

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10月20日から平成22年10月30日
- 2 調査対象 利用契約者30件のうち対象者24件
(入院、長期ショート利用者6件除く)
- 3 調査方法 契約者へ調査票を郵送し、郵送で回収
- 4 回答数 20件 (回収率 83.3%)
- 5 集計内容
 - (1) 性別 男性9人 (45%) 女性10人 (50%)
未記入1人 (5%)
 - (2) 年齢 40歳代1人 (5%) 50歳代2人 (10%)
60歳代7人 (35%) 70歳代5人 (25%)
80歳以上5人 (25%)
 - (3) 回答者 ご本人4人 (20%) ご家族14人 (70%)

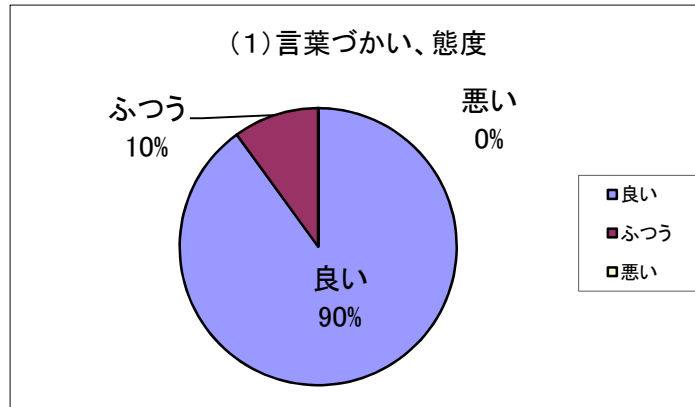
平成23年3月

豊川市健康福祉部介護高齢課

1 職員の対応について

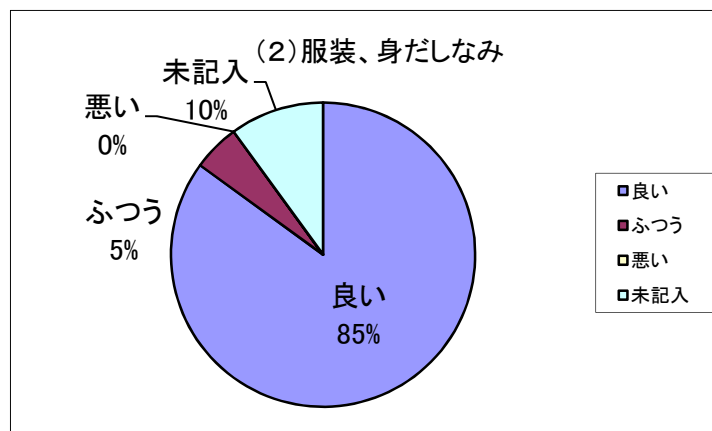
(1) 言葉づかい、態度

良い	18	①
ふつう	2	
悪い	0	②



(2) 服装、身だしなみ

良い	17	①
ふつう	1	
悪い	0	②
未記入	2	



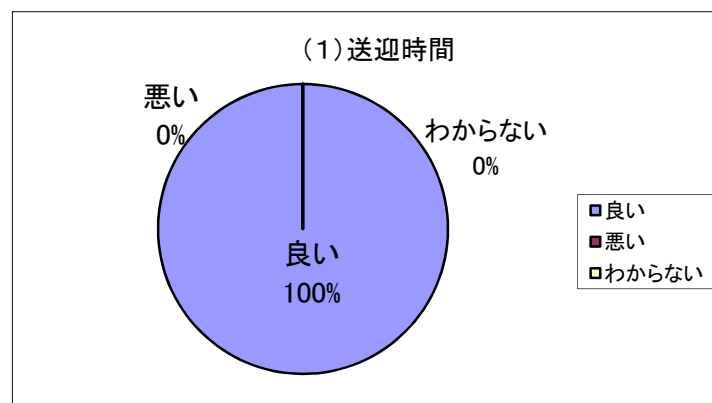
【職員の対応についてコメント】

- ・疲れを見せず対応していただきまして感謝しています。
- ・こまやかなお心遣いを感謝いたしております。
- ・みなさん親切です。
- ・私の方が悪いのでむしろ慎まねばと出来るだけ努力致します。
- ・母が出掛けに機嫌の悪い時でも優しい言葉をかけて下さって連れ出していただき感謝しています。

2 送迎について

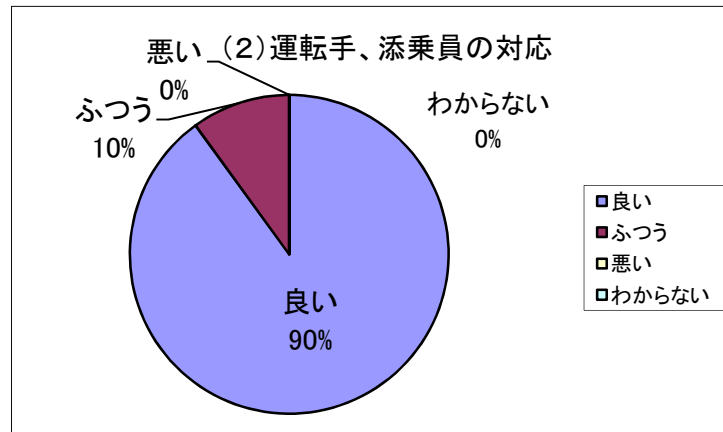
(1) 送迎時間

良い	20	①
悪い	0	②
わからない	0	



(2) 運転手、添乗員の対応

良い	18	①
ふつう	2	
悪い	0	②
わからない	0	



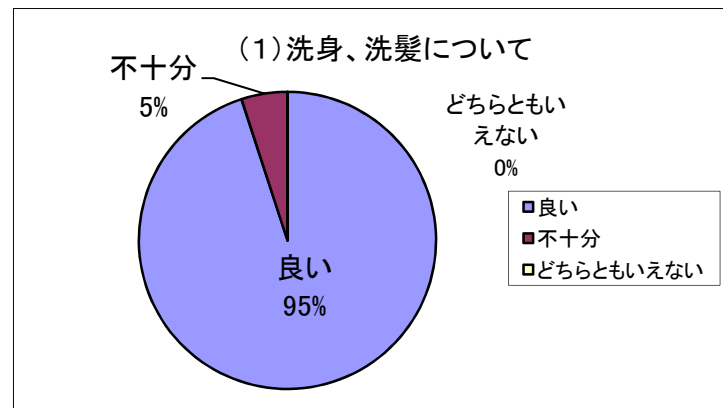
【送迎についてコメント】

- ・明るい挨拶ですね。やがて冬季に入るかと思うと、送迎時間も手放しにはできないかと思います。
- ・車酔いを心配していましたが、それもなく、仲良しの方と隣席させてもらい、ドライブを楽しんでいるようです。
- ・車の乗降のおり、大変気をつけていただいています。
- ・添乗員が助手席にいるが、全くなにもしないが、何の為居るのかわかりません。誘導に居ると思っているが、※(他の利用者と勘違いされたと思われます。)

3 入浴について

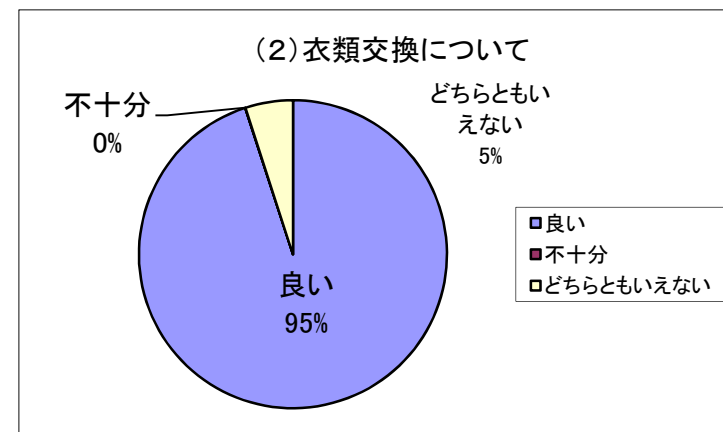
(1) 洗身、洗髪について

良い	19	①
不十分	1	②
どちらともいえない	0	



(2) 衣類交換について

良い	19	①
不十分	0	②
どちらともいえない	1	



【入浴についてコメント】

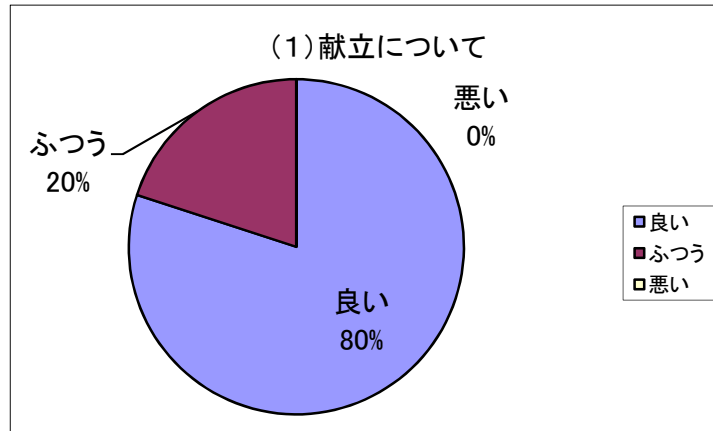
- ・記帳の時間を自由に使用させて下さいまして感謝しています。ブレーキ掛けて下さい。

・入浴にも細かい気遣いが本人の話から伝わってきます。有難いことです。

4 食事内容について

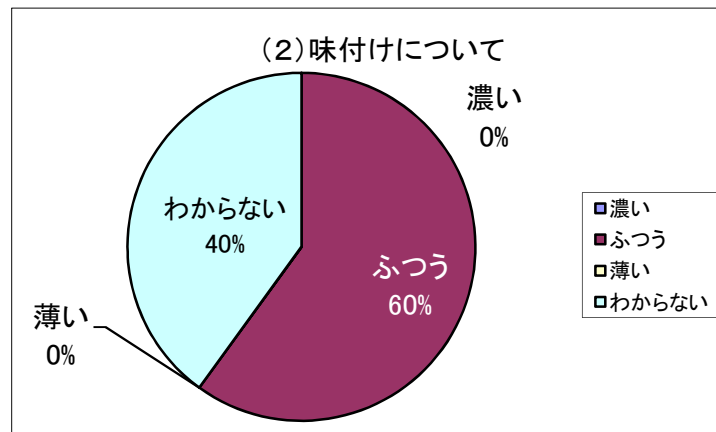
(1) 献立について

良い	16	①
ふつう	4	
悪い	0	②



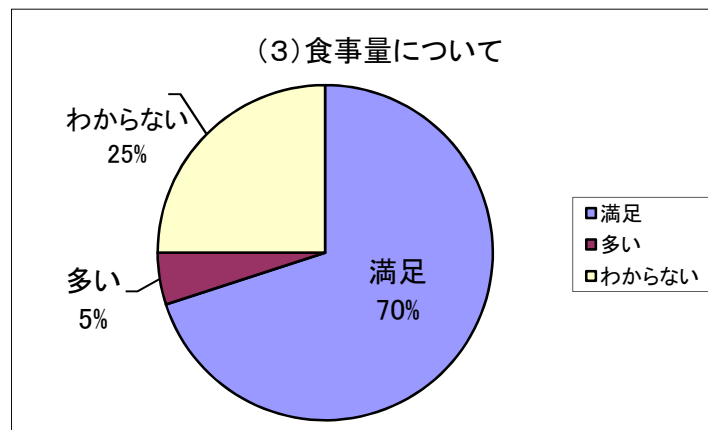
(2) 味付けについて

濃い	0
ふつう	12
薄い	0
わからない	8



(3) 食事量について

満足	14	①
多い	1	②
わからない	5	



【食事についてコメント】

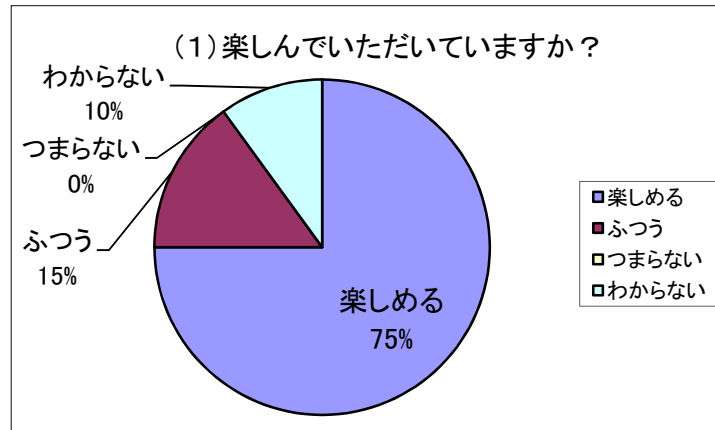
- ・よく食べるようになりました。献立がいいのでしょうか。憩いのおかげですね。
- ・嫌いな食べ物が多いので、少なめにしたり他の物と代えていただき、感謝しております
- ・時間がかかり(歯の少ないせいもあるかと思いますが)ご迷惑をおかけしていると思います。
- ・食べた物をすぐ忘れるから、食べて無いとか迷惑をおかけしていることと思います。

- ・試食の機会を逃しましたので、はっきりは申し上げられませんが、手帳による食事の点数によりますと、本人は満足していると思います。
- ・普通でなくかえって世話をおかけしまして恐縮しています。

5 レクリエーションについて

(1)楽しんでいただいていますか？

楽しめる	15	①
ふつう	3	
つまらない	0	②
わからない	2	



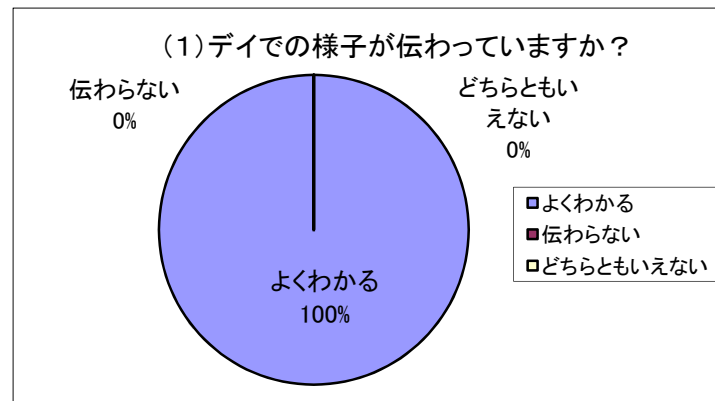
【レクリエーションについてコメント】

- ・食事も行事もまるで記憶しておりません。出掛けるのはいやということはないので楽しんでいると思います。
- ・特に習字は、花丸をつけていただき、字を書くことのない最近ですが、良い刺激です。

6 連絡帳について

(1)デイでの様子が伝わっていますか？

よくわかる	20	①
伝わらない	0	②
どちらともいえない	0	



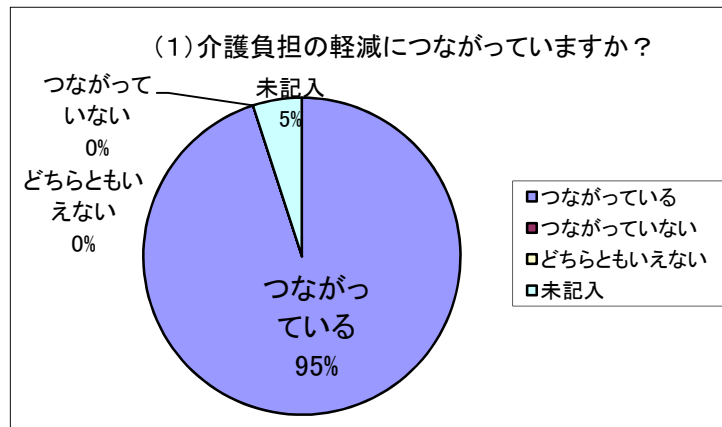
【連絡帳についてコメント】

- ・熱心にご記入下さって、センターでの様子がよくわかります。帰宅後の話題づくりに役立っています。歩行訓練ではどの程度(何メートルぐらい)歩けるのでしょうか。センターと家では？

7 介護者におたずねします

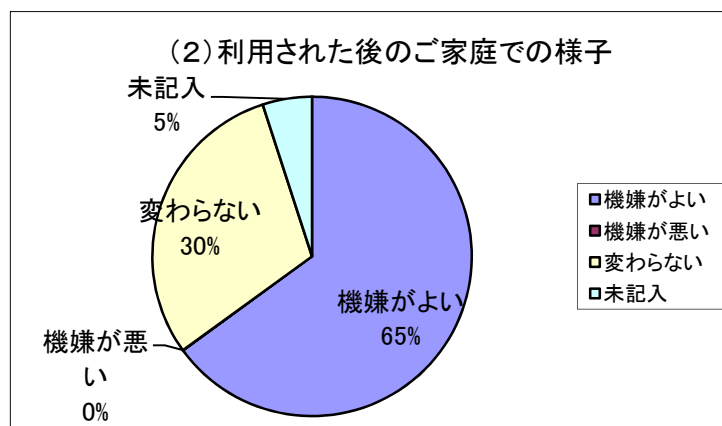
(1) 介護負担の軽減につながっていますか？

つながっている	19	①
つながっていない	0	②
どちらともいえない	0	
未記入	1	



(2) 利用された後のご家庭での様子

機嫌がよい	13	①
機嫌が悪い	0	②
変わらない	6	
未記入	1	

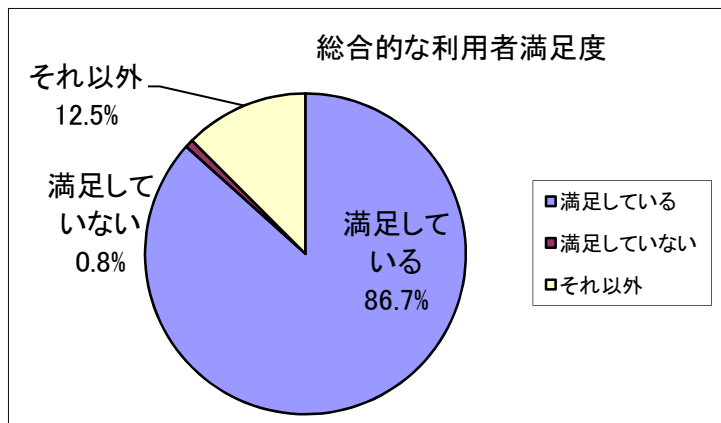


【コメント: デイサービスまたは職員への要望、ご不満、困り事】

- ・別にありません。むしろお心遣いあり恐縮に思います。
- ・とても良くしていただいて、いつも感謝しています。職員方々の言葉や態度にも勉強する所が多々あります。ほんの少しの間に(送り迎えの際)愚痴を聞いていただくこともあり、お世話になっています。ありがとうございます。
- ・今は思い当たることはありません。今後ありましたら都度連絡帳でお伝えしたいと存じます。いつも助かっています。今後ともよろしくお願いします。
- ・利用初期は朝になって突然「行きたくない」の発言があって、本人をなだめすかすのに困ることがありました。今ではセンターが楽しいようで、身支度も自分からすすんでやろうとする様子がみられます。変化のある生活が楽しいのですね。皆さんのお世話に感謝しています。
- ・皆さんによくしていただき、感謝しております。できるなら土、日曜の利用もできるとありがたいです。

総合的な利用者満足度の分析

満足している	208	①の合計
満足していない	2	②の合計
それ以外	30	



※満足しているとは、各項目で肯定的な回答(①)の合計のことをいいます。

※満足していないとは、各項目で否定的な回答(②)の合計のことをいいます。

(ただし、4食事内容の(2)味付けについては、個人的な嗜好のため満足度調査の分析からはずしてあります。)

【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。