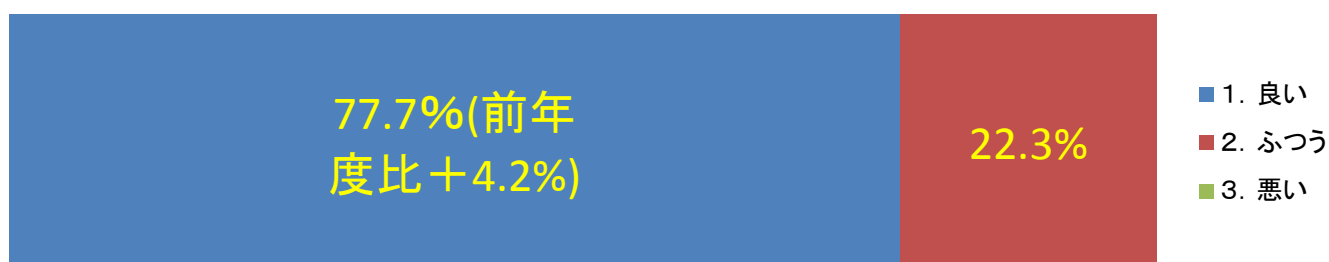


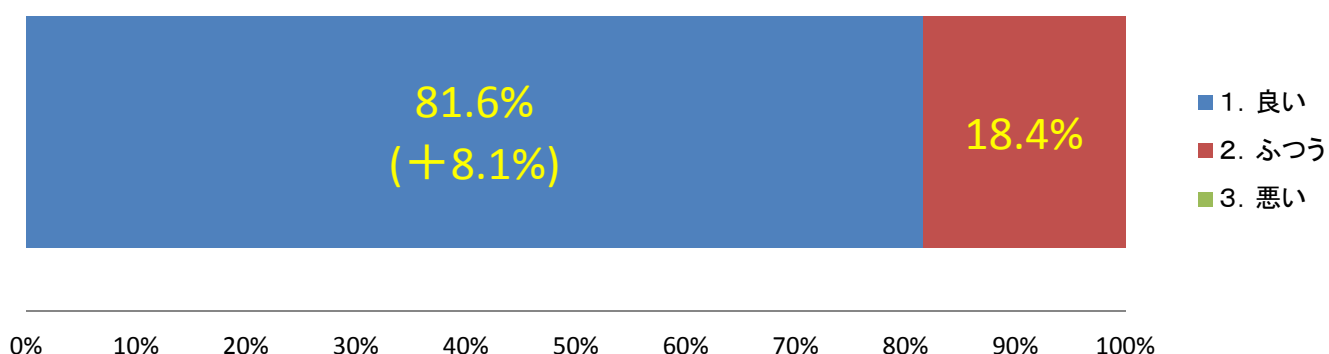
H29年度 満足度調査 ～ご本人様アンケート結果～

配布:192名 回収:113名 回収率:58.9%(前年度比-0.2%)

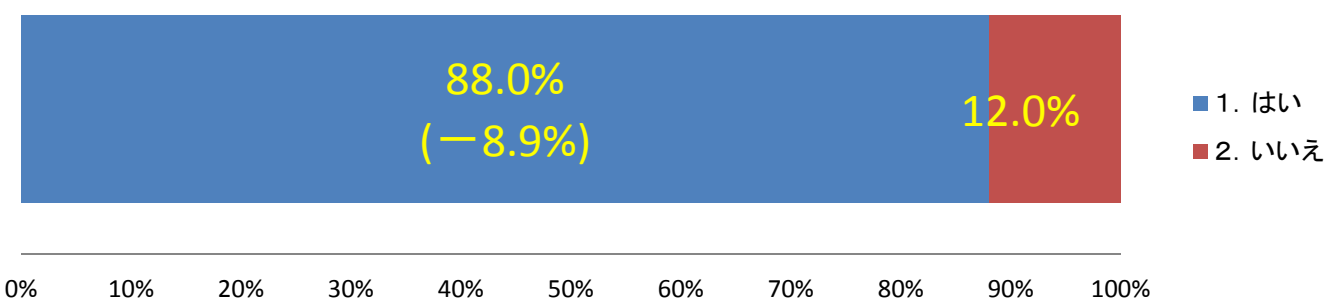
(1) 職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



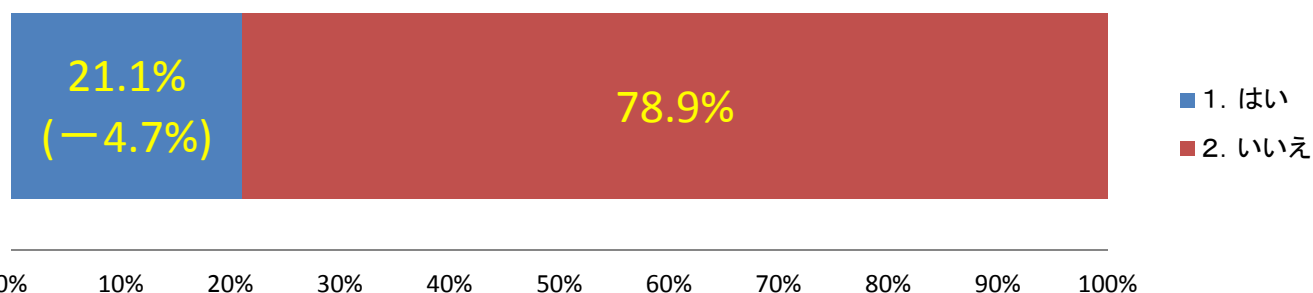
(2) 職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？



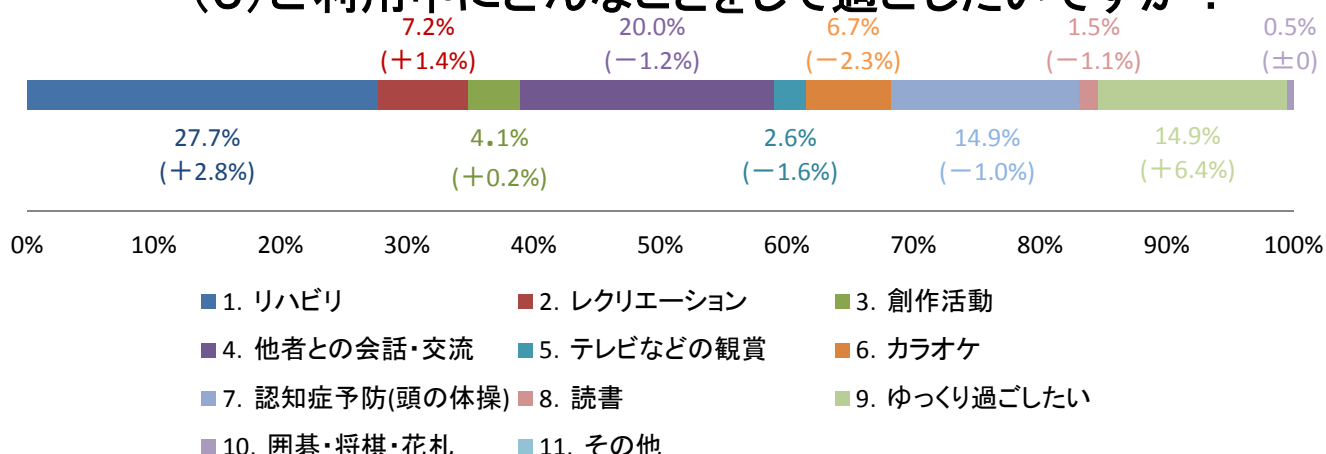
(3) ご利用して頂いた際に嬉しい、楽しいと感じたことはありますか？



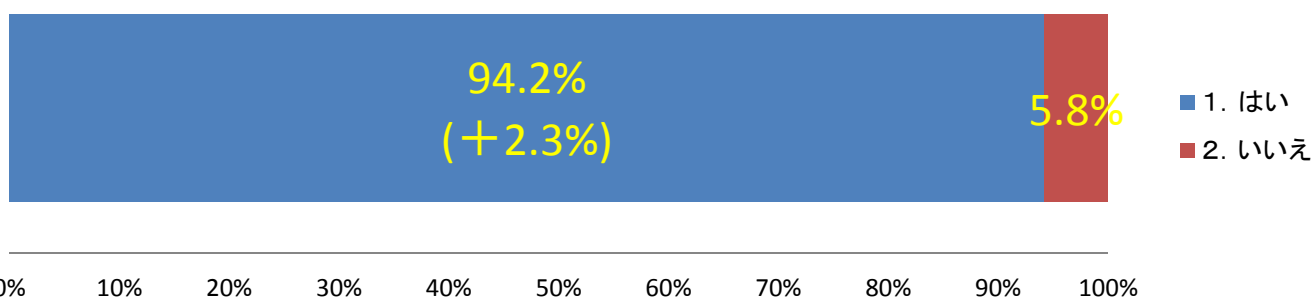
(4) ご利用して頂いた際に嫌な思いをしたことありますか？



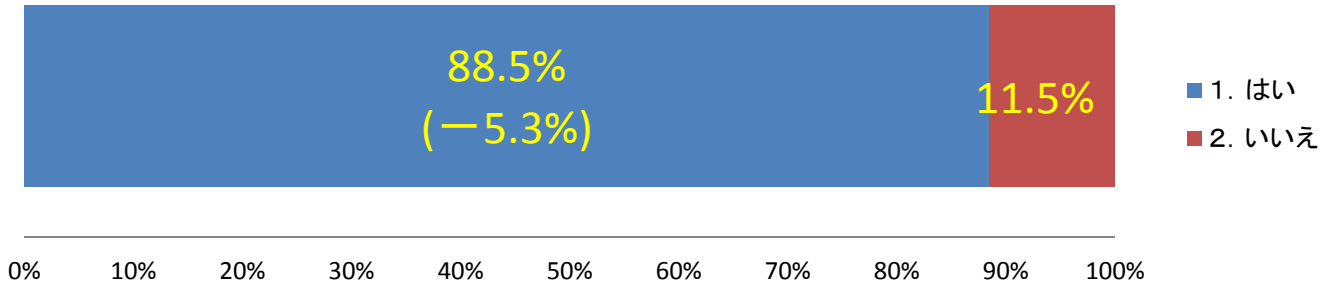
(5) ご利用中にどんなことをして過ごしたいですか？



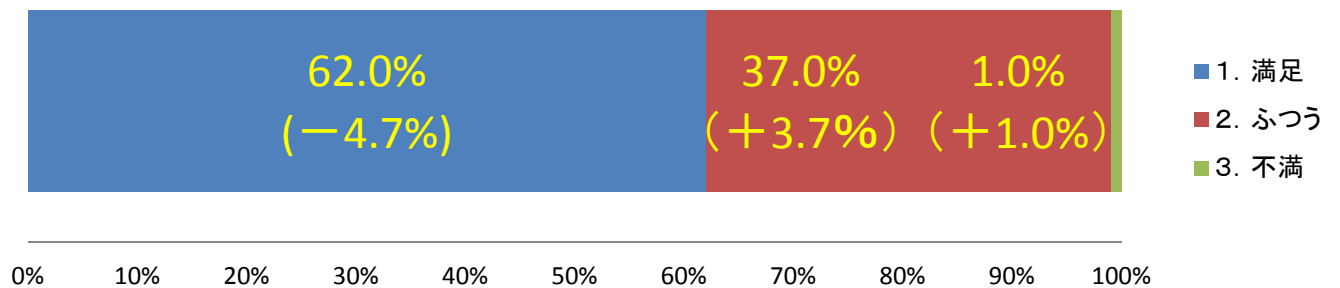
(6) デイサービスを利用して、自宅での生活は楽しくなりましたか？



(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？



H29年度 満足度調査 ～ご家族様アンケート結果～

配布:192名 回収:110名 回収率:57.3%(前年度比+0.3%)

(1) 職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



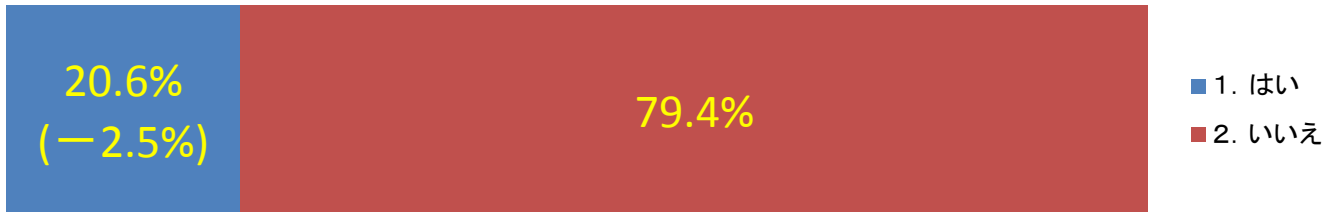
(2) 職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？ (送迎時など)



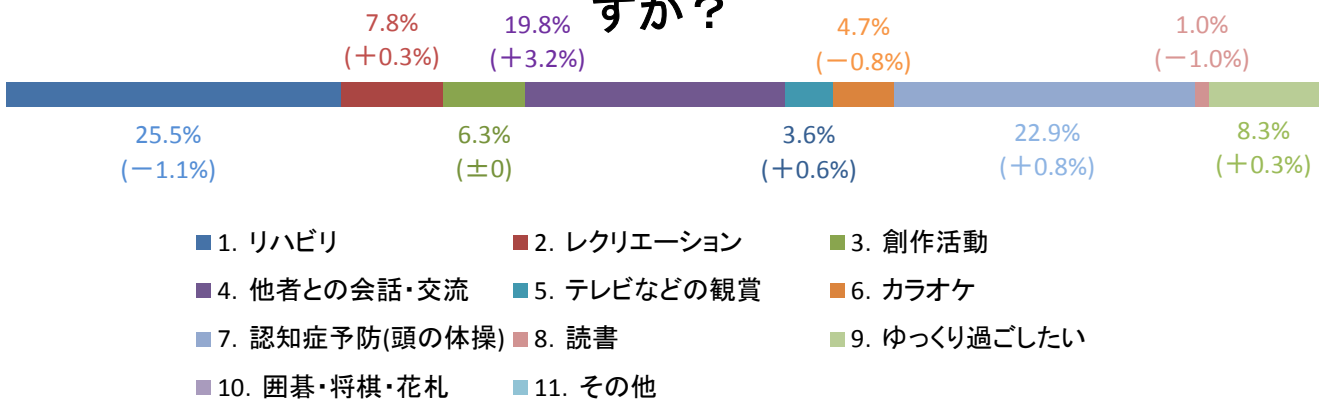
(3) デイサービスで嬉しい、楽しい思いをしたという話 をご本人様から聞いたことはありますか？



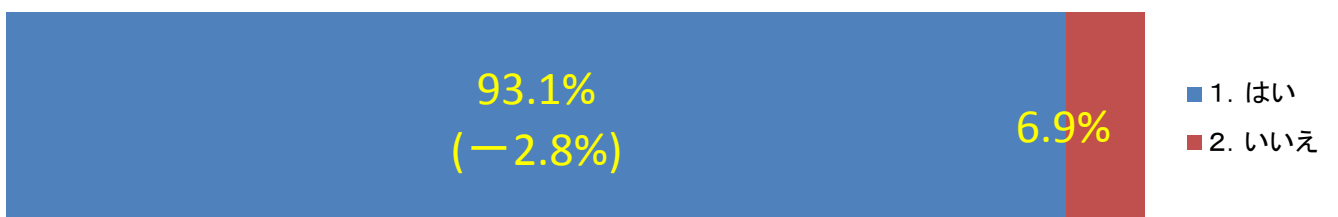
(4) デイサービスで嫌な思いをしたという話をご本人様から聞いたことはありますか？



(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？



H29 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）

言葉が出てこないの、なるべく話かけて欲しい。

時々、レクリエーションを見せてほしい。食事は介助して欲しい。

一人が不安になる。

●回答

レクリエーションは 14 時から 14 時半まで行っています。いつでも見学することができますので、来られる際は一度、ご連絡ください。その他にご要望があればその都度、ご相談ください。

○ご意見

私は家に居ても友達もなく寂しいです。

●回答

デイサービスに来られれば、お知り合いの方とお話ができますし、新しい友人も作ることができます。これからも是非、デイサービスをご利用ください。

○ご意見

朝の迎えをもう少し早く来て頂きたいです。

●回答

ご希望がございましたらお気軽にご相談ください。可能な範囲で調整させていただきます。

○ご意見

出来れば自由に横になりたい。

●回答

ベッドが混み合いご迷惑をお掛けして申し訳ございません。ベッドの数にも限りがございますので、皆様には譲り合ってご利用いただいています。お声かけいただければ、空いているベッドをご案内させていただきます。

○ご意見

大変良いです。

●回答

ありがとうございます。これからも皆様に満足していただけるサービスを目指してまいります。

○ご意見

いつもお世話になりありがとうございます。職員の皆様、利用者の方と色々お話できてとても楽しく勉強になります。これからもよろしく申し上げます。

●回答

こちらこそお世話になっております。私達、職員も皆様とお会いし、お話ができるのが楽しみです。これからもご利用お待ちしております。

○ご意見

職員さんの名前がわからず不便です。胸に名札を付けて置いて頂きたいです。皆さん優しい方ばかりで感謝です。

●回答

ありがとうございます。検討させていただきます。

○ご意見

30度ごえであまり歩けません。もう少しあるきたいのですが？

●回答

リハビリでは屋外歩行の練習も行っていますが、熱中症の危険がある場合は外でのリハビリは控えさせていただいております。皆様の安全を最優先に訓練をご提案させていただいておりますので、ご理解いただければと思います。

○ご意見

本人に聞きながら答えました。「楽しみだ」と言っているので、今後ともよろしく申し上げます。

●回答

こちらこそよろしくお願ひ致します。今後も「楽しみだ」と仰っていただけるように努めてまいります。

○ご意見

床運動がほしいですね。

●回答

以前から床上動作訓練のスペースの設置も検討しておりますが、建物のスペースにも限りがあり、難しい状況です。今後も検討を重ねていきたいと思っております。

○ご意見

できたら新しい本や新聞があった方がいいと思いますが、いかがでしょうか？

●回答

毎日新しい新聞を用意させていただいています。もしご自宅で不要になった雑誌や本などがありましたら、デイサービスに寄付をしていただくと大変助かります。ご協力よろしくお願い致します。

○ご意見

デイサービスへ行くと話し相手が居るので楽しい。他の人の話も聞こえるので家で眠っているより楽しいです。食事の味付けも調度良いです。

●回答

嬉しいご意見ありがとうございます。職員に周知し、これからも皆様が心地良くご利用していただけるように励んでまいります。

《 ご家族様アンケート 》

○ご意見

本人が「やって頂く」ことに慣れてしまっていて、積極性が少しなくなったようです。

●回答

至らない点があり申し訳ありませんでした。今後は一層、ご本人様の意欲を引き出せるような声かけや介助をしていきたいと思えます。

○ご意見

言葉が出てこないのでは話掛けて欲しい。楽しいレクリエーションがあったらみせてほしいです。

●回答

皆様に気持ち良くご利用していただけるように声かけを多くしていきたいと思えます。レクリエーションは14時から行っていますので、よろしければ一度、見学に来られてください。

○ご意見

デイサービスから帰って来た日は少し様子が変わるので気を付けて見えています。翌日からは通常に戻ります。中央さんに通うようになってから転ぶことがなくなりました。

●回答

デイサービスでは普段と違う刺激がありますので、疲れたり、気分が高揚したりする場合もあるかと思えます。普段と変わった様子がありましたら職員へお知らせ下さい。普段と同じように過ごしていただけるように対応を検討させていただきます。

○ご意見

デイサービスの職員の名前をすぐ忘れてしまうので、胸に大きく名札を付けてもらいたい。

●回答

ご意見ありがとうございます。検討させていただきます。

○ご意見

家族だけでなく、外に出て話をしたり聞いたりする事が少しでも本人の活力になればと思っています。いつもありがとうございます。

●回答

いつもご利用ありがとうございます。今後も皆様に楽しんで過ごしていただけるように支援していきたいと思えます。

○ご意見

デイサービスの日に用事や仕事を入れるので時間は長いほうが助かります。午後の体操等の活動後、帰りの時間までが長いので、退屈だと毎回言っています。その間、全員で歌を歌うとか、ゲームやクイズをすとかしたら楽しいと思えます。

●回答

介護度によって利用時間が異なるため、ご希望に添えない場合もあるかと思えますが、ご希望であれば、延長対応も検討させていただきます。お気軽にご相談ください。午後の活動は体操以外にもカラオケや創作活動など幅広くご提供させていただいております。楽しめる活動が見つかるように支援をさせていただきます。

○ご意見

リハビリもお願いしたいのですが、最近急に認知が進んでいるように感じます。認知症部分を特に期待します。

●回答

リハビリの希望がございましたら、ケアマネージャーか相談員にご相談ください。認知症予防を特に期待されるようであれば、認知症対応型への変更もご検討ください。集団でのケアではなく、ご利用者様の状態に合わせた個別ケアを行なっております。不明な点などは相談員からご説明させていただきます。

○ご意見

いつも優しく対応して頂いているのでありがたく思っています。今後も変わらず宜しくお願いします。

●回答

これからも皆様が満足のいくサービスを心掛けていきたいと思えます。またのご利用お待ちしております。

○ご意見

自分自身がデイサービスを受けているわけではないので、満足度は分からないが、もう少し運動量を増やしてほしい。

●回答

リハビリの運動量についてはご利用者様に合わせた負荷量をその都度、検討し計画書を作成しております。また、リハビリ以外にも集団体操や運動レクなどの活動がございますので、こちらへも参加できるように声かけをさせていただきます。

○ご意見

歩行練習など、身体を動かす事を増やしてもらいたいです。

●回答

リハビリ以外にも運動を中心にしたレクリエーションやウォークラリー(園内散歩)などの活動もご提供させていただいております。ご希望であれば、これらの活動に積極的に参加できるように促していきたいと思っております。

○ご意見

体の動きが不自由になってきた時の扱い方とか食事のさせ方とか指導をお願いしたい。
(在宅時)

●回答

ご自宅での介護方法については一人ひとりお身体の状態や生活環境が異なるため、一概にご説明することができません。何か不安な点がございましたら、職員へご相談ください。その都度、ご説明させていただきます。

○ご意見

何かあったらすぐに電話をくれるのではなく、本人によく話をし、納得させてから電話をしてもらいたい。

●回答

ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。今後は、ご本人様とよくお話をし、ご連絡をさせていただきます。

○ご意見

いつもよく対応して下さる事に感謝を致しております。

●回答

いつもご利用ありがとうございます。これからもより良い対応を心掛けていきたいと思えます。

○ご意見

送迎の際など職員の皆さんの氏名が分かりません。理由があつて ID やバッチなどを付けないのでしょうか、着衣にネームがある人以外はお名前を呼ぶ事ができません。

●回答

介助中にご利用者に当たる場合がある為、バッチ等は付けておりません。名前が分かる様、検討させていただきます。

○ご意見

着替えしたものは必ずビニール袋に入れるのでしょうか？2回程、そのままでしたが、ズック入れに着衣を入れないで下さい。2、3回あり。

●回答

ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。着替えは必ずビニール袋に入れてお返しするように対応を徹底したいと思います。

○ご意見

デイサービスに慣れたからだと思いますが、少しわがママが目立ちます。

●回答

デイサービスではできるだけご自身でしていただけることはお手伝いせず、ご自身から動こうとする声掛けや対応を心掛けていますが、至らない点があり、申し訳ありませんでした。ご自宅での様子に変化があれば、その都度ご連絡いただければ対応を検討していきます。

○ご意見

トイレのやり方が悪いので、汚す事が多い。指導方法を教えてほしいです。あまり言うとな怒るので大変です。

●回答

センターでもよく見守りし、お声かけさせていただきます。指導方法については送迎時などに職員へご相談ください。

○ご意見

前に塗り絵をいただいて帰ってきててもコツコツ最後まで仕上げていました。

●回答

センターでは塗り絵の他にも計算・漢字練習などの脳トレプリントをご用意しております。持ち帰ることも可能ですので、今後も達成感が得られるように支援していきたいと思います。

○ご意見

真夜中に(2時、3時頃)テレビをつけるので困っている。危険だから県道に出るなど他人にも注意されているのに出て行かれて困っています。

●回答

昼夜逆転の傾向がありましたら、早めにご連絡ください。夜中でもよく眠れるように様々な活動をご提案させていただきます。

○ご意見

本人が一番喜んで出席させて頂いています。このまま続けさせていただきたいです。

●回答

今後も喜んでいただけるようにサービス向上に努めていきたいと思います。今後ご利用お待ちしております。

○ご意見

本人は週2回のデイサービスを心待ちにしています。これからもお世話になります。宜しくお願いします。

●回答

いつもご利用ありがとうございます。私たちもお会いできるのを心待ちにしております。

○ご意見

リハビリの充実。(マッサージをよくしてもらいたい)

●回答

大変申し訳ありませんが、リハビリでは運動を中心に行っておりマッサージは行っておりません。痛みの緩和がご希望であればマイクロ波やホットパックなどの温熱療法が行えますので、ご相談ください。

○ご意見

いつもお世話になっております。デイサービスに通わせて頂いてとてもありがたく思っています。が、本人がとても頑固(自宅では)なので困っています。今度ともよろしくお願ひ致します。

●回答

何か困っている事や不安な事等ありましたらいつでもご相談に応じます。
お声掛け下さい。

○ご意見

いつも有り難く思っています。

●回答

いつもご利用ありがとうございます。今後もよろしくお願ひ致します。

○ご意見

だいたい満足していますが、レクリエーションの中にリハビリもできるように取り入れてもらいたいです。

●回答

レクリエーションは3つのグループに分かれて行っていますが、各グループ共通の集
団体操を準備運動として行っています。また、3つの内の1つは運動を中心に活動し
ています。

○ご意見

二度出席したことがあります。が、(私も忘れっぽくなって、昨年?以来かな?)その後は、
名称お料理体験<通所者の食事とか具材を使った調理法とか、講義(栄養士と職員等)
>などは毎年あったのでしょうか?こちらのミスで知らなかったのかな?2年毎とか3
年毎とかなのかな?いずれにしても有意義と思います。

●回答

介護者教室は各年度1回は行っており、ご案内は全利用者へ配布させていただいてお
りましたが、配布漏れがあったかもしれません。大変申し訳ありませんでした。今後
も介護者教室を開催する際は事前にお知らせ致しますので、是非、ご参加ください。