

平成30年度 鈴鹿グリーンホーム デイサービスセンター ご家族アンケート結果

調査期間： 平成29年5～6月アンケート記入/回収
平成30年9～10月アンケート記入/回収

アンケート回収率：

	H30年度	H29年度
配布数	137	124
有効回答数	95	72
回収率	69.3%	58.1%

*質問によって有効回答数が異なる項目があります

I 基本事項について

1. 事業所の目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

	H30年度	H29年度
満足	44	71.0%
やや満足	22	
やや不満	2	2.1%
不満	0	1.6%
わからない	25	29.6%

2. 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

	H30年度	H29年度
満足	55	91.6%
やや満足	31	
やや不満	4	4.2%
不満	0	0.0%
わからない	4	1.4%

3. 職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	H30年度	H29年度
満足	75	97.9%
やや満足	17	
やや不満	2	2.1%
不満	0	1.4%
わからない	0	0.0%

4. 事業所全体は生活の場として清潔度や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	H30年度	H29年度
満足	60	84.0%
やや満足	19	
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	15	11.6%

5. ご本人やご家族の個人情報やプライバシーは適切に保護されていますか？

	H30年度	H29年度
満足	67	86.2%
やや満足	14	
やや不満	0	0.0%
不満	0	1.4%
わからない	13	9.9%

II 安全に関する事項について

6. 台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？

	H30年度	H29年度
満足	41	64.5%
やや満足	19	
やや不満	0	1.1%
不満	1	0.0%
わからない	32	34.4%
		56.3%

7. 感染症の情報やその対策、事業所全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？

	H30年度	H29年度
満足	45	67.4%
やや満足	17	
やや不満	0	1.1%
不満	1	1.5%
わからない	29	31.5%
		23.9%

8. ご本人の日々の暮らしぶりや健康状態に変化があったときなどに、ご家族との連携を取りながら適切な対応がされていますか？

	H30年度	H29年度
満足	72	94.6%
やや満足	15	
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
わからない	4	4.3%
		1.5%

9. 外部からの侵入などに対して防犯対策がなされていると思いますか？

	H30年度	H29年度
満足	29	46.7%
やや満足	14	
やや不満	1	2.2%
不満	1	0.0%
わからない	47	51.1%
		57.8%

III 福祉サービスの実施に関する事項について

10. サービスを利用する際、事業所の理念や方針、具体的なサービス内容や費用について、説明がありましたか？

	H30年度	H29年度
満足	68	92.4%
やや満足	18	
やや不満	1	2.2%
不満	1	0.0%
わからない	5	5.4%
		2.9%

11. ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	H30年度	H29年度
満足	59	86.0%
やや満足	21	
やや不満	4	4.3%
不満	0	1.4%
わからない	9	9.7%
		10.1%

12. 職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

	H30年度	H29年度
満足	75	93.6%
やや満足	13	97.2%
やや不満	1	1.1%
不満	0	1.4%
わからない	5	5.3%
		1.4%

13. ご本人やご家族が、意見、苦情を述べやすい雰囲気や個別懇談などの環境が整っていますか？

	H30年度	H29年度
満足	64	86.2%
やや満足	17	89.7%
やや不満	1	1.1%
不満	0	1.4%
わからない	12	12.7%
		8.9%

14. ご本人やご家族からの意見や苦情に対して、事業所から説明がありましたか？

	H30年度	H29年度
満足	50	80.2%
やや満足	23	79.5%
やや不満	2	2.2%
不満	0	2.9%
わからない	16	17.6%
		17.6%

15. 送迎時の職員の対応は満足していますか？

	H30年度	H29年度
満足	77	98.9%
やや満足	10	97.1%
やや不満	1	1.1%
不満	0	2.9%
わからない	0	0.0%
		0.0%

16. 食事の内容や提供状況は満足していますか？

	H30年度	H29年度
満足	57	90.5%
やや満足	19	86.6%
やや不満	2	2.4%
不満	0	1.5%
わからない	6	7.1%
		11.9%

17. 入浴や排泄等のサービスの提供状況は満足していますか？

	H30年度	H29年度
満足	63	91.8%
やや満足	15	88.4%
やや不満	1	2.3%
不満	1	2.9%
わからない	5	5.9%
		8.7%

18. 機能訓練のサービス状況は満足していますか？

	H30年度	H29年度
満足	64	92.2%
やや満足	19	86.5%
やや不満	2	2.2%
不満	0	6.0%
わからない	5	5.6%
		7.5%

19. 行事、アクティビティの内容は満足されていますか？

	H30年度		H29年度
満足	62	92.1%	97.1%
やや満足	20		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	7	7.9%	2.9%

20. ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	H30年度		H29年度
満足	61	88.9%	88.4%
やや満足	19		
やや不満	3	3.3%	2.9%
不満	0		
わからない	7	7.8%	8.7%

21. 職員の接遇(言葉遣い、応対)や身だしなみに満足されていますか？

	H30年度		H29年度
満足	80	98.9%	97.1%
やや満足	13		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	1	1.1%	2.9%

22. ご家族から見て職員は生き生きと働いているように見えますか？

	H30年度		H29年度
満足	72	94.6%	94.1%
やや満足	16		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	5	5.4%	5.9%

事業所の良い点、優れている点についてのご意見

- ・圧迫骨折を起こした時の対応が迅速で親切でとても助かりました。この時にポータブルトイレを貸していただけたのはありがたかったです。また今、車椅子を貸してもらえてありがとうございます。
- ・職員の皆さん、大変親切にしていただいて助かっています。
- ・ケアマネージャーの舟橋様には、家庭の事情も分かって頂き、細かい事まで連絡を下さり、いつも感謝しています。
- ・職員の皆さんにはいつもこちらの要望を臨機応変に対応して頂き、感謝いたしております。ありがとうございます。送迎バスの運転手さんも皆さん明るくて好印象をもてます。
- ・グリーンホームさんは人気があり、たくさんの方が利用している。職員が良い人で、親切であると聞いている。
- ・急な用事が出来た時でも、利用できるように調整して頂いてありがとうございます。機能訓練にも気にかけて頂き、少しずつバランスや歩行も良くなっていました。
- ・いつも優しく接して頂いているようありがとうございます。
- ・日頃のデイサービスでお世話になっている。室内も職員の皆様方の尽力により家庭においても日常生活もどことなく明るく、歩行や気分も良くなり、デイサービスにも気分よく出かけます。ありがとうございます。
- ・介護事業運営の大変さの中、職員の方々はやさしく接して頂いている為か、母はにこやかに日々を過ごしています。食事も「ごちそう」が出ると言っています。おやつも手作りや利用者にも一部するといった工夫もされていると思います。
- ・浴場の諸設備は満点でとても良い。
- ・機能訓練の器具がすごくそろっているのには感動でした。
- ・楽しい雰囲気で過ごせて、仲間も出来た。
- ・良く分かるように適切に対応してもらっていること。
- ・職員の対応と施設の設備は、他との比較はできないが、現状を可と考える。
- ・職員の皆さん、どなたも親切で接しやすい。お掃除も行き届き、美しくされて気持ちいい。機能訓練の器具もそろっている。

- ・職員の方々には親切に対応して頂いていると本人からも聞いています。引き続き、よろしくお願ひします。
- ・お任せしてばかりで、よくして頂いています。
- ・自分も家族も大変なので、皆様も大変でしょう。ご苦労様です。
- ・ヘルパーさんは1日中1分たりとも休まず一生懸命に介護をしてくださいますので、感心して見ています。頭が下がります。
- ・明るい気持ちの良いホームです。皆さんのがやさしいです。
- ・スタッフの皆さんにはやさしく対応して頂き、グリーンさんに入れてよかったです。私、主人はいつもカリカリしているのに、大変なお仕事だと思います。
- ・毎日いろいろな行事を計画して頂きありがとうございます。
- ・デイサービスを利用するまでは「行きたくない」と言っていたのに、デイサービスを利用すると「行きたくない」と言わなくなつたので、ケアマネージャーさんをはじめ、職員の皆さんとの対応に感謝しています。
- ・職員の方が明るく対応して頂ける点、よく説明を頂ける点等。
- ・楽しい行事を取り入れて頂いたり、自分で創作出来る事も内容に入れて頂いているので、デイサービスを楽しみに通っています。
- ・デイサービス、ショートステイ等、安心して利用しています。
- ・家の都合で介護ができない時、いつでもショートステイの利用ができるので本当に助かります。
- ・職員の方が、本人にやさしく接して頂いてくれて、デイサービスに行くのを楽しみにしています。高齢の家族の者にも送迎時に声をかけて頂き、助かっています。
- ・皆さんが親切です。いつも急にショートステイを頼みますが、いろいろしていただいて、その日に使用することが出来ます。ありがとうございます。
- ・家族事情も配慮して頂き、前もって利用スケジュールを確認して頂き、感謝しています。在宅介護でくるのも、グリーンホームのおかげであると思っています。

事業所に改善してほしい点、気になる点についてのご意見

- ・デイサービスの時間中の母の表情やお気づきの点等、一言メモのような形でも残して頂けたら幸いです。
- ・気に入っていることはありますが、内々の事ですので、又、何かの時に相談させていただきますね。(最近はOKです)
- ・将来の希望としては、迎えの時間、帰りの時間をスマホ等で知らせるサービスがあれば家族は便利になる。
- ・全てにおいて満足しております。いつもありがとうございます。
- ・仕方がないと思いますが、迎えの大体の時刻が分かるとありがたいです。
- ・種々事はあると思いますが、出来る限り一定の時間に迎えに来て頂きたい。
- ・今は別ないです。
- ・朝の迎え時の予定時刻を出来る限り指定、夕の送る順番や方法、机の席の位置の指定・自由・準指定、改善不可と思われますが…
- ・思い当たる点はないです。
- ・不法侵入できないように、セキュリティーを高めて頂きたい(事件に繋がってからでは遅い)。災害時の訓練を周知して頂きたい(災害が起きてからでは遅い)。
- ・デイサービスとショートステイを利用してます。ショートステイ利用の時に、いつも顔なじみのデイサービスの方々とお話をしたいみたいなので、時々、連れて行ってあげて欲しいと思います。
- ・ショートステイで2泊利用しますが、着替えを2泊分入れますが、どれを着てどれを着ていないか、洗濯物がどれなのかわからなく鞄に入れてもらつてあるので、分かりやすく戻して頂くとありがたいです。
- ・ショートステイで行ったとき、帰る日しかお風呂がないが、毎日入れて欲しいです。
- ・ショートステイも利用させていただき、お世話になりますてありがとうございます。持ち物で書かれていないものを本人が持ってきているからといって準備をします。本人が思い込んでいるのかよく分かりません(例えば入れ歯など)持ち物で足らないものがあれば、連絡帳に書いて頂けると助かります。
- ・ショートの時に昼間の過ごし方など書いてくれると嬉しいです。本人に聞いても認知があり、あまりわからない為に、ゲームをしたとかなど。