

## 2020年度利用者アンケート集計結果

◆アンケート実施期間：令和3年2月～3月

◆全体の回収率：77.5%

事業所	配布枚数	回収枚数	回収率	前年回収率
居宅 岡山	135	103	76.3%	78.8%
居宅 倉敷	69	56	81.2%	79.1%
訪問 岡山	81	50	61.7%	68.4%
訪問 倉敷	80	69	86.3%	76.7%
通所 津島西坂	22	16	72.7%	96.4%
通所 中島	14	11	78.6%	78.6%
通所 倉敷幸町	31	23	74.2%	74.1%
通所 オルガ	89	76	85.4%	76.8%
計	521	404	77.5%	77.2%

### 【総合評価】

- 全体の回収率は前年 77.2%を 0.3% ↑ 上回りました。
- 全体での「満足度指標」は、「大変満足」「満足」と回答された方の割合が 85%で、前年を 1.4% ↑ 上回った結果となりました。各事業所の「満足度指標」は以下の表でご確認ください。

### 「大変満足」「満足」との回答率

居宅（岡山）	85.4%
居宅（倉敷）	92.9%
訪問（岡山）	82.0%
訪問（倉敷）	79.7%
通所（津島西坂）	87.5%
通所（中島）	72.8%
通所（倉敷幸町）	95.6%
通所（オルガ）	84.2%

## 【ご利用者様からの要望】

要：もう少し広い場所が欲しい。

A：事業所の面積を広げることは難しいため、レイアウトを変えて広く使うなど工夫・検討をしてみます。

要：運動や作業が終わる度の消毒の実施をお願いします。

A：各事業所で徹底するよう指示します。

要：同じヘルパーさんを2~3年頼みたい。

A：現状ヘルパーは不足しており、固定でのお約束はできかねますので、ご理解下さい。

要：援助時間を延ばして欲しい。(現在の45分の援助では短い)

A：ケアマネジャーからの計画書に基づき援助を行っております。必要であればケアマネジャーへ相談してみます。

要：今回のアンケートは本人が理解できないため、ボードに記載いただけると有難いです。

A：承知いたしました。ご家族の方にも伝わるようにボードへ記載させていただきます。

要：コロナ感染対策の徹底をして欲しい。(アルコールの噴霧の量が少ないのでは?)

A：アルコール噴霧の量はしっかりとできるよう、最低片手2プッシュ以上行います。

要：相談したいときに連絡するが留守で繋がらない。緊急時に繋がるにはどうしたら良いか。

A：事業所の電話が繋がらない場合は、転送されますのでそのままお待ちください。

また電話に出られない場合は着信履歴から折り返し連絡をいたします。

要：職員の名札を付けて欲しい。

A：職員の名札着用を徹底します。

要：休憩時に少量でもおやつなどあればうれしいです。

A：基本的におやつ提供等はしていません。ただし月の体力測定時にはおやつ提供をしております。(デイサービス・オルガ)

要：職員と利用者の個人的な付き合いを、勤務時間外やおやすみの時には自由にして欲しい。

A：職員と利用者の個人的な付き合い等は規程上できません。職員と利用者はおかやまコープの事業を介しての関係ですので、個人的な理由で活用できない決まりになっています。ご理解ください。

要：送迎車内の利用者の人数を間引いて欲しい。(息苦しく感じる)

A：送迎車両を増やして、利用者間の間隔確保に努めます。送迎車の窓も少し開け換気を行いながら送迎を行います。

要：自分でできることはやりますので、時間は係るかもしれませんが見守ってください。

A：基本的にはそのようにさせていただきます。場面によっては声掛けをさせていただくかもしれませんがご理解ください。