

# 平成28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28年8月中旬～10月末日

## ○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
28部数	23名	79%

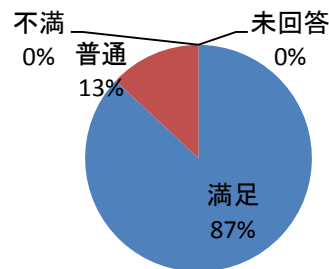
### 2. アンケート結果

#### 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		

・概ね満足率が85%を超えており満足度は高いと評価して頂いています。

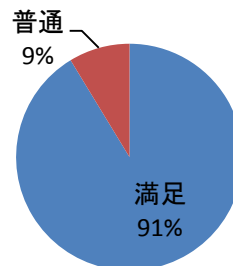


#### 2. お食事と食事介助について

①：食事は美味しいですか？

満足	普通	不満	未回答
21	2	0	0

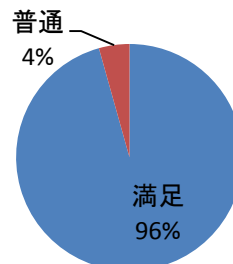
・90%以上の方が満足と評価してくれています。いつも美味しいよという声も聞かれ不満なしという評価が嬉しい事です。



②：料理の種類は満足していますか？

満足	普通	不満	未回答
22	1	0	0

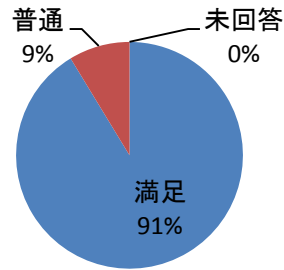
・95%の方から満足と評価して頂きました。種類は豊富すぎるとの声も聞かれるほどになっています。



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
21	2	0	0

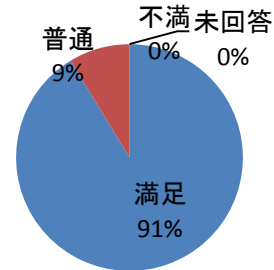
・殆どの方から満足と評価して頂きました。今後も利用者の状況確認をしながら、満足して頂けるように努力して致します。



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	2	0	0

・90%近くの方から満足の評価を頂きました。今後も体調面や状況を観察して、必要とあれば適宜な声掛けをしながら食事の提供をしていきます。

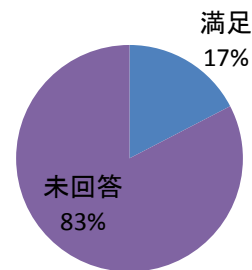


⑤：あなたが希望する順番を確認して、食べさせてくれますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
4	0	0	19

・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いない方が殆どと考えられます)

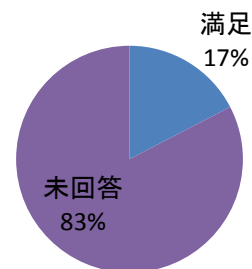


⑥：あなたの食べる速さを考えて、食べさせてくれていますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
4	0	0	19

・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。今後も状態観察しながら適宜に対応していきたいと思っております。

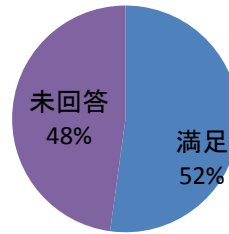


### 3. 入浴介助について(入浴介助を受けている方のみ)

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
12	0	0	11

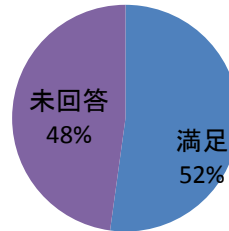
・入浴方法、順番にほぼ満足評価(入浴されない方が未回答に含まれます)を頂いています。今後も体調観察や声掛けをしながら対応していきたいと考えます。



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
12	0	0	11

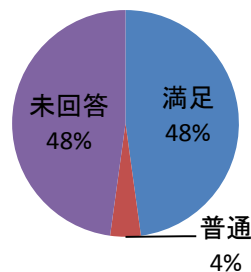
・満足評価を頂いております。介護スタッフも都度勉強をしていき今後も満足して頂けるように努力していきます。



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
11	1	0	11

・満足評価を多く頂きましたが、普通という方も1名おられました。今後も利用者に対して不満の出ないように留意していきます。

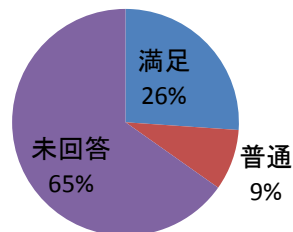


### 4. 排泄介助について(排泄介助を受けている方のみ)

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	15

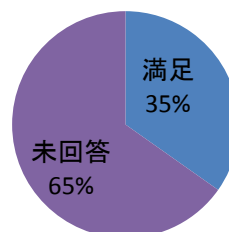
・概ね満足度は高い状況です(未回答は自立されている方が殆どと考えられます)。一人一人にあった対応方法が必要と考えています。今後も利用者様のプライバシーや状況、回数把握をしながら対応していきます。



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
8	0	0	15

・利用者からほぼ満足評価を頂いております。今後も利用者の状況を確認しながら丁寧を意識して介助していきます。

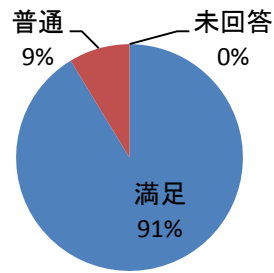


## 5. 送迎について

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
21	2	0	0

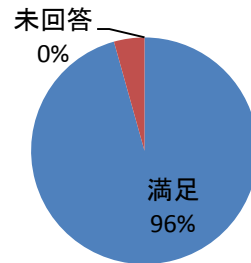
・ほぼ満足評価を頂いております。送迎時にコミュニケーションを取り、状況を確認し、不満等も有られる場合は、ケアマネジャーと連携して対応していきます。



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
22	1	0	0

・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。

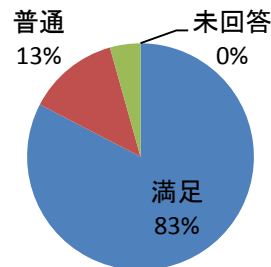


## 6. レクリエーションについて

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
19	3	1	0

・満足評価は80%あるものの、不満の方がおられるのが気になります。今後も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。

### 希望する活動

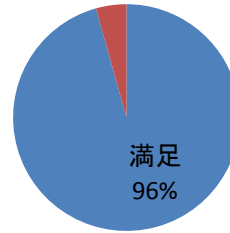
・カラオケ、花倒しゲーム、簡単なゲーム、風船パレー、ぬり絵と幅広くの回答を頂きましたが外出レクリエーションが一番多い回答でした(外出レクが4名、カラオケが2名、花倒し2名それ以外は各1項目ずつの回答です)。今後もこの回答をもとに外出レクリエーションのや新たなレクリエーションの開拓を行ってまいります。

## 7. 接遇について

①：送迎時、職員は気持ちの良い挨拶が来ていますか？

満足	普通	不満	未回答
22	1	0	0

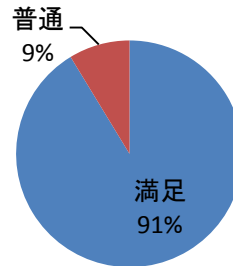
・回答して頂きましたほぼ全員の方から満足評価を頂きました。非常に有り難い事ですので、引き続き満足評価を頂けるように頑張っていきます。



②：職員の態度や言葉使いは、ていねいに出来ていますか？

満足	普通	不満	未回答
21	2	0	0

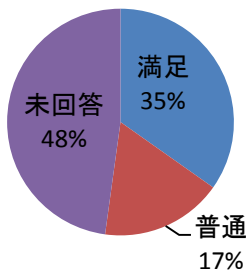
・概ね満足評価を頂きました。今後も利用者の事を考え、満足して頂けるように対応していきます。



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
8	4	0	11

・満足評価は高いと考えますが惰性になってないかが心配と考えます。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。

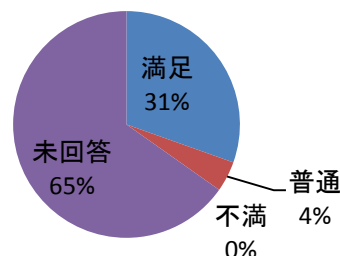


## 8. 苦情への対応について

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
7	1		15

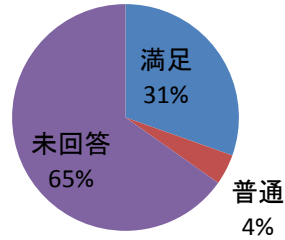
・未回答が多いという事が気になります。また契約時に説明する為、時間が経って覚えてないという事も考えられます。重要な項目ですのでしっかりと丁寧に説明するように心がけていきます。



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
7	1	0	15

・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。

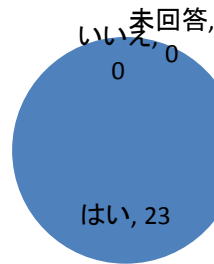


## 9. その他

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
23		

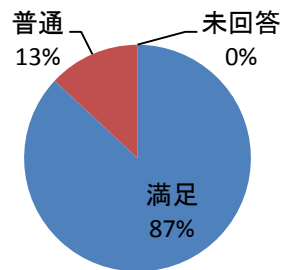
・回答者引き続き利用したいと回答してくれました。今後も引き続き利用したいと思って頂けるようにスタッフ全員で努力し続けたいと考えます。



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
20	3	0	0

・普通評価があるものの満足評価を多く頂きました。まだまだ改善点もあるし進化していく必要もあると考えます。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. 最後に

アンケートの中で頂けましたコメントをいくつかご紹介させていただきます。

- ・外出するドライブ、屋外見学等いろいろ連れていってくれて有難うございます。
- ・いろいろお世話になっています。感謝しております。
- ・楽しみにしているのでこれからもよろしく願いいたします
- ・いろいろと良くして頂いて有難うございます。とても満足しております。

全体的には満足されているという項目が多く感謝の有難き声は励みになります。今後も言われ続けるようスタッフ全員努力していきます。

また今後このご意見・要望を踏まえ、安心・丁寧をモットーに、より良いデイサービスにしていきたいと考えております。  
より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。

平成28年11月吉日  
デイサービスいるか