

2021年度 利用者アンケート 集計結果と改善計画

98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…66.3% やや良い…13.3% 普通…13.3% やや悪い…3.1% 悪い…0% 無回答…4.1%

I-2 言葉使いや態度はいかがでしたか

良い…56.1% やや良い…22.4% 普通…13.3% やや悪い…0% 悪い…1.0% 無回答…7.1%

I-3 質問や相談がしやすかったですか

良い…56.1% やや良い…16.3% 普通…15.3% やや悪い…1.0% 悪い…1.0% 無回答…10.2%

II-1 職員に声をかけたとき、すぐに対応してくれますか

良い…58.2% やや良い…17.3% 普通…19.4% やや悪い…2.0% 悪い…0% 無回答 3.1%

ご意見：以前よりは対応してもらえるようになった。声をかけた職員による。すぐにやってくれる人とそうじゃない人がある。声をかけやすいようしてください。忙しそうで声がかかりにくい。

改善策：職員が忙しそう…とのご意見を複数いただきました。声がかかりやすいよう各テーブルに担当職員を配置するようにします。常時付きっきりになることは難しいですが、できる範囲で担当職員が巡回するようにしますのでお声かけください。

II-2 送迎時の対応はいかがですか

良い…63.3% やや良い…20.4% 普通…12.2% やや悪い…0% 悪い…1.0% 無回答 3.1%

ご意見：ときどき怖いと思うときがある。体温チェックなどきちんとしているから時間もかかる。

改善策：安全運転、マナーも良いとのご意見が多数でした。しかし、怖い思いをされた方もお見えとのことで申し訳ありません。運転中は運転に集中するため、なかなかお話しができないときもありますが、安全第一に考え送迎業務を行ってまいりますので今後ともご協力をよろしくお願いいたします。

II-3 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

良い…43.9% やや良い…14.3% 普通…17.3% やや悪い…1.0% 悪い…1.0% 無回答 22.4%

ご意見：身体に合った対応をしてもらえるようになった。裸になって待たされる時がある。介助していてもすぐに職員がどっかに行ってしまう。そばで見たいと思います。洋服の前後ろが逆になっていたり、やややっつけ仕事感を感じる時がある。

改善策：裸で待たされることがあるとのご意見が複数あり、申し訳ありません。今後は脱衣場担当者を決めてスムーズな誘導、お手伝いができるようにしていきます。洋服の着せ方についてのご意見もいくつかありました。反省し、忙しさを理由とせずきちんと対応していくようにいたします。

II-4 集団リハビリやレクリエーションには楽しく参加できていますか

良い…50.0% やや良い…28.6% 普通…14.3% やや悪い…3.1% 悪い…1.0% 無回答 3.1%

ご意見：内容があまり楽しくない。内容に変化が欲しい。

改善策：飽きずに体操や運動に参加していただけるよう体操の種類を増やす取り組みをしていきます。また、行うことでどこに効果が出やすいかなど説明しながらの筋力トレーニングの提案もしていけるよう考えていきます。

II-5 デイケアのリハビリに満足していますか

良い…54.1% やや良い…27.6% 普通…12.2% やや悪い…3.1% 悪い…0% 無回答 3.1%

ご意見: 満足している。体調によっては負担が大きいときもある。日常で体を動かすことが少ないのでリハビリで少しでも対応して頂けるとありがたいです。

改善策: リハビリに関しては満足しているのご意見が多数でした。デイケアはリハビリを行うところですが、デイケアのみのリハビリでは身体機能を維持することは難しいです。ご自宅でも日常的に身体を動かす習慣がつくようご自宅でできる運動のご提案もさせていただきますので一緒に頑張りましょう。

II-6 デイケアに通うことで、身体や気持ちの変化はありましたか

よくなった…50% やや良い 21.4% 変化なし 24.5% やや悪い 2.0% 悪くなった 0% 無回答 2.0%

ご意見: リハビリや余暇の時間をうまく過ごすことができ、疲れるが明るくなった。希望は持てるようになった。

しんどいときは来たくないけど辛抱している。多くの人と接することで適度な緊張感があり刺激になっている。筋肉痛になるから、ちゃんとやれていると実感している。

改善策: 多くの方がよくなったとご返答いただきました。今後も良いところは残しつつ、コロナ禍ではありませんがみんなと一緒にできることを考えて行っていきたいと思います。

II-7 デイケアに通うことで「こうなりたい、こうしたい」と思うことを教えてください

ご意見: 今のままを維持したい。足の筋力がもっとつく良いと思う。よくわからない。寝たきりにならないようにリハビリをして少しでも動けるようになりたい。

改善策: 「今のままでいい」との意見が複数ありました。残念なことに身体機能は使わなければ低下していく一方です。「今のまま」を維持するためにもリハビリや運動が必要です。これからも利用者様一人一人が「こうなりたい」という目標をもってリハビリに取り組むことができるよう一緒に考えていきますのでよろしくをお願いします。

II-8 デイケア全体に満足していますか

良い…52.0% やや良い…19.4% 普通…15.3% やや悪い…1.0% 悪い…0% 無回答 12.2%

ご意見: ①毎月新聞を作っていますが、利用者も参加させてほしい

②コーヒーのみたい

③体の痛いところをマッサージしてほしい

④マスクのルールを守るよう指導を!

改善策: ①うれしいお言葉をありがとうございます。ぜひ利用者様にも参加して頂けたらと思います。お声かけしていきます。

②「喫茶 木洩れ日」を再開することはコロナの関係上まだ先になりそうです。しかし、おやつのときにコーヒーをお出しできるよう計画を立てていきます。あおぞら新聞の予定表に載せますね!少しでも皆さまの癒しになるよう頑張ります。

③リハビリ上必要な筋肉をほぐしたりするマッサージをすることは可能ですが、定期的なマッサージをすることはリハビリではありませんのでご了承ください。ご相談、ご希望があればリハビリスタッフにお声かけください。

④貴重なご意見ありがとうございます。利用者様、ご家族様、職員お互いにつらな、うつさないを合言葉にコロナウイルスに負けないようもう少しがんばっていきましょう。今後とも感染対策へのご協力よろしくをお願いします。(体温測定、不織布マスクの着用、飲食前の手洗いなど)

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いいたします。