

2017年の満足度調査の結果をご報告いたします。
 今回より、過去の結果も合わせてご覧頂ける様に致しました。

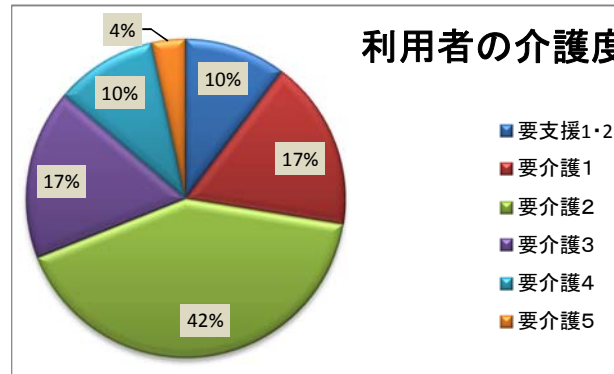
	2017	2016	2015
配布数	40	35	36
回収数	29	29	28
回収率	72.5%	82.8%	77.7%

2016年度は後半の設定問で回答無・不明の割合が多く、回答結果に大きく影響しています。

O.利用者の属性

利用者の介護度

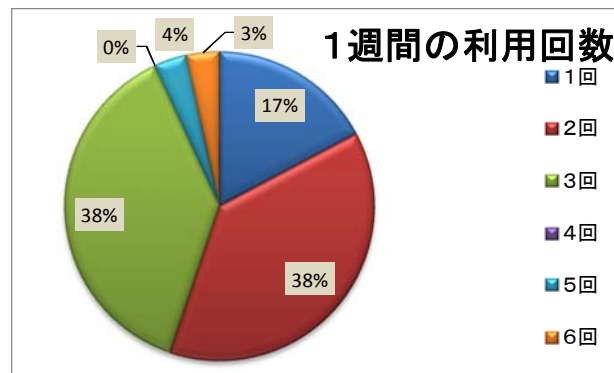
		2017	2016	2015	
0	要支援1・2	3	10.3%	6.9%	10.7%
1	要介護1	5	17.2%	24.1%	14.3%
2	要介護2	12	41.4%	48.3%	60.7%
3	要介護3	5	17.2%	6.9%	10.7%
4	要介護4	3	10.3%	10.3%	3.6%
5	要介護5	1	3.4%	3.4%	0.0%
		29	100.0%	100.0%	100.0%



平均利用回数は2.14です。
 厚生労働省の集計方法に則り
 要支援は0.38として計算しています。
要介護3以上の方の増加傾向がみられます

1週間の利用回数

		2017	2016	2015	
1	1回	5	17.2%	17.2%	7.1%
2	2回	11	37.9%	48.3%	50.0%
3	3回	11	37.9%	31.0%	35.7%
4	4回	0	0.0%	0.0%	3.6%
5	5回	1	3.4%	3.4%	3.6%
6	6回	1	3.4%	0.0%	0.0%
		29	100.0%	100.0%	100.0%



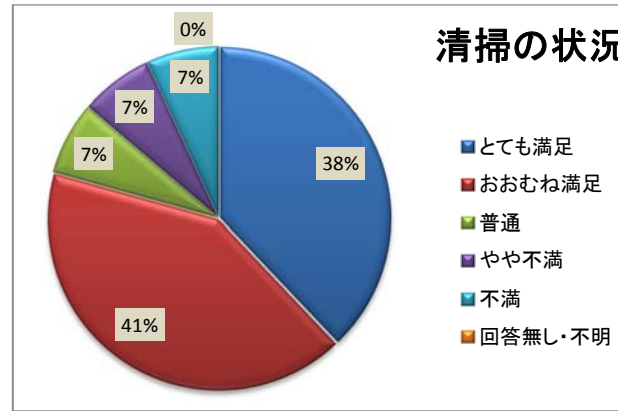
平均利用回数は2.44回/週です。
顕著な変化はみられません

1. 清潔感について

ホール、トイレ、お風呂などはよく清掃されていますか？

		2017	2016	2015	
1	とても満足	11	37.9%	34.5%	57.1%
2	おおむね満足	12	41.4%	41.4%	39.3%
3	普通	2	6.9%	17.2%	0.0%
4	やや不満	2	6.9%	0.0%	0.0%
5	不満	2	6.9%	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	0	0.0%	6.9%	3.6%
		29	100.0%	100.0%	100.0%

とても満足、おおむね満足の割合が低下傾向です



[清掃の状況]頂いたご意見

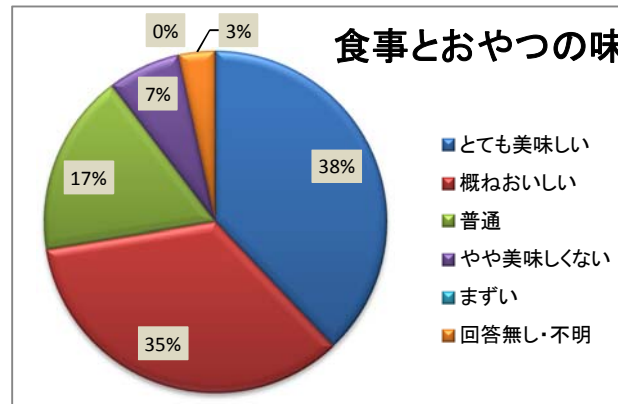
- ・いつもきれいに掃除されていると思います
- ・お風呂は順番によっては汚れています
- ・トイレで汚れてもきれいに掃除してくれます
- ・ホールやお風呂は清潔ですが、トイレが第一番と感じています。利用者の意識を持たせるために、ペーパーの質と出し易くするものに取り替えてみてはどうか
- ・ホールから右側のトイレの床に汚物らしきものがついていました
- ・見学に行ったきりなので分かりません

2. 食事について

①食事やおやつはおいしいですか？

		2017	2016	2015	
1	とても美味しい	11	37.9%	17.2%	39.3%
2	概ねおいしい	10	34.5%	34.5%	46.4%
3	普通	5	17.2%	41.4%	7.1%
4	やや美味しくない	2	6.9%	3.4%	3.6%
5	まずい	0	0.0%	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	1	3.4%	3.4%	3.6%
		29	100.0%	100.0%	100.0%

満足度が2016年に低下しましたが、改善されてきています



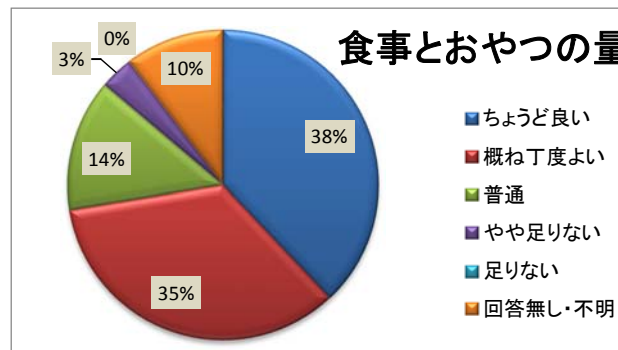
[食事とおやつの味]頂いたご意見

- ・昼食は野菜がもう一品あれば言いと思います
- ・おいしいです
- ・味付けがあまり良くないときがある
- ・良い時とあまり良くない時があります。
- ・申し分ありません
- ・食わず嫌いがありましたが、今では何でも食べているようで良かったと思っています

②食事やおやつの量や種類はいかがですか？

		2017	2016	2015	
1	ちょうど良い	11	37.9%	31.0%	42.9%
2	概ね丁度よい	10	34.5%	31.0%	32.0%
3	普通	4	13.8%	27.6%	17.9%
4	やや足りない	1	3.4%	3.4%	3.6%
5	足りない	0	0.0%	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	3	10.3%	6.9%	3.6%
		29	100.0%	100.0%	100.0%

満足度が2016年に低下しましたが、改善されてきています



[食事とおやつの量]頂いたご意見

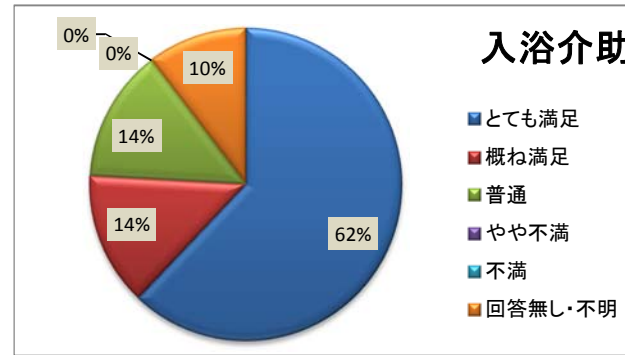
- ・3時のおやつには、果物もいいと思います
- ・少なめでちょうど良いです
- ・多いです
- ・熱いお茶が欲しいです
- ・午前中にもおやつが欲しいです
- ・丁度いいのではないかと思います
- ・以前ご飯の量が少ないと言っていました

3. 入浴について

①入浴の介助方法について満足していますか？

		2017	2016	2015	
1	とても満足	18	62.1%	51.7%	67.9%
2	概ね満足	4	13.8%	31.0%	14.3%
3	普通	4	13.8%	13.8%	10.7%
4	やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
5	不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	3	10.3%	3.4%	7.1%
		29	100.0%	100.0%	100.0%

満足度がやや低下しています



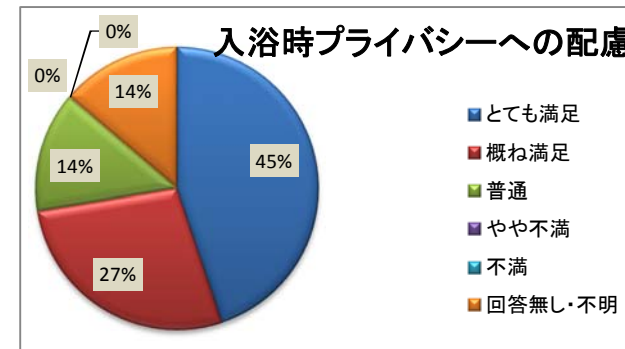
[入浴介助]頂いたご意見

- ・プライバシーが保たれて良いです
- ・助かっています
- ・背中のかゆい所まで聞いてくれます
- ・本当はあまり手を掛けられずに自由に入浴したのですが、時間が掛かるので手伝ってもらっています
- ・湯船に入っているようなので、入浴介助が適切で、本人が安心して入浴していると思って満足しています
- ・介助して頂きありがとうございます

②入浴時のプライバシーへの配慮について満足していますか？

		2017	2016	2015	
1	とても満足	13	44.8%	51.7%	57.1%
2	概ね満足	8	27.6%	24.1%	28.6%
3	普通	4	13.8%	17.2%	10.7%
4	やや不満	0	0.0%	3.4%	0.0%
5	不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	4	13.8%	3.4%	3.6%
		29	100.0%	100.0%	100.0%

満足度がやや低下しています



[入浴時の配慮]頂いたご意見

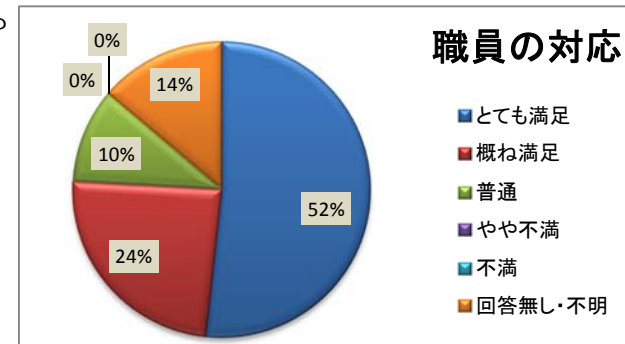
- ・とても満足しています
- ・次の人が待っている時があります

4. 職員について

①デイサービス内での職員の対応について満足していますか？

		2017	2016	2015	
1	とても満足	15	51.7%	62.1%	71.4%
2	概ね満足	7	24.1%	24.1%	21.4%
3	普通	3	10.3%	10.3%	3.6%
4	やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
5	不満	0	0.0%	3.4%	0.0%
0	回答無し・不明	4	13.8%	0.0%	3.6%
		29	100.0%	100.0%	100.0%

満足度がやや低下しています



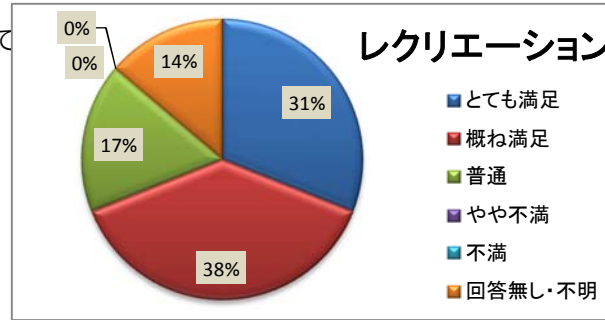
[職員の対応]頂いたご意見

- ・皆さんよくしてくれます
- ・親切です
- ・親切にしてもらっているが、あまり手を掛けられないほうが良いです
- ・帰宅時に様子を聞くことが出来るので対応をしっかりして頂いていると思います

5. サービスについて

① デイサービスの中で行うレクリエーションについて満足していますか？

		2017	2016	2015	
1	とても満足	9	31.0%	10.3%	39.4%
2	概ね満足	11	37.9%	34.5%	46.4%
3	普通	5	17.2%	20.7%	7.1%
4	やや不満	0	0.0%	3.4%	0.0%
5	不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	4	13.8%	31.0%	7.1%
		29	100.0%	100.0%	100.0%



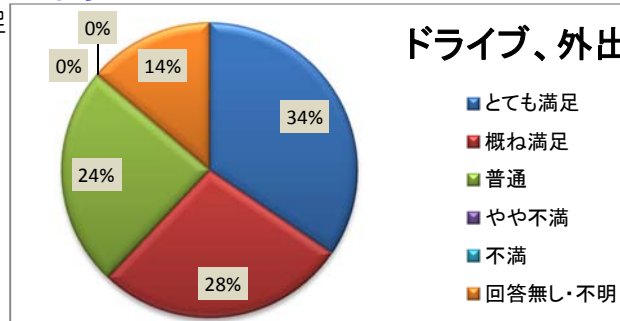
[レクリエーション]頂いたご意見

- ・楽しいといっています
- ・ニュースレターをみると一緒に参加させて頂いているようなので満足です

満足度が2016年に低下しましたが、改善されてきています

② デイサービスの外で行うドライブ、外出行事について満足していますか？

		2017	2016	2015	
1	とても満足	10	34.5%	17.2%	35.7%
2	概ね満足	8	27.6%	44.8%	32.1%
3	普通	7	24.1%	6.9%	14.3%
4	やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
5	不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	4	13.8%	31.0%	17.9%
		29	100.0%	100.0%	100.0%



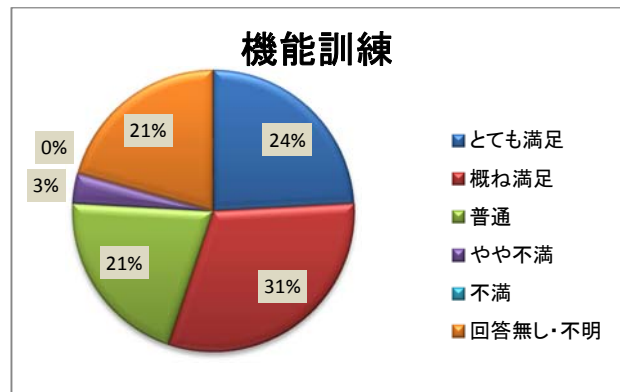
[ドライブ外出]頂いたご意見

- ・紅葉見学、桜見学、八幡宮の祭典見学は満足しています
- ・車椅子に乗せてくれて助かります
- ・周りの人に「色々なところに連れて行ってもらえていいね」と言われます。満足です。

満足度は概ね維持されています。

③ デイサービスでの機能訓練に満足していますか？

		2017	2016	2015	
1	とても満足	7	24.1%	20.7%	が比較対象の質問
2	概ね満足	9	31.0%	37.9%	
3	普通	6	20.7%	13.8%	
4	やや不満	1	3.4%	0.0%	
5	不満	0	0.0%	0.0%	
0	回答無し・不明	6	20.7%	27.6%	
		29	100.0%	100.0%	



[機能訓練]頂いたご意見

- ・機能訓練のために機材を可能な限り置くと良いと思います。
- ・何でもやってくれています
- ・運動不足と医者に言われているので体操を毎日して欲しいです
- ・午後は利用していないのでわかりません
- ・その時の状態に合わせて行ってもらっているようなので、今のままでいいと思います

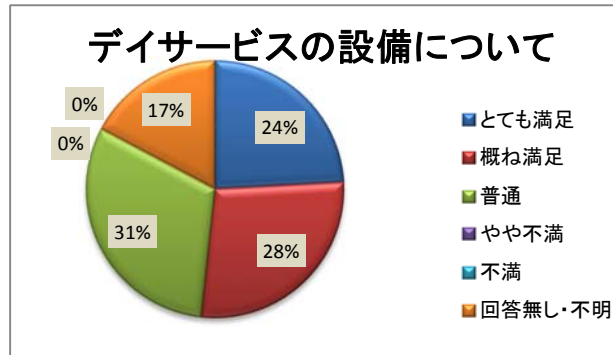
満足度は概ね維持されています。

④ デイサービスの設備に満足していますか？

		2017	2016	2015
1	とても満足	7	24.1%	20.7%
2	概ね満足	8	27.6%	24.1%
3	普通	9	31.0%	24.1%
4	やや不満	0	0.0%	0.0%
5	不満	0	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	5	17.2%	31.0%
		29	100.0%	100.0%

が比較対象の質問ありません

満足度はやや改善されています。



[デイの設備]頂いたご意見

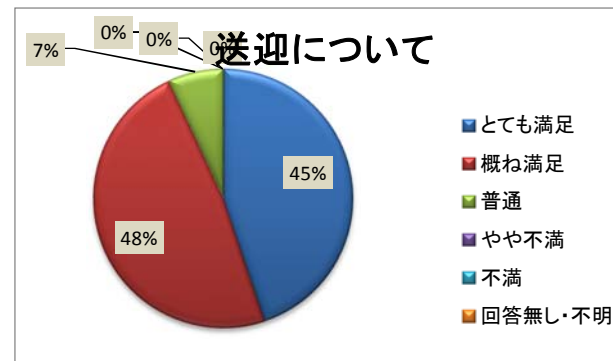
・手すりには満足しています

6. 送迎について

① 送迎時間について満足していますか？

		2017	2016	2015
1	とても満足	13	44.8%	20.7%
2	概ね満足	14	48.3%	28.6%
3	普通	2	6.9%	7.1%
4	やや不満	0	0.0%	0.0%
5	不満	0	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	0	0.0%	7.1%
		29	100.0%	100.0%

満足度が2016年に低下しましたが、改善されています



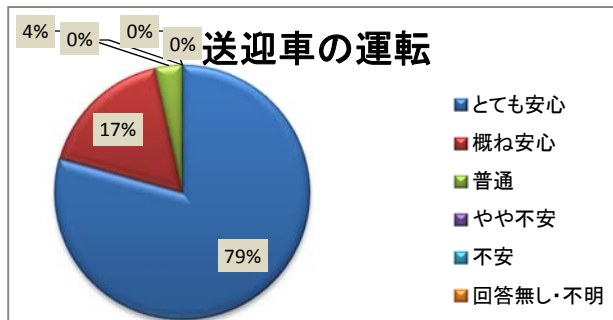
[送迎]頂いたご意見

- ・玄関まできてもらい、しっかり手を組んで転ばないようにしてくれます。
- ・ほぼ正確な時間に来てくれます
- ・道路事情もあり、多少のズレはやむを得ないと思います
- ・出勤時間に合わせて頂いてとても満足しています

② 送迎車の運転について、安心できますか？

		2017	2016	2015
1	とても安心	23	79.3%	75.0%
2	概ね安心	5	17.2%	14.3%
3	普通	1	3.4%	3.6%
4	やや不安	0	0.0%	0.0%
5	不安	0	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	0	0.0%	7.1%
		29	100.0%	100.0%

満足度が2016年に低下しましたが、改善されてきています



[送迎車の運転]頂いたご意見

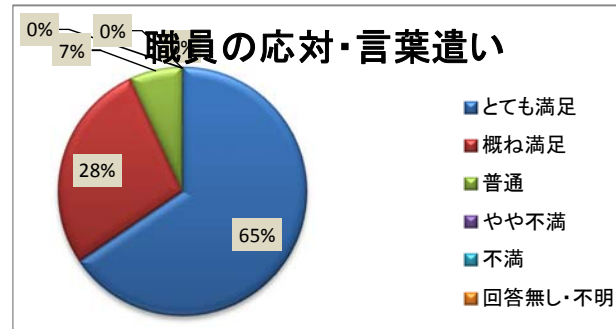
- ・とても満足しています。
- ・シートベルトをしてから出発してくれます
- ・かわりないかも聞いてくれます
- ・階段があり大変ですが、よくやって頂きとても安心しています

7. 職員の態度について

① 職員の接遇について満足していますか？

		2017	2016	2015
1	とても満足	19	65.5%	48.3%
2	概ね満足	8	27.6%	20.7%
3	普通	2	6.9%	3.4%
4	やや不満	0	0.0%	0.0%
5	不満	0	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	0	0.0%	27.6%
		29	100.0%	100.0%

満足度が2016年に低下しましたが、改善されてきています



[職員の態度]頂いたご意見

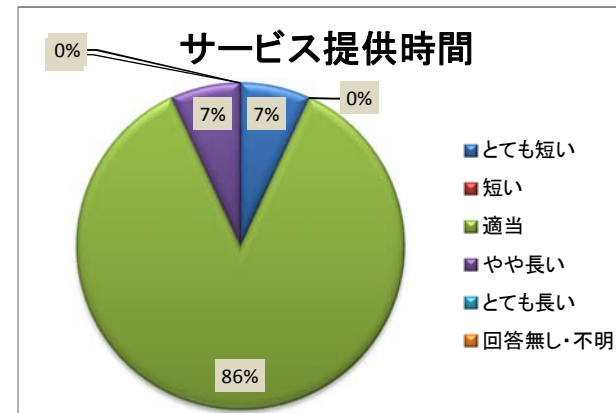
- どの職員もみんな親切で一生懸命です。
- 一部を除いては良いと思います。
- いつも笑顔で対応してくれるので、満足です

8. サービスの提供時間について

① サービスの提供時間の長さについてはいかがですか？

		2017	2016	2015
1	とても短い	2	6.9%	6.9%
2	短い	0	0.0%	6.9%
3	適当	25	86.2%	79.3%
4	やや長い	2	6.9%	0.0%
5	とても長い	0	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	0	0.0%	6.9%
		29	100.0%	100.0%

適当であるとの結果です



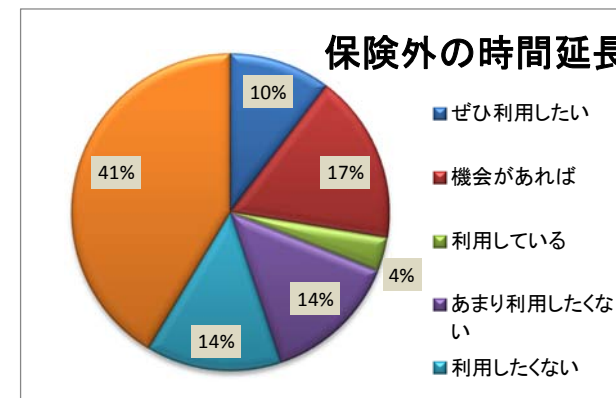
[サービス時間]頂いたご意見

- 時間で帰りたいです
- 長時間だと疲れます。
- ホールにすぐ横になれるマットがあれば良いです。常設のベッドは少し離れているので寂しいです。

② 介護保険外の延長サービスを利用してみたいですか？

		2017	2016	2015
1	ぜひ利用したい	3	10.3%	0.0%
2	機会があれば	5	17.2%	24.1%
3	利用している	1	3.4%	6.9%
4	あまり利用したくない	4	13.8%	27.6%
5	利用したくない	4	13.8%	24.1%
0	回答無し・不明	12	41.4%	17.2%
		29	100.0%	100.0%

顕著な変化は見られません

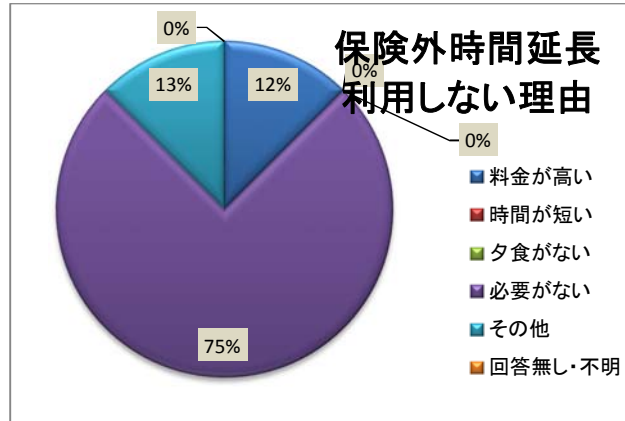


[保険外延長サービス]頂いたご意見

- ペットがいるため早く帰りたい
- 今のでちょうどよい
- 時間延長サービスには友達がいないので
- ここが好きだから
- 用事ができ帰宅時間に留守になるような場合に利用してみたいです
- 外出先から迎えの時間に間に合わないとき利用できればありがたいです
- 家族の帰宅が遅いため
- 用事があり帰宅時間が遅くなる時に利用したいです

③ 保険外延長サービスを利用しない理由

		2017	2016	2015
1	料金が低い	1	3.4%	が比較対象の質問
2	時間が短い	0	0.0%	が比較対象の質問
3	夕食がない	0	0.0%	
4	必要がない	6	20.7%	
5	その他	1	3.4%	
0	回答無し・不明	0	0.0%	
		8	27.6%	



[保険外延長サービス利用しない理由]

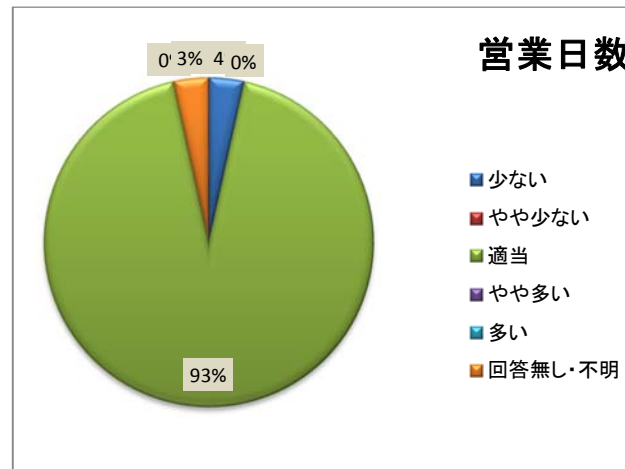
・今の段階では困っていない

9. デイサービスの営業日数について

① デイサービスの営業日数について

		2017	2016	2015
1	少ない	1	3.4%	0.0%
2	やや少ない	0	0.0%	6.9%
3	適当	27	93.1%	82.8%
4	やや多い	0	0.0%	0.0%
5	多い	0	0.0%	0.0%
0	回答無し・不明	1	3.4%	10.3%
		29	100.0%	100.0%

適当であるとの結果です



[営業日数]頂いたご意見

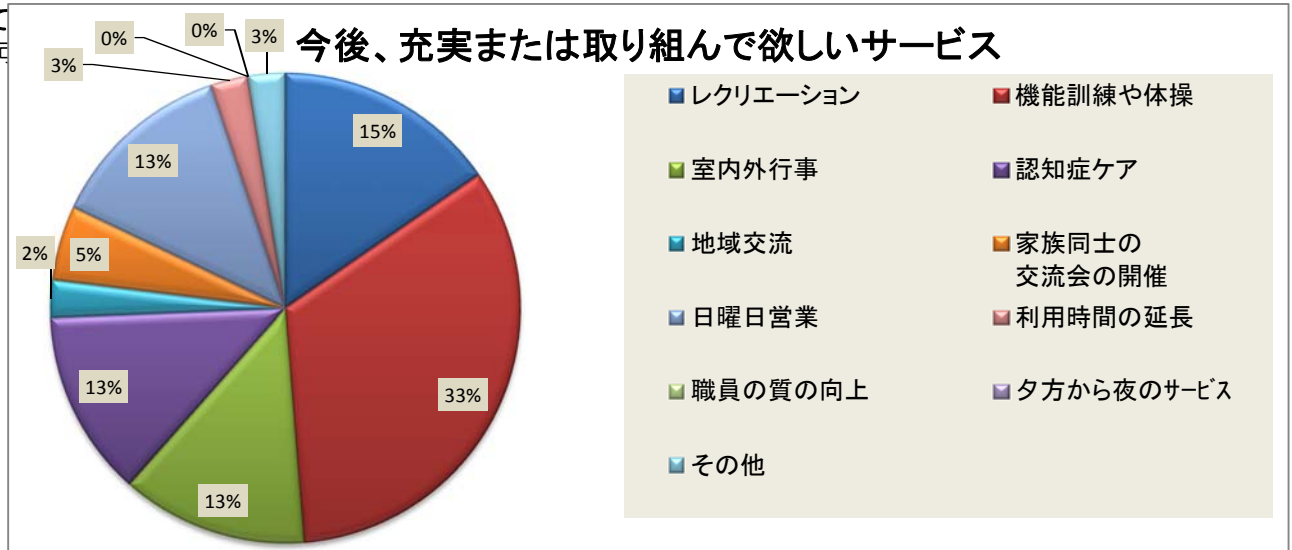
・土曜日も営業しているので、何かの時には利用したいと思っています

10. 今後充実して欲しい、取り組んで欲しいサービスについて

① 今後充実して欲しいサービスを教えてください（複数回答可）

		2017	2016	2015	
1	レクリエーション	6	15.4%	11.4%	7.5%
2	機能訓練や体操	13	33.3%	22.9%	25.0%
3	室内外行事	5	12.8%	14.3%	15.0%
4	認知症ケア	5	12.8%	11.4%	12.5%
5	地域交流	1	2.6%	0.0%	0.0%
6	家族同士の交流会の開催	2	5.1%	2.9%	2.5%
7	日曜日営業	5	12.8%	8.6%	7.5%
8	利用時間の延長	1	2.6%	8.6%	10.0%
9	職員の質の向上	0	0.0%	0.0%	0.0%
10	夕方から夜のサービス	0	0.0%	0.0%	0.0%
11	その他	1	2.6%	20.0%	20.0%
		39	100.0%	100.0%	100.0%

今後、充実または取り組んで欲しいサービス



② ①で「7～11」を選んだ方にお伺いします。具体的にお聞かせ下さい

⑧＝お墓参りなどで遠出する時には、交通事情で遅くならないかを気にしながら出かけています。

間に合わないときに延長できればありがたいです。また、突発事項の時にショートステイが出来ない時のことも心配です。

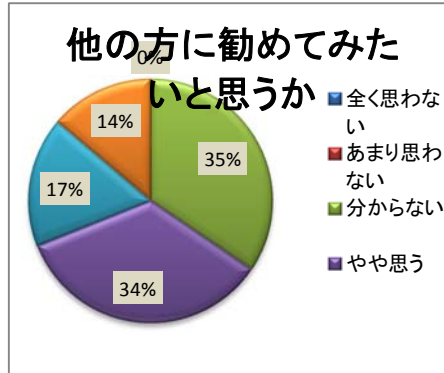
⑦＝日曜日に行事があり参加しなければならない事があり、慣れた所であれば安心して行ってくれると思うので。

「レクリエーション」「機能訓練」「営業日の拡大」へ取り組んで欲しい割合が増加傾向です

11.あるぷすの家を他の方にも勧めてみたいと思いますか？

		2017	2016	2015	
1	全く思わない	0	0.0%	0.0%	比較対象の質問 が あり ませ ん
2	あまり思わない	0	0.0%	3.4%	
3	分からない	10	34.5%	34.5%	
4	やや思う	10	34.5%	20.7%	
5	とても思う	5	17.2%	31.0%	
0	回答無し・不明	4	13.8%	10.3%	
		29	100.0%	100.0%	

顕著な変化は見られません



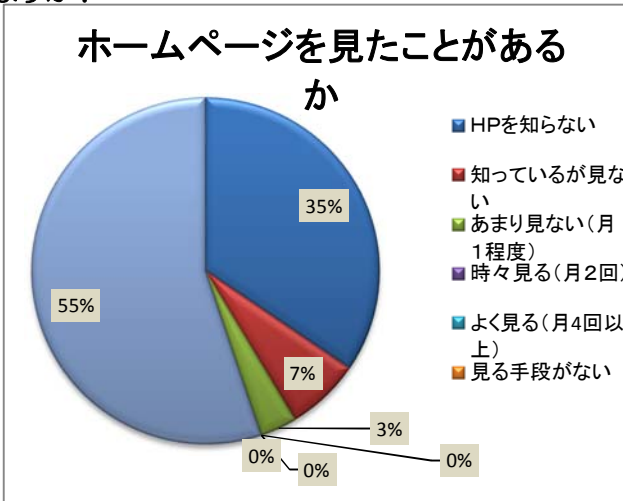
[他の方にお勧め]頂いたご意見

- ・とても良いと思いますが、ほとんどが何処かに通われている方が多いので、探している方がいれば紹介したいと思います。
- ・声を掛けたことがあります、断られました。
- ・勧めてみたいと思うけど、近くにいないので
- ・良いところだと思っています
- ・誘ってはいますが・・・
- ・小規模で家庭的です。職員の方も良くしてくださいませ。

12.あるぷすの家のホームページ（HP）を見たことがありますか？

		2017	2016	2015	
1	HPを知らない	10	34.5%		比較対象の質問が あり ませ ん
2	知っているが見ない	2	6.9%		
3	あまり見ない(月1程度)	1	3.4%		
4	時々見る(月2回)	0	0.0%		
5	よく見る(月4回以上)	0	0.0%		
6	見る手段がない	0	0.0%		
0	回答無し・不明	16	55.2%		
		29	100.0%		

ホームページを知らない、見ないという結果でした



[ホームページ]頂いたご意見

- ・自宅にパソコンを置いていない

13. その他自由にご意見をお聞かせ下さい

- ・いつも笑顔でお世話頂きとても感謝しています。