

2018年度 利用者アンケート 集計結果と改善計画

100名の方からアンケートのご返答をいただきました。ご協力ありがとうございました。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)

良い…58% やや良い…19% 普通…19% やや悪い…1% 悪い…0% 無回答…6%

I-2 言葉使いや態度はいかがでしたか

良い…51% やや良い…22% 普通…14% やや悪い…3% 悪い…1% 無回答…7%

I-3 質問や相談がしやすかったですか

良い…49% やや良い…21% 普通…16% やや悪い…6% 悪い…0% 無回答…8%

I-4 電話対応はいかがでしたか

良い…43% やや良い…14% 普通…16% やや悪い…0% 大変悪い…0% 無回答…29%

II-1 職員はあいさつができますか

良い…63% やや良い…18% 普通…12% やや悪い…1% 悪い…1% 無回答 5%

ご意見: 顔をみたら丁寧に挨拶をしてくれる。朝の挨拶がハキハキ返ってくる。人による(馴染な人もいる)。

改善策: 職員からお声をかけることを心がけ、挨拶のみにとどまらず体調を伺うなどプラスの声かけをしていくよう努めます。

II-2 職員に声をかけたとき、すぐに対応してくれますか

良い…55% やや良い…16% 普通…18% やや悪い…4% 悪い…1% 無回答 6%

ご意見: 忙しそうで声をかけられない。対応が遅い時がある。

改善策: 職員が忙しそうに動いているとのご意見をたくさん頂きました。その中でも対応できているときと、できていないときがあり申し訳なく思います。すぐに対応できないことを忙しいから仕方ないとせず、対処していきます。

II-3 木洩れ日喫茶はいかがですか

良い…48% やや良い…23% 普通…11% やや悪い…5% 悪い…2% 無回答 11%

ご意見: コーヒーが好きだから飲めて嬉しい。休みが多い。ボランティアさんにやってもらってもいいのに。

改善策: 皆様に喫茶を楽しみにしていただいていること、また喜んでいただけていることが実感できました。利用者様に合わせてコーヒーにトロミをつけたり、食べられるおやつを選んだりしていますので、ボランティアさんのみにおまかせすることができない現状にあります。できる限り営業していきますのでご理解いただけたとありがたいです。

II-4 送迎時の対応はいかがですか

良い…68% やや良い…19% 普通…8% やや悪い…0% 大変悪い…0% 無回答 5%

ご意見: 時間を守ってくれてありがたい。車の中の会話が楽しい。部屋まで送ってくれて助かっています。時間にしばられるのがつらい。馴染な人もいる。

改善策: 送迎時間にご理解とご協力をいただきありがとうございます。運転時は安全を第一に考えておりますが、できる範囲で会話をていきたいと考えています。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

良い…49% やや良い…19% 普通…14% やや悪い…1% 悪い…1% 無回答 16%

ご意見: 入浴剤がよい。順番を待たされる。着替えを手伝ってほしいときにやってもらえないときがあった。介助の仕方がなっていない職員がいる。

改善策: お待たせして申し訳ありません。入浴の種類や介助方法、介助量によってお呼びする順番を決めさせていただいております。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の人数に限りがあります。

また、リハビリを兼ねてご自身でできることはやっていただく方針での介助をしておりまますので、介助が必要な際は気軽にお声掛け下さい。

II-6 集団レクリエーションや集団体操には楽しく参加できていますか

良い…52% やや良い…17% 普通…18% やや悪い…4% 悪い…1% 無回答 9%

ご意見: 行事は楽しく参加している。やりたくてやっているわけではない。

やってみたいレクリエーション

①脳トレゲーム 19名 ②輪投げ 16名 ③風船バレー 12名 ④ボーリング 10名

⑤花札 6名 ⑥麻雀 3名 ⑦サッカー 2名 ⑧将棋、トランプ、コーラス、しりとり、囲碁、折り紙、ゴルフ各 1名

改善策: 皆様がやってみたいとご意見いただいた内容を参考にレクリエーションを考えていきます。また日頃のリハビリの成果が発揮できるような行事も継続して行っています。

II-7 デイケアのリハビリに満足していますか

良い…50% やや良い…12% 普通…20% やや悪い…4% 悪い…0% 無回答 14%

ご意見: 無理に押し付けずペースにあわせてくれる。もっと効果が出たらうれしいけどこれ以上厳しくしないで。

改善策: リハビリに対しきちんとやってもらえると感じていただけているようで安心しました。これからも1人1人の状態に合わせてリハビリを行っていきますので、何かありましたらお声かけください。

II-8 デイケア全体に満足していますか

良い…47% やや良い…20% 普通…12% やや悪い…4% 悪い…01% 無回答 16%

ご意見: ①来るのが楽しみ。

②トイレの数を増やしてほしい。

③職員の名札を見るようにしてほしい。

④怒り方がきつい。

⑤騒がしいところが嫌だ。本当は来たくない。

改善策: ①ご意見ありがとうございます。今後も皆様にやりがいを持ってご利用いただけるよう努めます。

②トイレの数が少なくご不便をおかけしております。今後、増設・利用方法含め検討させていただきます。皆様譲り合ってのご使用・ご協力の程よろしくお願いします。

③職員の名札は名前がわかるよう工夫していきます。

④“怒り方がきつい”と感じさせてしまい申し訳ありません。利用者様のことを思って口調が強くなってしまったとは思いますが、接遇に気をつけていきます。

⑤大規模のデイケアのため利用者様の人数が多く騒がしく聞こえてしまう部分はあるかと思います。皆様が楽しく過ごせるよう配慮いたしますので静かな環境をご希望の方はお声かけください。

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。今後ともよろしくお願ひいたします。