

平成22年6月利用者アンケート調査結果

アンケート送付数73通・返信枚数48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
10	7	21	0	10

《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	3	2	5	10	16	7	5

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
15	28	5

《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
1	2	7	15	9	3	3	8

《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
11	7	14	10	6

【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)	36	9	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	38	6	2	2
問3.	利用中困った時に必要な介助がありますか	32	7	4	5
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	11	17	12	8
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	39	4	1	4
問6.	病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれま すか	46	0	0	2

《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	35	5	1	7
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	42	4	0	2
問9.	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	41	4	1	2

《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	36	6	0	6
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	35	8	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	39	4	1	4

《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	29	12	6	1
問14. 職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	36	8	1	3
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	20	4	22	2

《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
7	24	10	1	1	5

《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

質問1 通所介護計画とは何を意味するのかわかりません。

回答1 ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画または介護予防サービス計画(ケアプラン)に基づき、デイサービスでの介護サービス提供の計画書です。課題や援助目標、援助内容を設定しています。

質問2 地震、火事、おやじを昔から云います。それぞれの災害について計画や訓練はなされているとは云えません。早急に立案してお知らせや訓練してください。

回答2 年に2回の消防訓練を実施し、消防署に施設消防計画と消防用設備等点検を実施報告し確認をいただいています。また、救命救急講習を年1回、社内研修会で行っております。
非常災害時行動マニュアルと減災マニュアルを万が一に備え作成してあります。
利用者の皆様を交えた避難訓練等を実施する時はご協力いただければと思います。

質問3 相談窓口を教えてください。

回答3 当センターの相談窓口としては、責任者が担当しております。
社外では彦根市介護福祉課(tel 0749-23-9660)、国民健康保険団体連合会(tel 077-510-6605)となっております。

質問4 トイレの数が少ないのでトイレ待ちしなくてはならないので不便です。

回答4 トイレの数が少なくご迷惑をおかけいたしております。ハード面についてはすぐに増設することは難しいですが、前向きに検討していきたいと思っております。

質問5 ちょっと横になれるような所があればいいのですが。

回答5 畳の間があります。
横になって休んで頂けるよう声かけさせていただきます。

質問6 囲碁がしたいができない。

回答6 囲碁をされる利用者さんもいらっしゃいますので、ご遠慮なくスタッフに声をかけて下さい。

質問7 時間的に無理だとは思いますが、職員と家族間の意見交換の機会がもっとあればいいと思います。

回答7 年1回ですが家族会を開催させて頂き、ご家族の方々とスタッフで意見交換させて頂いております。開催回数や内容等については利用者家族様の意見要望を踏まえ検討していきたいと思っております。

質問8 毎日のことで大変と思いますが、特に体の不自由の方も多いと思いますが、朝のお迎えの時間がだいたいわかると良いのですが（9時すぎから 9時40分ぐらいの時があるので）

回答8 曜日によって時間が大きく違うこともあり、また交通事情等での遅滞があるかと思いますが、ご希望の時間があれば出来る範囲で検討対応させて頂きたいと思っておりますのでお伝え下さい。

質問9 私は一人暮らしの為孤独感あり、尚更難聴の為大勢の人達の仲間入りが出来ない、多くの人と触れ合うことは出来ずよって、「ボケたらダメ」「寝たきりになっては困る」年齢的な関係もあるが「倒れたらダメだ」この3点を基に「デイサービス」にご厄介になって居りますがデイサービス利用について職制のあることについて不本意です。従前の会社の重役・官公庁の管理者・公共職域の指導者か権力者は優遇されている。前職を退職されれば皆同様であると思っておりますが、差別は如何でしょうか、ご一考願えれば幸甚です。内部事情はいろいろあると思われませんが、管理監督者であった人達は利用者との話し合いをもって常に笑える雰囲気をつくるように出来ないのでしょうか。そうして明るい楽しい「べるふらっと」にしようではありませんか
申込者が増加することにもつながりますので……

回答9 利用者さんに対して差別はしておりませんが、差別されていると感じられているようでしたら、職員の対応に問題があったものと反省します。申し訳ございません。
ご指摘いただきましたことは、べるふらっとを思っていることとスタッフ一同よりよいケアが出来るよう、皆様に親しまれるよう努力いたします。

《「介護サービス情報の公表」について》

説明

介護サービスの質の向上や、利用者自らがサービス提供者を適切に選択できるシステムを構築するため、平成17年度の介護保険法の改正により「介護サービス情報の公表」制度が導入されました。

この制度により、介護サービス事業者は、利用者が適切な介護サービス事業者を選択するために必要な情報を、介護サービスの提供を開始しようとするときおよび年1回、指定情報公表センターへ報告することが義務づけられています。

報告された情報は、指定調査機関による必要な調査の後、指定情報公表センターにより公表されます。

利用者の皆様は、この公表された情報を自分が利用する介護サービス事業者を選択するための材料として利用することができますし、事業者も自らのサービスの内容を見直し、サービスの質を高めることができます。

《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》

- ①差別の撤廃
- ②利用者同志、職員との話し合いにより常に笑える雰囲気而努力
- ③規則規定はいろいろあると思いますが、もう少し融通は如何か(違反にならない程度)
- ④利用者の意欲の向上(自分の体は自分で守る。自覚の浸透をはかる)

回答

利用者さんに対して差別はしておりませんが、差別されていると感じられているようでしたら、職員の対応に問題があったものと反省します。申し訳ございません。

ご指摘いただきましたことは、べるふらっとを思っていることとスタッフ一同よりよいケアが提供し皆様に親しまれるよう努力いたします。

規則については介護保険法に則りサービスを提供しております。どの部分に対しての融通を求めておられるのかよくわかりませんが、法令遵守の元にサービス提供を行っておりますので、その点だけは十分ご理解下さい。

お花見や外での食事をもっとしてほしい。

回答

利用者の方が楽しく食事ができるよう外出や外食の回数を増やせるよう前向きに検討致します。

《回答で「いいえ」が多数の問について》

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

説明

月に1回ですが彦根市より2名の介護相談員が来所されてますので、お気軽にお尋ね下さい。

通所介護重要事項説明書に掲載させていただいてますが各相談窓口が設定されてますので、ご確認下さい。

《その他の声》

お世話になって日が浅いので申しかねますが何分にもよろしくお願い致します。
(デイサービスでの行事について)春夏秋冬が本人に良くわかるので喜んでいま
よく声をかけてもらい、気持ちよく送迎バスにのっています。
本人の背中、かたなどに手を回し、本人の目線で声をかけてくれる。
朝の送迎時に要望を申し上げるとしっかりと聞いて下さいます。
とても過ごしやすいです。
副食を一口大に切って頂いたり、介助して頂き喜んで居ります。
父も年令を重ね、色々とお世話になる事が日々増えてきていますが、親切に対応し
て頂き心強く感じています。
外食やカラオケ等、楽しみにしています(観劇も希望しています)。
季節風呂が楽しめるので喜んで居ります。湯加減も丁度いいです。
いつも親切にして下さっています。本人も喜んで居ります。
大変好感が持てます。
満足して居ります。
(通所介護計画について)わかりやすく説明して下さいますので、安心しています。
(サービス内容等の説明について)とてもわかりやすく有難うございました。
日頃は、お世話になりまして有難うございます。今のままの健康状態を保ちながら
元気で通所できます事を家族共々喜んで居ります。これからも、お手数かけますが
今後共よろしくお願い致します。

近くで利用できるのがうれしいです。
お世話になっていることに喜んで居ります。

いつもお願いばかりしてありますが、いつもすぐに対応して頂いてます。
今回所用で15時に帰宅させて欲しい旨お願いしましたら、個別に対応いただき、送
り届けてもらえるようになりました。家の事情等が時折ある為有難い処置(対応)と感
謝しています。

いつもお世話になり、又、良くしていただきありがとうございます。本人も職員の皆様
が良くして下さいますと言っております。
これからも、いろいろとお世話になりますが、よろしくお願い致します。

いつもお世話になりありがとうございます。
家族も時間が持てるので大助かりで喜んで居ります。

私は一人暮らしですので孤独にならないよう自分の趣味を生かし楽しい利用生活
につとめたいと思います。

配膳関係で利用者が少ない場合元気な利用者も手伝ってほしいですね。
料金を払っているのですスタッフまかせは如何でしょうか、リハビリの事も考えて？
色々とお世話になりましてありがとうございます。

有り難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。