

満足度調査 結果報告 (H28年度)

いつもアカシヤをご利用いただき、誠にありがとうございます。

お忙しい中、デイサービスセンターアカシヤ満足度調査にご協力をいただき、ありがとうございました。皆様に回答をいただいた結果をご報告させていただきます。

- ・回答人数14名(利用登録人数20名) 回答率70%
- ・選択肢横の数字：回答数(人)
- ・今後改善努力をしなければならない意見、回答数(人)は赤字で記載しております。
- ・入浴の設問2、設問4に関して、無回答が1票ずつあるため、回答人数に差が出ています。

行事について 満足度85.7%

1. 参加した行事はいかがでしたか？

- Aとても楽しかった (5) B楽しかった (7) Cまあまあ楽しかった (1)
D楽しくなかった (0) Eもう参加したくない (0)
意見・その他：参加していない (1)

2. 楽しかった行事は何ですか？(複数回答可)

- ①おやつ作り (いもだんごもち(4)・豆腐まんじゅう(3)・クレープ(3)・どら焼き(3))
②外出行事 (お花見外出(9)・太平山(8))
③季節の行事 (お花見昼食(4)・敬老会(4)・クリスマス会(6)・新年会(4))
④地域交流会 (輪投げ(1))
⑤ボランティア (よさこい踊り(4)・民謡(1)・オカリナ(1)・フラダンス(1))

3. 来年も参加したいと思う行事は何ですか？(複数回答可)

- ①おやつ作り(3) ②外出行事(10) ③季節の行事(5) ④地域交流会(1)
⑤ボランティア(2)
⑥その他 ・日光に行きたい (1)
・何でもやってみたい (1)

4. 今後取り入れてほしい行事は何ですか？

- ・外食 ・買い物(2)

《分析》：外出行事や季節の行事への満足度が高く、今後の希望としても期待度が高い。特に外出行事では、「お出かけ」ということで気分転換やリフレッシュが図れていると思われる。一方で昨年度に希望のあったボランティアの満足度が思いもかけず低い結果となった(一番高いものでよさこい踊りの28.6%)。利用者様も参加して一緒に活動できるよさこい踊りに票が集中していることから、じっと椅子で見聞きしているだけの活動より、動きのある活動が好まれていると思われる。

《改善》：①外出行事の行先希望を取り、季節ごとに実施していく。

②行事や希望の活動を聞き取り、行事やレクリエーション活動の計画を立てていく。

送迎について

満足度 85.7%

1. 迎えに何う時間は、いかがですか？ A 早すぎる (0) B 遅すぎる (0) C 丁度いい (14)
2. 車に乗っている時間はいかがですか？ A 長い (苦痛だ) (0) B 特に差し支えない (14)
3. 走行中の乗り心地について
A いつも安心して乗っていただける (13) B たまに不安を感じる (0) C 不安を感じる事が多い (1)
4. 送迎についての満足度をお聞かせください。
A いつも満足である (9) B 満足する時が多い (3) C 良くも悪くもない (2)
D 不安を感じる事がある (0) E いつも不安だ (0)

《分析》：満足度は8割を超えたが、デイサービスの提供サービスのなかでも重要な「送迎」に不安を感じている利用者様がいることは、業務を遂行できていないと取られてもおかしくはない。

《改善》：前提として、送迎に携わる職員全員が安全で丁寧な運転を心がける必要がある。

- ①安全運転意識向上のために日常の注意喚起の他、社内訓練を実施する。
- ②時間にゆとりを持って送迎に出発する。

入浴について

満足度 83.3%

※回答者 12名 (2名入浴支援なし)

1. お風呂は好きですか？ A 好き (12) B 嫌い (0)
2. 入浴の際、職員は必要な介助をしていますか？ A している (10) B していない (1)
3. 入浴に関する事で職員に手伝ってほしい事は何ですか？ (複数回答可)
①洋服を脱ぐ (2) ②頭を洗う (8) ③背中を洗う (7) ④身体を洗う (4) ⑤シャワーで流す (4)
⑥顔を洗う (1) ⑦浴室内の歩行の付き添い (4) ⑧髭剃り (2) ⑨浴槽の入出時の手伝い・見守り (4)
⑩タオルで身体を拭く (3) ⑪着替えの仕分け (4) ⑫ボタン止め (1)
⑬髪の毛を乾かす (6) ⑭洋服を着る (4) ⑮薬をつける (2) ⑯靴下を履く (3)
⑰靴を履く (2)
⑱その他：本人はみんなできると言っているが、⑩、⑭は特にそばで指示をしないとできない (ご家族)
4. 入浴について満足度をお聞かせください。
A いつも満足である (7) B 満足する時が多い (3) C 特に何とも思わない (1)
D 物足りない (0) E いつも物足りない (0)

5. DまたはEとお答えになった方にお聞きします。どんな事が物足りないですか？

()
《分析》：多くの利用者様が入浴を楽しまれているが、職員が必要な介助を「していない」と回答した利用者様がいることは、たとえ少数とはいえ、満足度のいくサービスが提供できていないということ。

《改善》：どんな介助が必要かを利用者様やご家族様に聞き取り、また日常の様子をよく観察し、利用者様に確認を取りながら満足度のいく入浴支援に繋げていく。

食事・おやつについて

満足度 食事：85.7%、おやつ：71.4%

1. 主食の量について A多い(0) B丁度良い(12) C少ない(1)
2. ご飯の硬さはいかがですか？
A硬い(軟らかくしてほしい)(0) B丁度良い(14) C軟らかすぎる(0)
3. おかずの味付けはいかがですか？
A味が濃い(薄くしてほしい)(1) B丁度良い(13) C味が薄い(0)
4. 食事の内容について次から選び、ご意見をお聞かせ下さい。
Aいつも満足だ(8) B満足する時が多い(4) C良くも悪くもない(1)
D物足りない(0) E物足りない時が多い(1)
ご意見：量が少ない(1)、好き嫌いが無いから何でも食べる(1)

《分析》：ほとんどの利用者様に満足を受けているなか、ごはんの量が「少ない」、おかずの「味が濃い」という回答も少数ながらあった。食事内容に不満を抱いている利用者様もいる。一日を通しての楽しみである食事に不満を持たせてはならない。

《改善》：①主食の量について「少ない」、食事の内容について「物足りない時が多い」と回答した利用者様は、食事、特に主食の量の制限がある方であった。医師の診断をもとに栄養士が示した量であるため、指示に従っての提供になっていることを説明し、了解を得た。

②味付けについて「味が濃い」と回答した利用者様について、本人の意見を直接聞き取り、減塩食を提供する。(3月12日(日)より)

5. おやつの内容について次から選び、ご意見をお聞かせ下さい。
Aいつも満足だ(8) B満足する時が多い(2) C良くも悪くもない(2)
D物足りない(2) E物足りない時が多い(0)
ご意見：少ない、フルーツをもっと出してほしい(1)

《分析》：昨年度より満足度が7.1%上昇。昨年の調査後、迅速に対応し、改善していった結果が表れたと思われる。一方で「物足りない」と感じている利用者様もいらっしゃるため、さらなる改善が必要。

《改善》：いただいたご意見「フルーツをもっと出してほしい」について、衛生管理上、生鮮食品のおやつの時間までの保存が難しく、フルーツの多くを昼食で提供しているため、現状でおやつ時には提供していない。今後はフルーツを使ったおやつが提供できるよう調理員・業者との話し合い、改善する。

その他

評価 良：71.4%

1. 職員の言葉使いはいかがですか？
Aいつも丁寧だ(5) B丁寧な方だと思う(5) C良くも悪くもない(3)
D悪い方だと思う(1) E悪い(0)

2. 困った事があった時、職員に相談できますか？

- Aいつも相談している（4） B相談する時が多い（0） C相談できる（6）
D相談しにくい時がある（0） E相談できない（1） 相談する事がない（1）

3. その他ご意見・ご要望等、ご自由にお書き下さい。（利用者様、ご家族様ご意見 原文そのまま）

- ・満足している
- ・大広間に行き、知人や友人達とお話しをするのが一番楽しみ
- ・家ではほとんど話をしない、返事もない、言われた事が理解できないのでは？
アカシヤさんの中では皆さんとの会話はどうなのかなと常に思っています。自分でできない事、
分からない事、してもらいたい時、言葉にしなければ相手に伝わりません。家では常に黙っています。

《分析》：言葉遣いが丁寧だと評価して下さる利用者様がいる反面、「悪い方だと思う」、相談が「できない」というマイナスイメージを持つ方もいる。アカシヤへの不信感につながりかねない。安心を与えられるような支援がより必要とされる。

《改善》：①言葉遣いに「悪い」という印象があることに對し、接遇や支援に関する社内研修を実施する。
また、常日頃から丁寧な言葉遣いを意識し、自己啓発はもちろん、他者啓発も受け入れる。
②相談事があっても「相談できない」という回答について、明るい雰囲気でのサービスになるよう環境を整え、利用者様の様子をよく観察し、個別にお話しを聞くなどして、「相談をする」ことから「相談ができる」、「いつでも相談している」に繋げていく。

今年度の満足度調査における全体の満足度

80.5%

以上、結果のご報告とさせていただきます。

調査へのご協力ありがとうございました。

調査結果を受け、至らぬ点は改善しより良いサービスの提供に努めてまいります。

今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

デイサービスセンターアカシヤ