

平成29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29年12月5日から平成30年1月31日
- 2 調査対象 利用契約者43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 29人（回収率 67%）
- 5 集計内容

(1) 性別	男性	9人（31%）
	女性	20人（69%）
	未記入	0人（0%）

(2) 年齢	60代	2人（7%）
	70代	4人（14%）
	80代	15人（52%）
	90代以上	8人（27%）
	未記入	0人（0%）

平成30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、79%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76%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

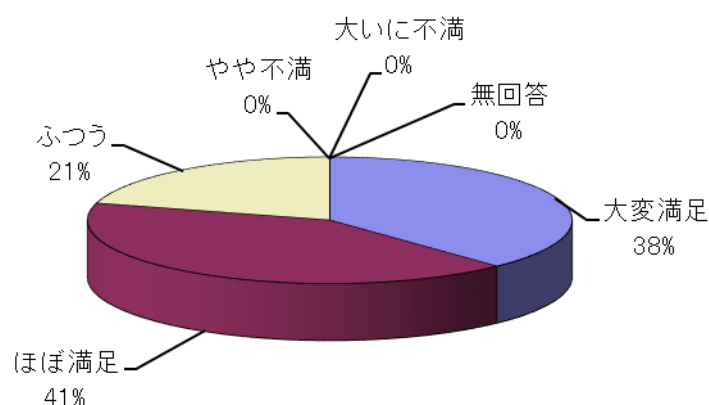
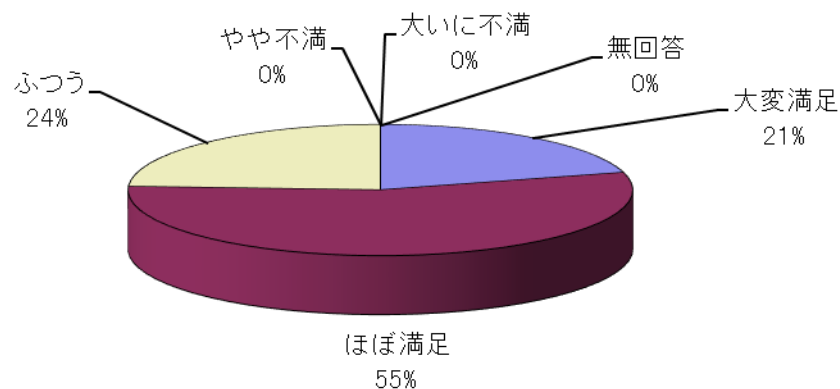


図2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか



(2) サービス提供体制について

施設の開業日について、79%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、69%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

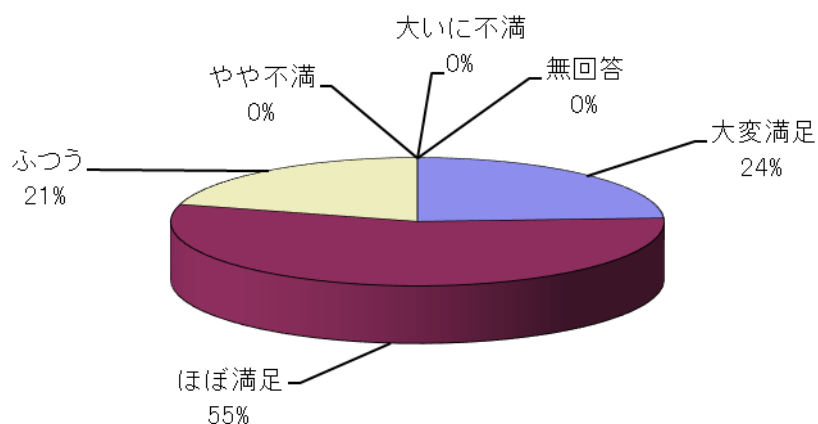
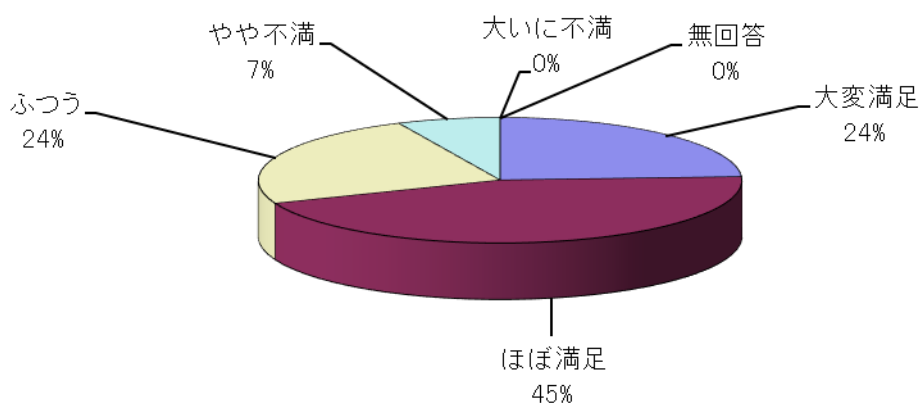


図4: 施設の利用時間帯(9:20～16:30)はいかがですか



(3) 施設の管理体制

施設の衛生面に対する体制について、83%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。

昨年度に比べて満足と回答した割合が増加しました。両項目でおおむね高い評価を得られています。

図5: 施設の衛生面に対する体制はいかがですか

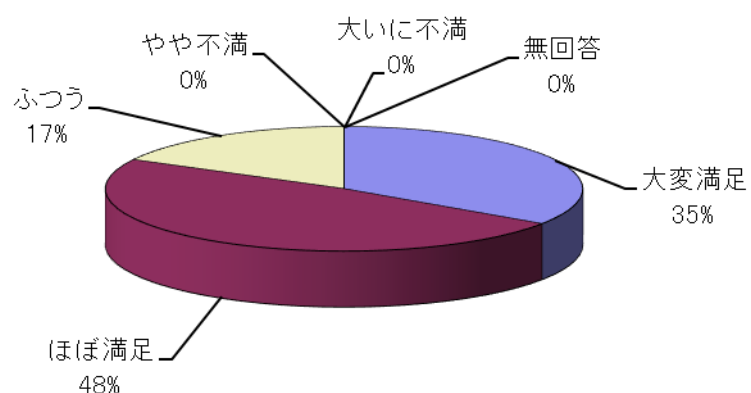
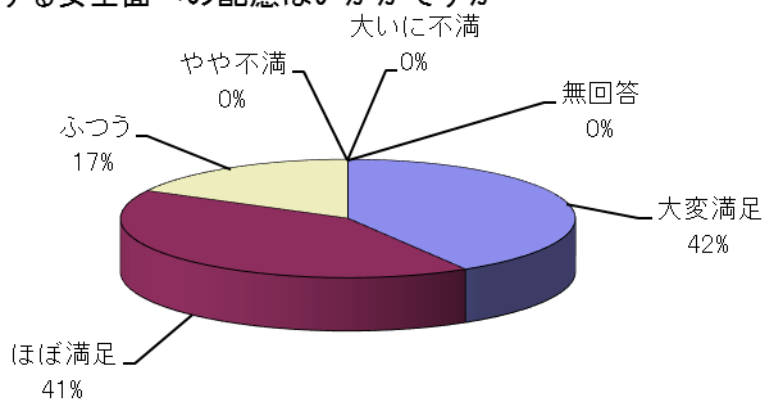


図6: 利用者に対する安全面への配慮はいかがですか



(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69%、図8で73%となっています。昨年度に比べ、「やや不満」の回答が0%になる等、「大変満足」「ほぼ満足」と回答した割合は増加傾向です。今後も高齢者が利用しやすいように整備していきたいと思えます。

図7:施設の案内表示などはいかがですか

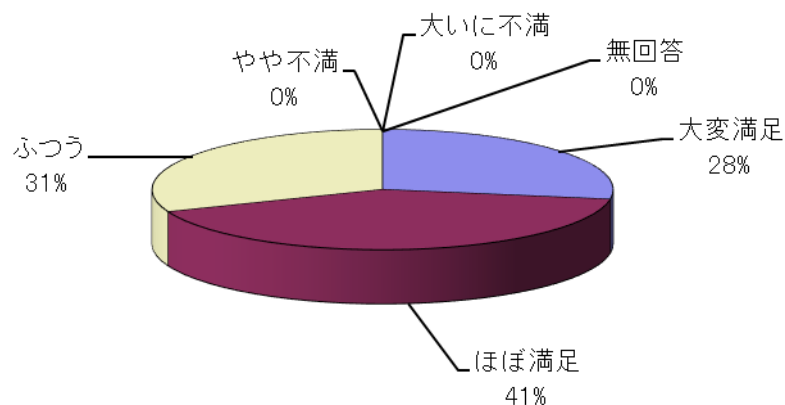
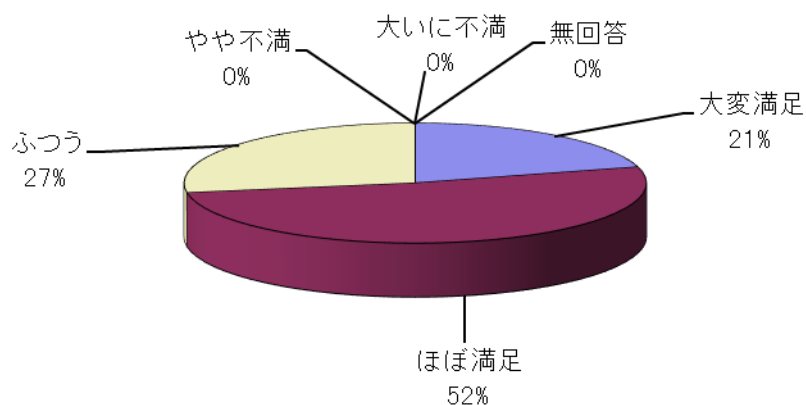


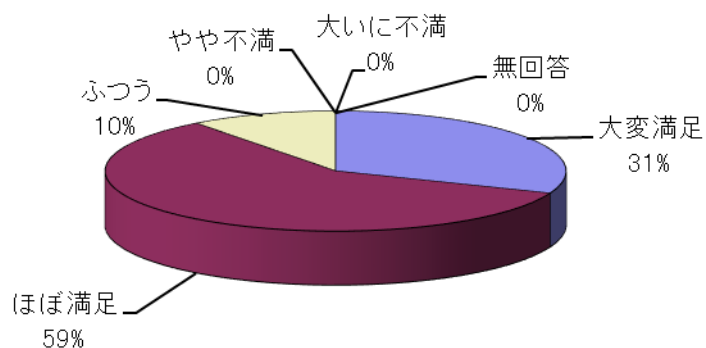
図8:施設内の備品設備はいかがですか



(5) 総合的な満足度について

90%の方が、「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。昨年につき、「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えます。

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）

- ・利用者の人はあいさつをもう少しやってね。
- ・職員の人達にありがとうございますとってやってね。
- ・とても気に入っています。
- ・無し。利用者様大変満足しています。回数増やしたいです。
- ・運動（歩く事でも）する時間があるとよい。
- ・よいと思います。
- ・大変満足しています
- ・満足です
- ・寝るのが早いのももう少し早く帰りたい（代筆）

（家族）

- ・送迎の時間もきちんとされているし、外出の企画も多いのでとても満足しています。職員の方も家族的で安心してお願いできます。
- ・喜んで利用しているようなので、ありがたく思っております。
- ・床暖房なのでとても暖かく安心です。
- ・いつもいつもありがとうございます御座居ます
- ・レクリエーション企画等を楽しみにしているようです。又職員の方からは親切にしてくださっているようです
- ・いろいろ気づかっただき、大変助かっています。イベントも豊富で、楽しみがあり、気分転換となり、マンネリ化防止などになっていて、本人にとってもよい環境になっています。
- ・優良事業所と思います
- ・健康面など、いろいろ気づかっただき、また、足の爪切など、やりにくい点もお願いでき、感謝しています。
- ・回数をふやしてほしい
- ・独居ですので送り迎えの時に部屋の様子に気を配って下さるので助かります。（ヘルパー）

【昨年度の改善事項について】

今年度は劣化していた特殊浴槽の修繕を行いました。職員対応については、自由記述欄で感謝やお礼の言葉、満足している旨のご意見を多く頂戴しています。昨年に引き続き、職員一人ひとりが利用者やその家族と親切丁寧に対応している結果だと思えます。

【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。