

# 令和5年度 ご利用者様満足度調査報告 (亀岡園デイサービスセンター)

お忙しい中、満足度調査アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。おかげさまで、多くのご利用者様、ご家族様から貴重なご意見、ご要望を頂戴することができましたのでご報告させていただきます。

配布数		回答数		不明	回答率
36名(要介護)	6名(要支援)	21名(要介護)	3名(要支援)	6	71.4%

回答者		
ご本人が回答	ご本人が家族や介助者と相談しながら回答	ご家族がご本人の気持ちを推察し回答
13%	37%	17%

あなた(ご利用者本人)の年齢				
75歳未満	75~80歳未満	80~85歳未満	85~90歳未満	90歳以上
7%	3%	23%	27%	33%

あなた(ご利用者)の介護度							
要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	未回答
33%	67%	33%	43%	29%	5%	/	0.133

		満足 ←————→ 不満					未回答
問1	デイサービスでの過ごし方は、あなたに合っており満足していますか？(急がされたり、待たされることは少ないですか？)	46.7%	43.3%	6.7%	0.0%	0.0%	3.3%
		思う ←————→ 思わない					
問2	あなたは身の回りのことで手助けを受けられていると思いますか？(食事・入浴・排泄・活動参加など)	43.3%	33.3%	13.3%	0.0%	6.7%	3.3%
		ある ←————→ ない					
問3	あなたがデイサービスで興味・関心が持てる行事や活動はありますか？	33.3%	30.0%	26.7%	0.0%	6.7%	3.3%
		思う ←————→ 思わない					
問4	あなたにとってデイサービスでの活動や機能訓練(体操や運動)が自宅での生活を続けるために役立っていると思いますか？	40.0%	26.7%	26.7%	3.3%	0.0%	3.3%
		思う ←————→ 思わない					
問5	職員は適切な情報提供やアドバイスをしてきていると思いますか？	56.7%	26.7%	13.3%	0.0%	0.0%	3.3%
		思う ←————→ 思わない					
問6	デイサービスの活動スペースや送迎車両は清潔だと思いますか？	50.0%	43.3%	3.3%	0.0%	0.0%	3.3%
		思う ←————→ 思わない					
問7	職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか？	50.0%	26.7%	10.0%	3.3%	0.0%	10.0%

				できる	←	→		できない		
問8	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか？	60.0%	23.3%	13.3%	0.0%	0.0%	3.3%			
				思う	←	→		思わない		
問9	職員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか？	66.7%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%	3.3%			
				はい	←	→		いいえ		
問10	プライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていますか？	70.0%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%	3.3%			
				はい	←	→		いいえ		
問11	デイサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際にあなたやご家族の状況や要望を聞いてくれますか？	60.0%	26.7%	6.7%	3.3%	0.0%	3.3%			
				はい	←	→		いいえ		
問12	計画（目標）やサービス内容についての説明は分かりやすいですか？	46.7%	33.3%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%			
				はい	←	→		いいえ		
問13	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていますか？	50.0%	26.7%	13.3%	6.7%	0.0%	3.3%			
				はい	←	→		いいえ		
問14	あなたが困ったときに職員以外の人（市役所や第三者委員などに）も相談ができることを分かりやすく伝えてくれましたか？	43.3%	26.7%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%			
				満足	←	→		不満		
問15	現在のデイサービスを総合的にみて、どの程度満足していますか？	46.7%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	3.3%			

ご利用者様の好みや身体状況（介護度）、認知度の違いから介助や援助方法を含め統一した対応は難しいですが、皆様からいただきましたご意見、ご要望を大切に、また真摯に受け止め、一層ご利用者様にご満足していただけるサービスを提供していけるよう精進してまいります。

ご協力ありがとうございました。