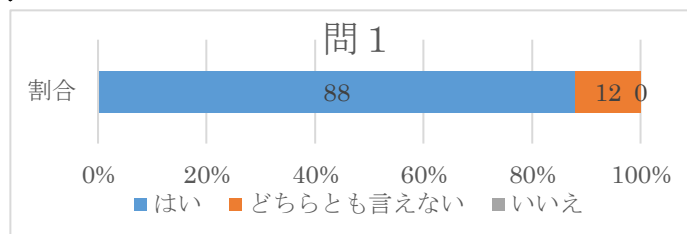


平成 29 年度 利用者アンケート〈通所介護〉

【 調査数:全 45 通 中 (返答数 33 通) 回収率 73 % 】

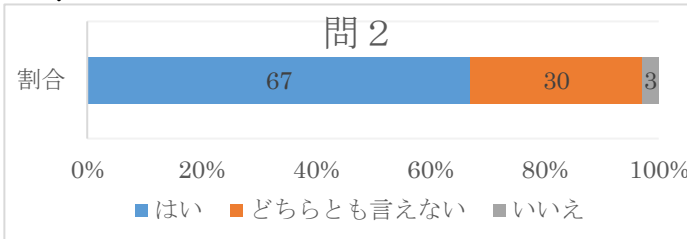
1. 職員の言葉遣い・マナー・態度はどうか？

	はい	どちらとも言え ない	いいえ
人数	29	4	0
割合(%)	88	12	0



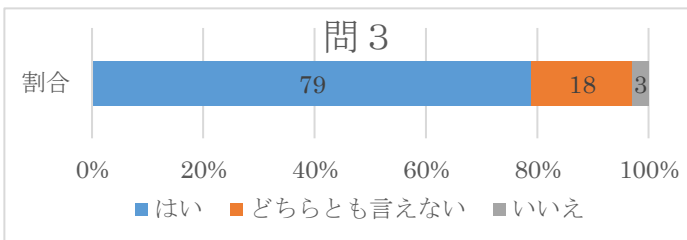
2. デイサービスは「楽しい」「待ち遠しい」ですか？

	はい	どちらとも言え ない	いいえ
人数	22	10	1
割合(%)	67	30	3



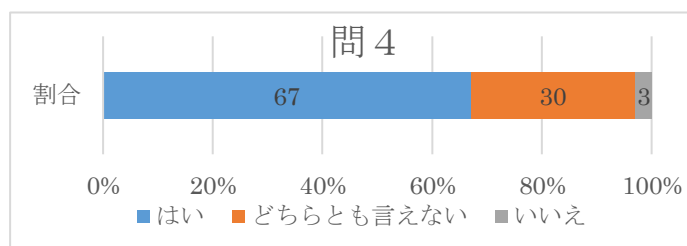
3. 職員に相談し易いですか？

	はい	どちらとも言え ない	いいえ
人数	26	6	1
割合(%)	79	18	3



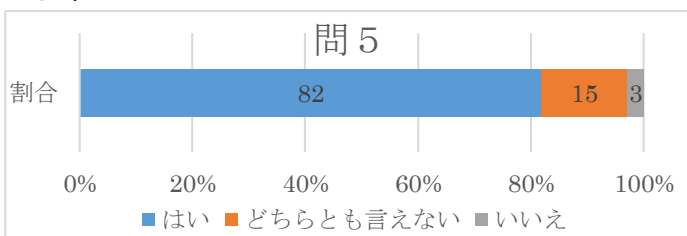
4. 午後からの体操・レクリエーションは楽しいですか？

	はい	どちらとも言え ない	いいえ
人数	22	10	1
割合(%)	67	30	3



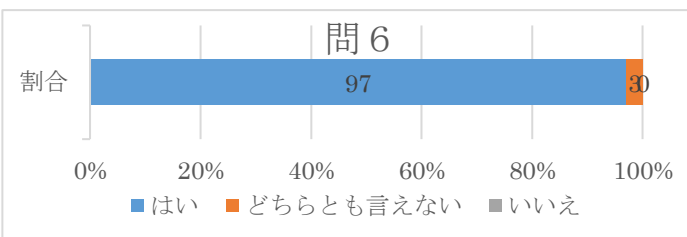
5. 行事（催し物・遠足など）は満足されていますか？

	はい	どちらとも言え ない	いいえ
人数	27	5	1
割合(%)	82	15	3



6. 入浴はゆっくり入れていますか？

	はい	どちらとも言え ない	いいえ
人数	32	1	0
割合(%)	97	3	0



7. ご意見、ご感想をご自由に記入ください。

- ・デイサービスに行かせてもらうのが何よりの心の支えになっています。ありがとうございます。これからもよろしく願い致します。(90代・女性)
- ・個人的に打ち明けられない性格なのでいまいち馴染めないのが現状です。(80代・男性)
- ・デイサービスに出させてもらい楽しいです。(80代・女性)
- ・ケアポートの入浴は家では着替えることがない為、全部替えるので助かります。(80代・女性)
- ・本人は家族のことを思って仕方なく行っているようです。皆さん親切で不満の言葉は全然言わないです。(家族代筆)
- ・職員の皆さまは本当に良くして頂いて嬉しく思います。冬の間は不自由なところですけどよろしく願います。(80代・女性)
- ・大変お世話になり感謝しております。(80代・男性)
- ・身体が不自由なので更衣に時間がかかり迷惑かと思えます。(80代・女性)
- ・介助や助言を適切に対応して頂いており、感謝しています。(家族代筆)
- ・デイサービス室内が広いので午前中は寒く感じます。取り計らいをよろしくお願いします。(80代・女性)
- ・スタッフの皆さんが愛情細かに手取り親身に接して頂き元気づけられたこと感謝いっぱいです。今後ともよろしく願い致します。(無記入)
- ・大変丁寧でおどろきました。こちらにこられて大変に良かったです。身体の動きが良くなったように思います。(80代・女性)
- ・強度ふらつきめまい視力スピード合わず左眼は特に全身不安定感あるし、体調整えて又出席します。(80代・男性)
- ・少々の認知が入っているので全面的にはわからないところがある。しかしデイサービスが終わるとやはり性格なのか戻るとホッとしているようである。知った人がおられたか問うも関心なし。自分の足で何とか行ってくれているのが一番嬉しい。続くと良いと思う。(家族代筆)
- ・いつもお世話になっています。細かい心遣い感謝しております。(80代・女性)
- ・格別なるごひいきとご支援を又ひとかたならぬご配慮とアドバイスを頂き「心の宝物」となりました。そして厚く深く報恩感謝致します。(70代・男性)

<昨年との比較>

回収率が60→73% 上昇している。

結果として、概ねで高評価を頂いているのはあまり変わらない。

自由記載欄に記入して頂けたのは昨年よりも倍近く多く良かった。

設問方法としては課題が残るかと思われる。

<考 察>

概ねで高評価は頂いているが、少数ご意見として真摯に受け止めるべきものもあった。

2~5の設問に対しての「いいえ」を選択された方について(回答は同じ方であった)、利用者との信頼関係作りは日常的な関わりの中で現状でも取り組んでおり(お茶の時間などの余暇時間を使い個別にお話する機会をこまめに持っている、実際に相談されることも日常的にあるので、差支えないところで別室や別の空間、落ち着けるところで話し易い環境も作ったりし対応している)、これは引き続き行ない、こういったご意見もある、ということでもっと気軽に話せる関係性作りの為に更なる工夫を職員

と協議していきたい。

レクリエーションや行事についても、利用者の「声」を大事に企画しているが（ご意見をもとに遠足コースを決めたり、なるたけレクもその人その人がしたいことをお聞きして提供するなど）これも同じく継続して取り組んでいきたい。

今回は自由記載欄に多数記入頂けて良かった。室内温度の意見も直接的にわかることができ、これについてはもちろん対応していこうと思う（エアコン管理、気温調整の配慮など）。また、いまいちなじめない、本人には負担といった意見もあり、これらも随時で利用者との関係作りを密にしていけたらと思う。