

デイサービスセンター誠和荘

令和6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18項目(2ページ目)の評価を受けて・・・・・・・・ P 5～6
- 設問19、ご意見・ご要望に対するの誠和荘の回答・・ P 6～8

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。特に皆様からいただいた評価のうち5段階評価で1の評価が含まれる設問及びご意見・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、デイサービスセンター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よろしくお願い致します。

令和6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(全ご利用者対象)
有効回答数 41名

3. 実施方法

令和6年7月より順次、令和6年8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

- 5段階評価で回答いただく設問18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点として換算する。

回答者の概要

○アンケートにご協力いただいた人数

回収率	参加数	案内送付数	回収率
	41	44	93%

○ご利用者の性別

性別	男性		女性		計
	10	24%	31	76%	

○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%	3	7%	4	10%	12	29%	18	44%	4	10%
	計											
	41											

○ご利用者の要介護度

年齢	要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5	
	8	20%	16	39%	6	15%	0	0%	3	7%
	要支援		無回答		計					
	5	12%	3	7%	41					

○ご回答者

記入者	本人		親族		その他		無回答		計
	30	73%	6	15%	2	5%	3	7%	

○デイサービスの利用頻度

利用頻度	週4回以上		週2～3回		週1回		無回答		計
	12	29%	21	51%	6	15%	2	5%	

アンケート集計結果

評価項目		結果							点数	
		人数・%								
		5	4	3	2	1	な	無		
		できている				できていない		な		無
		←————→					い	回		
							か	答		
							等			
							ら			
アンケート内容	問1	令和4年4月1日以降にご利用を開始された方にお伺いいたします。 契約書・重要事項説明書などについての説明は分かりやすかったですか？ ※説明がなかった場合は、1に○をつけてください	11	5	3			11	11	4.4
			28%	13%	8%	0%	0%	28%	28%	
	問2	令和4年4月1日以降にご利用を開始された方にお伺いいたします。 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？※説明がなかった場合は、1に○をつけてください	11	4	3			12	11	4.4
			28%	10%	8%	0%	0%	30%	28%	
	問3	令和4年4月1日以降にご利用を開始された方にお伺いいたします。 あなた(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？※説明がなかった場合は、1に○をつけてください	12	6	1			11	11	4.6
			30%	15%	3%	0%	0%	28%	28%	
	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時に誠和荘の職員はすばやく、丁寧に対応してくれていますか？	31	4	2	1		2	1	4.7
			78%	10%	5%	3%	0%	5%	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？ ※ご家族が回答者の場合、送迎時や電話連絡時なども含めてお答えください。	29	2	5			5		4.7
			73%	5%	13%	0%	0%	13%	0%	
	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？	31	4	1	1		4		4.8
			78%	10%	3%	3%	0%	10%	0%	
	問7	介護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？ ※説明がなかった場合は、1に○をつけてください。	20	6	2	1	3	8	1	4.2
			50%	15%	5%	3%	8%	20%	3%	
	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？	24	4		1		12		4.8
			60%	10%	0%	3%	0%	30%	0%	
	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？	24	1				16		5.0
			60%	3%	0%	0%	0%	40%	0%	
問10	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？※説明がなかった場合は、1に○をつけてください	17	3	2	1	3	15		4.2	
		43%	8%	5%	3%	8%	38%	0%		
問11	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？	29	5	3	1		3		4.6	
		73%	13%	8%	3%	0%	8%	0%		
問12	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	5	1	2		4		4.6	
		73%	13%	3%	5%	0%	10%	0%		
問13	ご利用者やご家族の意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると思いますか？	28	5	1	1		6		4.7	
		70%	13%	3%	3%	0%	15%	0%		
問14	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？	33	3	1			4		4.9	
		83%	8%	3%	0%	0%	10%	0%		
問15	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？	29	2	5	1		4		4.6	
		73%	5%	13%	3%	0%	10%	0%		
問16	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？※説明がなかった場合は、1に○をつけてください。	25	3	1		3	9		4.5	
		63%	8%	3%	0%	8%	23%	0%		
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？	34	5		1		1		4.8	
		85%	13%	0%	3%	0%	3%	0%		
問18	誠和荘からのサービス全般について、満足していますか？	37	2	1			1		4.9	
		93%	5%	3%	0%	0%	3%	0%		

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	職員の対応に安心感・信頼感が得られること。	18 15.0%
2	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。	16 13.3%
3	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。	10 8.3%
4	個人を尊重したケアがしっかりと行われていること。	9 7.5%
5	レクリエーションや行事が充実していること。	8 6.7%
5	いつも時間のとおりに送迎が行われること。	8 6.7%
7	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。	7 5.8%
8	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。	7 5.8%
8	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。	6 5.0%
8	ご利用者の意見を汲み取り、サービスが改善されること。	6 5.0%
11	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。	6 5.0%
12	利用者間で良い人間関係を築き、顔なじみができること。	6 5.0%
13	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。	5 4.2%
14	認知症の方への対応など専門的なケアを受けられること。	4 3.3%
15	個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。	4 3.3%

○設問 1 8 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。これに気を緩めるとなく引き続き懇切丁寧な対応を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 の評価が含まれる設問につきまして、回答させていただきます。

問 7 介護計画やサービスについて、担当者から説明がありましたか？

※説明がなかった場合は、1 に○をつけてください。

回答

一部のご利用者様、ご家族様に対して介護計画やサービスについての説明で至らぬ点がありましたこと申し訳ありませんでした。今後同じご指摘をいただくことがないよう、ご利用者様、ご家族様の目線に立ち介護計画やサービスについて説明することを心がけて参ります。当センターでは、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、通所介護計画書を作成させていただいた上で、契約時や目標の更新時などに計画書の内容についてご確認とご署名をお願いしております。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ますようお願い申し上げます。

問 10 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？ ※説明がなかった場合は、1 に○をつけてください。

回答

当センターでは、利用当日の朝にご自宅で検温を行っていただき連絡帳の所定欄にご記入いただくようお願いしており、熱が37.5℃以上ある場合や風邪症状が顕著な場合はご利用いただくことができません。症状が曖昧な場合などご不明な点がございましたら、ご利用当日の朝でも差し支えありませんのでお電話でお問い合わせいただきますようお願いいたします。また、ご利用開始後の熱発や風邪症状の発症についてはサービス途中でご利用を中止してご自宅へお帰りいただくようお願いすることがございます。ご利用者の皆さまに安心してデイサービスをご利用いただくための措置となっておりますので何卒ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

問 16 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？ ※説明がなかった場合は、1 に○をつけてください。

回答

当センターの振替利用につきましては、振替をご希望される日にご利用定員の空きがあれば、ご担当のケアマネージャーと調整を行ったうえで振替利用をしていただくことが可能となります。なお、振替利用は原則として同一週内での振替をお願いしております。

○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。

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>・体操や訓練などにより気分転換ができる事が大切。</p>
<p>回答</p>	<p>当センターでは、歌謡曲に合わせて体を動かす体操、ごぼう先生の体操シリーズ DVD、DAM カラオケ機の体操プログラムなどを織り交ぜて体操を実施しております。加えて日替わりで行うレクリエーション（簡単なゲームなど）や、機能訓練指導員の指導のもとエアロバイク運動や滑車運動、平行棒歩行訓練などの機能訓練への参加を促すことによりご利用者の皆さまに飽きることなく体を動かしていただけるように取り組んでおります。また、医療用マッサージ機メーカーによる足のマッサージはご利用の皆さまに足が楽になると好評いただいております。</p>

ご意見	・外出機会が少ないので外食してみたい。
ご要望	・たまには公園などでおにぎりや弁当を食べたい。
回答	<p>お食事に関してのご意見・ご要望を複数いただきましたのでご回答させていただきます。昨年度は当センター外にお食事に出かける行事は新型コロナの流行や安全面などを考慮して実施しませんでした。エビの天ぷらやかき揚げなどのトッピングを自由に選べる「うどんバイキング」、好みの寿司ネタを選んでいただける「寿司バイキング」、コメダコーヒーの豆で入れたコーヒーと手作りシロワールをおやつとして提供する「なんちゃってコメダ」などご利用者の皆さまに外食の雰囲気を楽しんでいただける催しを実施いたしました。今後も担当の管理栄養士が作成する栄養バランスのとれた手作りの昼食を提供するとともに、皆さまのご意見・ご要望を参考にして様々な食事イベントを企画することでお食事を楽しんでいただけるように努めてまいります。</p>

ご意見	・部屋にこもって居ると孤独になるためデイサービスに行き職員さんに相談したり、皆に会って
ご要望	楽しみたい。
回答	<p>当センターでは、営業日毎に生活相談員を配置しておりますので、何かお困りのことやご相談がございましたらいつでもお声掛けくださいますようお願いいたします。皆様からのご相談には誠意をもって応じ、精一杯の支援を行うように努めてまいります。また、ご利用者及びご家族の心の健康を促進できるように公認心理師がお手伝いをさせていただいておりますのでお悩みやお困りごとなどお気軽にご相談ください。当センターがご利用者にとって、安心して過ごせる憩いの場となるように今後ともサービスの向上に努めてまいります。</p>