

平成26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26年7月下旬～8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
34部数	21名	62%

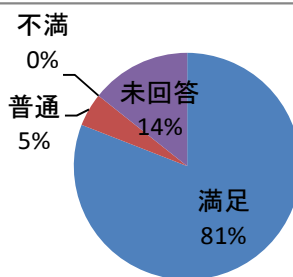
2. アンケート結果

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
17	1	0	3

・不満の方がおられず満足度は高いと評価して頂いています。

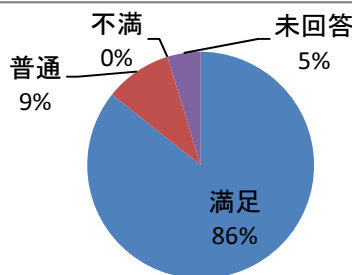


2. お食事と食事介助について

①：食事は美味しいですか？

満足	普通	不満	未回答
18	2	0	1

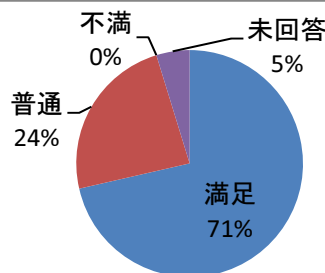
・85%以上の方が満足と評価してくれています。こちらにも不満なしという評価が嬉しい事です。



②：料理の種類は満足していますか？

満足	普通	不満	未回答
15	5	0	1

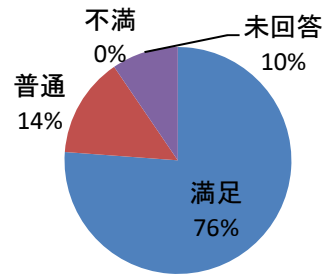
・70%以上が満足されています。普通の方が5名程おられますが不満もなく概ね評価は良いと思われます。



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
16	3	0	2

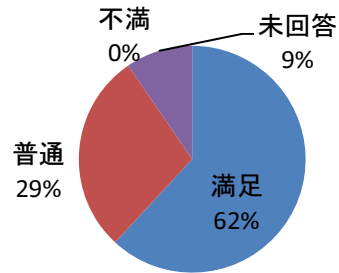
・75%以上の方から満足と評価して頂きました。今後も利用者の状況確認をしながら、満足して頂けるように努力致します。



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
13	6	0	2

・60%の方から満足の評価を頂きましたが普通の方も6名若干多く見られます。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。

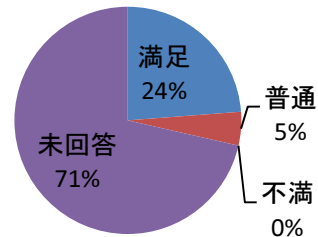


⑤：あなたが希望する順番を確認して、食べさせてくれますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
5	1	0	15

・殆どが満足してくれています。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。

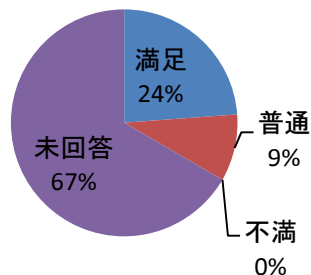


⑥：あなたの食べる速さを考えて、食べさせてくれていますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
5	2	0	14

・食事介助を受けられている利用者からは概ね満足評価を頂いております。今後も飲み込み状況を含む状態観察をしながら対応して「い」くように致します。

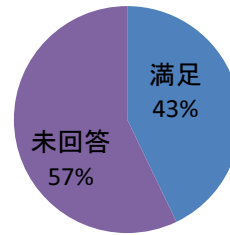


3. 入浴介助について(入浴介助を受けている方のみ)

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
9	0	0	12

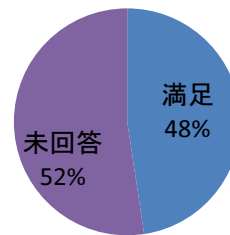
・入浴方法、順番には満足評価(入浴されない方が未回答に含まれます)を頂いている状況です。未回答の方も含めると全てが満足という事はないと考えますので、今後も声掛けや状況の確認しながら対応していきます。



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
10	0	0	11

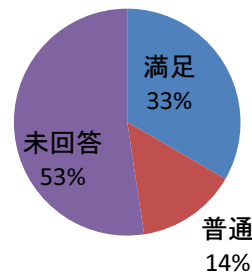
・回答された方から全て満足評価を頂きました。今後も都度努力や利用者の気持ちを考えながら満足して頂けるように努力していきます。



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
7	3	0	11

・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。

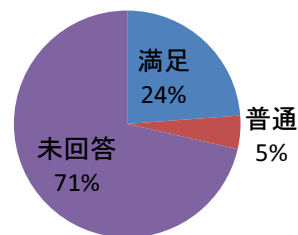


4. 排泄介助について(排泄介助を受けている方のみ)

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
5	1	0	15

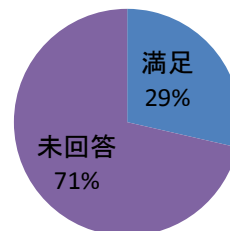
・概ね悪い評価はない状況です(未回答は自立されている方が殆どと考えられます)。利用者様のプライバシーや状況、回数把握をしながら対応していきます。



②：ていねいに排泄の介助をしてくれていますか？

満足	普通	不満	未回答
6	0	0	15

・回答利用者から全て満足評価を頂いております。今後も惰性にならないように丁寧を意識して介助していきます。

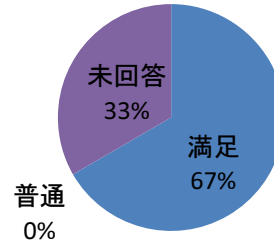


5. 送迎について

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
14	0	0	7

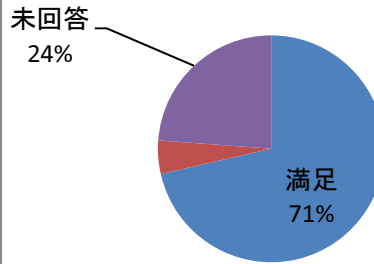
・回答者全て満足評価を頂いております。送迎時にコミュニケーションを取り、状況を確認し、不満等の声が上がった時には、ケアマネジャーと連動して対応していきます。



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
15	1	0	5

・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。

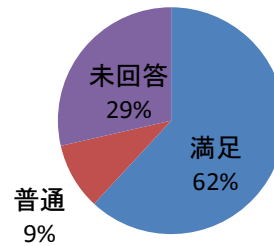


6. レクリエーションについて

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
13	2	0	6

・満足評価は60%以上あるものの、今後も向上及び進化し、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行きたいと考えます。



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

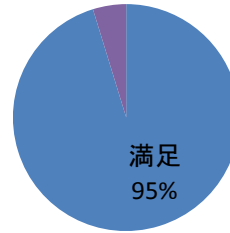
・外出レク、カラオケ、体操、足マッサージ、脳トレ、ぬり絵と幅広いの回答を頂きました(外出レク2名、その他は各1項目ずつの回答です。)今後も幅広いレクを提案して利用者に期待して頂けるように意識して取り入れていきます。

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
20	0	0	1

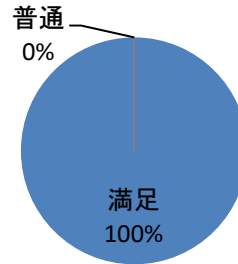
・回答して頂きました全員の方から満足評価を頂きました。引き続き満足評価を頂けるように頑張っていきます。



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
21	0	0	0

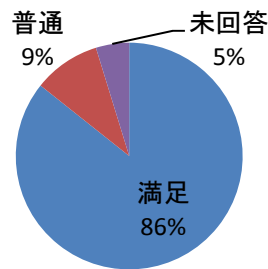
・回答者全ての利用者から満足評価を頂きました。今後も利用者の事を考え、高いレベルで満足して頂けるように対応していきます。



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
18	2	0	1

・概ね満足評価を頂いております。今後も丁寧な言葉使いとゆっくりとわかりやすく対応していくように致します。

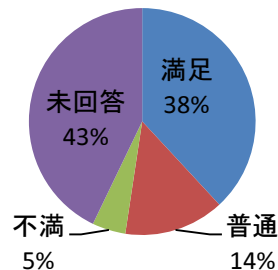


8. 苦情への対応について

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
8	3	1	9

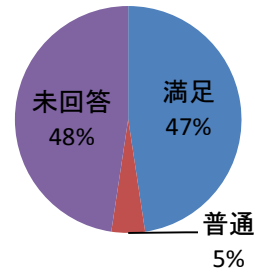
・回答者から満足して頂いた数が普通、不満よりも多い状況ですが、未回答者も多いのが気になります。重要な項目ですので今後もしっかりと丁寧に説明するように心がけていきます。



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
10	1	0	10

・概ね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。

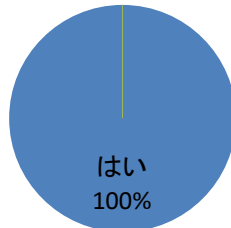


9. その他

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
21	0	0

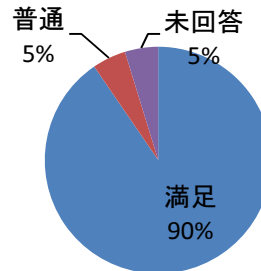
・回答者全ての利用者が引き続き利用したいと回答してくれました。今後も引き続き利用したいと思って頂けるようにスタッフ全員で努力・進化し続けるように致します。



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
19	1	0	1

・概ね満足評価を多く頂きました。今後は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】

- ・とてもやさしいです。
- ・お世話になり感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・親身になってお世話して頂いて大変感謝しております。
- ・皆様良い方ばかりで感謝しています。
- ・当初はデイサービスに行く気はございませんでしたが、皆様が勧めて頂いて出かけるようになりました。自宅ではシャワー浴しか許されなかったのがデイサービスに行くことで入浴ができ大変嬉しく楽しんでいます(いるか温泉と称しております)

【不評ご意見】

- ・言葉のしゃべりすぎがうるさく感じるスタッフがいるので注意して欲しい(特定意見)
- (せっかちすぎる事によりミスが目立つ事があるので、話上手・聞き上手のコミュニケーションに気を付けて欲しい)

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今後さらなる進化・努力をして参ります。そして利用者の皆様が元気で安全に安心して過ごせるデイサービスを心がけて対応していきたいと考えます。
- また感謝していますの声が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各利用者の事を思う持ったデイサービスになるように努力していきます。

【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。(聞き上手・話し上手なる努力をする)

【その他】

- ・前年と比べて回答率の減少(前年78%→今年度62%)が顕著に見られるが気になります。
- 次回においては無記名の回答方式という事もあるので、アンケート持参時にお願いの依頼の徹底を図るなど回答率UPにも繋げたいとも考えます。

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。