

# 平成27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27年11月30日から  
平成27年12月25日まで
- 2 調査対象 利用契約者61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 44人（回収率 72%）
- 5 集計内容
  - (1) 性別 男性 11人（25%）  
女性 33人（75%）  
未記入 0人（0%）
  - (2) 年齢 60代 3人（7%）  
70代 5人（11%）  
80代 24人（55%）  
90代 11人（25%）  
未記入 1人（2%）

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、91%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86%でした。

職員の対応について、両項目とも80%以上の高い評価を得られています。また、両項目とも昨年度より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

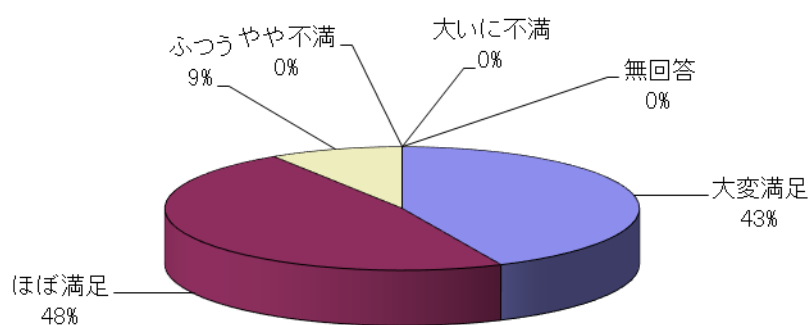
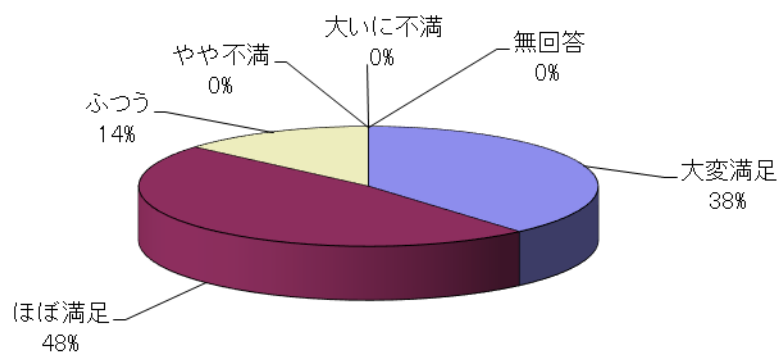


図2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか



## (2) サービス提供体制について

施設の開業日について、82%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、84%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、両項目とも80%以上の高い評価を得られています。また、両項目とも昨年度より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

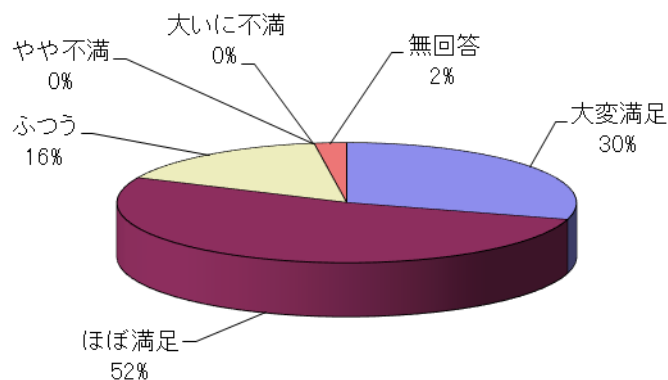
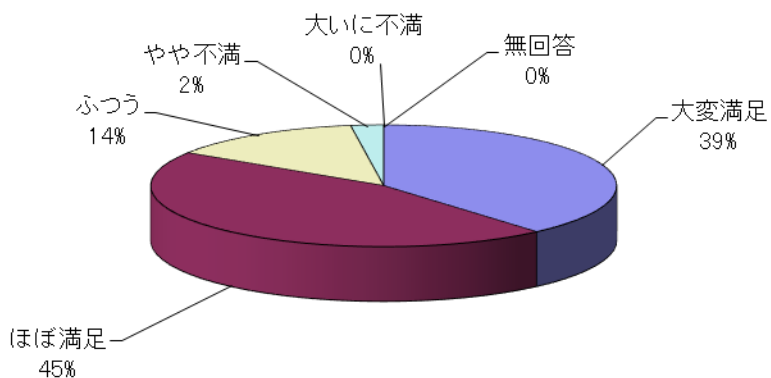


図4: 施設の利用時間帯(9:30～17:00)はいかがですか



### (3) 施設の管理体制

施設の衛生面に対する体制について、87%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、89%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

施設の管理体制について、両項目とも80%以上の高い評価を得られています。また、両項目とも昨年度より高い評価を得られています。

昨年度、利用者に対する安全面の配慮の結果で見られた「大いに不満」の回答結果が0%になり、改善の効果があったものと考えられます。

図5: 施設は清潔に保たれていますか

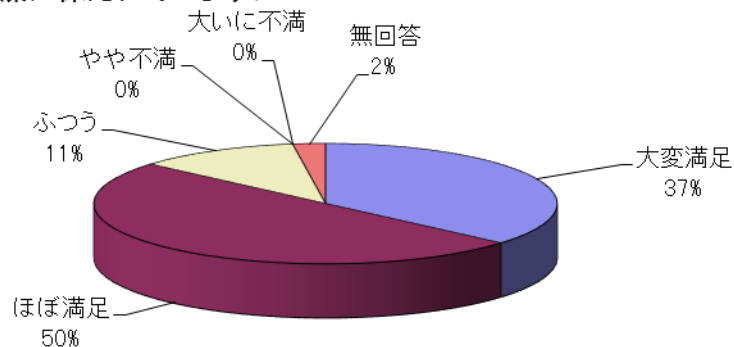
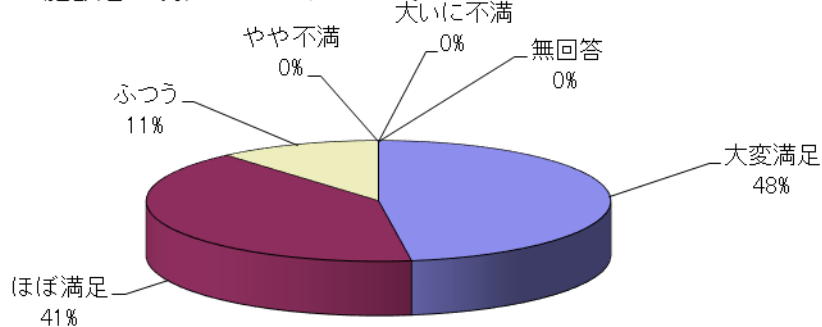


図6: 安心して施設をご利用いただけますか



#### (4) 施設設備について

施設の案内表示などについて、71%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

また、施設内の備品設備の種類や数については、61%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

施設設備について、両項目とも昨年度より高い評価を得られていますが、他の設問と比較すると、特に施設内の備品設備の種類や数についての満足度が低い結果となっています。施設の開業より20年近く経過し、付属備品が劣化しているものも見受けられます。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整備を行っていく必要があります。

図7: 施設の案内表示などは分かりやすいですか

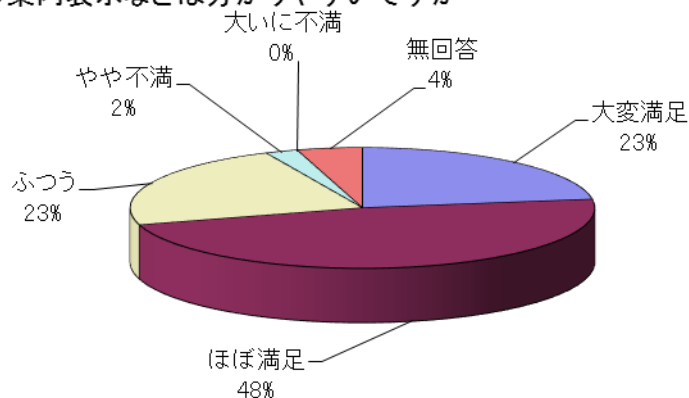
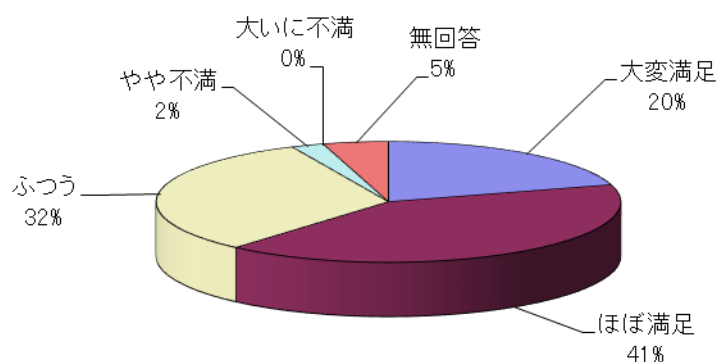
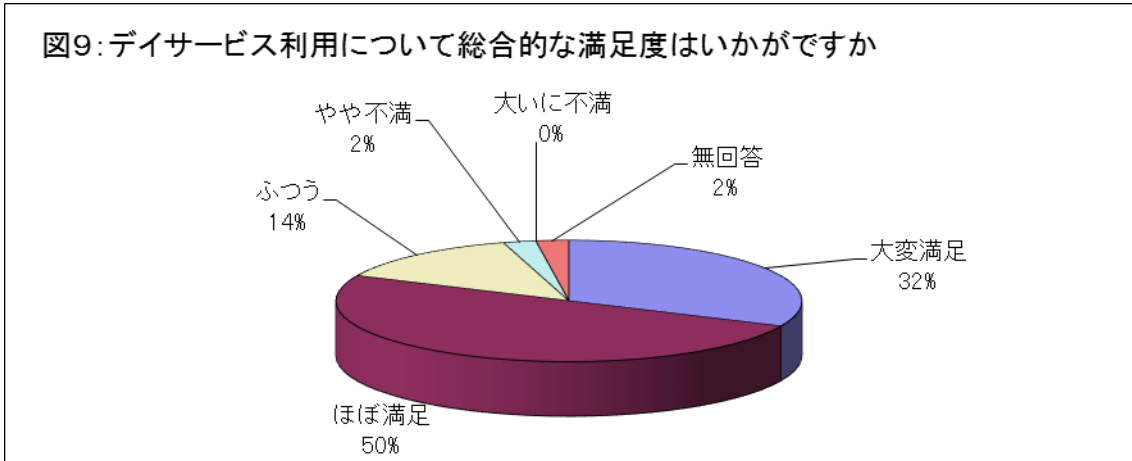


図8: 施設内の備品設備の種類や数は十分ですか



(5) 総合的な満足度について

82%の方が、「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。おおむね高い評価ですが、昨年度より数値がやや低下していますので、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)

- ・とても楽しく、利用させてもらっています。病気で休んで次に行くと皆が良くきてくれたと声かけてくれます。
- ・毎日たのしく利用させていただいております。
- ・満足しています。
- ・職員皆様良く親切にして下さるから満足しています。
- ・満足しています。いろいろなりクリエーションを考えてくれて楽しみです。
- ・あいあいに入所して、お風呂はしっかり洗ってくれてうれしいこと、お昼の食事のおいしい事です。こんな良い所に週5日も来ている人に嫉妬を感じます。
- ・施設全体のスペースがせまい。
- ・皆さんよくしてくださいます。
- ・特にこれと言ったことはありません。感謝しています。ありがとうございます。
- ・職員の名前がわかりません。
- ・食事もおいしく、職員の対応もとても良いです。
- ・皆さん暖かい心づかいで感謝しております。
- ・職員の笑顔がすてきでとてもあいあいに行くのがたのしみです。
- ・職員の方々に親切にしてください満足しています。

(家族)

- ・とても親切に対応してもらっています。本人がとても楽しいというため利用回数を3回から4回に増やしました。
- ・利用者が認知症のため、息子と孫が代わりに評価しました。毎日元気よく迎えに来られ、大変満足しています。本人(利用者)も「よくしてくれる」とのことでした。
- ・喜んで出かけております。
- ・特に入浴は大変助かっております。
- ・認知症が少しずつ進行している父の行動や介護の悩みを相談すると、親身になってアドバイスをしてくれたり、その事に関する資料があると届けてくれたりと、父本人にはもちろん、介護をしている私達にもとても良くしていただき、感謝しています。いつも明るく笑顔の職員さんに、送迎の時間にもパワーをいただけます。
- ・ていねいに送り迎えをして下さり、感謝しています。梗塞の病気なので送迎マイクロバスの乗り降りにサポートしてくれてうれしいです。冬場、日が短くなるので帰りが遅くなるので30分ほど早めてほしいです。
- ・男子の方が少ないので相手がほしい。
- ・家族と同居している人は甘えています。自立させるようしむけるべきです。話をしてもすぐ「そんな事は知らない、全部息子に任せてある」「自分の

名前さえ書けりゃいいだよ」と自慢しています。それから介護士さんをお願いしたいです、平等に扱って下さい、と。

- ・職員の皆さん良くやって下さってます。
- ・感じの良い方ばかりです。
- ・献身的に介助をしていただき、大変嬉しく思っています。
- ・食事が美味しいといっています。
- ・次回の送迎予定時刻を前もって知らせていただけるはありがたいです。送迎の時刻もほぼ正確です。
- ・いつも送り迎えも親切ですばらしいです。①お風呂場の脱衣所にある木製？竹製のイスがいたんでいたので、新しいものをつかってほしいです。②入り口など、案内看板がわかりづらかったのももう少し大きくわかりやすくすると良い。
- ・大変親切に対応してくださり、とても感謝しております。
- ・行く気になって出掛けていくようで結構だと思います。
- ・利用時間の延長（料金を加算して）ができるといいと思うことがあります。
- ・きめ細かいサービスに大変満足しています。日曜日も開業してもらえると有難いです。
- ・車イスを利用している者です。自宅玄関に階段があるため、戸口まで来てもらえません。階段は別の介護施設にお願いして下さいとの事でした。戸口から戸口までデイサービスですべてが済むようお願いできればと思っています。
- ・送迎の時間が前もっていただく予定表通りなので助かります。また、職員の方がさわやかにあいさつ・対応して下さいるのでとても感じが良いです。施設の建物が元・市民会館（？）的なものの為、お風呂場が要介護者には少し心配な面があると思われます（十分な介助をしていただいているので問題はありませんが…）。ショートステイが併設されていると良いと思います。

#### 【昨年度の改善事項について】

施設を安心してご利用いただくため、老朽化による故障のあった浴室ろ過機の修繕を行いました。

#### 【改善事項と今後の対処方法】

「その他のご意見ご要望」でいただいたご意見を参考にし、老朽化した備品の取り替えや職員の名前を利用者にわかりやすくするような配慮を行います。また、その他につきましても、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ものと推測されます。ほぼすべての項目で、昨年度より高い評価を得られており、改善の効果があったものと



考えられます。しかしながら、総合的な満足度は昨年度より数値がやや低下しているため、現状に満足することなく、指定管理者と連携しながら、さらに利用者満足度を高めるよう努めていきます。