

# 平成25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25年12月4日から平成25年12月18日
- 2 調査対象 利用契約者53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 30人 (回収率 56.6%)
- 5 集計内容
  - (1) 性別 男性 5人 (16.67%)  
女性 25人 (83.33%)
  - (2) 年齢 70代 2人 (6.67%)  
80代 15人 (50.00%)  
90代 12人 (40.00%)  
未記入 1人 (3.33%)

平成26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

職員の言葉づかいや態度について、87%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80%でした。

職員の対応について、両項目について80%以上の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

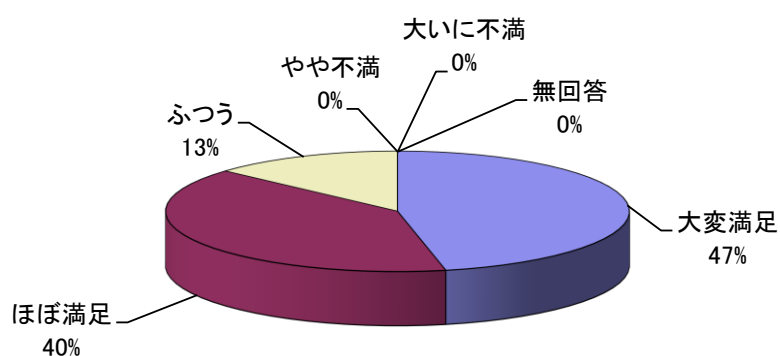
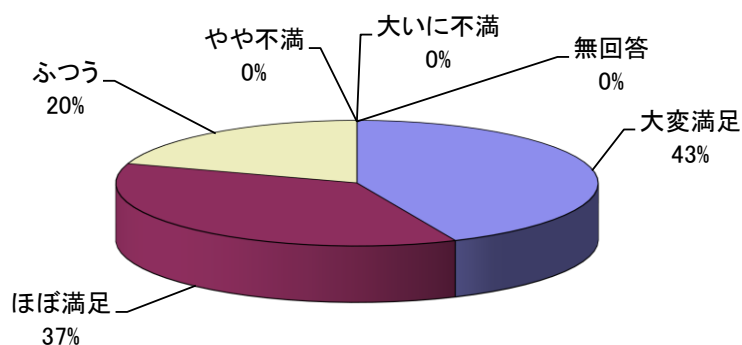


図2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか



## (2) サービス提供体制について

施設の開業日について、87%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は、81%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

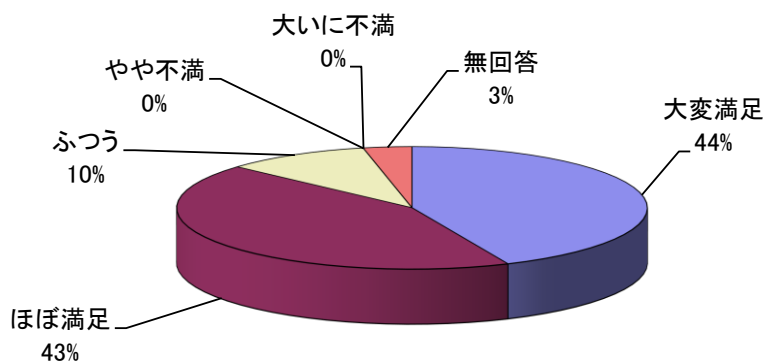
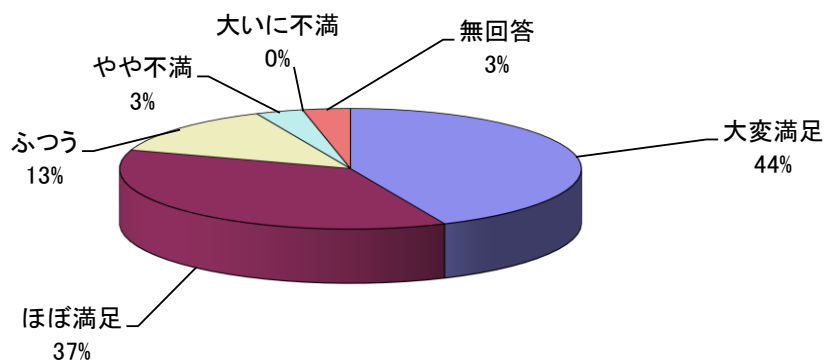


図4: 施設の利用時間帯(9:00～16:30)はいかがですか



### (3) 施設の管理体制

施設の衛生面に対する体制について、80%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、90%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

昨年度の結果で見られた「大いに不満」の回答ですが、今年度は両者とも0%という結果でした。昨年度からの改善効果があったものと思われます。しかし「やや不満」は引き続き回答があり、今後も施設の管理体制について、さらなる改善に努めていく必要があります。

図5: 施設の衛生面に対する体制はいかがですか

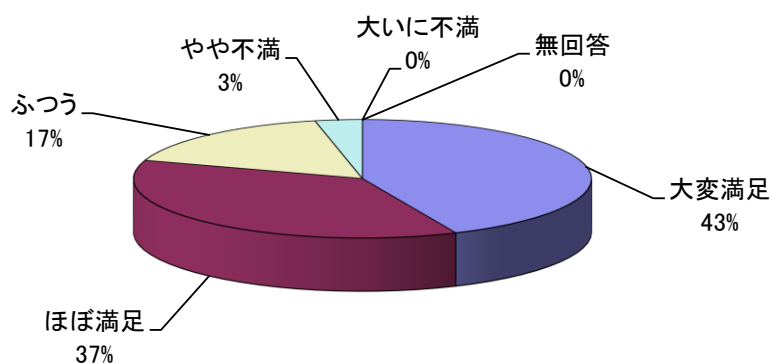
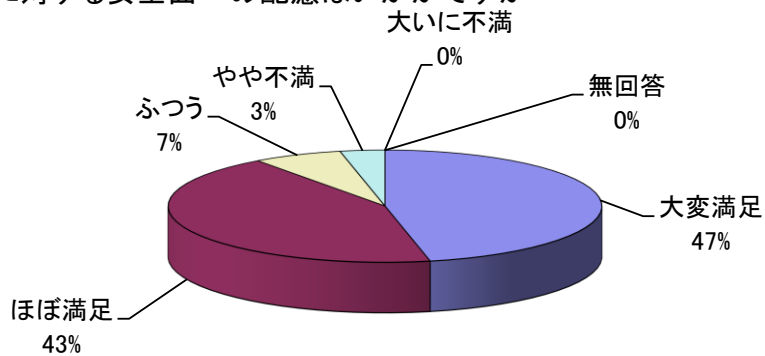


図6: 利用者に対する安全面への配慮はいかがですか



#### (4) 施設設備について

今年度の調査より新設した質問項目です。

「大変満足」「ほぼ満足」と回答した割合は、問7で70%、問8で84%となっています。両者とも概ね高い割合ですが、他の設問と比較すると、特に問7「施設の案内表示などはいかがですか」での満足度が若干低めの結果となっています。デイサービスセンターという高齢者が利用する施設のため、案内表示の見やすさには特に配慮し、今後整備していく必要があります。

図7: 施設の案内表示などはいかがですか

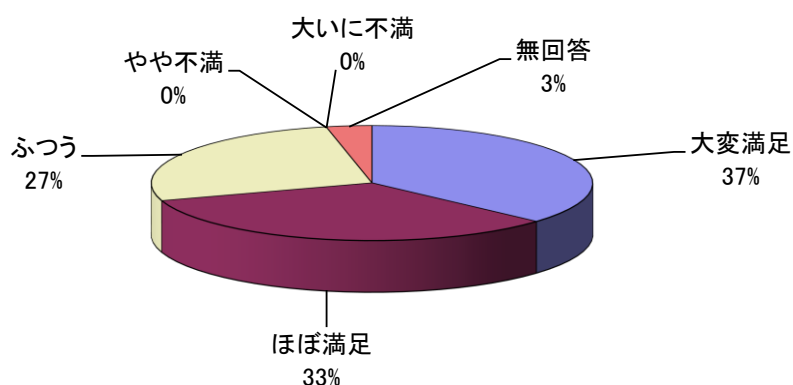
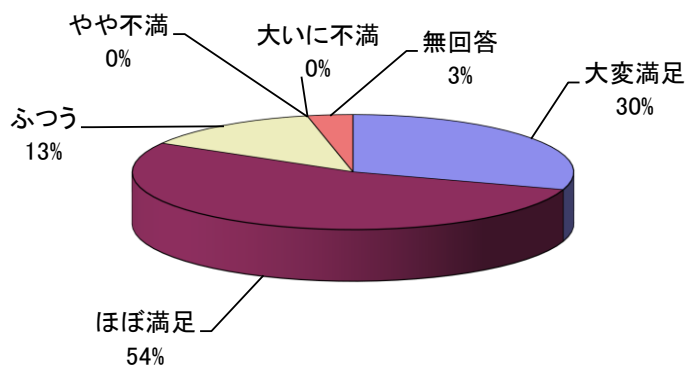
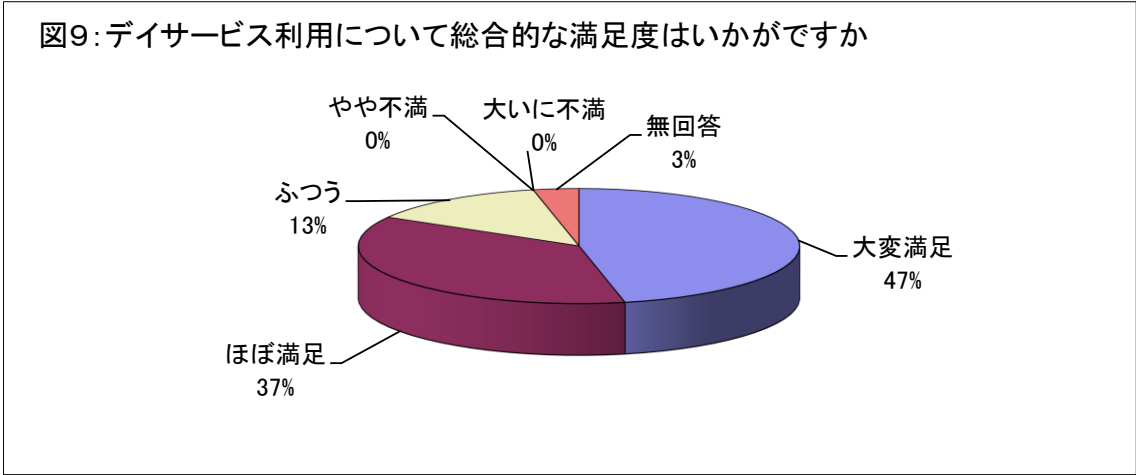


図8: 施設内の備品設備はいかがですか



(5) 総合的な満足度について

84%の方が、「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。また昨年4%の回答結果がありました、「やや不満」「大いに不満」の割合は0%でした。昨年度からの改善効果があったものと思われます。総合的な満足度について高い評価を得られましたが、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



【その他のご意見ご要望】(原文のまま)

(利用者)

- ・花見などの外出がもっとあるといいと思うと言ってます(外に連れだすのは大変でしょうけど…。)
- ・朝の迎えが早い(8:30分)
- ・皆さん優しいと言ってます
- ・本人は気に入ってデイサービスを利用しています。
- ・リフレ廃止
- ・よい
- ・高齢者になりますとトイレが一番苦痛です。それでもおもらした時にも仕事とは言え、いやな顔一つしないで(大丈夫、大丈夫)と言って下さる。どんなにうれしいか。JAのスタッフ、みなさんに、ほんとうに、ありがとうございます。感謝です。私たちがいいかなあと思う様(?)に自信をつけて下さる。ありがとうございます。
- ・目が見えない為かけませんが大事にしてくれてうれしいと言っています。

(家族)

- ・他のセンターとの区別はどうであれ利用者本人がベストであればと考えます。
- ・送迎の時間が30分くらいひらきがあります。多数の人の送迎、交通事情もあるので仕方ないかも…。行き(8:45~9:15)帰り(4:35~5:20)
- ・私の担当者はよく話を聞いてくれてありがたいです。この年になると困ることが沢山ありますので聞いてやってくれる事をお願いします。母も高齢のため、私達も仕事があります。デイサービスの皆様には感謝しています、本当にありがたいと思います。
- ・他のデイサービスを利用した事はありませんが満足して利用しています。
- ・年間を通じていろいろな行事を企画してくれるので楽しく利用させてもらっています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・ごくまれですが職員の中に時々言葉遣いの悪いと感じる人もいましたが今は良いです。
- ・入浴後の着衣について 下着を着せて頂いているのですが下まで降りてなく腰上のあたりでまるまっている。そのまま家まで…… 夜になって上がっているのに気が付かないままだったりして寒かったのではないかなあと思うことが有ます。
- ・送迎時の駐車スペースが少ない

- ・体を動かす。家ではあまりやらない。
- ・家族が働いているために大変なお世話をかけていますが親切にして下さり家族としても満足しています。これからもお世話になりますがよろしく願いします。
- ・上手におだててくれて毎回上きげんで帰って来ます。

#### 【昨年度の改善事項について】

昨年度の調査による不満点として、「施設職員と話が出来ないことがある」という内容の記載があり、その意見をいただいた方の総合的満足度が低いという結果でした。利用者及びその家族への傾聴に努めるよう依頼したところ、今年度は総合的満足度が低いと回答した方の割合は0%という結果になりました。

#### 【改善事項と今後の対処方法】

自由記述欄の意見を見ますと、改善すべき内容の意見は、施設利用者を応対した担当者ごとによって状況が異なるようです。指定管理者に確認し、全勤務職員の接遇能力向上を図るように指示します。

また、その他のご意見・ご要望でいただいた意見についても、指定管理者に確認を取りながら、対応できる事項から改善に努めていきます。

#### 【総合分析】

全体的に、おおむね利用者の満足を得ていると言えます。しかし利用者のご意見の中には、まだまだ改善が出来そうな内容もあり、より満足度を向上させるための努力が必要と考えられます。指定管理者と連携し、利用者の満足度向上に努めていきます。