

デイサービスセンター誠和荘

令和4年度ユーザー評価集計結果

目次

- はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1
- アンケート集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・P2～4
- 設問19項目(2ページ目)の評価を受けて・・・・・・・・P5～6
- 問20、21ご意見・ご要望に対しての誠和荘の回答・・・P7

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。特に評価が3.9以下の設問及びご意見・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もよろしくお願い致します。

令和4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	42名(全ご利用者対象)
有効回答数	40名

3. 実施方法

令和4年12月1日より順次、令和5年1月中旬を回収期限として、アンケートへの回答をお願いする。ご利用者回答の場合はご利用時に記入・回収。ご家族回答の場合は、連絡袋にアンケートを同封し、後日回収。

4. 調査内容

① 調査項目

- 設問19項目(3ページ目参照)
- 当センターをご利用する上で大切だと思うこと最大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

○各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	/	42	95%

○アンケートご回答者(ご利用者)の性別

性別	男		女		無回答		計
	9	22.5%	30	75.0%	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%	4	10%	5	13%	6	15%	15	38%	9	23%
	無回答		計									
	1	3%	40									

○ご利用者の要介護度

要介護度	要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5	
	8	20%	9	23%	11	28%	1	3%	0	0%
	要支援		無回答		計					
	8	20%	3	8%	40					

○ご回答者

記入者	本人		親族		その他		無回答		計
	30	75%	4	10%	5	13%	1	3%	40

○デイサービス利用頻度

利用頻度	週4回以上		週2～3回以上		週1回		無回答		計
	13	33%	23	58%	3	8%	1	3%	40

集計結果

	評価項目	結果							点数	
		人数・%								
		5	4	3	2	1	分 か ら な い	無 回 答		
		できている			できていない					
		←—————→								
アンケート内容	問1	令和2年以降にご利用を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？	18 45%	2 5%	4 10%	0 0%	0 0%	4 10%	12 30%	4.6
	問2	令和2年以降にご利用を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？	17 43%	3 8%	2 5%	1 3%	1 3%	4 10%	12 30%	4.4
	問3	令和2年以降にご利用を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、"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？	17 43%	3 8%	4 10%	0 0%	0 0%	3 8%	13 33%	4.5
	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？	29 73%	4 10%	2 5%	0 0%	0 0%	4 10%	1 3%	4.8
	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？	24 60%	3 8%	6 15%	1 3%	0 0%	4 10%	2 5%	4.5
	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？	20 50%	5 13%	4 10%	0 0%	0 0%	10 25%	1 3%	4.6
	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？	24 60%	5 13%	5 13%	1 3%	0 0%	4 10%	1 3%	4.5
	問8	ご利用者の担当ケアマネ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？	23 58%	6 15%	1 3%	1 3%	0 0%	8 20%	1 3%	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？	16 40%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	7 18%	15 38%	4.8
	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？	27 68%	7 18%	2 5%	0 0%	0 0%	2 5%	2 5%	4.7
	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？	29 73%	3 8%	3 8%	0 0%	0 0%	3 8%	2 5%	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？	27 68%	6 15%	4 10%	1 3%	0 0%	1 3%	1 3%	4.6
	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？	31 78%	2 5%	3 8%	0 0%	0 0%	3 8%	1 3%	4.8
	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？	30 75%	6 15%	2 5%	0 0%	0 0%	2 5%	0 0%	4.7
	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説明は十分に受けましたか？	27 68%	7 18%	2 5%	0 0%	0 0%	3 8%	1 3%	4.7
	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？	30 75%	7 18%	2 5%	0 0%	0 0%	0 0%	1 3%	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%	2 5%	2 5%	0 0%	0 0%	3 8%	1 3%	4.8
	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説明は十分に受けましたか？	15 38%	1 3%	2 5%	0 0%	0 0%	0 0%	22 55%	4.7

問19 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	利用者間で良い人間関係を築き、顔なじみができること。	20	17%
2	職員の対応に安心感・信頼感が得られること。	16	14%
3	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ること。	13	11%
4	レクリエーションや行事が充実していること。	10	9%
5	個人を尊重したケアがしっかりと行われていること。	9	8%
5	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。	9	8%
7	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。	8	7%
8	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。	6	5%
8	いつも時間のとおりに送迎が行われること。	6	5%
8	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。	6	5%
11	個人情報絶対に外に漏らさないこと。	5	4%
12	ご利用者の意見を汲み取り、サービスが改善されること。	4	3%
13	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。	3	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。	1	1%
15	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。	0	0%

○設問18項目に対して、全ての項目が平均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には心掛けてまいります。皆様からいただいた評価のうち5段階評価で1または2の評価が含まれる項目につきまして、回答させていただきます。

問2 令和2年以降にご利用を開始された方にお伺いたします。苦情受付窓口（事務所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合など）について職員からの説明は分かりやすかったですか？

回答

当センターにおける苦情受付は、電話・面接・意見にて承っております。電話番号は（052）781-2859、意見箱は施設1階集会室前と特養ケアセンター前に設置してあります。面接をご希望の方は苦情受付担当がお話しを伺います。（毎週月曜日～金曜日 8：35～17：20）

外部の苦情受付機関と致しまして「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）などがございます。もちろん当センターの職員に直接ご相談頂いても構いませんので、いつでもご相談下さい。

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？

回答

当センターでは、ご利用者の尊厳を守り、ご利用者・ご家族と信頼関係を構築するうえで言葉遣いや態度、身だしなみを重視しております。接遇マナーのレベルは組織のレベルを表現していると考えて今後とも業務に取り組んでまいります。

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？

回答

通所介護計画書はご利用者の担当ケアマネージャーからの情報をもとに、ご利用者様・ご家族様のご希望や生活状況を当センターの生活相談員が評価を行い、それぞれに必要な支援計画を作成させていただいております。通所介護計画書の内容がご意向にそぐわない場合やご不明な点がございましたら、いつでもご相談ください。

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？

回答

当センターでは、ご利用者の担当ケアマネージャーにデイサービスでの状況を毎月報告することで情報共有を行っております。今後とも関係各所と協力してご利用者の状態の変化に速やかに対応できるよう取り組んで参ります。

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？

回答

今回のアンケートに留まらず、日頃よりご利用者、ご家族の声を真摯に受け止めサービスの改善に努めます。またご利用者、ご家族が不安や疑問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。

自由記載の欄でいただきましたご意見・ご要望に対してご回答させていただきます。

ご意見 ご要望	困った事があっても誰に話せばいいかわからない。 相談があるので相談にのってほしい。
回答	当センターには、営業日毎に生活相談員が配置されております。何かお困りのことやご相談がございましたらお気軽にお声掛けください。ご利用者及びご家族からの相談に誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うように努めます。また、ご利用者およびご家族の心の健康を促進できるように公認心理師有資格者がお手伝いをさせていただきます。ご利用者の心のお悩みやご家族の介護に関する困りごとなどお気軽にご相談ください。

ご意見 ご要望	自宅では入浴ができないので いつも清潔に保つ上でデイで介助を受けられるのは本当にありがたいと思っています。
回答	当センターでは、歩いて大浴場に入る一般浴、入浴用の椅子を使用し座ったままの姿勢で入浴できるチェアリフト浴、ストレッチャーに横になった状態で入浴する寝浴の3種類の方法で入浴していただくことが可能です。ご利用者それぞれの状態や体調に合った入浴方法を選択することで安心して入浴を楽しんでいただけます。また、ご利用者の力を引き出すような介助により残存能力を使う機会を増やせるよう支援しております。

ご意見 ご要望	全部まんぞくしています。デイに来ると帰る時は楽しかったと思います。 いつも ありがたいの気持ちです。
回答	恐れ入ります。みなさまに喜んでいただけることを心の支えにしております。ご意見に満足することなく、当センターがご利用者にとって、いつ来て頂いてもホッとできる憩いの場となるよう、常に創意工夫に努め、サービスの向上に努めてまいります。