

京都市伏見障害者デイサービスセンター【利用者満足度調査】の集計結果 について

<実施概要>

目的：利用者満足度調査の実施により、デイサービス利用に関する利用者・家族の満足度についての評価及び意見をいただき、利用者・家族に満足していただける、よりよいデイサービスの提供となるよう、今後の支援に反映させることを目的としました。

調査項目：10項目について評価していただき、気になる点のご意見をいただきました。

実施日：平成30年3月7日(月)～3月20(火)にしました。

実施方法：ご利用者へ直接手渡しでの配布・回収又は、連絡帳での配布・回収をしました。

対象者：デイサービス利用中のご利用者又はご家族、37名としました。(新規ご利用者は実施していません)

回収率：30名より回答があり、回収率は81%でした。

<集計結果> *複数回答含む。

1. 職員の態度や会話、介助の対応はどうか。

- (1) 満足： 21名
- (2) 普通： 9名
- (3) 不満： 1名

*自由記述欄：・職員によっては不満。
・しっかり介助していただきうれしく思ってます。

2. デイルーム・お風呂場・トイレなどの設備は清潔で使いやすいですか。

- (1) 満足： 16名
- (2) 普通： 9名
- (3) 不満： 0名

*自由記述欄：・来所時にあまり見学する機会がない。

3. 送迎について、送迎時間、職員の介助、運転はどうか。

- (1) 満足： 20名
- (2) 普通： 7名
- (3) 不満： 1名

*自由記述欄：・時間が早い時がある。
・時間正確でたすかっています。

4. 入浴について、職員の介助はどうか。

- (1) 満足： 10名
- (2) 普通： 5名
- (3) 不満： 0名

*自由記述欄：・見学してないのでわからない。
・汚れ物まできちんとしていただいてありがたいです。

5. 食事について、職員の介助はどうですか。

- (1) 満足: 14名
- (2) 普通: 6名
- (3) 不満: 0名

*自由記述欄: ・いろいろと工夫していただいております。

6. トイレの利用について、職員の介助はどうですか。

- (1) 満足: 13名
- (2) 普通: 5名
- (3) 不満: 1名

*自由記述欄: ・尿もれ少なくありがとうございます。

7. 日中活動(個別活動・音楽・運動・外出など)について、どうですか。

- (1) 満足: 18名
- (2) 普通: 10名
- (3) 不満: 0名

*自由記述欄: ・機嫌良く帰って来ているので満足だと思います。

8. 外出レクについて、どうですか。

- (1) 満足: 20名
- (2) 普通: 6名
- (3) 不満: 0名

*自由記述欄: ・いろいろなところに連れて行ってもらいたすかります。

9. 行事(忘年会・お楽しみ会)について、どうですか。

- (1) 満足: 18名
- (2) 普通: 11名
- (3) 不満: 0名

*自由記述欄: ・もっとしてほしい。

10. 職員は、意見や苦情を聞き適切に対応してくれますか。

- (1) 満足: 22名
- (2) 普通: 9名
- (3) 不満: 0名

*自由記述欄: ・しっかり聞いて下さるのは満足なのですが、結果が聞こえないので普通にしました。
・丁寧にして下さいます。

<Q3>デイサービスセンターについて、気づいたことへのご意見。

***利用者**

- ・立てなくなってきているのでリハビリしてほしい。
- ・100
- ・個別で買い物に行きたいです。

***家族**

- ・迎えの時、予定時間より早い時のチャイムが気になります。ヘルパーさんも気にされてますので。
- ・デイサービスセンター内でも色々考え工夫して下さっていると思うのに、職員の方が考えられたこと、又工夫して変更になった事等が伝わって来ないのが残念です。(こんな事を試してみました、こんな物を取り入れてみました、こんないいものを見つけました)みんながよりよくなる事をめざしていると思うので職員の皆さんの努力も発信して下さいね。
- ・いつも非常によくしていただいて、ありがとうございます。これからも宜しく願い致します。
- ・電話やノートの対応がいいので大変満足。
- ・伏見デイのおかげで自宅での生活ができています。関係機関の調整等、家族の要望も聞いて下さっていることがとても大きいです。ありがとうございます。
- ・職員の皆さんやセンターでの利用時間、内容等はとても良くしていただき満足及び感謝しています。本人も喜んで通所させていただいているようです。これからもいろんな体験、出会いなど思い出をいっぱいつくってほしいです。職員さんには体力的なお世話をひといちばいおかけしていますが、ありがとうございます。
- ・ご面倒をおかけすることばかりで申し訳ありませんがよろしくお願いします。

<Q4>ご回答していただいた方。

- (1) 利用者 : 12名
- (2) 家族 : 17名
- (3) その他 : 1名 (入所施設職員)

<集計結果より上がった検討事項>

・送迎について

・家庭への報告の方法について

・その他