平成３０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３０年１２月１４日から平成３１年1月１８日

２　調査対象　利用契約者５１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　３７人（回収率　７３％）

５　集計内容

（１）性別　　男性　　８人（２２％）

　　女性　　２８人（７６％）

　　未記入　　１人（２％）

（２）年齢　６０代　　１人（３％）

　　７０代　　４人（１１％）

　　８０代　　１９人（５１％）

　　９０代以上　１１人（３０％）

　　未記入　　２人（５％）

平成３１年３月

豊川市福祉部介護高齢課

（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、８１％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８４％でした。

昨年度に比べて満足と回答した割合が増加しました。職員の対応について、両項目で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

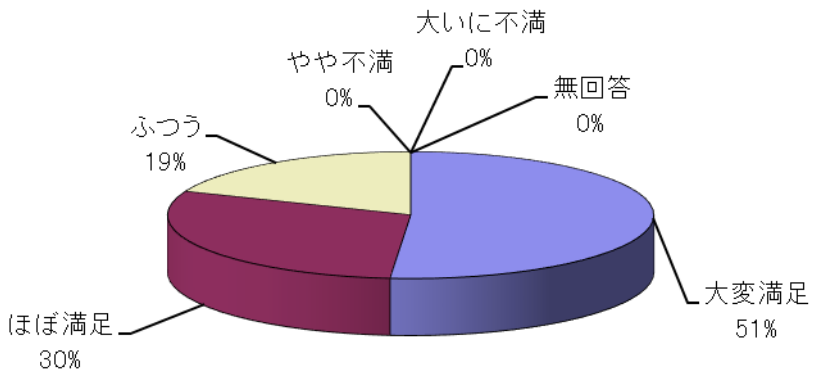
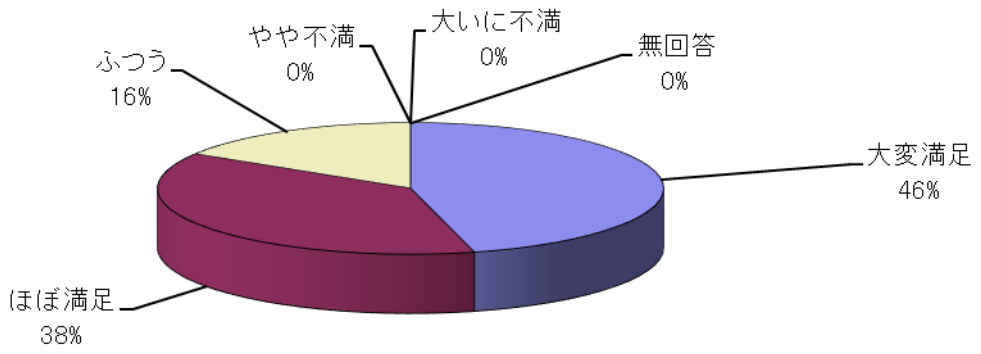


図2：職員の服装や身だしなみはいかがですか



（２）サービス提供体制について

施設の開業日について、８４％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。

昨年度に比べて満足と回答した割合が増加しました。サービス提供体制について、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

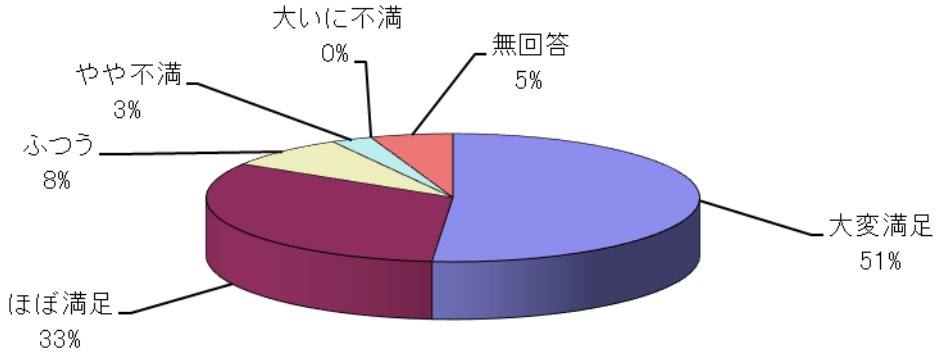
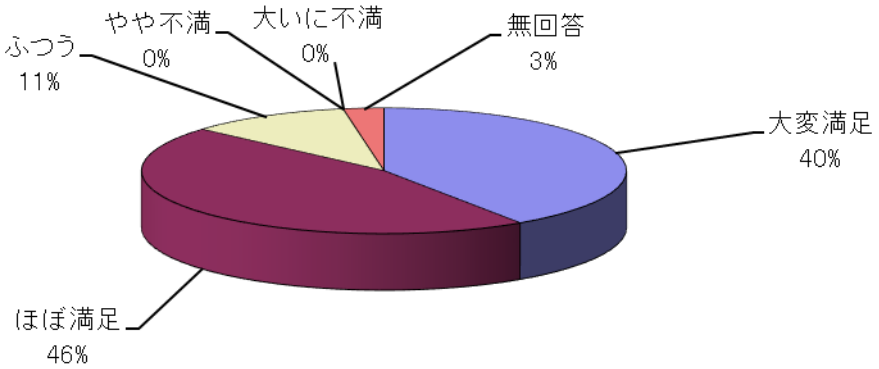


図4：施設の利用時間帯（9：20～16：30）はいかがですか



（３）施設の管理体制

施設の衛生面に対する体制について、７９％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、８４％の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。

両項目でおおむね高い評価を得られています。

図5：施設の衛生面に対する体制はいかがですか

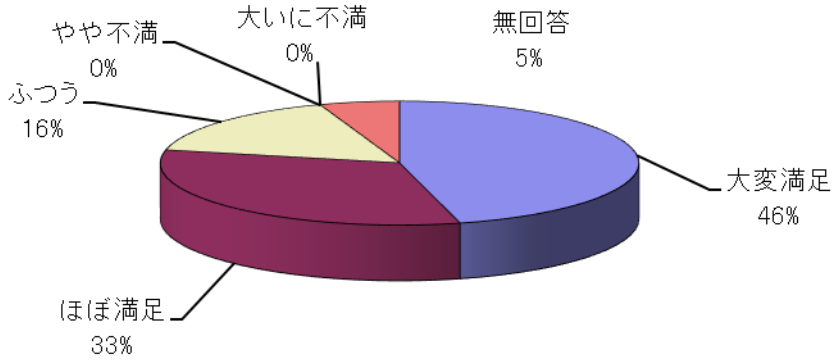
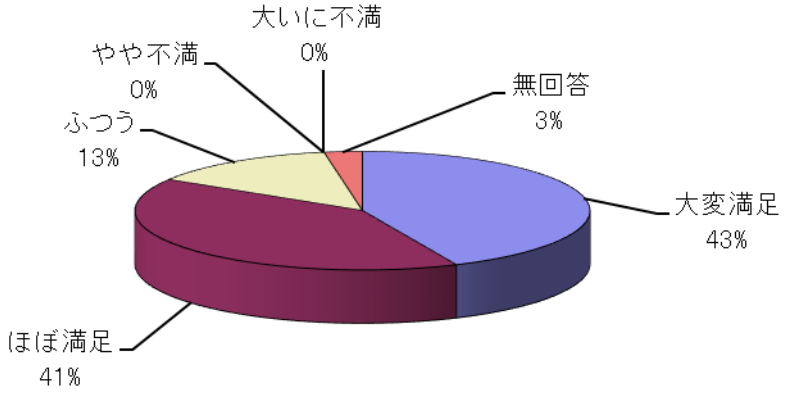


図6：利用者に対する安全面への配慮はいかがですか



（４）施設設備について

「大変満足」「ほぼ満足」と回答した割合は図７で６８％、図８で６７％となっています。昨年度に比べ、各項目の回答割合に大きく変化はありませんが、ほかの設問に比べ満足と回答した割合は低くなっています。今後、高齢者が利用しやすいように整備していきたいと思います。

図7：施設の案内表示などはいかがですか

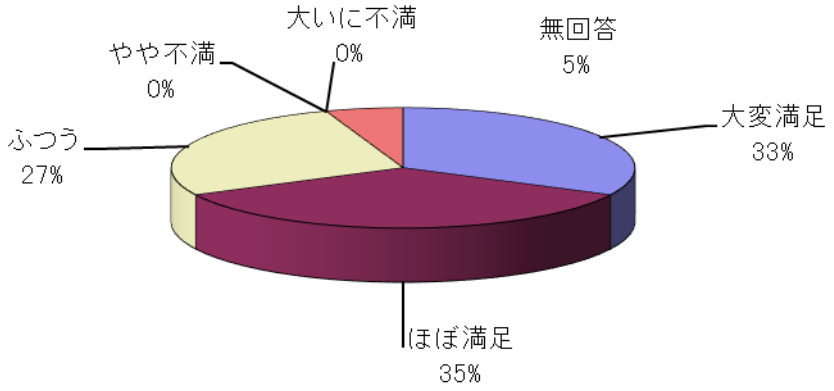
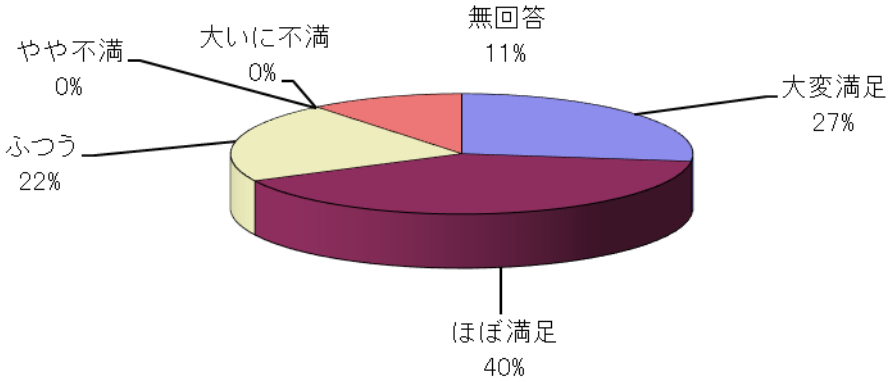


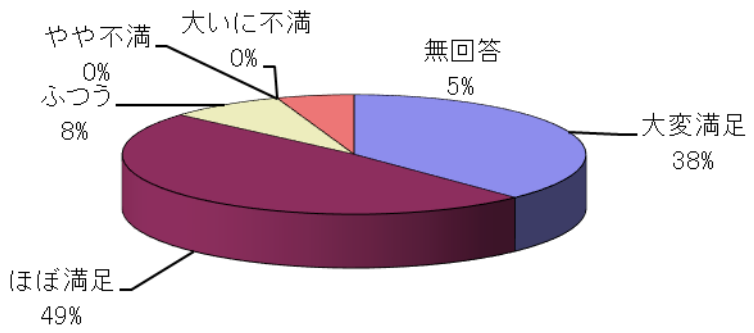
図8：施設内の備品設備はいかがですか



（５）　総合的な満足度について

８７％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、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います。

図9：デイサービス利用について総合的な満足度はいかがですか



【その他のご意見ご要望】（原文のまま）
（利用者）
・楽しく１日を過ごさせていただいております。
・職員のみなさんよくやってくださる。
・一人暮らしで以前は週に３回お世話になっていましたが、怪我をしたり痛めたりで今は週に１回にしてもらっています。
・自分がやりたいことを色々やってもらいたい。手伝うことをやれる人にやらせてね。
・週３回デイを利用できて楽しいです。お風呂にも入れるので喜んでいます。
・いつも声掛けありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
・満足しています。
・毎回座る席が変わる。常に同じ席がよい。

（家族）
・毎日楽しく利用させていただきありがたく思っています。１日の出来事を聞くのが楽しみです。
・祝日も利用できとても助かっています。強いて言うならば、年末年始の利用できない期間が長いのが少し残念です。デイサービスで出張理容（有料）サービスがあるとうれしいです。
・朝、家の中まで来てもらっているのですごく助かっています。（仕事が朝早いので）これからもお願いします。
・親切に対応していただいております。
・送迎の時間もほぼ予定通りに来ていただけるので、大変助かっています。
・日曜日もあると助かります。
・急な仕事で家を空けることが多いので、その時利用できるのは助かります。
・本人は一言も話してくれません。できれば食事の内容がわかると安心です。
・細かい心遣いのあるスタッフの皆さんなので、人に勧められる施設です。ショートステイもあると嬉しいのですが、残念です。
・異常がある場合は口頭でも伝えてくれて親切さが感じられます。
・毎回楽しく過ごしている様子なので安心しています。
・本人は満足しているようです。職員が親切だと言っています。
・職員が色々声掛けしてくれて助かります。デイサービスへ行くことを最初は拒んでいましたが、何とか続いています。
・体調の変化に気を付けてくださり、本人も毎回出かけることを楽しみにしています。

【昨年度の改善事項について】
　今年度は、浴室部分の空調が故障してしまったため修繕を行いました。総合的に満足と回答した割合は９割に達しませんでしたが、職員対応については、自由記述欄で感謝やお礼の言葉、満足している旨のご意見を多く頂戴しています。昨年に引き続き、職員一人ひとりが利用者やその家族と親切丁寧に対応している結果だと思います。

【改善事項と今後の対処方法】
　総合的な満足度は８割と高くなっていますが、昨年度考えた９割以上の回答をいただくという目標は達成できませんでした。次年度も鑑みまして、９割以上の満足回答をいただけるようにするため、施設設備の整備等、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。