

デイサービスセンター東和荘

令和4年度ユーザー評価集計結果

令和5年5月26日

この度はお忙しい中、アンケートにご協力をいただき誠にありがとうございました。

遅くなりましたが、集計結果を取りまとめましたのでご報告いたします。

皆様よりいただきました多くの意見やご要望を真摯に受け止め、更なるサービスの質の向上に繋がるよう実施してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

1. 調査目的

デイサービスご利用者（ご家族）を対象として、サービス内容について、ご意見・ご要望をお聞かせいただき、サービス内容の向上を目的としてアンケート調査を実施する。

2. 調査対象

デイサービスセンターご利用者（ご家族） 55名
有効回答数 29名

3. 実施方法

- ①令和4年12月21日（水）にご利用者のご家族宛に郵送及び持参
- ②令和5年 2月28日（火）を期限として同封の返信用封筒にて返送及び受取り

4. ①調査項目

- 設問19項目
- 設問20：東和荘を利用する上で大切に思うこと（最大5つ選択）
- ご意見・ご要望（自由記載）

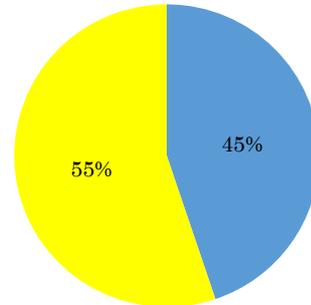
5. 設問ごとに回答欄の評価1～5の5段階評価を棒グラフで表示

令和4年度 デイサービスセンター東和荘ご利用者評価票

令和4年12月から令和5年2月に実施した評価票集計（計29名）

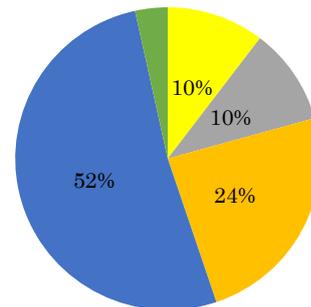
1 あなた（ご利用者）の性別は？

- 男性13名
- 女性16名



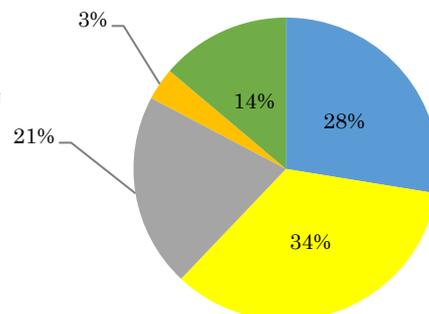
2 あなた（ご利用者）の年齢は？

- 40～64歳 0名
- 65～74歳 3名
- 75～79歳 3名
- 80～84歳 7名
- 85～94歳 15名
- 95歳以上 1名



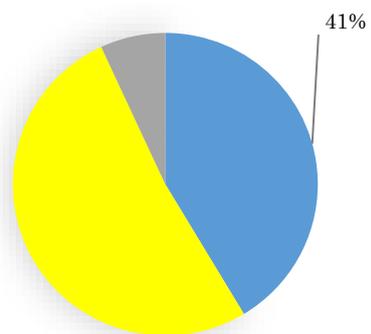
3 あなた（ご利用者）の要介護度は？

- 要介護①8名
- 要介護②10名
- 要介護③6名
- 要介護④1名
- 要介護⑤0名
- 要支援 4名



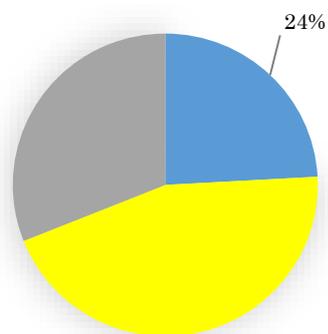
4 この評価票にご記入いただいたのはどなたですか？

- ご利用者本人12人
- 親族15人
- その他CM 2人



5 どのくらいの頻度で、デイサービスをご利用されていますか？

- 週に4回以上7人
- 週に2~3回13人
- 週に1回程度9人

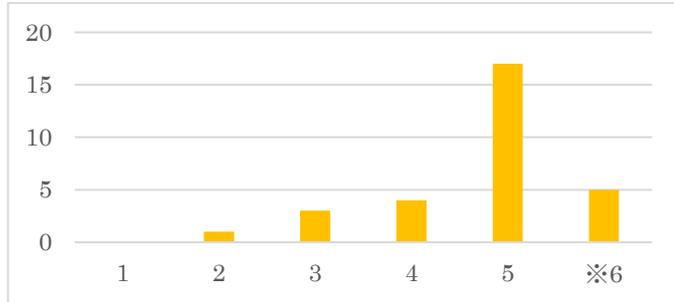


下記の問いにつきましては、選択肢の中から5段階評価で最もあてはまる箇所を1つ選んでください。

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

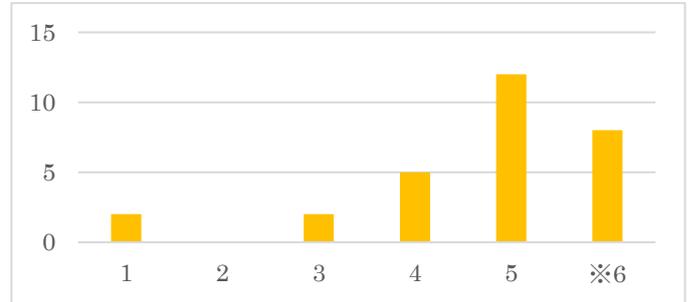
※6「覚えていない」



問2 苦情受付窓口（事務所の相談窓口、役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

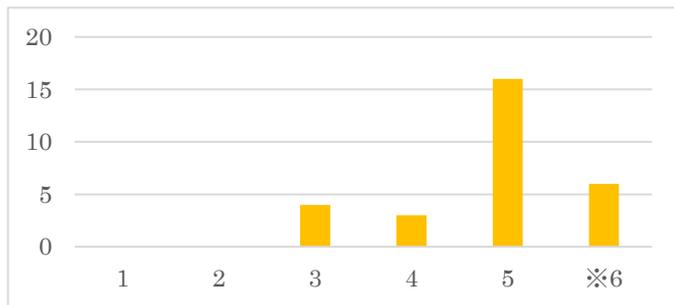
※6「覚えていない」



問3 あなた（ご利用者）や家族に関する個人情報は、`同意なし`に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

全くわからなかった (説明がなかった) ←1 2 3 4 5→ 十分わかりやすかった

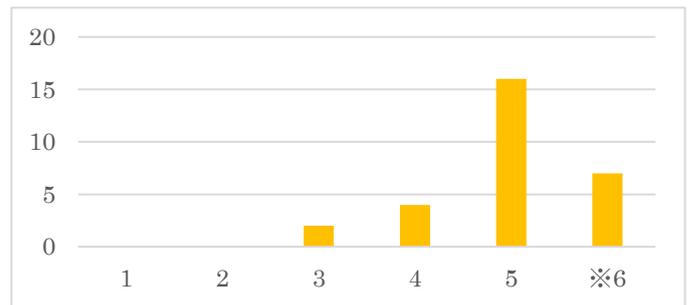
※6「覚えていない」



問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、東和荘の職員はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

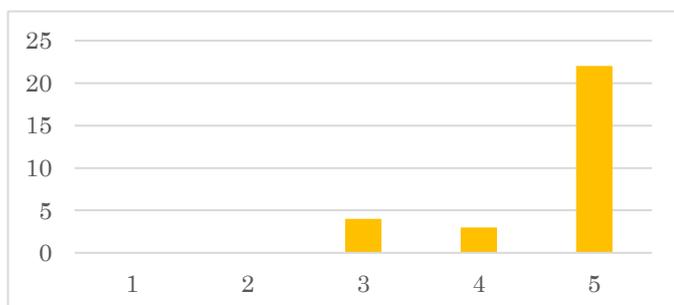
全く対応してくれない ←1 2 3 4 5→ 十分な対応してくれる

※6「申し出たことがない」



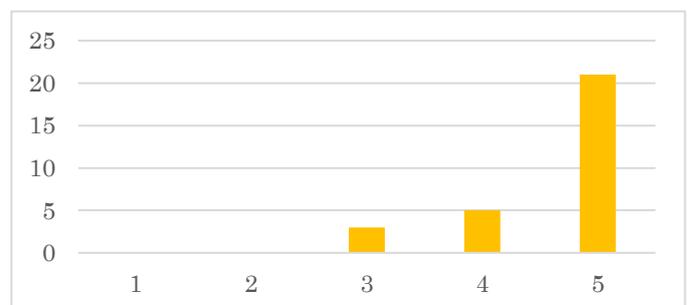
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

好感が持てない ←1 2 3 4 5→ とても好感が持てる



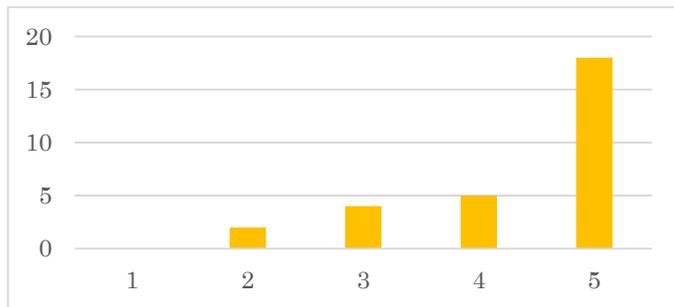
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

とても相談しにくい ←1 2 3 4 5→ とても相談しやすい



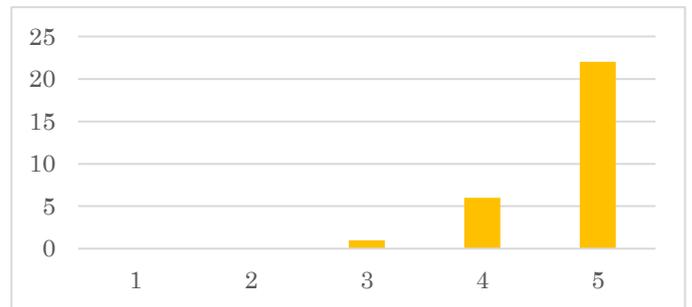
問7 本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても相談しやすい



問8 施設介護サービス計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

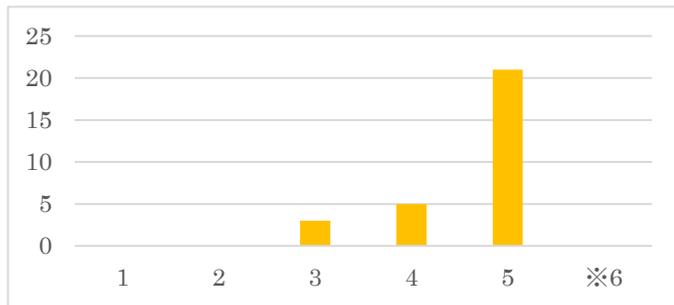
説明がなかった←1 2 3 4 5→十分説明があった



問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？

全く行われていない ←1 2 3 4 5→ 十分行われている

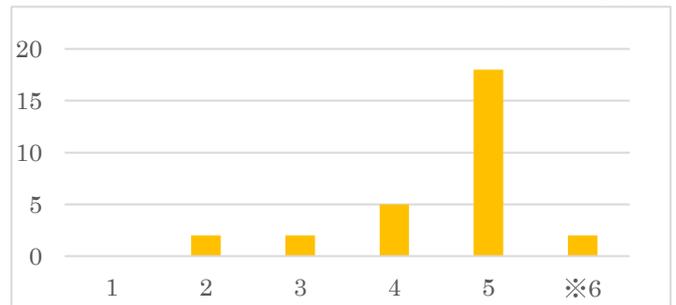
※6「分からない」



問10 食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分な配慮がされている

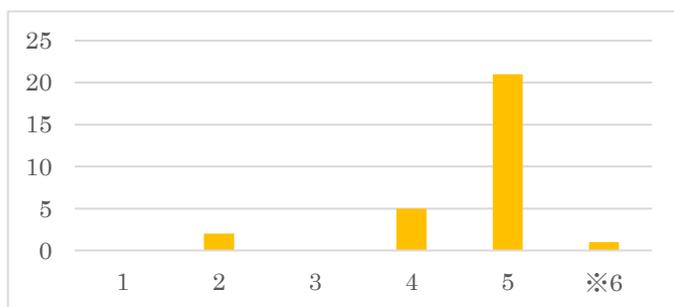
※6「分からない」



問11 トイレ介助や入浴介助の際、職員はプライバシーや身体機能に配慮した対応ができていますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している

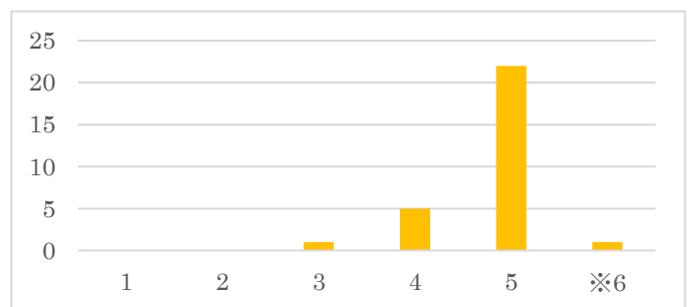
※6「分からない」



問12 感染症の予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分な配慮がされている

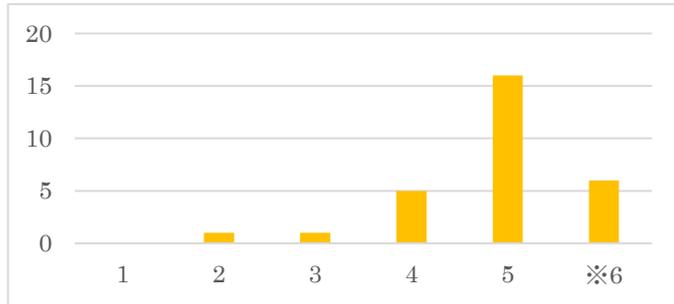
※6「分からない」



問13 東和荘の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？

とても不満である ←1 2 3 4 5→ とても満足している

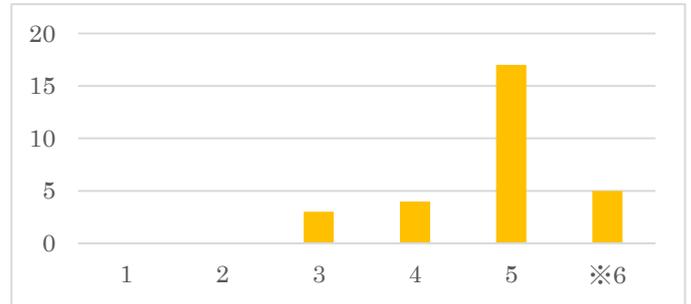
※6「分からない」



問14 座席や他のご利用者との人間関係について、気配りや調整がなされていますか？

全く安心感が持てない ←1 2 3 4 5→ 十分安心感が持てる

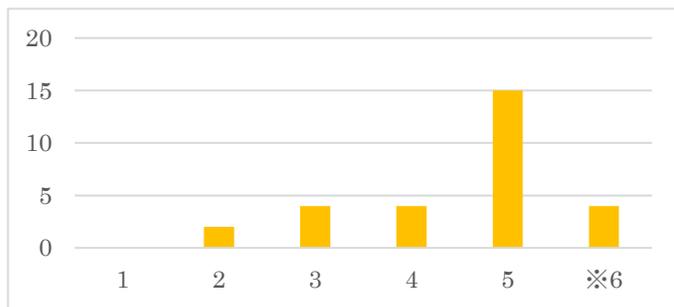
※6「分からない」



問15 レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、種類が豊富で楽しく参加できていますか？

全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分配慮がされていない

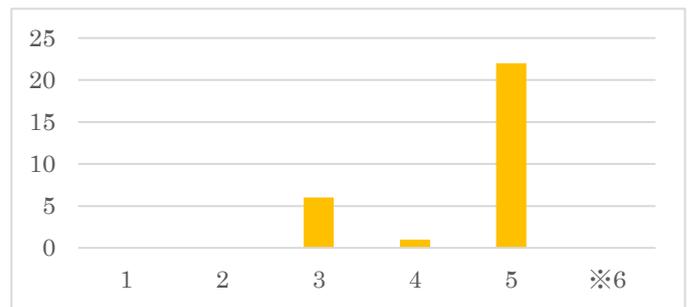
※6「分からない」



問16 デイサービスは、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか？

説明がなかった ←1 2 3 4 5→ 十分説明があった

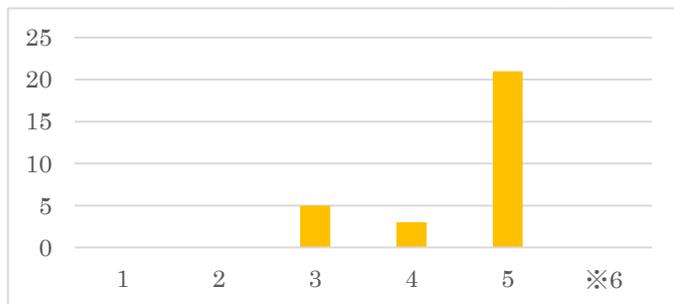
※6「覚えていない」



問17 東和荘は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

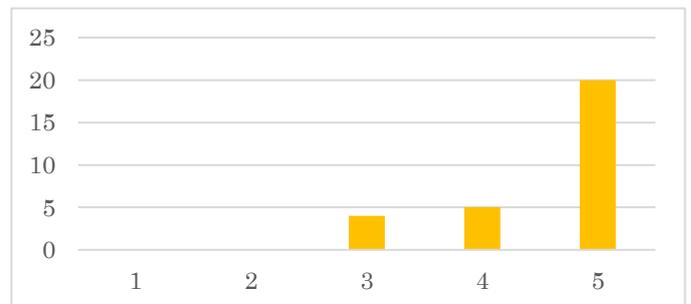
全く配慮がされていない ←1 2 3 4 5→ 十分配慮がされていない

※6「分からない」



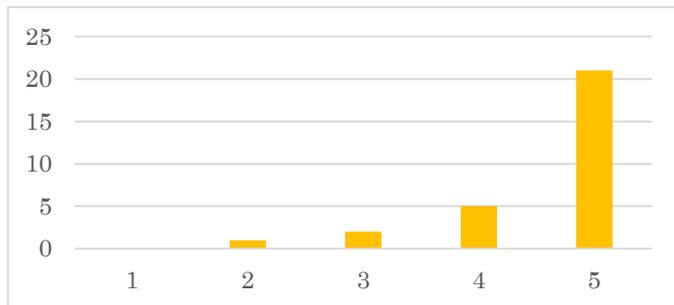
問18 東和荘から(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

全く感じない ←1 2 3 4 5→ 十分に感じる



問19 東和荘からのサービス全般について、満足していますか？

全く感じない←1 2 3 4 5→十分に感じる



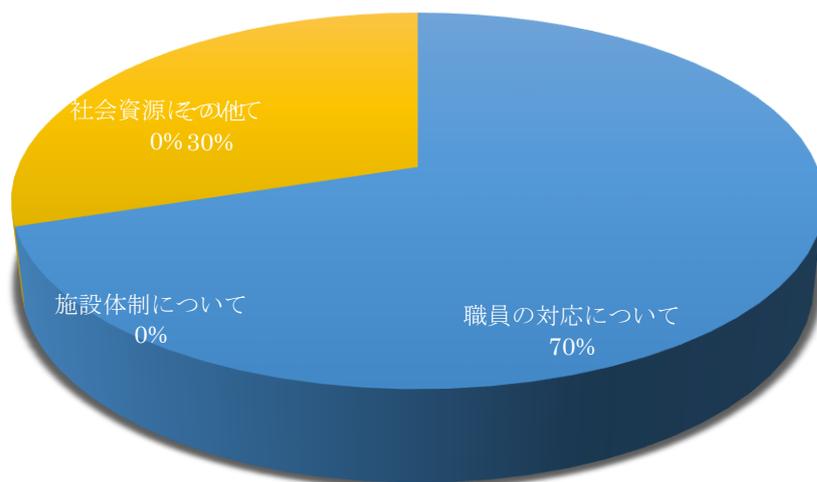
問 20 次の項目のうち、デイサービスセンター東和荘をご利用する上で大切だと思うことは何ですか？
最大 5 つ選択してください。(人数／**全体の割合**)

- 1, 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。(5名／**17%**)
- 2, 利用料金が適正なこと。(15名／**51%**)
- 3, 地域で評判が良いこと。(5名／**17%**)
- 4, 個人情報絶対に外にもらさないこと。(3名／**10%**)
- 5, 不満や苦情などじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。(8名／**27%**)
- 6, 自宅から近いこと。(18名／**62%**)
- 7, 事業所の定員・規模。(1名／**3%**)
- 8, 居宅介護支援事業所の CM と十分な連絡・調整がとれていること。(16名／**55%**)
- 9, 利用者同士の人間関係が良いこと。(5名／**17%**)
- 10, いつも時間のおりに送迎が行われること。(15名／**51%**)
- 11, 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。(13名／**44%**)
- 12, 職員の対応に安心感・信頼感があること。(18名／**62%**)
- 13, 認知症のケアが充実していること。(4名／**13%**)
- 14, レクリエーション行事が充実していること。(3名／**10%**)
- 15, 機能訓練指導員と個別機能訓練の提供体制が整っていること。(名／**7%**)

ご意見・ご要望をご自由にお書きください。(サービスなどについて)

- ・笑顔が皆さんできています。
- ・安心感、信頼できる職員さんがいらっしゃることに。
- ・楽しそうに元気になってくれることがとてもうれしく思う。
- ・予定がつき助かります。
- ・自宅以外で過ごす時間があるので助かります。
- ・リハビリがしっかり行えていることが大切です。
- ・東和荘の CM さん職員さんには全幅の信頼を置いており感謝しています。
- ・子供をあやすような声掛けが気になる時があります。目上の人に尊敬の念を持ち対応して頂きたい。
- ・入浴時間をもう少し長くしてほしい。

意見の出た内容の割合



ご意見・ご要望について回答

この度はお忙しい中、アンケートにご協力をいただき誠にありがとうございました。ご意見・ご要望について回答をまとめさせていただきました。

○「感謝しています」「安心感がある」「信頼できる職員がいる」という内容の意見について
答) ありがとうございます。職員の励みにもつながります。

今後もこのような評価がいただけますよう「信頼できる職員」「安心感」「笑顔の大切さ」を大切に丁寧な説明、対応に引き続き努めてまいりますので、よろしく願いいたします。

○「リハビリがしっかり行えていることが大切です」

答) 作業療法士の資格を有する職員や看護職員による実施、指導を通じ適切に行えるよう努めてまいります。

○「子供をあやすような声掛けが気になる時があります。目上の人に尊厳の念を持ち対応して頂きたい」

答) 大変申し訳ありませんでした。貴重なご意見ありがとうございます。今後そのようなことがないよう職員一同気を付けてまいります。

またお気づきの点がございましたら、ご意見をいただきたく思います。

○「入浴時間をもう少し長くしてほしい」

答) できるだけ個々の利用者様の要望に耳を傾けていきたいと思っております。よく検討させていただきたいと思っております。