

平成29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29年11月27日から平成29年12月22日
- 2 調査対象 利用契約者55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 33人（回収率 60%）
- 5 集計内容
 - (1) 性別 男性 9人（27%）
女性 24人（73%）
 - (2) 年齢 60代 1人（3%）
70代 4人（12%）
80代 22人（67%）
90代 6人（18%）

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、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85%でした。

職員の対応について、両項目とも85%以上の高い評価を得られています。両項目とも昨年度より評価はやや低くなっていますが、「大変満足」と回答した方は増えています。また、昨年度は服装や身だしなみについて一部「やや不満」の回答がありましたが、本年度はありませんでした。

図1: 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

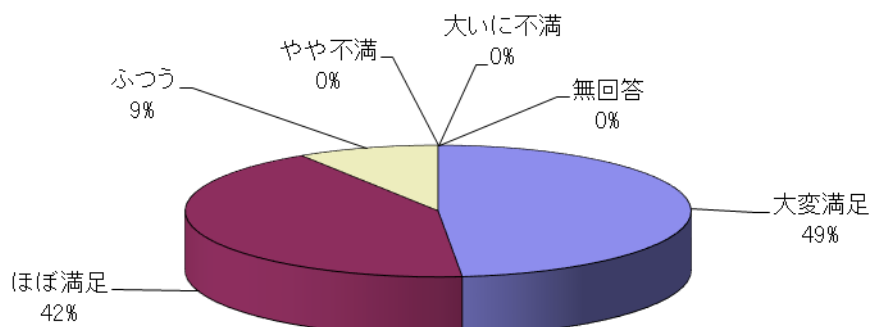
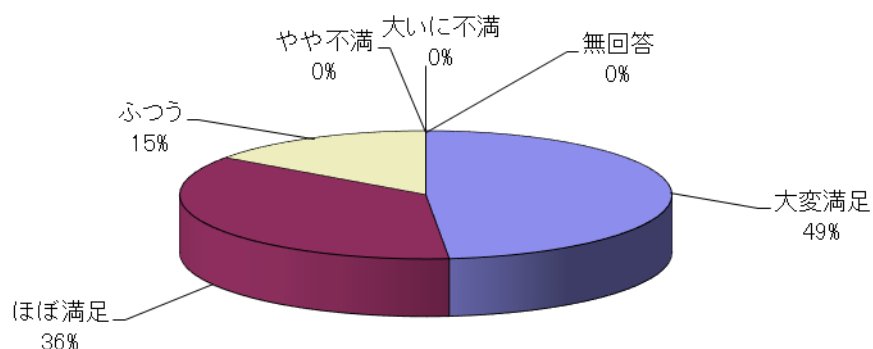


図2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか



(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、88%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、両項目とも85%以上の高い評価を得られています。また、両項目とも昨年度より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

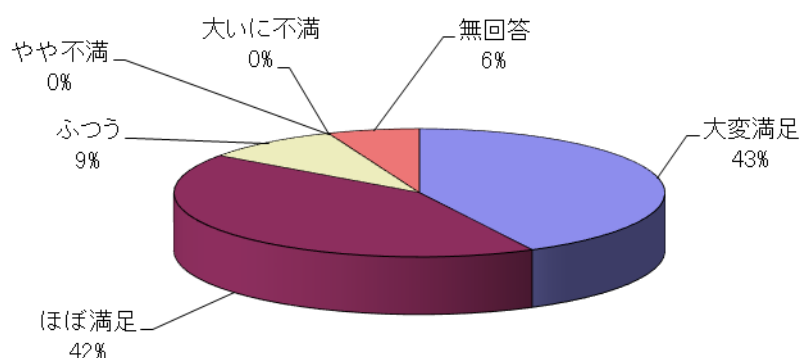
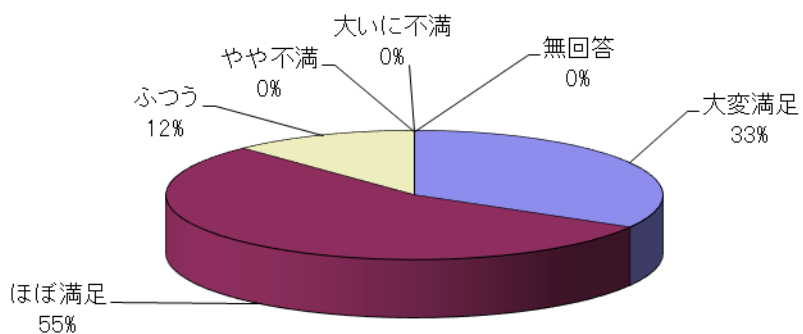


図4: 施設の利用時間帯(9:30～17:00)はいかがですか



(3) 施設の管理体制

施設の衛生面に対する体制について、88%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、91%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

施設の管理体制について、両項目とも90%前後の高い評価を得られています。

図5: 施設は清潔に保たれていますか

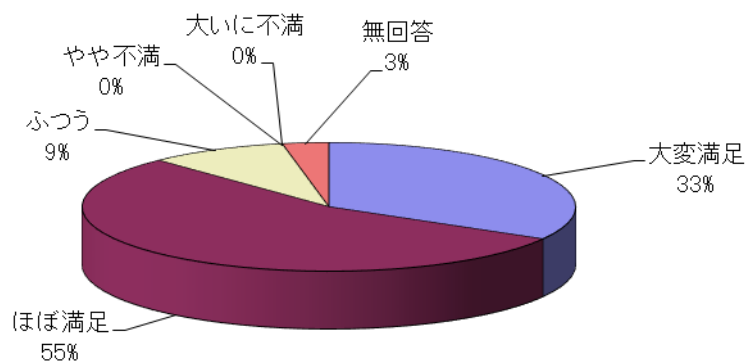
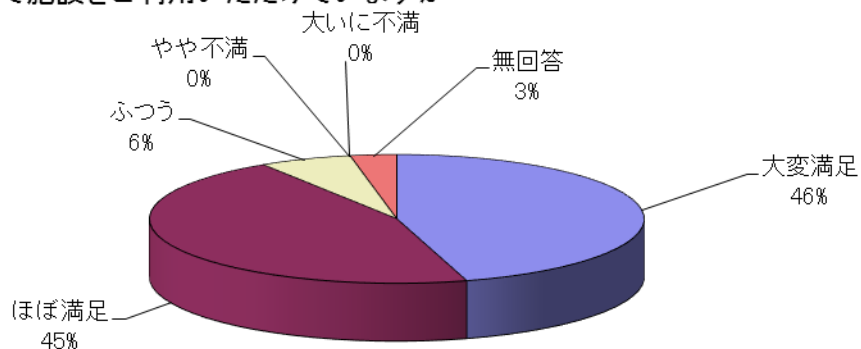


図6: 安心して施設をご利用いただけていますか



(4) 施設設備について

施設の案内表示などについて、73%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

また、施設内の備品設備の種類や数については、70%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

施設設備について、両項目とも昨年度に比べると10%以上評価が高くなっています。しかし、両項目とも一部「やや不満」と回答した方がいます。また、他の設問と比較すると、満足度が低い結果となっています。個別のご意見としては「水まわり(がやや不満)」「備品の種類が少ない」というものがあります。

図7: 施設の案内表示などは分かりやすいですか

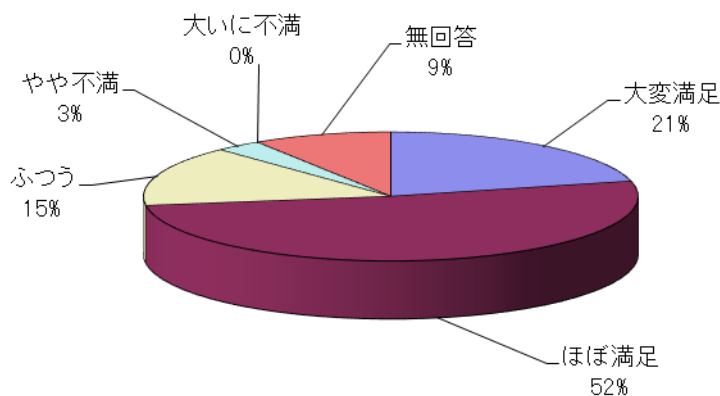
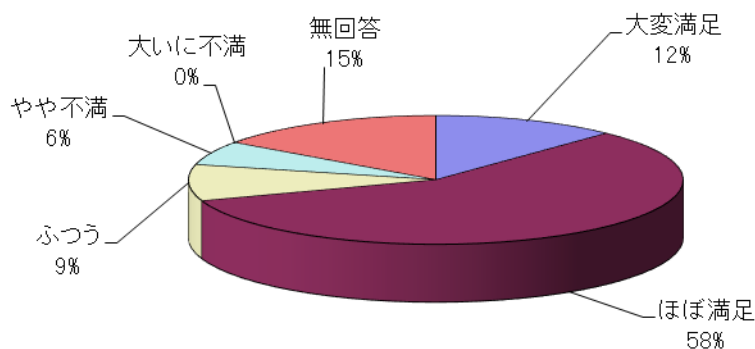
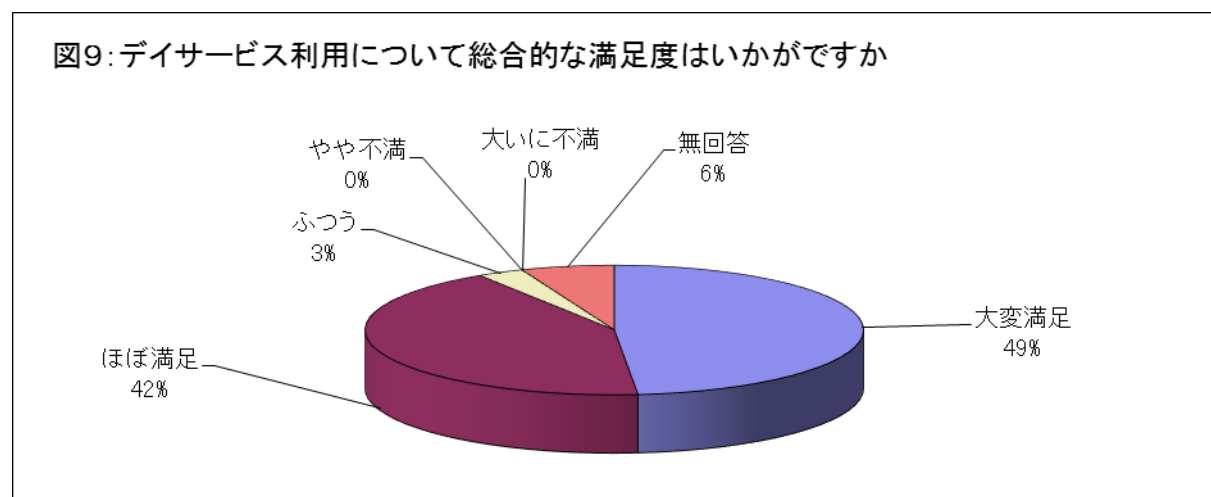


図8: 施設内の備品設備の種類や数は十分ですか



(5) 総合的な満足度について

総合的な満足度について、91%の方が、「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。昨年度より高い評価を得られています。



【その他のご意見ご要望】（原文のまま）

（利用者）

- ・とても満足しております。
- ・あいあいの建物が新しくなるという事で楽しみにしています。現状で満足しています。
- ・大変良いと思います。
- ・所長さん始め相談員、スタッフの方が大変親切で（病状を問わず）安心して通所しています。
- ・水まわり。（※施設内の備品設備の設問に「やや不満」と回答）
- ・備品の種類が少ないのですぐなれてしまう。

（家族）

- ・食事もおいしく楽しく過ごさしてもらっています。
- ・食事がおいしい。
- ・10年以上同じ所でサービスを受けていますがいつも喜んで利用しています。
- ・ほぼ満足しています。皆さんとても親切にして下さいますよ。ありがとうございます。感謝しています。
- ・とても気を配ってくださってありがたく思っています。
- ・利用者の意見もすい上げ細やかな対応をして頂いています。いつもありがたく思っています。今後も楽しく利用が出来れば良いと思います。
- ・大変お世話になりうれしく思っています。ありがとうございます。
- ・親身に対応していただき満足しています。
- ・認知症の妻に対して親切に対応していただけます。介護者にとっても大変負担がやわらぎます。
- ・毎回細かく連絡をいただくので本人が話さない事も詳しくわかり感謝しています。
- ・家族としては、細かい事によく気付いてくださり、お願いした事もすぐ対処してくださっているので大変満足しています。女性職員さんもバスの運転手さんもとても明るく満足です。
- ・手のかかる利用者にもまめに対応していただき大変満足しております。スタッフの人数が充分整っていると一人一人の利用者に細かな目がとどく為、安心につながると思います。
- ・体を動かすことが少なく帰宅後夕食が進まないと言います。1週に1度がよいと思います。
- ・冬場は陽が短いのでPM4：30頃ではいかがですか？役員さん達の帰りが遅くなるのが少々気になります。

【昨年度の改善事項について】

職員の名前がわかりにくいというご意見を受け、名札を常に利用者に見えやすく着用したり、機関紙で顔写真付きの職員紹介を行ったりしました。本人やご家族より、「職員の名前や顔がよくわかるようになった」との声をお聞きしています。

【改善事項】

施設設備についての「水まわり（がやや不満）」「備品の種類が少ない」とのご意見や、サービス内容についての「体を動かすことが少なく帰宅後夕食が進まない」とのご意見をいただきました。指定管理者に確認を取り、適切な対応を行うよう指示します。

【総合分析】

全体的に、おおむね利用者の満足を得ているものと推測されます。特に施設整備について、昨年度より10%以上高い評価を得られており、改善の効果があったものと考えられます。音羽デイサービスセンターは平成29年度で廃止になりますが、今回の結果を他のデイサービスセンター及び施設においても参考にし、利用者満足度を高めるよう努めていきます。