

平成25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25年6月下旬～7月

○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
31部数	24名	78%

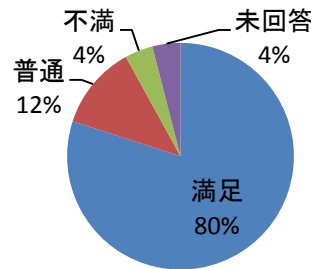
2. アンケート結果

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
20	3	1	1

・不満が1名おられるのが気になるものの満足度は高いと評価して頂いています。

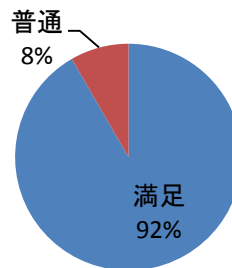


2. お食事と食事介助について

①：食事は美味しいですか？

満足	普通	不満	未回答
22	2	0	0

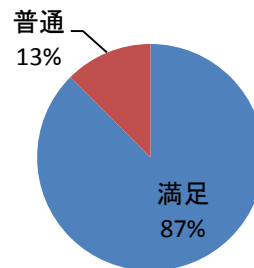
・90%以上の方が満足と評価してくれています。不満なしという評価が嬉しい事です。



②：料理の種類は満足していますか？

満足	普通	不満	未回答
21	3	0	0

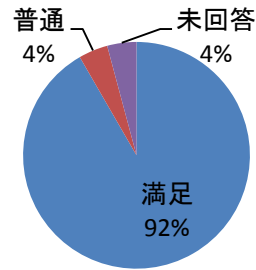
・90%弱の方から満足と評価して頂きました。



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
22	1	0	1

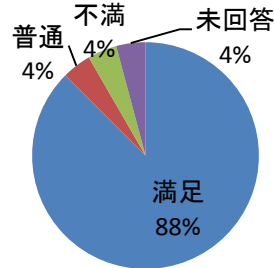
・殆どの方から満足と評価して頂きました。今後も利用者の状況確認をしながら、満足して頂けるように努力して致します。



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
21	1	1	1

・90%近くの方から満足の評価を頂きました。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。

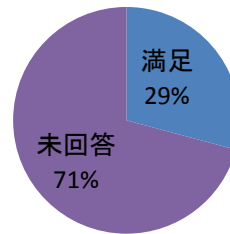


⑤：あなたが希望する順番を確認して、食べさせてくれますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
7	0	0	17

・食事介助を受けられている利用者からはほぼ満足評価を頂いております。(未回答は食事介助を受けられてない方が殆どと考えられます)

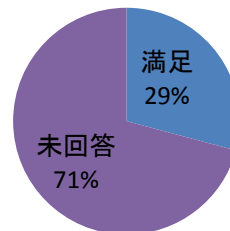


⑥：あなたの食べる速さを考えて、食べさせてくれていますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
7	0	0	17

・食事介助を受けられている利用者からはほぼ満足評価を頂いております。今後も飲み込み状況、状態観察をしながら対応していきたいと思っております。

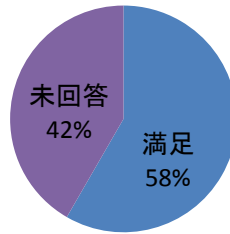


3. 入浴介助について(入浴介助を受けている方のみ)

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
14	0	0	10

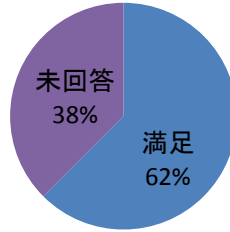
・入浴方法、順番にほぼ満足評価(入浴されない方が未回答に含まれます)を頂いています。今後も都度声掛けをして確認しながら対応していきたいと考えます。



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
15	0	0	9

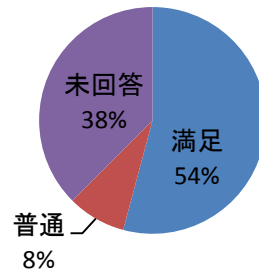
・不満の回答なく、概ね満足評価を頂きました。支援員も都度勉強をしていき今後も満足して頂けるように努力していきます。



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
13	2	0	9

・満足評価を多く頂きましたが、普通という方も2名おられました。今後はさらに意識付けをして取り組んでいきたい考えます。

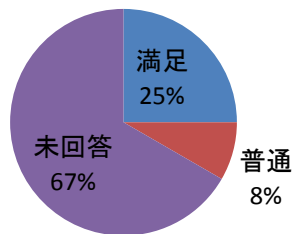


4. 排泄介助について(排泄介助を受けている方のみ)

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	2	0	16

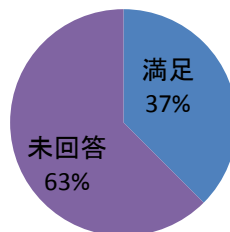
・概ね悪い評価はない状況です(未回答は自立されている方が殆どと考えられます)。利用者様のプライバシーや状況、回数把握をしながら対応していきます。



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
9	0	0	15

・利用者からほぼ満足評価を頂いております。今後も情性にならないように丁寧を意識して介助していきます。

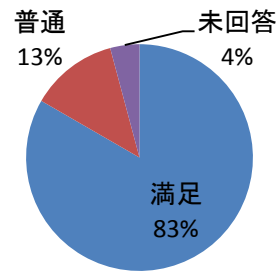


5. 送迎について

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
20	3	0	1

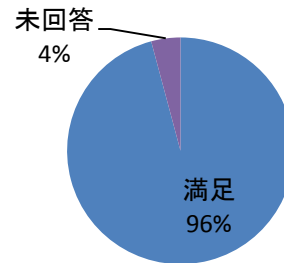
・ほぼ満足評価を頂いております。送迎時にコミュニケーションを取り、状況を確認し、不満等も有られる場合は、ケアマネジャーと連動して対応していきます。



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
23	0	0	1

・満足評価を概ね頂いております。今後も安全運転で快適に過ごせるように運転していきます。

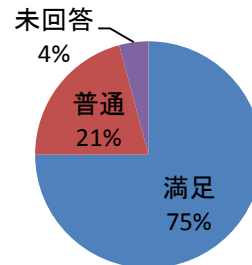


6. レクリエーションについて

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
18	5	0	1

・満足評価は75%あるものの、普通評価が20%も有りますので、レクリエーションの引き出しを多くして利用者毎に対応できるようにメリハリあるものにして行きたいと思えます。



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

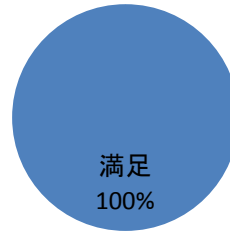
・カラオケ、花見、体操、簡単なゲーム、風船ハレー、散歩、ぬり絵と幅広いの回答を頂きました(カラオケが2名、それ以外は各1項目ずつの回答です)。この回答をもとに意識して取り入れていきます。

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
24	0	0	0

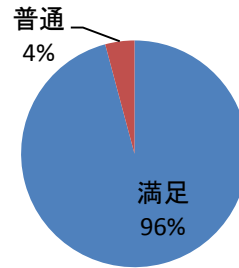
・回答して頂きました全員の方から満足評価を頂きました。非常に有り難い事ですので、引き続き満足評価を頂けるように頑張っていきます。



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
23	1	0	0

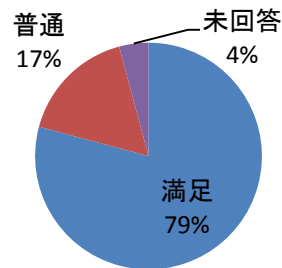
・概ね満足評価を頂きました。今後も利用者の事を考え、満足して頂けるように対応していきます。



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
19	4	0	1

・満足評価は高いものの、普通の方の比率も20%おられました。顔が見えない中、丁寧な言葉使いとゆっくりとわかりやすく対応していきたいと思えます。

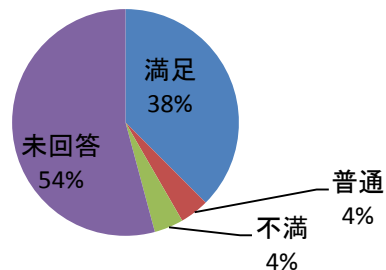


8. 苦情への対応について

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
9	1	1	13

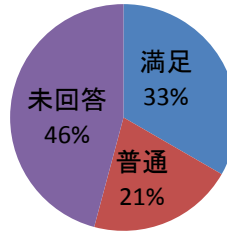
・未回答が多いという事が気になります。契約時に説明する為、時間が経って覚えてないという事も考えられます。しかしながら重要な項目ですのでしっかりと丁寧に説明するように心がけていきます。



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
8	5	0	11

・概ね対応は出来ているとは評価を頂きました。今後も研修や勉強会を実施して普通評価を満足評価に変えられるように努力していきます。

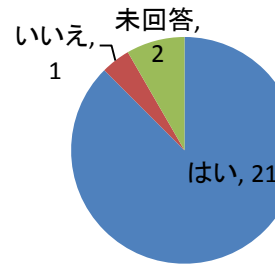


9. その他

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
21	1	2

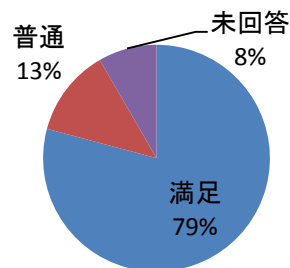
・殆どの方が引き続き利用したいと回答してくれました。今後も引き続き利用したいと思って頂けるようにスタッフ全員で努力し続けたいと考えます。



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
19	3	0	2

・普通評価があるものの満足評価を多く頂きました。そして不満評価がなかった事は非常に嬉しい事です。今後はこの満足度評価を検証して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】

- ・ドライブ、屋外見学等気に入っています。
- ・毎日、家の中で過ごす事が多いので、デイの時にドライブに連れて行ってもらえるので助かっています。
- ・いつも大切に頂き感謝しています。
- ・本当に良い所を紹介してもらって良かったです。
- ・毎回デイにいく事を楽しみにしています。認知が少しずつ進んでしましますが週に1度皆さんとお話することが楽しい
- ・食事が美味しいと思います。
- ・レクレーションに参加した時の事を笑顔で話してくれます(家族)

【不評ご意見】

- ・言葉の流れの中で言い過ぎと感じる時もあるので注意してほしい。
- ・食事の量が多いと思う。病気があるため少なめにしてほしい。

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】

- ・デイサービスに行くのが楽しいと思えるようにさらなる工夫をいけます。そして年間プログラム、月間プログラムのメニューを検証してメリハリのあるレクレーションにしていくように致します。
- また大切に頂き感謝していますの声は励みになりますので、今後も言われ続けるよう職員一丸になって努力していきます。

【不評意見に関する今後について】

- ・利用者の気持ちを考えての言葉使いや気配りを大切にする事をデイサービススタッフ全員で共有して携わっていくように心掛けます。(言葉の中で言い過ぎという意見において)
- ・食事の量が多いという点においては各利用者毎の食事の量を記録していますので定点観測をして利用者に確認しながら食事の量を調整して対応致します。

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。