令和６年度あけぼの荘アンケート集計結果

利用者：依頼数２０名→回答数１８名　ご家族等：依頼数１７名→回答数１２名

回答率：**８１％**

１．ご回答いただいた方について教えて下さい。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ご本人 | 性別 | 男性/6 | 女性/12 | | 年齢 | ６０代/1 | | ７０代/2 | | ８０代/8 | | ９０代/7 |
| ご家族 | 性別 | 男性/3 | 女性/6 | | 年齢 | 40代/1 | | ６０代/8 | | ７０代/1 | | 回答なし/1 |
| 続柄 | 実息/2 | | 実娘/3 | | | 義子/3 | | 親戚者/1 | |  | |

２．職員のマナー

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 設　　　　問 | | | 選　　択　　肢 | | | | | |
| そう思う | まあ思う | わからない | あまり思わない | 思わない | 未回答 |
| 1 | 気持ちが良いあいさつが出来ていますか | | 23 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| 2 | 身なりは整えられていますか | | 24 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 安全運転をしていますか | | 17 | 3 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| 4 | 話に耳を傾けてくれますか | | 22 | 3 | 3 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 尋ねた事に返事をしてくれますか | | 22 | 3 | 3 | 0 | 0 | 2 |
| 6 | 恥ずかしい気持ちを汲み取り配慮をしてくれていますか | | 16 | 6 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 7 | 電話を長く待たせることはないですか | | 15 | 1 | 2 | 0 | 7 | 5 |
| 8 | 電話を乱暴に切っていませんか | | 8 | 4 | 4 | 3 | 10 | 1 |
| 9 | 過度に馴れ馴れしくしていませんか | | 13 | 5 | 4 | 2 | 6 | 0 |
| 10 | 信頼できる人がいますか | | 21 | 3 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| 11 | あなたの私物を大切に扱っていますか | | 15 | 11 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | 指示命令口調になっていませんか | | 14 | 3 | 3 | 0 | 6 | 4 |
| 12 | その他ご意見 | ①本人の為にどうすれば良いのか考えてくれています  (ご家族等)  ②自分が頑張っている所を認めてもらいたい(利用者)  ③電話がなかなか繋がらない事があります(利用者) | | | | | | |

３．支援内容/活動へのサポート

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 設　　　　問 | | | 選　　択　　肢 | | | | | |
| そう思う | まあ思う | わからない | あまり思わない | 思わない | 未回答 |
| 1 | 安心して家で暮らせていますか | | 8 | 18 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | 支援を変更する場合説明をしていますか | | 18 | 7 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | したい事が叶えられる機会がありますか | | 10 | 4 | 10 | 5 | 0 | 1 |
| 4 | あなたの持っている力を活かせていますか | | 8 | 6 | 10 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 外出の機会がありますか | | 8 | 5 | 10 | 3 | 4 | 0 |
| 6 | ケアプランの中にあなたの希望が入っていますか | | 13 | 11 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 7 | 通所での食事は楽しみですか | | 23 | 4 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 8 | 通所での食事の量や形は合っていますか | | 23 | 4 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 9 | あなたの担当ｹｱﾏﾈｼﾞｬｰが誰かわかりますか | | 20 | 2 | 5 | 0 | 0 | 3 |
| 10 | あなたの担当介護士が誰かわかりますか | | 7 | 1 | 9 | 5 | 3 | 5 |
| 11 | あなたの体調等に応じて支援が得られていますか | | 20 | 6 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | リハビリやレクリエーションの機会は足りていますか | | 8 | 8 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 13 | リハビリやレクリエーションは楽しみですか | | 8 | 8 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 14 | 夜中や早朝に体調不良やケガがあった時応援は呼べますか | | 8 | 10 | 6 | 2 | 4 | 0 |
| 15 | 通所以外で気分転換の機会がありますか | | 5 | 5 | 8 | 9 | 3 | 0 |
| 16 | 苦情をいう時の連絡先はわかりますか | | 22 | 1 | 6 | 0 | 1 | 0 |
| 17 | 心身状態が変化した時臨機応変に支援がしてもらえていますか | | 18 | 9 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 事業所を利用してから良い変化がありましたか | | 18 | 8 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 19 | 地域の方とふれあう機会はありますか | | 8 | 4 | 6 | 8 | 2 | 2 |
| 20 | その他ご意見 | ①地域コミュミティが叫ばれている時代なのでもっと  　交流機会を設けて欲しい（利用者）  ②以前よりは増えましたが、外出機会が少ないです  　コロナもあったと思いますが…（ご家族等/利用者）  ③調理の方が作られる食事が美味しい！（利用者）  ④どういう電話なら夜間早朝に掛けて良いのか？（利用者） | | | | | | |

３．環境/しつらえ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 設　　　　問 | | | 選　　択　　肢 | | | | | |
| そう思う | まあ思う | わからない | あまり思わない | 思わない | 未回答 |
| 1 | 事業所は整理整頓できていますか | | 7 | 17 | 1 | 0 | 5 | 0 |
| 2 | 事業所内で移動する時危険だと思う場所はありませんか | | 7 | 3 | 6 | 4 | 8 | 2 |
| 3 | 汚れや嫌な臭いは感じませんか | | 8 | 6 | 2 | 4 | 7 | 3 |
| 4 | くつろげるスペースはありますか | | 8 | 6 | 2 | 4 | 7 | 3 |
| 5 | 花を生けたり季節に応じたしつらえがありますか | | 19 | 3 | 5 | 1 | 2 | 0 |
| 6 | 騒音や大声が気になりませんか | | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 2 |
| 7 | 冷暖房は適切だと思いますか | | 11 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 8 | その他ご意見 | ①スペースが狭いです。ゆっくり出来ません（利用者）  ②狭いので、色々な人の話し声が聞こえます。職員さんが他の方の  　話をされているのも聞こえます。気を付けて話されているとは  　思うのですが…(利用者)  ③夏が暑くて、冬が寒いです  ④ちょっとした作業(趣味活動)が出来る場所がない(利用者)  ⑤トイレが渋滞します(利用者)  ⑥古くて暗い建物なので泊まる時怖いと言っています(家族等)  ⑦いつもお花や植物が沢山あります（利用者）  ⑧狭いのでワーワーとうるさい時があります（利用者）  ⑨あちこちに物が置いてある（利用者/家族等） | | | | | | |

３．総合

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 設　　　　問 | | | 選　　択　　肢 | | | | |
| そう思う | まあ思う | わからない | あまり思わない | 思わない |
| 1 | 引き続き利用していきたいと思いますか | | 26 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| ２ | その他ご意見 | ①スタッフの方、調理の方もいつも有難うございます(家族等)  ②家で一人居るより良いです(利用者)  ③今後も長く利用できるように望んでいます(利用者)  ④家族や本人の話を丁寧に聞いていただけるので大変感謝してい  　ます(家族等)  ⑤他の事業所の話を地域などで聞きますが、あけぼの荘利用して  　いて恵まれているなぁと感じます(家族等)  ⑥自分の持っている知識や経験を認めてもらい、語り合える時間  　がゆっくりと設けてもらいたい(利用者)  ⑦他のデイサービスやヘルパーより料金が高い(家族等/利用者)  ⑧建物が狭くて、リラックスできるスペースが少ないです  　(利用者)  ⑨職員さん、いつも笑顔で一生懸命です。有難いです(利用者)  ⑩体調が悪い時など、ちょこっと訪問をしてもらえる(家族等)  ⑪遠方に住んでいるので心配なんですが、訪問をしてもらえるの  　で安心です（家族等）  ⑫一人暮らしなので受診送迎が助かります（利用者） | | | | | |

総括

例年以上に多くの回答を得る事が出来ました。これまで課題として毎回あがっていた建物等の環境については今回も様々なご意見を頂戴しています。ハード面は事業所だけの努力では改善が難しい点が多いですが

整理整頓や工夫できる事もあると思いますので引き続き処置を講じて参ります。

ただ、職員間で報連相するなかで、個人情報が他のご利用者に聞こえてしまう事や、重要な書類が目に触れてしまう事が無いよう更に指導が必要だと感じました。

過去のアンケート結果では、職員のマナー（運転や声掛け等）について多くのご指導をいただいておりました。近年接遇やコミュニケーションを大切にしようと職員の意識が向上してきました。その結果が成果として現れ始めていると感じます。

一方電話応対や、「親しみと礼儀の区別」など更に学んでいく必要があると思いますので、職員会議や研修の場を活用し対応して参ります。

ご協力下さいましたご利用者/ご家族の皆様有難うございました。

引き続き宜しくお願い申し上げます。

令和６年７月　管理者：松本 章子