

平成25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25年12月9日から平成25年12月27日 | |
| 2 | 調査対象 | 利用契約者55名（入院、長期ショート利用者を除く） | |
| 3 | 調査方法 | 契約者へ調査票を郵送し、返信用封筒による回収 | |
| 4 | 回答数 | 43人（回収率 78%） | |
| 5 | 集計内容 | | |
| | (1) 性別 | 男性 | 14人（33%） |
| | | 女性 | 28人（65%） |
| | | 未記入 | 1人（2%） |
| | (2) 年齢 | 60歳代 | 6人（14%） |
| | | 70歳代 | 6人（14%） |
| | | 80歳代 | 18人（42%） |
| | | 90歳代 | 12人（28%） |
| | | 未記入 | 1人（2%） |

平成26年3月

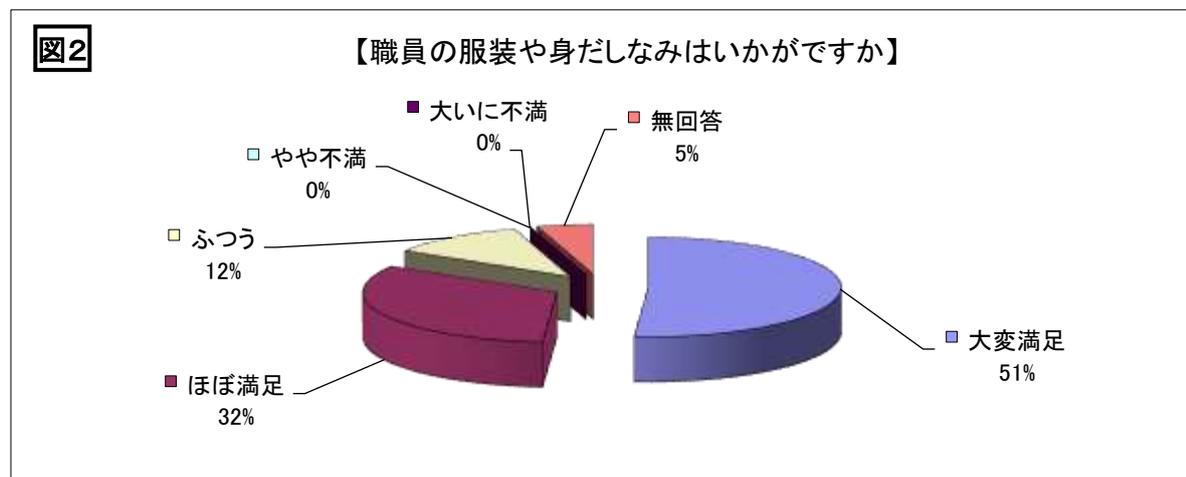
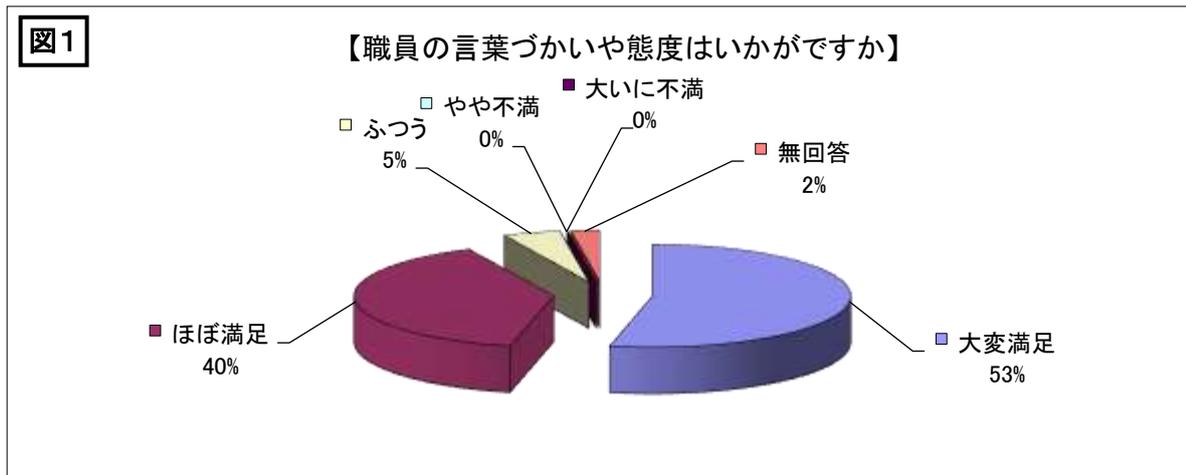
豊川市健康福祉部介護高齢課

1 調査項目

(1) 職員の対応について

図1のとおり、言葉づかいや態度について93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

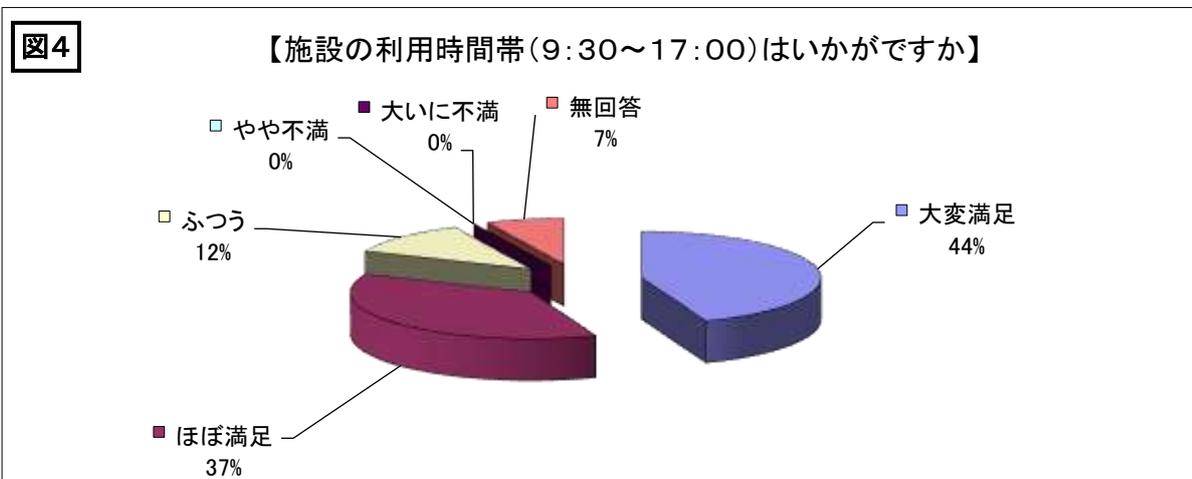
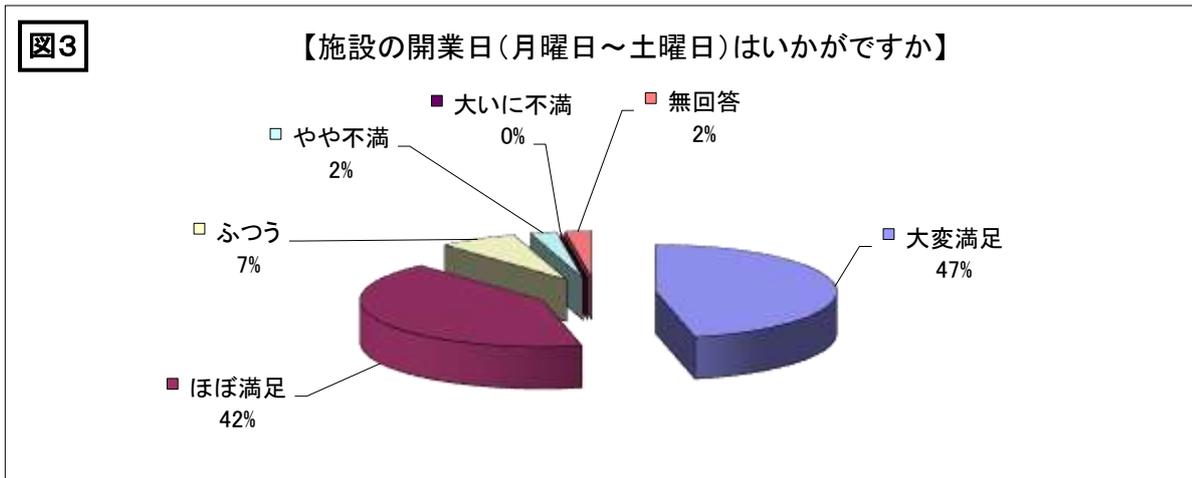
図2のとおり、服装や身だしなみについて83%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。



(2) サービス提供体制について

図3のとおり、施設の開業日について89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

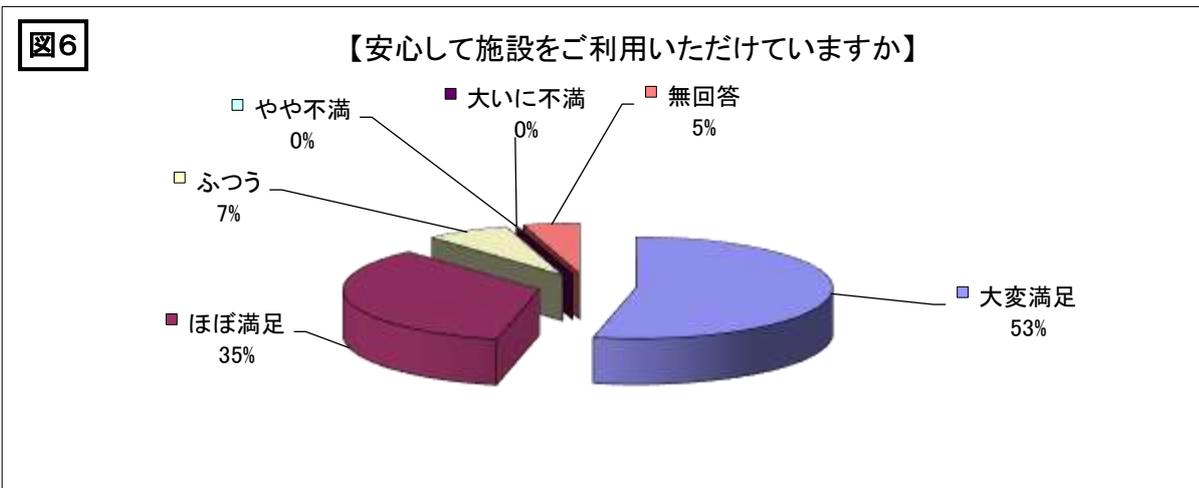
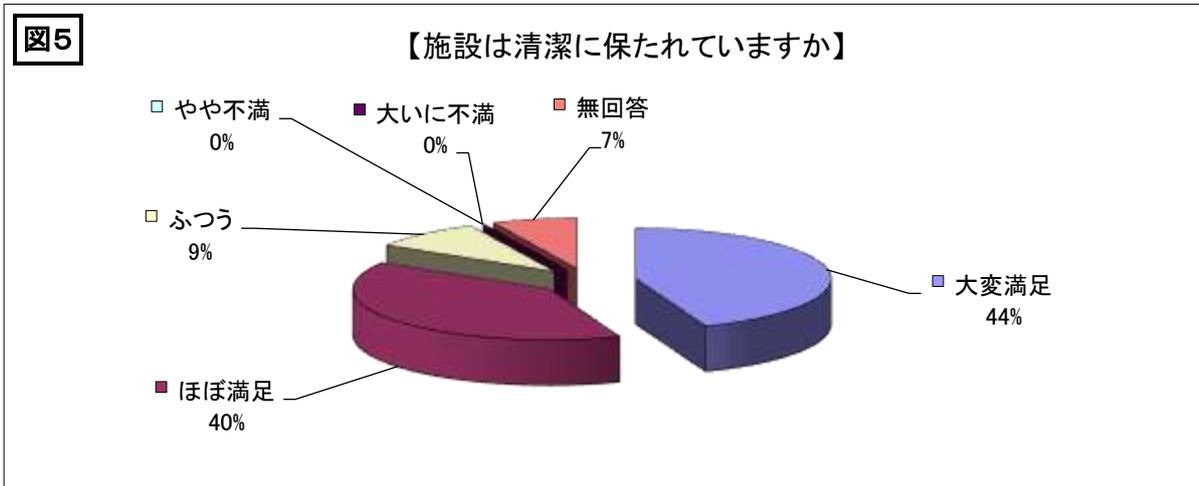
図4のとおり、施設の利用時間帯について81%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。



(3) 施設の管理体制について

図5のとおり、施設の衛生面に対する体制について84%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

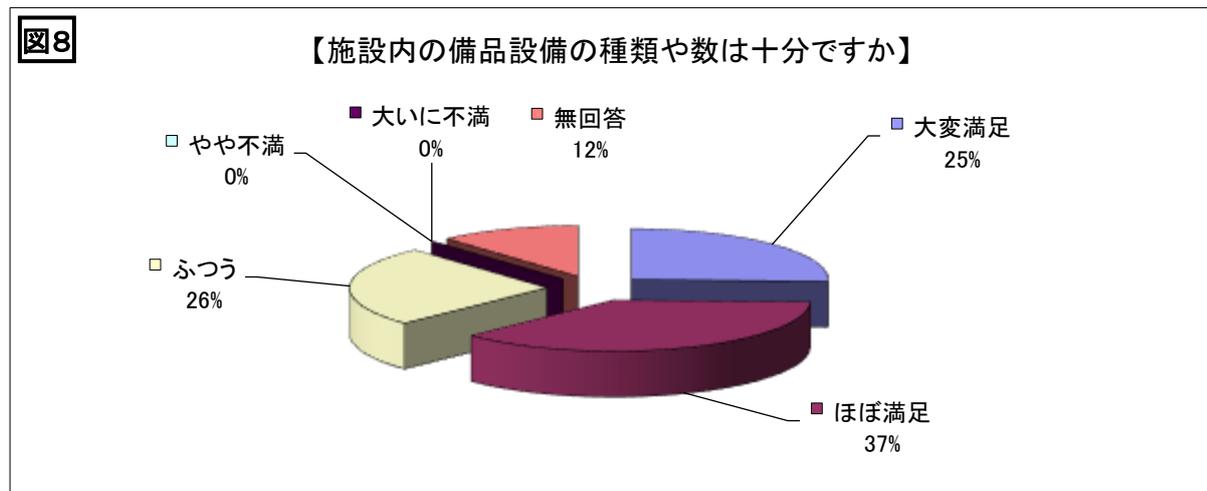
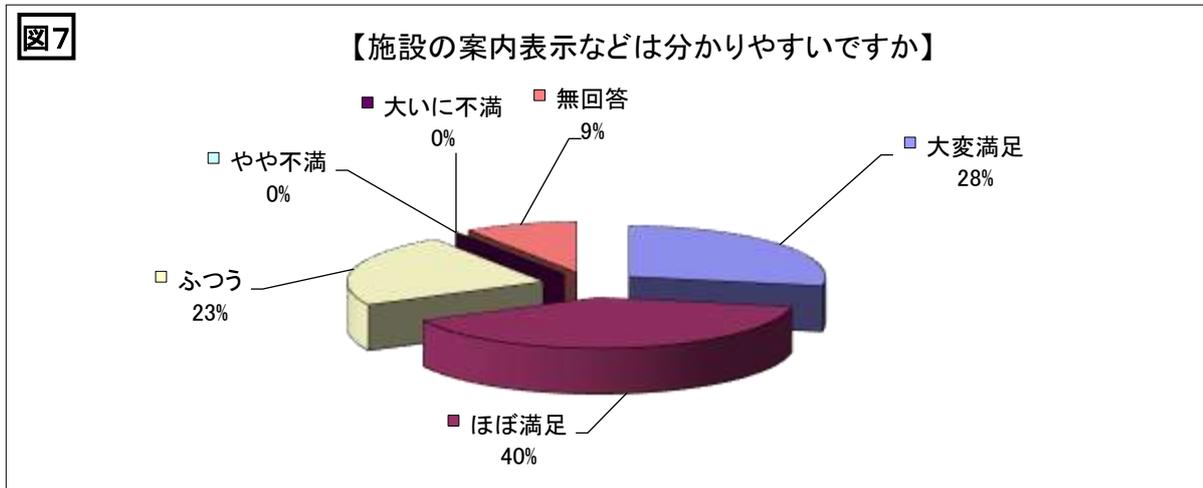
図6のとおり、利用者に対する安全面への配慮について88%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。



(4) 施設設備について

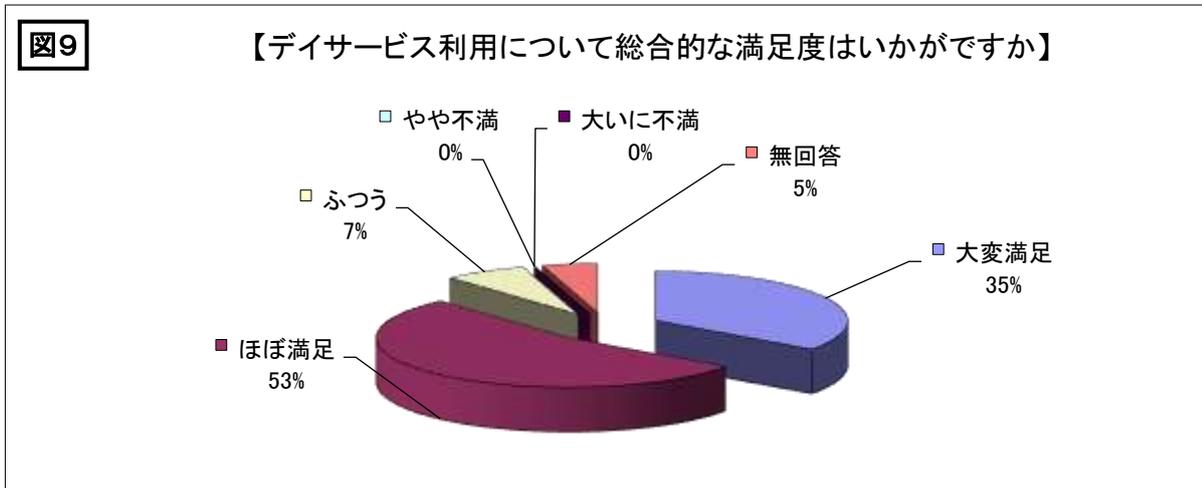
図7のとおり、施設の案内表示などについて68%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

図8のとおり、施設内の備品設備の種類や数について62%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。



(5) 総合的満足度について

図9のとおり、総合的な満足度について88%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価をしています。



2 その他のご意見ご要望（原文のまま）

ご利用者

- ・個人の名札をつけてほしい。
- ・特に食べ物にわがままですが、食事の職員さんが親切でよくしてくれます。
- ・こじんまりしており、とてもよかったです。
- ・施設も開放感がありよい。
- ・リハビリ体操をもっと時間を長くしてください。
- ・私はあいあいをととても気に入っています。特に図画工作の時間があるとホクホクです。

ご家族

- ・少人数ですので、いつも丁寧にケアしていただいて、とても感謝しています。さらに我がまが言えるのであれば、突然の用事で数時間預かってもらえるとありがたいなと思うときがあるので、対応してもらえたらありがたいです。
- ・体調や薬について細かいアドバイスをいただき、よく見ていただけていると思います。行事や催し物もあり、時には童心に返り楽しんでいるようです。家族としてはとても満足しています。
- ・施設設備については一度しか訪問をしておりませんので、わかりません。しかし、お世話をいただいている人は皆様とても親切です。
- ・私は目標評価はなくてもよい。お風呂を入れてくれればよい。
- ・事前の予定連絡等をいただき、安心して委任できています。緊急の連絡についても、十分満足しています。
- ・職員の方々にお世話になり感謝しています。
- ・送迎の時間など丁寧に知らせていただいたりしてありがたく思っています。
- ・「あいあい」に行くことを母は楽しみにしています。大変にありがたいことだと思います。

- ・連絡簿に記入してくださるので、とても助かります。
- ・連絡帳に細かく記入していただけるので、施設での様子がよくわかります。皮膚のトラブル時にも丁寧にケアしていただけてありがたく思います。
- ・本人、大変お気に入りです。職員さんやさしく環境もよく、回数を増やしたいそうです。
- ・親切でとてもよかったです。
- ・目が不自由なため、家にいてもさびしい時間をすごしていますが、デイサービスへ行く日だと分かると、気持ちよく出かけていきます。スタッフの方々に声かけ、リハビリ等よくしていただき、母も喜んでいきます。
- ・リハビリができるような用具があるとよいと思う。
- ・緑豊かな環境でよい。
- ・もう何年もアイアイでお世話になっています。他の施設にも話を聞いてみると、やはりここが一番気に入っているようです。
- ・喜んで行っています。皆様ありがとうございます。
- ・利用者本人の状況変化もあり、ショートステイや訪問介護サービスなど介護サービスの利用方法を見直していきたい。
- ・すばらしい施設、対応で感謝しています。今後もよろしくお願いします。

3 昨年度の改善事項について

昨年度の改善事項は特にありませんでした。

4 改善事項と今後の対処方法

いただいたご意見を参考にし、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。

5 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。しかしながら、現状に満足することなく、さらに利用者満足度を高めるとともに、他のデイサービスとの差別化を図り、市民の皆様から「是非このデイサービスを利用したい」と選んでもらえるような事業所になるように指定管理者と連携していきます。