

興部社協デイサービスセンターご利用に関する アンケート集計

【調査実施期間】 平成29年4月15日～5月8日

【調査対象者】 デイサービス利用者ご家族（ 37 ）名に送付。

【回答者人数及び配布総数に対する割合】

アンケート配布総数	37	
有効回答数	11	{ 本人 3 家族 8
回答者割合	29.7%	

1. デイサービスについて

① 1週間の利用日数について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	6 人	55%
2. やや満足	～	1 人	9%
3. 普通	～	4 人	36%
4. やや不満足	～	0 人	0%
5. 不満足	～	0 人	0%

ご意見

利用回数を ➡ 増やしたい ・ 適切（1） ・ 減らしたい

●本人が週1回の利用に満足しています。

●本人は満足しているみたいですが、居室で寝ていることが多いのもう1回位 増やしたいなと思っています。

② デイサービスの利用時間（滞在時間）について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	6 人	55%
2. やや満足	～	1 人	9%
3. 普通	～	3 人	27%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

利用回数を ➡ 長くしてほしい ・ 適切（2） ・ 短くしてほしい

●今の時間帯でよいと思います。あまり長時間ですと疲れる様です。

●本人はきらりに住んでいるので、今の利用時間で適切と思っています。 ※在宅（自宅）であれば長くしてほしいです。

③施設の雰囲気について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	5 人	45%
2. やや満足	～	2 人	18%
3. 普通	～	2 人	18%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご 意 見

施設の雰囲気が ➡ 良い(4) ・ 普通(1) ・ 悪い

●本人が慣れていないのか気持ちに余裕がないのでわからないようです。

●本人は満足しています。(不満は云いません)

●楽しく過している様です。

④施設の設備について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見欄の記入もお願いします。

1. 満 足	～	6 人	55%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	3 人	27%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご 意 見

施設の設備が ➡ 整っている(3) ・ 普通(1) ・ 整っていない

●本人が慣れていないのか気持ちに余裕がないのでわからないようです。

2.サービスの内容について

【 送 迎 】

①送迎時間について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	5 人	45%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	1 人	9%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

送迎時間が → 早い・長い・普通 (3) ・遅い・短い

●きらりに住んでいるので特に気にしていません。

②送迎時の職員の介助対応・運転について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入をお願いします。

1. 満足	～	5 人	45%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	1 人	9%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

職員の対応が → やさしい (6) ・適確である (1) ・普通 (1) ・不親切

バスの運転が → 上手で安心 (5) ・普通 (3) ・怖く感じる

ワゴン車の運転が → 上手で安心 (2) ・普通 (1) ・怖く感じる

●職員の皆さんとてもやさしくて楽しんでいます。ありがとうございます。

【 健康チェック 】

①測定方法について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入をお願いします。

1. 満足	～	7 人	64%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	2 人	18%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

測定方法は → 適切 (4) ・普通 (2) ・どちらでもない・悪い

②健康チェック時の職員の対応について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入をお願いします。

1. 満足	～	8 人	73%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	2 人	18%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

職員の対応は → 適切 (6) ・ 普通 (2) ・ どちらでもない ・ 悪い
●できれば、もう少し言葉づかいが丁寧であれば、外部の人に対しても
良い雰囲気になると思います。

【入浴】

①入浴時間について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満足	～	7 人	64%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	3 人	27%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

入浴時間は → 長い ・ 普通 (6) ・ 短い

②入浴方法・介助方法・入浴順番について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満足	～	5 人	45%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	4 人	36%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

入浴方法について → 適切 (3) ・ 普通 (4) ・ どちらでもない ・ 悪い

介助方法について → 適切 (3) ・ 普通 (3) ・ どちらでもない ・ 悪い

入浴順番について → 平等 (2) ・ 普通 (4) ・ どちらでもない ・ 不平等

●まだ自分でできる事ができているようなので、今のままで良いと思います。
多少時間（着衣着脱）がかかるかと思いますがよろしくお願いいたします。

【食事・おやつ】

①献立(メニュー)について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満足	～	6 人	55%
2. やや満足	～	2 人	18%
3. 普通	～	1 人	9%
4. やや不満足	～	1 人	9%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

献立は → 良い (6) ・ 普通 ・ 悪い
●本人もおいしく食事をしているとの事。味も良く盛り付けもとっても
きれいだよと話をしてくれました。
●不満な事はないようです。

②味付け・量などについて

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入をお願いします。

1. 満 足	～	7 人	64%
2. やや満足	～	2 人	18%
3. 普通	～	1 人	9%
4. やや不満足	～	1 人	9%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

味付けについて → 適切 (6) ・ 普通 ・ どちらでもない ・ 悪い (1)
食事量について → 適切 (4) ・ 普通 (2) ・ どちらでもない ・ 悪い (1)

③食事時の職員の対応・介助方法について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入をお願いします。

1. 満 足	～	6 人	55%
2. やや満足	～	2 人	18%
3. 普通	～	2 人	18%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

職員の対応が → やさしい (6) ・ 適確である (1) ・ 普通 (1) ・ 不親切
介助方法について → 適切 (4) ・ 普通 (1) ・ どちらでもない ・ 悪い

【レクリエーション】

①レクリエーションの内容について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入をお願いします。

1. 満 足	～	7 人	64%
2. やや満足	～	2 人	18%
3. 普通	～	2 人	18%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

レクの内容は → 楽しい (5) ・ 普通 (2) ・ つまらない

●皆さんと一緒に何かをする事が楽しい様です。

②レクにおける職員の対応について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	9 人	82%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	2 人	18%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

職員の対応は → やさしい (5) ・ 適確である (1) ・ 普通 (2) ・ 不親切

【 排 泄 】

排泄方法 ～ 自立（介助はいらない） (4) ・ トイレ誘導・パンツ交換

自立の方は、以下の①②の項目の記入は必要ありません。

①排泄介助・方法について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	1 人	9%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	1 人	9%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

排泄介助方法は → 適切 ・ 普通 ・ どちらでもない ・ 悪い

②排泄介助の職員対応について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	1 人	9%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	1 人	9%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

職員の対応は ➡ やさしい (1) ・ 適確である ・ 普通 ・ 不親切

3.職員について

【 身だしなみ 】

①職員の服装について

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	6 人	55%
2. やや満足	～	人	0%
3. 普通	～	3 人	27%
4. やや不満足	～	人	0%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

職員の服装は ➡ 良い (4) ・ 普通 (3) ・ 悪い

【 言葉づかい 】

①言葉づかいについて

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	8 人	73%
2. やや満足	～	1 人	9%
3. 普通	～	人	0%
4. やや不満足	～	1 人	9%
5. 不満足	～	人	0%

ご意見

職員の言葉づかいは ➡ 良い(8) ・ 普通 (1) ・ 悪い

●本人としては不快に思っていることはないようですが、慣れもあるの
でしょうが、もう少し丁寧な言葉使いがあれば介護の質も上がると思い

4.その他

その他、お気づきの点がございましたら、以下にご記入ください。

- 利用している者が高齢なので聞いてもわからない部分が多いので、こんな回答でごめんなさい。
- 本人、かなり聴力が悪くなってきました。相手の話が聞こえない時が多くなってきてます。母と話をする時は大きな声で本人の側で話をして下さい、お願いします。補聴器も進めましたが嫌がりますので今のところは無理に進めていません。手をかける事と思いますがよろしくお願いします。
- いつも明るく対応して下さいありがとうございます。

ご協力ありがとうございました。

高齢者生活支援ハウスのご利用に関する アンケート

【調査実施期間】 平成29年4月15日～5月8日

【調査対象者】 高齢者生活支援ハウス利用者ご家族（ 23 ）名に送付。

【回答者人数及び配布総数に対する割合】

アンケート配布総数	23		
有効回答数	5	{	本人 1 家族 4
回答者割合	21.7%		

1.施設サービスの満足度について

利用している施設の介護サービスに満足していますか？ 1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	4 人	17%
2. やや満足	～	1 人	4%
3. やや不満足	～	人	0%
4. 不満	～	人	0%
5. その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

2. 施設の介護サービスの不満理由

当てはまるもの全てに○をつけてください。 1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 不満はない	～	3 人	13%
2. 食事・排泄の介助	～	人	0%
3. 入浴・着衣着脱の介助	～	人	0%
4. 要望を反映してくれない	～	人	0%
5. その他	～	1 人	4%

意見をご自由にお書きください。

●本人ができる事は一部でもさせて下さい。身体的には何でもできます。
声かけや促しをお願いします。（時間がかかっても見守り下さい。）

3. 施設職員と家族のコミュニケーション

介護職など施設の中に相談相手として話せる職員がいますか？

1～4のどれかに○をつける。
ご意見の記入もお願いします。

1.いる	～	5 人	22%
2.いない	～	人	0%
3.わからない	～	人	0%
4.その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

4. 施設職員と家族のコミュニケーション

サービス提供者との意思疎通は充分ですか？

1～4のどれかに○をつける。
ご意見の記入もお願いします。

1.充分である	～	3 人	13%
2.不充分	～	1 人	4%
3.わからない	～	1 人	4%
4.その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

●サ責がいる時は伝わりますが、それ以外のヘルパーさんとは情報が十分に伝わらない事があります。（誰が担当なのか良く判らない）

5. 不満・要望の伝えやすさ

不満・要望は言いやすい雰囲気ですか？

1～5のどれかに○をつける。
ご意見の記入もお願いします。

1.言いやすい	～	3 人	13%
2.やや言いやすい	～	2 人	9%
3.やや言いにくい	～	人	0%
4.言いにくい	～	人	0%
5.その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

6. 施設サービスの質の判断基準（複数回答可）

介護の「良し悪し」の判断は何を重視しますか？

1～9のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.職員の人柄	～ 3 人	13%
2.知人や近所の評判	～ 人	0%
3.利用した人の評判	～ 人	0%
4.サービス内容をわかりやすく説明してくれる	～ 4 人	17%
5.利用者側の要望や不満・苦情をきちんと聞いてくれる	～ 3 人	13%
6.利用者・家族のプライバシーを重視してくれる	～ 1 人	4%
7.介助が丁寧、言葉かけがやさしいので安心できる	～ 3 人	13%
8.建物内が清潔で手入れが行き届いている	～ 1 人	4%
9.その他	～ 人	0%

意見をご自由にお書きください。

7. 施設サービスの満足度（複数回答可）

施設を利用して良かったところは何ですか？

1～9のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.職員の人柄	～ 4 人	17%
2.プライバシーの重視	～ 1 人	4%
3.介助の仕方が上手で安心でき	～ 3 人	13%
4.日常生活が楽しく意欲が出てきた	～ 1 人	4%
5.利用者側の要望や不満・苦情をきちんと聞いてくれる	～ 3 人	13%
6.定期的な行事(お楽しみ会等)が充実している	～ 1 人	4%
7.施設の使用方法について説明をしてくれる	～ 2 人	9%
8.建物や設備の手入れが行き届いている	～ 1 人	4%
9.その他	～ 人	0%

意見をご自由にお書きください。

8. 職員について（複数回答可）

職員の服装、言葉づかいについて

1～7のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.衛生的であり 清潔感がある	～	2 人	9%
2.制服が揃っていてス タッフであることがわか る	～	3 人	13%
3.化粧や爪（長い） 等が介助者として不 適切	～	人	0%
4.言葉づかいが良 い	～	4 人	17%
5.言葉づかいが悪 い	～	人	0%
6.来客者にも立ち止 まって丁寧に挨拶をし ている	～	2 人	9%
7.その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

〔

〕

ご協力ありがとうございました。

高齢者生活支援ハウスの生活指導管理短期宿泊事業(ショート) ご利用に関するアンケート

【調査実施期間】 平成29年4月15日～5月8日

【調査対象者】 高齢者生活支援ハウス利用者ご家族（ 13 ）名に送付。

【回答者人数及び配布総数に対する割合】

アンケート配布総数 13

有効回答数

4

{ 本人
家族 4

回答者割合

30.8%

1.施設サービスの満足度について

利用している施設の介護サービスに満足していますか？

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 満 足	～	4 人	31%
2. やや満足	～	人	0%
3. やや不満足	～	人	0%
4. 不満	～	人	0%
5. その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

●私が入院の際、誰も知らない人ばかりでショーステイにととても助けて頂きました。ありがとうございました、感謝しております。

2. 施設の介護サービスの不満理由

当てはまるもの全てに○をつけてください。

1～5のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1. 不満はない	～	4 人	31%
2. 食事・排泄の介助	～	人	0%
3. 入浴・着衣着脱の介助	～	人	0%
4. 要望を反映してくれない	～	人	0%
5. その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

●物忘れはしていましたが、自分の事は自分でしてましたから。

3. 施設職員と家族のコミュニケーション

介護職など施設の中に相談相手として話せる職員がいますか？

1～4のどれかに○をつける。
ご意見の記入もお願いします。

1.いる	～	2 人	15%
2.いない	～	人	0%
3.わからない	～	人	0%
4.その他	～	1 人	8%

意見をご自由にお書きください。

4. 施設職員と家族のコミュニケーション

サービス提供者との意思疎通は充分ですか？

1～4のどれかに○をつける。
ご意見の記入もお願いします。

1.充分である	～	3 人	23%
2.不充分	～	1 人	8%
3.わからない	～	1 人	8%
4.その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

●やさしく話やすい。

5. 不満・要望の伝えやすさ

不満・要望は言いやすい雰囲気ですか？

1～5のどれかに○をつける。
ご意見の記入もお願いします。

1.言いやすい	～	2 人	15%
2.やや言いやすい	～	2 人	15%
3.やや言いにくい	～	人	0%
4.言いにくい	～	人	0%
5.その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

6. 施設サービスの質の判断基準（複数回答可）

介護の「良し悪し」の判断は何を重視しますか？

1～9のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.職員の人柄	～ 2 人	15%
2.知人や近所の評判	～ 人	0%
3.利用した人の評判	～ 人	0%
4.サービス内容をわかりやすく説明してくれる	～ 3 人	23%
5.利用者側の要望や不満・苦情をきちんと聞いてくれる	～ 人	0%
6.利用者・家族のプライバシーを重視してくれる	～ 1 人	8%
7.介助が丁寧、言葉かけがやさしいので安心できる	～ 2 人	15%
8.建物内が清潔で手入れが行き届いている	～ 1 人	8%
9.その他	～ 人	0%

意見をご自由にお書きください。

●人柄が良く、言葉かけも誰にもやさしくきちんと聞いてくれます。

7. 施設サービスの満足度（複数回答可）

施設を利用して良かったところは何ですか？

1～9のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.職員の人柄	～ 3 人	23%
2.プライバシーの重視	～ 人	0%
3.介助の仕方が上手で安心でき	～ 1 人	8%
4.日常生活が楽しく意欲が出てきた	～ 人	0%
5.利用者側の要望や不満・苦情をきちんと聞いてくれる	～ 3 人	23%
6.定期的な行事(お楽しみ会等)が充実している	～ 人	0%
7.施設の使用方法について説明してくれる	～ 1 人	8%
8.建物や設備の手入れが行き届いている	～ 1 人	8%
9.その他	～ 人	0%

意見をご自由にお書きください。

●親切、丁寧 面倒見が良い、やさしい。

8. 職員について（複数回答可）

職員の服装、言葉づかいについて

1～7のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.衛生的であり 清潔感がある	～	1 人	8%
2.制服が揃っていてス タッフであることがわか る	～	2 人	15%
3.化粧や爪（長い） 等が介助者として不 適切	～	人	0%
4.言葉づかいが良 い	～	2 人	15%
5.言葉づかいが悪 い	～	人	0%
6.来客者にも立ち止 まって丁寧に挨拶をし ている	～	1 人	8%
7.その他	～	人	0%

意見をご自由にお書きください。

●職員の方々の親切、言葉づかいがやさしいとの事で本人も大変よかったとの事で満足していました。大変お世話になりました。ありがとうございました。

ご協力ありがとうございました。

指定管理における点検・評価（モニタリング）における 職員対象アンケート

【調査実施期間】 平成29年4月15日～5月8日
【調査対象者】 社会福祉協議会 全職員（ 37 ）名
【回答者人数及び配布総数に対する割合】

アンケート配布総数 37
有効回答数 19
回答者割合 51.4%

1. 施設サービスの満足度

利用者・家族は施設のサービスに満足していると思う？ 1～3のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.満足していると思う	8 名	36%
2.不満があると思う	7 名	32%
3.その他	7 名	32%

意見をご自由にお書きください。

- その方により 満足度に差があり、不満をもっている方もいると思います。
- 満足している方、不満がある方、両方いらっしゃると思います
- 利用者より たいく つな日もあると言う 声もきかれる
- 入浴前後や空いた時間をもてあましてしまっている利用者様も見受けられるときもみられたが、テーブルゲームや世間話をする中で時間もうめていけていると思う
- 入社したばかりで、よくわかりません。
- 満足していただけるように考えながら行動を心掛けていますが利用者やその家族には満足してもらえてるのかと思うこともあります。
- 一部の方は、入浴のみの楽しみしかないように感じます。
- わかりません。
- 利用者・入居者の方は不満があっても言えないという方が中にはいると思いますが、一人一人とは言いませんが何か聞いてあげる対応をした方が良いと思います。
- 利用者さんが思っている「支援ハウス」と、支援ハウスの実態に差がある（全員では無く一部の方）ように思います。（ある程度自立の方を対象として、契約や募集の際に示してあるはずだが、一般にイメージするところの高齢者施設の認識を持っており、本来ハウスでできないことへも期待を持ってしまっている方も。（現在は福祉サービス利用援助、しかし、もうハウスの方の新規契約できないので）

2. 施設サービスに対する満足・不満の理由(複数回答可)

利用者・家族が満足・不満だと思う理由

1~16のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.職員の対応があたたかい	10 名	24%
2.面会・外出・外出がしやすい (支援ハウス)	3 名	7%
3.施設行事が充実している	2 名	5%
4.スタッフに言いたい事が言える 環境にある	5 名	12%
5.職員のケアの視点(声かけ含) が素晴らしい	1 名	2%
6.すぐに対応してくれる職員が いる	4 名	10%
7.職員の清潔感がない	名	0%
8.家族への情報提供や連絡が遅 い	名	0%
9.言葉づかいが悪い	3 名	7%
10.意見・要望が現場に伝わって いない	名	0%
11.責任感のない職員が多く感 じる(ケアレスミスが多い)	2 名	5%
12.職員の衛生面、整容面が徹 底されていない	名	0%
13.利用者同士のトラブルを解 決できる職員が少ない	2 名	5%
14.利用者個人に合わせたサー ビスを提供できない	2 名	5%
15.職員間での連携(挨拶・返事など) が悪く、利用者に負担がかかってい	2 名	5%
16.その他	6 名	14%

意見をご自由にお書きください。

●職員間の連携が密でないことがあり、そのために報連相が進まず、スタッフ間の情報共有に至っていないと感じることもある。

●送迎のバスの運転について危険なところがある

●以前よりは良くなったとは思いますが、一部の職員同士の挨拶や返事ができていないと感じる時があります。職員同士のコミュニケーションがとれてないと利用者様にも伝わるのではないのでしょうか？

●職員の方が入居者さんに声をかけているところをよく見かけます。コミュニケーションの点ではご満足頂けているのではないかと思います。

●入居者の方に結構言葉づかいが悪いヘルパーさんがいます。もしそれを家族の方に見られたら苦情が来ますよ。大声で笑うのもちょっとうるさく聞こえます。

●慣れ合いと見られる利用者への接し方もあるが、ご本人にとって不快に思われていないものもあるので、上手く対応できればと考える。

3. 施設サービスに満足いただくために(複数回答可)

提供サービスに満足いただくには何が必要か？ 1～9のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.接遇面において職員全体（一般・介護問わず）の対応をそろ	4 名	7%
2.入居者、利用者の情報を自分から知る努力（心がけ）をする	11 名	20%
3.利用者、家族、来客者とのコミュニケーションを大切にする	12 名	21%
4.自立支援を強化するプログラムの実施	名	0%
5.介護保険の加算メニューの取組みを行う	3 名	5%
6.施設内をきれいに使おうとする努力と行動	3 名	5%
7.利用者への対応を平等にする	11 名	20%
8.皆で話して決めたことをきちんと取り組む（守る）	11 名	20%
9.その他	1 名	2%

意見をご自由にお書きください。

- 職員みんな利用者のことをしっかり考えていると思うが、より一層努力して満足度につなげたいと思う
- 利用者さんの状態や情報を職員全体（パート含む）で共有することで対応がそろえると思います。
- 施設内における挨拶、声等、社協の職員としてしっかり対応できるよう準備が毎日必要。論議して決めたことの解釈が違わないよう確認し、定期的に揃った来客・利用者への対応を行えるよう努力。

4. 施設サービスの改善について(複数回答可)

改善のためにできること、やってみたいことは何？ 1～10のどれかに○を付ける。
ご意見の記入もお願いします。

1.職場内の整理整頓を自ら行う	4 名	5%
2.利用者・家族・一般市民との関係性の構築	3 名	4%
3.対応の悪い状況を見かけたら、職員同士で注意をする。（場所を選ん	7 名	9%
4.自分自身の仕事に責任を持って遂行する	9 名	12%
5.挨拶を率先して元気よく行う	9 名	12%
6.コミュニケーションを多く取り、何もしない時間というのを	11 名	15%
7.足を止めて、利用者の目線の高さに合わせて話を聞く	7 名	9%
8.聞いたこと等を他の職員に伝え、情報を共有する	12 名	16%
9.利用者等の個人情報部外へ流さない	9 名	12%
10.その他	3 名	4%

意見をご自由にお書きください。

●職員間のコミュニケーションをしっかりと取る 1～9まで、できていると思うがより一層やってみたいと思う。

●職員間のコミュニケーションをしっかりと取る 1～9まで、できていると思うがより一層やってみたいと思う。利用者一人一人にあったコミュニケーションの取り方をもう一度見なおして接していけるように心がけていきたいと思います。職員同士での対応の悪さなどは、その日のうちに伝えられるようになるといいのかと思います。

●挨拶は利用者・入居者だけでなく、職員・パートさんにも行うようにしてはどうでしょうか？ 挨拶しない方が多すぎです。（特にヘルパーさん）

●挨拶は利用者・入居者だけでなく、職員・パートさんにも行うようにしてはどうでしょうか？ 挨拶しない方が多すぎです。（特にヘルパーさん）

●職員同士で「見て見ぬふり」が最悪の職場づくりの立役者になる。「責任は社協が、上が・・・」全てを責任転換することが正当であるのか皆で考えなければなりません。

5. その他

自由にお書きください。

意見をご自由にお書きください。

●スタッフは利用者に対する思いやりはもちろんだが、一緒に仕事をする仲間に対する思いやりを同じく持ち業務をすすめることで、利用者やその家族が満足していただけるデイサービスを作っていけるのではないかと感じる。相手のことを見るのと同じく自分のことも知ることが大切と考えます。

●職員が利用者のケアについて同じ方向性をもっていけるようコミュニケーションを計りやっていきたい。社協全体での連絡体制がしっかりできるようやっていきたい。

●デイサービスについて～利用者さんが退屈にしているのを多々見かけます。いつも雑誌、ぬり絵、間違い探しなど。一部の方は出来ないというのがありますが、それぞれの利用者さんに合わせ、コミュニケーションを取っていく必要があると思います。

●職員同士が助け合える職場。足りない部分は補い合えることのできる職場。指定管理事業や在宅介護（介護保険）事業について、役員職員が各々事業を継続していくべき団体「社協」であることの自覚と責務が常にあること。事業所の運営に関わっていくために。

ご協力ありがとうございました。