

令和5年度西部デイサービス利用者満足度調査結果

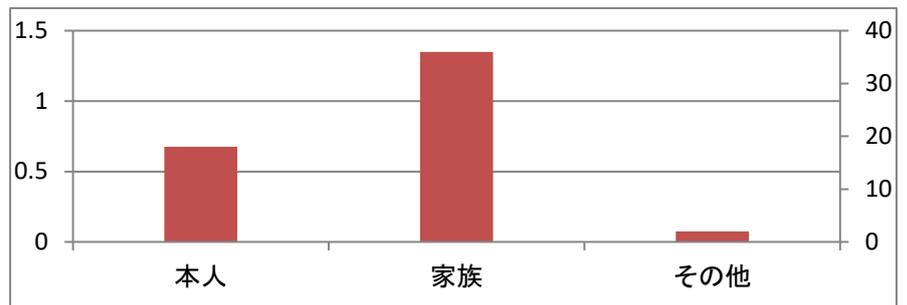
1. 調査目的：利用者様、ご家族様のサービスに対するご意見をいただき、今後の介護サービス内容及び職員の質の向上を図る。
2. 対象者：現在西部デイサービスセンターをご利用されている利用者様、ご家族様。
3. 調査方法：19問の質問に対して、当てはまる内容に○で回答。
4. 調査期間：令和5年11月

☆アンケート調査結果について☆

- 1) 配布数 79名 : 回答していただいた方 55名
- 2) アンケート結果

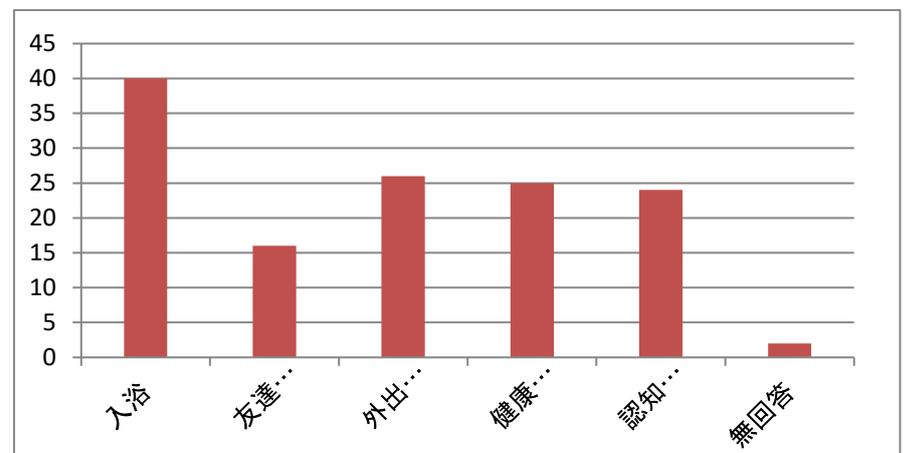
①ご記入者はどなたですか。

本人	18
家族	36
その他	2



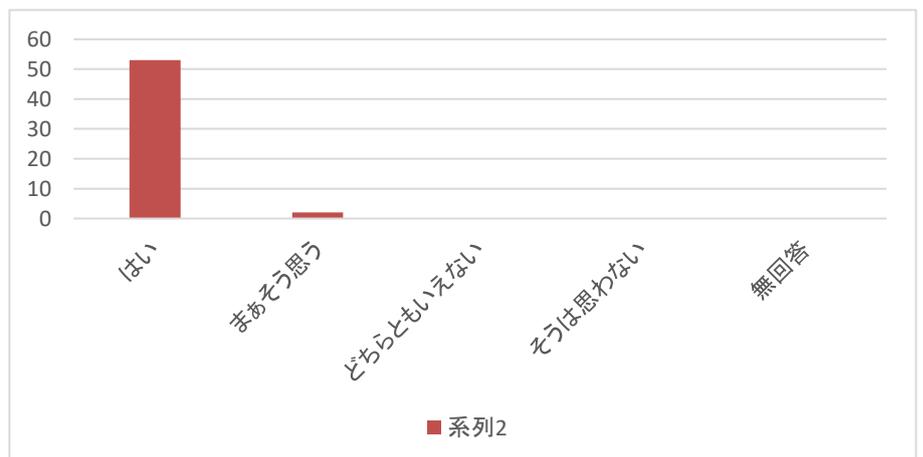
②デイサービスの目的は何ですか。

入浴	40
友達作り	16
外出の機会	26
健康維持	25
認知症予防	24
無回答	2



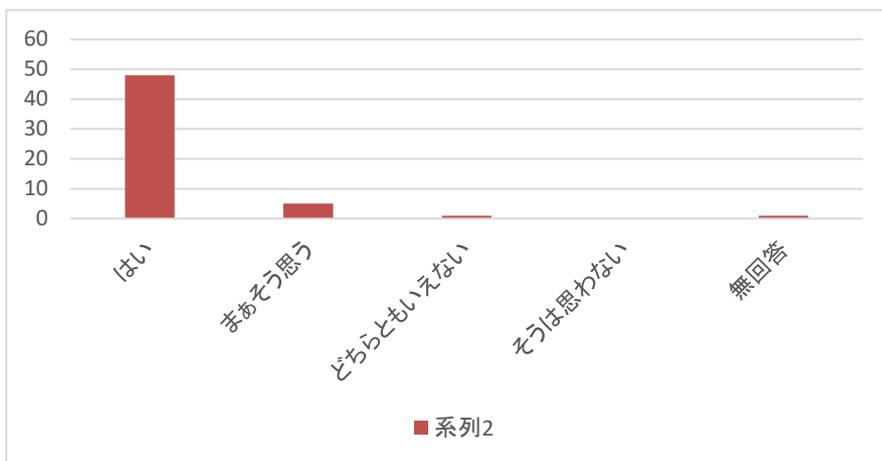
③送迎時の介助方法は適切、丁寧ですか。

はい	53
まあそう思う	2
どちらともいえない	0
そうは思わない	0
無回答	0



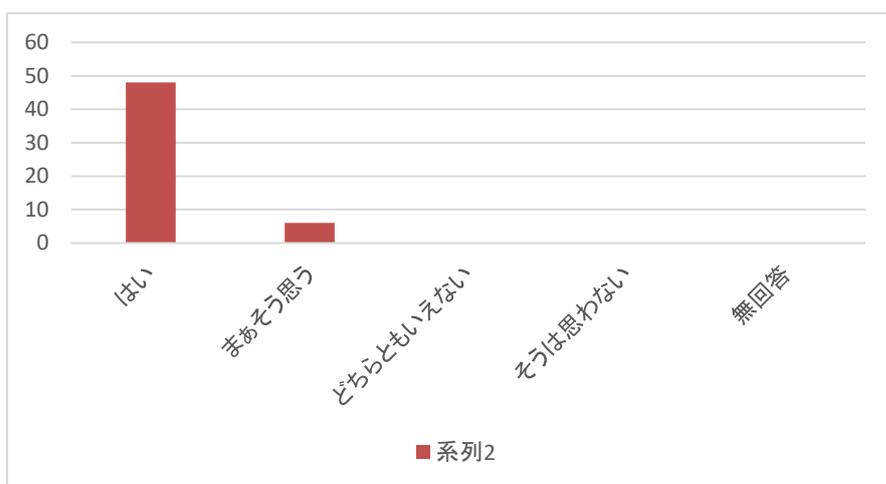
④送迎時に職員に伝えたことが解決されていますか。

はい	48
まあそう思う	5
どちらともいえない	1
そうは思わない	0
無回答	1



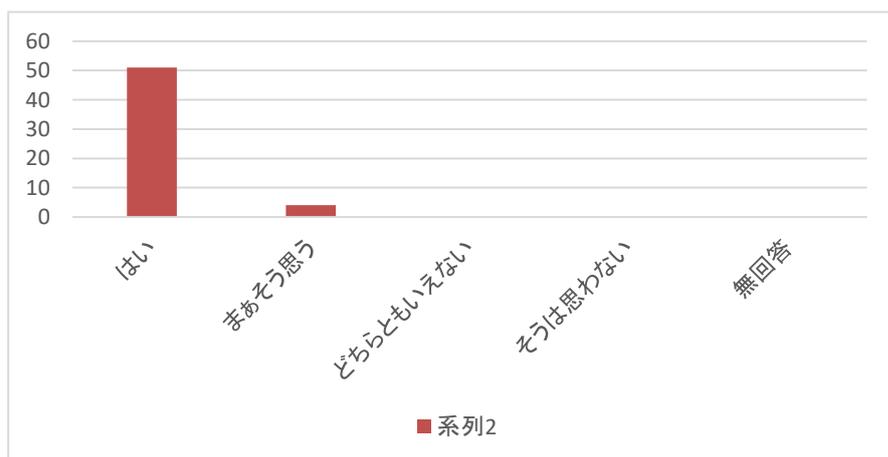
⑤職員に大切にされていると思いますか。

はい	48
まあそう思う	6
どちらともいえない	0
そうは思わない	0
無回答	0



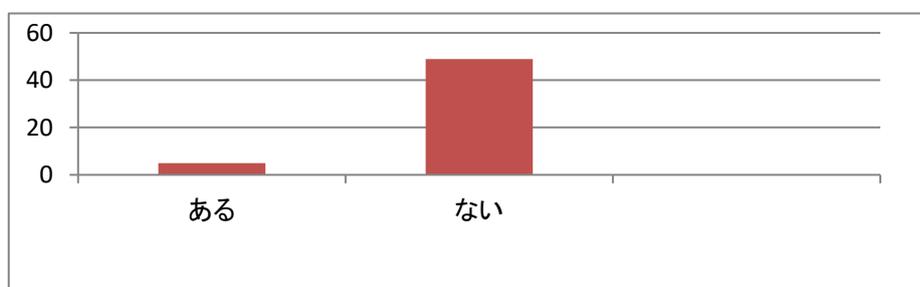
⑥職員の言葉遣いや対応や身だしなみは適切ですか。

はい	51
まあそう思う	4
どちらともいえない	0
そうは思わない	0
無回答	0



⑦職員の対応で嫌な思いをされたことはありますか。あると答えた方は具体的にご記入ください。

ある	5
ない	49



具体的な内容

○言葉使いが偉そうに聞こえて、他の人には丁寧

⇒不快に感じられたことを真摯に受け止め、対応を統一できるよう徹底して参ります。

○セーターが消えた（ダークグレイ、春物）

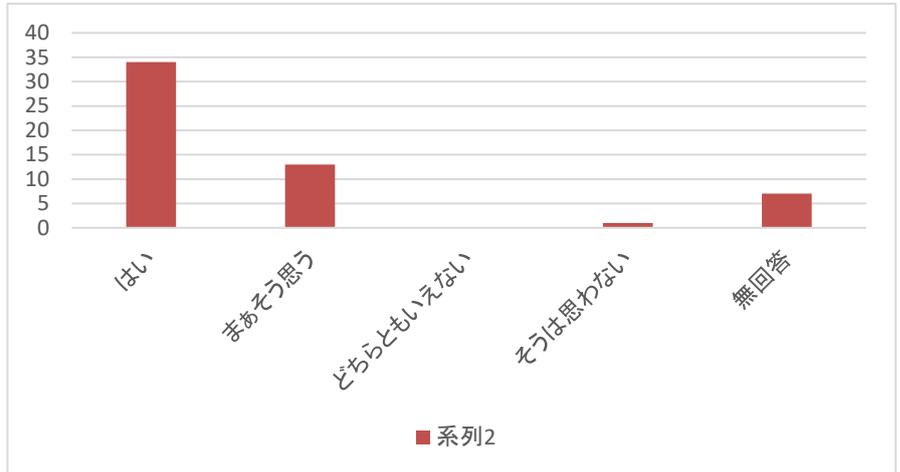
⇒探しきれずに申し訳ありません。ご持参物については、職員で確認しあいながら管理いたします。

○迎えの車がバラバラな時がある

⇒ご迷惑をおかけして申し訳ありません。変更の場合はご連絡を怠らない様注意して参ります。

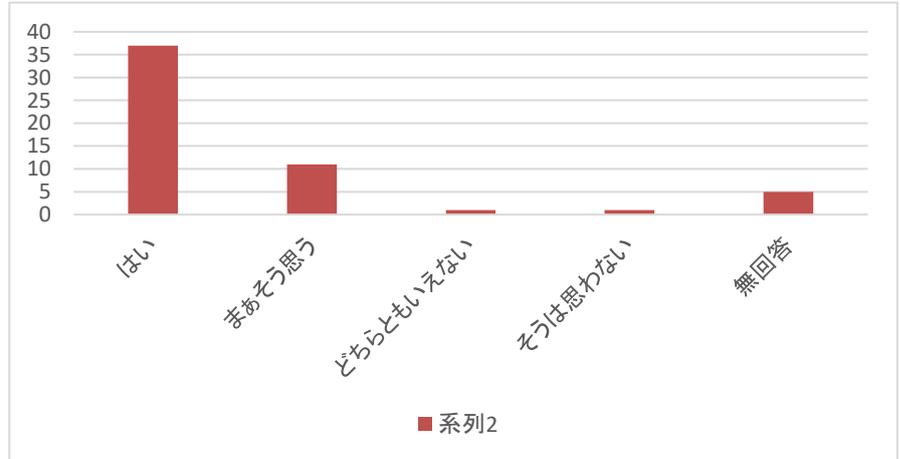
⑧入浴をする際、着替えなど恥ずかしい思いをしない様、配慮がされていますか。

はい	34
まあそう思う	13
どちらともいえない	0
そうは思わない	1
無回答	7



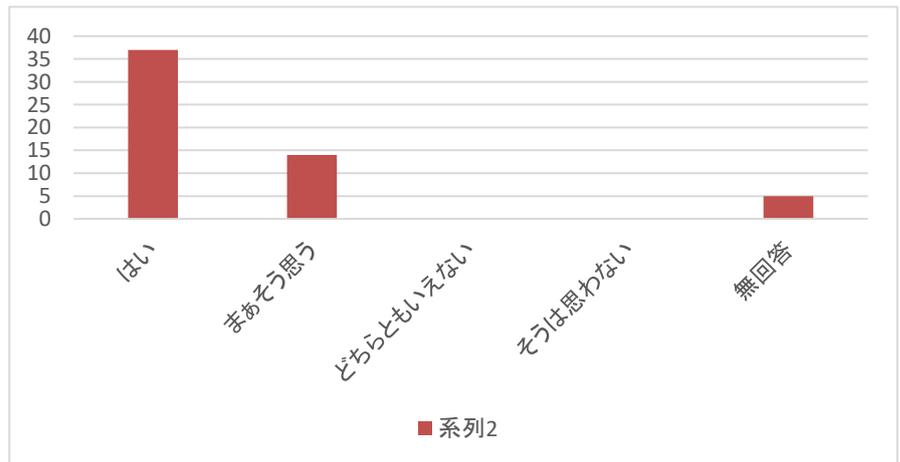
⑨食事の内容、味付け、量、温度について、満足していますか。

はい	37
まあそう思う	11
どちらともいえない	1
そうは思わない	1
無回答	5



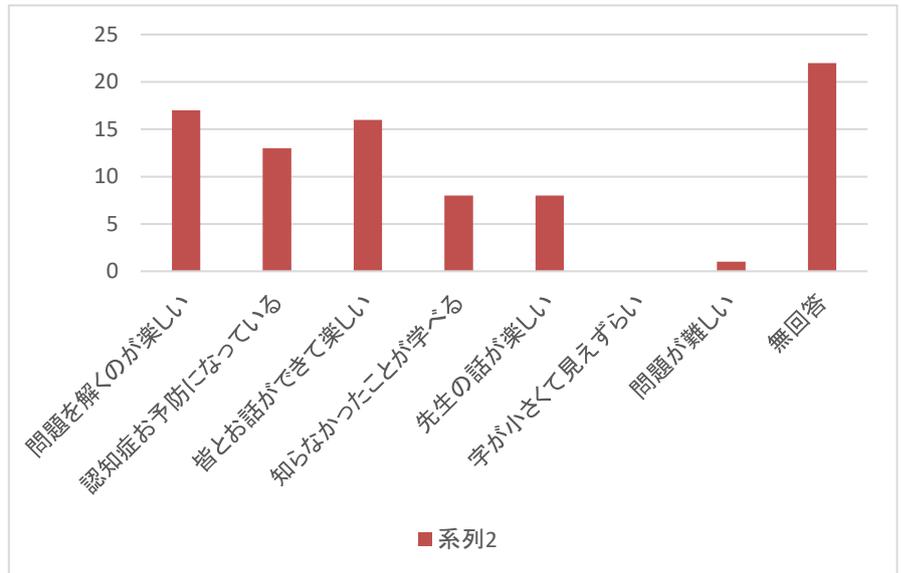
⑩活動やレクリエーションの内容や種類に満足していますか。

はい	37
まあそう思う	14
どちらともいえない	0
そうは思わない	0
無回答	5



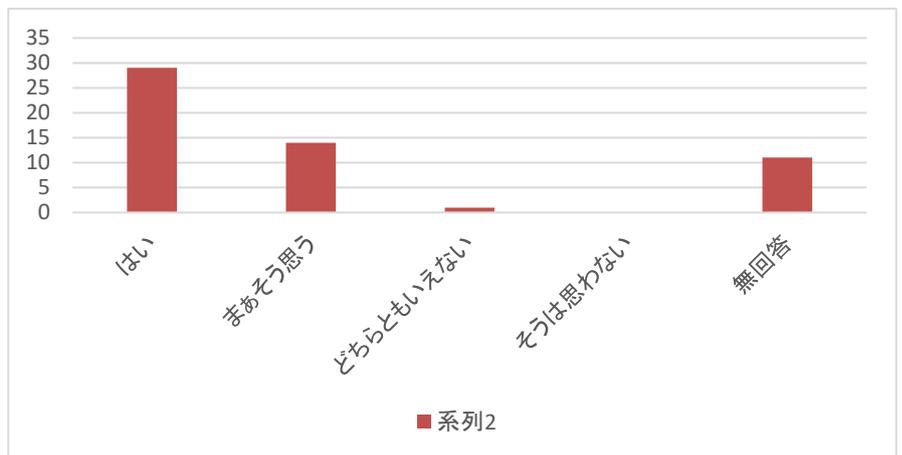
⑪「おとなの学校」に参加されている方にお聞きします。参加されてどのように感じますか。
※複数回答可

問題を解くのが楽しい	17
認知症お予防になっている	13
皆とお話ができ楽しい	16
知らなかったことが学べる	8
先生の話が楽しい	8
字が小さくて見えずらい	0
問題が難しい	1
無回答	22



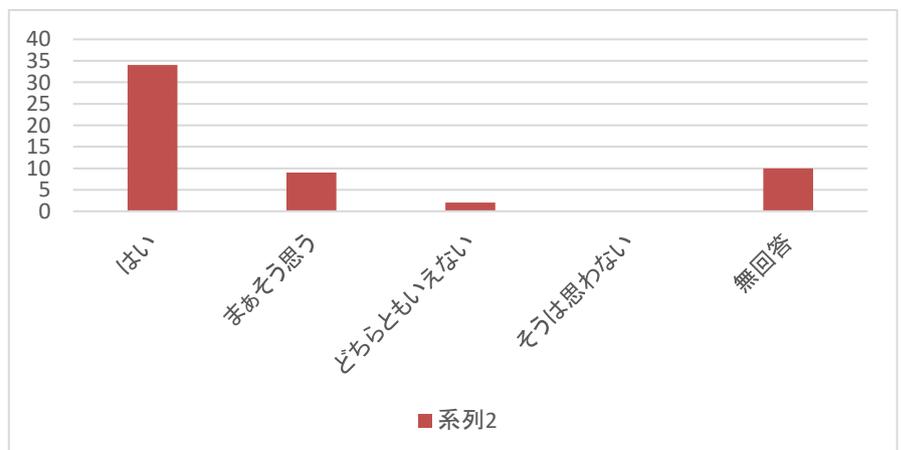
⑫個別機能訓練の内容や時間は満足できていますか。

はい	29
まあそう思う	14
どちらともいえない	1
そうは思わない	0
無回答	11



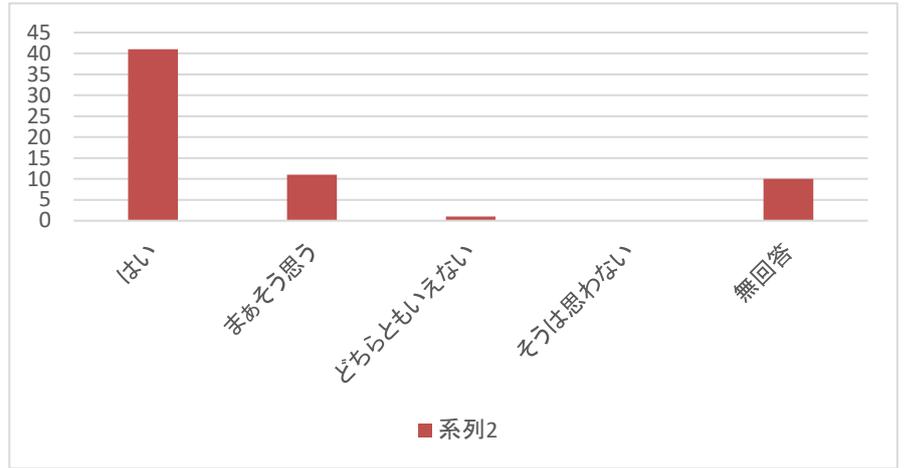
⑬排泄について、プライバシーや安全に配慮がされていますか。。

はい	34
まあそう思う	9
どちらともいえない	2
そうは思わない	0
無回答	10



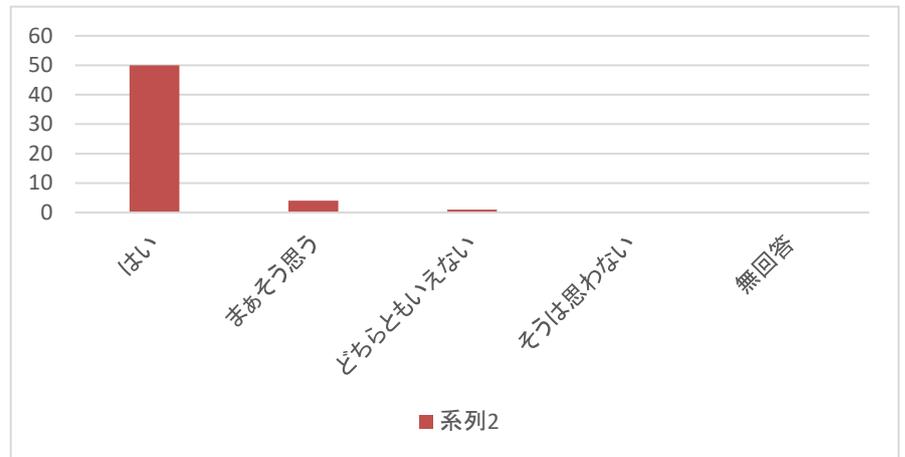
⑭困ったときに相談しやすいですか。

はい	41
まあそう思う	11
どちらともいえない	1
そうは思わない	0
無回答	10



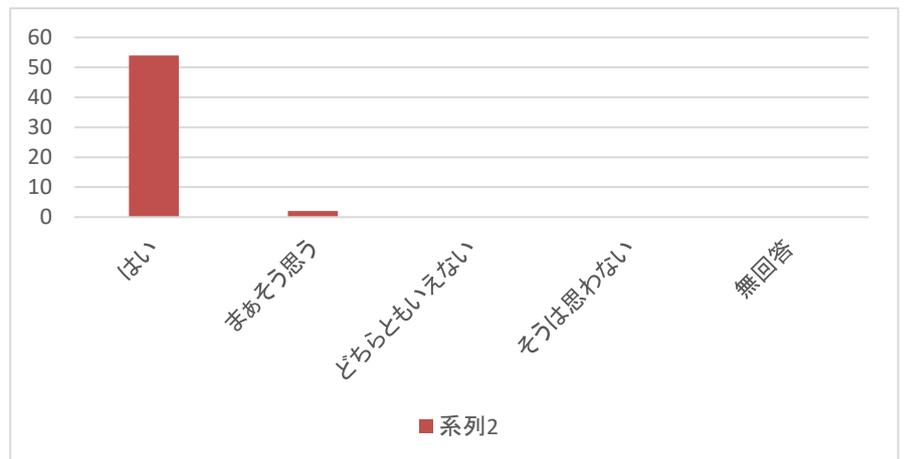
⑮安心してサービスを任せられますか。

はい	50
まあそう思う	4
どちらともいえない	1
そうは思わない	0
無回答	0



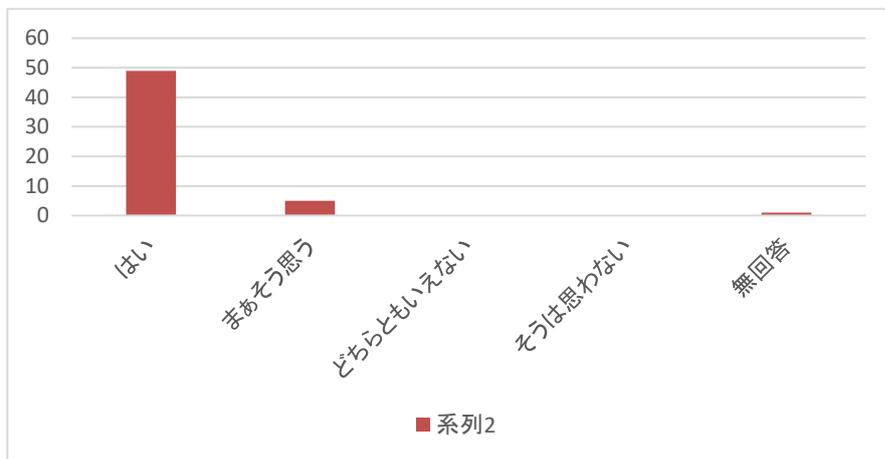
⑯職員の挨拶は気持ち良くできていますか。

はい	54
まあそう思う	2
どちらともいえない	0
そうは思わない	0
無回答	0



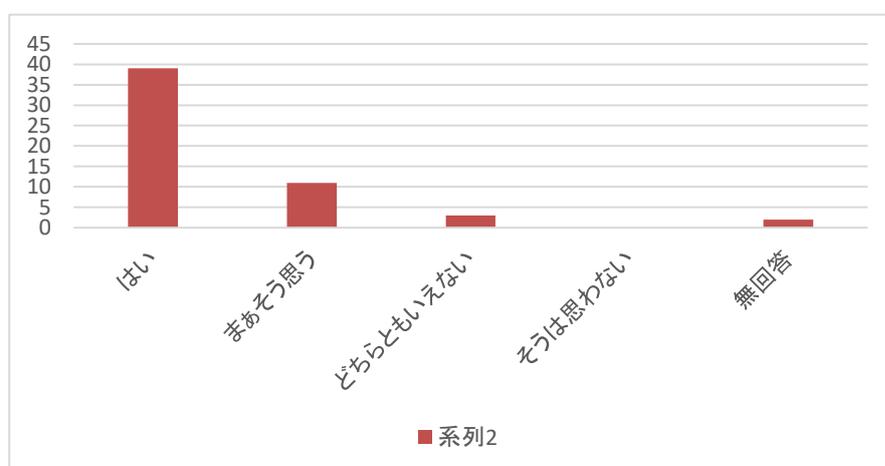
⑰その日の体調や気分について、十分配慮がされてますか。

はい	49
まあそう思う	5
どちらともいえない	0
そうは思わない	0
無回答	1



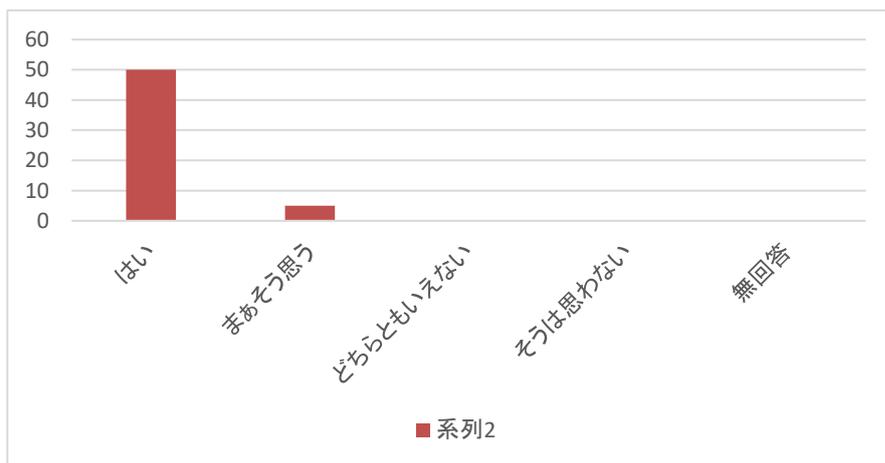
⑱デイサービスを利用して生活や身体、精神状況は良くなりましたか。

はい	39
まあそう思う	11
どちらともいえない	3
そうは思わない	0
無回答	2



⑲この施設を利用してよかったですか。

はい	50
まあそう思う	5
どちらともいえない	
そうは思わない	
無回答	



その他

○皆さんとても優しく送迎バスの時の主人の嬉しそうに乗せてもらっている様子、本当に感謝しています。毎月の献立表をみさせていただきましても、細やかな配慮がなされているのでありがたいと思っています。

「おとなの学校」もきちんと丸印をもらってきています。これからもよろしくお願いします。

○毎日楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。

○家族が答えていますので、センター内の事は分かりません。職員さんの態度などは好ましく思っています。

○いつもありがとうございます。デイから帰ってきて、連絡帳のコメントを楽しみにしています。

母の体調に合わせた介助、対応をしていただき感謝しています。スタッフさんのおかげで、安心して仕事が出来ています。今後も母が安全・安心できる介助を引き続きお願いします。在宅生活が長く続けられるようご協力お願いします。

○いつもお世話になっています。以前は行くのを嫌がっていましたが、このころは機嫌よくいきます。

デイサービスの中でどのように過ごしているのか気になります。時々連絡帳で教えてほしいです。

○ありがとうございます。80歳過ぎた頃より頭が疲れます。足腰も弱りました。声も嘎れ出なくなっています。レクリエーション、リハビリ頑張ります。今後ともよろしく願いいたします。童謡、抒情歌民謡等皆さんの知っているような歌と一緒に大きな声で歌えたらと思います。

○特にありません。引き続きよろしく願い致します。

○いつもお世話になっています。本人は楽しんで参加していると思うのですが、そろそろ施設に入所させ様と考えています。色々ありがとうございます。

○認知症が進む中、おとなの教科書の取り組みや、ボランティアの方の接する機会もいただいて、利用させてもらってありがたく思っています。（いつも親切にいただいていると感じています）ありがとうございます。ショートステイで西部をお休みになる時残念の思ったりします。

○スタッフ対応がいいです。

○本人がとても楽しんで通っています。これからもよろしくお願いします。

○みんな一生懸命して下さっている。

○音楽の音量が大きくてしんどい。

○認知症が進む中、おとなの教科書の取り組みや、ボランティアの方の接する機会もいただいて、利用させてもらってありがたく思っています。（いつも親切にいただいていると感じています）ありがとうございます。ショートステイで西部をお休みになる時残念に思ったりします。

○西部に来て1年ですし、最初は少し嫌なお思いもしたことがありました。でも、センター長、スタッフが話を聞いてくださり私の気持ちが本当に楽になりました。嫌なことがあってもスタッフに言うと、解決していただきすごくうれしかったです。私はものをはっきり言うので、スタッフの中にはやりにくいと思う方もいるとは思いますがこれからも、よろしくお願いします。でも、時々スタッフさんも人間ですから気分の悪い日もあり、顔に出る方がいます。時々ですけどね。でも、スタッフさんと仲良くなっていきたいと思っています。以前のところも良かったので、迷ったのですが西部に来て本当に良かったと思います。

いろんな行事もあってとても楽しく、うれしい限りです。今までにないことがあり、自分でもびっくりしています。

○いつもありがとうございます。介助して腕をとってもらおうのですが、少し歩幅が速く思われます。

子供にしてもらうときにもいつも言っています。若い人では普通でしょうね。

⇒申し訳ありませんでした。皆様の歩幅に合わせるよう心がけます。

○週1回利用しています。本人が怒らない程度にレクリエーションの参加をしてほしいです。より声掛けをして下さると思いますが、寝てるようではだめなんで、声掛けをもっとしてやってください。希望としては週もう1回行ってほしいのですが、本人が頑固なので、ケアマネ、家族が言っても拒否してますので、週2

回は行ってほしいです。センターからの連絡事項ですが、何も書いていないのが毎日なんで、ないのならないで変わりなしとか書いて下されば助かります。何かあるはずなんで毎日ない白紙ならもらって帰る必要はないと思います。

⇒ご理解いただき誠にありがとうございます。できる限りお声かけを続けさせていただきます。

連絡帳の件につきましては、対応できる職員に限られておりますので、当日特にお伝えすべき事項を優先しており、全員の方の連絡帳を記載することは、難しい状況です。ご希望がありましたら、職員に申し伝えていただくか、連絡帳に記載希望とご記入いただければ対応いたします。

○送迎の時間がネットやメール等で分かるようになれば助かります。

⇒変更がある時はお伝えするようにはしていますが、連絡漏れなどもあり、ご迷惑をおかけしていることもあり、申し訳ありません。今現在、到着前に電話連絡をすることはさせていただいています。ご希望がありましたら職員に申し伝えいただくか、連絡帳にご記載願います。

○名札をつけてくださったらうれしいです。

⇒検討致します。

※皆様からの率直なご意見、ご協力をいただきありがとうございました。

ご意見に関しましては真摯に受け止め、より一層のサービス向上に向けて努めてまいりますので、今後ともご意見、ご要望をお聞かせくださいますよう、よろしく願いいたします。