

平成30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、デイ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30年6月中旬～6月末

○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
25	21	84%

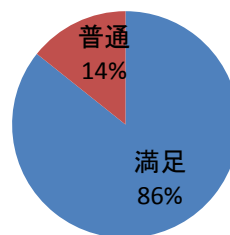
2. アンケート結果

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
18	3	0	0

不満の方もおらず概ね満足評価を頂いています。今後も日々清潔に努めていきます。

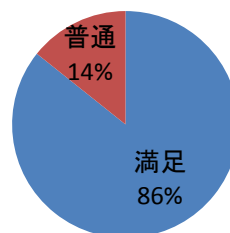


2. お食事と食事介助について

①：食事は美味しいですか？

満足	普通	不満	未回答
18	3	0	0

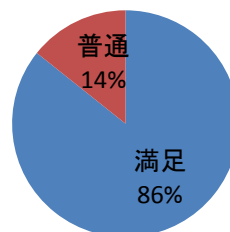
・86%の利用者が満足されています。毎日がデイサービス内で作る手料理であり、利用者様の嗜好を取り入れている事も理由にあると感じます。



②：料理の種類は満足していますか？

満足	普通	不満	未回答
18	3	0	0

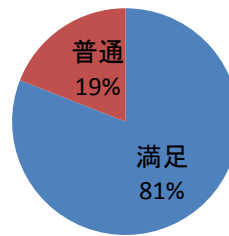
・基本6品以上で構成していますが、利用者に合わせて量などでも調整してほぼ満足に近い結果になっています。



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
17	4	0	0

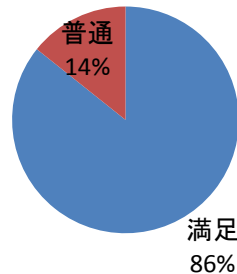
・80%以上の利用者が満足されています。暖かい状況で食べて頂きたい為、食事時間前に合わせた手料理にしているところが評価されたと考えます。



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
18	3		0

・体調観察をしっかりしながら状況によってはおかゆ対応などに変更など臨機応変に対応しているところが評価されていると考えます。

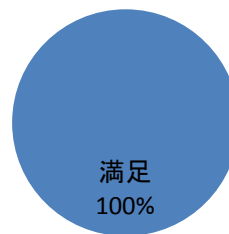


⑤：あなたが希望する順番を確認して、食べさせてくれますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
3	0	0	0

・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。声掛けと利用者とのコミュニケーションがしっかり取れているのが要因と考えます。(食事介助人数は3名:18名は未回答ですが食事介助数が3名同数の為未解答欄除外)

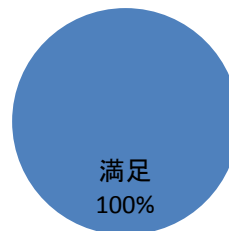


⑥：あなたの食べる速さを考えて、食べさせてくれていますか？

食事介助を受けている方のみ

満足	普通	不満	未回答
3	0	0	0

・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。利用者の食べる状況をしっかりと観察して食べるリズムに合わせている事が要因と考えます。(同上)

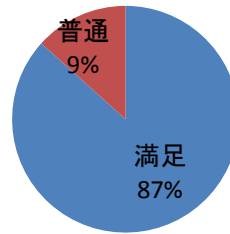


3. 入浴介助について(入浴介助を受けている方のみ)

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
13	2	0	0

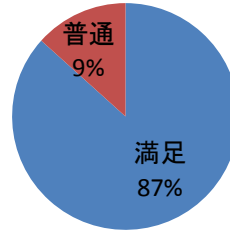
・入浴方法、順番にほぼ満足評価を頂いています。利用者の要望を聞きながらの対応と体調面を確認しながらの対応が評価されたと考えます。
(入浴介助の数は16名ですがアンケート未回収の可能性があり、未回答除外)



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	2	0	0

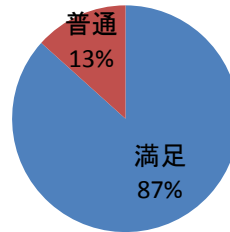
・85%以上の利用者が満足評価となっております。今後も利用者の事をしっかりと観察しながら丁寧に介助していきたいと考えます。(同上)



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	0

・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と考えます。(同上)

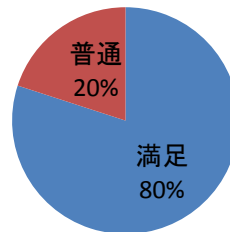


4. 排泄介助について(排泄介助を受けている方のみ)

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
4	1	0	0

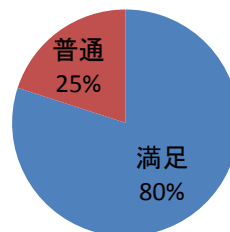
・満足されている利用者数が80%と概ね好評評価を頂いていると考えます。今後も利用者様のプライバシーや状況、回数把握をしながら対応していきます。
(排泄介助5名と回答数5名が一致する為、未回答数蘭の人数は0として記入)



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
4	1	0	0

・利用者から概ね満足評価を頂いております。今後も満足して頂けるように努力していく事と情性にならないように丁寧に意識して介助していきます。(同上)

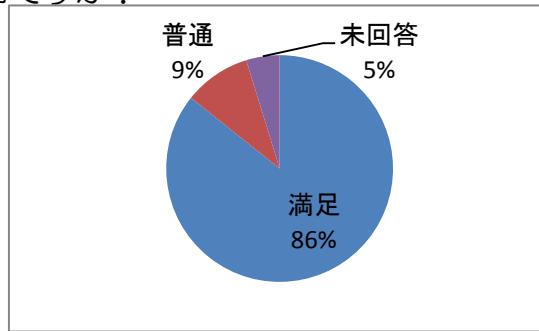


5. 送迎について

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	2	0	1

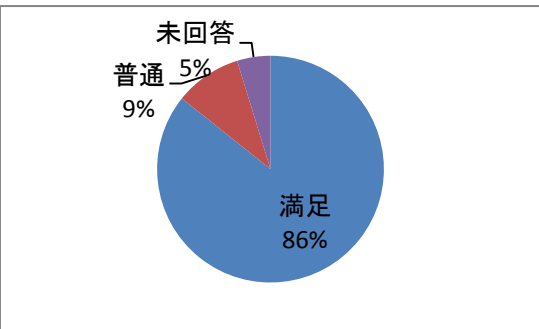
・ほぼ満足評価を頂いております。送迎時にコミュニケーションを取り、状況を確認し、もし納得がいかない時間がある場合はケアマネジャーと連携して対応して行きたいと考えます。



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	2	0	1

満足度が86%と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。

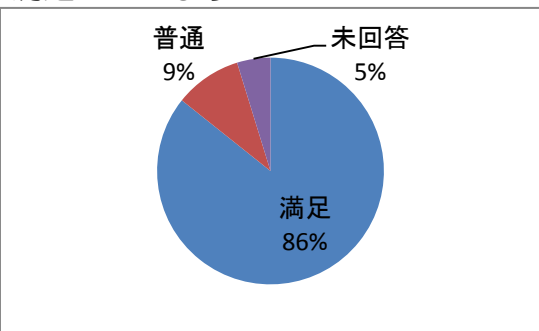


6. レクリエーションについて

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	2	0	1

・概ね満足評価をいただいています。日々皆様の好きなレクリエーションを取り入れと新鮮でリハリのあるボランティア演芸や外出レクなども取り入れている事も要因と考えます。



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

・花見、外出、、カラオケ、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(外出レク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。

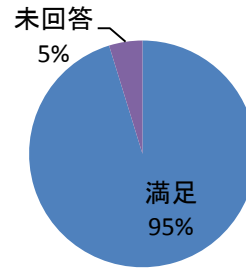
Blank area for handwritten responses to question 2.

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
20	0	0	1

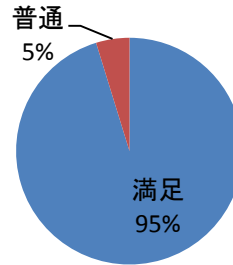
・回答して頂きました全員の方から満足評価を頂きました。引き続き満足評価を頂けるように対応できるようにしていきます。



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
20	1	0	0

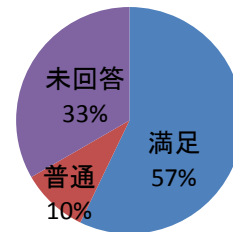
・概ね満足評価を頂きました。今後も利用者の事を考え、満足して頂けるように対応していきます。



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	7

・概ね満足評価は好評価を頂いている状況です。引き続き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。

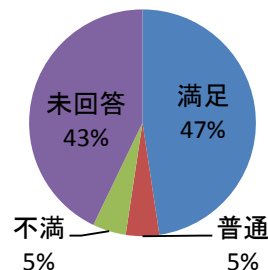


8. 苦情への対応について

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
10	1	1	9

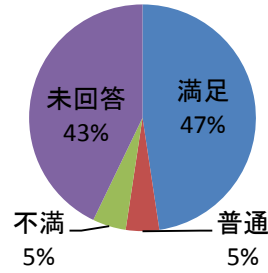
・未回答が多いという事が気になります。重要な項目ですのでしっかりと丁寧に説明するように心がけていきます。



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
10	1	1	9

・概ね対応は出来ているとは評価を頂きました。今後も誠意を持って対応していき信頼関係を強固にしていきたいと考えます。

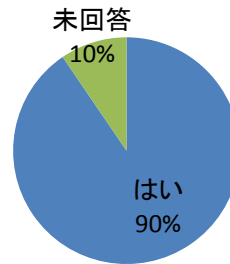


9. その他

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
19	0	2

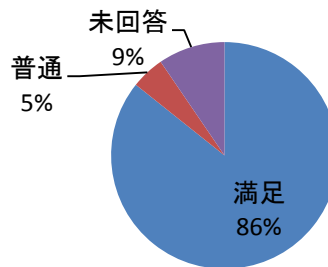
・回答されたすべての利用者様が引き続き利用したいと回答してくれました。今後も引き続き利用したいと思って頂けるようにスタッフ全員で努力し続けたいと考えます。



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
18	1	0	2

・多くの利用者様から満足評価を頂きました。スタッフ一同非常に嬉しく感じております。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. ご利用者様・ご家族からのご意見・ご要望

【好評ご意見】

- ・外出やドライブ等楽しくすごさせていただいています。
- ・いつもは家の中で過ごす事が多いので、デイサービスに行くのが楽しみです。
- ・いつも楽しくさせて頂き感謝しています。
- ・今後もデイサービスに通って元気にすごしたいです。
- ・職員の方々に丁寧に対応して頂いて感謝しています。
- ・以前より雰囲気がよくなってきたように思います。

【不評ご意見】

- ・もう少し外出する機会を増やしてほしい。

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きます。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。
- 地域との連携体制を築いていき、住み慣れた街で在宅生活ができるような環境を作っていきます。

【不評意見に関する今後について】

- ・年間計画をしっかりと検証して、メリハリある外出計画を作成し実行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。