

平成24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25年1月7日から平成25年1月25日
- 2 調査対象 利用契約者48名（入院、長期ショート利用者を除く）
- 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 39人（回収率 81.3%）
- 5 集計内容
 - (1) 性別

男性	13人（33.3%）
女性	26人（66.7%）

 - (2) 年齢

60歳代	3人（7.8%）
70歳代	9人（23%）
80歳代	18人（46.2%）
90歳代	9人（23%）

平成25年3月

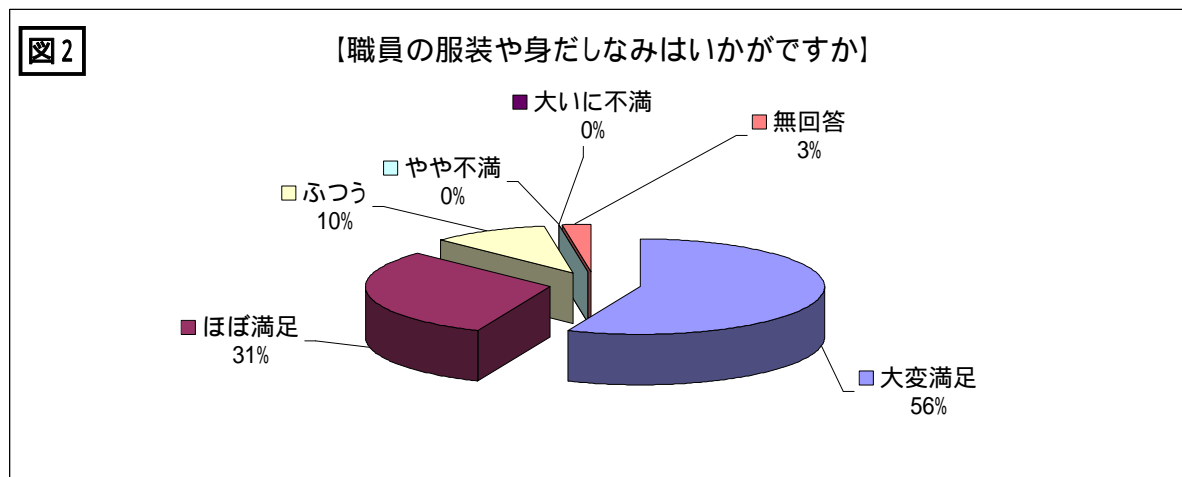
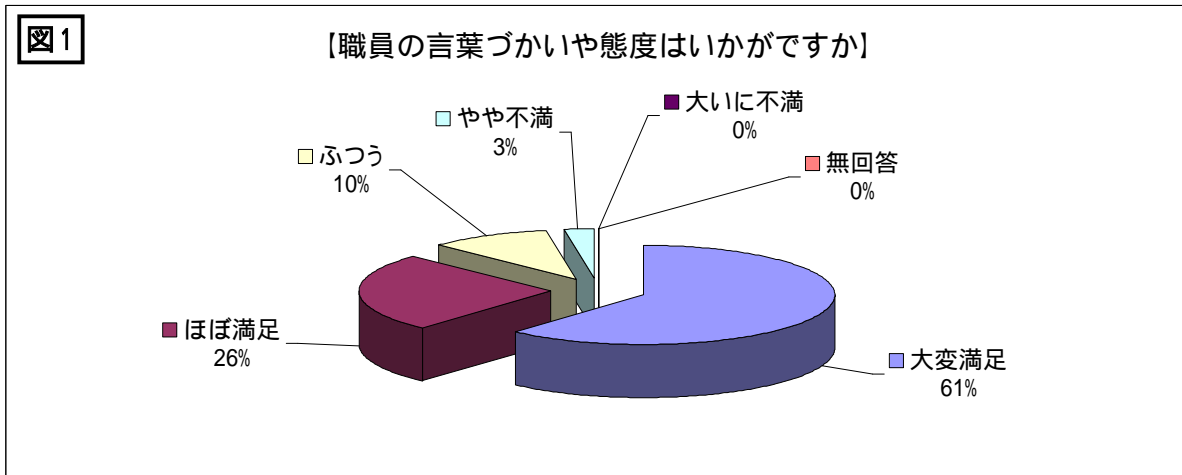
豊川市健康福祉部介護高齢課

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87%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

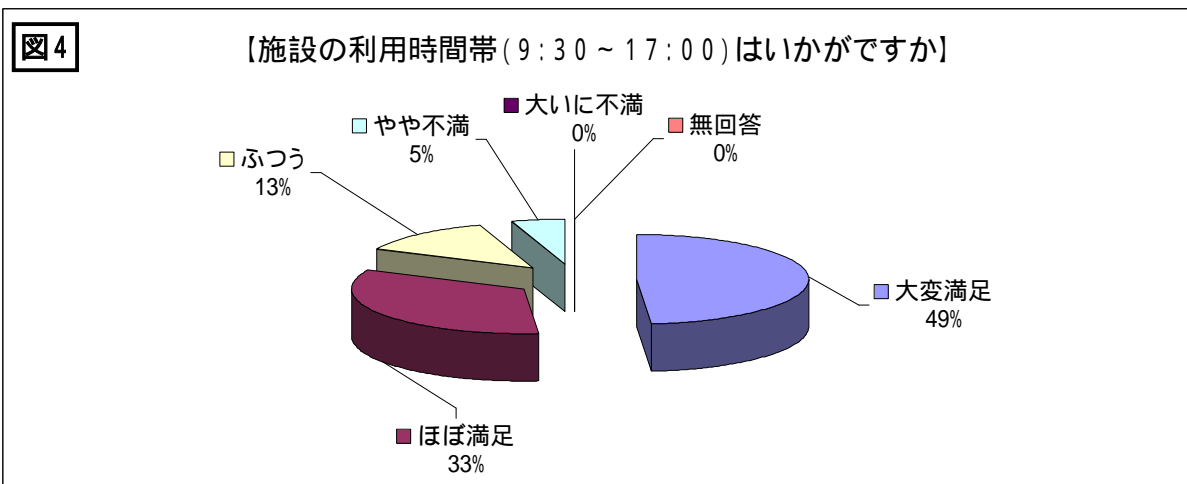
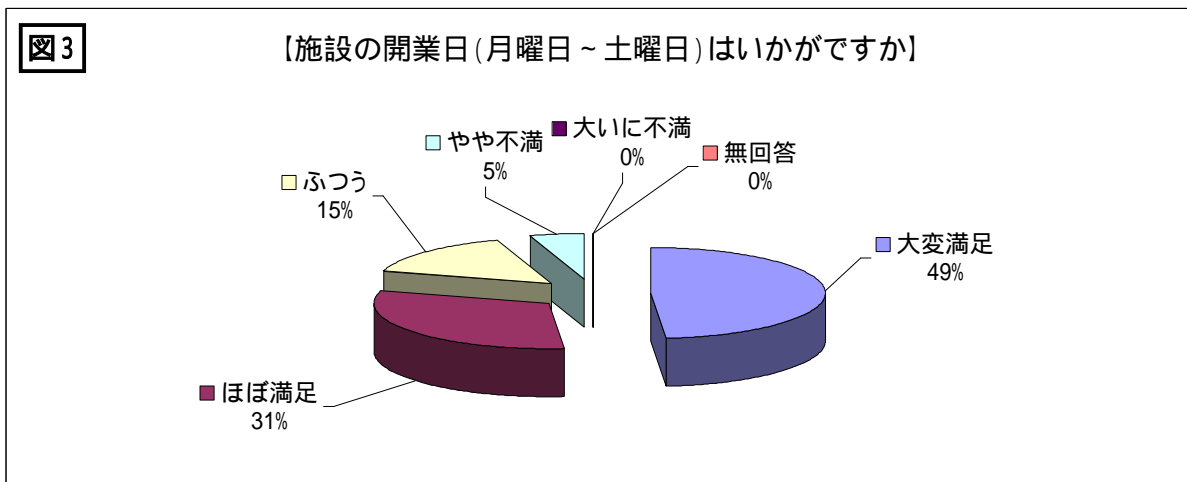
図2のとおり、服装や身だしなみについて87%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。



(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80%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。平成24年7月より土曜日を営業日に加えたことで、前年度よりも良い評価がされています。

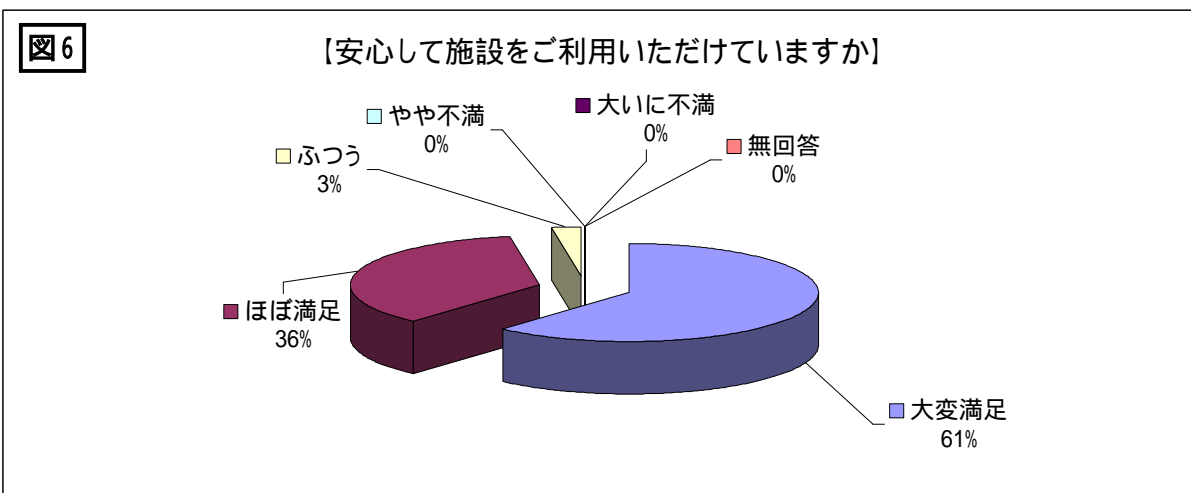
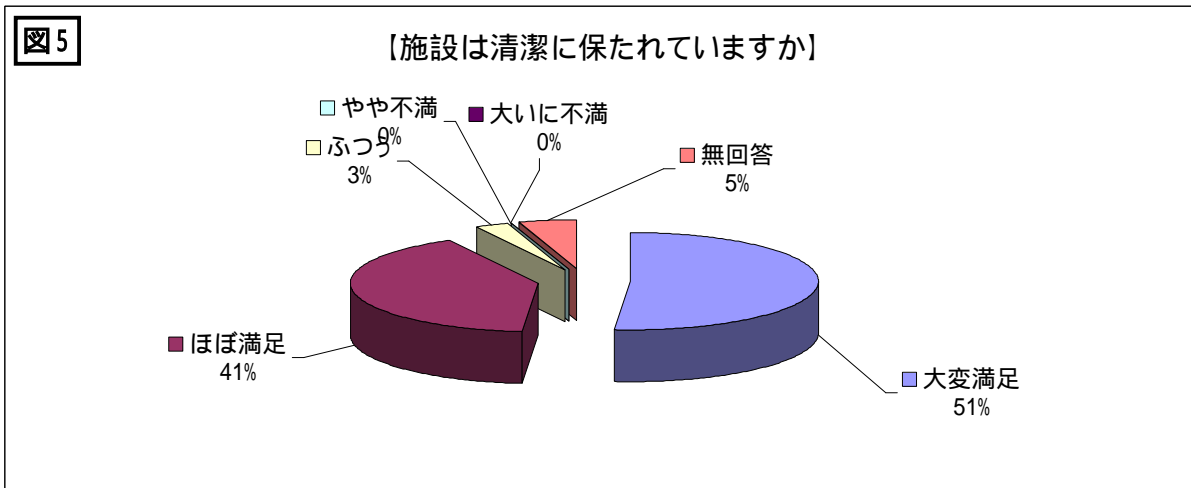
図4のとおり、施設の利用時間帯について82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。平成24年7月よりサービス提供時間を17時までに延長したことで、前年度よりも良い評価がされています。



(3) 施設の管理体制について

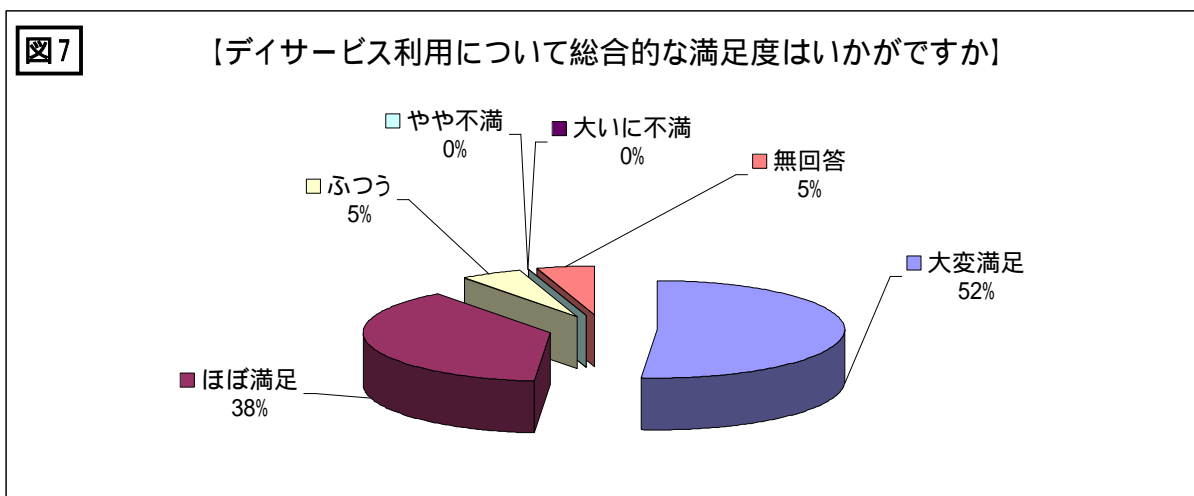
図5のとおり、施設の衛生面に対する体制について92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

図6のとおり、利用者に対する安全面への配慮について97%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90%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価をしています。



2 その他のご意見ご要望（原文のまま）

ご利用者

- ・他のデイに比べて、ゲームが少ないように思え、皆様とレクリエーションが多く欲しいです。
- ・普段これと言って不満はありません。
- ・大変満足しています。
- ・私に取ってはいたれり、つくせりで気の毒の様です。むしろ当課の方より聞いていただき、好き勝手な事を言っておりますので悪い所は一言教えて下さい。
- ・ひざと腰が痛くて外出しない私にとって暖かいお迎え送りの車は有難い限りです。職員は文句のつけようもない親切です。軽い認知症の人を見ていると甘えていることに対してもっと自立させるようにすればと思ってしまう。私は手が使えるから何でも自分でやろう、と努めています。「なせばなる」がモットーです。長男夫婦と同居していますがきついです。
- ・入浴時に足の指のあいだまで丁寧に洗ってもらい満足しています。
- ・特に不満な点はない。
- ・食事は暦の行事に合ったものを出してくれるのでよい。そば、寿司、ケーキなど。
- ・食事が大変おいしい。職員の方達が親切。
- ・職員の皆さん、大変に親切で満足しています。

ご家族

- ・不自由な体ですが親切に扱って車にのせて下さいます。
- ・介護の方の名札をつけていただければ身近になれるのではないかと。
- ・こと細かに施設の過ごす様子や送迎時間もお知らせいただき大変助かっています。
- ・本人とても気に入っています。毎週利用できるようになると良いですが・・・。お願いします。景色や空気の良い所で、散歩をととても楽しみにしております。
- ・日曜日があればありがたい。（施設の利用時間帯について）朝早いお迎えの方がよい家や、夕方遅くまで預かってくれるとありがたい家もあるので何とも言えないよ。私の家は、自分が勤めに出る関係で8時～8時30分頃のお迎えがありがたい。

- ・昨年7月から時間帯が1時間延長され有難く思います。送迎もほぼ予定時間通りで感謝しております。
- ・色々な面に気を配っていただいていると思います。
- ・日曜日も開設していただけると、ありがたい。
- ・家では、なかなか、そばに長くいられず、声をかけることも、少なくなってしまうベッドで、横になる時間が多いですが、デイサービスでは、声かけや、車椅子で散歩など気分転換をしていただき、ありがたく思っています。入浴、洗髪も気持ち良くしてくださり感謝しています。
- ・特にありません。連絡をしっかりとっていただいております感謝しております。
- ・送り迎えも時間通り本人も満足しております。
- ・満足しています。ただ施設利用者ではないので、隅々までは知らない為答えられません。
- ・手厚くサービスしていただき感謝しています。本人も楽しみにしており、通所してから体調も良くなりました。
- ・送迎時間も正確で安心しておまかせできました。突然訪問した時でも、職員の方々は親切に対応していただき、アットホームな雰囲気でした。
- ・利用日の状況を細かく記載した連絡帳があり、良いシステムと思います。総合的に満足度は高い。
- ・先日利用者の義母に口内炎ができた事、薬をぬって欲しい事を伝えたところ、すでに応じて下さり、昼食をおかゆや、きざみ食にして対応して頂けた事、とても嬉しく感謝しています。今後とも、宜しくお願いします。
- ・本人が満足しているのがなによりです。
- ・感謝のみ。
- ・利用者側の要望（例えば当方の都合で朝早目に送っていけば受け入れてもらえるなど）を良く聞いてもらえること、保護者会を開いて、施設の方針説明や当方の要望を聞いてできることは対応しようとする姿勢は大変良い。安心して預けられるところと思っている。
- ・送迎時間の通知があり、助かります。
- ・連絡帳が配布され、施設での様子を家族まで逐次連絡をいただき大変感謝しています。又色々なことにきめ細やかさが配慮されております。送迎時間等。
- ・職員の応待に満足している。
- ・楽しそうに「あいあい」に通っており、大変にありがたく思っています。
- ・職員さんに笑顔がとても良くて親切で、といつも云っています。行く日をととても楽しみにしています。

3 総合分析

今回の利用者満足度調査からは、利用者様のご要望からサービス提供時間の延長と、土曜日の営業を開設したこともあり、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るとともに、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ように指定管理者と連携していきます。