

# デイサービスセンター誠和荘

## 平成30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
- 問20、21ご意見・ご要望に対しての誠和荘の回答・・・・ P6

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。

## 平成30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 50名(全ご利用者対象)

有効回答数 38名

### 3. 実施方法

平成30年12月1日より順次、30年12月28日を期限として、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5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 |
|-----|-----|---|------|-----|
|     | 38  | / | 50   | 76% |

### ○アンケートご回答者(ご利用者)の性別

| 性別 | 男  |       | 女  |       | 無回答 |      | 計  |
|----|----|-------|----|-------|-----|------|----|
|    | 10 | 26.3% | 28 | 73.7% | 0   | 0.0% | 38 |

### ○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      | 8% | 4      | 11% | 10     | 26% | 19     | 50% | 2     | 5% |
|    | 無回答    |    | 計      |    |        |     |        |     |        |     |       |    |
|    | 0      | 0% | 38     |    |        |     |        |     |        |     |       |    |

### ○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    | 21% | 19   | 50% | 5    | 13% | 1    | 3% | 1    | 3% |
|      | 要支援  |     | 無回答  |     | 計    |     |      |    |      |    |
|      | 4    | 11% | 0    | 0%  | 38   |     |      |    |      |    |

### ○ご回答者

| 記入者 | 本人 |     | 親族 |     | その他 |     | 無回答 |    | 計  |
|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|
|     | 26 | 68% | 4  | 11% | 8   | 21% | 0   | 0% | 38 |

### ○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 |     | 1回/半年 |    |
|------|-------|-----|---------|-----|-----|-----|-------|----|
|      | 17    | 45% | 17      | 45% | 4   | 11% | 0     | 0% |
|      | 無回答   |     | 計       |     |     |     |       |    |
|      | 0     | 0%  | 38      |     |     |     |       |    |

## 集計結果

| 評価項目    |     | 結果  |             |            |             |           |                  |             | 点数          |     |
|---------|-----|---|-------------|------------|-------------|-----------|------------------|-------------|-------------|-----|
|         |     | 人数・%  |             |            |             |           |                  |             |             |     |
|         |     | 5   | 4           | 3          | 2           | 1         | 分<br>か<br>ら<br>な | 無<br>回<br>答 |             |     |
|         |     | ← できている   |             |            | できていない →    |           |                  |             |             |     |
| アンケート内容 | 問1  | 平成29年以降に誠和荘へ入所された方にお伺いいたします。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？                               | 5<br>13.2%  | 1<br>2.6%  | 6<br>15.8%  | 1<br>2.6% | 0<br>0.0%        | 4<br>10.5%  | 21<br>55.3% | 3.8 |
|         | 問2  | 平成29年以降に誠和荘へ入所された方にお伺いいたします。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会など)についての説明は分かりやすかったですか？      | 4<br>10.8%  | 1<br>2.7%  | 4<br>10.8%  | 2<br>5.4% | 1<br>2.7%        | 4<br>10.8%  | 21<br>56.8% | 3.4 |
|         | 問3  | 平成29年以降に誠和荘へ入所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の説明は分かりやすかったですか？ | 5<br>13.2%  | 2<br>5.3%  | 4<br>10.5%  | 2<br>5.3% | 0<br>0.0%        | 5<br>13.2%  | 20<br>52.6% | 3.8 |
|         | 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、誠和荘の職員はすばやく、ていねいに対応してくれますか？                             | 14<br>36.8% | 6<br>15.8% | 3<br>7.9%   | 1<br>2.6% | 0<br>0.0%        | 11<br>28.9% | 3<br>7.9%   | 4.4 |
|         | 問5  | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかかですか。   | 24<br>63.2% | 5<br>13.2% | 6<br>15.8%  | 1<br>2.6% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 2<br>5.3%   | 4.4 |
|         | 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？   | 25<br>65.8% | 7<br>18.4% | 3<br>7.9%   | 2<br>5.3% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 1<br>2.6%   | 4.5 |
|         | 問7  | 担当者に伝えたご本人の趣向や希望などを、通所介護計画やが実際のサービス内容に活かされていると思いますか？                                    | 18<br>47.4% | 8<br>21.1% | 11<br>28.9% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 1<br>2.6%   | 4.2 |
|         | 問8  | ケアマネジャーとデイサービス事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか？  | 19<br>50.0% | 5<br>13.2% | 7<br>18.4%  | 2<br>5.3% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 5<br>13.2%  | 4.2 |
|         | 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？   | 22<br>57.9% | 4<br>10.5% | 5<br>13.2%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 7<br>18.4%  | 4.5 |
|         | 問10 | レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？   | 26<br>68.4% | 3<br>7.9%  | 2<br>5.3%   | 2<br>5.3% | 0<br>0.0%        | 4<br>10.5%  | 1<br>2.6%   | 4.6 |
|         | 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？   | 25<br>65.8% | 1<br>2.6%  | 5<br>13.2%  | 1<br>2.6% | 0<br>0.0%        | 2<br>5.3%   | 4<br>10.5%  | 4.6 |
|         | 問12 | 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？  | 25<br>65.8% | 5<br>13.2% | 4<br>10.5%  | 1<br>2.6% | 0<br>0.0%        | 1<br>2.6%   | 2<br>5.3%   | 4.5 |
|         | 問13 | 誠和荘の設備や備品、清掃状況など環境は整っていますか？   | 23<br>62.2% | 5<br>13.5% | 5<br>13.5%  | 1<br>2.7% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 3<br>8.1%   | 4.5 |
|         | 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？  | 23<br>60.5% | 3<br>7.9%  | 6<br>15.8%  | 2<br>5.3% | 0<br>0.0%        | 1<br>2.6%   | 3<br>7.9%   | 4.4 |
|         | 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？  | 24<br>63.2% | 7<br>18.4% | 1<br>2.6%   | 1<br>2.6% | 1<br>2.6%        | 0<br>0.0%   | 4<br>10.5%  | 4.5 |
|         | 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？  | 26<br>68.4% | 5<br>13.2% | 4<br>10.5%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 3<br>7.9%   | 4.6 |
|         | 問17 | 誠和荘は、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？  | 22<br>57.9% | 7<br>18.4% | 6<br>15.8%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 3<br>7.9%   | 4.5 |
|         | 問18 | 誠和荘から自立支援(※)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？   | 21<br>55.3% | 5<br>13.2% | 6<br>15.8%  | 1<br>2.6% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 5<br>13.2%  | 4.4 |
|         | 問19 | 誠和荘からサービス全般について、満足していますか？   | 31<br>81.6% | 5<br>13.2% | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%        | 0<br>0.0%   | 2<br>5.3%   | 4.9 |

問20 次の項目のうち、デイサービスセンター誠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つ選択していただき、下記口枠の中にご記入願います。

| 順位 | 項目                                   | 内訳 |     |
|----|--------------------------------------|----|-----|
| 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。  | 6  | 4%  |
| 2  | 利用料金が適正なこと。                          | 5  | 4%  |
| 3  | 地域で評判が良いこと。                          | 4  | 3%  |
| 4  | 個人情報絶対外にもらさないこと。                     | 6  | 4%  |
| 5  | 不満や苦情などを、じっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。    | 12 | 9%  |
| 6  | 自宅から近いこと。                            | 7  | 5%  |
| 7  | 事業所の定員・規模。                           | 6  | 4%  |
| 8  | 居宅介護支援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  | 5%  |
| 9  | 利用者同士の人間関係が良いこと。                     | 8  | 6%  |
| 10 | いつも時間のとおりに送迎が行われること。                 | 8  | 6%  |
| 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。 | 21 | 15% |
| 12 | 職員の対応に安心感・信頼感があること。                  | 21 | 15% |
| 13 | 認知症のケアが充実していること。                     | 15 | 11% |
| 14 | レクリエーションや行事が充実していること。                | 11 | 8%  |
| 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。         | 1  | 1%  |

○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には心掛けてまいります。評価が3.9以下のものにつきまして、回答させていただきます。

問1 平成29年以降に誠和荘をご利用された方にお伺いたします。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？

**回答**

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ない、契約書の内容についてご確認の上で、サービス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。

問2 平成29年以降に誠和荘をご利用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3 平成29年以降に誠和荘をご利用された方にお伺いたします。あなた（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の説明は分かりやすかったですか？

**回答**

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。ご利用者またはそのご家族の同意を得ないで、個人情報を他の居宅サービスと共有する場合や、介護保険請求に関して愛知県国民健康保険団体連合会等への請求事務以外には使用致しません。

問20、問21の中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<br>ご要望 | 普段外出する場所・時間が限定されているので、職員さん同行でコーヒー店等に外出したい。  |
| 回答         | 当センターでは、熱田神宮初詣、花見ドライブ、秋の遠足、紅葉狩りなど、季節ごとに外出行事を行なっております。また「買い物ツアーに行きたい。」など、外出や買物の機会を、もっと増やして欲しいとのご意見を伺っております。ご要望のありましたコーヒー店につきましては、秋の遠足でショッピングモールを選択肢に含める予定ですので、是非ご参加ください。今後とも皆様のご要望を反映して、ご利用者のニーズに沿った外出行事・イベントを企画できるよう努めます。 |

|            |  |
|------------|--|
| ご意見<br>ご要望 | 利用者本人が安心して過ごせる事、職員への信頼感が大切である。本人の記憶が曖昧な所があり、迷惑をかけていれば教えてほしい。またどのように1日過ごしたかを知らせてほしい。  |
| 回答         | ご利用者との信頼関係の構築はもちろん、ご家族に安心して頂けるようサポートする事が、デイサービスの重要な役割だと考えております。バイタルチェックの内容や食事量については連絡帳で、利用時の様子等につきましては、送迎に付添う職員より、口頭にてご報告させて頂いております。些細な事でも気になる点がございましたら、いつでも職員にご確認くださいますようお願い致します。 |

|            |  |
|------------|--|
| ご意見<br>ご要望 | 体を動かしたい。体操したい。   |
| 回答         | 当センターでは、昼食後より「ごぼう先生」のDVD体操、NHK テレビ体操・ラジオ体操、歌謡曲に合わせて体を動かす体操と、様々な体操を順次行なっております。さらに体を動かしたい方には、エアロバイク運動、椅子に座りチューブで負荷を掛ける運動、平行棒を使用した歩行訓練などもお勧めしております。身体能力の維持・向上の為、無理のない範囲でご参加下さい。 |

|            |   |
|------------|---|
| ご意見<br>ご要望 | 今のままで良いです。  |
| 回答         | 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。 |