

# 令和元年度 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 令和元年11月12日から令和元年11月29日
- 2 調査対象 利用契約者35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 27人（回収率 77%）
- 5 集計内容

(1) 性別

男性	9人（33%）
女性	18人（67%）
未記入	0人（0%）

(2) 年齢

60代	0人（0%）
70代	3人（11%）
80代	16人（59%）
90代以上	8人（30%）
未記入	0人（0%）

令和2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、85%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81%でした。

職員の対応について、両項目で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

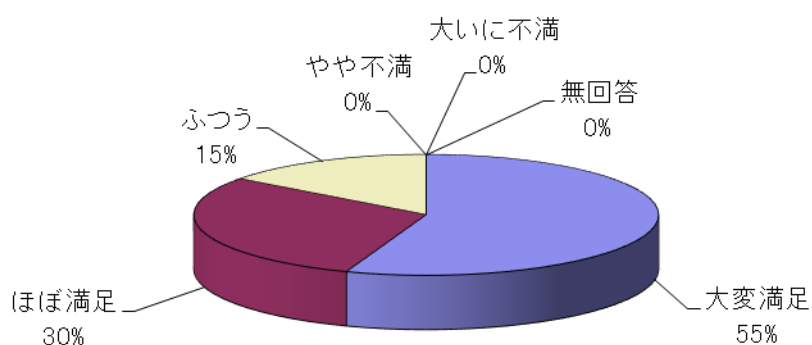
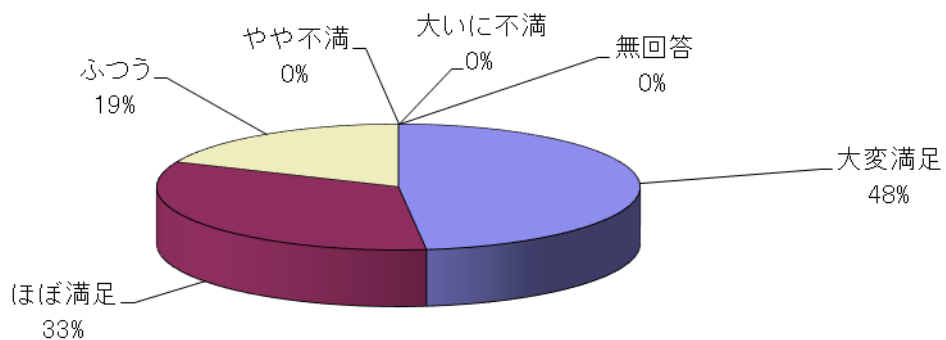


図2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか

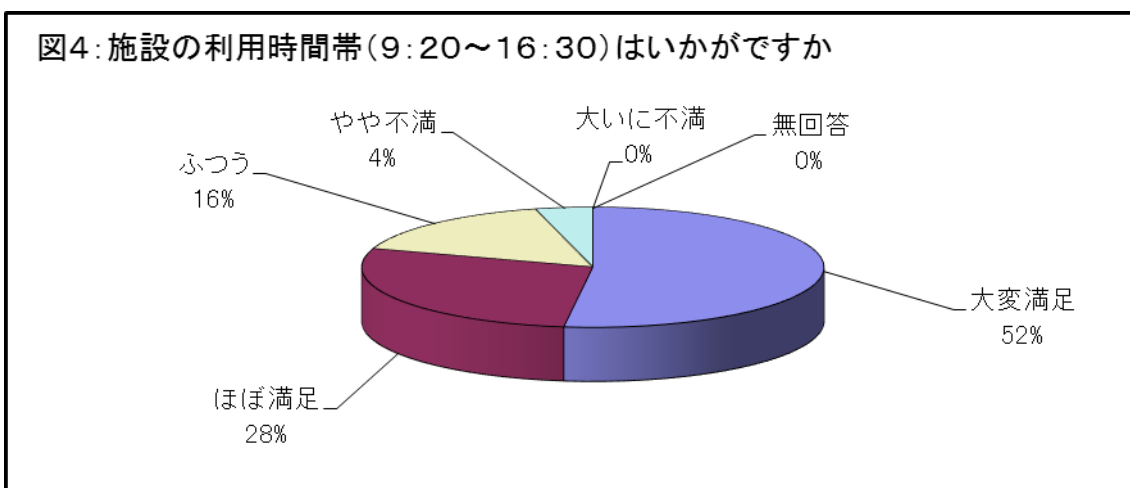
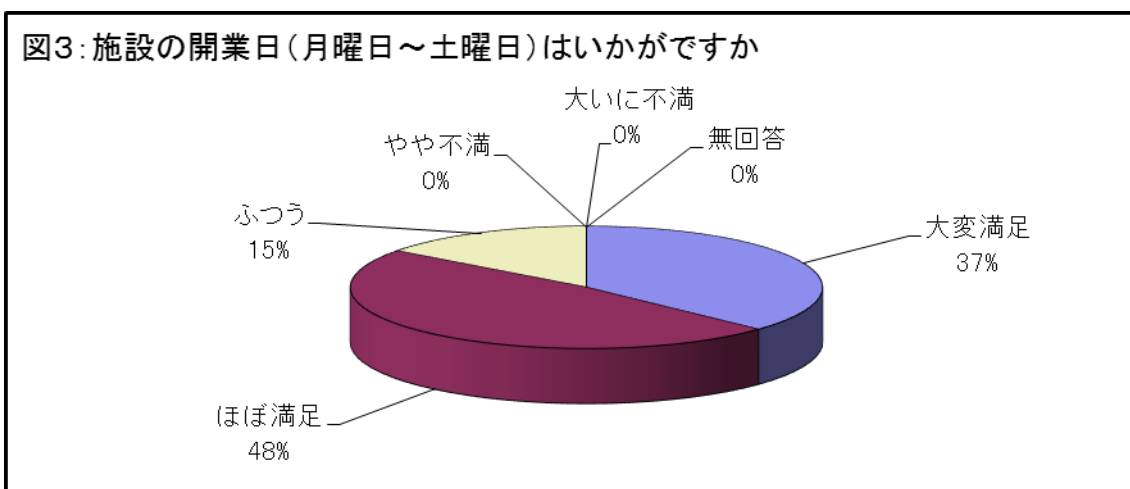


## (2) サービス提供体制について

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、80%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

施設利用時間帯については、昨年度に比べて満足と回答した割合が減少しました。



### (3) 施設の管理体制

施設の衛生面に対する体制について、93%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、93%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

両項目で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

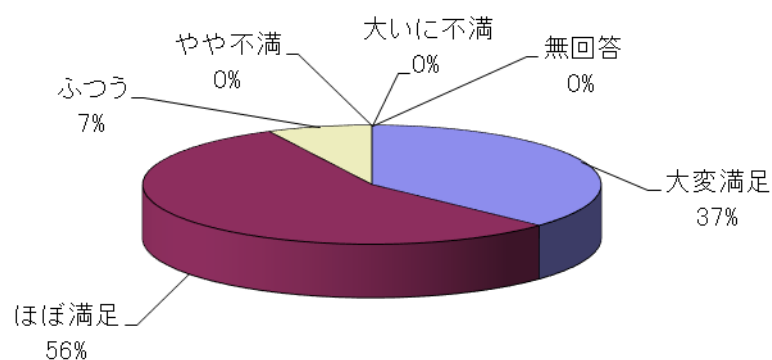
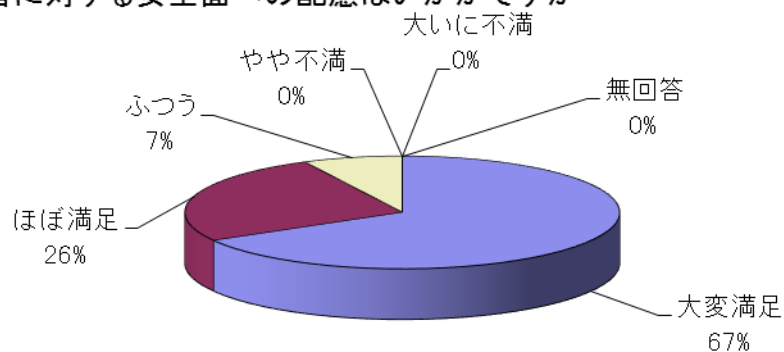


図6: 利用者に対する安全面への配慮はいかがですか



#### (4) 施設設備について

施設の案内表示などについて、67%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。

両項目でおおむね高い評価を得られています

図7: 施設の案内表示などはいかがですか

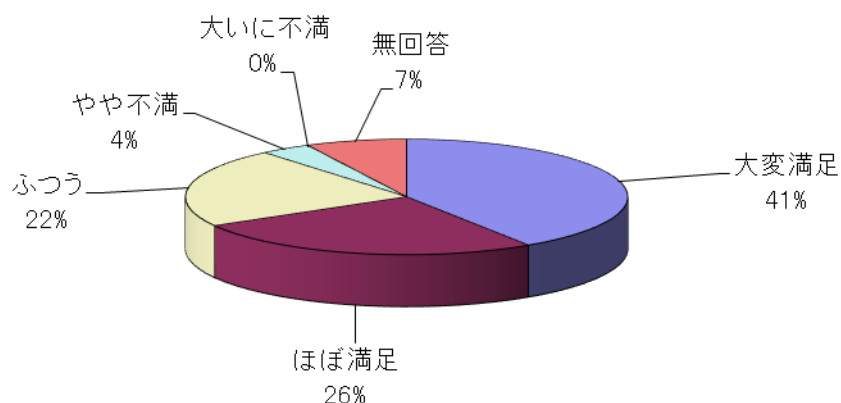
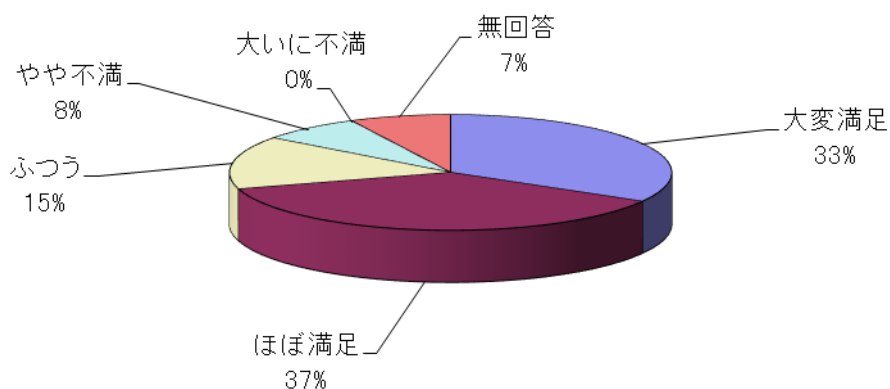
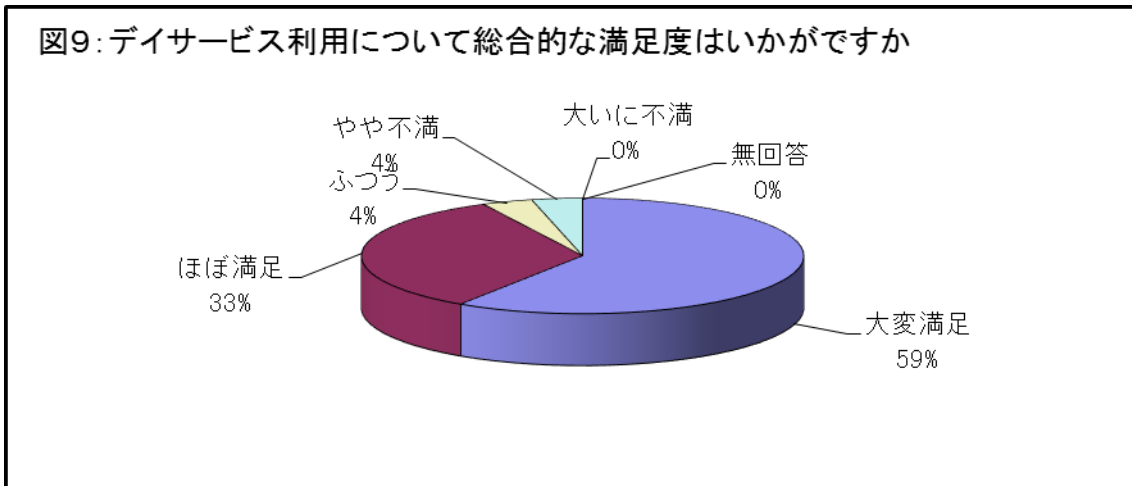


図8: 施設内の備品設備はいかがですか



(5) 総合的な満足度について

92%の方が、「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。昨年に続き、「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ました。



【その他のご意見ご要望】(原文のまま)

(利用者)

- ・ 稲荷北デイサービスに一生いたいですがここは私の良い通う所になっていきますほかのデイサービスにはいきたくないですいつまでもおいて下さいお願いします
- ・ もうすこしたのしくすごせるとよい。男の人が少ないのでたいくつする。ひまになる。しょうぎなどごらくがもう少し多いとよいです。
- ・ 大変満足しています閉所されることに不満ですもっと続けられることを希望するのみです
- ・ 色々のイベント、工作等があり毎回楽しみ
- ・ ありません
- ・ なくなるのがさびしい。
- ・ スタッフのみなさんがとても親切にしてくれ、絵手紙やおはぎ作りなど、あきず、楽しく過ごせています。
- ・ 残ってほしいです

(家族)

- ・ 利用者の人達をなぜかなしい目にあわせたのかなおすところかあったらなおしてつかわせてねおねがいます。
- ・ 時間が長い。帰ってきてからすぐ寝ることがある。時間も帰りは早く帰ってほしい。全体に中のへやなどはせいけつでかいごの人たちもしんせつに思えたです。
- ・ 食事に対して食欲が出る様に色々工夫されて完食する様に努力してくれるので助かりました。体重、体力等が大変向上したと思って感謝しています 来年3月にて終了になるのが残念であるので継続出来る様に検討して下さい
- ・ きめ細かに声かけしてくれて送迎の時も家での様子を聞いてくれたりデイでの様子を説明してくれたり、感謝です。
- ・ 帰宅後の話を聞き1日楽しく過ごしている様で満足しています。
- ・ ありません
- ・ いろんな工夫をされた活動をしていただいておりますありがとうございます
- ・ 利用はまだ1年位ですがさまざまな行事に参加させていただき職員さんの利用者に対しての声かけ等大変満足しています。デイの送迎時にも1日の様子を話していただきありがたいと思っています。続けていただくとありがたいのですが。
- ・ なかなか思うように動いてくれない父ですが職員さん達はじょうずに話をしてくれます。折角やっとなつてきたのにやめてしまうのは残念です。
- ・ いろんなイベントだったり、季節の行事や食事、買い物のツアーや、体を動かす運動など、いろいろ本人に合っていたので、ずっと通所すもりでいたので、閉所してしまうことになり、とても残念に思います。

- ・こんな立派な稲荷北デイサービスセンターが後4ヶ月とは誠に残念です。何とか存続を希望
- ・閉鎖されるのが残念です。所長様始めスタッフ関係者皆様には大変よくしていただきました。ありがとうございました。
- ・床暖房が大変良い（車椅子の為）祭日もみてくれるのでありがたいです。
- ・先日、利用者の体調の変化に多くの支えをしてもらい、大変嬉しく安心しました。また、稲荷北デイサービスの利用も残りわずかではあるけれどたくさんの支えとたすげにかんしゃしています
- ・来春で稲荷北が閉鎖と言う事なので認知症が進んでいるので他に代わるのは不安です。

#### 【昨年度の改善事項について】

総合的に満足と回答した割合は9割に達しました。特に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。昨年以上に、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。

#### 【総合分析】

今年度で稲荷北デイサービスセンターが閉所されますが、今年度は目標にしていた総合的に満足と回答した割合が9割に達しました。この調査の結果に満足せず、閉所まで利用者のさらなる満足度向上に努めていきます。