

平成23年5月利用者アンケート調査結果

アンケート送付 78通・返信 60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
13人	10人	25人	0人	12人

《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人	3人	6人	8人	15人	15人	10人	3人

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
25人	32人	3人

《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人	3人	10人	18人	11人	11人	2人	4人

《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
17人	7人	19人	14人	3人

【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)	44	12	0	4

〈自由意見〉

急がさず本人に合わしていただいでいて、うれしいです。
時と場合によって、また人(受ける人)によって皆違うのよ。そんな事調査しても何にもならんのよ。
抽象的な事はやめた方がよいのでは？

回答
説明

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。
お答えの出しにくい内容のアンケートだったようで、大変失礼しました。
今後のアンケート調査の作成につきましては、皆さんにお答えのしやすい内容となるよう検討させていただきます。
利用者様が過ごしやすい環境作りを心掛け、対応させていただきたいと思っております。

《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2. 食事の献立や食事介助には満足されていますか	48	6	1	5

〈自由意見〉

いつも完食という。
食事介助について職員依存でなく、身体に支障のない者はリハビリもかね、介助に協力するべきでないでしょうか。職員にまかせでは食事時間が遅くなりかねない。利用者も考慮すべき。
副食を残しているようです。

回答
説明

その方にあった、食事内容、形式(治療食など)を提供させていただき、食事介助の必要な方に対しても配慮を心掛けております。
できるだけ自立支援という形で、その方の持つおられる力を出して頂けるよう、介助させていただきます。

《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3. 利用中困った時に必要な介助がありますか	41	9	6	4

〈自由意見〉
別に。
人と場所により皆違うのよ。

回答 ご利用中は、皆様にご不便、不都合なく過ごして頂けるよう配慮させていただきたいと思っ
説明 ております。何卒、ご遠慮なく職員にお申し付け下さい。職員も皆様に言われるまで待つ
のではなく、常に皆様にご不便、不都合な状態にないか気をつけて、こちらからお声かけ
させて頂けるよう、気をつけていきたいと思っております。

《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	27	12	15	6

〈自由意見〉
行事などが少ないと思います。もっと身体の状態の悪い人もいますから、あまり計画出来ないかとも
も思います。
活動に必要な用具、資料は沢山あるので、それをもっと有効に使用してもらいたい。職員さんの
忙しいのは分かりますが、もう少し検討し計画的は活動をお願いしたい。利用者も積極的に参加す
べきだ。
行きたい、参加したいものだけ行っているので希望通りです。

回答 皆さんに楽しんで頂ける内容を、検討し提供できるよう努めてまいります。
説明 またご利用者様のご意見やご要望をお伺いして、今後のサービスに繋げてまいりたいと
思っておりますので、ご利用中に行いたい内容などありましたら、遠慮なくお申し付け下さ
い。

《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	47	5	4	4

〈自由意見〉
お湯の利用方法をお知らせ下さい。
職員さんの入浴介護について検討されたら如何でしょうか。

回答 利用者様のそれぞれに合わせた通所介護サービスを通じて、在宅生活に活かせるようにと計画しており
説明 ます。
入浴方法につきましては、通所介護計画書やわかりやすくご説明させていただきます。
当方の入浴介助に不備な点がございましたでしょうか、誠に申し訳ありませんでした。日々職員の研修指
導を行い、皆様に気持ちよく入って頂ける、ご自宅でもご自分でも入浴できるような介助を目指して参りた
いと思っております。

《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6.	病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	55	1	2	2
〈自由意見〉 ありがとうございます。 とても親切にやって下さって感謝しています。					
回答説明 緊急時の対応については、人員の配置並びに対応法などの研修を行うことで、日々研鑽を積んでおります。 ご利用いただいておりますご利用者皆様の安全確保に努め、緊急時に備えてあらゆる対策を講じてまいりたいと思っております。また何か不備、不便、不安にお感じになっておられる点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。					

《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	40	12	2	6
〈自由意見〉 別にありません。 トイレの数が少ないので、自分の行きたい時、待つのは困ります。便座を美しくして使いたいの で、消毒用の拭き物などをほしいと思います。 他所の介護施設を全く知らないもので、自分自身であいまいに考えては、かえって失礼と思いた いますので、うかつには書けません。調査されない方が無難ではないでしょうか。例えばどういうこと ですか？が明瞭でない限りは人によって皆違うのではないのでしょうか。どこまでが①でどこまでが③な のですか。わからないので、よいのではないかという設問はおかしいですよ。					
回答説明 デイサービスの施設内においてプライバシーが配慮できる空間設備を検討するとともに、細やかな気配 りができるよう、職員の質の向上に努めてまいります。 トイレの件に関しましては、引き続き皆様のご要望にお応えするべく、速やかに対策を講じてまいりたい と思っております。 便座はじめ、トイレ内の清掃及び清潔保持と衛生面の管理につきましても、早急に対策を講じてまい りたいと思っております。 設問につきましては、次回アンケート調査内容に対して、お答え頂きやすい内容を検討してまいりたい と思っております。					

《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	48	6	1	5
〈自由意見〉 皆様気持ちよく接していただいていると思います。					

回答
説明

ご利用者様の気持ちを大事にできるよう、職員の質の向上に努めてまいります。

《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9. 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか

48

7

0

5

〈自由意見〉

持てます。

朝の忙しい時に、利用者で特異な人が居られるので、見苦しく対処されたら如何ですか。
とても親切で気持ちがよい。

回答
説明

ご利用者様に気持ち良くご利用頂けるよう、接遇マナーなどの研修を重ねて、研鑽を積んでまいりたいと思っております。
ご利用者様お一人お一人に合った対応、介助をさせていただけるよう努めてまいりたいと思っておりますが、環境整備につきましても今後、より一層気をつけてまいりたいと思っております。

《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

40

7

2

11

〈自由意見〉

色々相談にのってもらい有難いです。

回答
説明

ご利用者様、ご家族様のお気持ちが反映できてこそその計画書だと思っております。作成に関しましては、皆様のご意見やご意向を踏まえより良い計画書を作成できるよう努めてまいりたいと思っております。

《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

43

8

1

8

〈自由意見〉

回答 利用者様、ご家族様のお気持ちが反映できてこそ計画書だと思っております。皆様にご説明 ご理解頂けるようご説明をさせていただきたいと思っております。

《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	41	8	1	10

〈自由意見〉

回答 わかりにくい点などありましたら、遠慮なくご質問下さい。わかりやすい資料作りや説明が
説明 できるよう努めてまいります。

《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	31	15	7	7

〈自由意見〉

回答
説明

現在、ご利用頂いています施設に対してご不満やご要望を気軽に言っていたくのは、非常に言いにくい事だと思っております。しかしご利用頂いている皆様に少しでもより良く過ごして頂けるようなサービス提供の場所を作るべく、日々職員一同努めております。何事に関しましてもご意見ご要望を言いやすい環境整備にも努めてまいりたいと思っております。

《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14. 職員は不満や要望にきちんと対応してくれます か	31	16	1	12

〈自由意見〉

きちんと対応して下さいまして感謝しています。

回答 いただいたご意見ご要望に対しましては、できるかぎり速やかに対応させていただいてお
説明 ります。

《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	24	3	22	11
<p>〈自由意見〉 ヘルスケアサービスのところでしょうか。 例えばこんな事調べても、仕方のないことなのです。 ケアマネさんに相談している。</p>					

月に1回、彦根市より2名の介護相談員の方が来所されていますので、お気軽にご相談下さい。

説明 また、『通所介護重要事項説明書』に掲載させていただいています、彦根市の介護保険課(0749-23-9660)や国民健康保険連合会(077-510-6605)に介護保険の相談窓口がございます。また、担当ケアマネジャーにもご相談下さい。

《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
6	34	14	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 日にもよりますが、足が不自由なので玄関入ってすわったままへやにも入れず、ずっとすわって家族の帰りをまっている日があったので、玄関でくつをぬいで上にあがったら立てるように手をさしのべていただけたらありがたいです。

回答1 大変失礼しました。お部屋までの送迎をさせていただきます。

質問2 本人があまり話さないののでわからない。内容がばく然としていて私にはわからない。本人は満足していると思います。

回答2 ありがとうございます。ご家族様にもデイサービスでのご様子がわかるように気をつけさせていただきます。

質問3 自分で出来る範囲内の事は自分でやりますので時間がかかる事もあると思いますが手を貸さずに行動させて下さい。

回答3 自立支援を念頭に介助などを行っておりますので、ご自分でしていただけるようにさせていただきます。

質問4 体を手や脚をもんで欲しい

回答4 リハビリの職員がべるふらっとにも所属致しましたので、リハビリの職員と相談しながら実施させていただきたいと思っております。ただマッサージのみではなく、あくまでリハビリを前提としております。またお気軽にお声をかけていただけますでしょうか。

質問5

ベルフラットの連絡帳は大きすぎ。その割にあまり家族がみていません。コンパクトなサイズにして毎回同じのきまりきった内容は書いてもらわなくていいので、本当に必要な特に変化のあったそのことのみ伝えてほしい。(例)チェック方式でなく、1人1人個別に、その日特にした事や、排便があればその事や変化のあった事を記入

回答5

手帳の様式につきましては、今後も検討させていただきたいと思っております。記入内容につきましては、ご家族様にもデイサービスのご様子が見えるような記入表記をさせていただけるよう努めてまいります。

質問6

この度、東北地方で大地震が発生しましたが、もしもこの地方でも発生されたら、どうされるでしょうか。地震保険などいろいろありますが、べるふらっとでは具体的にどう決めておられるのか、広報などで出来たらお知らせ下さい。命を預けた施設なので、是非お願いします。

回答6

べるふらっとでは保険加入をさせていただいております。非常災害時の連絡網の作成ならびに、減災マニュアルも滋賀県の指導に従って作成保有しております。何かの折には、大切な皆様をお守りできるように、配慮させていただいております。

質問7

誠に失礼ですが、礼儀とか習慣とかサービスなどを選択肢など天秤で測ることは出来ない。尚更選択肢においてどこまでがどの選択肢になるかわかりませんので、無記入でお送りしますので(特にその人の人格にかかわる事については書けないし、また法律で書けないのはありませんが、設問をもっとよくお考え下さい)

回答7

設問方法内容に不備があったようで、大変失礼しました。今後のアンケート調査の質問項目については、皆様にお答えやすく、分かりやすい内容になるよう検討を重ねてまいりたいと思っております。

質問8

一日時間を通してスケジュールを(教えて下さい)。

回答8

お過ごし頂いている内容をわかりやすく記入できるよう努めてまいります。

質問9

職域の規模、環境などの点があると思いますが、利用者が一日漫然と過ごすことなく生き生きとして楽しみ易くなる意気を作らうよう検討してほしい。利用者も自覚して、色んな行事に積極的に参加すべきです。両者が相談協力すれば、当所の利用者も増えることと思います。
東京の日野原先生(開業医)でも100歳位まで生きられる感じである。

回答9

ありがとうございます。皆様にとって楽しみや生きがいを持って感じて頂けるような雰囲気、環境、内容作りを行ってまいりたいと思っております。

《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》

昼食について 今日献立等を本前に知る事が出来たら良いと思います。なぜなら夕食とダブル事があります。

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。

タイムリーにユーザーの意見を調査し、実務に反映されていくことを引き続き希望します。

アンケート調査にご協力、ご理解いただきまして、誠にありがとうございます。より良いサービス提供をできるよう頑張っております。

《その他の声》

いつもお世話になり、ありがとうございます。本人も職員の皆様が奥良くして下さると言い、私も送迎して下さる職員さんの元気で明るいお顔を見るとホッとします。お世話になっている間も、する事はたくさんあっても、心にゆとりができ、リフレッシュできるような気がし気分が楽になります。今後もよろしくお願い致します。

大変お世話さまになっております。有難うございます。心から感謝しております。何分にも頭が変な者ですから御迷惑をおかけしている事は充分に知って居ますが、今言葉にした事が1時間もすれば知らないと・・・そんな人間ですから御理解を頂きたくよろしくお願い致します。私も情けない人と想っていますが、どうする事も出来ません。1週間に2回の間だけホッとさせて頂いて居ます。

いつもお世話になりありがとうございます。友だちもできて喜んで通っていますので家族も安心しております。家に閉じこもっているしかできないのでデイサービスはありがたいです。

いつもありがとうございます。だんだん御手数をかけることが多くなってきていると思っております。家族にとっては、大助かりで感謝しております。

職員のどなたもあまりの親切さに驚きと感謝をしています。

塩分控えめで、配慮してもらっているので、有難うございます。ズボンが上がりきっていない時の介助、老人車で歩行の時、気をつけてもらっている。外食、カラオケなど楽しみにして居ります。演劇も希望したいです。月毎に、季節風呂に入浴できるので喜んで居ります。親切にして下さいますので、有難うございます。敏速に対応して下さいます。

話もできない、動けない(実名)です。これからもよろしくお願い致します。

平素は、お世話になりまして、ありがとうございます。本人もデイサービスに通所できる事をとっても楽しみにして居ります。他の利用者様との談話や、入浴が好きだと申して居りますので、今後共、宜しくお願い致します。又、勤務の都合で送迎時間を変更して頂く事がありますが、よろしくお願い致します。

年1回アンケートをして下さる事は、いい事だと思います。

何も気をつかわず、安らかな気になります。

平素は大変お世話になっています。雨・雪などの中、送迎のご苦勞に感謝しております。なにも言わない母ですが、休むことなくデイサービスに出かけています。家族としては親切にして頂いているので、毎回お世話になりに、朝、笑顔で行くのだと思います。ありがとうございます。

常に丁寧に対応していただき、たいへん有難く思っています。家族に時間的な余裕ができ、家事等がこなせるとともに精神的に解放されることでリラックスできることに感謝しております。

いつもよくしていただいて、感謝しています。

外食 みんなで楽しい 楽しく通っています。

何時も無理なお願いばかりして申し分けないと思っけてます。近くで利用できとても助かってます。(喜んでます)何時も有難うございます。皆様には感謝しています。今後も宜しくお願い致します。

有り難いお言葉をいただきありがとうございます。今後も利用者の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。

利用者様からのお言葉はできる限り原文のままに記入させていただきます。