

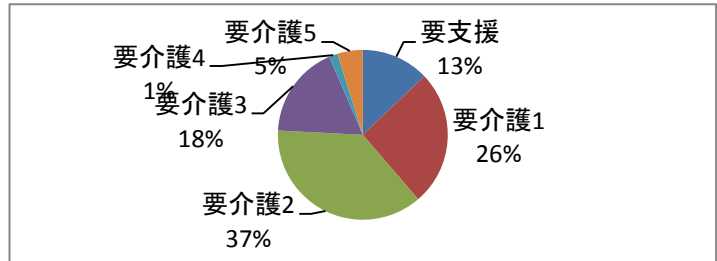
平成28年度 満足度調査 集計結果 清風苑デイサービスセンター

《実施期間》 平成28年10月31日～平成28年12月15日
《配布》 70名 《回収》 62名 《回収率》 88.6%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

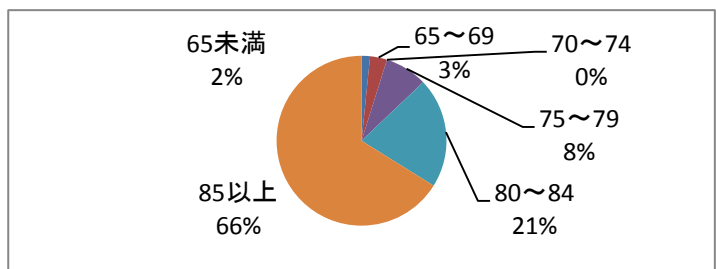
■ 介護度別

介護度	人数	構成比
要支援	8	12.9%
要介護1	16	25.8%
要介護2	23	37.1%
要介護3	11	17.7%
要介護4	1	1.6%
要介護5	3	4.8%
合計	62	100%



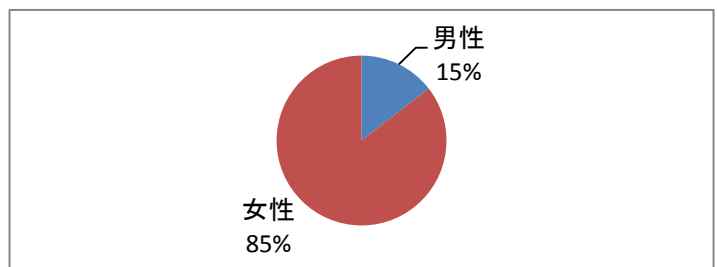
■ 年齢別

年齢	人数	構成比
65未満	1	1.6%
65～69	2	3.2%
70～74	0	0.0%
75～79	5	8.1%
80～84	13	21.0%
85以上	41	66.1%
合計	62	100%



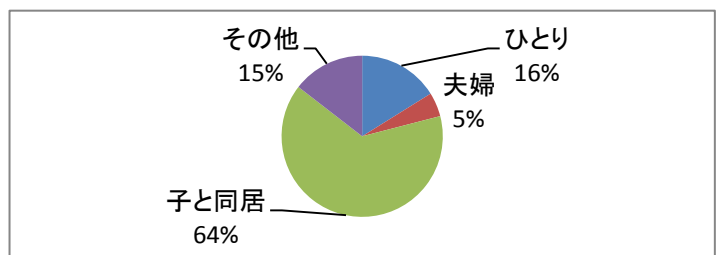
■ 性別

性別	人数	構成比
男性	9	14.5%
女性	53	85.5%
合計	62	100%



■ 家庭環境別

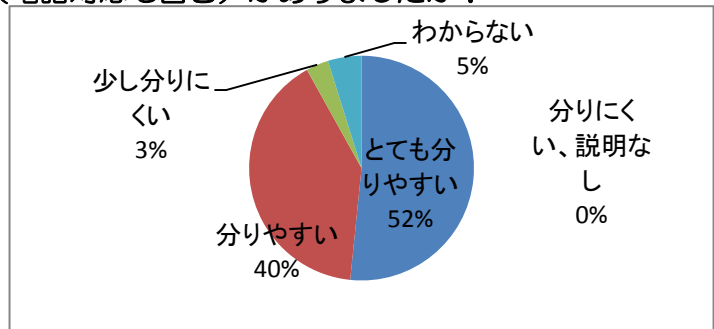
家庭環境	人数	構成比
ひとり	10	16.1%
夫婦	3	4.8%
子と同居	40	64.5%
その他	9	14.5%
合計	62	100%



■ デイサービスの利用説明について

質問1 職員から丁寧にわかりやすい説明（電話対応も含む）がありましたか？

	人数	構成比
とても分りやすい	32	51.6%
分りやすい	25	40.3%
少し分りにくい	2	3.2%
分りにくい、説明なし	0	0.0%
わからない	3	4.8%
合計	62	100%



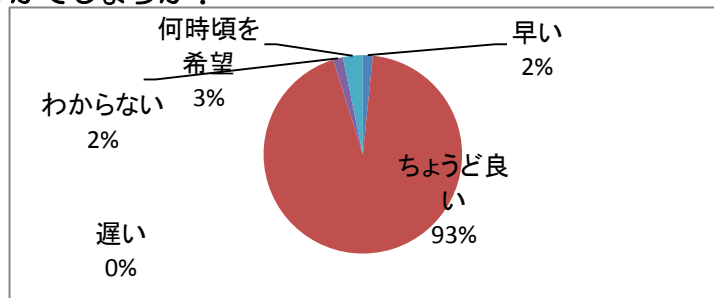
【ご意見】

- ・その質問に対して、良く分かりませんという意味です。

■ 送迎について

質問1 送迎のお迎え・お送りの時間はいかがでしょうか？

	人数	構成比
早い	1	1.6%
ちょうど良い	58	93.5%
遅い	0	0.0%
わからない	1	1.6%
何時頃を希望	2	3.2%
合計	62	100%

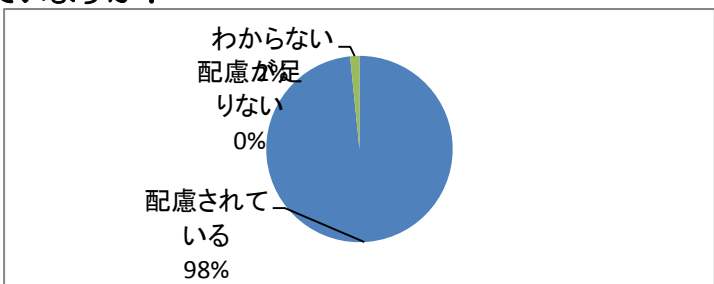


【ご意見】

- ・16時ごろを希望
- ・家族送迎です

質問2 安心と安全に配慮した送迎となっていますか？

	人数	構成比
配慮されている	61	98.4%
配慮が足りない	0	0.0%
わからない	1	1.6%
合計	62	100%



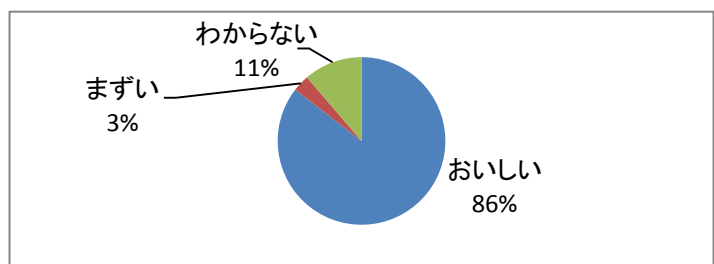
【ご意見】

- ・とても安心です
- ・職員の方がとても面倒を見てくれます
- ・配慮してくれている

■ お食事について

質問1 食事はおいしいですか？

	人数	構成比
おいしい	53	85.5%
まずい	2	3.2%
わからない	7	11.3%
合計	62	100%

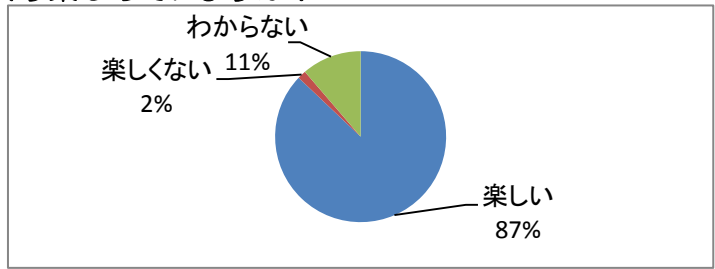


【ご意見】

- ・たまに味が薄い時がある
- ・柔らかくて食べやすいです

質問2 盛り付けや彩も良く、食事はゆっくり楽しめていますか？

	人数	構成比
楽しい	54	87.1%
楽しくない	1	1.6%
わからない	7	11.3%
合計	62	100%

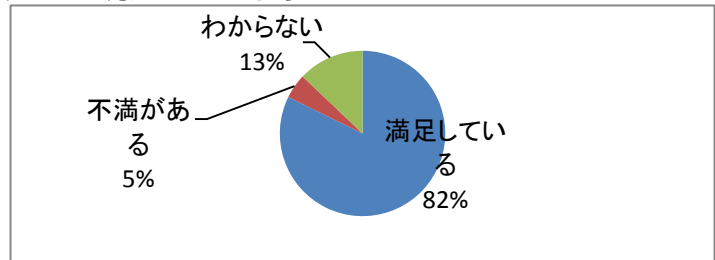


【ご意見】

- ・満足しています

質問3 旬の物や地物を使うなど、食事の献立には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	51	82.3%
不満がある	3	4.8%
わからない	8	12.9%
合計	62	100%

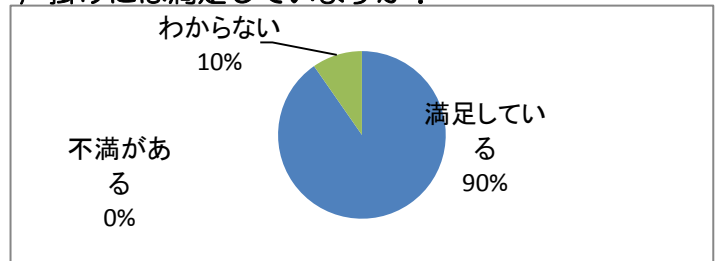


【ご意見】

- ・パンやバナナもお願いします
- ・特に気にした事がない
- ・何が出ているのか分からないので食事は普通にして頂きたいです
- ・出た物が今年初めてだとか家族に話しをします

質問4 食事のときの職員の介助の仕方や、声掛けには満足していますか？

	人数	構成比
満足している	56	90.3%
不満がある	0	0.0%
わからない	6	9.7%
合計	62	100%

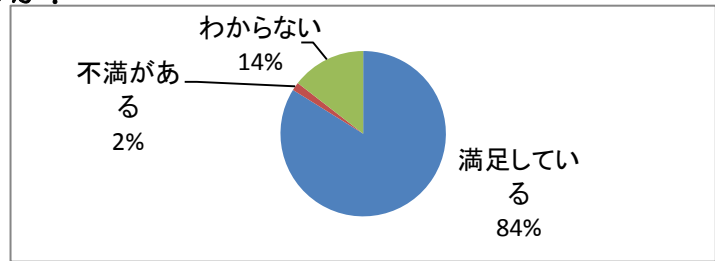


【ご意見】

- ・丁寧に声をかけてくれます

質問5 食事全般について満足されていますか？

	人数	構成比
満足している	52	83.9%
不満がある	1	1.6%
わからない	9	14.5%
合計	62	100%



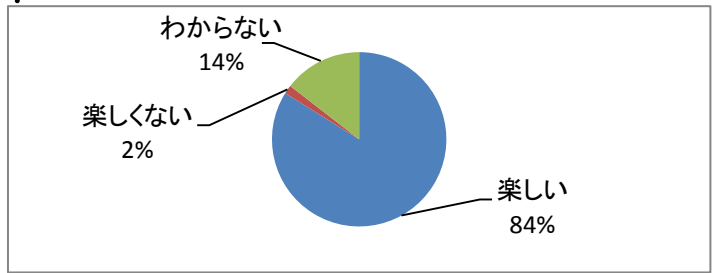
【ご意見】

- ・作る方によって味付けが違う様です
- ・少し甘い
- ・何時もおいしいです
- ・量が多くて残して悪いと思っています

■ 入浴について

質問1 入浴はゆっくりと楽しめていますか？

	人数	構成比
楽しい	52	83.9%
楽しくない	1	1.6%
わからない	9	14.5%
合計	62	100%

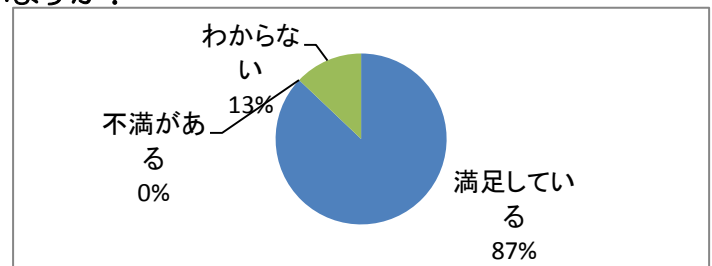


【ご意見】

- お風呂が好きなので満足しているみたいです
- もう少しゆっくり入りたい
- 背中を洗ってもらえてありがたいです
- わがままを言って入浴しない時があるようで申し訳ありません
- 職員の方が良く洗ってくれます
- 最初から足浴のみです
- 短時間の入浴なので本人はもっとゆっくり入りたいようです。自宅では歌まで歌って入っているの…

質問2 入浴時の職員の介助には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	54	87.1%
不満がある	0	0.0%
わからない	8	12.9%
合計	62	100%



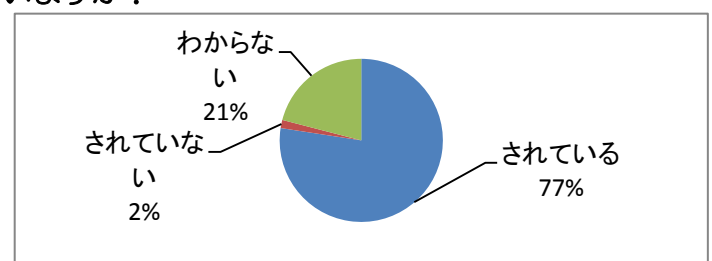
【ご意見】

- 心から頭が下がると本人言っています
- 人によって違う
- 満足しています
- 良く面倒を見てくれます
- 職員が少ないので自分でやる事が多い
- クリームや着替えまで本当にありがとうございます。自宅ではやはり時間がかかり着る物が分からなくなります

■ 排泄について

質問1 排泄時のプライバシーは配慮されていますか？

	人数	構成比
されている	48	77.4%
されていない	1	1.6%
わからない	13	21.0%
合計	62	100%

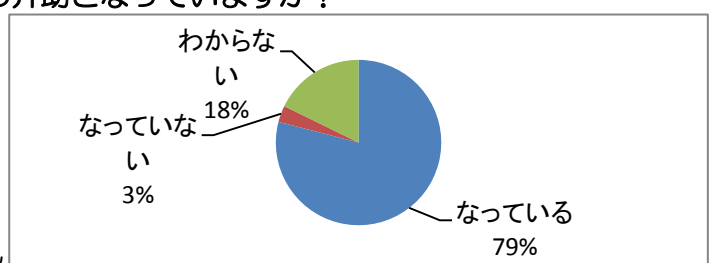


【ご意見】

- 気をつけています
- しっかり配慮されています

質問2 それぞれの心身状態に応じた排泄の介助となっていますか？

	人数	構成比
なっている	49	79.0%
なっていない	2	3.2%
わからない	11	17.7%
合計	62	100%



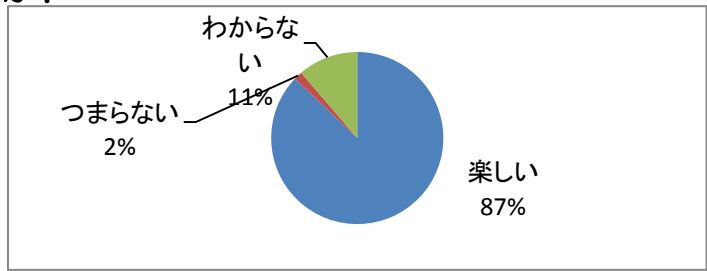
【ご意見】

- 現在一人で行けている為、問題ありません
- 心良くやってくれるのでありがたいです

■ レクリエーション・行事・クラブ活動について

質問1 レクリエーションは毎回楽しいですか？

	人数	構成比
楽しい	54	87.1%
つまらない	1	1.6%
わからない	7	11.3%
合計	62	100%

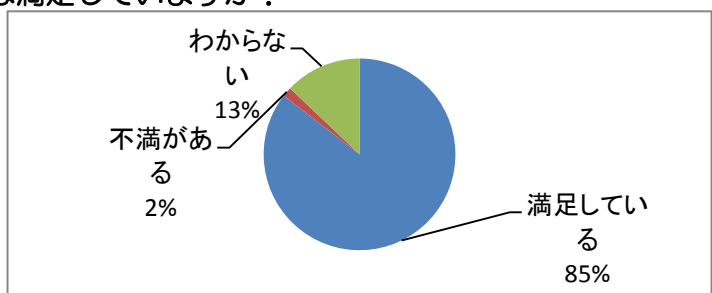


【ご意見】

- 楽しいです
- 楽しい時もあればつまらない時もある
- 体が少し動きが悪いのでつまらないです
- 時々、1位2位の表彰状を持ってきますが、本人はやったことを覚えていないのでちょっとガッカリですが…仕方がないです
- いつも行く前から楽しみにしています

質問2 レクリエーションの内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	53	85.5%
不満がある	1	1.6%
わからない	8	12.9%
合計	62	100%

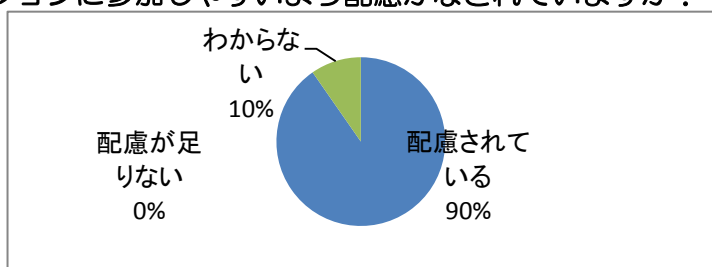


【ご意見】

- 何をするのか楽しみです
- 歌を楽しみにしています
- 帰ってきてから話しが長いので楽しんで来ているのですね

質問3 介助や声掛けがあり、レクリエーションに参加しやすいよう配慮がなされていますか？

	人数	構成比
配慮されている	56	90.3%
配慮が足りない	0	0.0%
わからない	6	9.7%
合計	62	100%

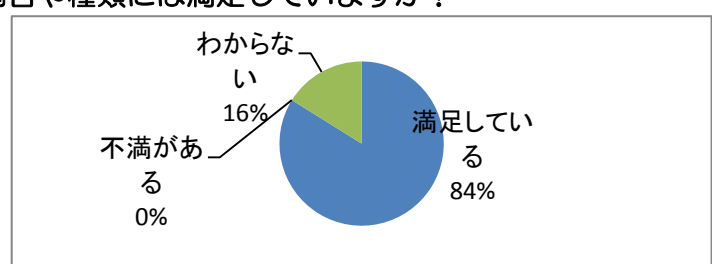


【ご意見】

- 楽しいようです
- 配慮がなされています

質問4 行事（外出・敬老会や忘年会）の内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	52	83.9%
不満がある	0	0.0%
わからない	10	16.1%
合計	62	100%

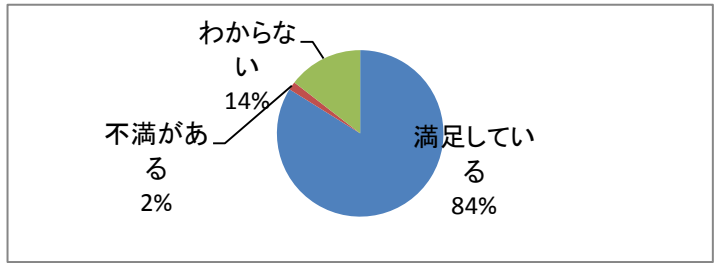


【ご意見】

- まだ入ったばかりで分かりません
- 楽しみにしています
- 満足しています
- 清風苑なればこそその行事で満足です

質問5 個別ケアの内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	52	83.9%
不満がある	1	1.6%
わからない	9	14.5%
合計	62	100%



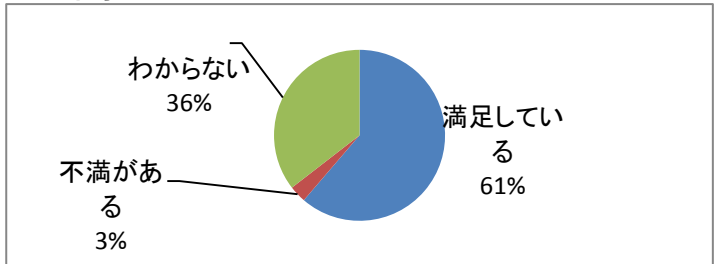
【ご意見】

- ・満足しています
- ・職員も大変なのでまあまあです

■ 機能訓練（体操やセラバンド）について

質問1 機能訓練の内容や種類には、満足していますか？

	人数	構成比
満足している	38	61.3%
不満がある	2	3.2%
わからない	22	35.5%
合計	62	100%

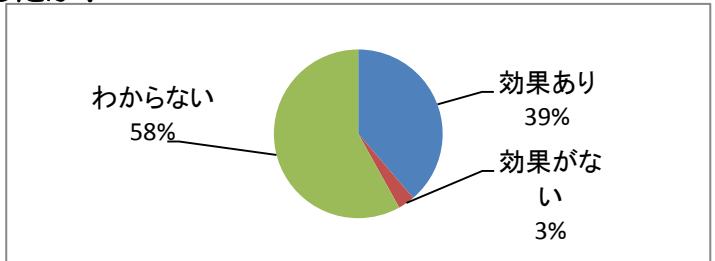


【ご意見】

- ・職員の人数がもう少し多いと良い
- ・どんな事をしているのか聞いても忘れてしまっている事が多いため

質問2 機能訓練を行って、効果はありましたか？

	人数	構成比
効果あり	24	38.7%
効果がない	2	3.2%
わからない	36	58.1%
合計	62	100%



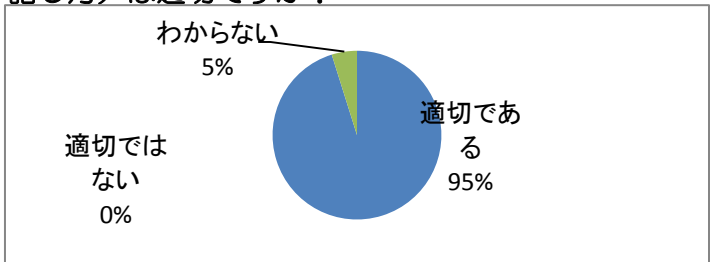
【ご意見】

- ・普段使わない手足を使うので良いです
- ・前よりよくなった
- ・効果があります

■ 職員の対応について

質問1 職員の言葉遣い（名前の呼ばれ方・話し方）は適切ですか？

	人数	構成比
適切である	59	95.2%
適切ではない	0	0.0%
わからない	3	4.8%
合計	62	100%

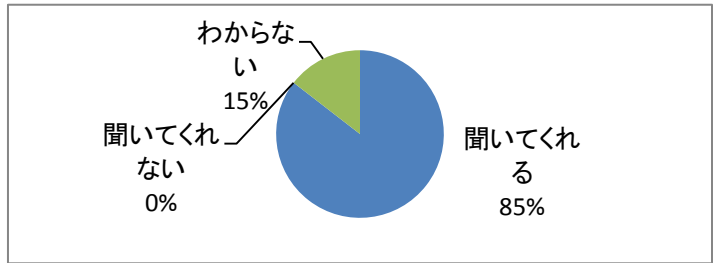


【ご意見】

- ・親切です

質問2 職員は意見や苦情を親身になって聞いていますか？

	人数	構成比
聞いてくれる	53	85.5%
聞いてくれない	0	0.0%
わからない	9	14.5%
合計	62	100%

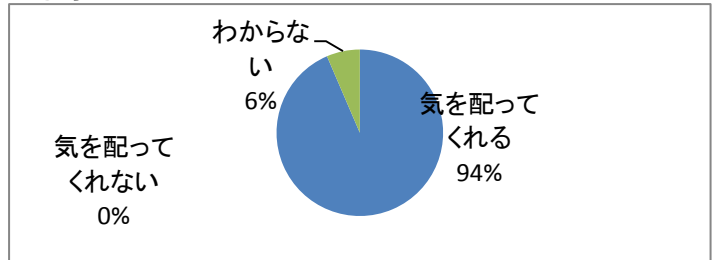


【ご意見】

- 苦情がないから分からない
- 聞いてくれますね
- 良く聞いてくれます
- それぞれの人が良く聞いてくれます
- あまり苦情を言った事がないので分からない

質問3 職員は体調や健康管理に気を配っていますか？

	人数	構成比
気を配ってくれる	58	93.5%
気を配ってくれない	0	0.0%
わからない	4	6.5%
合計	62	100%

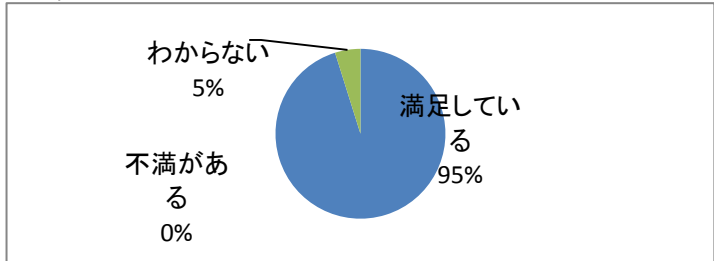


【ご意見】

- 歩く時などに気をつけてくれる
- 配ってくれます。
- 利用者には全職員の人が良く耳を傾けてくれます

質問4 職員の対応全般には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	59	95.2%
不満がある	0	0.0%
わからない	3	4.8%
合計	62	100%



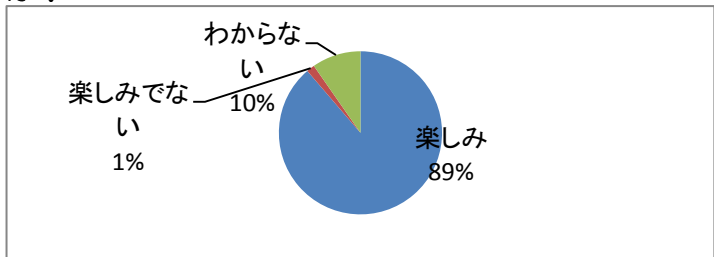
【ご意見】

- 満足しています
- 人それぞれですが全般には満足です

■ サービス全体について

質問1 デイサービスに通うのが楽しみですか？

	人数	構成比
楽しみ	55	88.7%
楽しみでない	1	1.6%
わからない	6	9.7%
合計	62	100%



【ご意見】

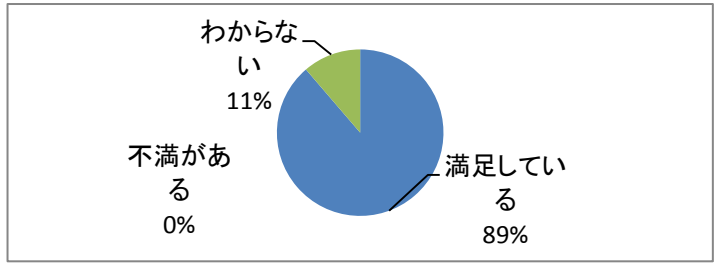
- デイサービスに来てしまえばですが回数が多くなると朝が大変です
- 楽しみです
- 友達にも勧めている
- とても楽しみです

質問2 あなたの希望に沿った内容のサービスを受け、満足していますか？

	人数	構成比
満足している	55	88.7%
不満がある	0	0.0%
わからない	7	11.3%
合計	62	100%

【ご意見】

- ・満足している

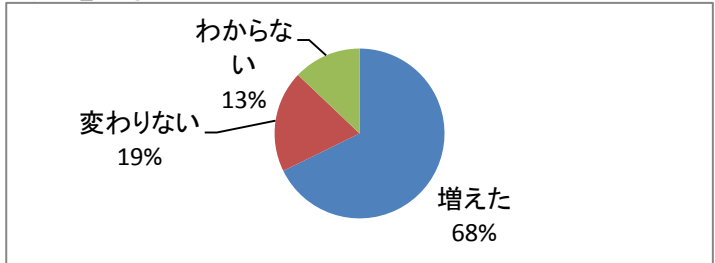


質問3 デイサービスを利用して、友人・知人が増えましたか？

	人数	構成比
増えた	42	67.7%
変わらない	12	19.4%
わからない	8	12.9%
合計	62	100%

【ご意見】

- ・大変、友人・知人が増えて満足しています
- ・帰ってくると誰がいたのかわずれてしまっているため
- ・お友達が大変増えました
- ・友人が多く楽しいです

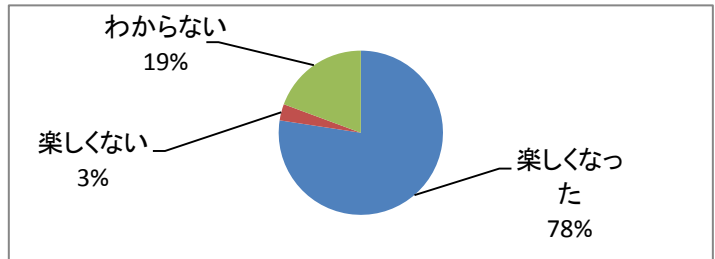


質問4 デイサービスを利用して、生活は楽しくなりましたか？

	人数	構成比
楽しくなった	48	77.4%
楽しくない	2	3.2%
わからない	12	19.4%
合計	62	100%

【ご意見】

- ・男の人が少ない
- ・デイサービスの一日は楽しいです
- ・楽しいです



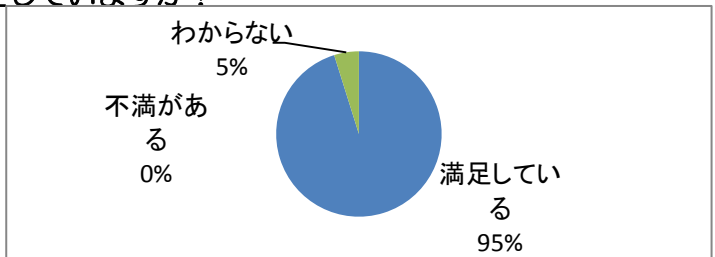
■ 最後にお伺いします

質問1 デイサービスセンター清風苑に満足していますか？

	人数	構成比
満足している	59	95.2%
不満がある	0	0.0%
わからない	3	4.8%
合計	62	100%

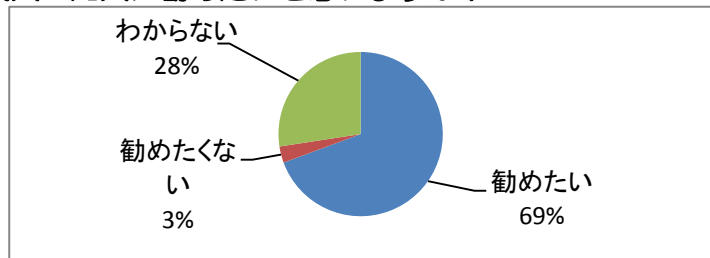
【ご意見】

- ・満足している
- ・友達がいっぱいいて満足しています
- ・職員の皆様が親切に対応くださるので、本人も生活に張りがでて楽しく参加できています。ありがとうございます



質問2 デイサービスセンター清風苑を、友人・知人に勧めたいと思いますか？

	人数	構成比
勧めたい	43	64.8%
勧めたくない	2	0.0%
わからない	17	35.2%
合計	62	100%



【ご意見】

- ・職員さんが親切だから
- ・家を出ていないので友人が少なくなっている為、勧められない
- ・まだまだ、お友達を勧めたいですが近所になかなか見つかりません

●最終質問 自由記入欄

【ご意見】

- ・良くして頂きありがたく思っています。これからも宜しくお願い致します。（同複数回答あり）
- ・この頃、指先が不自由になっていきますので、ボタンかけなどの配慮をお願いします。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。本人は何も言いませんが嫌がらず行っているという事が、満足しているものと思っております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・楽しみしていますので、今後とも宜しくお願いします。
- ・満足しているので希望、要望はないと本人が話しています。
- ・何時も親切にして頂き、感謝しております。
- ・いつもお世話になっています。わがままな姉を大変良く面倒を見て下さりありがとうございます。これからはご迷惑をおかけしますが宜しくお願い致します。
- ・楽しくデイサービスを利用して頂き職員一同様に感謝しております。
- ・今後も宜しくお願いします。いつもデイサービスから帰ってくると今日は何があったかよく話しています。とても楽しいようです。

【希望要望について】

- ・男性トイレの便器不良 ⇒ 11月中に保温便座を購入、設置し対応しています。
- ・レクリエーションの賞品は全員の方に参加賞であげてはと思います。
⇒ 全員の方に賞品が渡る様に調整しています。
- ・家族としては、もう少し機能訓練が出来ればと思っています。 ⇒ 検討します。

【平成27年度との比較】

- ① 前年度に比べ多くの利用者様から意見を回収できました。前年度58.4% ⇒ 今年度88.6%
- ② 前年度、職員の態度等で不満等があったが今年度は態度等で不満等が0件だった事については評価が出来る。一方で「わからない」との回答も数名あった為、日常的に言葉使いや態度等、見直しが必要な場合は職員間で周知し取り組んでいきます。
- ③ デイサービスをについて「楽しみでない」「進めたくない」というの少数意見もある為、『何故』楽しめない等、今後も追及しないと改善できない事項もある事が分かりました。
- ④ 機能訓練や体操等、前年度から引き続きご家族より、「何をしているか知りたい」と意見が多々ある為、連絡帳の書式を変更し対応を検討します。よりデイサービスの活動内容を本人やご家族が話題に出来るようにし、日常生活の楽しみとなるように寄り添う事が大切と感じました。
- ⑤ 全体的に前向きな意見が多い為、次年度も引き続き利用者様・ご家族様に対して真摯に対応します。