

デイサービス満足度に関するアンケート調査の結果について

昨年11月から12月にかけて皆さまにご協力いただきましたアンケート調査につきまして集計がまとまりましたのでご報告いたします。

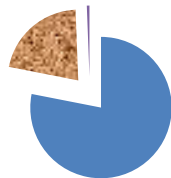
①回答を記入されたのは？

- i ご本人 40.0%
- ii ご本人がご家族と相談して 30.3%
- iii ご家族がご本人の気持ちを察して 26.9%



②サービス開始前の対応

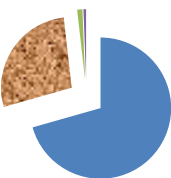
- i 満足 78.0%
- ii やや満足 21.3%
- iii やや不満 -
- iv 不満 0.6%



サービス開始前の説明や見学への対応については、およそ肯定的な評価を頂いていますが、1/4近い方が「何か足りない」と感じられていることがうかがえました。
 今後は見学対応等について、食事なども含む体験利用の在り方などを検討してまいります。

③契約書等の説明

- i 満足 70.6%
- ii やや満足 27.6%
- iii やや不満 1.2%
- iv 不満 0.6%



契約書については、わかりづらいと感じている方が多いことがうかがえました。契約という行為に馴染みのない方が多いと思われます。
 今後もしできる限り、時間をかけてわかりやすい説明を行うよう、努めてまいります。

④職員の言葉遣い、服装

- i 満足 87.7%
- ii やや満足 11.1%
- iii やや不満 0.6%
- iv 不満 0.6%



職員の言葉遣いや服装などに対しては、概ねご満足との評価をいただきました。この結果に甘んじることなく、今後とも職員への教育に努めてまいりたいと思いますので、お気づきの点があればなんなりとご指摘ください。

⑤施設内の衛生、安全性

- i 満足 82.8%
- ii やや満足 16.0%
- iii やや不満 0.6%
- iv 不満 0.6%



ご家族による回答の場合「実際に見ていないのでわからない」という回答も多かったのですが、概ね高い評価を頂きました。これからも施設管理には万全を期して参りたいと存じております。

⑥必要な時の援助

- i 満足 81.1%
- ii やや満足 16.6%
- iii やや不満 1.2%
- iv 不満 1.2%



通所介護では「自立支援」を目指した援助を行っているため、必要以上の援助はできるだけ行わないよう努めておりますが、お客様の意向との間でズレが生じてしまっている場合もあると存じますので、今後も十分にお客様個々人の状況を見極めながら援助に当たるよう努めさせていただきます。

⑦行事やレクリエーション

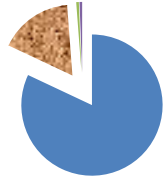
i 満足	81.1%
ii やや満足	18.3%
iii やや不満	-
iv 不満	0.6%



行事やレクリエーションにつきましては、できる限り多くのご利用者の方々がご参加いただけるようなメニューを工夫しておりますが、今後も皆さまのご意見を頂きながら、より満足度の高い行事の実施に努めて参ります。

⑧通所介護計画への意見の反映

i 満足	82.0%
ii やや満足	16.8%
iii やや不満	0.6%
iv 不満	0.6%



通所介護計画の作成に当たっては、自立支援の観点を取り入れていることもあり、ご希望として申し受けた事柄をそのまま計画にすることができない場合もございますので、できる限りわかりやすい説明を行えるよう、スタッフの資質向上に努めて参ります。

⑨通所介護計画の説明

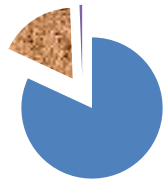
i 満足	81.1%
ii やや満足	16.6%
iii やや不満	1.8%
iv 不満	0.6%



通所介護計画は、担当ケアマネージャーによる「居宅サービス計画」を基に作成されますが、中には専門用語などを使ってしまうケースも多く非常にわかりづらい計画となってしまうこともあるようです。今後は言葉の使い方などにもより配慮した計画作成を心がけて参りますので、その都度ご指摘いただければ幸いです。

⑩気軽に相談できる

i 満足	81.9%
ii やや満足	17.5%
iii やや不満	-
iv 不満	0.6%



「不満」と答えられた方がいらっしまったのは、私どもが反省を促される点です。スタッフの忙しそうなお言動が原因で相談しづらい雰囲気につながってしまうことがあると存じます。働くスタッフの表情や動き方などにも気を配りながら皆さまに接していくよう努めます。

⑪不満や要望への対応

i 満足	82.0%
ii やや満足	17.4%
iii やや不満	-
iv 不満	0.6%



寄せられた不満や要望に対してスタッフが真摯に向き合っていることに評価をいただいたと考えております。今後もより迅速に対応して参りますので、お気軽にご不満やご要望などもお寄せいただければ幸いです。

⑫デイでの過ごしやすさ

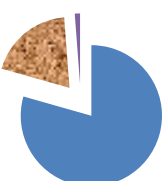
i 満足	80.5%
ii やや満足	17.8%
iii やや不満	1.2%
iv 不満	0.6%



デイサービスの過ごしやすさについては、殆どの方が満足されているとのご意見でした。今後も利用されている皆様の意見に耳を傾けながらその都度改善して参りたいと思いますので、なんなりとお申し付け下さい。

⑬生活改善等への貢献度

i 満足	79.4%
ii やや満足	19.4%
iii やや不満	-
iv 不満	1.2%

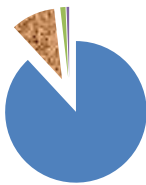


殆どの方がデイサービスのご利用によって身体状況や生活状況の改善につながっているとの評価をいただきました。しかしながら、改善に結びついていない方も少数ながらいらっしまったことですので、お一人お一人の希望や想いに応えられるようなサービスに努めて参ります。

《個別のサービスメニューに対するご意見》

1)送迎に関する満足度

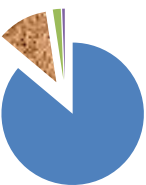
i 満足	88.2%
ii やや満足	10.1%
iii やや不満	1.2%
iv 不満	0.6%



送迎については、時間に関するご意見が多く寄せられました。一度に数人のお客様を送迎する関係上、また交通事情等によりまして時間も変動することがございます。そのような場合にはご連絡を入れるよう努めておりますが、お気づきの点があればその都度ご指摘いただければ幸いです。

2)入浴に関する満足度

i 満足	86.1%
ii やや満足	11.5%
iii やや不満	1.8%
iv 不満	0.6%



入浴については、時間や回数といった点の他に、上手に声掛けをしてもらって、最初の頃の抵抗がなくなりました、等のご意見もご本人が拒否をされる場合に、できる限り入浴（洗髪）をしていただくようお勧めいたしますが、それでも拒否される場合にはやむなく入浴自体を取りやめる場合がございますのでご理解をいただければ幸いです。

3)排泄の介助に関する満足度

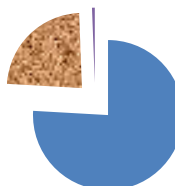
i 満足	89.2%
ii やや満足	9.6%
iii やや不満	0.6%
iv 不満	0.6%



排泄介助については、定期的に誘導してくれたり、下着の汚れを発見してくれたり、便秘が続くとマッサージ等をして対応してくれるので大変助かるのご意見をいただきました。
排泄については、プライバシーに配慮し、健康面にも影響致しますので、些細な事でも御家族や医療との連携も密にしていきたいと思っております。

4)機能訓練に関する満足度

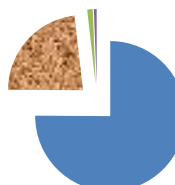
i 満足	75.9%
ii やや満足	23.5%
iii やや不満	-
iv 不満	0.6%



活動メニューにつきましても趣味嗜好の関係からご不満のご意見もいただきました。しかし、今回のご意見を参考に、メニューの開発や時間配分、スタッフの介入の仕方などにも工夫を重ねてまいりたいと存じます。

5)食事に関する満足度

i 満足	75.1%
ii やや満足	23.1%
iii やや不満	1.2%
iv 不満	0.6%



食事に関しては嗜好が関わってくるため、不満のご意見もいただきました。料金に見合った内容の食事を提供にあたり、定期的に給食事業者との意見交換を行いながら皆さまのご意見を伝えるようにしておりますので、細かい点でもご指摘いただければと存じます。

【終わりに】

この度のアンケート調査では、170名（回収率72%）もの方々から貴重なご意見を頂くことができました。

いずれの設問につきましても、「満足」あるいは「ほぼ満足」とお答え頂いた方が95%を超えるという結果に、職員一同感謝しております。

しかしながら、その中でも「不満」と答えられた方がいらっしゃる部分につきまして、一層の改善や向上が求められるところであると気付かされました。今後は説明方法や職員の日頃の接遇、活動メニューの開発などに力を入れてまいりたいと考えております。

また、ここではご紹介しきれないため割愛させて頂きましたが、『自由にお書き下さい』とした欄では、たくさんの心温まるご感想とともに積極的なご提言も頂いております。今回の調査を具体的なサービスに反映させ、多くの皆さんに「満足」と言ってもらえるサービスを目指し、職員が一丸となって取り組んでまいりますので、今後ともご指導をよろしくお願いいたします。

ご協力、有難うございました。

平成29年1月 一般財団法人江別市在宅福祉サービス公社
デイサービスセンターいきいき
あかしや
わかくさ