平成２８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２８年１２月２８日から平成２９年１月２０日

２　調査対象　利用契約者５１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　３５人（回収率　６９％）

５　集計内容

（１）性別　　男性　　９人（２６％）

　　女性　　２６人（７４％）

　　未記入　　０人（０％）

（２）年齢　６０代　　０人（０％）

　　７０代　　２人（６％）

　　８０代　　１４人（４０％）

　　９０代　　１８人（５１％）

　　未記入　　１人（３％）

平成２９年３月

豊川市福祉部介護高齢課

（１）職員の対応について

職員の言葉づかいや態度について、８３％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８０％でした。

職員の対応について、両項目でおおむね高い評価を得られています。

図1：職員の言葉づかいや態度はいかがですか

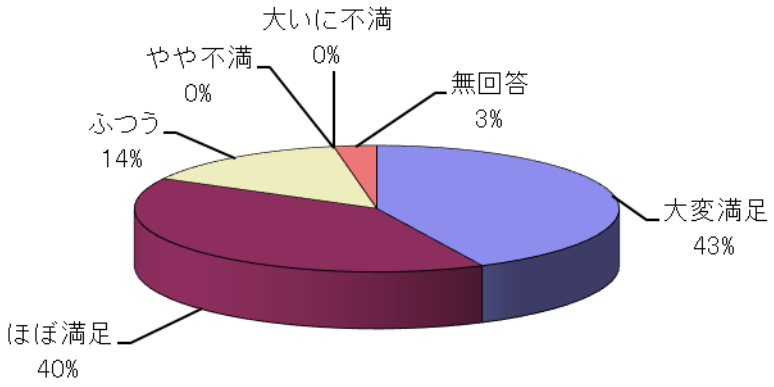
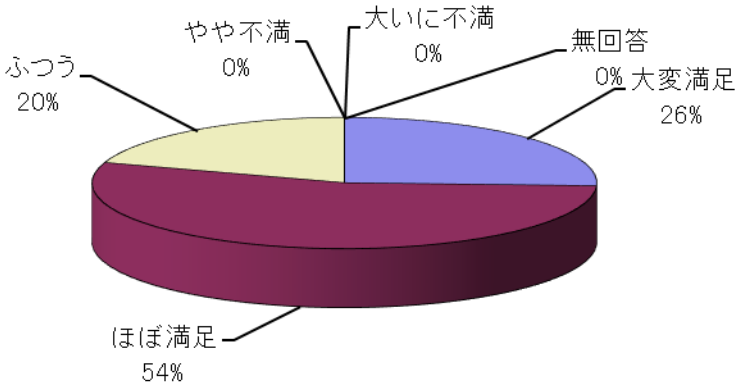


図2：職員の服装や身だしなみはいかがですか



（２）サービス提供体制について

施設の開業日について、８５％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も、８６％の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。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。

図3：施設の開業日（月曜日～土曜日）はいかがですか

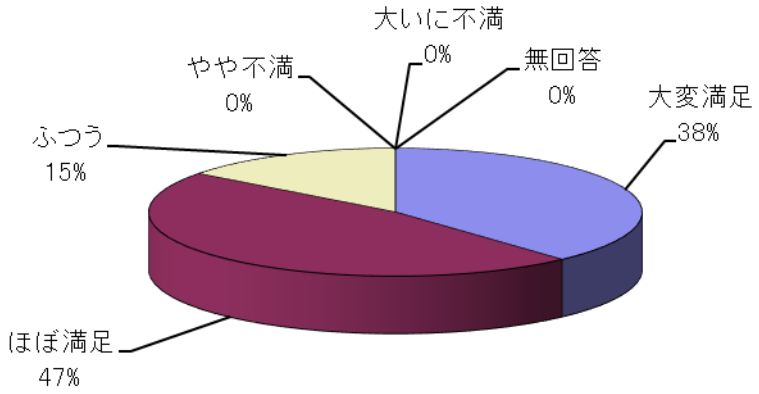
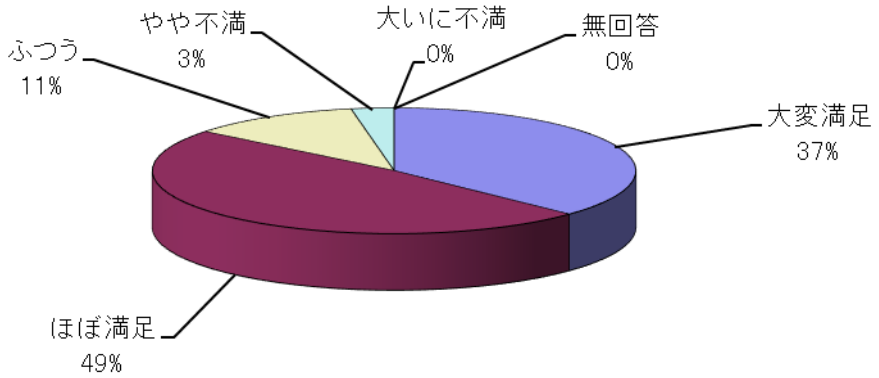


図4：施設の利用時間帯（9：20～16：30）はいかがですか



（３）施設の管理体制

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」と回答しています。

また、利用者に対する安全面への配慮については、８３％の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

昨年度の結果と比べ両項目で満足と回答した割合がやや減少しているため、今後も施設の管理体制について絶えず配慮をし、さらなる向上に努める必要があります。

図5：施設の衛生面に対する体制はいかがですか

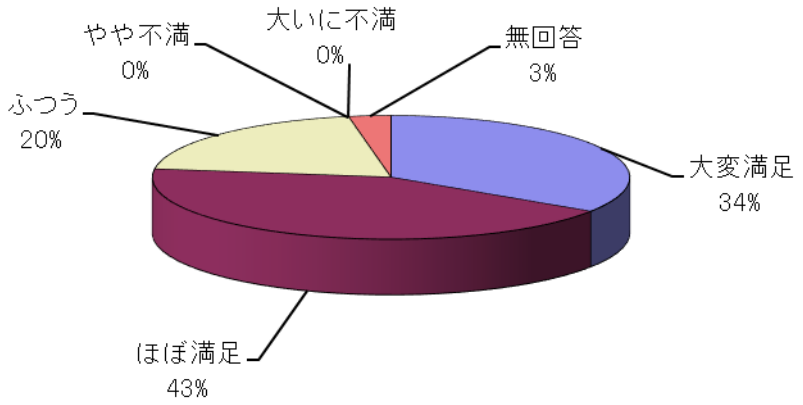
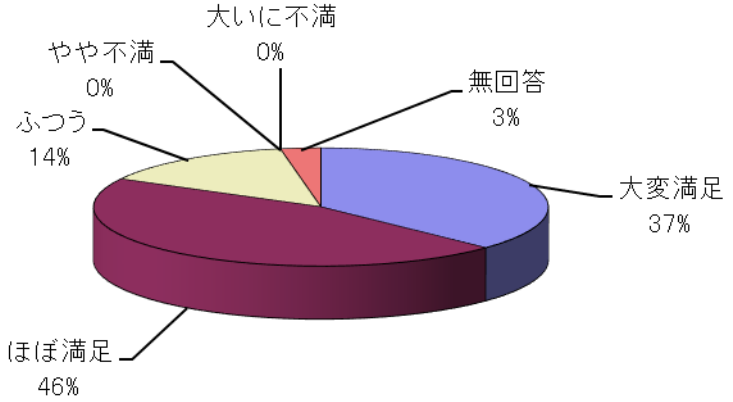


図6：利用者に対する安全面への配慮はいかがですか



（４）施設設備について

「大変満足」「ほぼ満足」と回答した割合は、図７で６８％、図８で６６％となっています。両項目とも昨年度に比べ満足度が減少傾向にあるため、今後、高齢者が利用しやすい案内表示や備品の整備をしていく必要があります。

図7：施設の案内表示などはいかがですか

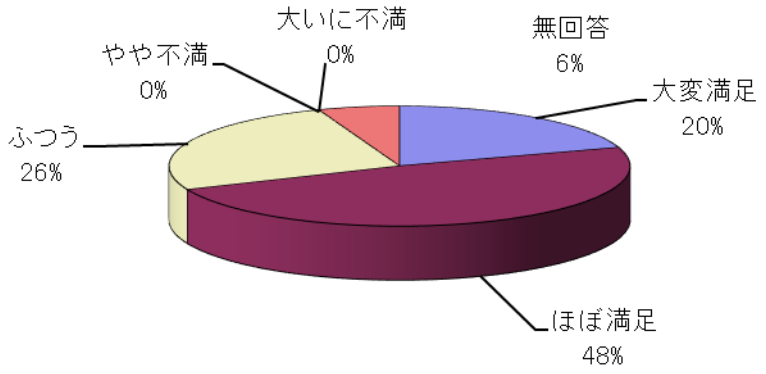
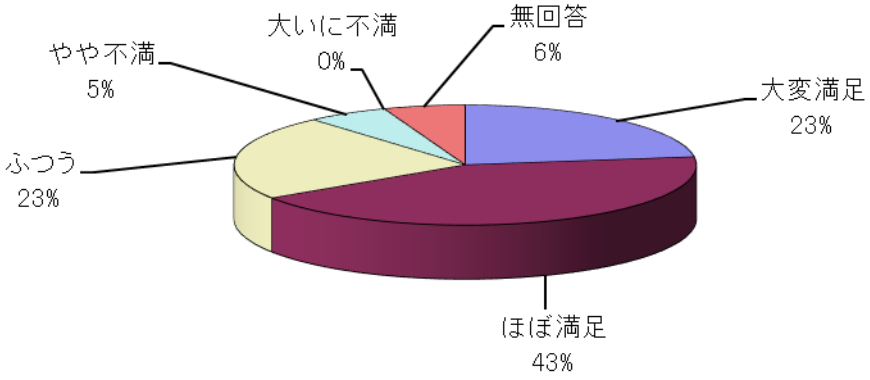


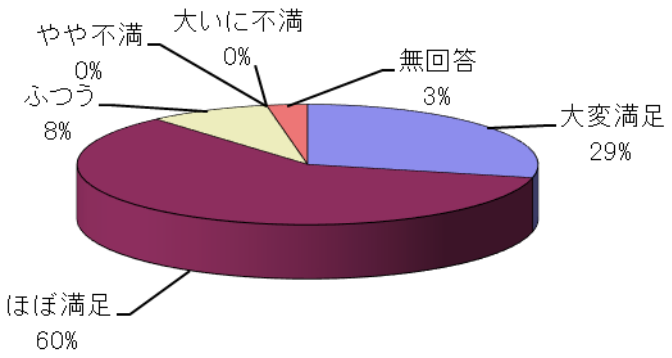
図8：施設内の備品設備はいかがですか



（５）　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。昨年に続き、「やや不満」「大いに不満」の割合は０％でした。総合的な満足度については、おおむね高い評価を得られ、今後も施設のさらなる満足度向上に努めていきたいと思います。

図9：デイサービス利用について総合的な満足度はいかがですか



【その他のご意見ご要望】（原文のまま）
（利用者）
・稲荷北は楽しい。
・職員さんは一生懸命やっている。
・ほぼよいと思う。
・職員の人数をもう少し増やしてほしい。
・テレビが小さくて見えづらい。

（家族）
・日々の出来事をしっかりと記入していただきうれしいが、もう少し様子がわかるように記入していただければより良い。
・日曜の開業と時間帯の改善、１８時頃まで何日間かあると助かる。職員は皆親切に対応してくれ、ありがたく感じる。
・本人の体力に合わせて機能訓練を計画していただき、効果がある。脳とれにて現状を維持していければ幸い。
・職員の方々がとても親切で、安心してお願いできる。
・車いすで理容店へ連れて行けないため、定期的に理容店の方が来て希望者は散髪してもらえるとありがたい。
・イベントが色々あって楽しくてよい。
・職員は皆大変良い対応をしてくださる。
・怒りやすくわがままな父をサポートしていただき、精神的にもとても感謝している。
・お迎え時のあいさつや玄関先までのお迎え等、穂の国のデイサービスと比較すると良い。
・家族では気づかない体の変化など、よく見ていただいたり、イベントの連絡をくださったり、色々お気遣い嬉しく思う。年末の正月飾りも嬉しかった。
・スタッフの努力は痛いほど伝わる。スペースが手狭なのか、動きづらそう。
・デイサービスがなかったら認知症になっていたと思う。大変ありがたい。
・家では歩くことが少ないため、利用の時はできるだけ体を動かすことを多く取り入れてほしい。
・全体的に満足。
・優しく接していただいてありがたく思う。
・楽しく出かける日を待っている。ありがとうございます。

【昨年度の改善事項について】
　施設の設備について、今年度は空調の修繕を行いました。利用者の家族からは、職員の姿勢や利用者への対応、さらに家族に対しての気配りについても満足している旨のご意見を多く頂戴しています。

【改善事項と今後の対処方法】
　総合的な満足度は８割と高くなっていますが、昨年度考えた９割以上の回答をいただくという目標は達成できませんでした。次年度も鑑みまして、９割以上の満足回答をいただけるようにするため、施設設備の整備等、指定管理者と協力してまいります。

【総合分析】
　今回の調査を踏まえて指定管理者と密に連携し、今後も利用者のさらなる満足度向上に努めていきます。