

## 平成29年度西部デイサービス利用者満足度調査結果

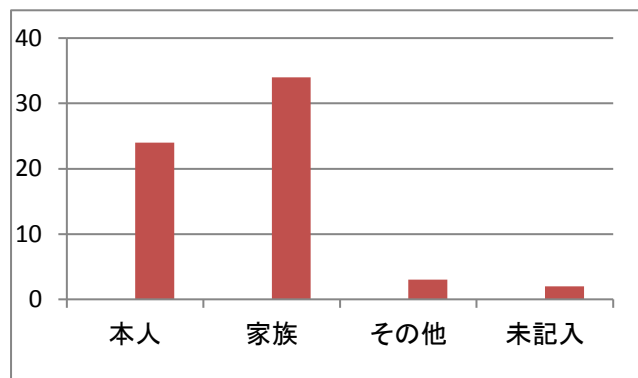
1. 調査目的：利用者様、ご家族様のサービスに対するご意見をいただき、今後の介護サービス内容及び職員の質の向上を図る。
2. 対象者：現在西部デイサービスセンターをご利用されている利用者様、ご家族様。
3. 調査方法：「はい」「いいえ」「どちらともいえない」で回答。
4. 調査期間：平成29年10月10日～10月31日

### ☆アンケート調査結果について☆

- 1) 配布数 88名 : 回答していただいた方 63名 回答率 71%
- 2) アンケート結果

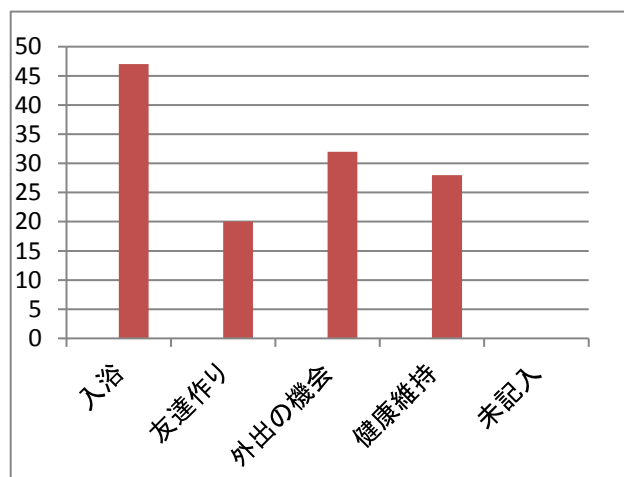
#### ①ご記入者はどなたですか。

本人	24
家族	34
その他	3
未記入	2



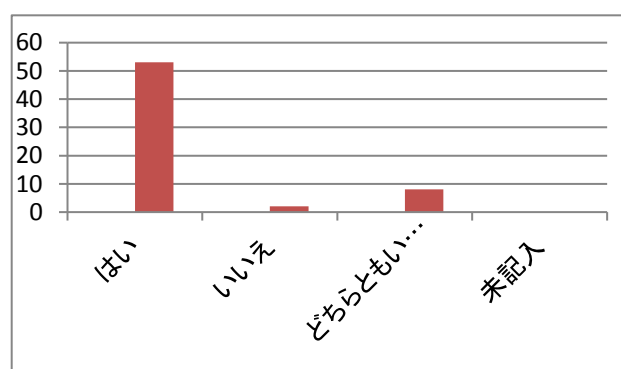
#### ②何のためにデイサービスを利用されていますか。

入浴	47
友達作り	20
外出の機会	32
健康維持	28
未記入	0



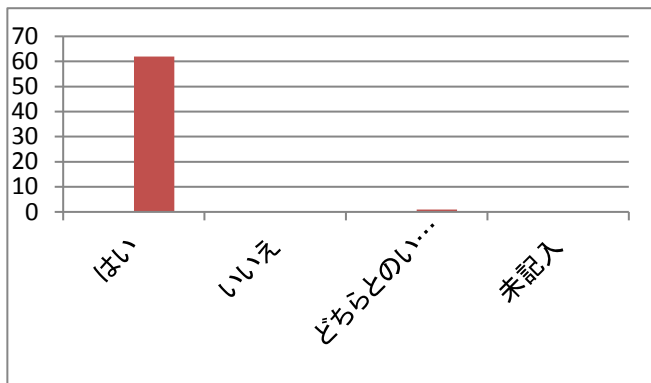
#### ③デイの1日の過ごし方はご自身に合っていますか。

はい	53
いいえ	2
どちらともいえない	8
未記入	0



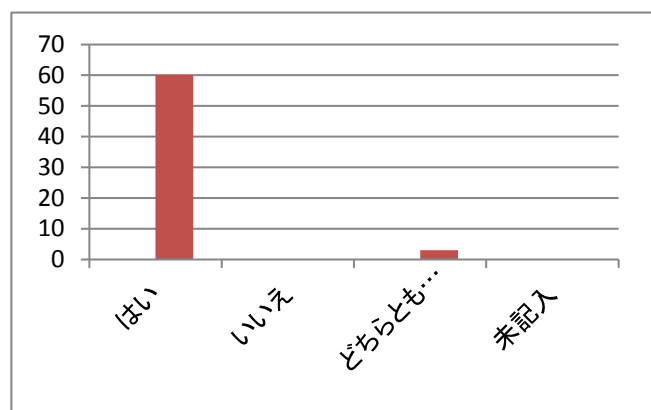
④送迎時の介助方法は適切、丁寧ですか。

はい	62
いいえ	0
どちらとのいえない	1
未記入	0



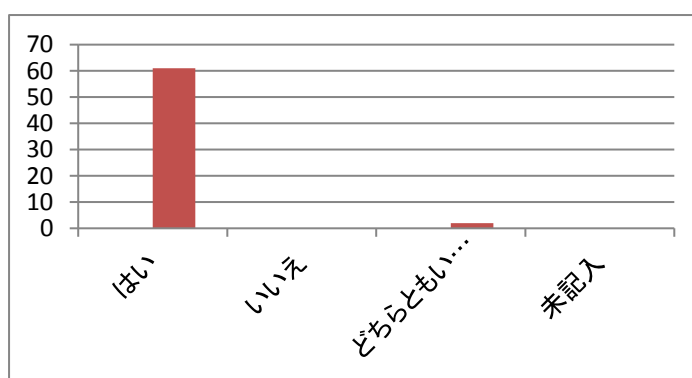
⑤送迎時に職員に伝えたことが解決されていますか。

はい	60
いいえ	0
どちらともいえない	3
未記入	0



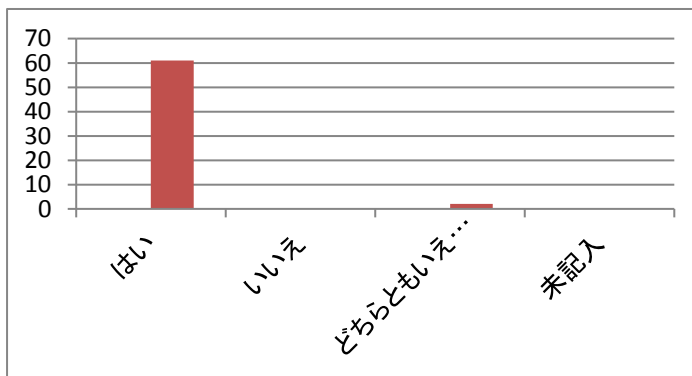
⑥職員の言葉使いや礼儀、態度に満足していますか。

はい	61
いいえ	0
どちらともいえない	2
未記入	0



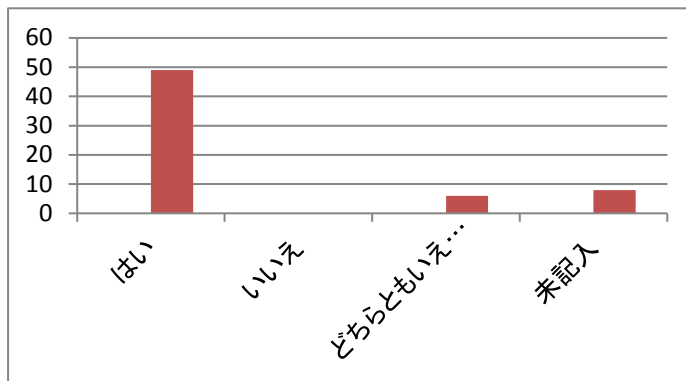
⑦職員の身だしなみはきちんとしていますか。

はい	61
いいえ	0
どちらともいえない	2
未記入	0



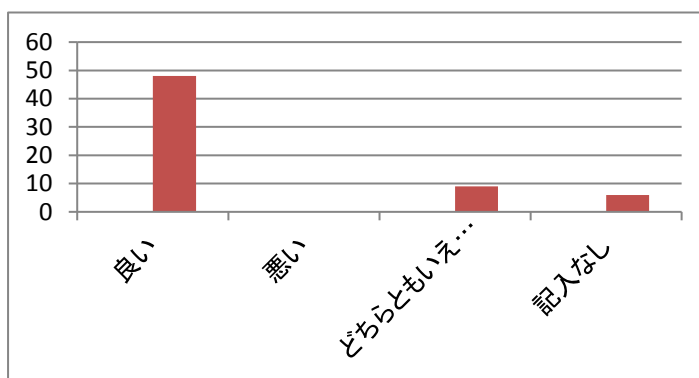
⑧入浴をする際、着替えなどで恥ずかしい思いをしない様、配慮がされていますか。

はい	49
いいえ	0
どちらともいえない	6
未記入	8



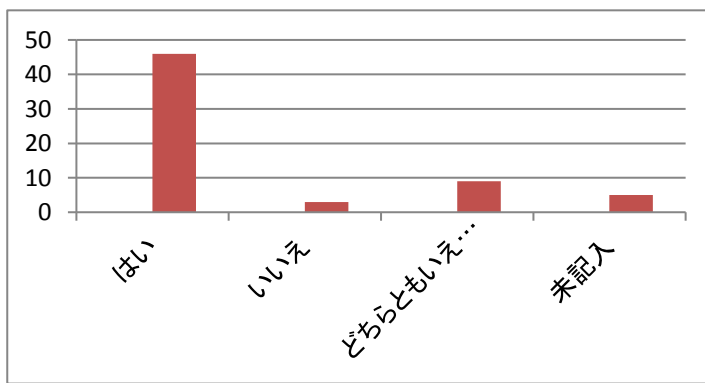
⑨入浴場の雰囲気はいかがですか。

良い	48
悪い	0
どちらともいえない	9
記入なし	6



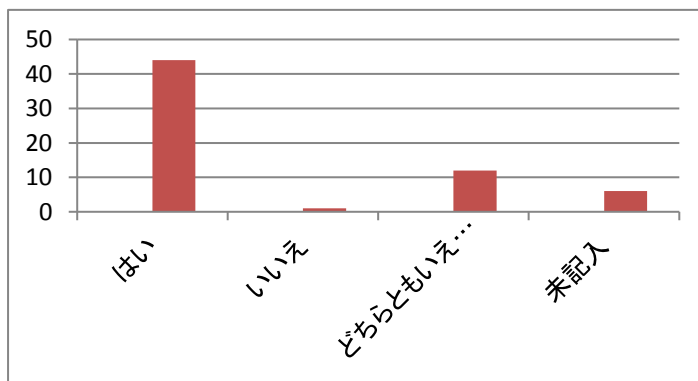
⑩食事の内容、味付け、量について満足ですか。

はい	46
いいえ	3
どちらともいえない	9
未記入	5



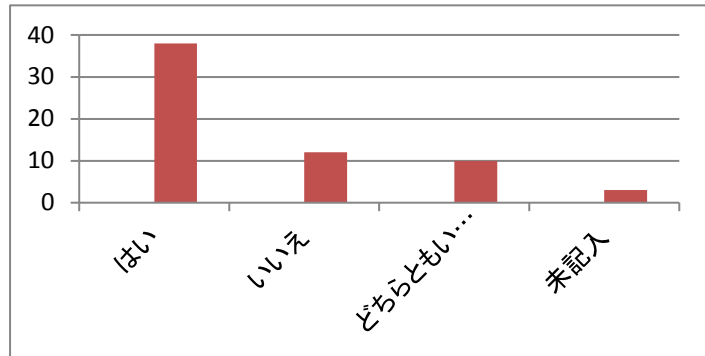
⑪レクリエーションや行事は参加しやすく、満足できる内容ですか。

はい	44
いいえ	1
どちらともいえない	12
未記入	6



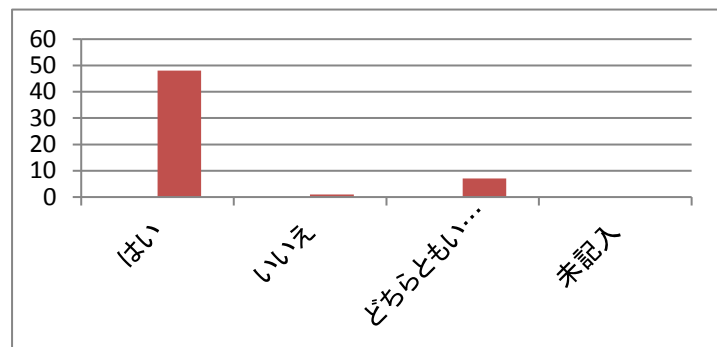
⑬リハビリを希望されますか。

はい	38
いいえ	12
どちらともいえない	10
未記入	3



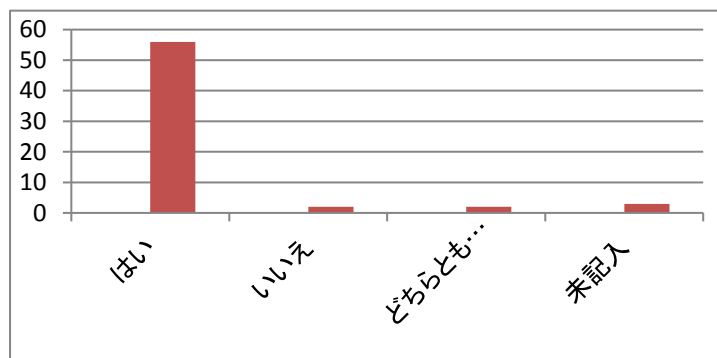
⑭排泄について、プライバシーや安全に配慮されていると感じますか。

はい	48
いいえ	1
どちらともいえない	7
未記入	0



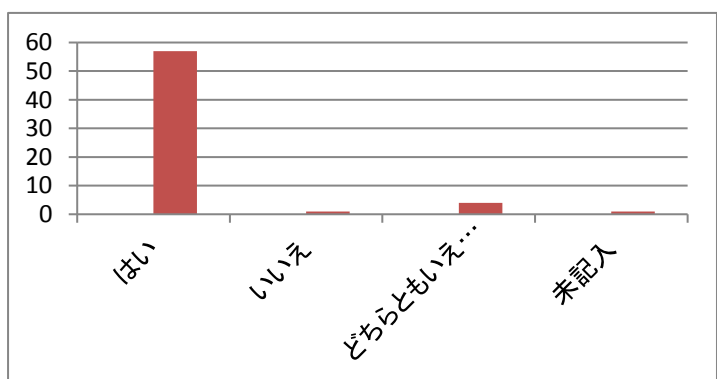
⑮困った時に相談しやすいですか。

はい	56
いいえ	2
どちらともいえない	2
未記入	3



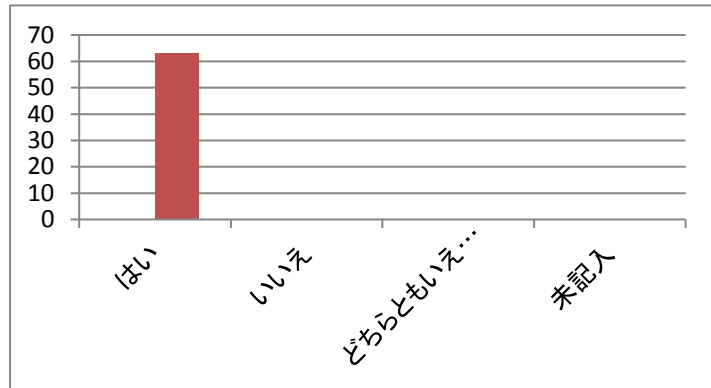
⑯安心してサービスを任せられますか。

はい	57
いいえ	1
どちらともいえない	4
未記入	1



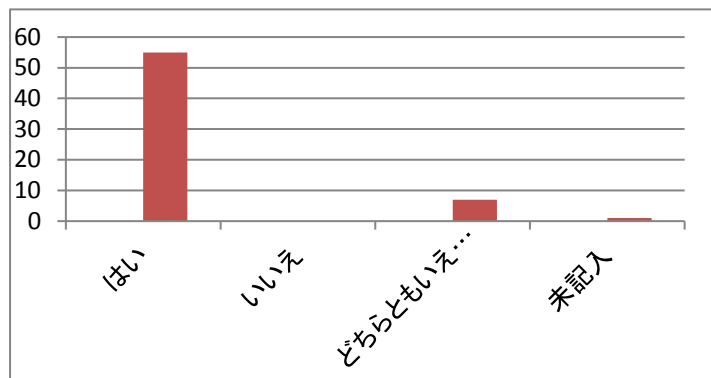
①挨拶は気持ちよくできていますか。

はい	63
いいえ	0
どちらともいえない	0
未記入	0



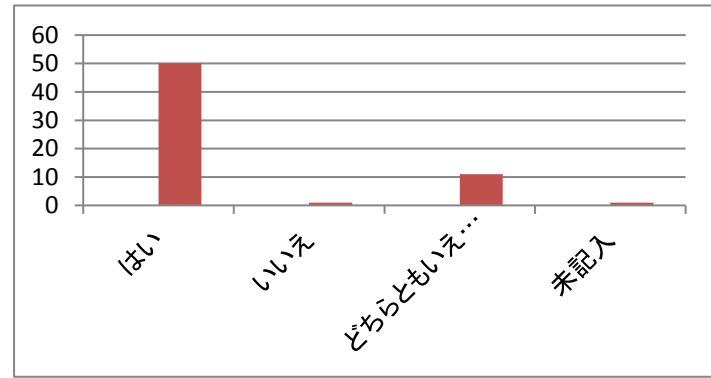
⑩その日の体調や気分について、十分配慮されていると感じますか。

はい	55
いいえ	0
どちらともいえない	7
未記入	1



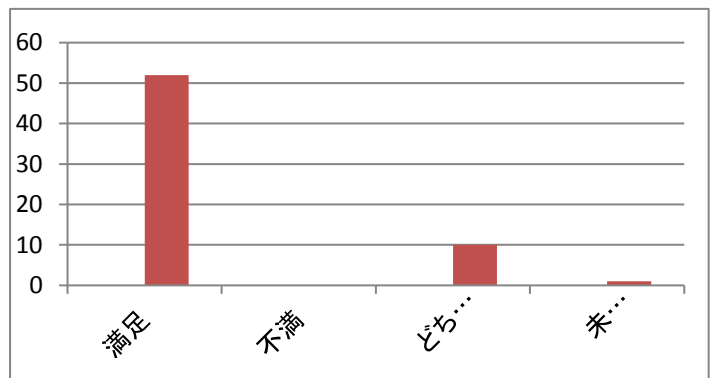
⑨デイサービスを利用して生活や身体、精神状況は良くなりましたか。

はい	50
いいえ	1
どちらともいえない	11
未記入	1



⑫事業所を総合的にみて、どのように感じますか。

満足	52
不満	0
どちらともいえない	10
未記入	1



## 〈ご意見・ご要望〉

- ・もう一日行けたらいいと思う。

⇒利用したいと思っていただけてうれしく思います。介護度により利用回数が決まっております。ケアマネジャーとご相談いただきますようお願いいたします。

- ・テーブルに呼び鈴的な器具を設置してほしい。

⇒ご迷惑をおかけして申し訳ありません。フロアには必ず職員を配置しております。お声掛けをしていただきますようお願いいたします。体調不良などでベットで休養されている方が呼び鈴を利用していただくのは、とても良い案だと思います。今後検討させていただきます。

- ・楽しく通所させていただき、デイサービスでは積極的に動いている様にお聞きしております。自宅では一度座ったらトイレ、お茶以外、なかなか自発的に動きません。足も以前より弱くなってきており、本人はリハビリを希望しておりませんが、取り入れていただければと思っています。

⇒その都度お声掛けをさせていただきます。ぜひご参加ください。

- ・⑬にもありました様に、本人の体力作りの様な運動時間を設けてほしいです。

⇒個別でのリハビリは、ご希望者を対象にレクリエーション前に実施しています。現在対応させて頂いていなければ、職員にお伝えください。よろしくようお願いいたします。

- ・トイレが足りない。

⇒ご迷惑をおかけして、申し訳ありません。施設の構造上、増やすことが出来かねます。

ご理解いただきますよう、よろしくようお願いいたします。

- ・職員や利用者の方にそれぞれ名札を付けてもらおうと、名前で呼べるので希望します。

⇒利用者様の名札は、テーブルに設置していますが、衣服につけていただく事は出来かねます。お名前をお知りになりたい場合は、職員に聞いていただくか、ご本人にお尋ねいただきますようお願いいたします。職員については制服に名前をつける様、徹底します。ただし、上着を着ている場合があります。ご了承ください。

- ・お茶のポットの中身の量が分かる方が良いと思います。

⇒保温ポットを使用しております。中身が見える保温ポットを探しましたが見当たりません。大変申し訳ありません。残量が残り少ない時は、職員に声をかけていただきますようお願いいたします。

- ・トイレの失敗が多いので、迷惑をかけているのがとても気になります。嫌な顔はされませんが・・・。こればかりはどうしようもありません。

⇒お気使いいただき、ありがとうございます。お気持ちよくご利用いただける事がセンターとしての思いです。ご遠慮なくお申し付けください。

・勤務時間であるのに風呂当番しないで、お風呂のそばにも職員さんがおられるのに、何も言わずに出て行ったまま？オカシイ。そんな勤務あるのですか？会社勤務だったら務まらないと思います。もっと厳しく指導されたいかがですか？個人の方です。いい職員さんもたくさんおられます。私に何か欠点があれば教えてください。

⇒ご意見ありがとうございます。以後この様なお気持ちになられませぬ様注意いたします。

もし、詳しくお話を聞かせていただければ幸いです、有りがたく存じます。

・介護の仕事が天職と思えるほど、良くして下さる方がいますし、その反面そうでない方もいらっしゃると感じました。本人もそう思っているみたいです。大体皆さんよくして下さる方が多いです。ごく一部（1人）にそう感じました。

⇒大変申し訳ありません。統一した対応ができるよう精進してまいります。

・デイサービスに行く事が楽しい。また皆々様といろいろ人生勉強させていただきます。

今の自分を反省することが多くあり、人生先の生き方を教えていただきます。ありがとうございました。

・スタッフの皆様、ありがとうございます。

・いつもお世話になっています。本人が認知症のため、その日の様子が気分よく、足取り軽く帰ってくるので、楽しめている事と思っています。ありがとうございます。

・家族も本人も大変満足しております。感謝しています。今まで色々事業所に行ってみましたが西部さんが一番親切で利用者の事を考えて下さるのが、しみじみと感じました。

本当にありがとうございます。

・西部デイサービスの職員の皆様は素晴らしい人たちばかりで、非常に安心して預ける事が出来ます。これからもお世話になる限り、どうぞよろしくお願い申し上げます。

・本人喜んでいきます。

・西部にお世話になり2年になります。脳梗塞のため右麻痺ですが、施設の中をウロウロ動いています。スタッフの皆様、ボランティアさんの見守りで両足で歩いています。病気、風邪と、その中でもスタッフの温かい笑顔、細やかな気配りは生きる活力。笑う人生に変わりました。

・いつも送迎時に優しく、温かく接していただき、職員さんが同じ顔ぶれでこちらでも安心して預けられます。これからもよろしくお願いいたします。

・色々お世話になりましてありがとうございます。いつも明るく優しく接していただき、帰宅してから楽しく話をしてくれます。リハビリの時は元気になった気がするからもっとしてほしいと言っていました。体の事も気づかせていただき、感謝しております。本人も心配していただき、心強かったと申しております。これからもよろしくお願いいたします。

・本人も大変満足して楽しく利用させてもらっています。家族としても有りがたいです。

・いつも一人一人気づかせていただき、楽しく通わせていただいています。

・いつもお世話になり有難うございます。職員の皆様のご親切な対応に本人とても感謝してお

ります。家族皆、安心した中でデイサービスに通所しているので、家族も感謝しています。本人の体調により帰宅後、少し疲れがある様子の日もありますが、心は満たされた様子で、笑顔です。今後もよろしくお願いいたします。

・毎回楽しんで利用しています。お風呂は西部が一番いいと言っています。これからもよろしくお願いいたします。

・現状のままで普通に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。

・いつも大変お世話になって、状態観察などきめ細かな所まで気を配っていただきありがとうございます。早期発見でき、情報頂き看護につなぐ事ができております。本人が何回も利用したいといつも言っておりますが、お金の関係で利用できない状況。スタッフの皆様に囲まれ、幸せに過ごさせていると思います。今後ともよろしくお願いいたします。

・いつもお世話になり有難うございます。母も火曜、土曜と一週間の中でのメリハリが持て、また入浴させていただく事を非常に喜んでおります。母も85歳と高齢になって参りましたので、ボケが始まらないか心配しておりますが、食事することが一番の楽しみで、今でもおいしく食事できている事に有りがたい事だと感謝しております。先日から目が悪くなり、白内障の手術を実施します。もっと見やすくなり、横転事故の危険性も少なくなればと思っています。できればあと5年90歳まで今の状態が続けば、孫の結婚式もみられると思うので、それまで頑張ってもらいたいと思っています。また何か必要な物があれば申し付け下さい。いつもお世話になり有難うございます。

※皆様からの温かいお言葉に、感謝いたします。

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参りますので、今後ともご意見、ご要望をお聞かせくださいますよう、よろしくお願いいたします。