

H28年度 満足度調査 ～ご本人様アンケート結果～

配布:184名 回収:108名 回収率:58.69%

(1) 職員の言葉遣いや態度はいかがですか？

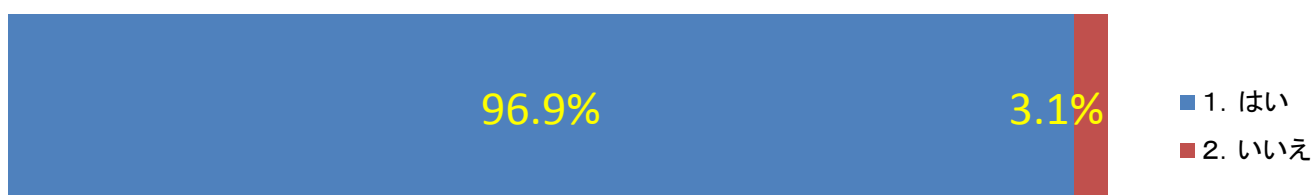


(2) 職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？



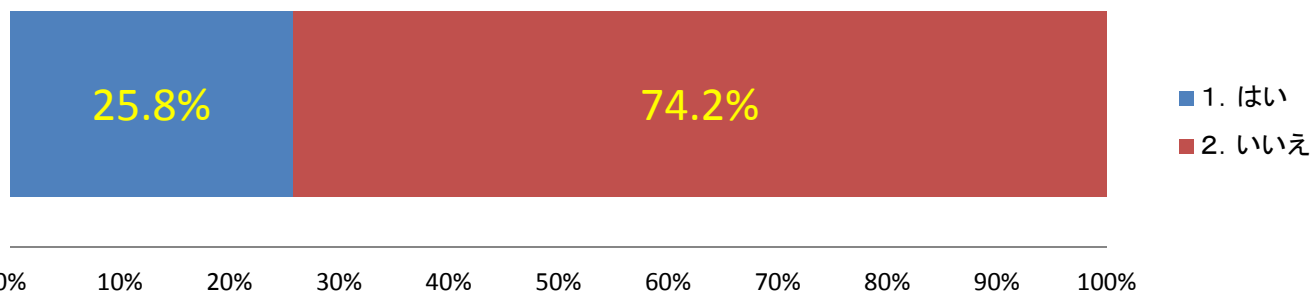
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

(3) ご利用して頂いた際に嬉しい、楽しいと感じたことはありますか？

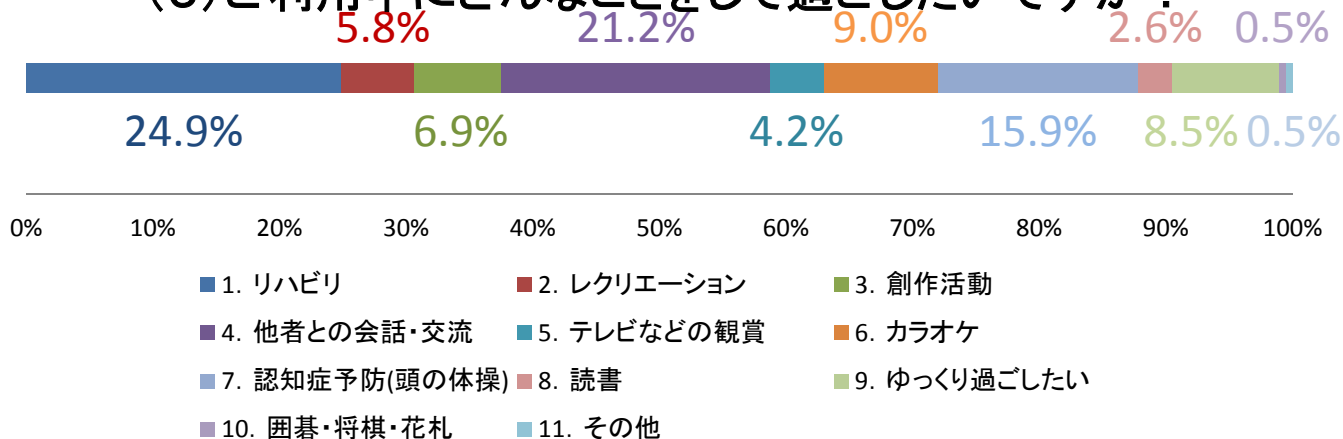


0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

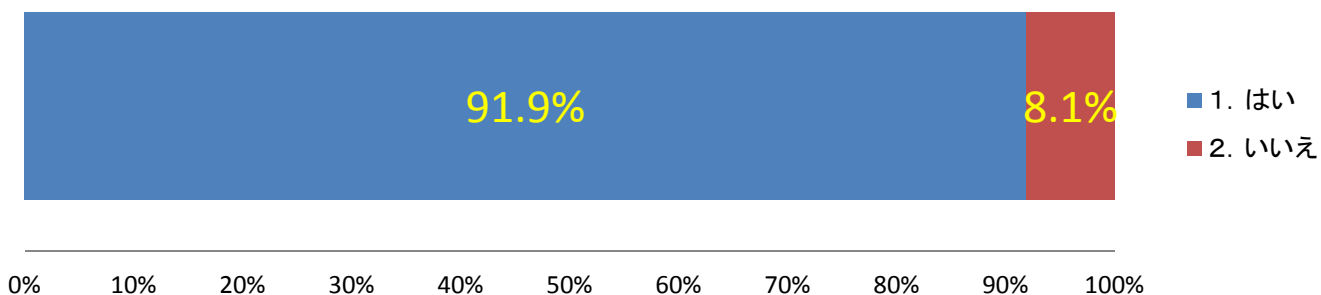
(4) ご利用して頂いた際に嫌な思いをしたことありますか？



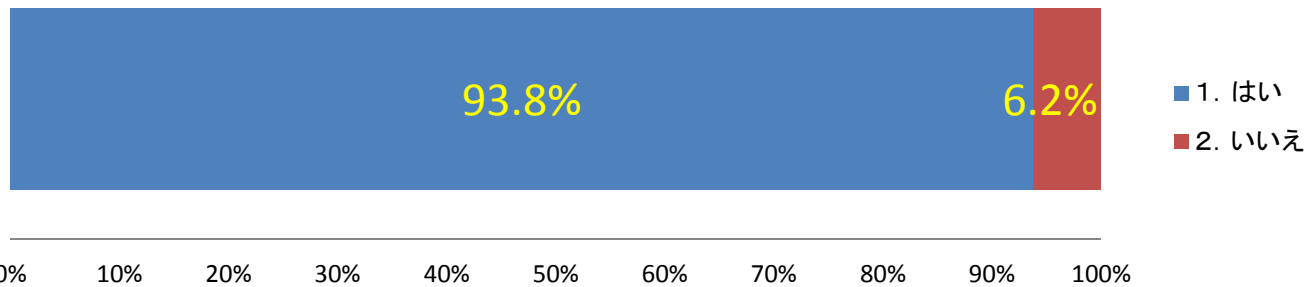
(5) ご利用中にどんなことをして過ごしたいですか？



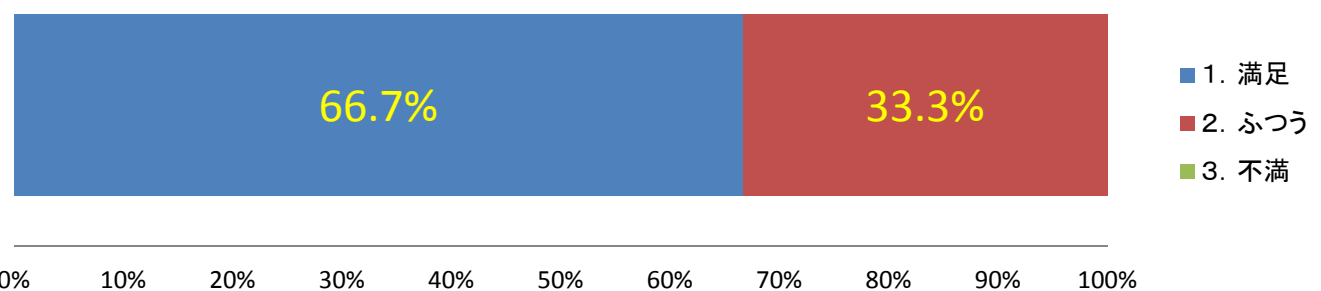
(6) デイサービスを利用して、自宅での生活は楽しくなりましたか？



(7) デイサービスを利用して、自宅での生活を続けることに自信がつけましたか？



(8) デイサービスを利用して、総合的な満足度はいかがでしょうか？



H28年度 満足度調査 ～ご家族様アンケート結果～

配布:184名 回収:106名 回収率:57%

(1) 職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



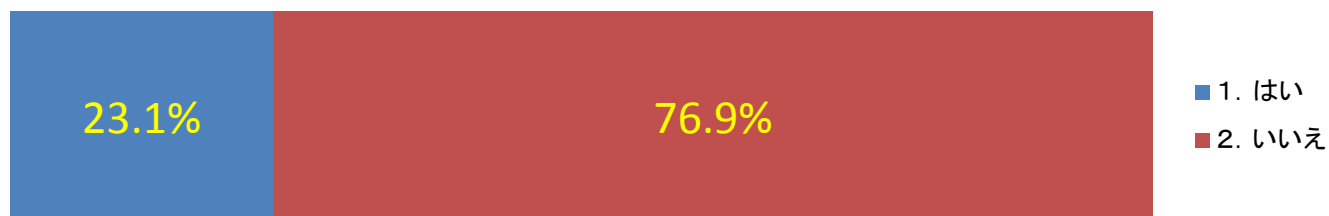
(2) 職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？ (送迎時など)



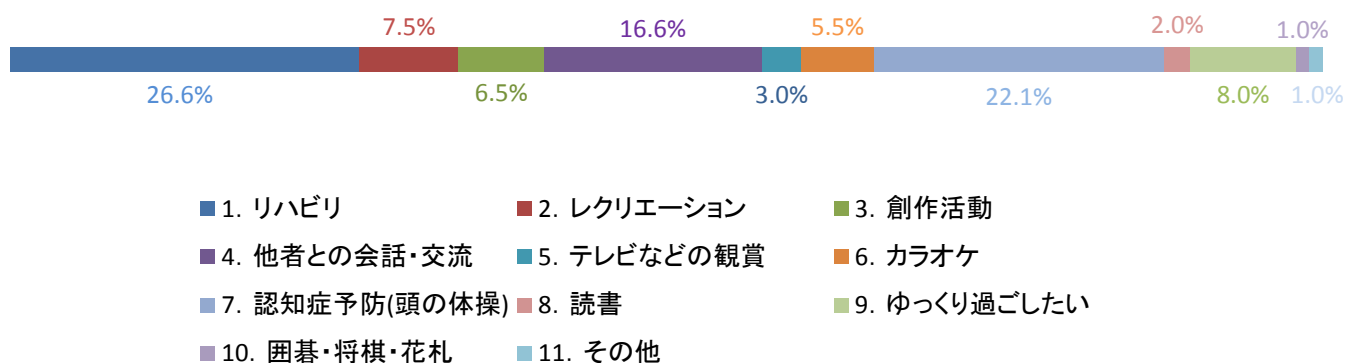
(3) デイサービスで嬉しい、楽しい思いをしたという話を ご本人様から聞いたことはありますか？



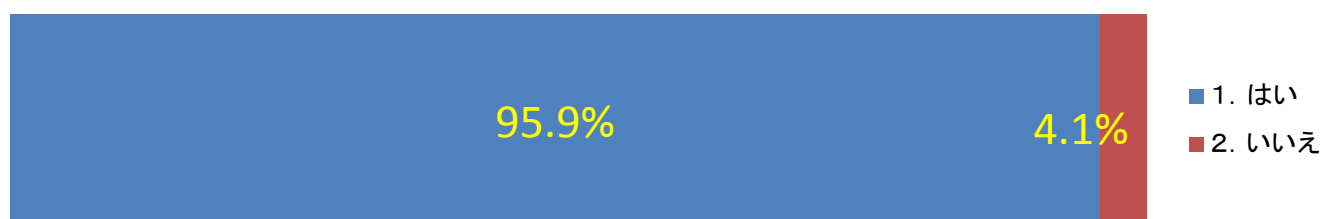
(4) デイサービスで嫌な思いをしたという話をご本人様から聞いたことはありますか？



(5) ご利用中にどんなことをして過ごしてもらいたいですか？



(6) デイサービスを利用して、自宅での介護は楽になりましたか？



(7) デイサービスを利用して、自宅での介護を続けることに自信がつけましたか？



(8) デイサービスを利用して、総合的な満足度はいかがでしょうか？



H28年度 満足度調査から得られたご意見と回答

《 ご本人様アンケート 》

○ご利用者様ご意見（以下、ご意見）

頭の体操も大変なことと思いますが、2時から15分くらいでもよろしいのですが、皆様知っている唱歌、童謡などを大きな声で歌ってもよいか？

●回答

カラオケの時間や喫茶コーナーもありますので、お声かけ頂ければ皆さんと一緒に歌いたいと思います。

○ご意見

入浴時、職員の手を借りて衣服の着脱をする人は別として、自力で衣服の着脱をしている人の脱衣カゴの中はいじらないで欲しい。他の人の物をいじっているのをよく目にするが自分のもそうだと気づくと不快。

●回答

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。基本的に着替えのお手伝いが必要な方のみ着替えの交換を行なっていますが、着替えと脱いだ衣類の区別がつかない方なども着替えの交換をさせて頂いております。

○ご意見

ちゅうおう通信 8月に記載ありました運動レクリエーション③（運動グループ）をみて非常に気になりました。センター利用者のうち週に何回も利用する人、1回だけの人色々ですがこの③をやってるグループだけでなく他の人にも③のやり方等のプリントがありましたら希望する人だけでも頂ければ嬉しく思います。リハビリ目的の人も多いと思いますので。

●回答

運動レクで行っている体操メニューの資料も用意がございます。必要な方はいつでも職員にお申し付け下さい。

○ご意見

シャンプーの時すぎをもう少し丁寧にして頂きたいと思っています。よろしく願いいたします。

●回答

大変申し訳ございません。常に丁寧なお手伝いを心掛けておりますが、今後は一層、気をつけていきたいと思っております。また、すぎ具合が不十分な場合は、遠慮なく職員にお申し付け下さい。

○ご意見

運動コーナーの棒（誰でも使って頂けるよう小豆が入った棒）を使いたかったです。

●回答

以前は用意させて頂きましたが、ご利用される方が少ないことと、ご利用者様の通行に支障をきたす場合がございますので、撤去させて頂きました。説明が不十分だったことお詫び申し上げます。また、ご利用される場合は職員にお声かけ下されば対応させて頂きます。

○ご意見

テーブルの席の友達はいつもの人が良いのですが。

●回答

毎回、ご利用になるメンバーが決まっていればよいのですが、各ご利用者様のご都合でお休みや追加でご利用になる場合もございます。また、テーブルに座れる人数にも制限がございますので、ご希望の配置が難しい場合があります。ご希望通りになるようにできる限り配慮しておりますので、ご理解頂けたら幸いです。

○ご意見

職員の名前が覚えられないので、名前を大きい字で書いてもらいたい。

●回答

ご意見ありがとうございます。今後検討していきたいと思っております。

《 ご家族様アンケート 》

○ご家族様ご意見（以下、意見）

できない事を数えるのではなく、できる事とと言われていますが、やはり出来ない事ばかり数えてしまいます。

●回答

日頃の介護お疲れ様です。できる事とできない事をしっかりと理解し、できる事は尊重し、できない事は無理強いせずにお手伝いできればと思います。不安な事がありましたら、いつでもお声かけ下さい。

○ご意見

最近急に歩行が困難になってきました。リハビリをしたいのですが、病院とか行った方がよいでしょうか。

●回答

不安な場合は病院へ受診されてはいかがでしょう？むやみにリハビリをするよりもしっかりと歩行が困難になってきた原因を明らかにしてからリハビリをした方が効果的です。デイサービスでもリハビリをすることはできますので、希望される場合はいつでもお声かけ下さい。

○ご意見

お泊りがあれば大変有り難いです。

●回答

大変申し訳ございませんが、当デイサービスでは、お泊まりデイは行っておりません。しかし、利用回数を増やすことは可能な場合がございますので、お気軽にご相談ください。

○ご意見

デイでの様子が少しでも分かって良かったのですが、8月からの書式変更で何も分からず残念です。

●回答

手帳の書式変更についてはご迷惑おかけしておりますが、普段と違ったことなどは今まで通り手帳にてご報告させて頂いております。また、デイサービスでは3ヶ月毎に目標に対して評価を行い、通所介護計画書に結果を記載しておりますので、そちらも合わせてご一読頂きたいと思っております。また、ご利用日に気になる点などがございましたら、送迎職員や手帳にてご連絡頂ければ、利用時の様子をお伝えさせていただきます。

○ご意見

デイサービス利用日に用事を入れていますが、15時帰りだと急いで帰ったり間に合わない事が多いので以前のように16時帰りだと助かります。

●回答

ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。送迎時間の希望があれば事前にご相談下さい。可能な範囲で変更させていただきます。

○ご意見

お迎えの時間連絡を前日にいただきますが、経費からも大幅な変更以外必要ないと思います。

●回答

ご意見ありがとうございます。運行状況により時間の変動のある場合がありますのでご連絡しておりますが、必要ない場合はご連絡下さい。

○ご意見

家族会などの催しなど積極的にしてほしい。

●回答

ご意見ありがとうございます。今後、参考にしていきたいと思います。

○ご意見

迎え時間の報告の忘れがあります。

●回答

大変申し訳ございません。今後気を付けていきたいと思います。

○ご意見

職員の対応は個人差が目につく（若い男性は良いとは言えない）

帰宅時間は夏時間と冬時間で差をつけてもらいたい（例えば冬は 16 時以降、夏は 17 時過ぎとか）

●回答

大変申し訳ございません。気がついた事がありましたらいつでもお声かけ下さい。今後、職員一同で接遇の改善に努めていきたいと思います。

送迎時間についても可能な範囲でご希望に応えたいと思います。延長対応などもございますので、延長を希望される場合は事前にご相談ください。

○ご意見

昼食の献立表を頂きました。これは毎月頂いているのですか？私は頂いて見るのは 2 回目です。毎月頂けると嬉しいです。

●回答

ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。毎月 1 日付けでちゅうおう通信と一緒に配布していますが、届いていないようでしたらお声かけ下さい。

○ご意見

以前、入浴時間が遅くパウチ交換後、横になってしっかり押さえる時間が 短く家で便がモレたことが 2~3 回あって不満を言っていました。

●回答

大変申し訳ございませんでした。何かありましたら、遠慮なくお話し下さい。