

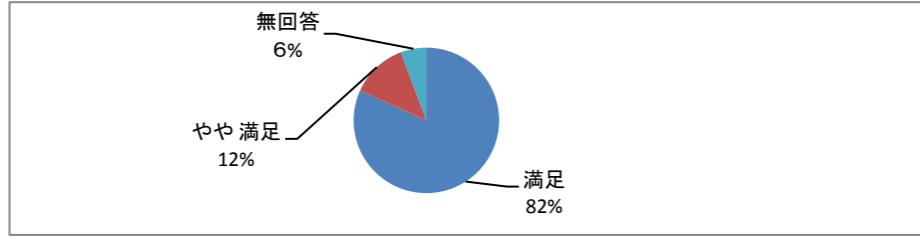
平成30年度 うずらはし ご利用者満足度調査【デイサービス ご本人用】

配布	120	回収	88	回収率	73.33%
----	-----	----	----	-----	--------

1. デイサービスの環境、快適さについて

①送迎車内

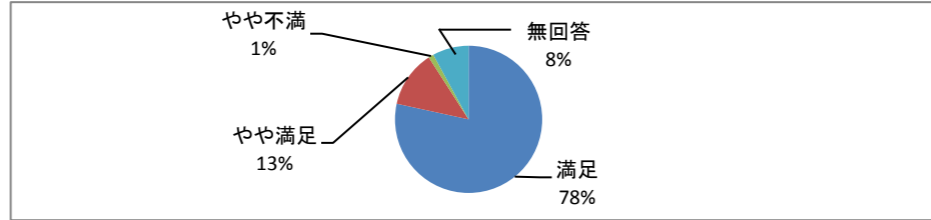
満足	72
やや満足	11
やや不満	0
不満	0
無回答	5



- 【理由】
- ・対応が良い。
 - ・丁寧にしてもらっている。

②ホール

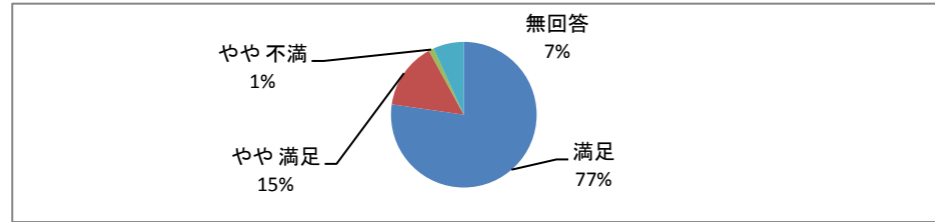
満足	69
やや満足	11
やや不満	1
不満	0
無回答	7



- 【理由】
- ・ホールが広い。
 - ・空調等の効果が効いていない。
 - ・通りの広い所が冷えるため寒い、特に足のあたり。
 - ・施設管理の注意を払いマンパワーがいかされている。

③浴室

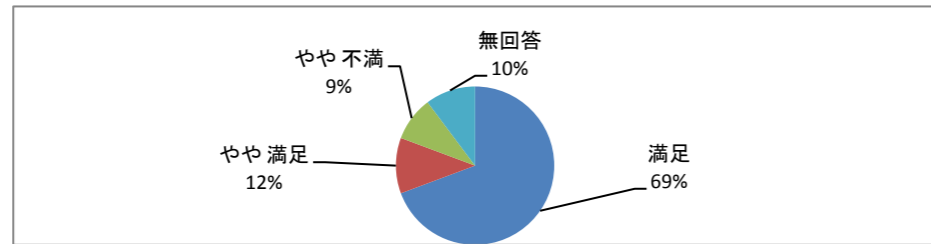
満足	68
やや満足	13
やや不満	1
不満	0
無回答	6



- 【理由】
- ・浴槽が広い。
 - ・お湯がきれい。
 - ・気持ちがいい。

④休む場所

満足	61
やや満足	10
やや不満	8
不満	0
無回答	9

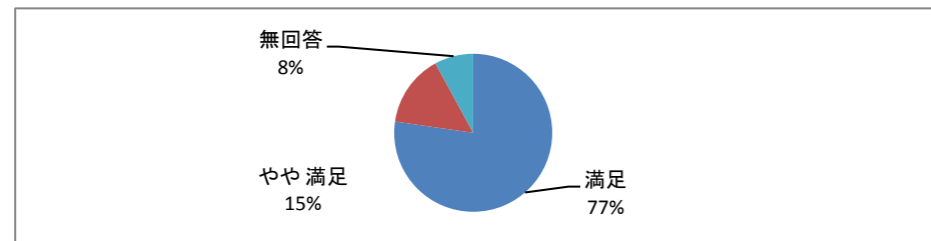


- 【理由】
- ・横になる場所が少ない。

2. お風呂について

①入浴時間

満足	68
やや満足	13
やや不満	0
不満	0
無回答	7

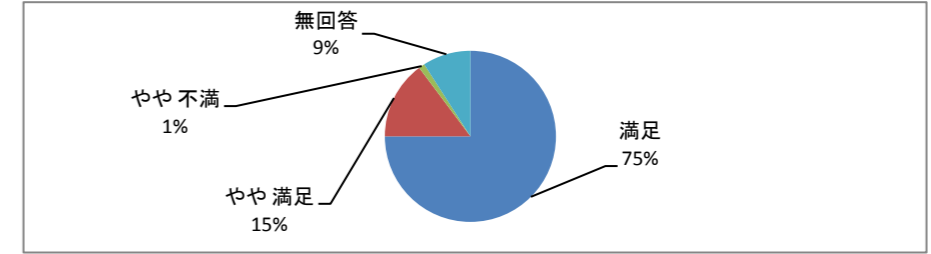


- 【理由】
- ・入浴時間が限られている。
 - ・もう少しゆっくり入っていたい。
 - ・お風呂が好きなので、ゆっくり入りたい。

2. お風呂について

②タオル、シャンプー等備品

満足	66
やや満足	13
やや不満	1
不満	0
無回答	8

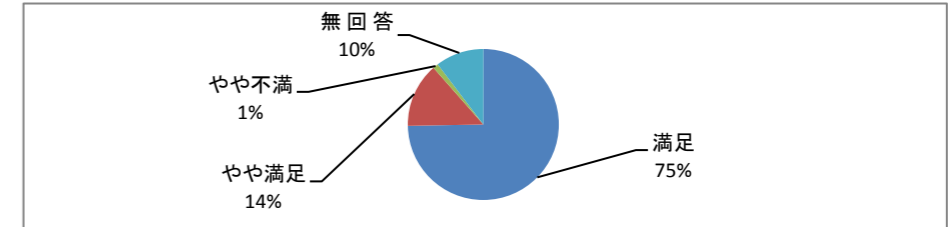


- 【理由】
- ・備品に対して具体的なコメント等はなし。

3. 食事について

①盛り付け

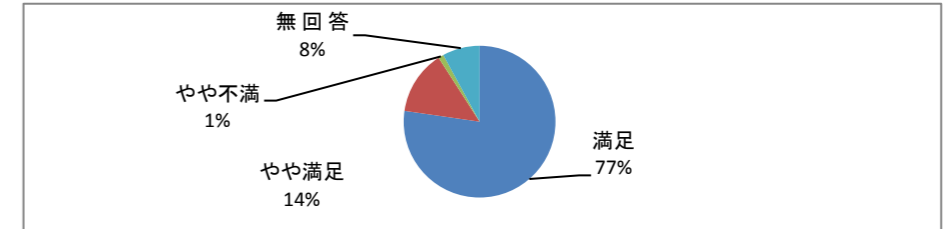
満足	65
やや満足	12
やや不満	1
不満	0
無回答	9



- 【理由】
- ・盛り付けは特にコメントはなし。

②量

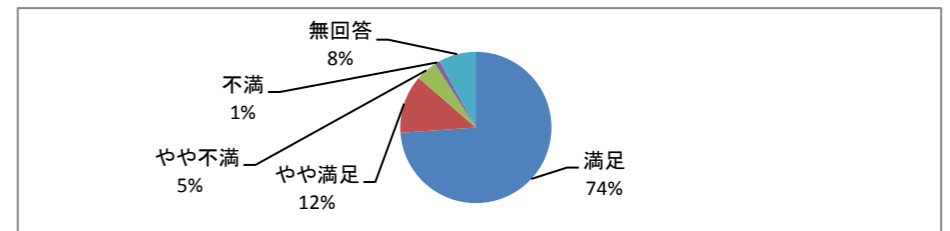
満足	68
やや満足	12
やや不満	1
不満	0
無回答	7



- 【理由】
- ・量が不足。
 - ・ご飯が多すぎる。少しあまる。
 - ・ご飯がちょうどいい。だが量が多い。

③味付け

満足	65
やや満足	11
やや不満	4
不満	1
無回答	7

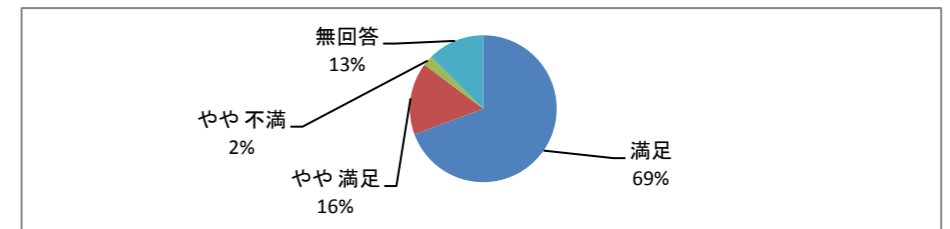


- 【理由】
- ・味付けが薄い。病人食のよう。
 - ・大食なので、どれも美味しい。
 - ・しょっぱいのは嫌いです。
 - ・毎日おいしくいただいております。

4. レクリエーション(ゲーム)について

①内容

満足	61
やや満足	14
やや不満	2
不満	0
無回答	11

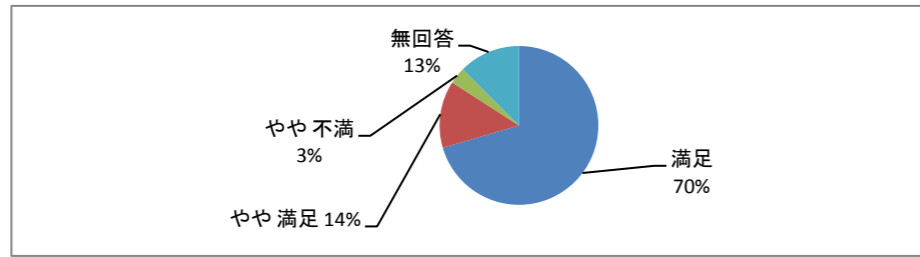


- 【理由】
- ・皆と一緒に楽しい。
 - ・自分の体の調子によりやらない事が多い。
 - ・毎月、毎週色々な工夫をされている。しかし利用者の年齢、個性、介護度などそれぞれ異なっているため、全員が満足するのは、不可能と思う。

4. レクリエーション(ゲーム)について

②実施時間

満足	62
やや満足	12
やや不満	3
不満	0
無回答	11

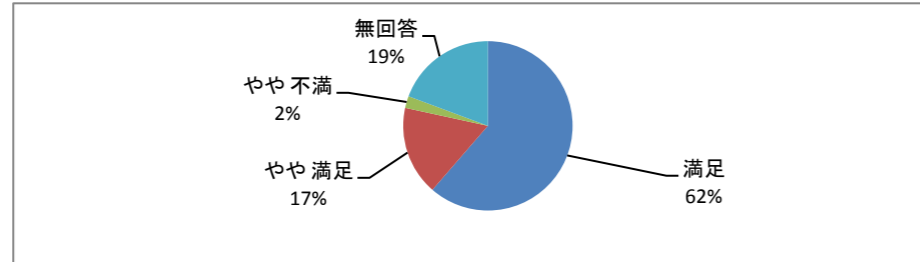


- 【理由】
- ・実施時間が短い。
 - ・ゲームをもう少し長くしてほしい。

5. 訓練(リハビリ)について

①メニュー

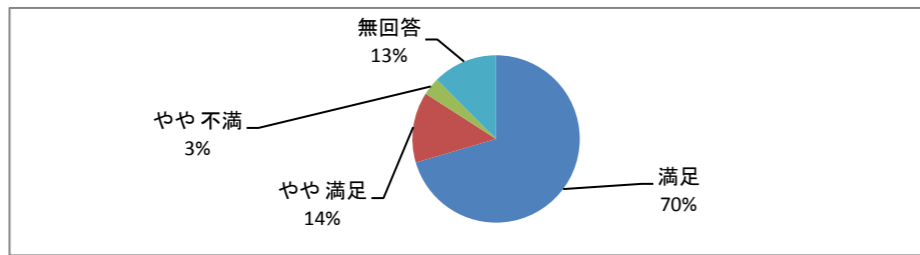
満足	54
やや満足	15
やや不満	2
不満	0
無回答	17



- 【理由】
- ・自分のためになる。
 - ・体調を考慮してほしい。
 - ・やりたくない時がある。

②実施時間

満足	62
やや満足	12
やや不満	3
不満	0
無回答	11

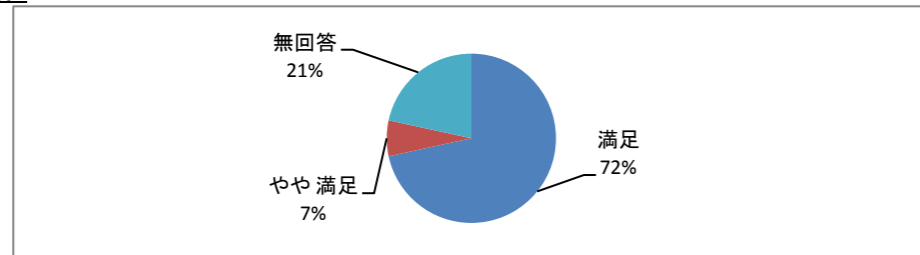


- 【理由】
- ・実施時間が短い。

6. 排泄介助に満足していますか

①声のかけ方

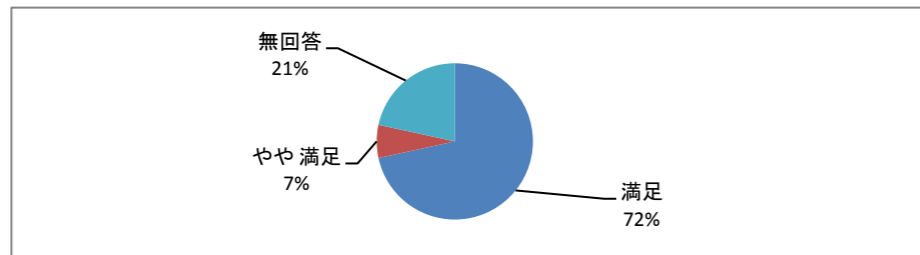
満足	63
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	19



- 【理由】
- ・親切な対応。

②介助技術

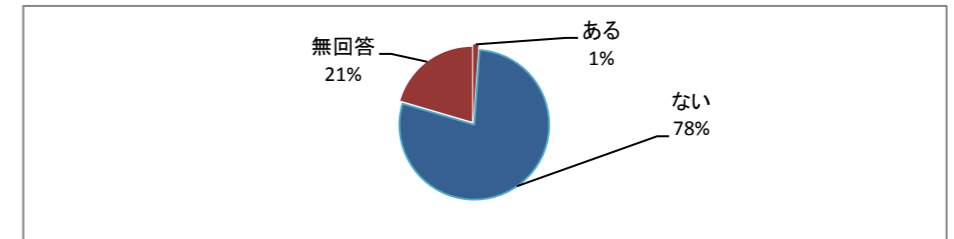
満足	63
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	19



- 【理由】
- ・確かな技術・大変なのにありがとうございます。
 - ・男性職員でも上手に介助してくれて安心。「何かあれば「ボタンを押して下さい」と言われているので安心する。
 - ・今のところ介助は受けていない。

7. 個人情報について不快な思いはしていませんか

ある	1
ない	69
無回答	18



- 【理由】
- ・適切な管理。
 - ・利用する場合は個人情報は名札だけであり、全く問題とは思わない。

8. ご要望、ご意見等

- ・行けるだけで幸せ。
- ・満足しています。
- ・これからも元気のかぎりお願いします。
- ・よくしてもらってありがたいです。
- ・職員の皆様には常々お気遣いいただき感謝しています。皆様の経験・意欲を今後とも継続・向上を図っていただきたい。
- ・本人は忘れてるので、聞いても「あんなもんか」の返事ですが、喜んで出かけるので満足していると思います。
- ・耳が聞こえないので、コミュニケーションがうまくできなくて大変切なく思っています。
- ・知り合いの人がいないので、少し寂しい。
- ・聞く事は出来るが、何を言っているのか分からないことがある。
- ・道路の悪い場所で、ガタン、ガタンしていると腰にひびくことがある。
- ・足がつめたくなるので、家に帰ってくると足がむくみます。
- ・氷の入った水が欲しい。
- ・介護1つですが、多々できない事や、独り事や、方向を失い家の中でもトイレの方向が分からないことがあります。家のなかでも気を付けていますが、これからもよろしくお願いします

《お詫び》

- ・一部の方に設問の違うアンケート用紙を配布いたしました。今後、配布前の確認を徹底し再発防止に努めたいと思います
(誤) 設問8 うずらはしの総合評価は100点満点中、何点ですか
(正) 設問8 ご要望、ご意見など何でもお書き下さい
- ・アンケート配布120件中、(アンケート誤配布19件 :回答者12件 :無回答7件)

◎まとめ

- ・サービス満足度調査にご協力いただきありがとうございました。
- ・皆様から頂いた貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、介護サービスの向上に努めていきたいと思っております。
- ・職員の対応、快適に過ごせる環境の整備、苦情相談窓口の周知等については、新年度に向け対応を検討してまいります。
- ・連絡帳について、利用中の様子がわかりにくい、読みにくい等のご意見をいただきました。午前中の活動についての記載が多く、入浴やリハビリ、各種活動時の様子がわかりにくかったのではないかと思います。今後は、利用中の様子が伝わるようにわかりやすく記載するように心がけていきたいと思っております。
- ・送迎時の職員の対応について、不安、心配であるとのご意見をいただきました。安全に安心して利用していただけるように、職員に対する研修や指導を行い、介護技術の向上を目指していきたいと思っております。
- ・食事について、味付けや量についてご意見をいただきました。皆様に味、量について希望調査を行うなどしてニーズに合わせた食事の提供ができるように努めていきたいと思っております。

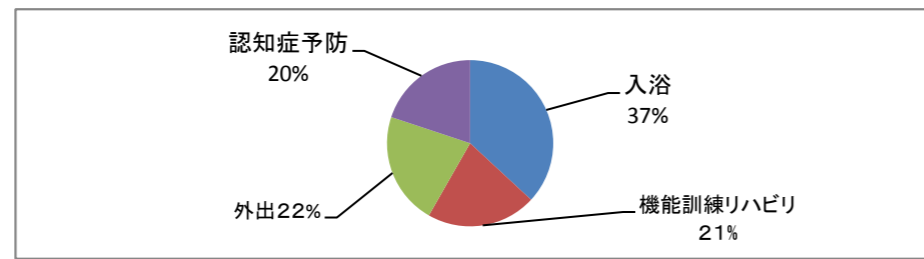
- ・今回、頂いたご意見を元に安心して気持ちよく利用していただけるよう、質の向上にむけ取り組んでいきたいと思っております。今後も、うずらはしデイサービスをよろしくご依頼致します。

平成30年度 うずらはし ご利用者満足度調査 【デイサービス ご家族用】

配布	120	回収	94	回収率	78.30%
----	-----	----	----	-----	--------

1. デイサービスを利用する目的は(複数回数可)

入浴	76
機能訓練(リハビリ)	44
外出(閉じこもり防止)	45
認知症予防	41
家族のリフレッシュ	26
他の方との交流	45
専門的な意見を聞く	7
一人にしておく不安	21
バランスのとれた食事	16



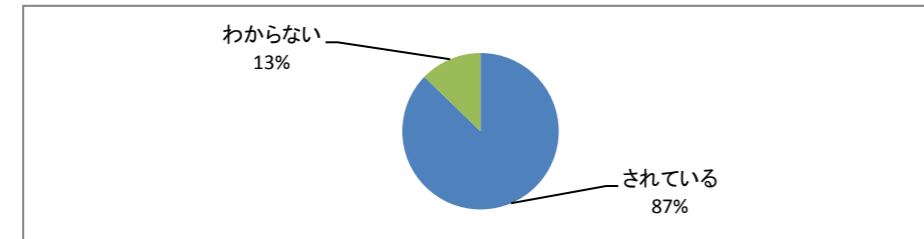
【理由】

- ・認知症の進行を遅らせるため。
- ・風呂に入って身体の清潔を保つためとお昼の食事の楽しみ、それとスタッフの人々とのふれあいのため。
- ・24時間目が離せないで、自分のリフレッシュはもちろん買い物や用事でデイを利用して助かっています。

2. 通所介護計画書や個別機能訓練計画書について

①要望が反映されているか

されている	82
されていない	0
わからない	12
無回答	0

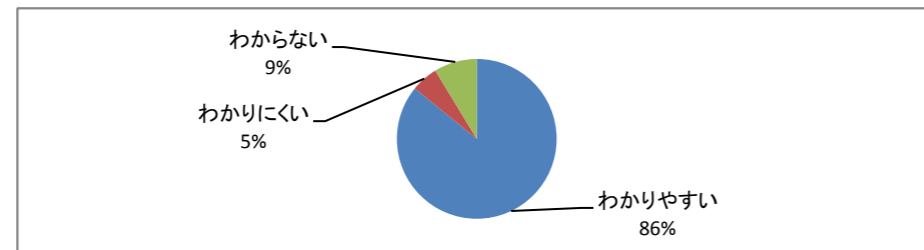


【理由】

- ・見たことがない。
- ・家族が要望にしていた。
- ・本人のためになる訓練をしている。
- ・介護計画書はわかります。良いと思います。
- ・機能訓練は見えていないのでよくわかりません。

②記載は分かりやすいか

わかりやすい	79
わかりにくい	5
わからない	8
無回答	0



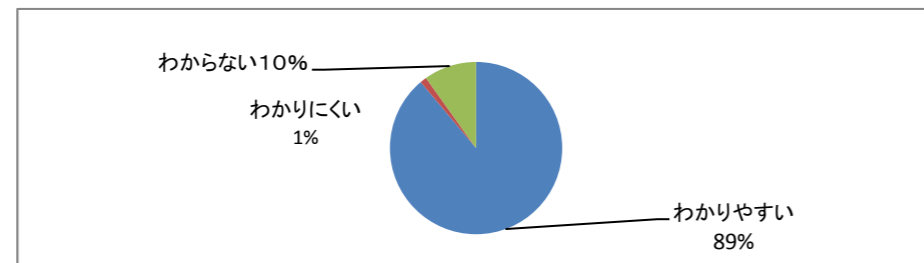
【理由】

- ・特に歩くこと。個別機能訓練。
- ・本人のためになる訓練をしているから。

3. 連絡帳について

①様子が分かる記入であるか

わかりやすい	72
わかりにくい	1
わからない	8
無回答	0

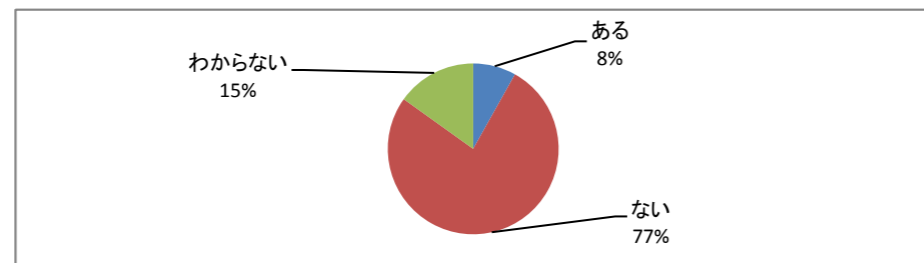


【理由】

- ・本人があまり話さないため連絡帳は大変助かっています。
- ・利用して2ヶ月くらいなので1日の内容がまだよくわかりません。
- ・リハビリ等の内容があるとよい。
- ・いつもどの方でも親切な方ばかりで記入が上手く心があたたまります。

②分かりにくい表現があるか

ある	7
ない	66
わからない	13
無回答	0



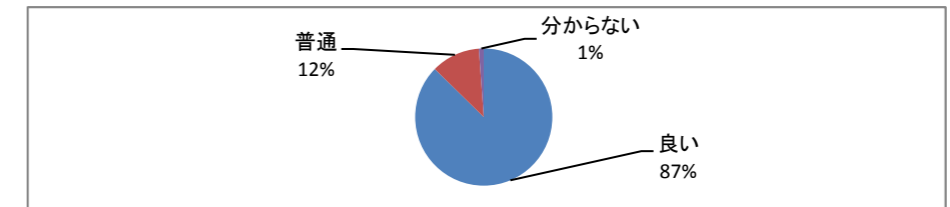
【理由】

- ・細かくわかりやすく記載されている。
- ・分かる日と分からない日がある。読みにくい。

4. 職員の対応について

①笑顔

良い	76
普通	10
悪い	0
分からない	1
無回答	0

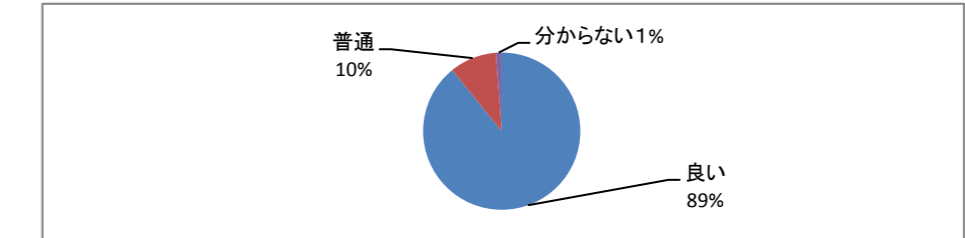


【理由】

- ・本人が大変喜んでおります。
- ・みなさん笑顔で悪い印象はないです。
- ・皆さん対応が上手くて、ありがたいです。
- ・スタッフさんにより自分が思っている方法より違ったりすることがありますが皆さん一生懸命に世話を頂いています。

②言葉遣い

良い	74
普通	8
悪い	0
分からない	1
無回答	0

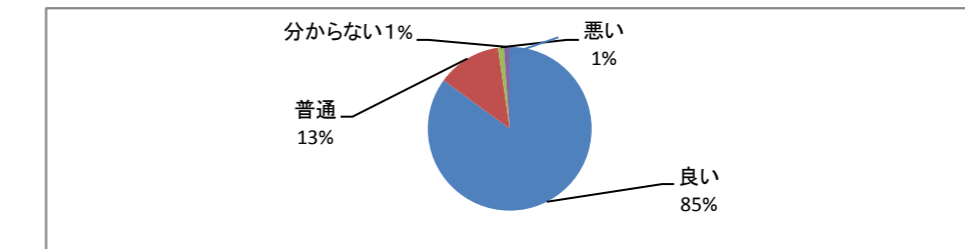


【理由】

- ・日々努力されていると思う。プロ意識が高い。
- ・満足しています。

③身だしなみ

良い	74
普通	11
悪い	1
分からない	1
無回答	0

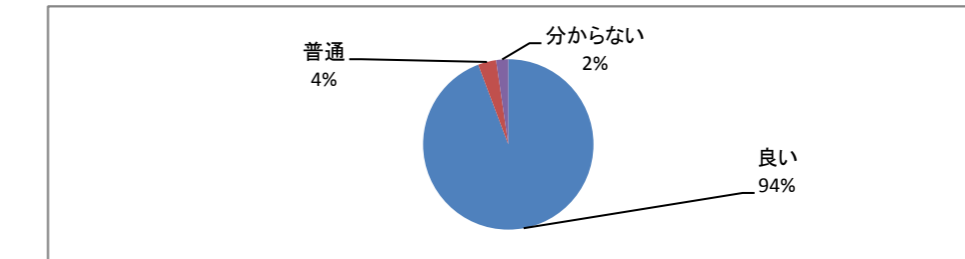


【理由】

- ・たまに悪い人がいる。

④態度

良い	82
普通	3
悪い	0
分からない	2
無回答	0

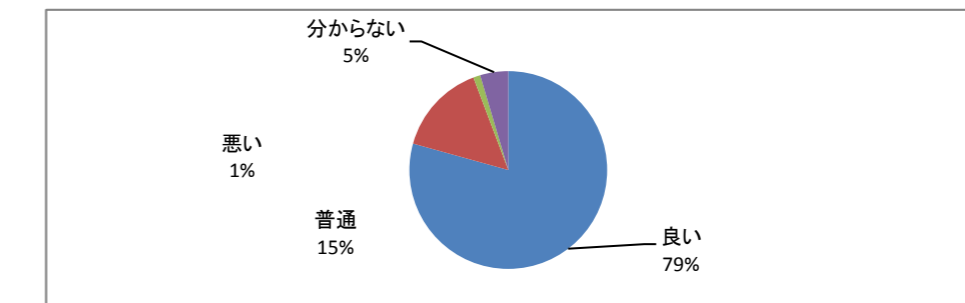


【理由】

- ・いつも優しい気持ちで接していただいてありがたいと思っています。
- ・心配な人がいる。たまに悪い人がいる。
- ・一人一人個人差があるのでなんとも言えない。
- ・少し手をかけすぎかなと思う事がある。

⑤介助方法

良い	69
普通	13
悪い	1
分からない	4
無回答	0

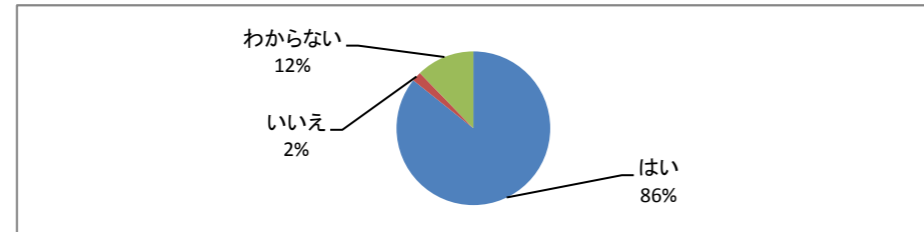


【理由】

- ・少し手をかけすぎかなと思う時もあります。
- ・本人が大変喜んでいきます。
- ・いつも優しい気持ちで接していただいてありがたいです。
- ・送迎時介助方法で心配な人がいる。

5. ご本人様は楽しく利用されていますか

はい	84
いいえ	2
わからない	12
無回答	0

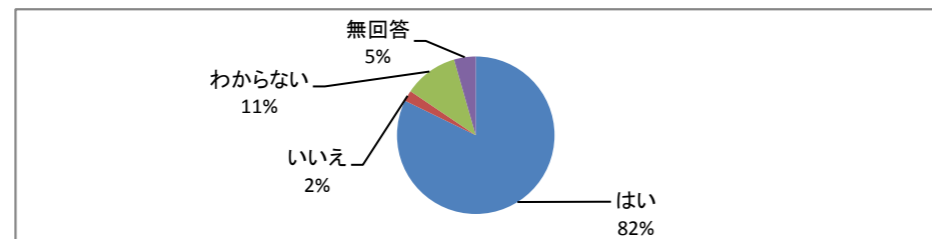


【理由】

- ・リハビリ、レクリエーション職員皆さんの話などしております。満足しているようです。
- ・その時々によって意見が変わるので、どれが正しいかわからない。
- ・理由は分からないが時々、「もう行かなくてもよい。」と言うことがある。
- ・帰ってくるといきいきとしています。笑顔になります。
- ・本当は行きたくないけど、皆の気持ちを察して行っていると思います。
- ・毎回行くのを楽しみにしています。
- ・地域の方と会うのを楽しみにしています。
- ・畳の部屋で休んでいる時ですが、ムーっとするくらい暑いと感じる時がある。
- ・休む時は上着を脱がせるように思っていますが必ず着せてあります。
- ・枕を少し硬めをお願いします。
- ・味がはっきり分からないものは喜んで食べているようです。
- ・トロミのドローンとした物も好んで食べません。あと何年もないので喜ぶものを願います。
- ・利用日以外もカレンダーを確認し「今日いけないね。」と言っています。
- ・始めの頃は帰ってくると「もう行かない」と言っていましたがこの頃は言わなくなったのでいいと思います。
- ・あまり行きたくないのに行くのです。
- ・楽しいかどうか、利用場所もあんまりわからず連絡帳に様子が書いてあるので、その場は楽しそうに安心していきます。

6. ご利用者様の自立支援(自分でできる所は自分でできるよう配慮されているか)

はい	74
いいえ	2
わからない	10
無回答	4

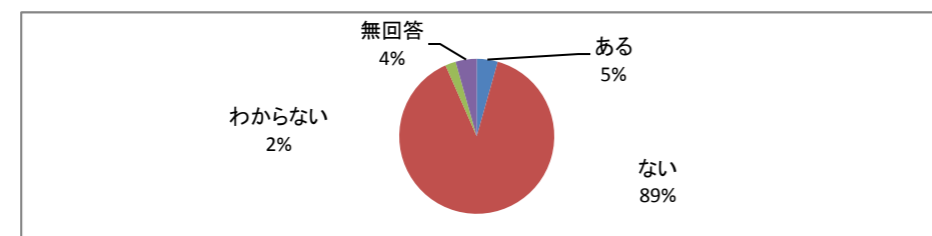


【理由】

- ・自力行動の内容記載がなく、家との行動比較が分かりません。
- ・自分できることは一人でやる。あまり手を出さないようにしています。
- ・年も年ですが期待はしていません。無理しないほうが良いのでは、と思います。
- ・お風呂の後の下着が前後間違えていることがある。
- ・本人がどのような支援を受けているか様子がわからない。

7. 個人情報について不快に思われた事がありますか

ある	4
ない	81
わからない	2
無回答	4

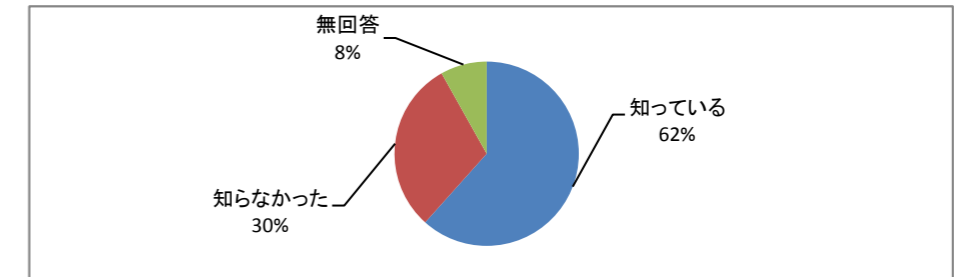


【理由】

- ・個人情報は、なにも気にしていません。
- ・今はなんでも調べられる時代なので、気をつけて対応してほしいと思います。

8. 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	53
知らなかった	26
無回答	7



【理由】

- ・苦情がないので知らなくていい。
- ・ケアマネさんの他にあるのでしょうか。
- ・今のところ必要なさそう。

9. ご要望、ご意見

- ・大変な仕事が多い中、いつもありがとうございます。
- ・長年お世話になり、本当に感謝しています。
- ・他の利用者とは違って色々な病気をもっていて面倒かけますが、よろしくをお願いします。
- ・ショートステイが必要です。
- ・朝元気に行って、夕方元気に帰ってきてくれれば良いです。
- ・全体においてはとても良いスタッフの皆さんだと思います。
- ・送迎の対応、気楽に話せてありがたいです。
- ・車椅子で大変なのにいつも明るい笑顔で送迎ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・外で歩行器を使ってそのまま家に入る時に、汚れを落とすか拭くか気を使ってほしい時があります。
- ・車椅子の扱いが慣れていない方がいますので、訓練して下さい。
- ・帰りの時間が15分くらい早い時があるので一定に決めてほしい。家族不在の為。
- ・右半身不自由で車に乗る場所がせまいため足の置き場を考えていただきたい。
- ・毎日の献立が美味しそう。家では少量しか食べていません。ご飯や味噌汁など、どのくらい食べているのかなと思います。
- ・車椅子を使うことなく今の状態を維持できれば良いなと考えています。日々の食事の飲み込みが悪くなっているように思います。
- ・食事をとらせることが一番大事になってきています。
- ・入浴や排泄の世話をしていただきありがとうございます。
- ・家では紙パンツを履きたがらないのでセンターの方で指導していただけたらありがたいです。