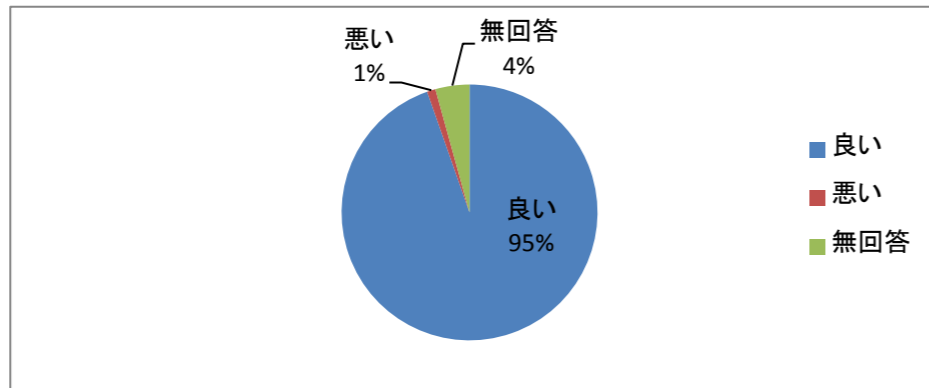


平成28年度 うずらはし ご利用者満足度調査【デイサービス・ご本人】

調査期間:平成28年8月20日～9月15日 配布 133 回収 93 回収率 69.92%

①職員の対応はいかがですか？

良い	88
悪い	1
無回答	4

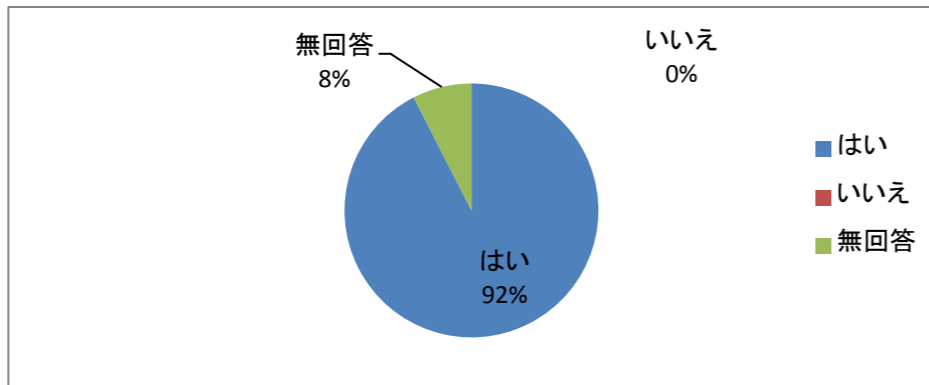


—ご意見—

- ・やさしく声をかけてくれます。
- ・耳が悪いので職員の皆さんの話がまったく聴こえません。耳元で話して下さい。
- ・利用者一人ひとりの動向や個性をよく理解し共有していると感じられる。
- ・挨拶よく利用者を迎えてくれる。
- ・気配り、心配りがありがたいです。

②プライバシーは守られていますか？

はい	86
いいえ	0
無回答	7

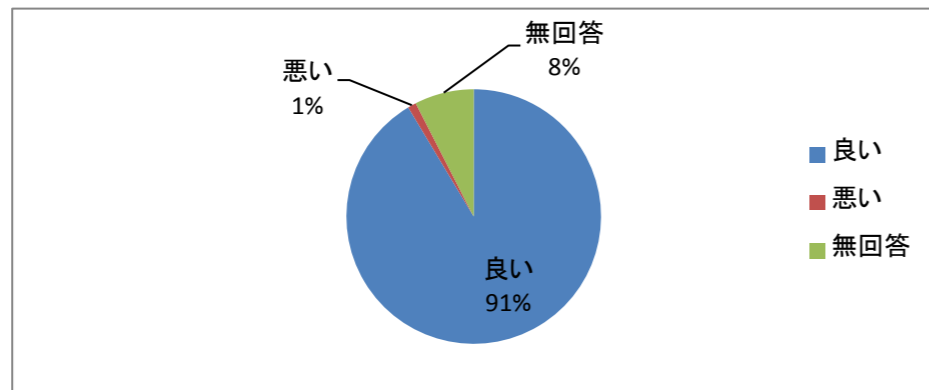


—ご意見—

- ・わからない。
- ・感じが良い。
- ・とても穏やかで丁寧に接して頂きとても気持ちよいです。

③デイサービスの雰囲気はいかがですか？

良い	85
悪い	1
無回答	7

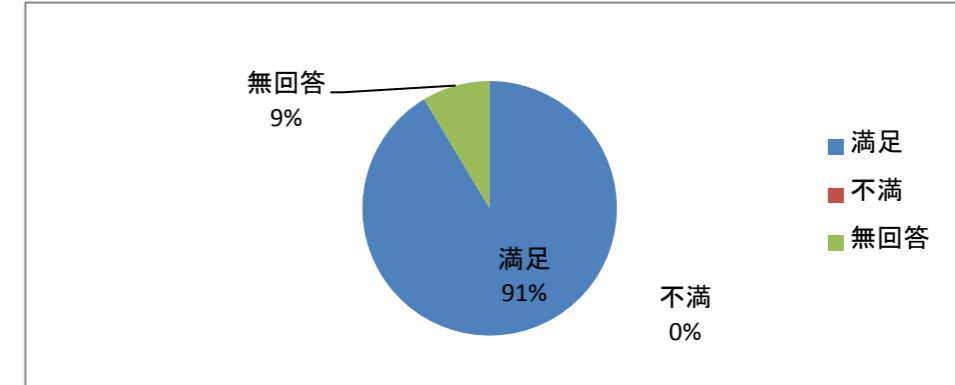


—ご意見—

- ・テーブルに花が飾られてうれしいです。
- ・イベント等、お友達と一緒に話すことが楽しいです。
- ・活気があってよい。職員同志の関係が取れている。
- ・皆さんが親切で優しく接してくれる。
- ・悪い・・・ただ何となく。

④ホールなどの清潔さ、快適さはいかがですか？

満足	85
不満	0
無回答	8

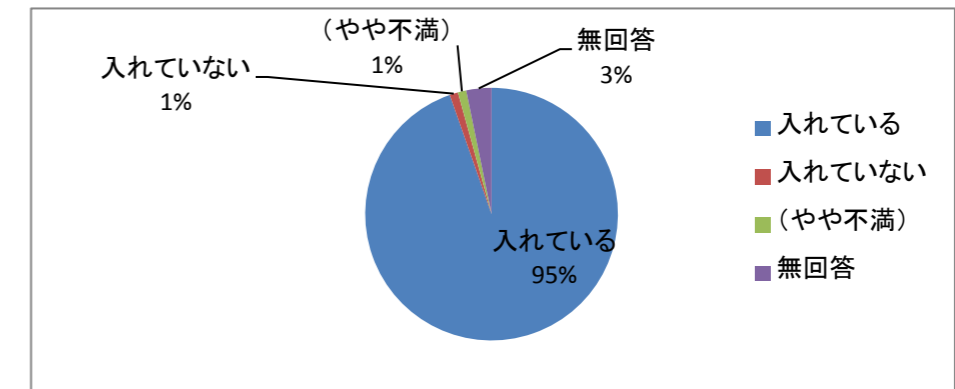


—ご意見—

- ・とても良いですが、日差しが強いのが悪いです。
- ・特にトイレがきれい。
- ・気持ちよく過ごせます。
- ・明るくきれい。

⑤お風呂は気持ちよく入れますか？

入れている	88
入っていない	1
(やや不満)	1
無回答	3

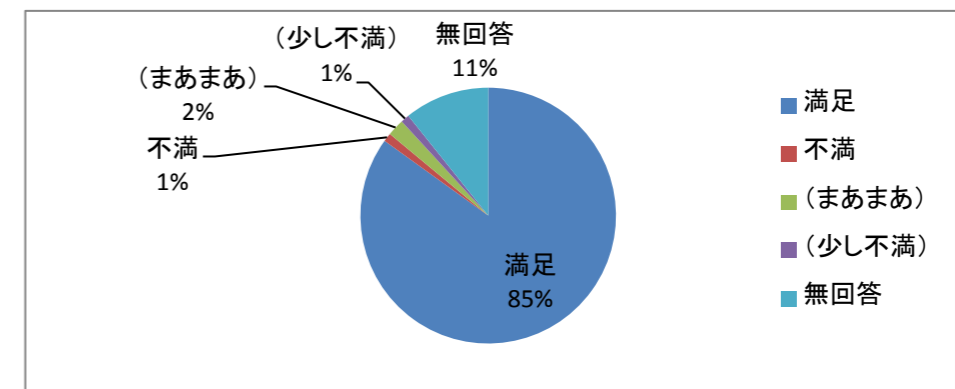


—ご意見—

- ・温泉に行った気分になります。とても楽しく入っています。
- ・少し熱い時があります。(入れている1、やや不満1)
- ・大きくとてもきれいです。中庭も花がいっぱい気持ちよく入れています。
- ・最初は男性の方が洗髪をしてくれるのに大変驚きましたが、今は慣れました。
- ・ていねいに洗っていただけます。

⑥食事の味付けはいかがですか？

満足	79
不満	2
(まあまあ)	2
(少し不満)	1
無回答	10

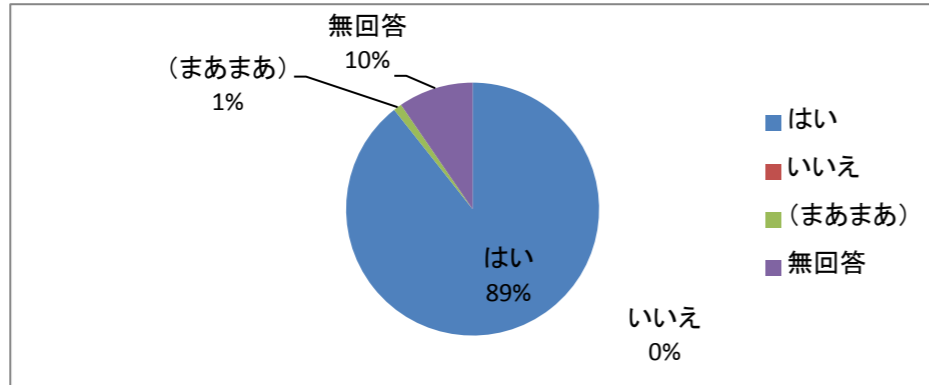


—ご意見—

- ・満足だがご飯の量が少ない。
- ・個人的に漬物など、塩辛い物が欲しいが、よく調理が工夫されている。
- ・高齢者向きに完食できる量は本当に満足です。
- ・もう少しかたい物が欲しい。
- ・うす味(少し不満)
- ・この頃は自分で作る物の味付けもうす味なので丁度いいし、メニューは参考になる。できるなら家でも作ってみたい物が多い。

⑦レクリエーション(ゲーム)は楽しいですか？

はい	84
いいえ	0
(まあまあ)	1
無回答	9

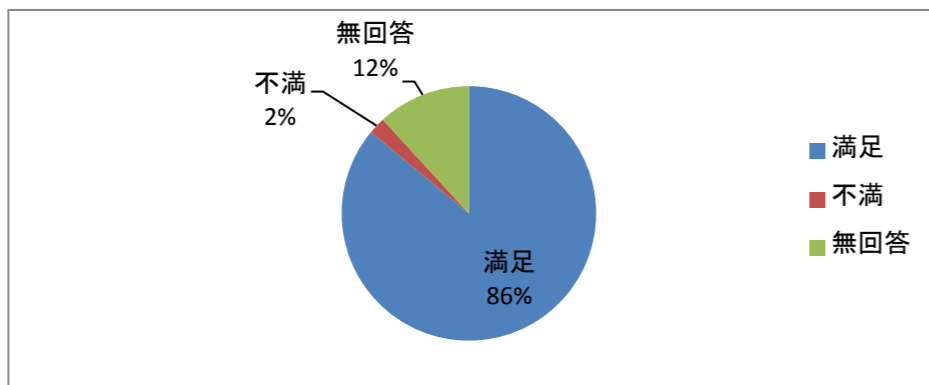


—ご意見—

- ・横になっても、見たり、聞いたり出来て楽しいです。
- ・体が動かせるのでいい。じっと椅子に座っていると尻が痛くなる。
- ・もう少し自分達も参加できるものがあるとうれしいと思う。
- ・達成感がある。
- ・楽しく参加している。

⑧機能訓練(リハビリ)の内容はいかがですか？

満足	80
不満	2
無回答	11

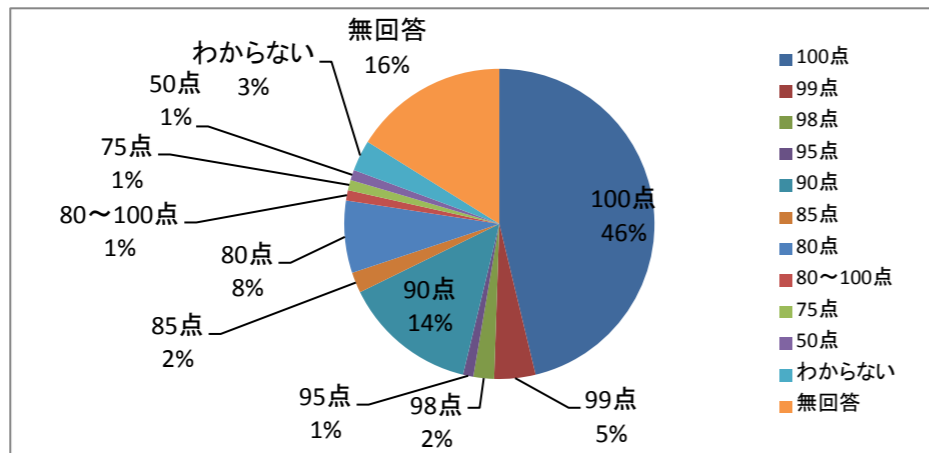


—ご意見—

- ・満足だがもっと体を動かしたい。
- ・もう少しうずらはしでもできるといいかと思う。
- ・現在の体力の状況をよく勘案されて大変親切。
- ・リハビリの回数(量)が少ない。

⑨デイサービスセンター うずらはしの総合評価は100点満点中、何点ですか？

100点	43
99点	4
98点	2
95点	1
90点	13
85点	2
80点	7
80~100点	1
75点	1
50点	1
わからない	3
無回答	15



—ご意見—

- ・他の施設を利用したことがないので評価できない(50点)
- ・項目がないとわかりませんが個人的な感じです。連絡帳よく書いて頂き、本人の様子がよくわかります。入浴、食事、レクリエーション大変良いです。(80~100点)
- ・職員への対応もよくして頂いていると思います。しいていえばショートステイがなくなった事です(98点)
- ・手帳を見るといつもパズルばかりしている。(好きなのですが)本人が話さないかもしれませんがレクリエーションの内容を工夫してほしいです。(80点)
- ・1点はたまたまシャツが変なふうに着せてあります(99点)
- ・特に不満がないので100点でもいいが更なる向上を期待して(99点)

⑩ご要望、ご意見など

- ・いつも"うずらはし"へ行くのが楽しみです。
- ・職員の氏名を場内に張り出して貰いませんか。聞いてもすぐ忘れてしまいます。
- ・いつも急な対応して頂きありがとうございます。先日、入院する事になって、事前にお風呂に入れて頂きました。本人もこの暑さの中さっぱりとした様子でした。93才を向かえ体力が落ちてきているので、今までしていた事も少しずつ出来なくなり、いつも頼りにしているしだいです。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・10時と15時にコーヒー1/3カップ位飲ませてください。コーヒーはうすく、砂糖は多めであまーいコーヒーです。おかげでも少し味をこした方が良くと思います。味がうすいといつもぼやいています。少ししか食べないので、味をこしても心配ないと思います。
- ・リハとレクリエーションでは、まだ加わったばかりで、催し物は聴くだけなのが多いので、でも来たばかりだからこれからは期待しています。
- ・無理なお願いですが、1対1のお話する時間が欲しいと思っています。送迎は毎日変更があると思いますが大変ですね。良い方法はないのでしょうか。
- ・ごくろうさんです。よくやっておられますね。
- ・お昼寝すると楽になるので続けさせてください。
- ・乗物が楽しいため長く乗って良いです。(送迎時)
- ・楽しくやっています。
- ・今まで通りでお願いします。わがまま言っても、聞いてもらえてありがたいです。頭の体操や体を動かして元気でいたいです。

◎まとめ (各設問にて感謝のお言葉を多数頂きましたが、今回は掲載を割愛させて頂いています。)

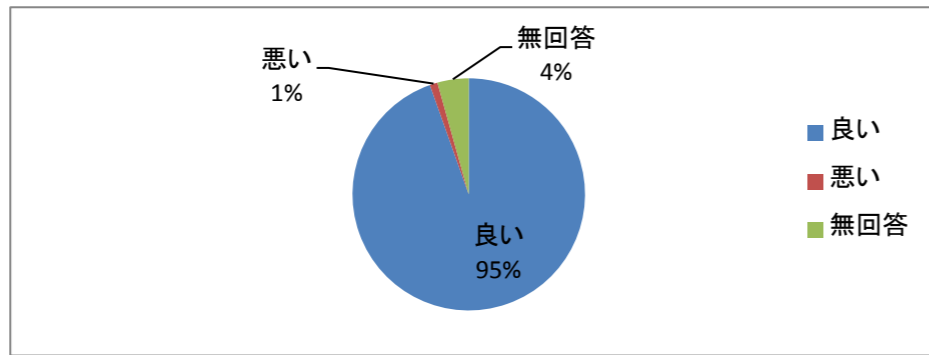
- ・プライバシー等、ご利用者の、利用中の様子についての設問では、ご家族が回答し難い部分もあり、実際に見ていないところの回答もあり、ご利用者様に聞いたり、予想で回答した部分もあったようですので、今後はこれらの質問方法についても検討が必要と感じました。
- ・集計表・グラフ内()の回答については、解答欄に掲載していない貴重なご意見でした。このことについて、選択肢を増やす等今後は、調査についての回答方法の検討が必要と感じました。
- ・今回、うずらはしでは3年ぶりにアンケート調査を行ないました。回答については、ご本人様用、ご家族様用と用意し、いずれも利用者数の3分の2以上の回答を頂戴しました。
- ・3年ぶりに満足度調査を実施したことで、ご利用者様、ご家族様の普段の疑問やこうして欲しい等の意向を改めて知ることができました。
- ・サービスに期待することとしては、入浴・外出・機能訓練の他、認知症予防についても期待度が高いということがわかりました。介護に携わる専門職としてこの結果をデイサービスでしっかりと受け止め、今後もご家族様、ご利用者様のニーズに応えられるよう邁進してまいりたいと思います。
- ・送迎時間や個別の対応方法についても意見を聞かせて頂くことが出来ました。細かい対応方法について等、職員間の情報伝達が上手く出来ていなかったことでの案件が多かった為、改めて職員間で申し送りをし、情報共有をしっかりと図りたいと思います。
- ・職員の身だしなみや対応について、良いとの意見を多数頂くことが出来ました。この結果に満足することなく、今後もきちんと対応できるよう、引き続き、職員間で意識して取り組んで参りたいと思います。
- ・環境整備について、ご利用者様に今後も快適に過ごして頂けるよう、季節にみあった装飾、ご利用者様から頂いた花を飾るなどし、環境整備に努めていきたいと思っています。
- ・献立表についての意見も頂きました。献立表については、個別に対応しておりますので、ご希望あれば職員へ一言頂ければご用意致します。
- ・送迎時間についても何件かのご意見を頂きました。その日の交通状況や利用者数によって多少前後することがございますのでご了承頂ければと思います。また、希望の時間がございましたら、職員へ一言頂ければ、出来る限り調整致しますので、何なりとお申し付け頂ければと思います。
- ・今回、頂いたご意見については、デイサービスをより良い事業所とするべく参考にさせて頂きたいと思っています。

平成28年度 うずらはし ご利用者満足度調査【デイサービス・ご家族】

調査期間：平成28年8月20日～9月15日 配布 133 回収 92 回収率 69.17%

①送迎時(乗車・降車・時間)の職員の対応はいかがですか？

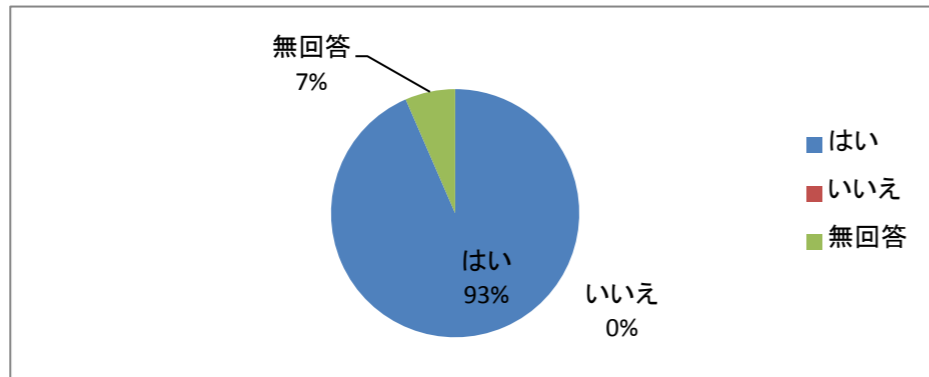
良い	87
悪い	1
無回答	4



- ご意見—
- ・利用者に合わせて話しかけや手を伸ばしたりしてくれる。手を貸してくれて、最後まで見届けてくれる。
 - ・朝は、おはようございます。かわりありませんか？帰りは又お持ちしています。と言われると夫も喜んでありがとうございます。と笑顔で答えています。
 - ・いつも明るく笑顔で、本人や家族に接して下さいます。迎えに来られたとき、手間どってすぐ出られないときでも快く待って下さいます。
 - ・親切さが伝わる。
 - ・送迎時に本人の状態を詳しく聞いたり教えてくださいます。
 - ・時間が定まっていない。最近、迎えの時間が遅くなりました。

②職員の言葉遣いや態度、身だしなみはいかがですか？

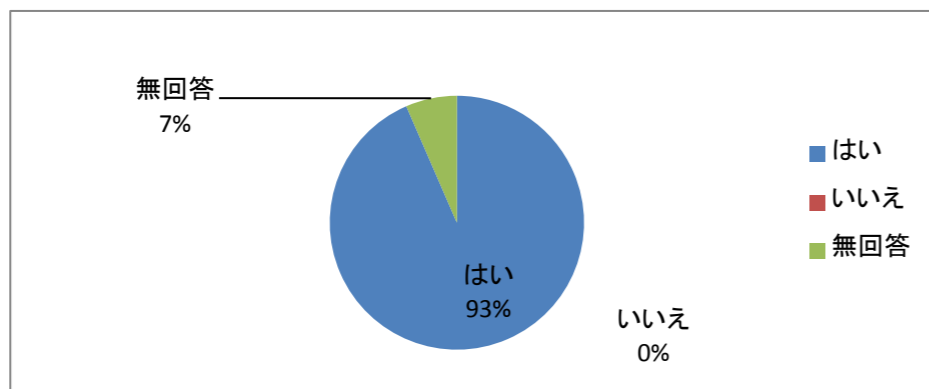
良い	88
悪い	0
無回答	4



- ご意見—
- ・丁寧な言葉遣いであり、さわやかに感じる。
 - ・胸にネームプレートでもついていると嬉しく思います。
 - ・いつも笑顔で声掛けしてくれます。
 - ・朝夕の送迎時元気な声で対応して下さいます。
 - ・いつもすっきり活動的に思える。
 - ・まあまあな態度である。

③ご本人様は楽しく利用されているようですか？

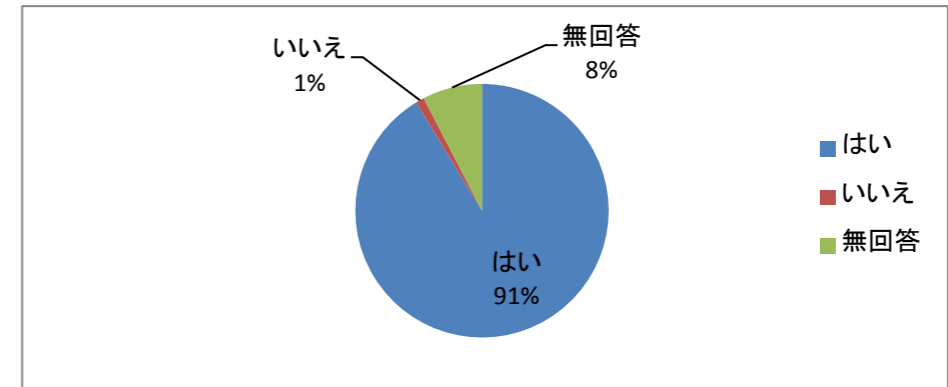
はい	86
いいえ	0
無回答	6



- ご意見—
- ・知っている人がたくさんいて、楽しく過ごしています。
 - ・1日の出来事を楽しく話してくれます。帰宅後話してくれる内容から十分に感じます。
 - ・帰ってくるとご機嫌でにこにこしていますし、介護者にも「ありがとう」などの発言があります。
 - ・どちらとも言えない。その時の気分で笑顔が見られたりしますが顔の表情でわかります。

④プライバシーは守られていますか？

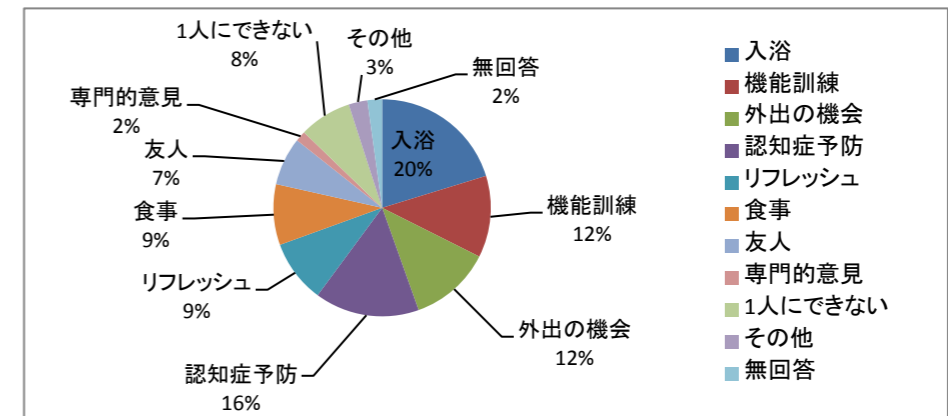
はい	84
いいえ	1
無回答	7



- ご意見—
- ・今の所、不安感はありません。
 - ・今まで不快に感じたことはありません。
 - ・わからないから答えられない。

⑤サービスに何を期待されていますか？(複数回答可)

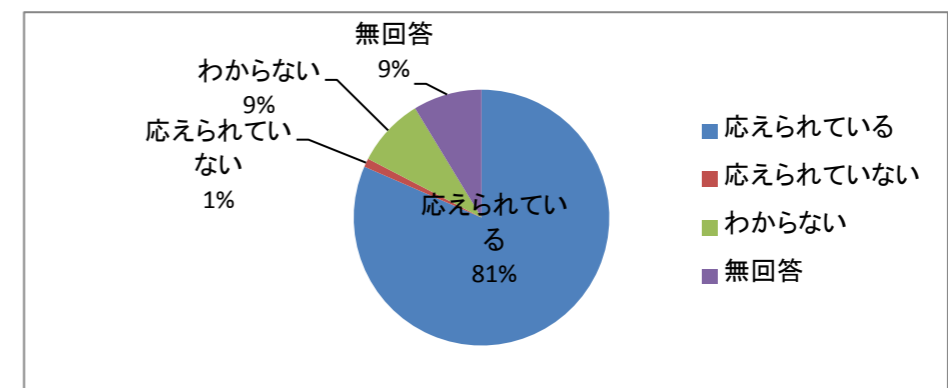
入浴	65
機能訓練	39
外出の機会	39
認知症予防	50
リフレッシュ	30
食事	29
友人	23
専門的意見	5
1人できない	25
その他	9
無回答	7



- ご意見—
- ・受診、検査等安心して受けられます。
 - ・家に居る時はほとんど横になっているので施設に行ってきた日は疲れるようですが本人にとっては良いと思います。
 - ・頭の体操のような事が出来る。
 - ・色々な人達との交流、コミュニケーションが出来る為。
 - ・もう少し長く。

⑥そのご期待に応えられていますか？

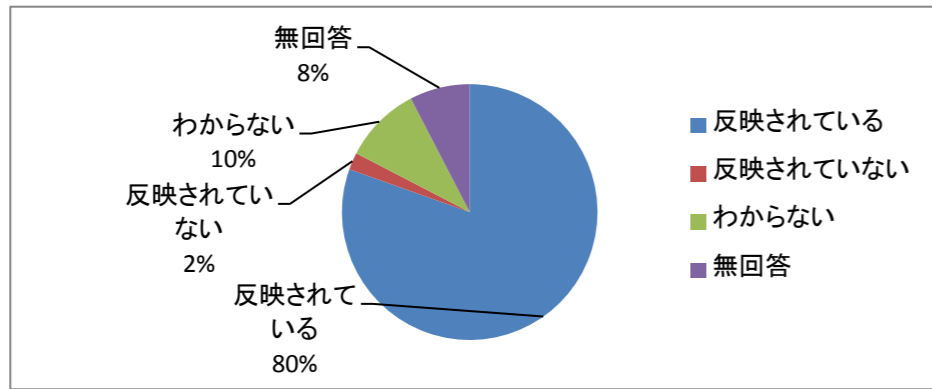
応えられている	75
応えられていない	1
わからない	8
無回答	8



- ご意見—
- ・ちょっと遅くなって、帰宅時に間に合わない時があるのですが、いやな顔ひとつせずに対応して下さいます。
 - ・担当者の方に曜日など調整してもらって助かります。
 - ・要望するとそれに応じてもらっています。
 - ・専門的なことをもっと知りたいです。(認知症について対応方法など)
 - ・リハビリの量を増やしてほしい。
 - ・利用前より1人でいつもボーっとしていることが少なくなった。
 - ・利用日に職員さんからの1日の話を聞き喜んで居ります。
 - ・本人に聞くと色々なことにチャレンジしようとしている。

⑦ご本人様、ご家族様の要望等が通所介護(予防)計画書や個別機能訓練計画書に反映されていますか？

反映されている	74
反映されていない	2
わからない	9
無回答	7

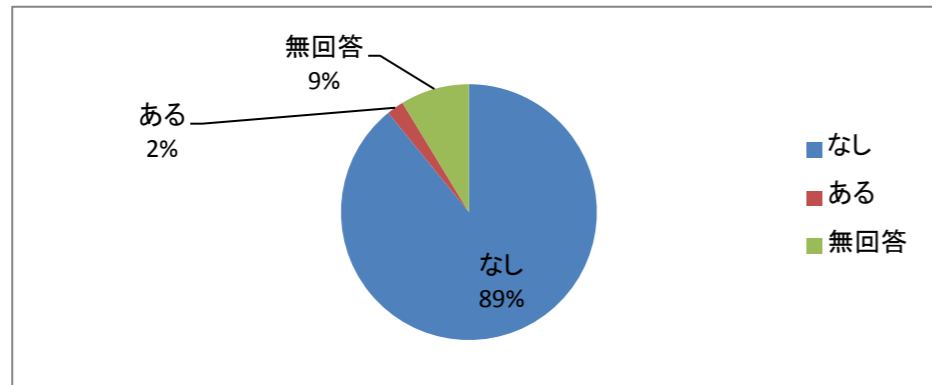


—ご意見—

- ・自宅ではほとんどソファに座ったままです。うずらはしに行くことによって歩くことが出来ると思うので、これからもお願いします。
- ・ケアマネさんに連絡するとすぐに対応して下さいます。
- ・一緒に住んでいないので、なかなかみきわめるのは難しです。
- ・利用前と比べ足腰に筋力ついたのか動きが緩慢ながら良くなった。
- ・家族は反映されているほうだと思っていますが、本人は要望に対しての理想が高く、家族と比べて自分は動けないからリハビリをしたいと不満をもちます。そもそも息子達と同じように動くのは無理な話なので、現状で良いと思います。向上心がすごくある人だとは思いますが...

⑧連絡帳について意見・要望はありますか？

なし	82
ある	2
無回答	8

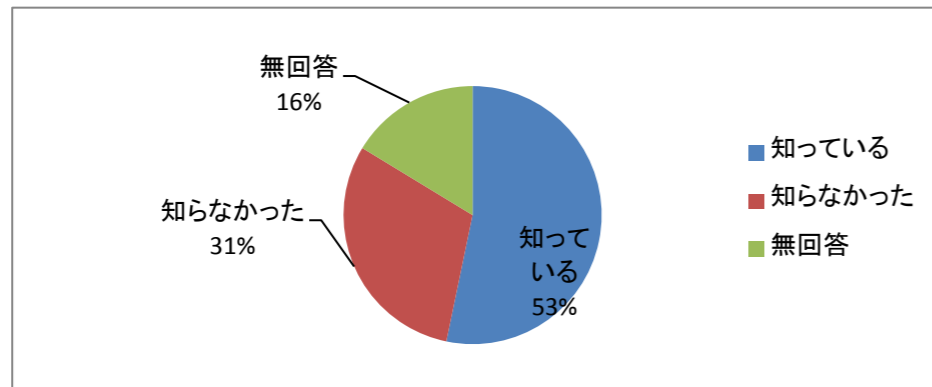


—ご意見—

- ・何のレクリエーションや何のプリントに取り組んだのか具体的に記録してありわかりやすいです。今後もお願いします
- ・まだ、自分で書ける状況なので特にはないです。
- ・ちょうどよい。詳細すぎると書きづらい。
- ・いつもコメント頂きありがとうございます。
- ・連絡帳で1日がわかるので助かります。(本人がなにも話してくれないので...)
- ・口でしゃべらなくても連絡帳に書いているのでとても助かります。

⑨苦情や意見要望などの窓口、担当を知っていますか？

知っている	49
知らなかった	28
無回答	15

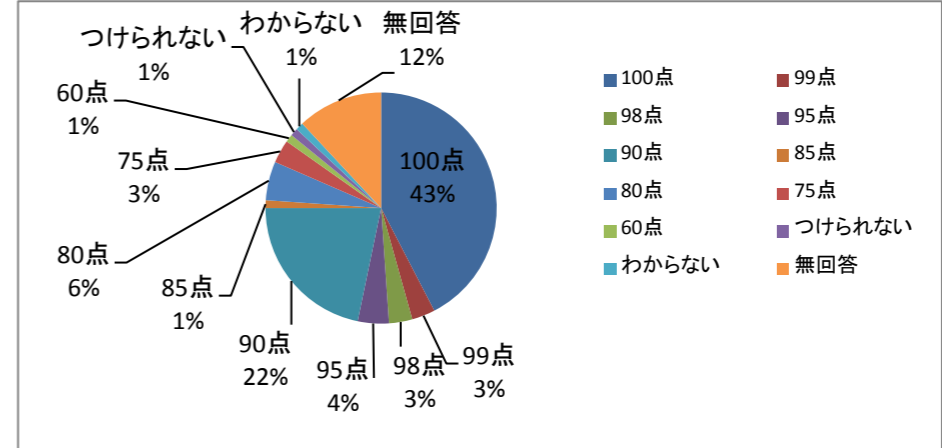


—ご意見—

- ・とりあえずケアマネジャーさんへ相談すればと思っていた。
- ・説明は受けたと思いますが忘れてしまったようです。
- ・今のところ苦情や意見要望が無いので忘れてしまっています。

⑩デイサービスセンター うずらはしの総合評価は100点満点中の何点ですか？

100点	39
99点	3
98点	3
95点	4
90点	20
85点	1
80点	5
75点	3
60点	1
つけられない	1
わからない	1
無回答	11



—ご意見—

- ・本人も満足し楽しんでいる様子です。
- ・うずらはしさんに行ってくれるので助かってます。本人が本気で取り組んでいる。職員の方々も協力してささえて下さっている。
- ・おばあちゃんの様子を見て、多少の不満はありつつも良い刺激もあると思うので。(90点)
- ・1点はたまたまシャツが変なふうに着せてあります(99点)
- ・無理な事ですが、送迎の時間が一定ですと良いのですが(95点)
- ・屋外の見学が少ないようですが、人数の関係もあると思いますが、お年よりは外の空気、自然のうつろいをとても喜びます。少し工夫があると良いと思います。(80点)

⑪ご要望、ご意見など

- ・今後とも宜しくお願い致します。できれば、昼食のメニューを教えてもらえると、夕食と重ならないと思う。
- ・よろしくをお願いします。
- ・今のところ特にありません。
- ・ショートステイをこれからの課題に。
- ・計画でないデイサービスの日でも、急用ができたとき電話させてもらっています。本当にありがたく感謝しております。
- ・お忙しい職員の皆様の職務でございます。私らは要望等聞いていただけですが、家族にも「こうして」ということがありましたら、どうぞおっしゃって下さいますよう...
- ・これから寒くなると、なお動かなくなり家の中に居ることが多くなるので”うずらはし”に行く事は、大勢の方の顔を見たり色々な意味で刺激になり、良い事だと思っています。本人も楽しんでいるようなので、家族としては素直に喜んで感謝しています。
- ・献立表があると助かります。
- ・職員の皆様の対応が良い
- ・普段はいないので良くわかりませんが、本人は楽しく過ごしています。
- ・今のところはちょっとした何かがあれば、その都度、直接職員の方をお願いしてます。もし、この先要望が出てきた時は窓口とかに相談したいと思えます。
- ・職員の方々に、いつも助けて頂きありがとうございます。重労働のお仕事にもかかわらず、いつも親切丁寧にして頂き、ありがとうございます。食事美味しく他のセンターより手の込んだ献立を出して頂き感謝しております。「うずらはし」に行く事が出来てよかったと思います。これからもどうか宜しくお願い致します。
- ・その都度お願いしてよくなって下さっていますのでありがたいと思えます。
- ・よくやって下さって有難うございます。
- ・長い間お世話になりました。阿賀の庄に行くことになりました。
- ・夕食を食べさせてほしい。
- ・もう少し長く。
- ・楽しみにしております。行く日を。
- ・家の中に閉じこもっているので、デイサービスの日を楽しみにしております。家族共々喜んでおります。今後もよろしくをお願いします。
- ・これからも嫌がらず利用させて頂けます様、よろしくお願い致します。
- ・帰りの時間がある程度決まっていると家族も予定がたてやすいと思う。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。家族の中では、介護の大変さを感じておりますが、サービスを利用しながら頑張っていこうと思えます。
- ・当初の実態を振り返れば良しとしたいです。出発時の問題が今はありません。私も家内も現実の事が 夢の様です。宜しくお願い申し上げます。
- ・いつも、急でも対応して頂き感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつも気持ちよく利用させて頂き、大変ありがとうございます。本人も毎回喜んでおります。