

# Web版 しずさと たより

デイサービス ひのき 合併号

日に日に暑さが厳しくなってきました。皆さんいかがお過ごしでしょうか。

今回は、合併号としてデイサービスとシヨートステイの作品紹介と、2020年度の利用者満足度アンケート



## アンケート結果の分析

全体を通して、前年よりも高い評価をいただくことができました。  
『職員の言葉使い、態度や気配り』  
に関して高い評価をいただいたのは、日ごろからの皆さんとの関係が良好に築けているものと思われまます。

『送迎時のサービス』

こちらでも高評価をいただきました。ひのきには、

- ・ 一緒に身支度を用意する。
- ・ 衣類の洗濯や預かりサービス
- ・ 衣類の簡単な修繕サービス
- ・ など、少人数事業所ならではの細やかなサービスがあります。ご本人やご家族の不安や心配が安心や楽しみに変わるように、これからも取り組みます。

『居住環境』

に関しては、全国平均よりも低い評価となりました。要因としては建物の老朽化が挙げられます。施設の清掃は、職員により毎日行っていますが、今後は建物自体の快適さや安全性の確保に関して検討が必要であると考えています。

ートの結果を報告いたします。  
デイサービスでは、過去に介護情報誌で賞を取ったこともあり、ご利用者と一緒に作る壁画にとても力を入れていきます。

目の覚めるようなブルーの上に、大きなクジラが気持ち良く泳いでいます（写真上）。海は5色の折紙で構成されており、広大さを表現しています。左側には、約200匹のペリギンが身を寄せ合い、それぞれの表情の違いで目を楽しませてくれます。

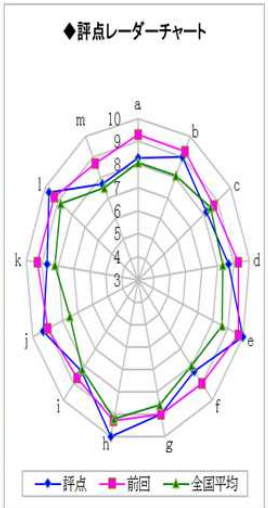
左の写真は、蚊取り線香のミニ壁画です。シヨートステイの作品ですが、季節感とユーモアを感じます。そろそろ梅雨も明け、本格的な夏に入ります。暑さで体調など崩されませぬよう、お気をつけください。介護センターから、夏の壁画をもちまして、暑中お見舞いに代えさせていただきます。



●満足度アンケートを受けてアンケートの結果は、職員全員が目を通し、一つ一つのご意見に真摯に向き合いながら、検討を重ねたいと思います。ありがとうございます。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症により、生活に大きな変化が求められました。私たち介護事業所も例外なく影響を受けました。面会の制限や、花見などの季節ごとの外出すら満足にできませんでした。楽しみにお越しになられる皆様には、大変窮屈な思いをさせてしまい、心苦しいばかりです。

ただ一つ、今なお県内において感染者が毎日報告されている中で、当法人事業所内で職員や利用者さまに感染者が一人も出ていないことは、大変喜ばしいことです。  
来年こそは、さらにパワーアップした西濃医療生協らしい介護サービスを皆さんにお届けいたします。  
次のページからは、各部署のアンケート内容を報告いたします。



◆評価	(無回答を除く)				(単位:%)				評点	前回	全国平均	前回の差	全国平均との差
	合計(件数)	そう思う	どちらかといえばそう思う	どちらともいえない	どちらかといえばそう思わない	そう思わない							
a	15	73.3	20.0	6.7	0.0	0.0	8.3	9.3	8.1	△1.0	0.2		
b	15	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	9.0	9.3	8.1	△0.3	0.9		
c	14	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	8.2	8.7	8.5	△0.5	△0.3		
d	15	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	8.7	9.3	8.3	△0.6	0.4		
e	15	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.7	8.6	0.3	1.4		
f	15	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	9.0	8.0	△0.7	0.3		
g	15	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	9.0	9.0	8.6	0.0	0.4		
h	15	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.3	9.2	0.7	0.8		
i	15	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	8.3	8.7	8.2	△0.4	0.1		
j	15	86.7	13.3	0.0	0.0	0.0	9.3	9.0	7.5	0.3	1.8		
k	15	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	8.7	9.3	8.2	△0.6	0.5		
l	15	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	9.7	9.3	8.8	0.4	0.9		
m	15	73.3	20.0	0.0	0.0	6.7	7.7	8.7	7.5	△1.0	0.2		

## 皆さんからいただいたコメント一覧

- 大変よくしてもらっています。
- 相談させていただいたことに対応していただきました。
- 職員の皆さんはとても親切で話しやすく、感謝しています。
- 職員の皆さんは気配りが感じられ良かったと思います。
- ひのきのお陰で今の生活を維持していくことができます。ありがとうございます。
- すべての面にわたって、親切によく対応してくださり、非常に満足している。

# しずさとデイサービスセンター 2020年度 利用者満足度アンケート

● アンケート結果の分析

全国的に昨年度評価をやや下回る結果となりました。デイサービスの提供内容については、コロナ禍において皆様にご不便をおかけすることも多く、安全性の確保とリラクセスした雰囲気作りの両立が課題であると考えています。

今後は1日の流れの（プログラムの）の見直しを行うなどして、「withコロナ」の中、皆様により喜んで頂けるようなサービス提供に努めて参ります。

満足度調査においては多くの皆様から暖かい声を頂いた反面、言葉遣いや接遇面のご指摘も頂きました。職員一同、初心を忘れず、接遇については2021年度の職員教育の課題として考えています。

# しずさと訪問看護ステーション 2020年度 利用者満足度アンケート

● アンケート結果の分析

2020年の結果を見ると2項目以外は全国平均を上回っていました。特に、「看護内容に満足している」「看護内容に判らない事を聞きやすい」に関しては、高い評価を受けています。医療的ケアのみならず生活を支える視点で相談、調整を心掛けている事が評価されていると思われれます。反面、「看護内容が分かり易く工夫されている」「訪問時間が守られている」では平均以下となりました。緊急コール対応や、定期訪問者の予期せぬ病状変化の対応で予定時間に訪問できない連絡させて頂いたり、時間調整をお願いしたりと皆さまにはご迷惑をお掛けいたしました。体制については検討課題とさせていただきます。

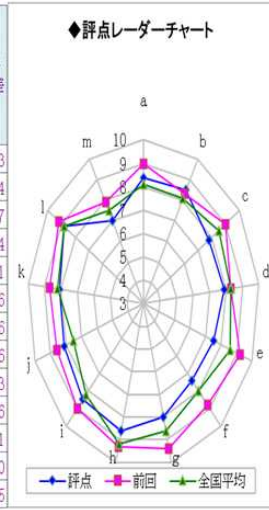
「看護実施内容の連絡票」については、契約時に基本的な訪問内容をお伝えさせて頂いており、連絡票の作成は行っておりません。

訪問時に同席されるご家族がおられる場合は、口頭で体調についてもお伝えさせて頂いて頂います。ご家族が不在で、連絡が密に必要な方にはノート等、書面に記載させて頂いたり、訪問後にお電話で連絡させて頂いたり、個々の状態に合わせて対応いたしております。ご希望が多ければ、今後連絡票を作成するように体制を整えていく事も検討いたします。

「全体として利用しやすい」「この施設を知り合いに紹介したい」という項目も、高評価を頂きありがとうございます。

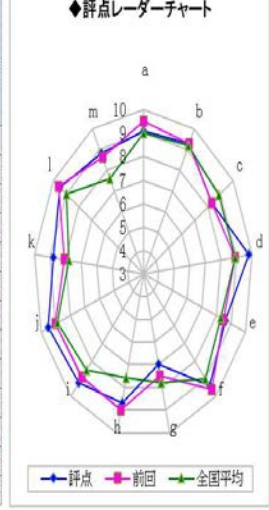
◆評価 (無回答を除く) (単位:%)

	合計 (件数)	そう思う		どちらか といえば そう思う		どちらか もいえない		そう 思わない		評点	前回	全国平均	前回の 差	全国平均との 差
		10	5	0	△5	△10								
a サービス提供内容を十分に説明された	48	72.9	22.9	4.2	0.0	0.0	8.4	9.0	8.1	△0.6	0.3			
b 個人ごとの計画に沿って、サービスが提供された	47	72.3	25.5	2.1	0.0	0.0	8.5	8.3	8.1	0.2	0.4			
c 施設は清潔で快適だった	48	68.8	18.8	12.5	0.0	0.0	7.8	9.0	8.5	△1.2	△0.7			
d 職員同士で連絡や引き継ぎができています	48	66.7	27.1	4.2	2.1	0.0	7.9	8.3	8.3	△0.4	△0.4			
e 職員の言葉遣いや態度には気配りが感じられた	48	64.6	27.1	2.1	6.3	0.0	7.5	9.2	8.6	△1.7	△1.1			
f 提供されたメニューやプログラムは、満足できるものだった	47	61.7	27.7	8.5	2.1	0.0	7.4	8.8	8.0	△1.4	△0.6			
g 職員には、わからないことを聞きやすかった	48	70.8	20.8	6.3	2.1	0.0	8.0	9.4	8.6	△1.4	△0.6			
h 送迎サービスは、安心して利用できた	47	80.9	10.6	8.5	0.0	0.0	8.6	9.3	9.2	△0.7	△0.6			
i 入浴サービスは、満足できるものだった	48	79.2	12.5	8.3	0.0	0.0	8.5	9.0	8.2	△0.5	0.3			
j 食事は満足できるものだった	48	70.8	20.8	8.3	0.0	0.0	8.1	8.6	7.5	△0.5	0.6			
k 苦情や相談について、すみやかに対応できている	48	75.0	14.6	8.3	2.1	0.0	8.1	8.7	8.2	△0.6	△0.1			
l 全体として利用しやすかった	48	79.2	16.7	4.2	0.0	0.0	8.8	9.2	8.8	△0.4	0.0			
m この事業所を知り合いに紹介したいと思う	48	62.5	20.8	12.5	2.1	2.1	7.0	7.9	7.5	△0.9	△0.5			



◆評価 (無回答を除く) (単位:%)

	合計 (件数)	そう思う		どちらか といえば そう思う		どちらか もいえない		そう 思わない		評点	前回	全国平均	前回の 差	全国平均との 差
		10	5	0	△5	△10								
a 契約をかわす前に、契約内容を説明された	41	87.8	7.3	4.9	0.0	0.0	9.1	9.5	9.0	△0.4	0.1			
b 看護師の言葉遣いや態度には気配りが感じられる	42	88.1	9.5	2.4	0.0	0.0	9.3	9.3	9.2	0.0	0.1			
c 看護師の訪問時間が守られている	42	76.2	16.7	4.8	2.4	0.0	8.3	8.3	8.9	0.0	△0.6			
d 看護師の看護内容に満足している	42	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	9.8	8.9	8.9	0.9	0.9			
e 看護師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	42	78.6	14.3	7.1	0.0	0.0	8.6	8.5	8.3	0.1	0.3			
f 看護師には、わからないことを聞きやすかった	42	90.5	7.1	2.4	0.0	0.0	9.4	9.6	9.0	△0.2	0.4			
g 看護内容が家族にわかるように連絡票が工夫されている	41	56.1	26.8	17.1	0.0	0.0	7.0	7.5	7.8	△0.5	△0.8			
h 看護師と主治医は、おたがいに連絡がとれていると思う	42	78.6	16.7	4.8	0.0	0.0	8.7	9.0	7.6	△0.3	1.1			
i 苦情や相談について、すみやかに対応できている	42	88.1	7.1	4.8	0.0	0.0	9.2	8.9	8.5	0.3	0.7			
j 緊急時の連絡先や連絡方法について確認できている	42	92.9	4.8	2.4	0.0	0.0	9.5	9.0	8.9	0.5	0.6			
k 緊急時などの病院に行くかがステーションと確認できている	43	81.4	14.0	4.7	0.0	0.0	8.8	8.1	7.8	0.7	1.0			
l 全体として利用しやすかった	43	93.0	4.7	2.3	0.0	0.0	9.5	9.6	9.0	△0.1	0.5			
m この施設を知り合いに紹介したいと思う	43	83.7	9.3	7.0	0.0	0.0	8.8	8.6	7.6	0.2	1.2			



皆さんからいただいたコメント一覧

- 年と共に体力、気力が不安材料ですが、在宅では到底できないメニューでも皆さんのお力添えで毎回笑顔で参加できています。「今日も頑張ってきたよ。」の言葉に家族は安心と喜びです。ありがとうございます。
- 電話対応もいつも丁寧で安心します。実際施設へは行ったことはないのですが、きちんとやっけていただいているのが分かります。
- 仕事で日中留守にする時間にお世話していただきとても助かっています。送迎のドライバーさんも職員さんも朝は笑顔で挨拶してもらい、体調の変化や一日の様子を帰りに報告してもらえるので、とても安心しております。
- 家族の都合に合わせてお迎えの時間を考慮してもらえて助かっています。
- いつも笑顔としっかりとした挨拶をしてくださり、気持ちよく感じています。

皆さんからいただいたコメント一覧

- 皆さん明るくて、細かな所まで気にしてくださるので嬉しいです。
- 常に親身になって、お世話してくださりありがとうございました。家族も相談し易く、安心して過ごすことができました。
- どの看護師さんも技術面はもちろん、寄り添う気持ちを感じることができ、安心と心強さを日々感じております。
- 本人や家族にも話しにくいことも聞いて下さり心が軽くなることがあり感謝です。
- 短い間でしたが、安心して看取ることができました。私一人で大丈夫かと思いましたが、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。
- 困った時は、相談し易くてとてもありがたいです。でも看護師さんたちの体調なども心配に思います。ご自身の身体も大切に、これからもよろしくお祈りいたします。

# しずさとショートステイ 2020年度 利用者満足度アンケート

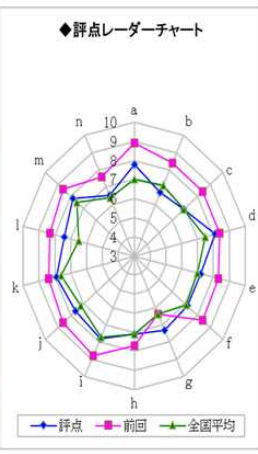
# しずさと介護支援センター 2020年度 利用者満足度アンケート

● アンケート結果の分析  
昨年と比較すると、全体的に評点が上がっていました。具体的には、『言葉遣いや態度に気配りが感じられる』『苦情や相談について速やかに対応できている』『現在の担当に満足している』などの項目でより高い評価をいただいております。利用者やご家族との信頼関係がより良く築けていると感じられました。ありがとうございます。

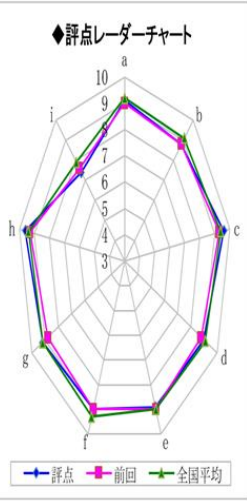
● アンケート結果の分析  
全国平均よりは高い評価だったものの、昨年度評価よりは評価値を下げました。『介護計画に希望が反映されている』の項目が全国平均よりも低かったことは反省材料です。施設では毎月ご利用者様に対してケア内容検討会議を開催しています。会議では、お一人お一人の介護計画（ご要望）に対して、提供内容の調整が必要かを職員全員で検討しています。今回、このような低い評価を得る結果となったのは、そのような内容が計画内容としてうまく伝えることが出来ていないかったり、施設での生活の様子などご報告が不十分であるのではないかと感じております。より透明性のある施設であるために、方法を見直していきたいと考えております。

● アンケート結果の分析  
コロナ禍の中、ご家族からは励ましの言葉も多く頂きました。送迎の時などに暖かい声をかけて下さるご家族も多く、職員一同たいへん感謝しております。アンケートではショートステイでの一日の過ごし方や、入浴についてもご指摘を頂いておりますので、皆様のご信頼に沿えるよう、常にサービスの見直しを続けていきたいと思います。

◆評価	(無回答を除く) (単位:%)											
	合計 (件数)	そう思う		どちらか といえば そう思う		どちらか といえば そう思わない		評点	前回	全国平均	前回の差	全国平均との差
		10	5	0	△5	△10						
a サービス提供内容を十分に説明された	27	63.0	33.3	0.0	3.7	0.0	7.8	8.9	7.0	△1.1	0.8	
b サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	27	55.6	25.9	14.8	3.7	0.0	6.7	8.4	7.1	△1.7	△0.4	
c 施設の設備は満足できるものだった	26	53.8	30.8	15.4	0.0	0.0	6.9	8.4	6.9	△1.5	0.0	
d 施設内の安全や衛生に配慮されている	27	63.0	37.0	0.0	0.0	0.0	8.1	8.4	7.5	△0.3	0.6	
e 生活を送るうえで案内や説明は十分だった	27	63.0	25.9	3.7	7.4	0.0	7.2	8.3	7.0	△1.1	0.2	
f 提供された介護サービスの内容は満足できるものだった	27	66.7	18.5	11.1	0.0	3.7	7.2	8.4	7.1	△1.2	0.1	
g 食事は満足できるものだった	26	61.5	23.1	15.4	0.0	0.0	7.3	6.4	6.4	0.9	0.9	
h 入浴サービスは満足できるものだった	26	53.8	34.6	11.5	0.0	0.0	7.1	7.7	7.1	△0.6	0.0	
i 職員の言葉遣いや態度には、気配りが感じられる	27	66.7	25.9	3.7	3.7	0.0	7.8	8.8	7.7	△1.0	0.1	
j 苦情や相談について、すみやかに対応できている	27	63.0	29.6	3.7	3.7	0.0	7.6	8.6	7.2	△1.0	0.4	
k 利用者のプライバシーは守られていた	26	73.1	11.5	15.4	0.0	0.0	7.9	8.4	7.6	△0.5	0.3	
l 室料などの利用料金は、サービスの内容から見て納得できる	27	59.3	29.6	11.1	0.0	0.0	7.4	8.3	6.5	△0.9	0.9	
m この施設の全体的な印象は満足できるものだった	27	66.7	25.9	3.7	3.7	0.0	7.8	8.6	7.5	△0.8	0.3	
n この事業所を知りたいと思いたいと思う	27	51.9	33.3	11.1	0.0	3.7	6.5	7.6	6.4	△1.1	0.1	



◆評価	(無回答を除く) (単位:%)											
	合計 (件数)	そう思う		どちらか といえば そう思う		どちらか といえば そう思わない		評点	前回	全国平均	前回の差	全国平均との差
		10	5	0	△5	△10						
a サービス提供内容を十分に説明された	103	84.5	13.6	1.9	0.0	0.0	9.1	9.0	9.2	0.1	△0.1	
b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	103	79.6	16.5	3.9	0.0	0.0	8.8	8.8	9.1	0.0	△0.3	
c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	105	93.3	5.7	0.0	1.0	0.0	9.6	9.3	9.4	0.3	0.2	
d ケアマネジャーから十分な情報が提供された	105	85.7	8.6	5.7	0.0	0.0	9.0	8.8	9.1	0.2	△0.1	
e 他の事業所(ヘルパーやデイなど)への連絡もれがない	99	85.9	10.1	2.0	1.0	1.0	8.9	9.0	9.0	△0.1	△0.1	
f 利用者のプライバシーは守られていた	105	84.8	10.5	3.8	1.0	0.0	9.0	9.0	9.3	0.0	△0.3	
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	104	86.5	11.5	1.0	1.0	0.0	9.2	8.8	9.2	0.4	0.0	
h 現在のケアマネジャーに満足している	104	93.3	5.8	1.0	0.0	0.0	9.6	9.3	9.4	0.3	0.2	
i ケアマネジャーが所属する事業所を知りたいと思いたいと思う	104	68.3	15.4	13.5	1.0	1.9	7.4	7.6	7.9	△0.2	△0.5	



## 皆さんからいただいたコメント一覧

- 家で過ごす時でも、本人の調子が不安定で生活リズムがくずれ、転倒や発熱してしまうことがあります。ショートを利用できる日は、心配事が減り家族の心も安定してありがたいです。コロナの関係で病院利用のハードルが高く発熱の時が一番困っています。施設で訪問診療を受けられると助かります。
- 名前で声掛けしてもらえて、嬉しいようです。本人の性格を理解して友達づくりをいただいで生活しやすいようです。親切で気遣いがあり安心して母を預けることができました。本当にありがとうございました。
- 満足な顔で帰ってくるので、とても安心しております。朝の迎える時間も前日にご連絡いただくなど細かい気遣いに感謝しています。入所中の状況がもう少し詳しく解るともっと良いと思う。デイサービスの様に、足を乗せる台があれば助かります。

## 皆さんからいただいたコメント一覧

- 両親そろって大変お世話になっています。これからもよろしくお願いします。
- 本人がサービスを毎回楽しみにしてデイを利用できています。家族の負担も軽くなり、ホッとできる時間が持てます。問題もその都度解決して下さるので安心です。
- 本人の年齢と共に利用させていただく内容が変わり、家族も不安が募っていく中で、都度アドバイスや対応をして下さりとても感謝しています。
- 夫の病気の時からお世話になりました。夫の亡き後も、引き続き私のことでお世話になっています。親身になっていただき、ありがとうございます。
- 月一回の訪問日のこちらの都合に合わせていただき助かっています。利用計画も丁寧に説明してもらいとても分かりやすいです。デイともしっかりと連携がとれているようで、安心できます。
- 言葉遣いや態度には気配りが感じられ良かったと思う。デイやショートへの連絡もれがないのもっと良かったです。