

社会福祉法人 高松市社会福祉協議会
通所介護事業所

平成29年11月実施 利用者アンケート調査

結果報告書

平成30年1月
介護サービス課

【調査の概要】

1 調査の目的

本会が行う通所介護事業の、今後における更なる質の向上に資する資料として活用するため、本会通所介護員の利用者との接し方、また実際にサービスを受けられたときの利用者の皆様の感想等についてアンケート調査を実施した。

2 調査方法等

(1)調査対象者数及び有効回収数(率)

部 署	調査対象者数	有効回収数	有効回収率
香川	85	52	61%
香南	67	50	75%
国分寺	95	95	100%

※ 調査対象者は11月のデイ利用者全員とした。

(2)調査方法

利用者全員に対し、アンケート調査の趣旨と内容を説明し、次回デイ利用時に、回収箱に投函していただくことにより、回収した。

(3)調査期間

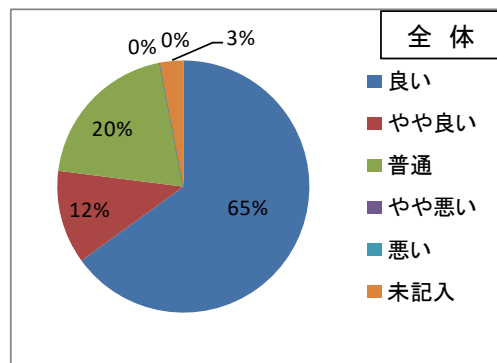
平成29年11月1日～11月30日

(4)回答者の状況(設問1関係)

区分		香川	香南	国分寺	全体
有効 回答者数		52人	50人	95人	197人
回答者	利用者	50%	62%	88%	56%
	家族	33%	32%	12%	32%
未記入		17%	6%	0%	12%

調査結果及び今後の対応方針等

設問2 デイサービス事業所についての質問事項です。



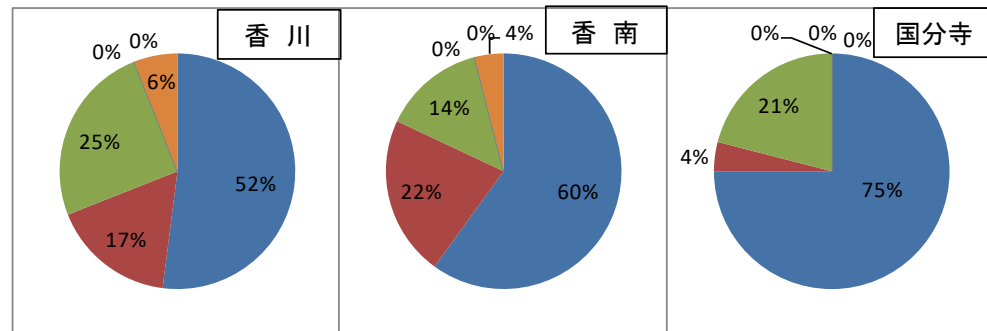
- 質問1 デイサービス事業所の部屋の居心地は、どう思われますか。
全体では、「良い」・「やや良い」で77%、「普通」が20%となっている。「やや悪い」「悪い」はなかった。
事業所別では、「良い」・「やや良い」が香川で69%、香南で82%、国分寺で79%であった。

<課題等>

ある程度は満足いただけていると思われるが、部屋は一日中過ごしていただく場所であることから、さらに居心地よく思っただけけるよう、向上させていく必要があります。

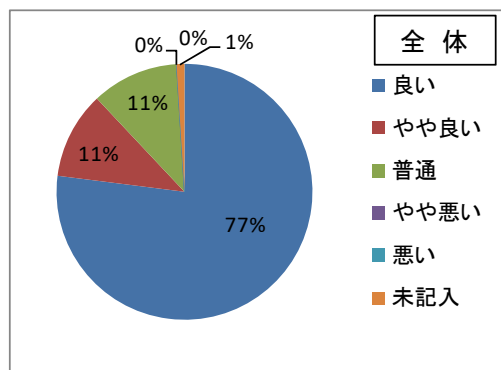
<今後の対応方針等>

利用者の方に、ご自宅のようにつろいでいただけるよう、暖かみのあるダイルームづくりに努めます。



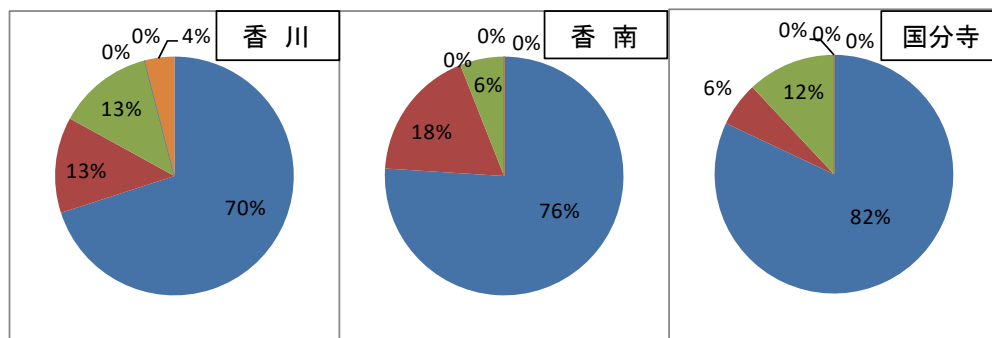
調査結果及び今後の対応方針等

● 質問2 職員の言葉遣いや接し方の、丁寧さはどうですか。



全体では、「良い」・「やや良い」で88%、「普通」で11%。「やや悪い」・「悪い」はなかった。

事業所別では、「良い」・「やや良い」が香川で83%、香南で94%、国分寺で88%となった。



<課題等>

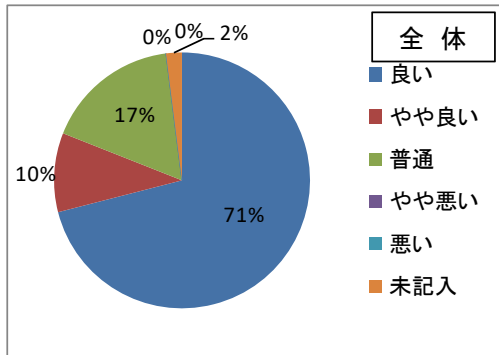
言葉遣いや接し方は、サービス提供における接遇の基本であり、その事業所の印象を大きく左右する大切なことであることから、さらに向上させていく必要があります

<今後の対応方針等>

今後とも、日々の対応や研修の中で言葉遣いや接し方について指導していき、利用者の皆さまに「良い」と言っていただけるように努めます。

調査結果及び今後の対応方針等

● 質問3 職員の服装・身だしなみは、どう思われますか。



全体では、「良い」・「やや良い」で81%、「普通」で17%。「やや悪い」・「悪い」はなかった。

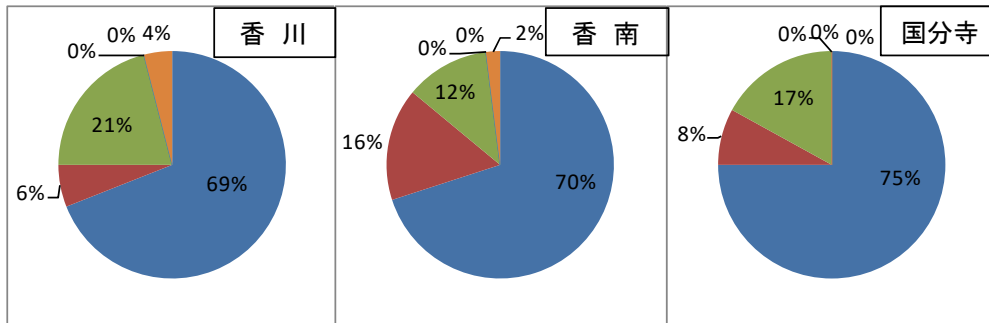
事業所別では、「良い」・「やや良い」が香川で75%、香南で86%、国分寺で83%となった。

<課題等>

デイサービス事業所は3事業所とも統一したユニフォームを購入しておりますことから、「やや悪い」・「悪い」印象はないようですが、さらに「良い」と思っただけが必要です。

<今後の対応方針等>

清潔感のあるユニフォームの着こなしや、髪型などの身だしなみについて、一層注意をし、利用者の皆さまに好印象を持っていただけるように努めます。

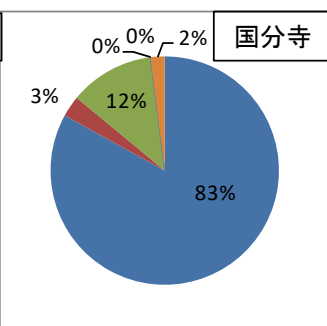
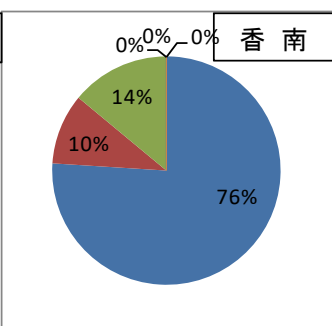
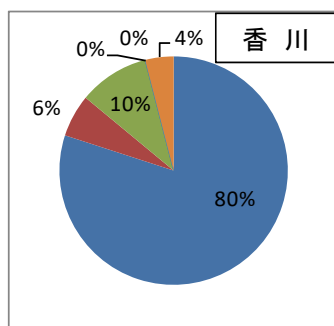
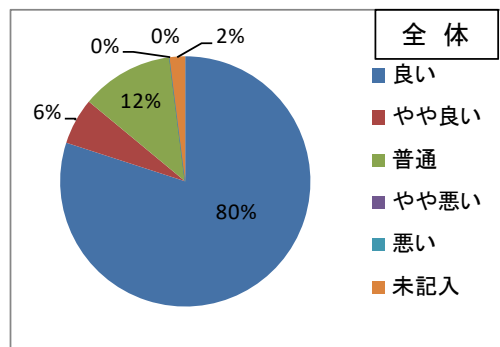


調査結果及び今後の対応方針等

● 質問4 送迎時の職員の運転や安全配慮については、どう思われますか。

全体では、「良い」・「やや良い」で86%、「普通」で12%。「やや悪い」・「悪い」はなかった。

事業所別では、「良い」・「やや良い」が香川、香南、国分寺でいずれも86%なった。



<課題等>

3事業所とも「悪い」印象はないようですが、重大事故に繋がる危険をはらむ送迎時の運転について、今後とも安全運転を徹底していく必要があります。

<今後の対応方針等>

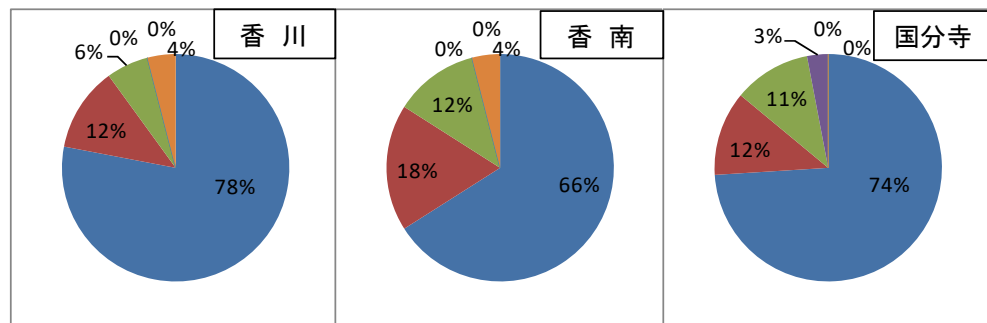
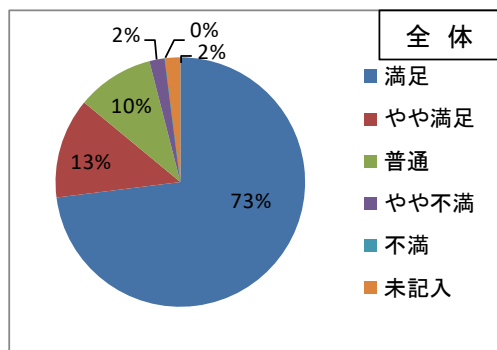
日々における安全運転への啓発活動や、外部講師による研修などを実施し、安全運転の徹底と職員の安全意識の向上に努めます。

調査結果及び今後の対応方針等

● 質問5 食事サービスの内容や質及び量については、満足しておられますか。

全体では、「良い」・「やや良い」で86%、「普通」で10%。「やや悪い」で2%・「悪い」はなかった。

事業所別では、「良い」・「やや良い」が香川で90%、香南で84%、国分寺で86%となった。



<課題等>

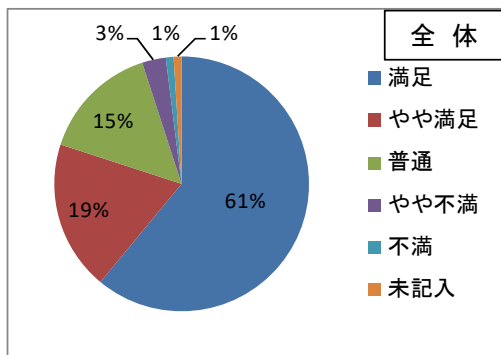
食事サービスについては、利用者の方が楽しみにしていただいているサービスであることから、食事の内容や単価について、更に検討していく必要があります。

<今後の対応方針等>

今後とも、定期又は不定期に利用者の嗜好等の把握をして、それをもとに、給食業務の委託業者と協議し、イベント食を含め、食事内容の見直しを行い、利用者の方に満足していただけるよう努めます。

調査結果及び今後の対応方針等

● 質問6 行事やレクリエーションについては、満足しておられますか。



全体では、「良い」・「やや良い」で80%、「普通」で15%。「やや不満」で3%、「不満」が1%であった。

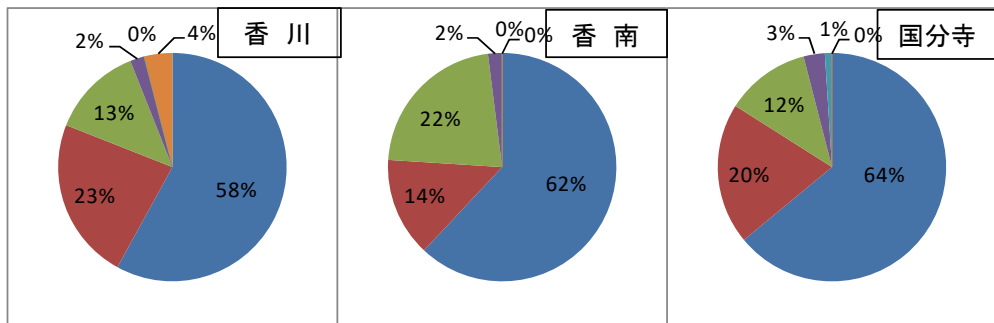
事業所別では、「良い」・「やや良い」が香川で81%、香南で76%、国分寺で84%となった。

<課題等>

行事やレクリエーションは、食事と並んで利用者の方に楽しみにしていただいているサービスであることから、マンネリ化することなく、喜んでいただける行事等を今後とも検討していく必要があります。

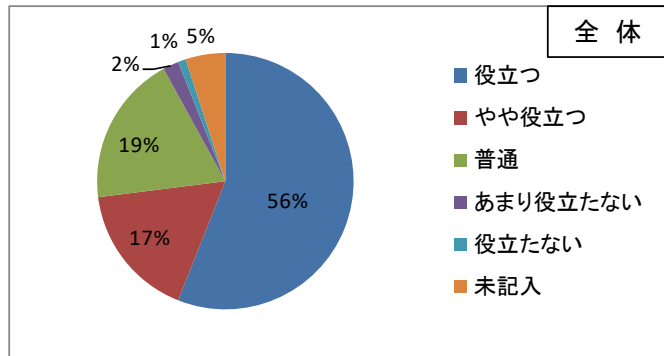
<今後の対応方針等>

民間等で行われている色々なレクリエーションや行事を積極的に情報収集したり、職員をレクリエーションの研修に参加させるなどにより、職員のスキルを上げ、利用者皆様に喜んでいただける内容になるよう努めます。



調査結果及び今後の対応方針等

● 質問7 運動や体操については、普段の生活に役にたっておりますか。



全体では、「役に立つ」・「やや役に立つ」で73%、「普通」で19%。「あまり役に立たない」で2%、「役に立たない」が1%であった。

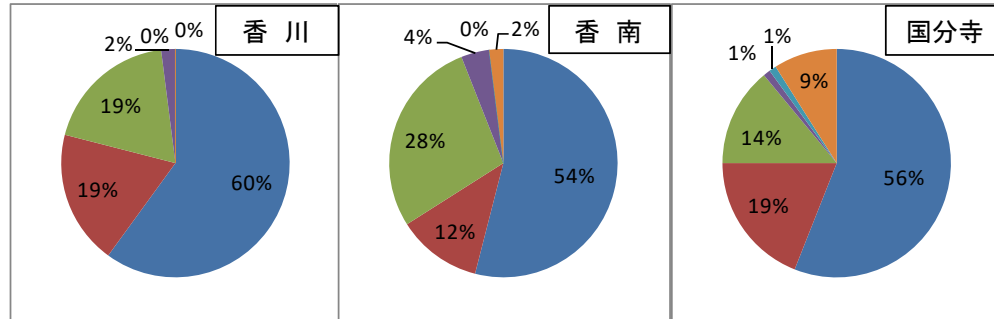
事業所別では、「役に立つ」・「やや役に立つ」が香川で79%、香南で66%、国分寺で75%となった。

<課題等>

運動や体操については、利用者の方が、少しでも身体の状態が良くなるよう実施しているものであり、皆様に良くなったと実感していただけるようにする必要があります。

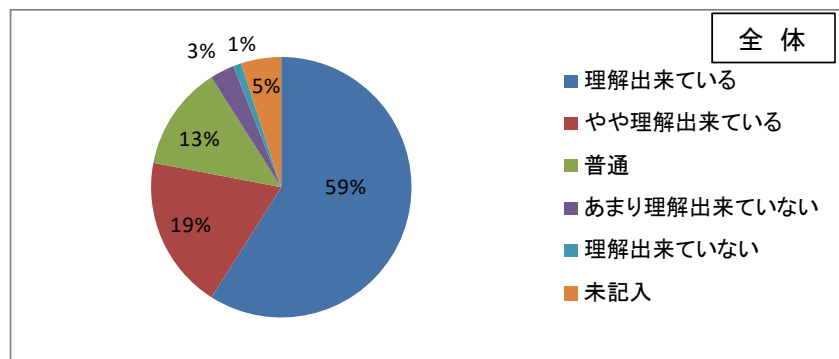
<今後の対応方針等>

職員に専門的な研修を受講させることや、外部の講師等に意見を聞くなどにより、職員のスキルを向上させ、運動や体操の質の向上に努めます。



調査結果及び今後の対応方針等

● 質問8 職員は、あなたの身体や生活の状態等、理解できておりますか。



全体では、「理解出来ている」・「やや理解出来ている」で78%、「普通」で13%。「あまり理解出来ていない」で3%、「理解出来ていない」が1%であった。

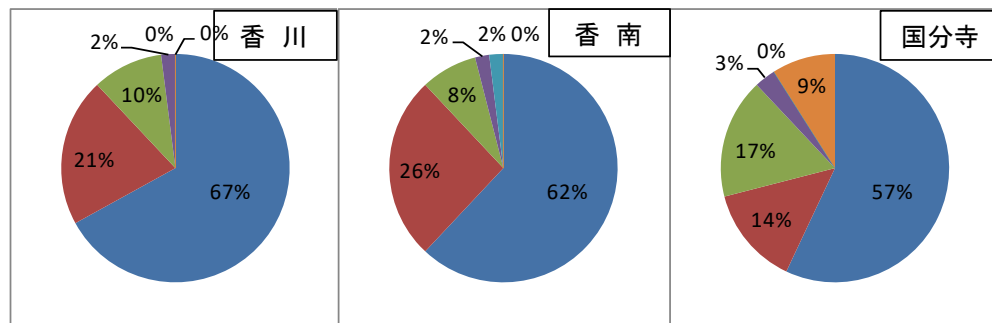
事業所別では「理解出来ている」・「やや理解出来ている」が香川で88%、香南で88%、国分寺で71%となった。

<課題等>

利用者の方の状態等の把握は、通所介護計画を立てる上でも大変重要なことであり、リハビリの内容にも関わってきますことから、更に高める必要があります。

<今後の対応方針等>

ご自宅を訪問し、利用者の方が出来ること、困っていることなどを確認し、利用者の方が望む生活が送れるように支援するための計画づくり、サービス提供に繋げていきます。

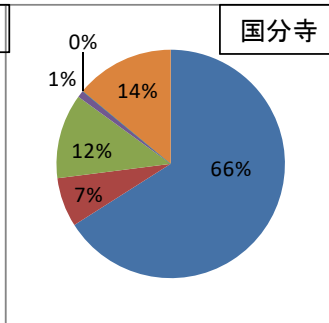
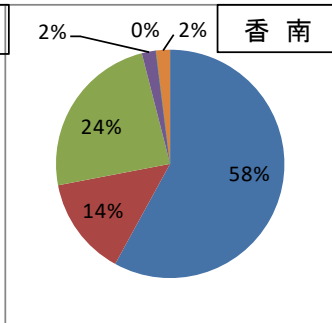
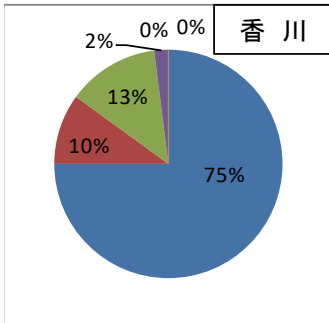
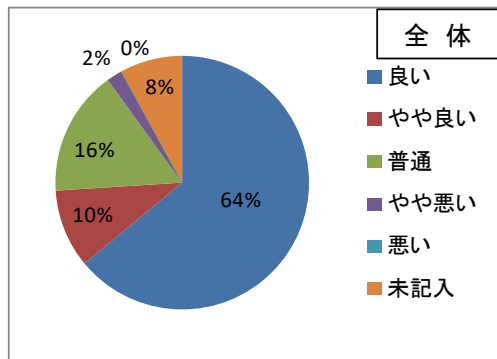


調査結果及び今後の対応方針等

● 質問9 職員に対して、要望や不満などを伝えたときの、職員の対応は ですか。

全体では、「良い」・「やや良い」で74%、「普通」で16%。「やや不満」で2%、「悪い」はなかった。

事業所別では、「良い」・「やや良い」が香川で85%、香南で72%、国分寺で73%となった。



<課題等>

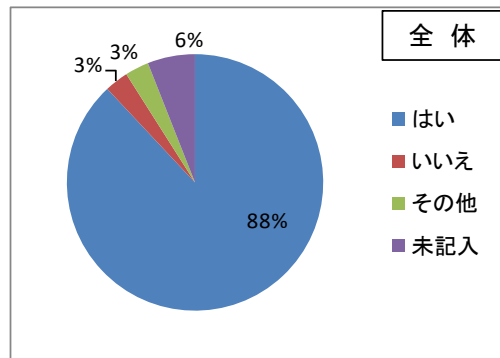
利用者の皆さまの貴重なご意見は、今後のサービスの質の向上に大変役立つものでありますので、聞き逃すことのないようにする必要があります。

<今後の対応方針等>

職員に対して、皆様の要望をお聞きしたら、きちんと対応するよう徹底するとともに、意見箱の設置等を検討します。

調査結果及び今後の対応方針等

- 質問10 デイサービスを利用することで、気持ちが明るくなったり、日頃の暮らしが良い方向に変わってきたと感じますか。

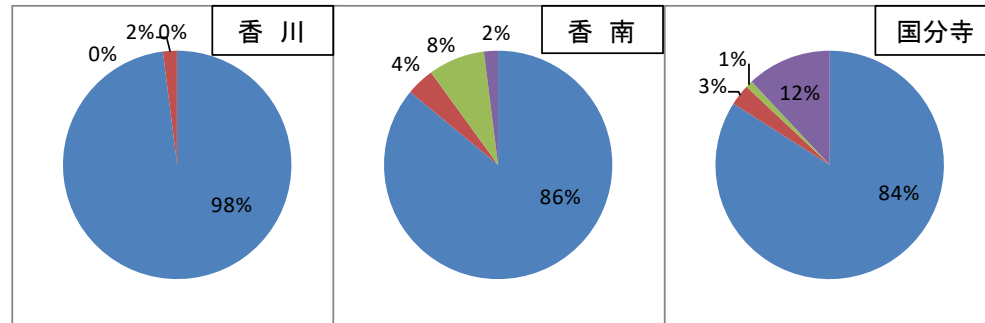


全体では、「はい」88%、「いいえ」で3%、「その他」で3%となった。

事業所別では、「はい」が香川で98%、香南で86%、国分寺で84%となった。

<課題等>

3つの事業所とも高い数字となっていますが、すべての利用者が良い方向に変わったと思えるようにしていく必要があります。



<今後の対応方針等>

他の質問での回答を参考にし、サービスの質を高めることとともに、介護保険制度だけではなく、制度外のサービスや本会が行う各種の福祉事業も紹介するなどにより、利用者皆様が引き続き安心感を持って暮らしていけるよう情報提供にも努めます。

調査結果及び今後の対応方針等

● 質問11 今後も継続して本会のデイサービスを利用したいですか。

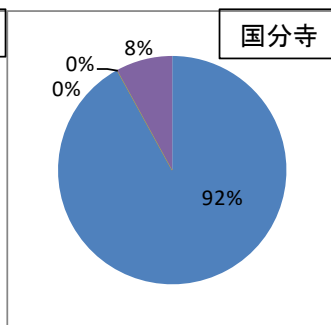
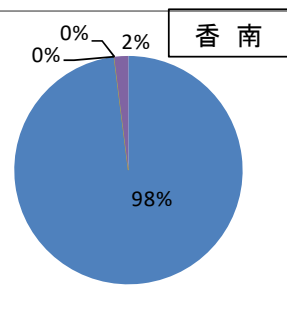
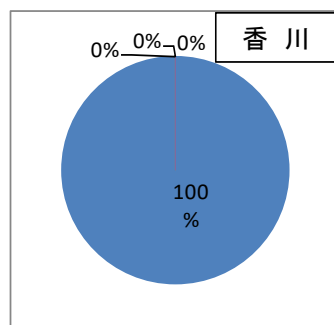
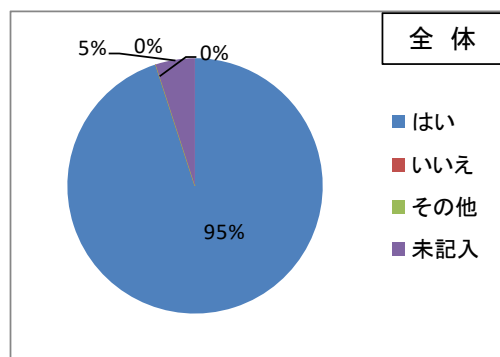
全体では、「はい」で95%、「未記入」で5%、「いいえ」はなかった。
事業所別では、「はい」が香川で100%、香南で98%、国分寺で92%となった。

<課題等>

「いいえ」という回答はありませんでしたが、今後とも引き続き、皆様に利用していただけるよう、サービスの質の向上に努める必要があります。

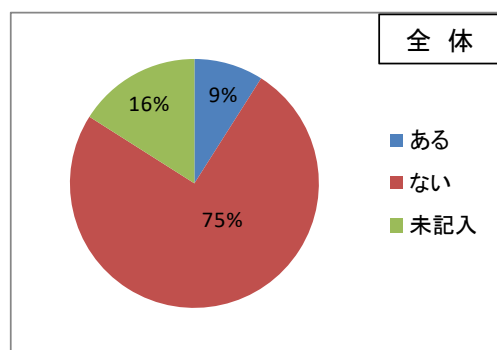
<今後の対応方針等>

全アンケート結果を踏まえ、改善点を十二分に検討し、利用者の皆様に今後とも引き続き本会のサービスを利用していただけるよう改善に努めます。



調査結果及び今後の対応方針等

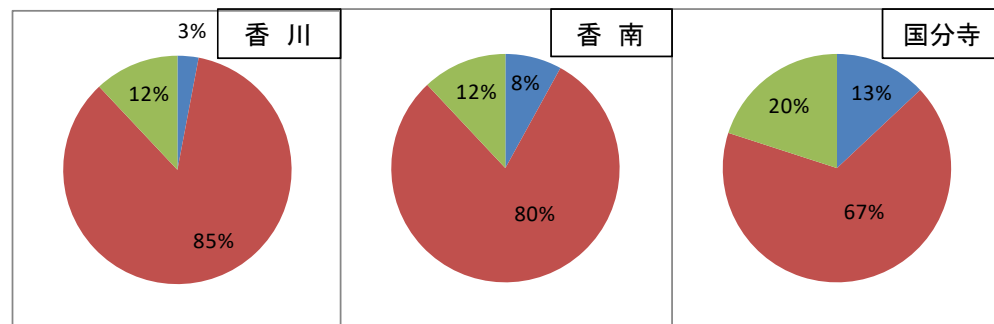
設問3 本会のデイサービスに足りないものはありますか。



全体では、「ある」が9%、「ない」と回答した方が75%となった。
事業所別では、「ある」が香川は3%、香南は8%、国分寺は13%となった。

<課題等>

「ある」と答えた方が9%とおられますので、内容をお聞きし、導入できるものは積極的に導入し、今後とも皆様に満足して、利用いただけるようにする必要があります。



<今後の対応方針等>

今後ともいろいろなご意見に耳を傾け、要望に応じていけるようにしてまいります。