

## 2022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5年2月～3月

◆全体の回収率：75.0%

事業所	配布枚数	回収枚数	回収率	前年回収率
居宅 岡山	141	100	70.9%	74.7%
居宅 倉敷	79	59	74.7%	76.3%
訪問 岡山	71	49	69.0%	70.7%
訪問 倉敷	71	61	85.9%	89.2%
通所 津島西坂	22	15	68.2%	70.8%
通所 中島	9	6	66.7%	66.7%
通所 倉敷幸町	25	19	76.0%	80.0%
通所 オルガ	113	89	78.8%	79.6%
計	531	398	75.0%	77.6%

### 【総合評価】

- 全体の回収率は前年77.6%を2.6%下回りました。
- 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89.1%で、前年を4.8%と上回る嬉しい結果となりました。

これからも、皆様からの貴重な意見や要望に対して、ご利用者皆様の満足度が上がるよう対応を進めて参ります。

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)	83.0%
居宅(倉敷)	98.3%
訪問(岡山)	85.7%
訪問(倉敷)	78.7%
通所(津島西坂)	93.3%
通所(中島)	83.3%
通所(倉敷幸町)	94.7%
通所(オルガ)	95.5%

## 【ご利用者様からの要望】

要望：ケアマネが遠慮されても、毎回母がコーヒーを出しているようです。

「規則として一切ダメ」というふうにしてほしい。

回答：お気持ちを汲み取りながら丁寧にお断りさせていただきます。

要望：電話が担当ケアマネジャーに直接つながるようにしてほしい。

回答：訪問中、運転中で不在になることが多いので、事業所で一括してお受けするようになっています。急ぎの場合はその旨もお伝えください。

要望：行政が行っているサービスや補助等に関する案内が少ない。福祉サービス全般について理解と説明がほしい。

回答：介護保険サービスについては日々情報収集しています。行政サービスの内容についても多岐に渡るため、全ての情報をお伝えすることはできませんが、それぞれのお困り事に応じて、こちらから情報提供や必要な窓口のご紹介をします。

要望：気付かれた事は積極的に対応してほしい。通り一遍の流れ作業ではなく、細かい事も親身になってほしい。

回答：援助時間が限られている中で、コミュニケーション不足になりやすいため、努めてお声掛けをし、確認していきたいと思えます。

要望：レクリエーションや行事をもっと増やしてほしい。

回答：可能です。外出行事は対応が難しいですが、デイ内でのレク活動内容は工夫していきます。

要望：午睡タイムが取れて4時から帰宅することはできませんか？

また、希望するときは1時間程度延長できませんか？

回答：午後からベッド休息は可能ですが、生活リズムを整えることを目的にできる限り、ご利用時には活動をしていただくようにしています。また時間延長につきましては、デイサービス倉敷幸町の利用時間は10:00～15:00で市に申請しているため、利用時間が決まっています。そのため希望者のみの延長対応や、4時からの送迎対応などはできかねますことご理解ください。

要望：個別指導に力を入れてほしい。

回答：要介護の方の個別機能訓練の内容につきましては、希望や要望があればその都度担当者にお伝えください。要支援の方は個別機能訓練の対象ではありませんが、痛み等の緩和や自主練習についての指導、助言等の希望がございましたら職員にお声掛け頂ければ対応させていただきます。

要望：私はホットコーヒーを頂きますが、小さくてよいのでチョコレートが頂きたい。

回答：ご病気から糖類や摂取カロリーを制限されておられる方も多数いらっしゃいます。デイサービス・オルガの基本コンセプトに基づき、今後も健康・体力維持を第一に対応させていただきたいと考えております。体力測定実施週と季節の行事の際には、今後もちよとしたお菓子をご用意致しますのでご理解ください。

要望：高齢化が進み段々知力、体力の衰えを痛感しています。体操、ジムの充実を図って頂きたい。

回答：既存の運動メニューやマシントレーニングに物足りなさを感じる場合は職員にお知らせください。運動メニューのレベルアップ、マシントレーニングの負荷や回数調整、自主練習等の指導を致します。また自主練習器具や脳トレプリント等も新たに導入を検討して参りますのでご意見、ご要望がございましたら職員までお知らせください。

要望：終活に心掛けておく事を3つほど教えてほしい。

回答：終活で言えばですが、

- ①相続財産について把握（預貯金や有価証券、不動産や生命保険、ローンや借入など）
- ②個人的な情報や思いでの品の整理（スマホやパソコン、ご自身しか知らない価値のもの）
- ③理想的な最期について望むこと（延命治療や余命告知、友人やペット連絡範囲など）
- ④エンディングノートの活用や遺言書の作成など（遺言書のみ法的効力を持つ）

要望：運動体操をしてくださってますが、自宅で1週間の中で大切な事1点だけでも頑張れる事を本人に話してもらいたい。

回答：ご自宅でも気軽に取り組めるようなメニューの提案をさせていただきます。

要望：病気が悪くなることに対して身体を鍛えたいので週2を希望。

回答：お陰様で利用希望が多く空き枠待ちの方が多数おられます。送迎対応可能な枠が出ましたら、随時ご案内いたしますので増回希望を職員にお知らせください。尚、要支援1の方は介護保険の制度上、週1回のご利用となります。

要望：ドリンクについて温かいものは熱く、冷たい飲み物は冷たくしてほしい。

昆布茶など薄い味の時や塩辛い時があり一定のサジ加減にしてほしい。

回答：大変申し訳ございません。職員もいろいろ工夫をしており、再度計量の仕方の統一を図り、味にバラつきがないようにします。温度に関しましては、あまり熱すぎるものや冷たすぎるものは健康上のリスクもあり調整させていただきます。

要望：男性だけの席を設けてあげた方が話しやすいのでは。女性も女性だけの方がよい。

回答：他者交流による多くの外的刺激を受ける事で機能維持を図る目的から、あえて席を決めておりません。ご理解ください。

要望：心配して下さっていることはわかりますが、病気などについてあれこれ尋ねられると戸惑います。相談したい時はお話するのであまり追究しないでほしい。

回答：大変申し訳ございませんでした。運動量の調整や制限等を検討するために、体調確認や体調管理をさせていただく必要はございます。今後は執拗な確認にならないよう配慮して参ります。

要望：テーブル席のチェンジをしてほしい。

回答：違う席に座り多くの方と交流を図って頂くことを目的として、あえて席を決めておりません。ただし、視力や聴力等の状態による理由から席を決めておられる方もいらっしゃいます。何卒ご理解とご協力をいただきますよう宜しくお願いいたします。

要望：全員が周知されてないと感じることあり。送り時家の中に入る時は断りし、理由も言ってほしい。お弁当を中に持って入るのを忘れていたこともあった。

回答：説明不足で申し訳ございませんでした。夏場の暑い季節や、冬場の冷え込む季節など、ご利用者の体調を心配してケアマネジャーやご家族から、エアコンなどの電源入力の依頼を受けています。それ以外に持ち物で見つからない場合なども一緒に探す場合もございます。今後はきちんと説明をした上で対応をさせていただきます。またお弁当の取り込みなど約束事項については、口頭による確認だけでなく、確認手順を作成し漏れが無いようにします。