

平成27年度デイサービスいるか利用者満足度調査結果

目的： サービスに対する利用者様の満足度を調査し、結果と意見を反映して、サービスの内容と施設内の環境、職員の質に向上を図る。

対象： 現在、デーサービスを利用しておられる利用者様またはご家族様

調査方法： 「満足」「普通」「不満」から評価して頂き、回答して頂く。

回答期間： 平成27年6月下旬～7月初旬

平成27年7月15日 取りまとめ

○アンケート結果について

1. アンケート配布と回答

配布数	回答数	回答率
34部数	28名	82%

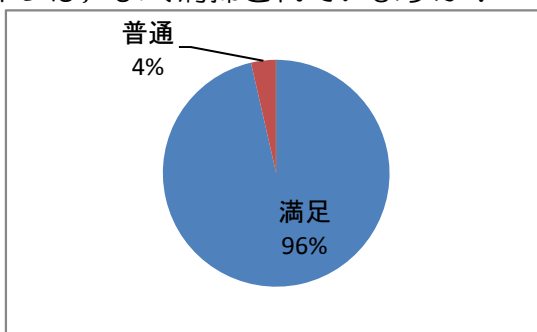
2. アンケート結果

1. 清掃

1：フロアやお食事席、脱衣室やトイレは、よく清掃されていますか？

満足	普通	不満	未回答
27	1	0	0

・95%以上の方が満足と評価してくれています。今後もスタッフ全員で清潔にしていけることを留意していきます。

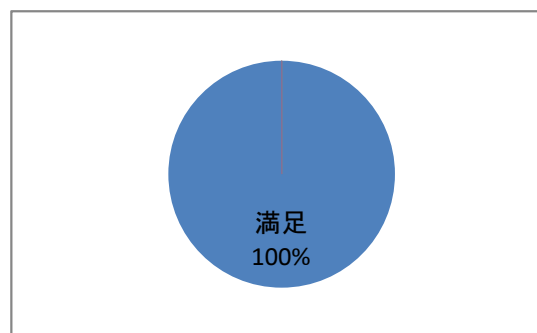


2. お食事と食事介助について

①：食事は美味しいですか？

満足	普通	不満	未回答
28	0	0	0

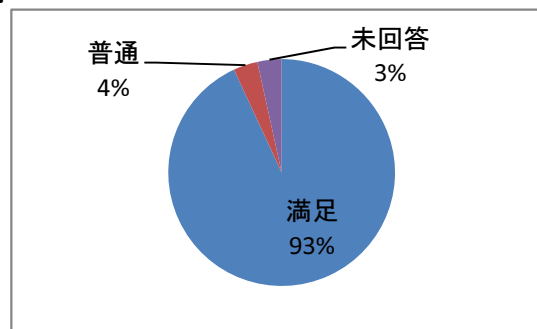
・今年度は回答者全員が満足してくれています。調理担当者が声掛けなどで情報を吸い上げ都度改善していった結果とも考えます。



②：料理の種類は満足していますか？

満足	普通	不満	未回答
27	1	0	1

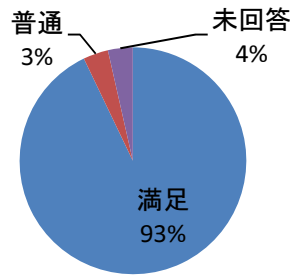
・90%以上が満足されています。普通の方が1名おられますがバリエーションが豊富という声が多く聞かれていた事が多々あり、概ね好評化になっている。



③：食事の温かさや冷たさは満足していますか。

満足	普通	不満	未回答
26	1	0	1

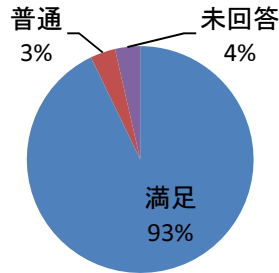
・90%以上の方から満足と評価して頂きました。今後も利用者の状況確認をしながら、満足して頂けるように努力致します。



④：あなたの健康や体調を確認して、食事を提供してくれますか？

満足	普通	不満	未回答
26	1	0	1

・90%の方から満足の評価を頂きましたが普通の方は1名のみであり概ね評価化になっています。今後も声掛けをして体調面を確認しながら食事の提供をしていきます。

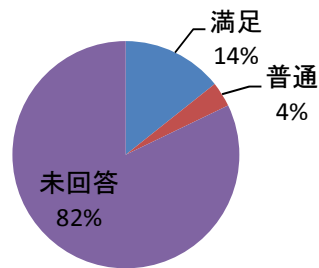


⑤：あなたが希望する順番を確認して、食べさせてくれますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
4	1	0	23

・満足度は高い状況です。コミュニケーションが取れている結果とも考えます。今後も声掛けをしながらしっかり確認しておいしく食べて頂けるように努力していきます。

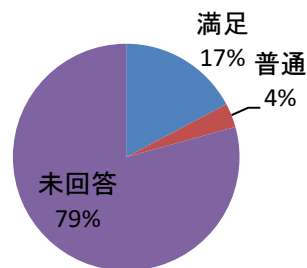


⑥：あなたの食べる速さを考えて、食べさせてくれていますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
5	1	0	23

・上記と同じ回答結果であり、コミュニケーション取って対応していきます。

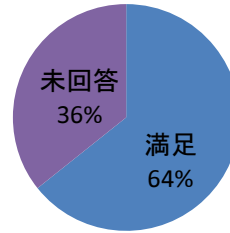


3. 入浴介助について(入浴介助を受けている方のみ)

①：入浴方法や順番には満足されていますか？

満足	普通	不満	未回答
18	0	0	10

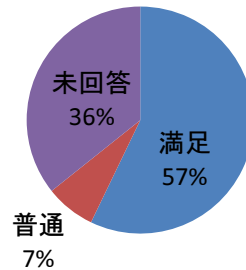
・入浴に関しては回答者から全員満足と回答して頂いています。スタッフも年月を重ね信頼関係が築けている事及び観察・確認をしながら対応している事も要因と考えます。



②：ていねいに入浴の介助をしてくれていますか？

満足	普通	不満	未回答
16	2	0	10

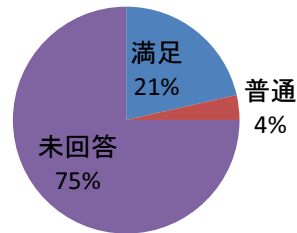
・普通の方が2名おられますが、不満がない事は良かったと考えます。今後はスタッフ間で問題等がないか共有を行いながら対応していきます。



③：入浴時にプライバシーの配慮はしてくれていますか？

満足	普通	不満	未回答
6	1	0	21

・満足評価を多く頂きましたが、普通という方も3名おられました。今後はさらにプライバシー配慮を意識付けをして取り組むように致します。

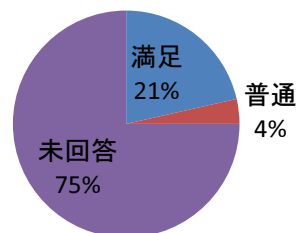


4. 排泄介助について(排泄介助を受けている方のみ)

①：あなたの排泄の希望を確認して、介助してくれていますか？

満足	普通	不満	未回答
6	1	0	21

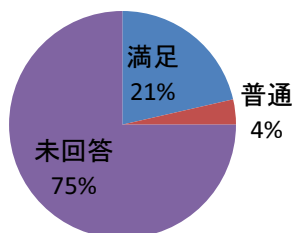
・概ね悪い評価はない状況です(未回答は自立されている方が大半)。利用者様のプライバシーや状況、回数(記録)把握をしながら対応していきます。



②：ていねいに入浴の介助をしてくれていますか？

満足	普通	不満	未回答
6	1	0	21

・回答利用者から全て満足評価を頂いております。今後も丁寧を意識付けして介助していきます。

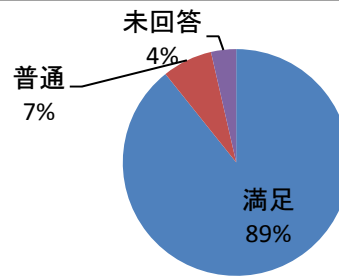


5. 送迎について

①：送迎の時間はちょうど良い時間帯ですか？

満足	普通	不満	未回答
25	2	0	1

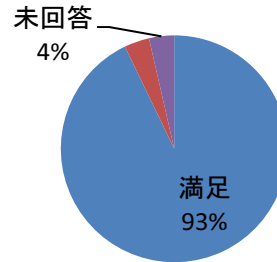
・概ね満足評価を頂いております。今後も送迎時にコミュニケーションを取り、状況を確認し、不満等の声が上がった時には、ケアマネジャーと連携して対応していきます。



②：送迎車の中では、安心して快適に過ごせますか？

満足	普通	不満	未回答
26	1	0	1

・満足評価は90%以上と概ね満足評価を頂いております。今後も安全に配慮しながら、声掛けや状態観察をしながら快適に過ごせるように運転していきます。

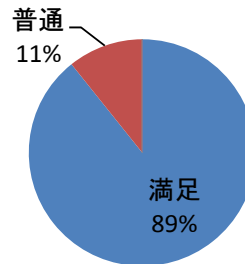


6. レクリエーションについて

①：レクリエーションの内容や種類に満足していますか？

満足	普通	不満	未回答
25	3	0	0

・満足評価は85%以上あるものの、普通の方が3名おられたのは気になります。今後も惰性にならないように進化・向上し、レクリエーションの引出しを多くして利用者の皆様に喜ばれるものにしていきたいと考えます。



②：楽しみにしている活動、または希望する活動は何ですか？

1つでも、複数でもお書き下さい。

A	B	C	未回答

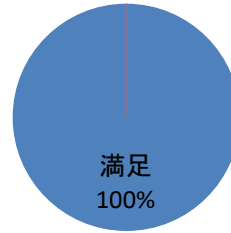
・外出レク、カラオケ、体操、足マッサージ、脳トレ、ぬり絵と幅広いの回答を頂きました(外出レク2名、その他は各1項目ずつの回答です。)今後も幅広いレクを提案して利用者にご期待頂けるように意識して取り入れていきます。

7. 接遇について

①：送迎時、職員は気持ちの良い挨拶ができていますか？

満足	普通	不満	未回答
28	0	0	0

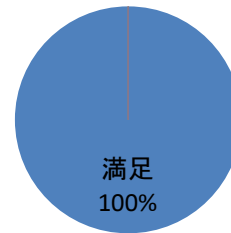
・回答して頂きました全員の方から満足評価を頂きました。引き続き満足評価を頂けるように頑張っていきます。



②：職員の態度や言葉使いは、ていねいにできていますか？

満足	普通	不満	未回答
28	0	0	0

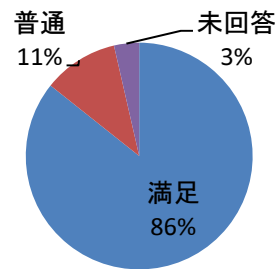
・回答者全ての利用者から満足評価を頂きました。今後も利用者の事を考え、高いレベルで満足して頂けるように対応していきます。



③：職員の電話の対応はていねいですか？

満足	普通	不満	未回答
24	3	0	1

・概ね満足評価を頂いております。今後も普段からコミュニケーションを取り、丁寧にわかりやすい言葉使いで対応していくように致します。

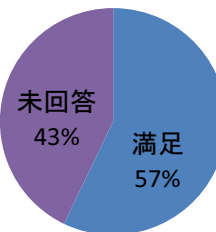


8. 苦情への対応について

①：苦情を申し出する事業者の窓口や、行政の相談窓口について満足に説明を受けましたか？

満足	普通	不満	未回答
16	0	0	12

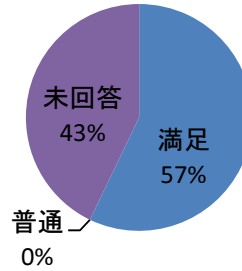
・回答者から満足して頂いた回答を頂いていますが、未回答者も多いのが気になります。やはり重要な項目ですので今後もしっかりと丁寧に説明するように心がけていきます。



②：サービスの不満や苦情に対して事業所は、解決に至るまでの誠意や対応について、どのように感じていますか。

満足	普通	不満	未回答
16	0	0	12

・対応は出来ているとは評価を頂きました。今後も初動から対応を素早く行き丁寧な誠意ある対応を心がけて対処して行きます。

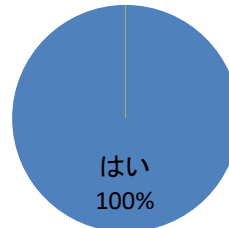


9. その他

①：このデイサービスいるかを引き続き利用したいですか？

はい	いいえ	未回答
28	0	0

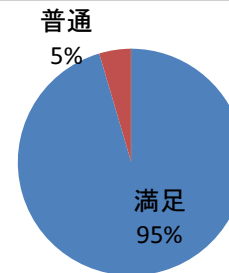
・回答者全ての利用者が引き続き利用したいと回答してくれました。今後も利用者の事を1番に考え、コミュニケーションを取り、引き続き利用したいと思って頂けるようにスタッフ全員で努力・進化し続けるように致します。



②：このデイサービスいるかを総合的にみてどのように感じていますか。

満足	普通	不満	未回答
21	1	0	0

・概ね満足評価を多く頂きました。今後もこの満足度評価を検証してさらなる高いレベルでの満足度を上げれるように努力していきます。



10. ご利用者様・ご家族からのご意見・ご要望

【好評ご意見】

- ・足腰が悪いので皆様に、より以上のご面倒をお掛けしていることと思います。嫌な顔もせず、どなたも大切に親切にしてくださいるので大変ありがたく感謝しております。
- ・皆様良い方ばかりで有難く感じております。
- ・行き届いたサービスを受けておりますので心地よく過ごさせて頂いております。

【不評ご意見】

- ・特になし。

11. ご意見・ご要望に関する今後について

【好評意見に関する今後について】

- ・親切で心地が良いという言葉はデイサービス支援して非常に嬉しく感じました。今後も皆様にデイサービスが楽しくて、メリハリがあり生活の一部である事、そして在宅生活が今後も継続していけるようにしていきたいと考えます。

【不評意見に関する今後について】

- ・コミュニケーションや信頼関係が出来ている事により不評意見が無かったと考えます。今後も不評意見が出ないように努力する事及びもし問題が出てくる事があれば早急に対応・処理を行っていきます。

【その他】

- ・前年と比べて回答率のUP(前年62%→今年度82%)となり、その中で満足度も概ね高く評価してくれたことにスタッフメンバーもモチベーションがさらに上がってきております。今後も利用者の事を一番に考えた行動・言葉使い・気配り等スタッフ全員が満足度を高めるように頑張っていきます。

皆様からの率直なご意見とご要望、ご協力ありがとうございました。
これらに関しては真摯に受け止め、サービス改善の為に一層の向上に努めてまいります。今後とも何かありましたら、ご意見・ご要望をお聞かせ頂けると幸いです。