

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60通・返信枚数38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
8	6	16	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	2	1	8	5	9	10	3

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
10	25	3

《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
4	9	7	5	4	1	1	7

《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
7	5	16	7	3

【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)	26	7	2	3
問2. 食事の献立や食事介助には満足されていますか	28	2	1	7
問3. 利用中困った時に必要な介助がありますか	27	1	3	7
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	15	9	9	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	29	1	0	8
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	35	1	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	27	3	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	29	4	0	5
問9. 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	30	3	1	4

《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	27	3	2	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	30	3	1	4

《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	32	2	0	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	4	1	4
問14. 職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	30	3	0	5
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	12	3	12	11

《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
8	21	7	0	0	2

《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 事業所の都合もあるかと思いますが、もう少し迎えの時間が早いと助かります。家の都合がある時だけでもお願いできるとありがたいです。

回答1 出来るだけご要望にお応えさせていただけるよう、調整、対応させていただきたいと思っています。遠慮なく仰って下さいませ。

質問2 一つお願いしたいのですが、もう一日利用日を増やしたいのですが、いかがでしょうか。

回答2 このご質問の方に対しては、すでに対応させて頂いておりますが、またご希望の方がおられましたらお声を頂ければ随時対応させていただきたいと思えます。

質問3 一日中じっとしているので、退屈しています。

回答3 お一人おひとりに、「デイに来てよかった」と満足していただけるよう職員も提供させては頂いておりますが、まだまだ不十分で行き届かない点多々あるかと思えます。このような貴重なご意見を無駄にしないよう、よりよい提供が出来るよう話合いたいと思えます。またご利用者様からの活動についてのご希望等のお声もいただければ参考にしたいと思えますので、よろしくお願い致します。

質問4 何か仕事があったら、させて欲しいです。皆と楽しく会話したり、歌を唄ったりもしたいと思っています。

回答4 毎回、いろいろとお手伝いもしていただき、職員一同こころより感謝しております。職員だけでは、なかなか気づかないところもあるかと思えますので、遠慮なく声かけしていただければ幸いです。また、歌やお話の好きな方もたくさんおられますので、ご一緒に楽しんで頂けるよう声かけもさせていただきますので、是非参加して下さい。

質問5 相談窓口について、あまり聞いておりませんので、お教えてください。

回答5 利用開始前のご契約時に、「重要事項説明書」に沿って相談員がご説明をさせていただいておりますが、ご不明な点につきましては、いつでもお尋ねいただければご説明させていただきます。相談窓口につきましては、事項目の間15についての説明におきまして、詳細を載せておりますのでご参考になさって下さい。

質問6 昼食を頂く時に感謝を込めて「いただきます」、終わった時「ごちそうさまでした」の言葉を全員一同で手を合わせるといふのを習慣づけてはいかがですか。礼儀の事が気になります。

回答6 貴重なお声ありがとうございます、確かにその通りではあるかと思えますが、弊社では集団で何かをするというのは基本していません。お一人おひとりのペースもあり、ご利用者様各自が声には出されずともそれぞれの思いで感謝の意を込めておられると思えますので、その気持ちを大切にしたいと思っております。ご理解頂ければと存じます。

《回答で「いいえ」が多数の間について》

問4. デイサービスで、楽しみにしている行事や希望する活動はありますか

説明 毎月、各担当者を中心に皆様によりよいサービスが提供出来る様、企画、実施したり、お一人おひとりのご希望や必要な活動を考慮して、活動の提供をするよう努力しております。まだまだご希望に沿える内容ではないかと思っておりますので、また皆様からご要望がありましたら、職員までお声をいただければ参考にさせていただきますので、よろしくお願い致します。

問15. 職員以外にも相談窓口があることをご存知ですか

説明 月に1回ですが、彦根市より2名の介護相談員さんが来所されていますので、お気軽にお尋ね下さい。また通所介護事項説明書に掲載させていただいていますが、各相談窓口を下記のように設定されていますのでご確認下さい。
(弊社窓口) 苦情処理担当者: 辻 加代子 彦根市鳥居本町670
(弊社以外)
彦根市介護福祉課: 彦根市平田町670 TEL0749-23-9660
米原市健康福祉課: 米原町長岡1206 TEL0749-55-8103
国民健康保険団体連合会: 大津市中央4丁目5-9 TEL077-510-6605

《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》

- ・いつもお世話になってありがとうございます。家族が質問を読んで、本人に答えを聞いて記入しました。
- ・家では本人がデイサービスのことについて何も話しませんが、楽しんで寄せて頂いていますので、大変にありがたく感謝しております。

《その他の声》

- ・(過ごしやすさについて)トイレの不安があるようです。(行きたいときに使えるかどうか)
- ・(過ごしやすさについて)感謝感謝の一日でございます。
- ・(食事について)家では若い者がおりませんので、今風の食事がいただけることを喜んでいると思います。
- ・(食事について)治療食のため味が薄く、入院中は残す事がありましたが、デイサービスに帰ったら、完食させて欲しいです。
- ・(行事や活動について)なんでも楽しく行っています。
- ・(行事や活動について)ビデオが楽しみ。
- ・(行事や活動について)ドライブ等は時々様子を尋ねると、少し話してくれます。

- ・(行事や活動について)最近はあまり外に出たがらなくなりましたが、色々と見る事が出来るので、外出は楽しむと思います。
- ・(行事や活動について)もっと歌を唄いたいです。
- ・(行事や活動について)カラムが楽しいみたいです。
- ・(入浴について)大満足しています。
- ・(送迎について)全員の方が安全に気を使って来られています。
- ・(送迎について)感謝いたしております。
- ・(お風呂やトイレについて)本人は恥ずかしさがわかっていないと思います。
- ・(お風呂やトイレについて)大変なお世話だと思います。
- ・(お風呂やトイレについて)特に恥ずかしい思いはしていないようです。
- ・(気持ちを大切にしているか)感謝しております。
- ・(職員の態度について)大変好感を持つことが出来ます。
- ・(利用前の説明について)心がどんと落ち着いた感じでした。
- ・(不満や要望について)その時になってみないと分かりませんが、相談すれば誠意を持って対処して下さると思います。
- ・(介護サービス情報の公表制度について)聞いたことがあるような気がしますが、詳しくは分かりません。
- ・(介護サービス情報の公表制度について)知らなかったと〇をしましたが、色々な方とお話をさせて頂き、学ぶ事も大きかったです。話を聞いて下さる方を探して少しでも分かるように頑張っています。
- ・色々な行事をやらせてもらって、一日楽しく過ごさせてもらっています。感謝しています。
- ・デイサービスで色々させてもらって喜んでます。
- ・皆様に親切にして頂き喜んでます。十二年間も長生きできるのも皆様のおかげと喜んでます。
- ・本人への言葉がけなど細やかに気づかいながら接していただいております。また、体調の事やその対応について等の連絡も丁寧で助かっています。
- ・デイサービスの行事に家族も参加させていただき、デイでの親の様子を見る機会がありました。緊張している様子も無く、不安を感じているようでもないので、安心しました。介護度、状況等個々違う中、一人ひとりに少しでも楽しんでもらおうとスタッフの方々が本当に一生懸命されており、全ての人に満足してもらおうのは難しく大変ですが、これからも頑張りたいなと思いました。

・今後も宜しくお願いします。

・皆様にお世話になって、こうして現在過ごさせて頂いていることありがたく思っています。送迎の時に「おはようございます」と声をかけて下さる事、「それでは・・・」と手を振って下さるだけでも、どれだけありがたく、癒やされる事か分かりません。色々とお世話になって、家族のように優しく接して頂く時、優しい皆さんと利用者の方たちが幸せでありますように・・・と思ったりしています。

・上司、職員の方々が良く訓練されておられ、好感を持ち、安心する事ができます。利用期間がまだ短く、あまり詳しい事がわかりませんが、これからも宜しくお願い申し上げます。「ありがとう」の言葉で挨拶が始まり、皆様のサービスが始まります。お世話になり、ありがとうございます。

・入院中、言葉が話せず、全身状態が悪く、環境変化により荒っぽくなりましたが、「わしの親元(デイサービス)に早く帰りたい」と待っております。病気が治ったら、鈴の音に帰って、またお世話になりたいと本人も家族も思っておりますので宜しくお願い致します。

・鈴の音さんにはいつも楽しく行かせて頂いています。職員さんにいつも変わらず楽しく接して頂いています。何もかも楽しいです。ありがとうございます。

・病院の診察時に次から次と手当てをお願いしなければならぬので、大変迷惑をかけて申し訳なく思っていますが、これからも宜しくお願いします。

《「介護サービス情報の公表」制度についてご存知ですか》	知っている	知らない	無回答
	8	22	8

「介護サービス情報の公表」とは

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為に、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、介護サービスの提供を開始しようとする時及び年1回、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、指定情報公表センターへ報告することを義務付けられています。

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事ができ、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事ができるというものです。

皆様から有り難いお言葉を沢山いただきありがとうございました。今後も利用者の皆様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。