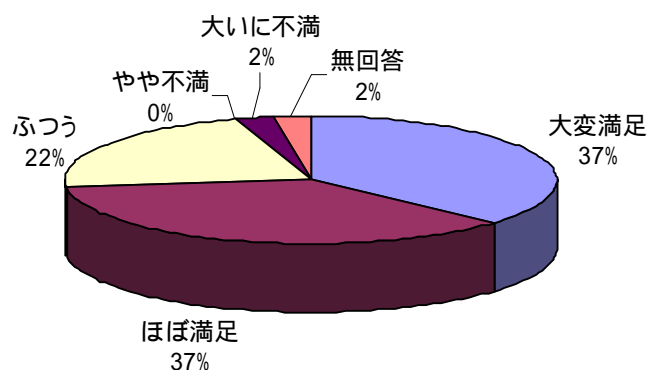
豊川市健康福祉部介護高齢課

(1) 職員の対応について

問1: 職員の言葉づかいや態度はいかがですか



問2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか



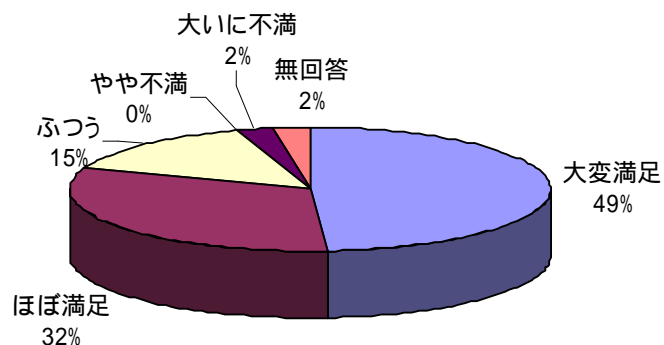
職員の言葉づかいや態度について、91%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

また、服装や身だしなみについても「大変満足」「ほぼ満足」と回答した方が74%でした。

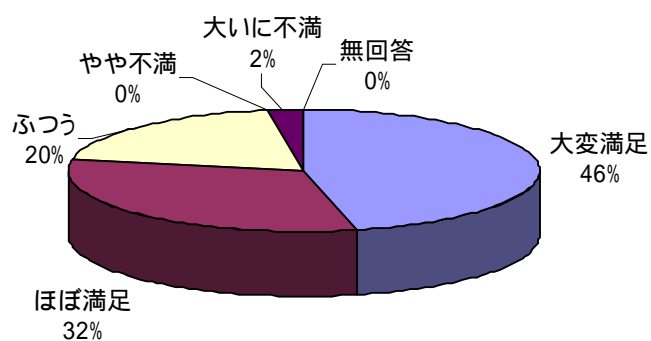
職員の対応について、高い評価を得られています。特に、職員の言葉づかいや態度については、とても高い評価を得られました。

(2) サービス提供体制について

問3:施設の開業日(月曜日～土曜日)はいかがですか



問4:施設の利用時間帯(9:00～16:30)はいかがですか



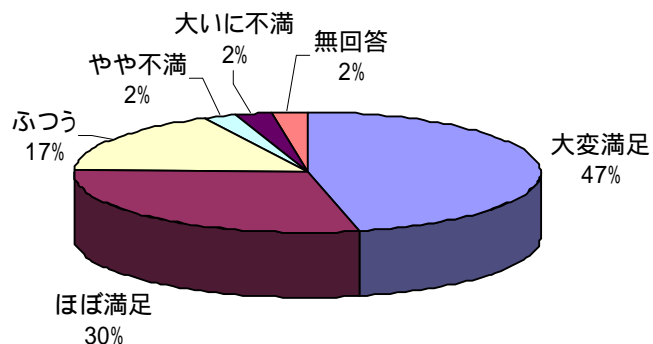
施設の開業日について、81%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

また、施設の利用時間帯については、78%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。その他のご意見・ご要望では、利用時間帯に関する意見が見られました。

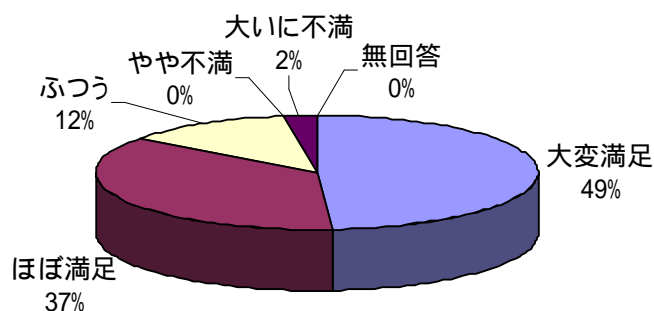
サービス提供体制について、おおむね高い評価を得られています。

(3) 施設の管理体制

問5:施設の衛生面に対する体制はいかがですか



問6:利用者に対する安全面への配慮はいかがですか

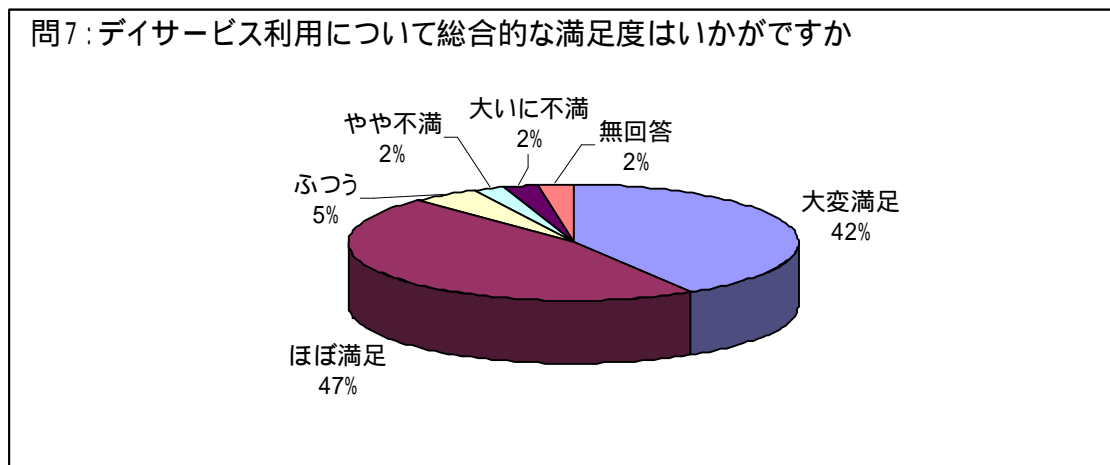


施設の衛生面に対する体制について、77%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、4%の方が「やや不満」「大いに不満」と回答しています。

また、利用者に対する安全面への配慮について、86%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、2%の方が「大いに不満」と回答しています。

施設の管理体制について、高い評価を得られていますが、不満の意見もあるため、ますますの努力が必要と考えられます。

(4) 総合的な満足度について



89%の方が、「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。一方で、4%の方が「やや不満」「大いに不満」と回答しました。

総合的な満足度について高い評価を得られましたが、さらなる満足度の向上に努めていく必要があります。

【その他のご意見ご要望】

（利用者）

- ・ ありがとうございます。
- ・ 安心して利用いただけます。
- ・ 一番に私達高齢者の性格をよく把握してくれています。その日その日のグループがどんな人達かと気を使ってくれています。年寄のけんかなんかありません。心と心がよく合い話もはずみ、楽しい一日です。そして私はまだ頭がゆるんでいません。ゆるんでいる人にも話しかけますと、にこっと、笑ってくれます。うれしくなります。ありがとうございます。
- ・ いつもうれしい声かけをしてもらえてとても親近感があって楽しい。
- ・ 12月から1月2月は9：00～16：00にしてもらいたい。
- ・ 何か意見があれば言って下さいと言われるので提案してみても、市の施設なのでできませんという答えが返ってくる。それではなにも変わりばえしないのではないのでしょうか。

（家族）

- ・ 大変満足して利用しています。
- ・ 家族以上に細やかに見て頂いて感謝しています。毎月楽しい企画を考えて下さり外出する機会もあるので楽しみにして利用させてもらっています。
- ・ 足が不自由のために色々大変お世話かけていますが良く世話をして下さり大変満足しています。ありがとうございます。
- ・ 職員のみなさんは、同じように良くしてください。家族以上のお世話をしてくれ変わったことがないか気を付けて見守ってくれています。本人も家族も感謝しています。これからもずっと利用させてもらいます。
- ・ 父親が「本当によく気が効く、良い方達ばかりだ」と喜んでいますが。最近はお友達もできた様で喜んでいますが。本当にいつもお世話になっています。
- ・ 皆さん親切で笑顔であいさつしています。入浴がほんとうにありがたく思っています。
- ・ 母も高齢のため、私達も仕事があります。デイサービスの皆様には感謝しています、本当にありがたいと思います。
- ・ 絶対にけなさず上手におだててくださいますので、かくれた才能を引き出してもらえてとてもうれしいです。
- ・ 初めて利用したのが稲荷デイサービスでしたがショートステイと違いとても気に入っています。毎日お風呂に入れること、やさしく声をかけてくれることなどいろいろ家族も安心して送り出せることに感謝しています。
- ・ 送迎時の挨拶や言葉をかけてくださる姿がとても温かいです。細かいところまで気を配っていただきありがとうございます。
- ・ 送迎でお会いする職員さんは、明るい方が多く、好感が持てます。主人が

らは、お互いに気を使い過ぎることがないので居心地が良いと聞いております。

- ・ 家族にとっては今までより早いのは助かりますが本人にとっては朝忙しいので不満なようです。
- ・ 朝忙しく、大変ですが自営業なので助かっています。
- ・ 話をしたいときに、話せない場合もある。 送り迎えのとき。
- ・ 入浴後、下着・セーターなど上着の下で丸まっている事があります。申し訳ありませんが伸ばしてズボンの下に入れて頂けたらと思います。
- ・ 現在の所、入所の回数が少ないのでこまかい事は良く分かりません。利用は9月からです。

【改善事項と今後の対処方法】

総合的な満足度について不満との回答をした方をみると、その他のご意見・ご要望欄に「話をしたいときに、話せない場合もある 送り迎えのとき」とあり、この点に関して不満を感じているのではと考えられます。指定管理者に確認・指示し、対応するようにします。

また、その他のご意見・ご要望でいただいた意見についても、指定管理者に確認を取りながら、対応できる事項から改善に努めていきます。

【総合分析】

全体的に、おおむね利用者の満足を得ていると言えます。しかし、少数意見ながら不満と回答する方もおり、より満足度を向上させるための努力が必要と考えられます。指定管理者と連携し、利用者の満足度向上に努めていきます。