

ご利用者様

ご家族様 各位

令和4年5月吉日

特定非営利活動法人だんだんの樹

小規模多機能事業所だんだん

管理者 土田紋子

利用者満足度調査結果報告

このたびはお忙しい中、アンケート調査へのご協力ありがとうございました。頂いた貴重なご意見は、職員間で共有し、「利用者満足度調査結果検討会」を行いました。そのご報告させていただきます。皆様から頂きましたご意見をもとに職員一同益々研鑽に努め、小規模だんだんのさらなるサービス向上に繋げて参ります。

アンケート回答率 85%

回答者 ご本人 24% ご家族（同居） 35% ご家族（別居） 41%

設問2 職員は、ご本人の困っていること、不安、要望をよく聞いていますか？

よく聞いている 71% まあ聞いている 23% 不明 6%

- 帰宅時、職員に対する不満は聞いていない
- 本人が理解出来るように上手に話しかけて頂いて安心です

設問3 職員はご家族の困っている事、不安、要望をよく聞いていますか？

よく聞いている 53% まあ聞いている 23% 不明 24%

- 困っている事はありません

設問4 ライフサポートプランについてご本人やご家族に分かり易く説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

説明を受け話し合っている 76% 説明だけで話し合っていない 6% 不明 18%

- 特に話し合っていない

設問 5 急なサービスの変更等に柔軟に対応していますか

よく対応してくれる 76% まあ対応してくれる 6% 不明 18%

- 急な連絡にも対応して頂きました。本当に助かりました

設問 6 職員の対応に満足な点、不満な点があればご記入ください（抜粋）

- 柔軟に対応し様子に合わせてサービスをしている

設問 7 新型コロナウイルス陽性者判明時に通いを休止したことについて

良い判断だと思う 100%

設問 8 今後感染症が発生した時にどのような運営を望みますか

今回同様の対応を望む 94% 今回よりは緩和した対応を望む 6%

設問 9 事業所の雰囲気は居心地がよさそうですか

良い 94% まあまあ良い 6%

【その他の意見要望】

(今回【気になる点、改善して欲しい点】についてのご意見はありませんでした)

- 職員の皆様それぞれ個性がありますが、利用者に対する対応は非常に良いと思います
- 面談時に健康・安全面など家族が気付かないことをアドバイスして頂けるので助かります
- 適切なケアプランを作成され早い対応で家族も助かっております
- 大人として対応してくださっています
- 本人の事、私たち家族の事を親身になって頂き感謝の気持ちでいっぱいです
- 本人はデイサービスに行った日の方が元気です
- 面談時にだんだんでの様子を写真やタブレットで見せて頂き、本人から話を聞くきっかけになり良かった
- 本人が大好きな場所ですのでこれからもよろしくお願いします

頂いたご意見についての回答

設問 2 ;

- ◆ ご本人の困っている事について『よく聞いている』という回答が昨年よりも 16 ポイント低下しました
- ◆ また、他の項目でも未回答（不明）の物が多かったことから、表面に出てこない潜在的なご意見があるのではないかと考えました。 職員の意識・技術向上のため、ぜひ厳しいご意見も頂戴できればと考えております

設問 4 ;

- ◆ ライフサポートプランがどれを指すのか、なぜそれが必要なのかをご本人様ご家族様にもご理解いただいたうえで、ご本人様ご家族様と共にプランを考えていけるよう努力します。
- ◆ ライフサポートプラン作成には、ご利用者様のこれまでの生活歴や大事にしてきた考え方などが必要になります。ご本人様はもちろんご家族様にとってもより良いプランになるように面談等でどんなことでもお話を聞かせてください。

設問 7・設問 8 ;

- ◆ 事業所の対応にご理解ご協力を頂きありがとうございます
- ◆ 厚生労働省や横浜市などの指針に基づき、また今回の経験を活かして感染症発生時の BCP を作成しています

回答を頂いたご利用者様ご家族様には寛大な評価を頂き恐縮です。

以上、アンケートへのご協力ありがとうございました

これからもご本人の想いを中心に、ご家族と共にご利用者様の人生を支えていきたいと願っております。

面談のときはもちろん、送迎の時などにもお気軽にご相談ください。

小規模多機能事業所 だんだんスタッフ一同