

千秋病院デイケアセンター

2019年度 利用者アンケート 集計結果と改善計画

117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…67% やや良い…17.9% 普通…12% やや悪い…0% 悪い…0% 無回答…2.6%

I-2 言葉使いや態度はいかがでしたか

良い…59% やや良い…20.5% 普通…14.5% やや悪い…0.9% 悪い…0% 無回答…5.1%

I-3 質問や相談がしやすかったですか

良い…55.6% やや良い…14.9% 普通…15.4% やや悪い…4.3% 悪い…0% 無回答…6.8%

II-1 職員はあいさつができていますか

良い…73.5% やや良い…14.5% 普通…9.4% やや悪い…0% 悪い…0% 無回答 2.6%

ご意見: 笑顔であいさつをしてもらえる。あいさつしない人もいる。前は出来てない人もいたけど今は良い。

改善策: ほとんどの職員があいさつできているとのことのご意見でした。今後も職員からあいさつ、お声掛けをするよう努めていきます。

II-2 職員に声をかけたとき、すぐに対応してくれますか

良い…57.3% やや良い…26.5% 普通…11% やや悪い…1.7% 悪い…0% 無回答 2.6%

ご意見: だいたい来てくれる。『待ってね』と言われるが後から来てくれる。声がかげづらいときがある。

改善策: お待たせして申し訳ありません。一度にたくさんの方に対応していると、忘れてしまうときがあるためメモをとるなどし、忘れず対応するよう努めます。対応が遅れているときはお手数をおかけしますが、もう一度お声掛けいただくとありがたいです。

II-3 送迎時の対応はいかがですか

良い…70.8% やや良い…17.1% 普通…6% やや悪い…1.7% 悪い…0% 無回答 3.4%

ご意見: 丁寧に送迎してもらっています。運転上手です。バスで急ブレーキのときがあった。仕方ないけど…。 気になることはないです。

改善策: 全体的に安全運転で送迎してもらえているとのことのご意見が多かったです。ありがとうございます。安全のためにやむを得ず急ブレーキを踏むことがあるかと思いますので、シートベルトをしっかりと締め座席に深く腰をかけていただくようご協力お願いします。今後も安全運転、無事故に努めていきます。

II-4 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…48.7% やや良い…17.9% 普通…14.5% やや悪い…1.7% 悪い…0% 無回答 17.1%

ご意見: 自分のペースでやっているが、早く入れたらもっとよい。利用者全般に目配りしてください。入浴時間がわかるようにしてほしい。本当は、午後入浴は嫌だ。大きい風呂の湯がぬるかった。

改善策: お待たせして申し訳ありません。皆様、早く入浴したいとご希望されており、皆様のご希望に添えるようご案内したいと考えておりますが、職員の手や浴室の場所などに限りがあるため、早い順番の日、遅い順番の日があることをご理解いただきご協力いただくとありがたいです。また、11時までに入浴のお声掛けがない場合は午後からの入浴でお呼びする可能性が高いためご了承いただくとありがたいです。大浴槽の温度については、温度調整できるよう修理いたしました。ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。

II-5 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…48.7% やや良い…20.5% 普通…17.9% やや悪い…1.7% 悪い…1.7% 無回答 9.4%

ご意見: 体操の中に何か変化がほしい。運動会の行事が楽しかった。レクリエーションのとき離れていると声が聞こえない時がある。やらないかんとってやっている。楽しくて元気が出る。

改善策: 色々な曲を使用し体操に変化をつけていきます。また、マイクを変更しましたので離れた場所でも声が届くようにしました。日頃頑張っている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きます。

II-6 利用者様にやりたいこととお聞きし、生活の中の目標を設定しました。そのことにより変化はありましたか?

あった…23.1% ややあった…7.7% 普通…21.4% ややなかった…0.9% なかった…5.1% 無回答 41.9%

ご意見: 目標を覚えていない。(設定していない)変わっていない。目標を達成するために転ばないようにしている。一人で喫茶店に行けるようになった。目標は覚えているけど何もやっていない。

改善策: 目標を覚えておられ、達成できるよう取り組まれた利用者様もおみえですが、ほとんどの方が目標を忘れてしまっていました。職員のサポート不足です。申し訳ありません。生活に目標を設定することは是非継続していただきたいため、来年度のサポートの仕方を考えます。一緒に目標達成できるようリハビリしていきましょう。

II-7 席を固定にしてほしいとの希望が多く聞かれます。

固定に賛成…45.3% 固定に反対…20.5% 無回答…34.2%

ご意見: **賛成:**慣れたところに座りたい。たまたま座ったら「ここは違う人の場所だ」と言われた。遅く来ると席がない。仲のいい人と一緒に楽しく過ごしたいから。**反対:**いろいろな人を話したいから。空いているところに座れば良いと思う。5年通って友達も多くなったのでどこの席でも良い。

改善策: 賛成意見が多数となりましたので、皆様の希望を聞きつつ一度固定化してみます。席を固定化した後も随時見直しは行っていきます。皆さまにご納得いただける配置になると良いと考えていますので、理解とご協力をお願いいたします。

II-8 デイケアのリハビリに満足していますか

良い…53.8% やや良い…23.9% 普通…14.5% やや悪い…0.9% 悪い…0% 無回答 6.8%

ご意見: もう少しリハビリの時間を長くしてほしい。自主トレ運動は役に立ち楽しい。普通の風呂にはいれるようになった。もう少しマシンがあるといい。万歩計を付けるようになった。できることが増えた。

改善策: 役に立つ、満足している、できることが増えたとの回答が多くうれしく思います。なにか気になること、聞きたいこと、お困りごとがあるときはお気軽にリハビリスタッフにお声掛けください。

II-9 デイケア全体に満足していますか

良い…47% やや良い…25.6% 普通…17.9% やや悪い…2.6% 悪い…0% 無回答 6%

ご意見: ①できれば便が出たかを教えてもらえるとありがたい。
②もう少しなだらかに優しく接してほしい。
③コーヒー飲みたい。木洩れ日をもっとあるといい。
④食事が美味しくないです。病院食ですけどあまりにもまずい。
⑤来るなどと言われるまで来たいと思います。

改善策: ①排便が確認できたときは連絡帳にてお知らせするようにいたします。
②職員が急いでいるときなど強い口調になってしまい申し訳ありません。十分気を付け、職員同士も注意できるよう環境作りを心がけます。
③喫茶木洩れ日がなかなか開催できず、本当に申し訳なく思います。定期的な開催は現状のところむづかしいですができる限り行っていきたいと思っています。
④療養食(治療食)の方は味付けが薄かったり、食事制限のために出せないものがあつたりするかと思います。管理栄養士に相談し、改善できることもあるかとは思いますがご要望を職員にお声掛けください。
⑤そんな風に思っただけありがたい限りです。いつまでも元気に通所していただきたいと職員一同思っています。

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。今後ともよろしく願いいたします。

千秋病院 デイケアセンター 長谷川 美恵