令和７年度あけぼの荘満足度アンケート調査集計

実施期間：令和７年６月　　実施方法：担当介護職員が会話形式にて聞き取り

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | 設　　　　問 | 回　　答　　欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 回　 答 　者 | ご利用者本人 | | | | **２１名** | | | | | ご家族等 | | | | | **２名** | | | | |
| 2 | 性　　　　別 | 男性 | | | | **１１名** | | | | | 女性 | | | | | **１２名** | | | | |
| 3 | 年　　　　齢 | 59歳以下 | **０** | 60～69歳 | **０** | | 70～74歳 | **６** | 75～79歳 | **３** | | 80～84歳 | **５** | 85～89歳 | **３** | | 90～94歳 | **４** | 95～99歳 | **２** |
| 4 | 介護区分 | 要支援1 | **１** | 要支援2 | **３** | | 要介護1 | **１０** | 要介護2 | **４** | | 要介護3 | **３** | 要介護4 | **１** | | 要介護5 | **１** | 不明 | **０** |
| 5 | 利用期間 | ～３か月未満 | | ～６か月未満 | | | ～１年未満 | | １～２年未満 | | | ２～３年未満 | | ３～４年未満 | | | ４～５年未満 | | ５年以上 | |
| **２** | | **３** | | | **２** | | **７** | | | **２** | | **０** | | | **０** | | **７** | |

２）【デイサービス(通所)について】

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N0 | 設　　　　問 | 優 | 良 | | 可 | | 不可 | わからない | |
| 1 | 職員の運転は丁寧で安全ですか | **１０** | | **１１** | **１** | | **０** | | **１** |
| 2 | 送迎の車は洗車が出来ていますか。不快な臭いや汚れはありませんか | **９** | | **８** | | **３** | **１** | **２** | |
| 3 | 事業所に行った時職員はあなたに「明るい」「丁寧」「気持ちの良い」あいさつが出来ていますか | **１０** | | **９** | | **２** | **０** | **１** | |
| 4 | 職員はあなたの荷物を大切に扱っていますか | **１１** | | **１０** | | **１** | **０** | **１** | |
| 5 | お迎えの時間が15分以上遅くなる時には連絡がありますか | **６** | | **５** | | **１** | **６** | **５** | |
| 6 | 通所での食事の味は美味しいと思いますか | **１３** | | **９** | | **０** | **０** | **１** | |
| 7 | 通所での食事の量や品数はちょうど良いですか | **９** | | **９** | | **２** | **２** | **１** | |
| 8 | 通所での食事は楽しみですか | **１２** | | **１０** | | **０** | **０** | **１** | |
| 9 | 事業所は整理整頓ができ、掃除も行き届いていますか | **８** | | **１２** | | **３** | **０** | **１** | |
| 10 | 何もせずボーっとする時間が長く「つまらない」と思う事が無い様に  余暇活動や交流機会が設けられたり、職員が話題提供を行っていますか | **６** | | **１１** | | **３** | **０** | **２** | |
| 11 | 「飲み物が欲しい」など、遠慮することなく職員に伝えられますか | **９** | | **７** | | **３** | **１** | **２** | |
| 12 | 職員同士の会話で、他の利用者の事など個人情報が聞こえたり、目に見える所に書類が置いてある事はありますか | **６** | | **１１** | | **３** | **１** | **２** | |
| 13 | 職員同士のコミュニケーションはよく図れていると感じますか | **９** | | **８** | | **２** | **１** | **３** | |
| 14 | 室温調整は適切であると思いますか | **８** | | **９** | | **２** | **３** | **１** | |
| 15 | 季節が感じられる様なしつらえがありますか | **９** | | **９** | | **１** | **２** | **２** | |
| 16 | 散歩や外出(買い物やドライブ)の機会はありますか | **１** | | **１４** | | **３** | **３** | **２** | |
| 17 | 建物内に不快な臭いや汚れはありませんか | **８** | | **１０** | | **４** | **０** | **１** | |
| 18 | 【お風呂に入られる方】  お風呂では安心してﾘﾗｯｸｽ出来ていますか | **１０** | | **１１** | | **０** | **１** | **１** | |
| 19 | お風呂や排泄のお手伝いをする時に、職員はあなたの恥ずかしい気持ちを理解出来ていると思いますか | **６** | | **８** | | **５** | **２** | **２** | |
| 20 | デイサービスの利用日数・時間・曜日は合っていますか | **６** | | **１３** | | **０** | **２** | **２** | |
| 21 | 職員の身だしなみに清潔感はありますか | **７** | | **１４** | | **１** | **０** | **１** | |

3）【訪問について】

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N0 | 設　　　　問 | 優 | 良 | 可 | 不可 | わからない |
| 1 | 職員は入室時、訪問時に挨拶していますか | **１１** | **９** | **１** | **０** | **２** |
| 2 | 言葉使いや態度は丁寧だと思いますか | **１０** | **１０** | **１** | **０** | **２** |
| 3 | 訪問する予定時刻が１５分以上遅くなる時には連絡がありますか | **７** | **２** | **２** | **４** | **８** |
| 4 | お約束した内容の支援をヌケモレなく実施していますか | **７** | **８** | **１** | **０** | **７** |
| 5 | 支援を変更する際、丁寧な説明をしていますか | **３** | **６** | **１** | **２** | **１１** |
| 6 | 自宅内の物を雑に扱う事はありませんか | **８** | **１１** | **１** | **０** | **３** |
| 7 | 話を聞いて欲しい時に職員はあなたの話に耳を傾けていますか | **６** | **１０** | **２** | **０** | **１０** |

４）【その他】

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N0 | 設　　　　問 | 優 | 良 | 可 | 不可 | わからない |
| 1 | 職員は過度に馴れ馴れしくする事はありませんか | **７** | **９** | **５** | **１** | **１** |
| 2 | 職員は自分の事を大切にしてくれていると感じますか | **８** | **１１** | **３** | **０** | **１** |
| 3 | 今後も引き続き当事業所を利用したいと思いますか | とても思う | まぁ思う | あまり  思わない | 他に変わっても良い | わからない |
| **１３** | **９** | **１** | **０** | **０** |

５）【ご意見欄】

・いつも完璧に対応してもらっています

・普通だから。そのままで良いかと思う。

・迎えも送りも早くしてほしい

・通所の回数を１日増やしても良いかなと思う事があります。

・親切で有難く思っています。

・ここを利用する様になってからとっても幸せです。

・これだけしてもらったら十分です。一人暮らしで近所に助けてもらえる人がいないので通り道の草刈りや雪かきがとても助かる。

総括

これまでのアンケートで毎回課題であった【建物の狭さ】【物が乱雑においてある】という点は、一部改修工事を行った事で大きく改善しています。

　ただ以前から一貫してご意見を頂いているのは【外出機会の少なさ】です。生き甲斐に繋がるような活動が少ないという点は毎年ご意見を頂いております通り、基本的に事業所内での余暇活動が常態化しているのは正直な所です。

　事業所内で創意工夫を凝らし楽しみある余暇活動を企画しておりますが、やはりご利用者が望まれているのは地域行事への参加や、季節を感じられるような外出機会であるという事です。

年２～３回程は外出機会も定期で設けられる様になってきましたが他の事業所と比較すると確かに少ないと感じます。

ここは【計画立て】と【職員の意識と業務改善】の二つが必要かと思います。

　通所送迎や訪問時間の超過や変更につきましては、時間固定の必要がある方以外は、約３０分程度の幅を設けさせていただいております。

　月の訪問件数が５００件を超えるなか、必ずトラブルや体調不良等があり、公用車４台をフル活用しても毎回同じ時間に伺う事が困難です。

　配車等の工夫も行っておりますが、現時点で解決が困難な部分である為、ご利用者・ご家族にも引き続き丁寧にご理解いただけるよう説明を指定参ります。

　もう一つ以前から課題となっている事は、個人情報の取り扱いです。今回の調査でも【書類の置き場所】【職員同士の会話】について気になる回答となっています。フロアー内で回覧物や申し送り等の閲覧をしたりメモの受け渡しをした際に、どうしても他のご利用者の目に触れやすい状況です。

　また職員同士が、ご利用者について話をしている声が他のご利用者に聞こえてしまう事があります。

　以前より【改善すべき重要課題】として取り組んでいますが、慌ただしさの中で意識が抜けてしまう事もある様です。

　また【支援変更の際説明と同意が得られているか】につきましても、年に１回～２回程度、ご利用者・ご家族よりご意見を頂戴する事があります。

　職員は丁寧に説明をしたつもりでも、ご利用者には納得が出来ていない事や、言い方が【お願いというより既に決定事項として言われた】様に感じられるというご意見をいただく事がありました。

　ここは対人援助のプロとして【職員の個性】では済まされない点であると思います。【説明と同意】は対人援助の基本です。

　引き続き年間研修計画に掲げ、全職員の理解と行動変容を促して参りたいと思います。

　調査へのご協力誠に有難うございました。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　管理者 松本章子