

2017年度 利用者アンケート 集計結果と改善計画

先日は、千秋病院デイケアセンターの利用者アンケートにご回答頂きありがとうございました。
今回のアンケートでは111名の方にアンケート協力をしていただきました。
いただいたご意見をすべてスタッフ内で共有し改善していきます。

I-1 職員の身だしなみはいかがでしたか(服装、髪、シューズなど)

大変良い…34.2% 良い…45% 普通…19.8% 悪い…0% 大変悪い…0% 無回答…0.9%

I-2 言葉使いや態度はいかがでしたか

大変良い…27.9% 良い…54.1% 普通…16.2% 悪い…0.9% 大変悪い…0% 無回答…0.9%

I-3 質問や相談がしやすかったですか

大変良い…26.1% 良い…48.6% 普通…18.9% 悪い…2.7% 大変悪い…1.8% 無回答…1.8%

I-4 電話対応はいかがでしたか

大変良い…19.8% 良い…43.2% 普通…18.9% 悪い…0% 大変悪い…0% 無回答…18%

II-1 職員はあいさつができていますか

大変良い…34.2% 良い…55% 普通…9.9% 悪い…0% 大変悪い…0% 無回答 0.9%

ご意見: ①職員同士で話をしていてあいさつしない人もいる。

②言葉使いが悪い。

改善策: ①職員同士申し送りをしていたとしても、あいさつをすることは当然のことと再認識し、目配り・気配りしていきます。

②ご利用期間が長いと慣れ合いになってしまうことがあり、反省しております。利用者様という意識をなくさず接遇に気をつけていきます。

II-2 職員に声をかけたとき、すぐに対応してくれますか

大変良い…28.8% 良い…44.1% 普通…18.9% 悪い…5.4% 大変悪い…0.9% 無回答 1.8%

ご意見: いつも忙しそうにしている。「ちょっと待って」が多い。近くに誰もいないときは困る。

改善策: すぐに対応できておらず申し訳ありません。お声かけ頂いた時に対応できないときは、他の職員に声をかけ対応していきます。

II-3 声をかけやすい雰囲気ですか

大変良い…30.6% 良い…38.7% 普通…21.6% 悪い…5.4% 大変悪い…0.9% 無回答 2.7%

ご意見: 忙しそうにしている声をかけられないときがある。スタッフによりけり。自分の声が小さいからか、聞いてもらえないときがある。

改善策: 職員としての自覚を持ち、安心してご利用いただける雰囲気作りに努めます。

II-4 送迎時の対応はいかがですか

大変良い…36.9% 良い…40.5% 普通…18.0% 悪い…0% 大変悪い…0% 無回答 4.5%

ご意見: ①朝は遅めの送迎にしてほしい。帰りが遅いのはやめてほしい。もう少し職員と話したい。

②運転が下手な人がいる。(カーブを曲がるのが下手)

改善策: ①みなさまそれぞれ朝早い方が良い、遅い方が良いとのご希望はあるかと思えます。

ご希望があれば職員にお伝えください。極力ご希望に添えるようにしていきたいと考えています。ご自宅の方向や、道順などの都合でご希望にお応え出来ない場合もあるかと思えますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

②運転技術については、怖い思いをした、不快な思いをしたなどありましたらお手数ですが課長の長谷川までお声かけください。

II-5 入浴にサービス提供はご希望に沿って行われていますか

大変良い…29.7% 良い…39.6% 普通…18.9% 悪い…2.7% 大変悪い…0% 無回答 9%

ご意見: ①同じテーブルの人と一緒に呼んでほしい。

②すぐに入れてほしい。いつも女性から先にはいつている。

改善策: ①お待たせして申し訳ありません。同じテーブルの人と一緒に呼んでほしいとのご意見ですが、できる限り一緒にお呼びするよう心がけます。入浴の種類や介助方法、介助量によって一緒にお呼び出来ない場合がございますのでご理解ください。利用者様の安全を第一に考えていますので一度に入浴していただける人数に限りがあります。

②入浴の順番を均等にするために、週替わりで女性が先の週、男性が先の週を決めたいと思います。

II-6 集団レクリエーションや体操には楽しく参加できていますか

大変良い…28.8% 良い…46.8% 普通…18% 悪い…3.6% 大変悪い…0.9% 無回答 1.8%

ご意見: 時間を正しく行ってほしい。脳トレをもっとしてほしい。体操はあまり好きではない。

改善策: 時間通りに始められないことがあり申し訳ありません。緊急のことがない限り時間に始められるよう準備など行っていきます。脳トレをやりたい、体操をやりたいなどのご意見を当日のレクリエーション担当の職員に言っていただいても構いませんので、ご意見をいただくと助かります。その場で言いにくい場合はいつでも課長に言っていただければ対応いたします。

II-7 デイケアのリハビリに満足していますか

大変良い…30.6% 良い…43.2% 普通…18% 悪い…2.7% 大変悪い…0% 無回答 5.4%

ご意見: ①マシンを増やしてほしい。足の訓練をもっとしたいです。もう少し体を動かしたい

②自主トレを自分でやっている。

改善策: ①今年の 12 月より運動器具を一台増やしました。是非ご活用ください。すべての利用者様に同じような内容のリハビリを提供することが難しく、ご不便をおかけして申し訳ありません。足の訓練をしたい、もっとやりたいと前向きに考えておられる利用者様がいて嬉しく思います。

②リハビリスタッフが提供するリハビリのみではなく、各個人に合った運動器具などを使用した自主トレーニング計画をリハビリスタッフが作成いたしますので ご自身でもリハビリ(自主トレ)に取り組んでいただけたらと思います。

II-8 デイケア全体に満足していますか

大変良い…32.4% 良い…49.5% 普通…12.6% 悪い…0% 大変悪い…0.9% 無回答 4.5%

ご意見: ①席がなく困る。席取りをしたくない。

②従業員をふやしてほしい。いつもばたばた走っていて落ち着かない。

③レク担当が始める時間が遅くなっても 30 分と時間が決まっているなら時間通りに行ってほしい。途中トイレコールなどで職員が離れると中断してしまい時間がどんどんなくなってしまう。

改善策: ①お席についてご不便な思いをさせて申し訳なく思っています。ご利用者様が多い曜日はどうしても詰めて座っていただいたり、仲の良い方同士で座っていただくためにはお席を変更していただく必要があるかと思えます。皆様が気持ちよくご利用していただくためにもご理解とご協力をお願いいたします。

②貴重なご意見ありがとうございます。従業員を増やしてほしいと利用者様に感じさせてしまうほど慌ただしい雰囲気です。申し訳ありません。

③レクリエーションの開始時間が遅れないようにすることを前提とし、開始の時間が遅れてしまった場合時間短縮をせずに決められた時間行うようにします。

貴重なご意見ありがとうございました。

みなさまのご意見を参考により良いデイケアになるよう努力してまいります。

千秋病院 デイケアセンター 長谷川 美恵

「千秋病院デイケアセンター 2017年度 介護サービスアンケート」集計表

①-1 アンケート記入された方はどなたかお聞かせ下さい

		回答数	構成比
(1)	ご利用者本人様	86	77.5%
(2)	ご家族様	1	0.9%
(3)	ご利用者のご家族様	1	0.9%
(4)	その他	0	0.0%
	無回答	23	20.7%
	計	111	100.0%

①-2 アンケート記入された方はどなたかお聞かせ下さい その他

		回答数	構成比
(1)	記述あり	0	0.0%
	無回答	111	100.0%
	計	111	100.0%

I-1 I.職員の対応についてお尋ねします。(1)身だしなみはいかがでしたか(服装・髪・シューズなど)

		回答数	構成比
(1)	大変良い	38	34.2%
(2)	良い	50	45.0%
(3)	普通	22	19.8%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	1	0.9%
	計	111	100.0%

I-2 I.職員の対応についてお尋ねします。(2)言葉使いや態度はいかがでしたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	31	27.9%
(2)	良い	60	54.1%
(3)	普通	18	16.2%
(4)	悪い	1	0.9%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	1	0.9%
	計	111	100.0%

I-3 I.職員の対応についてお尋ねします。(3)質問や相談がしやすかったですか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	29	26.1%
(2)	良い	54	48.6%
(3)	普通	21	18.9%
(4)	悪い	3	2.7%
(5)	大変悪い	2	1.8%
	無回答	2	1.8%
	計	111	100.0%

I-4 I.職員の対応についてお尋ねします。(4)電話対応はいかがでしたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	22	19.8%
(2)	良い	48	43.2%
(3)	普通	21	18.9%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	20	18.0%
	計	111	100.0%

II-1 II.デイケアの全般的なことについて質問します(1)職員は、あいさつができていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	38	34.2%
(2)	良い	61	55.0%
(3)	普通	11	9.9%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	1	0.9%
	計	111	100.0%

II-2 II.デイケアの全般的なことについて質問します(1)について ご意見があればお聞かせください

		回答数	構成比
(1)	記述有り	4	3.6%
	無回答	107	96.4%
	計	111	100.0%

Ⅱ-3 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(2)職員に声をかけたとき、すぐに対応してくれますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	32	28.8%
(2)	良い	49	44.1%
(3)	普通	21	18.9%
(4)	悪い	6	5.4%
(5)	大変悪い	1	0.9%
	無回答	2	1.8%
	計	111	100.0%

Ⅱ-4 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(2)についてご意見があればお聞かせください

		回答数	構成比
(1)	記述有り	5	4.5%
	無回答	106	95.5%
	計	111	100.0%

Ⅱ-5 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(3)声をかけやすい雰囲気ですか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	34	30.6%
(2)	良い	43	38.7%
(3)	普通	24	21.6%
(4)	悪い	6	5.4%
(5)	大変悪い	1	0.9%
	無回答	3	2.7%
	計	111	100.0%

Ⅱ-6 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(3)についてご意見があればお聞かせください

		回答数	構成比
(1)	記述有り	8	7.2%
	無回答	103	92.8%
	計	111	100.0%

Ⅱ-7 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(4)送迎時の対応はいかがですか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	41	36.9%
(2)	良い	45	40.5%
(3)	普通	20	18.0%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	5	4.5%
	計	111	100.0%

Ⅱ-8 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(4)についてご意見があればお聞かせください

		回答数	構成比
(1)	記述有り	6	5.4%
	無回答	105	94.6%
	計	111	100.0%

Ⅱ-9 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(5)入浴のサービス提供はご希望に沿って行われていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	33	29.7%
(2)	良い	44	39.6%
(3)	普通	21	18.9%
(4)	悪い	3	2.7%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	10	9.0%
	計	111	100.0%

Ⅱ-10 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(5)についてご意見があればお聞かせください

		回答数	構成比
(1)	記述有り	12	10.8%
	無回答	99	89.2%
	計	111	100.0%

Ⅱ-11 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(6)集団体操やレクリエーションに楽しく参加出来ていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	32	28.8%
(2)	良い	52	46.8%
(3)	普通	20	18.0%
(4)	悪い	4	3.6%
(5)	大変悪い	1	0.9%
	無回答	2	1.8%
	計	111	100.0%

Ⅱ-12 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します(6)についてご意見があればお聞かせください

		回答数	構成比
(1)	記述有り	12	10.8%
	無回答	99	89.2%
	計	111	100.0%

Ⅱ-13 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します (7)デイケアでのリハビリに満足していますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	34	30.6%
(2)	良い	48	43.2%
(3)	普通	20	18.0%
(4)	悪い	3	2.7%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	6	5.4%
	計	111	100.0%

Ⅱ-14 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します (7)についてご意見があればお聞かせください

		回答数	構成比
(1)	記述有り	16	14.4%
	無回答	95	85.6%
	計	111	100.0%

Ⅱ-15 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します (8)デイケア全体に満足していますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	36	32.4%
(2)	良い	55	49.5%
(3)	普通	14	12.6%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	1	0.9%
	無回答	5	4.5%
	計	111	100.0%

Ⅱ-16 Ⅱ.デイケアの全般的なことについて質問します デイケアに対してご希望、ご要望、その他ご意見などあればお聞かせ下さい。(企画して欲しい行事など)

		回答数	構成比
(1)	記述有り	15	13.5%
	無回答	96	86.5%
	計	111	100.0%