

# 平成27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27年12月4日から平成27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 35人（回収率 66%）
- 5 集計内容

(1) 性別

男性	8人（23%）
女性	27人（77%）
未記入	0人（0%）

(2) 年齢

60歳代	1人（3%）
70歳代	4人（11%）
80歳代	16人（46%）
90歳代	14人（40%）
未記入	0人（0%）

平成28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、77%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、両項目でおおむね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

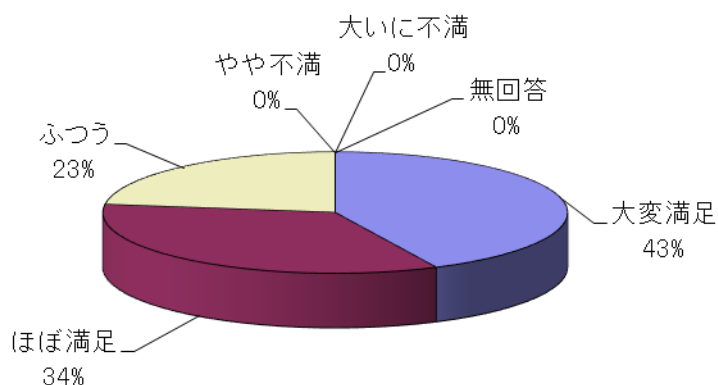
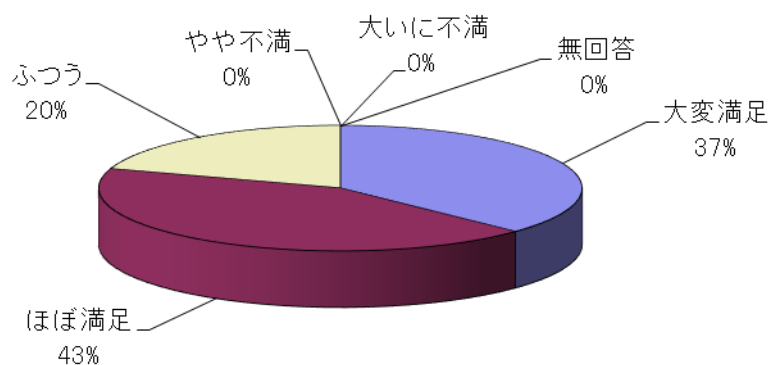


図2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか



## (2) サービス提供体制について

施設の開業日について、80%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も、86%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

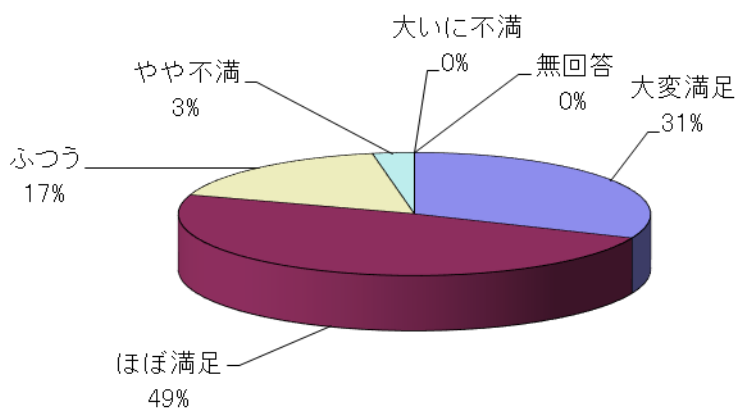
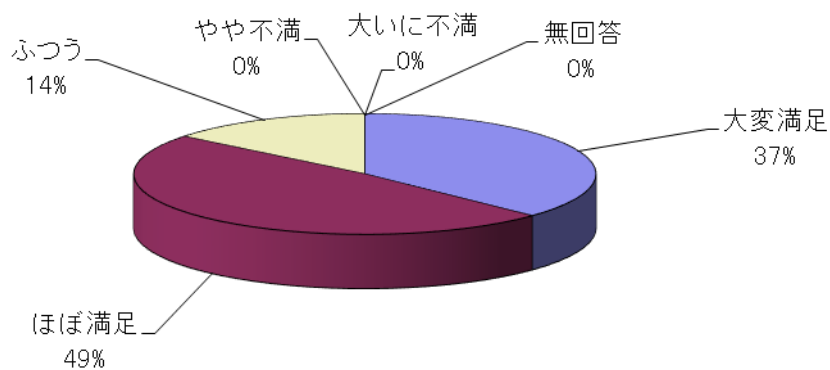


図4: 施設の利用時間帯(9:20～16:30)はいかがですか



### (3) 施設の管理体制

施設の衛生面に対する体制について、86%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、86%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

昨年度の結果と比べ両項目で改善していますが、今後も施設の管理体制について絶えず配慮をし、さらなる向上に努める必要があります。

図5: 施設の衛生面に対する体制はいかがですか

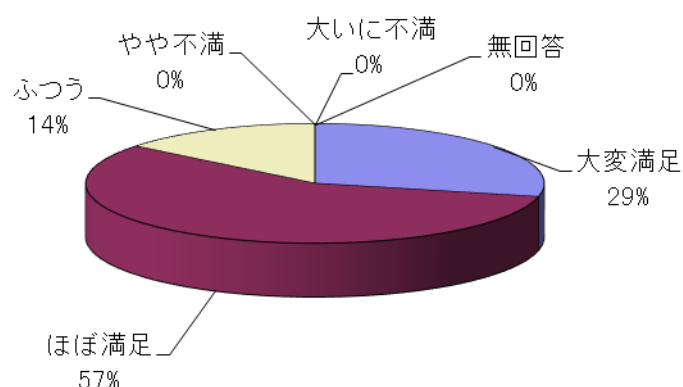
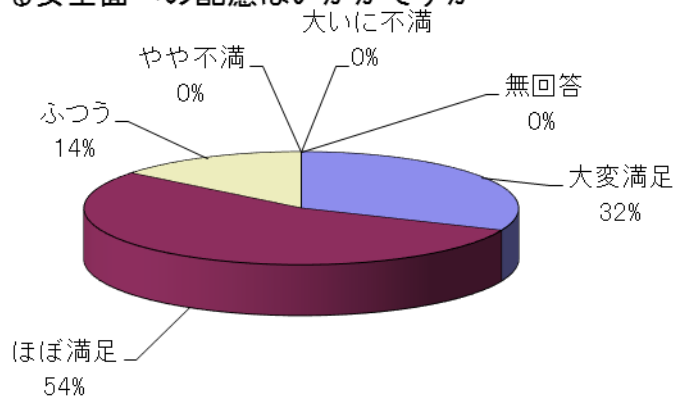


図6: 利用者に対する安全面への配慮はいかがですか



#### (4) 施設設備について

「大変満足」「ほぼ満足」と回答した割合は、問7で74%、問8で74%となっています。問8「施設内の設備備品はいかがですか」の満足度が、昨年度の67%から若干改善されているものの、施設の開業より15年以上が経過し、付属備品が劣化しているものも見受けられます。今後も指定管理者の持込備品と合わせ、高齢者が利用しやすい備品の整備を継続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

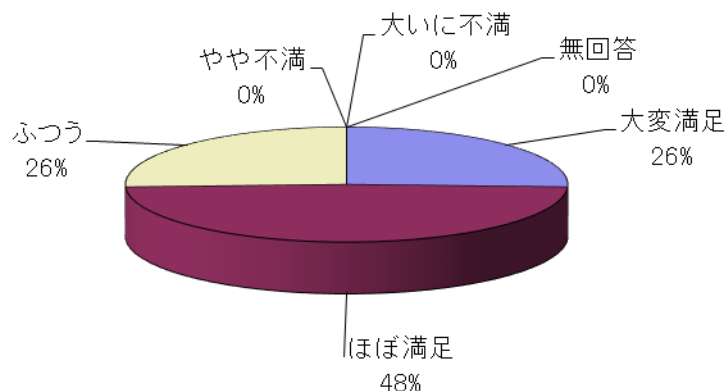
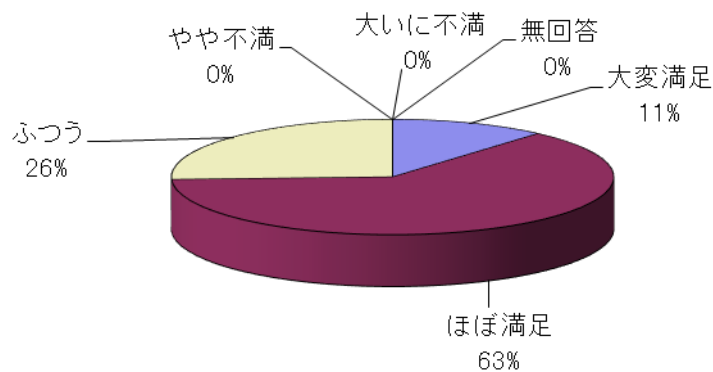
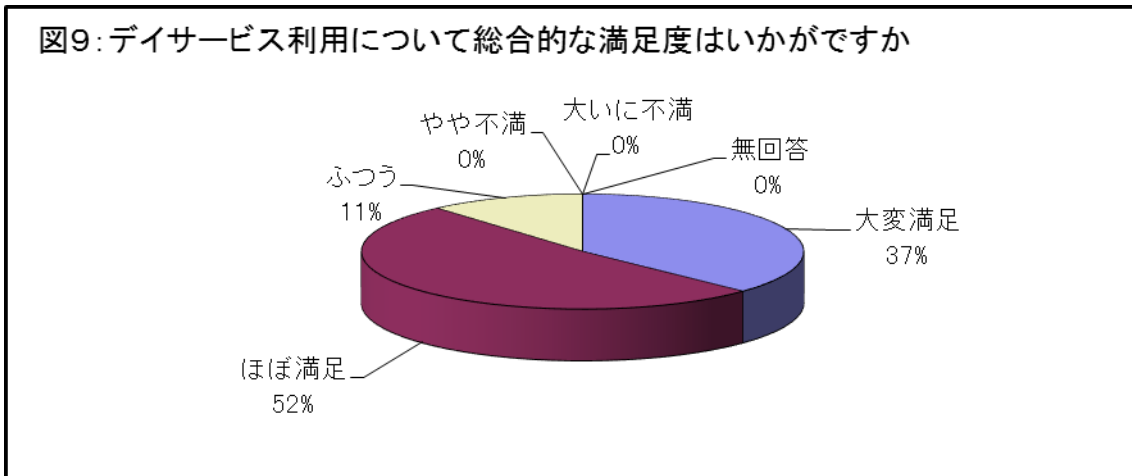


図8: 施設内の備品設備はいかがですか



(5) 総合的な満足度について

89%の方が、「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。昨年に続き、「やや不満」「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、昨年度と比べ改善していますが、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えます。



## 【その他のご意見ご要望】(原文のまま)

### (利用者)

- ・自分の出来る事をやらせてもらえるので(パズル、体操)等1日がすぐ過ぎてしまうのでありがたい。
- ・布を切ったり洗濯物を干ったりたたんだりの仕事をさせてください。
- ・利用者さんで知り合いがないので、話が出来ないのを見て、職員の方たちが声をかけてくれるので1日過ごせます。
- ・大へん親切でよく気が付き本当に有難いです。
- ・いつもやさしくして頂き、少しでもいつもと違うと感じたら飛んできて声をかけてくれます。
- ・楽しく、出掛ける日を待っている。

### (家族)

- ・いつも明るく対応していただき、頑固な父が元気に、楽しみに通所しています。運動面でもいろいろ苦勞をかけるのに、工夫していてありがたいです。
- ・毎日喜こんで行かせてもらっているので有難いです。
- ・手先をつかう工作等大変良いです。
- ・工作等工夫されていて大変良いです。
- ・職員の身だしなみ、案内表示などはよく見ないのでわからない、との事です。日曜日を開業していただければ助かります。
- ・8月と10月しかまだ利用出来ていませんが、職員の皆さん、とてもやさしくしてくれると話していました。本人の体調不良で、続けられていませんが、良くなったら、復活できる様におだてていきたいと思っています。
- ・実際に見聞きしていませんが、母からいつも親切でよくしてもらっていると聞いて、家族としては、本当にありがたいです。
- ・日曜日に施設をやっていただけると本当に有難いのですが。(いつも慣れた職員さんだと本人が安心します)

## 【昨年度の改善事項について】

施設の設備について、今年度は雨漏りの修繕を行いました。利用者やその家族からも、職員の対応に満足している旨のご意見を多く頂戴しています。

## 【改善事項と今後の対処方法】

総合的な満足度は8割と高くなっておりませんが、次期指定管理の目標も鑑みまして、9割以上の満足回答をいただけるようにするため、職員の接遇向上をはじめ、指定管理者と協力してまいります。

## 【総合分析】

今回の調査を踏まえて指定管理者と密に連携し、今後も利用者のさらなる満足度向上に努めていきます。