

平成22年度 利用者満足度調査結果報告書

【調査概要】

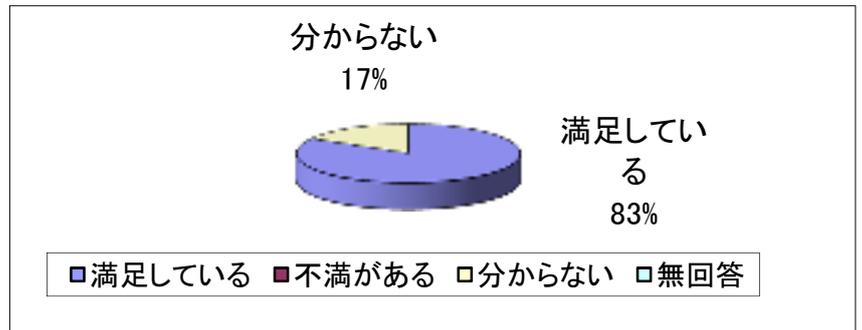
- 1 調査期間 平成22年 7月17日から平成22年 8月 7日
- 2 調査対象 利用契約者66件
- 3 調査方法 契約者へ調査票を手渡し、郵送で回収
- 4 回答数 42件（回収率 63.6%）

平成23年3月

1 介護者向けアンケート

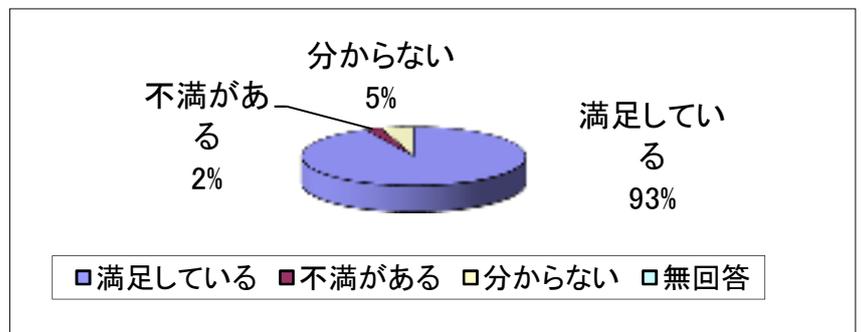
(1) 事業者の運営方針、職員構成を分かりやすく説明してくれましたか。

満足している	35
不満がある	0
分からない	7
無回答	0



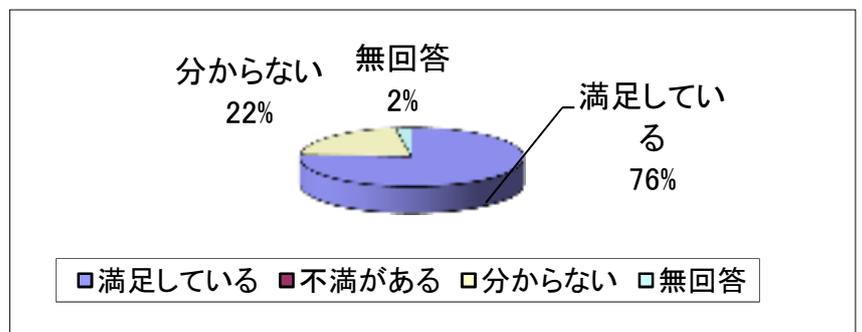
(2) サービスの料金や自己負担分について分かりやすく説明してくれましたか。

満足している	39
不満がある	1
分からない	2
無回答	0



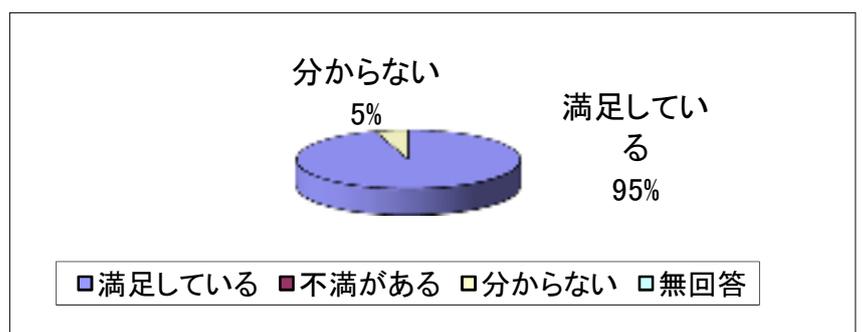
(3) 苦情処理の窓口、情報公開制度について説明がありましたか。

満足している	32
不満がある	0
分からない	9
無回答	1



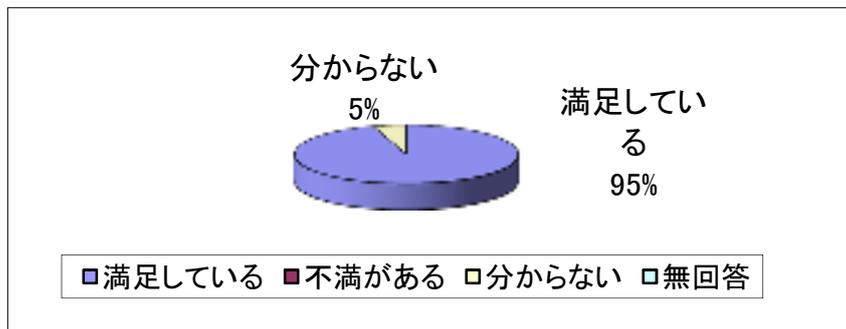
(4) 職員が個人情報の取扱いについて慎重に扱っていると感じますか。

満足している	40
不満がある	0
分からない	2
無回答	0



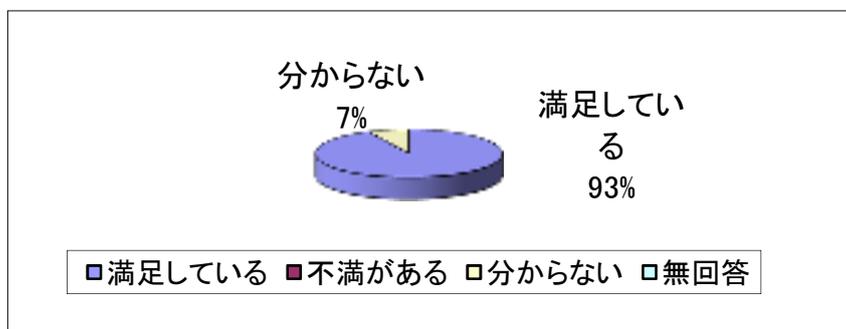
(5) 当施設と担当の介護支援専門員(ケアマネージャー)との連携はよいですか。

満足している	40
不満がある	0
分からない	2
無回答	0



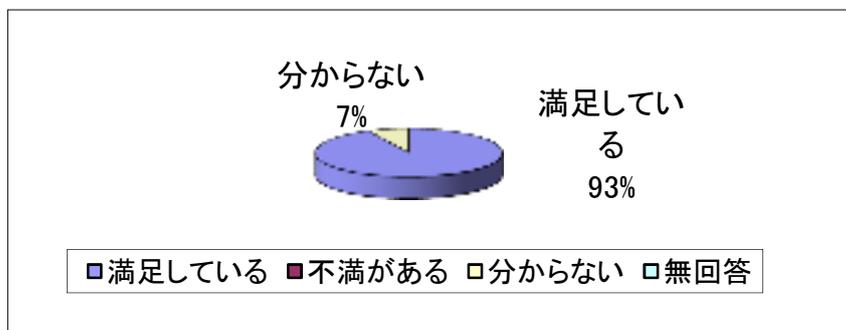
(6) 当施設を利用する事で、ご利用者の生活の維持改善に効果がありますか。

満足している	39
不満がある	0
分からない	3
無回答	0



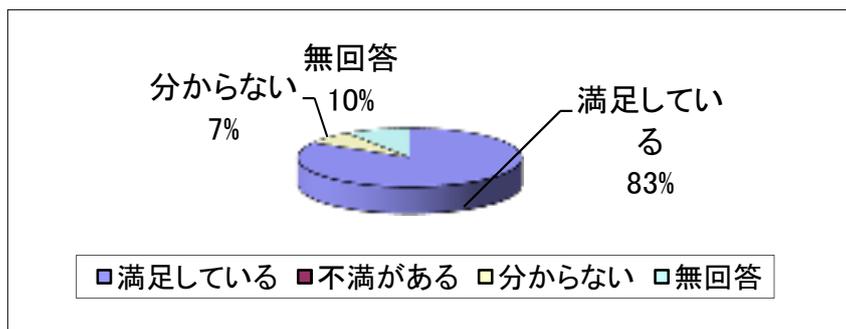
(7) ご家族の介護負担、精神的なゆとりは得られましたか。

満足している	39
不満がある	0
分からない	3
無回答	0



(8) ご本人、又はご家族の困っている状況をきちんと聞いてくれましたか。

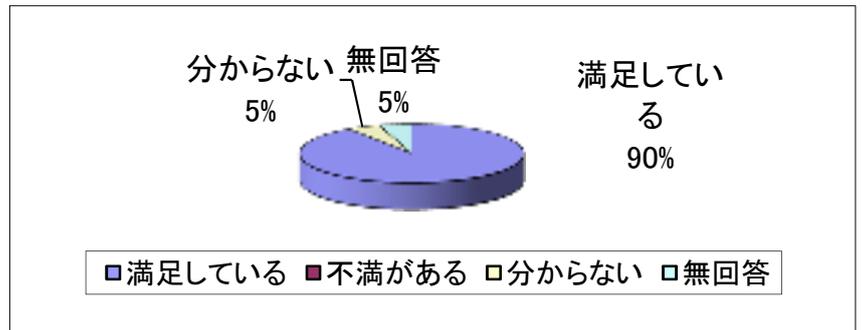
満足している	35
不満がある	0
分からない	3
無回答	4



2 利用者向けアンケート

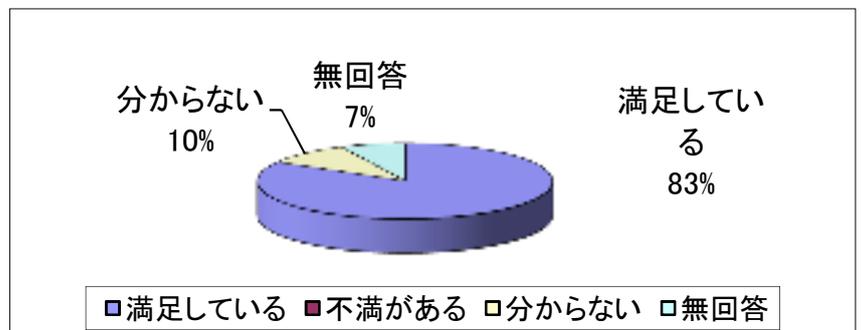
(1) 送迎は快適ですか。(挨拶、介助の仕方、乗車時間など)

満足している	38
不満がある	0
分からない	2
無回答	2



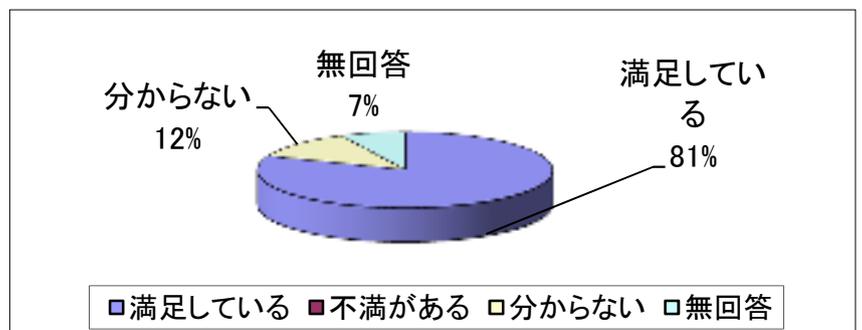
(2) 入浴は快適ですか。(お湯の温度、洗い方、介助の仕方など)

満足している	35
不満がある	0
分からない	4
無回答	3



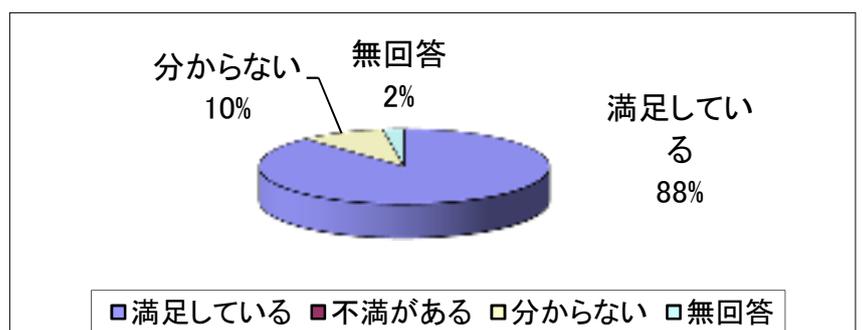
(3) 食事はいかがですか。(味付け、量、おやつ、献立など)

満足している	34
不満がある	0
分からない	5
無回答	3



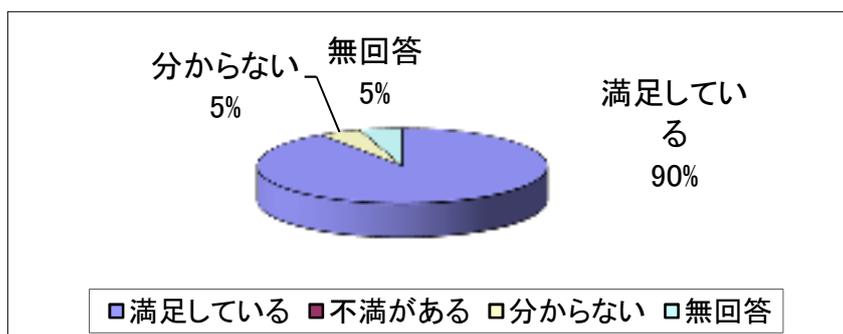
(4) レクリエーション活動はいかがですか。(創作活動、歌、体操など)

満足している	37
不満がある	0
分からない	4
無回答	1



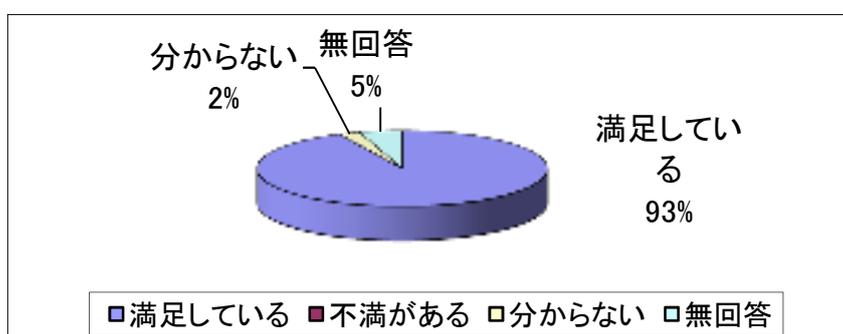
(5) 連絡帳の内容はいかがですか。(分かり易さ、利用中の様子など)

満足している	38
不満がある	0
分からない	2
無回答	2



(6) 職員は、あなたと他の利用者に公平に接していますか。

満足している	39
不満がある	0
分からない	1
無回答	2



3 その他 ご意見・ご要望

- ・ 満足しています。いつも丁寧に介護していただき感謝しています。今後とも宜しくお願いいたします。公平に接して頂いてます。ありがとうございます。
- ・ とても助かっています。感謝しています。デイサービスに行っていると安心します。
- ・ 職員の皆さんが本当に明るくて頭が下がります。
- ・ いつも無理なお願いばかりして申し訳ありません。おかげでなんとか行ける様になりありがたく思っています。これからも宜しくお願いいたします。
- ・ 身体をよく動かせるようになった。活動すると活気が出てよいと思います。
- ・ 帰ってきてからうまく杖を使えるようになりました。
- ・ 皆さん親切にして下さってありがたく思っています。デイサービスへ通うようになって身体の動きが良くなり、外出はとても楽しみにしています。家では外出はなかなかできません。
- ・ 家族参加のイベントで参加させていただいた時、本人よりも私が楽しかったです。他の方と話ができて勉強になり、気が晴れたようになります。
- ・ 施設で色々な事が出来たり見たりしている事をとても楽しそうに話します。
- ・ ふじ棚や菖蒲園に行った事は楽しい思い出です。夏祭りの職員の浴衣姿に見とれました。
- ・ からだのつらい時はベッドで休ませてもらったり、楽にしてもらっているようです。
- ・ 利用の日に進んで出向くようになったので良かった。
- ・ 仕事をしている家族は送迎等で時間を追われず助かっています。感謝感謝。
- ・ 送迎時の対応が丁寧です。
- ・ 送迎時間が8:30~9:30の間で早いのか、遅いのか分かる様にして欲しい。
- ・ 早く行きたい。
- ・ 手芸、絵手紙、折り紙がやりたいと思っています。
- ・ 食事があまり美味しくないとの事です。
- ・ 歌の時間が好きなので、歌の時間がもっと欲しいみたいです。
- ・ 職員の方が思っている困った事も連絡帳に書いていただきたい。

4 総合分析

利用者の方々からは、おおむね良い評価が得られており、現状で特に問題となる点はないと思いますが、さらに満足度を高められるように引き続き努力されることを願います。