

デイサービスセンター誠和荘

令和2年度 ユーザー評価集計結果

目次

- はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
- アンケート集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・ P 2～4
- 設問19項目(2ページ目)の評価を受けて・・・・・・・・ P 5～6
- ご要望に対しての誠和荘の回答・・・・・・・・ P 6

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す。
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。また、設問及びご意見・ご要望に対する回答をまとめさせていただきましたのでご覧ください。
皆様よりいただきました多くのご意見やご要望を真摯に受け止め、誠和荘の更なるサービスの質の向上に繋がるよう実施して参りますので今後ともよろしくお願い致します。

令和2年度 ユーザー評価アンケート実施について

1. 調査目的

デイサービスセンター誠和荘ご利用者(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誠和荘ご利用者	44名
有効回答数	40名

3. 実施方法

- ① 令和2年10月26日(月)にご利用者のご家族宛に郵送
- ② 令和2年11月30日(月)を期限とし同封の返送用封筒にて返送

4. 調査内容

- ① 調査項目
 - 設問19項目(3ページ目参照)
 - 設問20: 誠和荘をご利用する上で特に重要視されている点を最大3つ選択(4ページ目参照)
 - ご意見・ご要望(自由記載)

5. 集計方法

○設問ごとに回答欄の評価1～5に次のとおり評点をつけ平均点を算出した。
回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点として換算。

回答者の概要

○アンケートご協力いただいた人数

回収率	回収数	/	参加総数	回収率
	40	40/44	44	91%

○アンケートご回答者（ご利用者）の性別

性別	男		女		無回答		計
	7	17.5%	32	80.0%	1	2.5%	40

○ご利用者の年齢

年齢	40～64歳		65～74歳		75～79歳		80～84歳		85～94歳		95歳以上		
	0	0%	5	13%	4	10%	8	20%	15	38%	6	15%	
	無回答		計										
	2	5%	40										

○ご利用者の要介護度

要介護度	要支援1・2		要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5		
	5	13%	10	25%	15	38%	6	15%	1	3%	0	0%	
	無回答		計										
	3	8%	40										

○ご回答者

記入者	本人		親族		その他		無回答		計
		26	65%	7	18%	6	15%	1	3%

○ご利用頻度

回数	月4回以上		月2～3回		週1回		無回答		計
		9	23%	26	65%	3	8%	2	5%

集計結果

	評価項目	結果							点数	
		人数・%								
		5	4	3	2	1	な	分		
		できている			できていない		い	等		
		←			→		から	無		
		←			→		から	回		
		←			→		から	答		
アンケート内容	問1	令和元年以降にご利用開始された方にお伺いいたします。利用契約時において、契約書・重要事項説明書などについて職員からの説明は分かりやすかったですか？	4 26.7%	4 26.7%	4 26.7%	1 6.7%	0 0.0%	1 6.7%	1 6.7%	3.8
	問2	令和元年以降にご利用開始された方にお伺いいたします。利用契約時において、苦情受付窓口(誠和荘の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について職員からの説明は分かりやすかったですか？	4 26.7%	4 26.7%	5 33.3%	1 6.7%	0 0.0%	1 6.7%	0 0.0%	3.8
	問3	令和元年以降にご利用開始された方にお伺いいたします。利用契約時において、ご利用者やご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職員からの説明は分かりやすかったですか？	5 26.3%	4 21.1%	4 21.1%	1 5.3%	0 0.0%	5 26.3%	0 0.0%	3.9
	問4	現在利用しているサービス内容について希望や不満、苦情などを申し出た際に職員はすばやく、丁寧に対応してくれていますか？	18 45.0%	13 32.5%	7 17.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.0%	0 0.0%	4.3
	問5	職員の言葉遣いや態度、身だしなみなどはいかがですか？	18 45.0%	9 22.5%	10 25.0%	1 2.5%	0 0.0%	1 2.5%	1 2.5%	4.2
	問6	悩み事や要望などがある場合に職員へ相談しやすいですか？	19 46.3%	11 26.8%	10 24.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.4%	4.2
	問7	1日の活動内容を記した通所介護計画書は、ご利用者の意向がしっかりと組み込まれていますか？	20 51.3%	13 33.3%	4 10.3%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	4.4
	問8	ご利用者の担当ケアマネージャーと誠和荘の間では連携がとれていると思いますか？	26 65.0%	7 17.5%	3 7.5%	1 2.5%	0 0.0%	3 7.5%	0 0.0%	4.6
	問9	送迎サービスを利用されているご利用者に伺います。送迎の時間や、送迎車の安全運転など、送迎サービス全般について満足していますか？	18 45.0%	4 10.0%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	15 37.5%	2 5.0%	4.7
	問10	レクリエーション(娯楽)など、気分転換の図りやすい環境づくりに配慮されていると感じますか？また、参加しやすい工夫がされていますか？	23 57.5%	10 25.0%	4 10.0%	1 2.5%	0 0.0%	2 5.0%	0 0.0%	4.4
	問11	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーに配慮された対応がされていると感じますか？	30 75.0%	7 17.5%	1 2.5%	1 2.5%	0 0.0%	1 2.5%	0 0.0%	4.7
	問12	誠和荘はご利用者やご家族の意見を汲み取り、サービスの改善に努めていると感じますか？	24 60.0%	10 25.0%	2 5.0%	1 2.5%	0 0.0%	3 7.5%	0 0.0%	4.5
	問13	誠和荘のフロアやトイレなどは環境整備(設備や備品の整備・修繕、デイルーム内の清掃など)がされていると思いますか？	25 62.5%	7 17.5%	1 2.5%	2 5.0%	0 0.0%	5 12.5%	0 0.0%	4.6
	問14	座席配置や他のご利用者との人間関係について職員の気配りや調整はありますか？	19 47.5%	10 25.0%	6 15.0%	3 7.5%	0 0.0%	2 5.0%	0 0.0%	4.2
	問15	体調不良などでお休みされた時に、別の日への振替利用できることや、利用予定のない日に、ご家族の都合などに合わせての追加利用ができることなどについて職員からの説明は十分に行われましたか？	23 57.5%	5 12.5%	5 12.5%	2 5.0%	2 5.0%	3 7.5%	0 0.0%	4.2
	問16	誠和荘からのサービス全般について、満足していますか？	31 77.5%	6 15.0%	2 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.5%	0 0.0%	4.7
	問17	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	32 80.0%	4 10.0%	2 5.0%	1 2.5%	0 0.0%	1 2.5%	0 0.0%	4.7
	問18	送迎サービスを利用されているご利用者に伺います。利用当日の朝に自宅で行っていただいている検温や、熱が高い場合は利用中止をお願いしていることについて職員からの説明は十分に行われましたか？	27 67.5%	6 15.0%	2 5.0%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 10.0%	4.6
	問19	要介護1~5のご利用者に伺います。新型コロナウイルス感染症対応のため令和2年7月より臨時的に利用料金の増額がある事について、職員からの説明は十分に行われましたか？	26 65.0%	1 2.5%	2 5.0%	4 10.0%	1 2.5%	4 10.0%	2 5.0%	4.4

問20 次の項目のうち、誠和荘をご利用していく上で、特に重要視されている点を最大3つ選択いただき、下記口枠の中に設問番号をご記入願います。

順位	項目	内訳	
1	他者と交流しながらゲームやカラオケなどに参加することで、十分に気分転換が図れること。	19	16%
2	職員の対応に安心感・信頼感が得られること。	18	15%
3	レクリエーションや行事が充実していること。	13	11%
4	フロアやトイレなどの環境整備が十分にされていること。	10	8%
5	集団での体操や個別の機能訓練などにより、体を動かす機会を十分に増やせること。	9	8%
6	不満や苦情などが伝えやすく、対応が適切に行われること。	7	6%
6	居宅介護事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7	6%
6	入浴やトイレ(排泄)の際に介助を受け、しっかりと清潔の保持ができていないこと。	7	6%
9	個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	5	4%
9	利用者間で良い人間関係を築き、顔なじみができること。	5	4%
9	いつも時間のおりに送迎が行われること。	5	4%
12	個人を尊重したケアがしっかりと行われていること。	4	3%
12	契約や施設サービス内容などについて、わかりやすい説明を受けられること。	4	3%
14	認知症の方への対応など専門的なケアが受けられること。	3	3%
15	ご利用者の意見を汲み取り、サービスが改善されること。	2	2%

設問19項目に対して多くの項目が平均4以上の評価をいただくことができました。これに気を緩めることなく引き続き懇切丁寧な対応を心掛けてまいります。評価が3.9以下の設問につきましては回答させていただきます。

問1	<p><u>令和元年以降にご利用開始された方にお伺い致します。</u> 利用契約時において、契約書・重要事項説明書などについて職員からの説明は分かりやすかったですか？</p>
回答	<p>当センターにおきましてはサービス提供開始に際して、ご利用者、ご家族がサービスの選択に質すると認められる重要事項について説明を行い、契約書の内容についてご確認の上でサービスの提供に同意いただくよう努めております。ご利用者、ご家族が不安を抱えたままでのサービス提供とならないように、懇切丁寧な説明を心掛け、専門用語については分かりやすくかみ砕いた表現でお伝えできるように努めて参ります。ご不明な点がございましたら、いつでもご相談ください。</p>

問2	<p><u>令和元年以降にご利用開始された方にお伺いいたします。</u> 利用契約時において、苦情受付窓口(誠和荘の相談窓口、区役所。国民健康保険団体連合会など)について職員からの説明は分かりやすかったですか？</p>
----	---

回答	<p>ご意見・ご相談ありましたらまずは当センターの相談員までいつでもお伝え下さいますようお願いいたします。当センター相談員以外へのお問い合わせをご希望の場合は誠和荘の苦情受付担当者または外部の苦情受付機関として「名古屋市健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課」(052) 972-3087、(毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00)「愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室」(052) 971-4165 (毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00) などもございます。</p>
----	--

問3	<p>令和元年以降にご利用開始された方にお伺いいたします。</p> <p>利用契約時において、ご利用者やご家族に関する個人情報”同意なし”に他人へ話さないことについて職員からの説明は分かりやすかったですか？</p>
回答	<p>当センターの職員は介護サービスを提供する上で知り得たご利用者及びそのご家族に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らすことはいたしません。情報を利用させていただく場合は、他の介護事業者等への情報提供および介護保険請求事務という利用目的の範囲内で行いますのでご了承いただきますようお願い申し上げます。</p>

自由記載の中でいただきました主なご要望に対して、ご回答させていただきます。

ご要望	<p>行事などでもっと外に出れば言うことはない。</p>
回答	<p>例年当センターでは熱田神宮への初詣、平和公園や山崎川沿いへの花見ドライブ、誠和荘駐車場の特設会場で行う流しそうめん、ショッピングモールや東山動物園などへの秋の遠足、紅葉狩りドライブなど皆様に楽しんでいただけるよう四季折々の行事を企画・開催致しております。しかしながら現在は新型コロナウイルスの感染が拡大している状況を鑑み、「密閉」「密集」「密接」という3密状況の発生を避けるため外出等リスクの高い行事は中止とさせていただきます。行事への参加を楽しみにしていた皆様にはご迷惑をおかけすることとなり大変申し訳ございません。新型コロナウイルス流行が終息次第、皆様に喜んでいただける行事の企画・開催をいたします。行事再開まで もうしばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。</p>

ご要望	<p>家族としてはデイサービスでの様子をもっと知りたいです。</p>
回答	<p>ご家族に安心していただけるように連絡帳を活用し、お伝えしているところですが、今後はさらに記載内容の充実を図りご利用中の様子を十分に説明・報告できるよう努めてまいります。気になる点がございましたらいつでも連絡帳のご家族通信欄に記入いただくか、送迎の際に職員までお申し出くださいますようお願い致します。</p>

