

令和4年度 デイサービスセンターにしむら満足度アンケート調査 集計

R5.3月実施

ご利用者様用 集計

回答数 14件 / 16件中

(回答者について)

(件)

1、デイサービスを利用されているご本人	2
2、ご本人がご家族や介護されている方と相談しながら回答	4
3、ご家族や介護されている方がご本人の気持ちを推察して回答	5
4、その他()	0
5、不明・無回答	3

I. デイサービス全体について

(件)

問1	デイサービスセンターの雰囲気、居心地について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		10	2	2	0	0	0
問2	1週間の利用日数について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		6	5	2	0	0	1
		増やしたい		適切	減らしたい		不明無回答
		0		12	0		2
問3	利用時間(滞在時間)について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	0	3	1	0	1
		長くしてほしい		適切	短くしてほしい		不明無回答
		0		11	0		3
問4	施設の設備について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	2	2	1	0	0
問5	掃除や整理整頓について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		10	0	3	0	0	1
問6	職員の言葉遣いや態度について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	3	1	1	0	0
問7	職員の身だしなみについて	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	2	3	0	0	0
問8	職員が提供するサービスの質や技術について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	3	1	1	0	0

II. サービスの内容について

問9	送迎時間について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		7	3	2	0	0	1

問10	送迎時の職員の対応、介助の仕方について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		8	2	2	0	0	1
問11	入浴の方法、介助方法について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		8	0	1	0	0	3
問12	入浴の順番、時間について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		6	1	1	0	0	4
問13	入浴時の職員の対応について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		6	0	1	1	0	4
問14	浴室の環境について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		6	1	1	0	0	4
問15	食事の献立について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		4	4	4	0	0	2
問16	味付け・量などについて	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		5	4	2	1	0	2
問17	排泄介助の方法、職員の対応について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		2	0	0	1	0	6
問18	排泄の環境について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		4	1	4	0	0	5
		衛生的		普通	不衛生		不明無回答
		4		5	0		5
問19	行事やレクリエーションの内容について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		8	1	3	0	0	2
※ 楽しみにされているものがあれば具体的にご記入下さい。 (工作、お菓子作り、昔の歌謡曲でカラオケを歌う)							
問20	創作活動や作業療法(塗り絵や脳トレプリント、折り紙等)、園芸療法の内容について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	1	3	0	0	1
※ 楽しみにされているものがあれば具体的にご記入下さい。 (ボウリング、工作、散歩、折り紙、塗り絵)							
問21	体操(集団体操、ごぼう体操やボール体操等)の内容について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		8	3	2	0	0	1
問22	体調不良時やケガなどの緊急時の対応について	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		7	1	1	1	0	4

Ⅲ. 通所介護計画・個別機能訓練計画について

問23	通所介護計画の内容は、身体の具合や気持ち、要望等を盛り込んだものになっていますか	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	1	2	1	0	1
問24	個別機能訓練計画の内容は、身体の具合や気持ち、要望等を盛り込んだものになっていますか (個別機能訓練を実施している方 5名)	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		4	1	0	0	0	0

Ⅳ. 利用者個人の尊重について

問25	職員は利用者様の気持ちを尊重した対応をしていますか	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	3	0	0	1	1
問26	職員は、入浴や排泄介助の際など、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないことに配慮し、プライバシーを守ったサービスを提供していますか	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		9	1	1	0	0	3

Ⅴ. 不満・要望への対応について

問27	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		7	1	3	1	0	2
問28	職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
		7	1	3	0	1	2

Ⅵ. その他

問29	デイサービスを利用するようになってから、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったりした感じがしますか	感じる	少し感じる	どちらともいえない	あまり感じない	感じない	不明無回答
		6	4	2	1	0	1
問30	デイサービスはあなたの心身の衰えを防ぐ上で役に立っていると感じますか	感じる	少し感じる	どちらともいえない	あまり感じない	感じない	不明無回答
		7	4	1	0	1	1

Ⅶ. 総合的な感想について

非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
9	1	1	1	0	2

令和4年度 デイサービスセンターにしむら満足度アンケート調査 集計

介護者様用 集計

R5.3月実施

回答数 13件 / 16件中

I. サービスの内容について

(件)

問	内容	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
問1	送迎時間について	7	4	0	0	0	1
問2	送迎時の職員の対応、介助の仕方について	8	2	1	0	0	1
問3	体調不良時やケガなどの緊急時の対応について	8	4	0	0	1	0

II. 通所介護計画・個別機能訓練計画について

問	内容	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
問4	通所介護計画の内容は、身体の具合や気持ち、要望等を盛り込んだものになっていますか	8	3	1	0	1	0
問5	個別機能訓練計画の内容は、身体の具合や気持ち、要望等を盛り込んだものになっていますか (個別機能訓練を実施している方 5名)	5	0	0	0	0	8

III. 利用前の対応 (過去1年以内に利用開始になられた方対象)

問	内容	わかりやすかった	比較的わかりやすかった	普通	少しわかりにくかった	わかりにくかった	不明無回答
問6	サービス内容や利用方法について、(重要事項説明書に基づいて)職員からの説明はわかりやすかったですか (対象者9名)	6	2	1	0	0	0

IV. 不満・要望への対応について

問	内容	非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
問7	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	7	2	2	1	0	1
問8	職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか	7	4	0	0	1	1

VI. その他

問	内容	感じる	少し感じる	どちらともいえない	あまり感じない	感じない	不明無回答
問9	デイサービスを利用するようになってから、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったりした感じがしますか	7	3	2	0	1	1
問10	デイサービスはあなたの心身の衰えを防ぐ上で役に立っていると感じますか	7	2	2	1	0	1

VII. 総合的な感想について

非常に満足	やや満足	普通	やや不満足	非常に不満足	不明無回答
8	2	1	1	0	1

令和4年度 デイサービスセンターにしむら満足度アンケート調査 集計

《ご意見の集約とご意見に対するお返事》

R5.3月実施

(利用日数・利用時間について)

(ご意見)

- ・本当は時間を短くして日数を1日でも増やしていきたいのですが・・・
- ・長くしてほしい。
- ・7～8時間で適切です。

(お返事)

・介護度に伴う支給限度額の関係上、1日の時間帯を毎回短くして1回の単位数を減らしても、定期的に回数を増やせるだけの単位数が捻出できなかったりするので、難しいところですが、ケアマネさんも含めて、またご相談させていただけたらと思います。いつでもご相談ください。

(施設の設定について)

(ご意見)

- ・今はすぐ忘れるようになりましたが、通い始めた頃、野菜の畑や季節の花が咲いているのを教えてくれて、庭の見るのを楽しそうに話してくれました。

(職員の言葉使いや態度について)

(ご意見)

- ・いつもやさしく接していただいております。

(職員の身だしなみについて)

(ご意見)

- ・足元が悪い。

(お返事)

・身だしなみについては、当事業所では、「施設」という雰囲気ではなく、アットホームな雰囲気でご利用者様をお迎えできるように、制服は採用しておりませんが、清潔で安心感をもっていただけるよう、身だしなみを整えてまいります。送迎時の靴や事業所内での上履きもご利用者様に安全に、快適に過ごしていただくため、動きやすさや清潔感を考慮していきます。

(職員が提供するサービスの質や技術について)

(ご意見)

- ・人によりバラツキがあると思う。
- ・送迎の折等、認知症の対応について教えていただき助かりました。

(お返事)

・お1人お1人に対するケアの仕方等は、朝、夕のミーティングや介護中に伝達するなどして、職員全員に周知しておりますが、新しい職員への指導や職員間での情報の伝達について、改めて徹底していきたいと思っております。今年度も介護技術に関する事業所内研修も予定しております。今後も、介護技術の研鑽に努めます。

(送迎時の職員の対応、介助方法について)

(ご意見)

- ・朝の体調を聞かない人があり、それを含まれば評価が下がる。

(お返事)

・お迎え時に、ご利用者様の体調を確認させていただくのは必要不可欠であると考えます。大変申し訳ありません。今後、そのような事がないよう、徹底してまいります。

(食事の献立・味付けについて)

(ご意見)

・肉が苦手なので食べる時、思案してしまう。
・好き嫌いがあるので、あまり食べていません。
・味付けがかなり薄口な日もあるので残してしまいます。
・味付けが濃い方が良く、量は少な目が良いです。

(お返事)

・どうしてもお肉が食べられない、お魚が食べられないという場合はまたご相談下さい。先日から、どうしても食べられないという方のみ、メインのおかずのみお弁当の業者さんをお願いして変更してもらっています。
・味付けに関しては、塩分控え目になっておりますが、お口に合わない場合は調味料等お出ししますので、遠慮なく仰って下さい。

(排泄介助の方法、職員の対応について)

(ご意見)

・座薬を使いたい日に看護師がいるとは限らないのが困る。

(お返事)

・座薬の挿入に関しては「介護職員が行える医療的ケア」の範囲内ということで、介護職員が対応することも可能ですが、挿入時の血圧の変動等のリスクを踏まえ、当事業所の方針として、基本的に看護師が対応させていただいております。しかし、どうしてもその日(看護師不在の日)に座薬の挿入が必要でしたら、仰っていただいたら介護職員の方で対応させていただきます。

(行事やレクリエーションの内容について)

(ご意見)

・花見など季節感があって良い。
・家族は仕事で忙しくなかなか外へ連れていけなくて、季節の行事など楽しみにしています。
・室内での工夫があり良い。
・手芸も楽しくしています。
・運動会などもとてもはりきっています。
・書道がしたい。

(創作活動や作業療法(塗り絵や脳トレプリント、折り紙等)、園芸療法の内容について)

(ご意見)

・工夫をされていて、また上手。感心する。
・手芸などもいつも飾っています。大根とかも美味しそうに自分で煮て食べていました。
・本人は苦手ですが、見ていて楽しいようです。

(お返事) 行事やレク、創作活動、作業療法、園芸療法に共通して

・ご利用者様お一人お一人のできそうなことを考えて、皆さんがかかわれるような内容を職員で検討し実施していますが、マンネリになりがちです。皆さんに楽しんでいただけるよう、より充実したものにしていきたいと思っております。

(体調不良時やケガなどの緊急時の対応について)

(ご意見)

- ・わからないので評価しにくい。
- ・血圧が高い時も何度か測っていただいて安心しています。
- ・体調不良になったことがない。
- ・医師の経営する施設としては？と感じる。

(個別機能訓練について)

(ご意見)

- ・リハビリの用具不足では。器具の導入を希望。設備的に遅れている。

(お返事)

・通所リハビリやリハビリに特化したデイサービスではなく、小規模型のデイサービスであるということもあり、用具不足は否めませんが、同じ西村医院の法人内の理学療法士等にもアドバイスをもらいながら、ボール等を使ったり、タオル体操をしたりと、工夫をしながら機能訓練を実施しています。ご利用者様のニーズや状態等踏まえ、必要と思われるものは購入を検討していきます。

(不満・要望への対応について)

(ご意見)

- ・不満や要望がないので言う機会がありません。
- ・言えていると思います。
- ・思う様にできない時に怒ったりしますが、すぐ忘れます。上手に対応していただいています。
- ・職員は(要望を)聞いてくれるが・・・。

(デイサービス利用による効果等)

(ご意見)

- ・気持ちが明るくなりました。
- ・とても役立っていると思います。
- ・少し明るくなった。

(お返事)

・そのように仰っていただけると、私たちもとてもうれしいです。毎日の生活の中で、デイサービスに来られる時間は限られていますが、デイサービスに来られることで、ご利用者様の気持ちが明るくなったり、生活リズムが整ったりして、穏やかにご本人らしく過ごしていただけるお手伝いが出来ればと思います。

(その他のご意見、ご要望)

(ご意見)

- ・暑い日も寒い日も送迎していただきありがとうございます。なかなか送迎の時間に家族が参加出来ていないのですが、安全を第一に、母に寄り添ってくれている様子がかえります。安心して任せきりになっているのですが、デイサービスの方からもっと家族に要望があれば連絡下さい。
- ・このアンケートの5段階の表示について、「非常に満足」・・・「非常に不満足」の両端は点数で言えば何点くらいか考えてしまう。言葉としては、「満足」・・・「不満足」の方が答えやすいです。
- ・要介護5に対応でき、満足できる施設はあまりないように思うので、信頼して利用させていただいています。
- ・(デイ以外のサービスもトータルすると)介護保険の限度額をオーバーして利用しているため、実費が出ている。支払いが高額になるので、週3利用していたのを、週2にしている。利用者側から見ると高額に感じる。(文章を少し変えさせていただきました)
- ・「にしむら」さんなら安心してお任せできます。いつもありがとうございます。
- ・デイサービスさんからもっと要望があれば、こちらに言ってもらってもいいです。
- ・デイサービスでの様子をいつも話してくれるので、その内容から、いつも良くして下さっているのが良く分かります。デイサービスに通うようになってから、本当に気持ちが明るくなりました。それは、スタッフの皆様がきめ細かく対応して下さっているからです。
- ・個人の利用の様子をプリント写真で見て、安心しています。
- ・職員の方の対応も良く、安心しております。また、相談もしやすく、利用させていただいたことに感謝しております。

(お返事)

- ・ご意見ありがとうございます。ご家族様のご負担もできるだけ少なくできるようにと考えておりますが、ご利用者様の生活を少しでもお支えできるよう、ご家族様のお力になればと思っております。また、ご相談させていただくこともあると思いますので、よろしく願いいたします。
- ・アンケートの評価方法に関しては、今回、評価しにくい部分もあったかと思えます。次回、実施する際は改善していきたいと思えます。
- ・多数ある事業所の中から、当事業所を選んでいただき、ご利用いただいていることに感謝し、ご要望にお答えできるよう、サービスの質を高めてまいります。
- ・24時間、ご自宅で介護をされている状況を考えると、「よく介護をされているなあ」といつも感じております。たくさんサービスを使っての介護は経済的にもご負担かと思えます。それでも「デイサービスを利用してよかった」と思ってもらえるよう、努力してまいります。
- ・毎月の利用状況報告は、文章や言葉だけでは伝わりにくい、利用中のご利用者様のご様子をご家族様にお伝えできればと思い、担当者が作成しております。楽しんでいただけているご様子が伝われば幸いです。

《その他、アンケート結果を踏まえた改善点等》

・「利用時間」「施設の設備」「職員の言葉使いや態度」「サービスの質や技術」「入浴時の対応」「食事の味付け・量」「排泄介助の方法・職員の対応」「体調不良時やケガなどの緊急時の対応」「通所介護計画」「不満・要望への対応」の項目で、1件ずつ「やや不満足」という評価をいただきました。残念ながら、ご意見の記入がなかったのですが、自己評価をしながら改善点を見つけ、ご利用者様やご家族様に少しでもご満足いただけるサービスを提供できるよう、努めてまいります。

・排泄や入浴介助の状態など、デイでのご様子がわからず、無回答が多くなっている項目がいくつかありました。毎日の連絡帳や毎月の利用状況報告書、通所介護計画書、個別機能訓練計画書、送迎時の会話等を通して、ご家族様にご利用者様のご様子やサービスの内容を出来るだけ詳しくお伝えをしているつもりですが、まだまだ不十分で、今以上にご家族様とコミュニケーションをとっていく必要性を感じました。ご利用者様、ご家族様も、何か疑問点や不明な点がございましたら遠慮なく仰って下さい。

※ お忙しい中、今回の「満足度調査アンケート」にご協力を頂き、ありがとうございました。