

平成29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29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
23部数	19名	83%

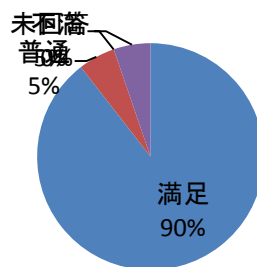
2. アンケート結果

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		1

・概ね満足との回答を頂き、満足度は高いと評価して頂いています。

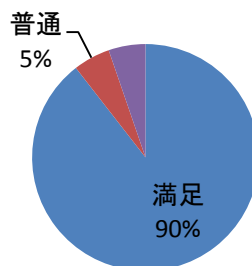


2. お食事と食事介助について

①：食事は美味しいですか？

満足	普通	不満	未回答
17	1	0	1

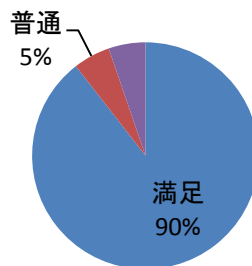
・90%以上の方が満足と評価してくれています。不満なしという評価が嬉しい事です。



②：料理の種類は満足していますか？

満足	普通	不満	未回答
17	1	0	1

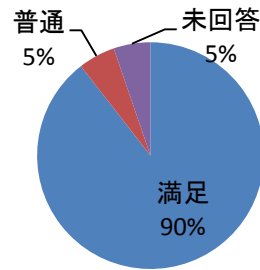
・普通が一人だけとそれ以外は満足と好評価をして頂きました。



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
17	1	0	1

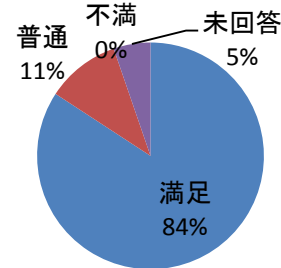
・概ね満足されています。出来るだけ暖か
いまま食べれるように調理で努力もして
おり、その結果とも考えます。



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
16	2		1

概ね満足の評価を頂きました。今後も体
調面や利用者の食べる状況を確認しな
がら食事の提供をしていきます。

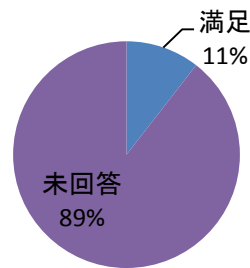


⑤：あなたが希望する順番を確認して、食べさせてくれますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
2	0	0	17

・食事介助を受けられている利用者からは
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)

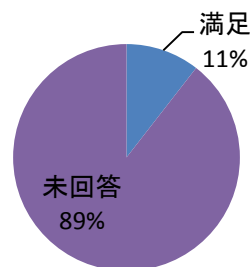


⑥：あなたの食べる速さを考えて、食べさせてくれていますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
2		0	17

・食事介助を受けられている利用者からは
全て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。

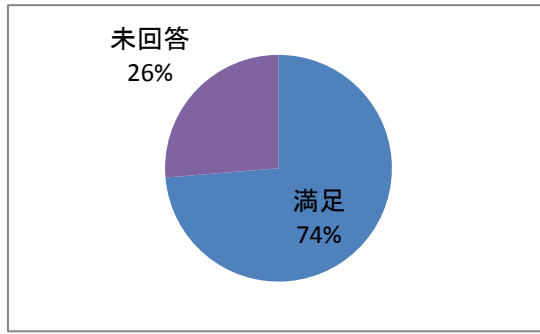


3. 入浴介助について(入浴介助を受けている方のみ)

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	5

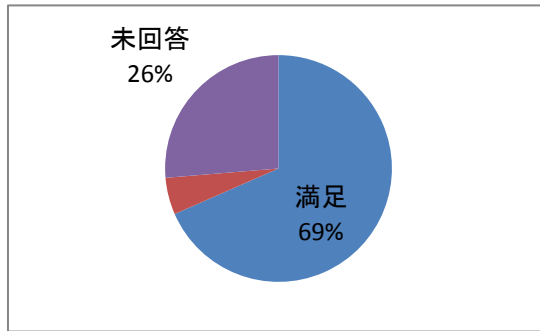
・入浴方法、順番にほぼ満足評価(入浴されない方が未回答に含まれます)を頂いています。入浴の時間や順番も利用者に確認しながら行っている事もありますが、今後も都度声掛けをして確認しながら対応していきたいと考えます。



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
13	1	0	5

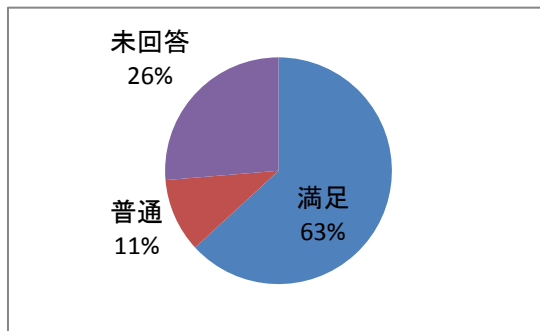
・不満の回答なく、概ね満足評価を頂きました。今後も丁寧な介助に努めていきたいと考えます。



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
12	2	0	5

・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。今後もプライバシーに配慮する事を意識して取り組んでいきたいと考えます。

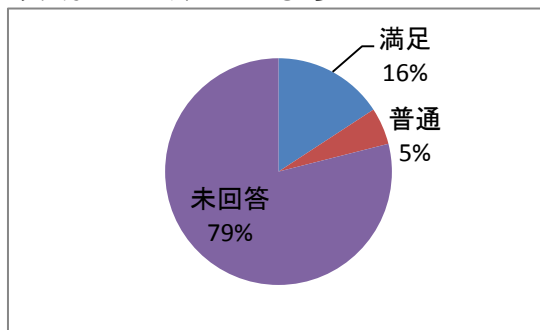


4. 排泄介助について(排泄介助を受けている方のみ)

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
3	1	0	15

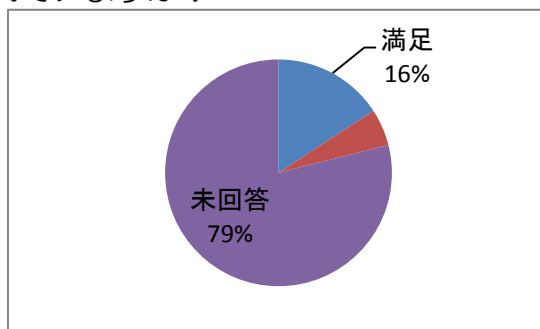
・概ね高評価を頂いている状況です(未回答は自立されている方が殆どと考えられます)。今後も利用者様のプライバシーや状況、回数把握をしながら対応していきます。



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
3	1	0	15

・利用者からほぼ満足評価を頂いております。今後も利用者の体調やプライバシーに配慮した丁寧な介助を心掛けて対応していきます。

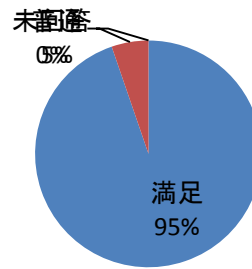


5. 送迎について

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
18	1	0	0

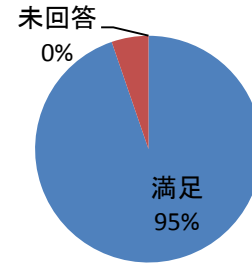
・ほぼ満足評価を頂いております。送迎時にコミュニケーションを取り状況を確認するとともに、時間帯に不満等がでた場合はケアマネージャーに連絡して、連携対応をしていきたいと考えます。



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
18	1	0	0

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

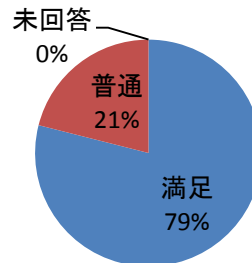


6. レクリエーションについて

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
15	4	0	0

・満足評価は80%と高評価でありましたが、まだまだレクリエーションの引き出しを増やして行きたいと考えます。また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

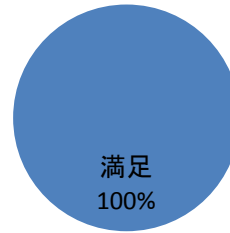
・外出、カラオケ、風船バレー、ぬり絵のの回答を頂きました。(外出が5名、それ以外は各1項目ずつの回答です)。この回答をもとに意識して取り入れていきます。特に外出の回答が多かったので年間計画に沿ってよりよい場所に外出したいと考えます。

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
19	0	0	0

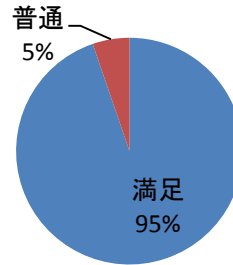
・回答して頂きました全員の方から満足評価を頂きました。非常に有り難い事ですので、引き続き満足評価を頂けるように頑張っていきます。



②：職員の態度や言葉使いは、ていねいに出来ていますか？

満足	普通	不満	未回答
18	1	0	0

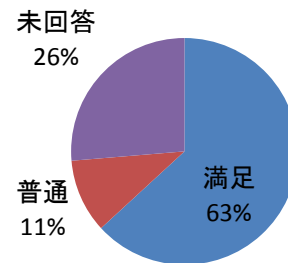
・概ね満足評価を頂きました。今後も利用者の事を考え、満足して頂けるように対応していきます。



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
12	2	0	5

・電話をする事が無い方が多く未回答も多いと感じますが、概ね高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。

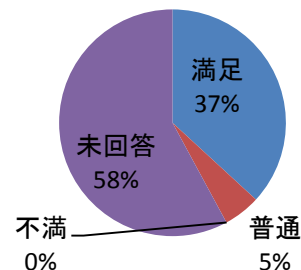


8. 苦情への対応について

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	0	11

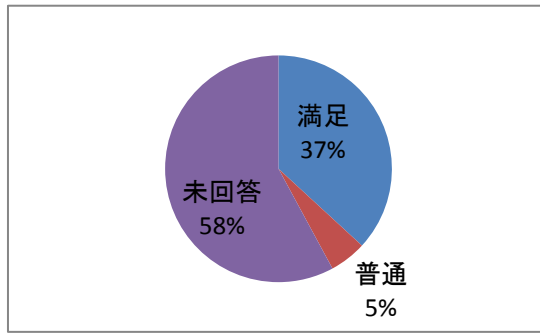
・未回答が多いという事は気になります。実際には契約時に説明する為、時間が経って覚えてないという事も考えられますが重要な項目ですのでしっかりと丁寧に説明するように心がけていきます。



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	11

・未回答も多いですが、概ね対応は出来ているとは評価を頂きました。もし苦情が出た場合は丁寧且つ早期に対処し問題解決を図りたいと思います。今後も研修や勉強会を通じて不満や苦情がでないように努力していきます。

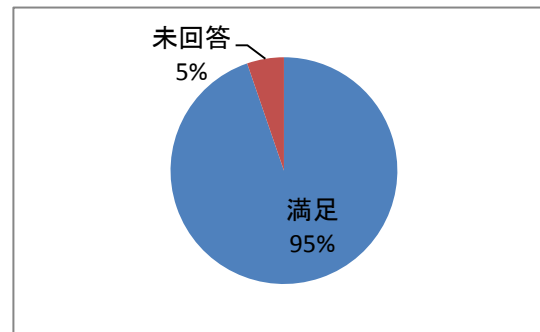


9. その他

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
18		1

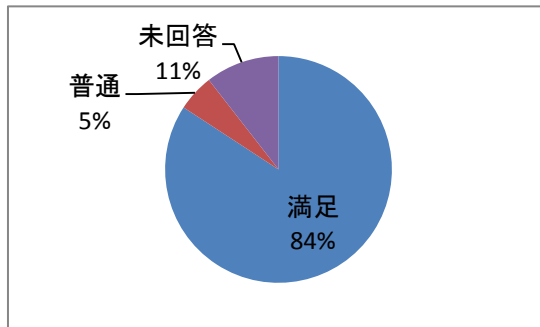
・回答されたすべての人が引き続き利用したいと回答してくれました。今後も引き続き利用したいと思って頂けるようにスタッフ全員で努力し続けたいと考えます。



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
16	1	0	2

・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スタッフ全員で情報を共有し、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。
- ・いつも楽しくすごせています。
- ・毎回デイにいく事を楽しみにしています。
- ・いろいろお世話になります。有難うございます。

【不評ご意見】

- ・アンケートが多すぎるのではないかと思います。年何度も提出させられています(家族)

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】

- ・今後もデイサービスを通してメリハリのある生活リズムを作って行きたいと考えます。また地域と連携する形で住み慣れた街で在宅生活ができるような環境にしていきたいと考えます。
- 今後社員一同 利用者の生活の活性化の事を考えて日々、努力をしていきたいと考えます。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】

- ・アンケートの簡素化や居宅、訪問介護と情報を共有したものが出来るように検討もしていきたいと考えます。

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。