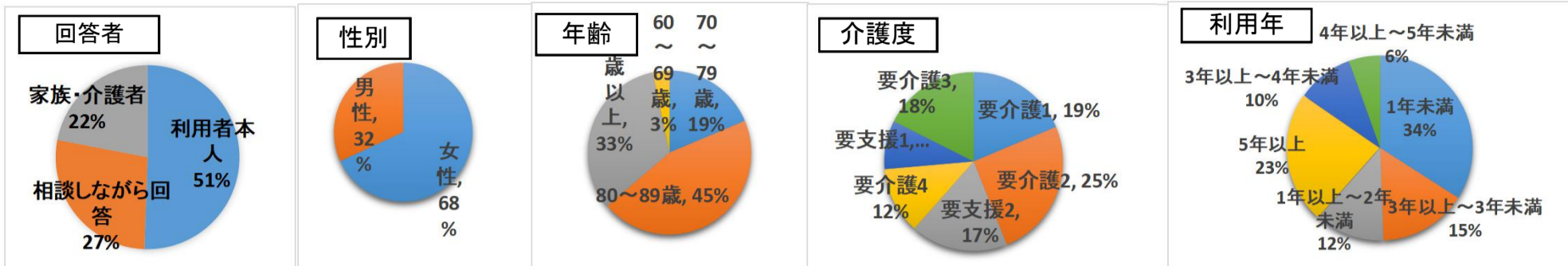


利用者アンケートご報告

利用者・ご家族の皆様におかれましては、ご多用中の中、利用者アンケートにご協力を頂き誠にありがとうございました。調査の結果と皆様よりお寄せいただいたご意見を報告いたします。今回頂いた意見・要望をもとに業務の改善を図り、より良いサービス提供に繋げていきたいと存じます。

調査期間: 2023年11月6日～11月26日
回答方法: 選択肢形式、理由記述及び自由記述式
配布数 104枚 回収数 88% (配布・回収期間中に入院6名・未回収8名)



問① 職員は挨拶や適切な言葉遣いできていますか

	自由記載 <ul style="list-style-type: none"> ・私なら、怒りながらいうときも優しく言うので嬉しいみたいです。 ・「皆さんとても親切で嬉しい」と言っています。 ・明るく気さくにあいさつしていただけます。 ・言葉づかいの荒い方がおられる様です。(家族の意見) 	デイサービスからの回答 <ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。今後も接遇マナー向上に向けて努めてまいります。 ・ご不快な思いをお掛けしてしまい大変申し訳ございません。 ・接遇マナー向上に向けて、職員研修を行い、職員一同研鑽に励みます。
--	--	--

問② 入浴について満足していますか

	自由記載 <ul style="list-style-type: none"> ・足元が不安ですが見守っていただけますので安心できます。 ・いつもさっぱりした顔で帰ってきています。 ・機械浴で体重もあり安全に気を付けて入浴させて頂き有難いです。 ・湯船に浸かると気持ち良いのですが、入浴時、脚が熱くて先にいけないようです。熱がりです。 ・「入浴人数が少ない方がいい」と言っています。 ・ほとんど自分で洗う。年をとってきたのでもう少し手伝ってほしい。 	デイサービスからの回答 <ul style="list-style-type: none"> ・今後も安全安心に入浴ができるよう職員一同、介護技術向上に努めてまいります。 ・冬場はゆっくり温まっていたきたいので、入浴時の足元が熱く感じないように工夫してまいります。 ・入浴人数が少ない時間帯にご案内させていただきますのでご希望があれば、職員へご相談ください。 ・ご自身で出来るところは、リハビリを兼ねてご自身で行って頂き、手の届きにくいところはお手伝いさせていただきます。
--	--	--

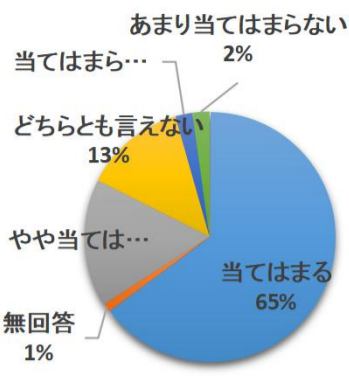
問③ レクリエーション活動は楽しめていますか

	自由記載 <ul style="list-style-type: none"> ・デイ帰りの日はよく話すので(独り言)楽しんでいたのだと思います。 ・ベッドに寝ている事がほとんどですが楽しい雰囲気が伝わってきます。 ・毎回違ったことをして頂いて楽しんでいます。 ・体調不良の為、レクには参加していません。 ・「やりたくない時もある。」等と言っています。 ・マンネリ化のようですので新しいレクリエーションをお考えいただきたい。 ・自分の得意なもの不得意なものがある。 ・利用期間中体験していません。 	デイサービスからの回答 <ul style="list-style-type: none"> ・これからも楽しんでいただけるよう創意工夫をして参ります。 ・ご自身の体調に合わせて無理のない範囲でご参加頂けたらと思います。 ・レクリエーションは、リハビリも兼ねておりますので、ご自身の体調に合わせて無理のない範囲でご参加頂けたらと思います。 ・現在、マンネリ化を打破するため試行錯誤中です。新しい東部デイサービスセンターに乞うご期待くださいませ。 ・皆様、得意なもの、不得意なものがあると思います。雰囲気だけでも楽しんでいただけたら幸いです。 ・こちらでは午後からのゲームやイベントや外出等をレクリエーションとしてひとまとめにしております。
--	--	---

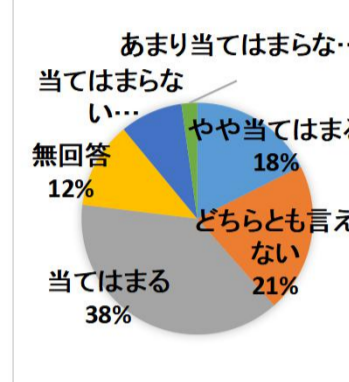
問④ リハビリテーションについて満足していますか

	自由記載 <ul style="list-style-type: none"> ・歩いたり、立ち上がったりののがすごくできるようになりました。 ・「楽しい」と言っています。 ・気持ちよく運動させていただいています。 ・丁寧に手足を動かして頂き楽しみです。 ・関節の動きが広くスムーズになるような種目を加えて欲しい。 ・現在は休んでいます。(足がつりますので) ・もう少し歩きたい。足が弱ります。椅子に座りづめ ・種類をもう少し増やしてもらって身体を動かしたいです。 ・様子があまりよくわからない。足が弱ってきているのが気になる。 	デイサービスからの回答 <ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。これを励みに在宅生活を送れるよう機能訓練指導員一同で色々な運動を検討していきたいと思っております。 ・レクリエーション同様に安全に、安心して体を動かしていただけるようなリハビリを試行錯誤中です。 ・自宅でも継続して出来る運動もありますので職員にご相談ください。
--	---	--

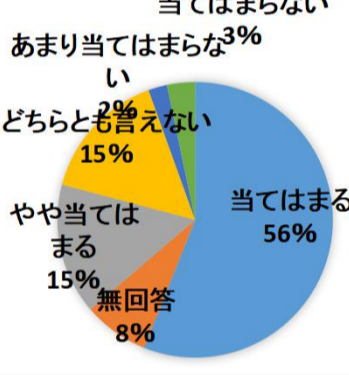
問⑤ 希望や要望を職員に気軽に相談できますか

自由記載	サービスからの回答
 <p> 当てはまる 65% どちらとも言えない 13% あまり当てはまらない 2% 無回答 1% やや当てはまる 1% </p>	<p> ・どんな事でも話し掛けて下さるので嬉しいです。 ・直接お会いする機会がないが、連絡帳にて様子を教えていただいている。 ・相談すれば出来る人ばかりです。 ・きちんとお伝えできていない ・「話すのが苦手」と言っています。 ・どこまで相談させてもらっているのか迷うときがあります。 ・色々思うところはあるようですが、我慢しているようです。(家族) </p>
サービスからの回答	<p> ・嬉しいお言葉ありがとうございます。職員からお声掛け、対応させていただきますので、どうぞ相談頂ければと思います。 ・ご相談以外でも、ご自宅の様子や、お困りのことがありましたら、連絡帳に記載して頂いたり、送迎の職員にお話しただければ、その場でお答えできなくても、追って返答させていただきます。 ・ご利用中、ご利用者様にはご意見箱も設置させていただきますので、ご活用頂ければと思います。 </p>

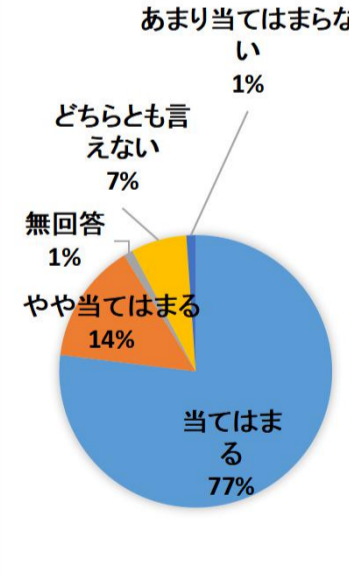
問⑥ 待ち時間に行っている『脳トレパズル』『折り紙や壁飾り製作』等満足していますか

自由記載	サービスからの回答
 <p> 当てはまる 38% どちらとも言えない 21% やや当てはまる 18% 無回答 12% あまり当てはまらない 2% </p>	<p> ・本人曰く「おもしろいよ」「楽しい」と言っています。 ・元気なところは折り紙や何かを作ることが好きだったので大変喜んでいきます。 ・パズルは苦手。 ・なかなかする時間がないです。してみたいです。 ・介護士さんが忙しく動いておられるので声をかけにくい。 ・私には持ってきて下さらないので出来ません。 ・まだ体験していないようです。 ・レクリエーションについては、今日何をしたら話しますが、脳トレについては話してくれないので。 </p>
サービスからの回答	<p> ・パズルだけではなく、間違い探しや、塗り絵、指先で小さい物を掴む動作が必要な物など様々な種類がございますので職員にお声を掛けていただいたり、本箱にご用意しておりますのでご自由に試して頂ければと思います。 </p>

問⑦ 『おやつ作り、昼食レクリエーション』や『ボランティアさんによる歌や踊り』『映像鑑賞レク』『ステンシルバック作り』等、満足していますか

自由記載	サービスからの回答
 <p> 当てはまる 56% どちらとも言えない 15% やや当てはまる 15% 無回答 8% あまり当てはまらない 3% </p>	<p> ・歌はすごく好きで喜んでいきます。 ・「楽しい」と言っています。 ・音楽など視覚障害があっても楽しめていると思う。 ・手作り作品、カラオケなど楽しみです。 ・週一回の利用なので体験も限られてきますので少しずつ種類を増やしていただけたらと思っています。 ・カラオケをして欲しい。 ・参加できていない→11月より利用開始の為 </p>
サービスからの回答	<p> ・カラオケの実施が出来ておらず申し訳ございません。今後、カラオケが出来るよう努めてまいります。 ・年間、全てのイベントを全曜日に行うことが出来ませんので、週一回の方でも参加していただけるようにスケジュールを組んでおります。 ・今後、様々な行事やイベントに楽しんで頂けるよう計画しております。 </p>

問⑧ 全体を通して、東部デイサービスセンターの利用に満足していますか

自由記載	サービスからの回答
 <p> 当てはまる 77% やや当てはまる 14% どちらとも言えない 7% 無回答 1% あまり当てはまらない 1% </p>	<p> ・名前をすぐに覚えていただき、職員の皆様に親しく、親切にして頂き、とても嬉しいです。 ・また、職員さん同士チームワークも良く、明るくて全体の雰囲気がよく大変居心地がいいです。 ・先日家を出た主人を見つけてくださった時も家まで届けて下さりありがとうございます。 ・楽しいので10年があつという間だったようです。 ・職員の方や利用者さんとの会話も弾み楽しく利用させていただいております。 ・本人の様子を見ていると東部さんに行つて良かったように思います。 ・友人に逢う日も楽しんでいきます。来ればみんなと楽しんでいきます。 ・週3回のデイサービスを楽しみにしています。 ・迎え時間を遅くしていただき、感謝しています。体力がないのでお休みが多くすみません。細々とでも続けていきたい。 ・身体を動かすということも考えて週3回利用できればいいなと思っていますが本人は、週2回と思っているかもしれません。 </p>
サービスからの回答	<p> ・嬉しいお言葉ありがとうございます。これからも、職員一同、皆様に「東部で良かった」「デイサービスに行くのが楽しみ」と思って頂けるようなデイサービスになるよう努めてまいります。 ・週3回行きたいと思って頂けるようなデイサービスを目指してまいります。 </p>

分析結果より

今回、回答者はご利用者ご本人が半数。ご家族と相談しながら回答して下さっているものが27%ご家族が回答して下さっているものが22%となっています。半数の回答者がご家族が関係されており、東部デイからの発信は『東部だより』と連絡帳、送迎時に職員からの話からとなっています。9/9からは『インスタグラム』も投稿しておりますが、まだ皆様に周知されておらず、デイでのご様子が把握しにくいと思われます。アンケート結果からレクリエーションの満足度が昨年度より8ポイント減少しています。入浴の待ち時間やお帰りまでのお時間に行つて頂いている『脳トレパズル』や『折り紙や壁飾り製作』は56%の方は概ね満足していただいておりますが、「当てはまらない」「どちらとも言えない」「やや当てはまらない」「無回答」が44%という結果となり、半数の方が満足していただけていないことがわかります。現在、レクリエーション内容の改善、脳トレパズルを多くのご利用者に取り組みで頂けるよう検討中です。手始めに、室内の机等の配置換えやソファに座つてゆっくりしていただけるスペースを作りました。『東部デイへ行きたい！』と思って頂けるようなデイサービスなるような様々な企画を考えております。今後、デイでのご利用者の様子がご家族へ伝わるよう広報活動を職員一同で検討していきます。

改善提案として

- ① 選択式レクリエーションの提供
- ② 夫婦世帯や子供や孫世代に向けた情報発信(SNS)
- ③ 『脳トレパズル』を気軽に手に取つて頂けるように環境を整える。