

令和4年度 明日葉ご利用者満足度調査（結果）

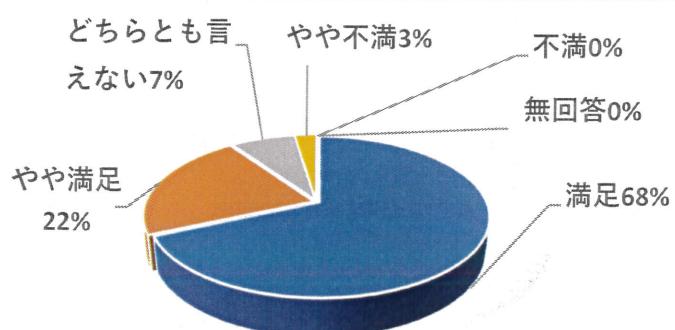
※改善等が必要なものについては順次対応してまいります。ご協力ありがとうございました。

アンケート実施期間 R4. 9月～10月

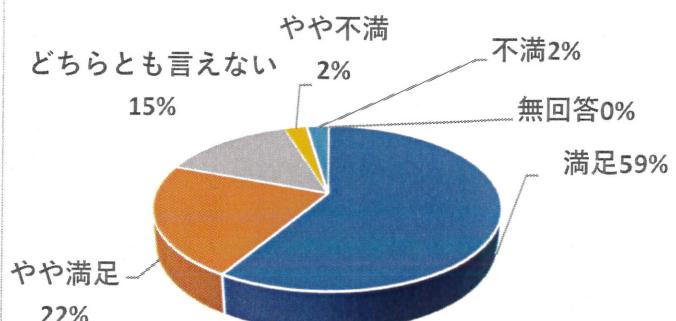
アンケート配布利用者数 50名

回答者 41名 (82%)

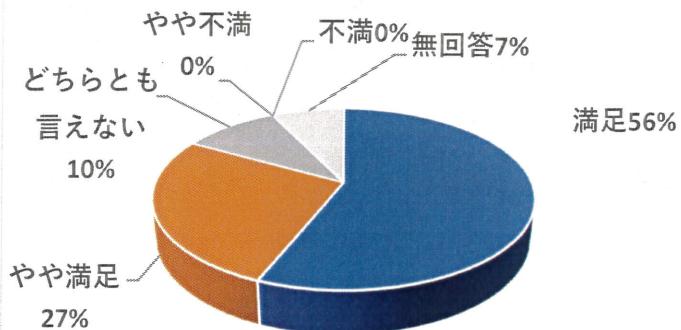
職員の挨拶や言葉遣いは満足されていますか？



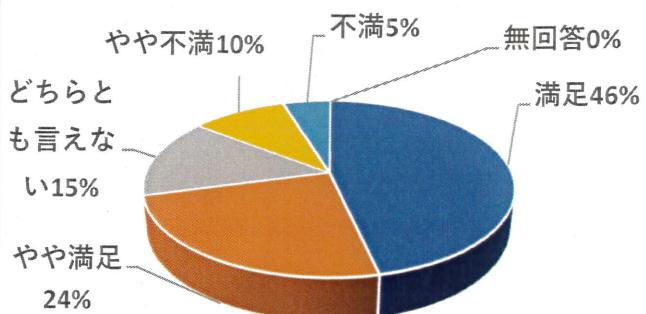
職員の介助やお手伝いは満足されていますか？



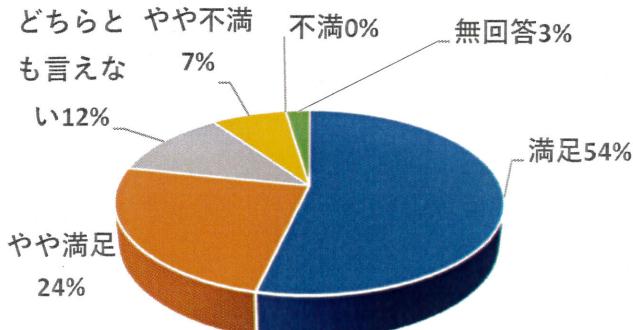
送迎は満足されていますか？



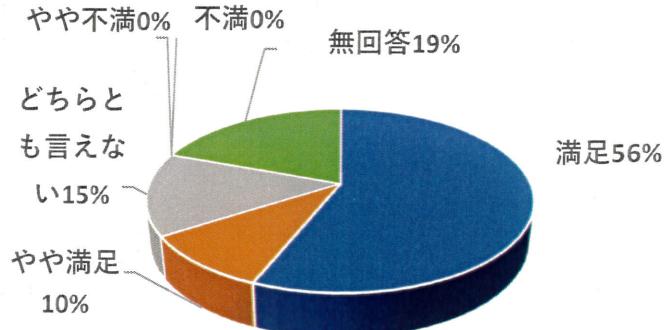
行事や活動は満足されていますか？



食事は満足されていますか？

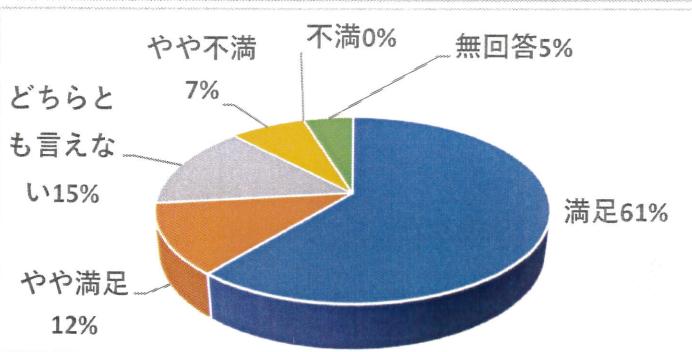


入浴は満足されていますか？

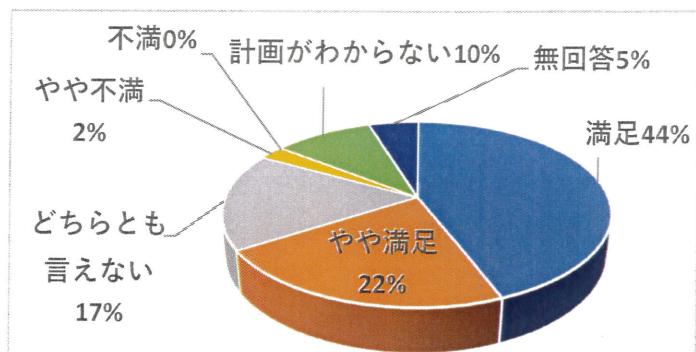


センター長	次長	係長	主任	係

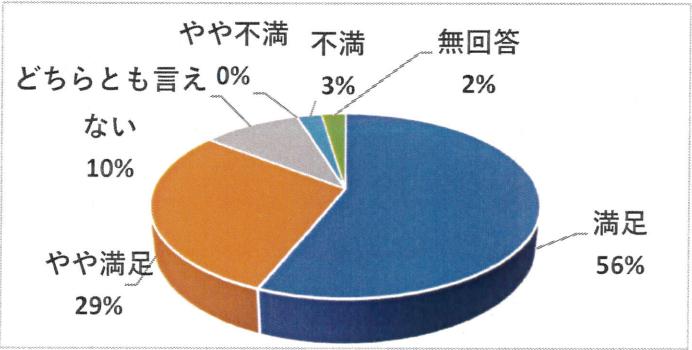
機能訓練は満足されていますか？



個別支援計画に沿った支援は満足されていますか？



明日葉を利用して、総合的な満足度はいかがですか？



<その他ご意見・ご要望>

- 利用者の人数が増えていることもあり、職員の手が足りていないように思える。職員と利用者の人数バランスを考えて欲しい。
- 職員がドタバタしている。余裕をもった支援をして欲しい。
⇒ご不安を与えてしまい申し訳ありません。職員と利用者のバランスについては今後検討してまいります。
- もう少し外出する機会を増やして欲しい。（散歩、新潟駅前散策、ポプリ外食など）
⇒今年度は外出等について実施する予定でしたが、コロナウィルスの拡大により残念ながら中止とさせていただきました。今後はコロナウィルスの感染が減少となれば、実施していきたいと考えております。
- お湯につかるときの水位が低い。肩までつかりたい。お湯の温度をもう少し上げて欲しい。
⇒お風呂の温度や背もたれの角度は変更することができます。ご希望があれば職員に声をかけていただけたらと思います。

●怒鳴る職員がいた。挨拶しない職員もいる。目が見えない分一言付け足して欲しい。

⇒大変申し訳ありませんでした。今後そのようなことがないように注意、指導をしてまいります。また研修等を実施し、再度職員の接遇を見直してまいります。

●ご飯のボリュームを少し上げて欲しい。

⇒ご飯の量は大盛りにすることができます。ご希望があれば職員に声をかけていただけたらと思います。

●明日葉でお泊りやお仕事、作品展などの文化祭、楽しいイベントなどがあると、とても楽しいと思います。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。しかしながら大変申し訳ございませんがお泊りやお仕事の実施は予定しておりません。作品展については今年度より新潟県の文化祭に作品を出展しております。イベント等につきましては今後も外出も含め検討してまいります。

●連絡帳について。ノートの欄はたくさんあるのに記入されている箇所が少ない。知りたい活動や様子が書かれていない。また家族の人が書くページと利用日のページずれていることに違和感がある。連絡帳の内容を再検討してもよいのではないか。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。連絡帳の内容につきましては今後検討をしてまいります。

●いつも大変親切にしていただきありがとうございます。本人も喜んで利用させてもらっています。これからもよろしくお願いします。

⇒ありがとうございます。今後も皆様に満足して頂けるようなサービスを提供していく様に努めてまいります。

令和4年度 ご利用者様 満足度調査

R4.9～10月実施

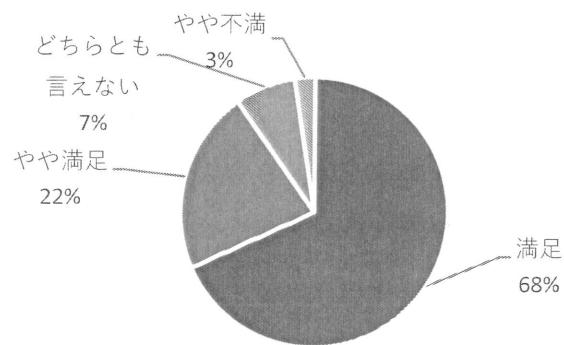
アンケート配布利用者数 50名

回答者 41名

無回答者 9名

1. 職員の挨拶や言葉遣いは満足されていますか？

	満足度	人数
1	満足	28
2	やや満足	9
3	どちらとも言えない	3
4	やや不満	1
5	不満	
6	無回答	



【理由】

《満足》

- ・大きな声で挨拶をしてくれるため
- ・自分があいさつしたら、しっかり受け答えしてくれるから
- ・言葉のいい回しが良い
- ・言葉遣いがいい。
- ・親切、丁寧、明瞭
- ・とてもていねいです。

《やや満足》

- ・どのタイミングでもあいさつは徹底している。

《どちらとも言えない》

- ・よくわからない（週1でしか利用がないから）

《やや不満》

- ・怒鳴る職員がいた。加減して話すように伝えた。挨拶しない職員もいる。どこにいるかわからない。見えない分、一言付け足して欲しい。

【理由】

《満足》

- ・強引なことがない。
- ・いつも同じ時間に送迎してくれてありがとうございます。
- ・わがまま聞いてくださりありがとうございます。

《やや満足》

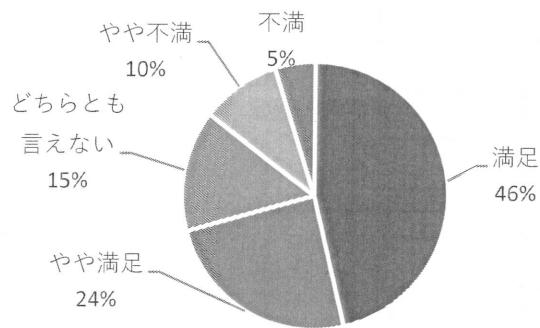
- ・安全運転をしてくれている。
- ・家のシャッターは半分くらい開ければ通れます。全部あけると音がうるさいので注意してください
- ・乗り降りが大変。

《どちらとも言えない》

- ・家族送迎のため
- ・土曜日も迎えが早いと嬉しい。
- ・座席が少し小さい。
- ・なかなか車の上りからシートに座るまでが職員によって違う。

4.行事や活動について満足されていますか？

	満足度	人数
1	満足	19
2	やや満足	10
3	どちらとも言えない	6
4	やや不満	4
5	不満	2
6	無回答	



【理由】

《満足》

- ・おもしろいです。

《やや満足》

- ・もう少し外出する機会を増やして欲しい。散歩でもいいので。
- ・コロナ禍なので満足ですが、外へ出掛けたい
- ・コロナが落ち着いたので、外出活動を再開してもらいたい。
- ・外出やバーベキューをしたい。
- ・お誕生日に写真を撮ってもらうとありがとうございます。
- ・クリスマス会などがあればいいと思います。

《どちらとも言わない》

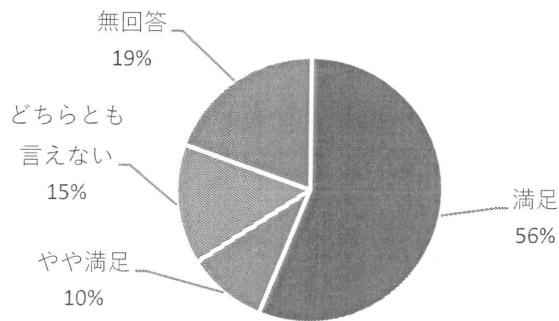
- ・なかなか食べれない悲しい。
- ・変わらぬ前のはうがよかったですかも…

《やや不満》

- ・お弁当のおかずが固い。食べづらい。味も安定しない。
 - ・以前のように作ってもらったものを希望します。レトルト食品は家で食べられるが、以前のような献立は本人にとっても味が新鮮だと思います。（栄養面ではどうなので（カロリーなど））
- （カロリーなど） しょうか

6. 入浴について満足されていますか？

	満足度	人数
1	満足	23
2	やや満足	4
3	どちらとも言えない	6
4	やや不満	
5	不満	
6	無回答	8



【理由】

《満足》

- ・ばかよい。
- ・気持ち良く入浴できる。
- ・お風呂に安全に入れるため。
- ・体を洗った後、お湯につかるときの湯の水位が低い。肩までつかりたい。お湯の温度をもう少し上げてほしい。

《やや満足》

- ・週3利用であるが、1回は入浴できず毎回入浴したい。
- ・介助してもらえて助かります。

《どちらとも言えない》

- ・入浴をしていないため。×2
- ・これから寒くなるので、風邪をひかないように新しい職員を含めて手早く、着替え等を手伝もらいたいです。

《どちらとも言えない》

- ・計画の内容がよくわからない。

《やや不満》

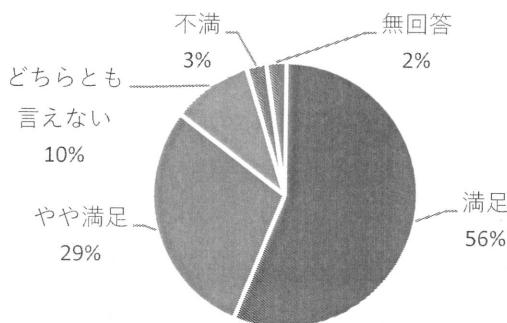
- ・心の支援も気にかけてやって欲しい

《計画がわからない》

- ・せんたくばさみができてよい。

9. 明日葉を利用して、総合的な満足度はいかがですか？

	満足度	人数
1	満足	23
2	やや満足	12
3	どちらとも言えない	4
4	やや不満	
5	不満	1
6	無回答	1



【理由】

《満足》

- ・オセロを職員とやることが良い。コーヒーを飲めること良い。
- ・いつもありがとうございます。
- ・安全に過ごすことができる。
- ・職員の対応が親切。

《やや満足》

- ・利用者も職員もみんな温かい。状況にはよるが怒鳴ることはしないで欲しい。
- ・至れり尽くせりだし安い。

《どちらとも言えない》

- ・週1だからわからない。
- ・利用者さん同士の争いが困る。それに対して職員に話して自分が言われるのが心配で名前は伏せる。

《不満》

- ・職員と利用者の人数のバランスを考えて欲しい。

うのがどうも違和感があります。

- ・支援計画作成時など、年に1～2回程度、職員さんと家族の面談時間を設けて欲しいです。利用時間中の本人のスマホの使用を減らして欲しいです。その為にやる事（課題）を指示してほしいです。