

## 平成21年月利用者アンケート調査結果

アンケート送付数56通・返信枚数40通

### 【調査票回答方法】

#### 《回答者》

サービス利用者本人	本人が家族や介助者と相談しながら回答	家族が本人の気持ちを推察して回答	その他	無回答
6	3	25	0	8

#### 《ご利用者本人の年齢》

65歳未満	65歳～70歳	70歳～75歳	75歳～80歳	80歳～85歳	85歳～90歳	90歳以上	無回答
0	1	4	4	9	14	6	4

#### 《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
11	27	4

#### 《要介護度》

要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
2	1	2	10	7	11	5	4

#### 《サービスの利用年数》

1年未満	1年～3年	3年～5年	5年～	無回答
3	8	9	12	4

【現在ご利用の通所介護についての回答】

《サービスの提供について》		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問1.	あなたにとってデイサービスでの一日は過しやすいですか(急がされたり待たされることは少ないですか)	28	11	0	3
問2.	食事の献立や食事介助には満足されていますか	32	6	0	4
問3.	利用中困った時に必要な介助がありますか	29	5	2	6
問4.	デイサービスで、楽しみにしている行事や活動はありますか	22	12	3	5
問5.	通所介護計画に基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立っていますか	26	7	7	2
問6.	病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	29	3	1	9

《利用者個人の尊重について》		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問7.	他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか	24	6	6	6
問8.	職員はあなたの気持ちを大事にしていると思いますか	41	1	0	0
問9.	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	41	1	0	0

《個別の計画について》		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問10.	事業所で通所介護計画を作る時、ご本人や家族の状況や要望をよく聞いていますか	34	3	2	3
問11.	あなたの通所介護計画についての説明は、わかりやすかったですか	34	3	0	5

《利用前の対応について》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問12. サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか	8	2	0	32

《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	20	4	1	17
問14. 職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	18	2	0	22
問15. 困ったことを職員以外の人や機関にも相談できることを知っていますか	9	3	9	21

《現在利用している通所介護(デイサービス)を統合的満足度について》

大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	無回答
12	17	7	0	0	6

《日頃お感じになっている通所介護(デイサービス)に対する  
ご意見・ご要望の自由回答》

質問1	鳥居本について、集まってくる方もそうですが、なかなかの方ばかりですから、大変だと思えます。あの中で、どこでどうして編み物なんかなさっていたのですか。これは、お伺いしたいくらいです。
-----	--

回答1 デイサービスは毎日20名位の方が利用されており、色々な身体の障害や病気のある方もいらっしゃいます。自分の言いたい事を上手く伝えられず、大きな声を出して訴えようとされる方もおられるので、質問された方は、少し驚かれたのではないかと思われれます。職員が、その状況をきちんと説明させて頂けば良かったのに、申し訳ございませんでした。

質問2	おトイレが込みやすいという不安があります。
-----	-----------------------

回答2 昼食後やおやつ後はトイレが込みやすいという現状があります。トイレは洋式が3箇所と男性用1箇所がありますが、トイレが近い方や気にされる方には、トイレが込み合う前に出来るだけ声をかけさせて頂き、対応してまいりたいと思います。

《今回の調査についてお気づきになった点などの自由回答》

<ul style="list-style-type: none"> <li>・この調査も結構でございます。</li> <li>・家族が本人の気持を推察してこの回答を、とありますが、本人が認知症のため、推察することが不可能です。ご理解下さい。</li> <li>・家に帰って来ても、デイサービスの様子を何も全然話しませんので、正しいお返事をする事が出来ませんので、申し訳ございません。今後ともよろしくお願い致します。</li> </ul>
---

ご家族様からの意見も今後の取り組みに参考になりました。ご記入いただきありがとうございます。

《その他の声》

<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人も、デイサービスの職員さんどの方も親切にしてくれると、大変喜んでいきます。これからも宜しく願います。</li> <li>・私は近いので、歩いて寄せてもらいます。</li> <li>・歌を沢山歌わせていただき、楽しいです。</li> </ul>
---

- ・(食事について)持参したパンと飲み物で満足しています。
- ・お写真をいただいたりして、食事の様子や過ごさせていたでいる様子、いろいろな時を過ごさせていたでいるのが家族にも良くわかり、また、本人だけでなく、家族にも皆さんあたたかく接して下さるので、本当に感謝しております。もちろん、鈴の音さんは、株式会社なのだけれど、人間的に、あつたかいところが、本人も、家族も、大好きです。色々ご迷惑をおかけすると思いますが、今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・(楽しみにしている行事や活動について)特に、バラ園に連れて行って頂いたことが、嬉しかったです。
- ・夕方、家族が出かけて、母の帰宅時間に間に合わず、突然電話で延長をお願ひして、大変助かっています。これからも宜しくお願ひ致します。
- ・いつもありがとう存じます。私は何か疲れていますが、6月13日までにいろんな検査をしようと思っています。今のところ、骨密度はOK。(妻)
- ・高齢の為、介護が困難になる中、適切に支援していただき、感謝しています。
- ・(楽しみにしている行事や活動について)塗り絵、カルタ取りが楽しみ。
- ・いつも迷惑をかけて申し訳なく思っています。デイサービスを利用させてもらうようになって、自分の気持も楽になり、気分転換させてもらっています。今のままで結構です。よろしくお願ひします。(夫)
- ・家族の者は、連絡ノートによって、介護の内容が判ります。引き続き、相互連絡の為、継続して下さい。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。家では出来ない介護等して頂き、大変感謝しております。本人も歳と共に良くはならず、手間をかけることも多くなりますが、よろしくお願ひ致します。
- ・(礼儀について)どの方も、もちろん(良い)です。とても優しく言葉をかけてくださるので、心から感謝しております。
- ・話ができないので、初めは嫌がっていましたが、最近は何もなく行ってくれるので助かります。皆さんには迷惑をかけていると思いますが、感謝しています。新しい職員さんには嫌な顔をするかも、と思いますが、よろしくお願ひします。
- ・一つ一つはいいのですが、全体的に言って、こわい方が多いのには呆れました。私だけじゃなくて、あまり意見を言わない方まで「あの人たちはこわい方なんですよ」ですって・・・ビックリしました。こわいにも、だんだんありますけど、上の方に言われたりして、今度のお世話になる日にも行けないなんていう人があるそうですよ。それは私もヨ。
- ・(食事について)家では若い者がいませんので、今風の食事がいただけるので、本人は喜んでいと思います。
- ・デイサービスを大変喜んでいます。
- ・(食事について)本人は気ままが出ますが、喜んでいます。
- ・(楽しみにしている行事や活動について)全てです。
- ・(活動は生活に役立っているか)家では全く何もしない。
- ・(気持を大事にしているかについて)皆さんが親切にしてくれています。
- ・(礼儀について)すばらしい皆さんです。
- ・(不満は要望を言えるかについて)今のところは何も無いが、言えると思います。
- ・親切に対応されて、大変ありがとうございます。

- ・(通所介護計画の説明について)プリントした物を渡して下さったりと、念頭に置いて下さっていることがわかり、安心できます。
- ・(楽しみにしている行事や活動について)カロムを楽しくしているみたいです。
- ・(活動は生活に役立っているか)外へ出て家族以外の人と交流をはかることで、良い刺激になっていると思います。
- ・(見られたくないこと等への気遣いについて)人に見られて食事するのは苦手とあり、さりげなく見守るとあったので、気遣ってくださっていると思います。

ありがたいお言葉をいただきありがとうございます。今後も利用者みなさんに喜んでいただけるサービスを提供できるように努めます。

### 《今回の調査についてお気づきになった点などの結果をまとめさせて頂きました》

〈通所介護計画に基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立っていますか? → いいえ 6名〉

目に見えてすぐにあらわれることや実感できる事は少ないかもしれませんが、洗濯たたみや食事の盛り付けやお風呂に入る為の動作など、長年、皆さんが日常的に行われてきたことを通して、現在もっておられる機能の維持が出来ればと考えています。  
またご不明な点などは、スタッフにお尋ね頂ければと思います。

〈困ったことを職員以外の人や機関にも相談できる事を知っていますか? → いいえ 9名〉  
月に1回市の介護相談員さんが来所されると、「滋賀県国民健康保険団体連合会」という相談機関があります。契約時にご説明させて頂いていますが、デイサービスの職員に直接相談しにくい時は、各種相談機関もご利用下さい。

ご家族様からのご意見も今後の取り組みに参考になりました。ご記入いただきありがとうございました。