

## 平成23年5月利用者アンケート調査結果

アンケート送付数22通・返信枚数18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	2	7	0	3

#### 《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
1	0	1	3	3	3	6	1

#### 《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
8	9	1

#### 《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
0	3	5	6	2	1	0	1

#### 《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
13	3	0	0	2

【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)	16	1	0	0

〈自由意見〉  
一日が楽しいです。皆様明るくて、はきはきして気持ちがいいです。

回答  
説明 利用者様が過ごしやすい環境作りを心がけ、対応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2.	食事の献立や食事介助には満足されていますか	17	0	0	1

〈自由意見〉  
食事もおいしいです。体調に合わせたメニューを用意していただき喜んでいきます。

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がけております。

《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3.	利用中困った時に必要な介助がありますか	16	1	1	0

〈自由意見〉  
困った事はありません  
大変親切にして頂けて、安心して寄せて頂いております

回答  
説明 利用中に何か困った事があれば、ご遠慮なく職員にお申し出下さい。できる限り対応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	10	5	1	2

〈自由意見〉  
 半日なので、あまりない(時間的に)  
 ドライブ、花見に行ったとうれしそうに本人が話をします  
 バラ園見学はとても楽しかったです。又どこかへ……。簡単なおやつ作り等みんなで作れたら・・・と思います。

回答 今後も楽しみにして頂ける活動、行事等を提供したいと考えております。ご希望など  
 説明 あれば、是非お知らせいただければ嬉しくっております。

《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

14	1	0	3
----	---	---	---

〈自由意見〉  
 普通だと思います

回答 利用者様のを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  
 説明 るようにと計画しております。

《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

18	0	0	0
----	---	---	---

〈自由意見〉  
 足が悪いので特別注意してくれます

回答 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  
 説明 研鑽を積んでおります。

《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

12	1	3	2
----	---	---	---

〈自由意見〉  
 別に恥ずかしい思いをする様な事はありません

回答 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  
 説明 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。

《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	16	0	1	1
〈自由意見〉 いつも大変ありがたく思っています。本人も大事にしてもらえると云っています。					
回答 説明 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	18	0	0	0
〈自由意見〉 皆様明るくはきはきして気持ちがいいです					
回答 説明 今後も接遇マナーの研修を重ねて、皆様に気持ちよく過ごしていただけるサービス提供に努めてまいります。					

《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	14	2	0	2
〈自由意見〉 計画通り行かない面があります					
回答 説明 ご本人様や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、よりよい計画書作成に努めてまいります。					

《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	14	2	0	2

回答 通所介護計画書について、わかりにくい所があれば、ご遠慮なくご質問下さい。  
説明

《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	11	4	0	3

〈自由意見〉  
説明はていねいにして下さいましたが、実際してみないとわからないこともありました

回答 わかりにくい点などがありましたら、ご遠慮なくご質問下さい。わかりやすい資料作り  
説明 や説明が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	15	0	0	3

〈自由意見〉  
不満はありません

回答 利用者様にご意見ご要望を言いやすい環境整備に努めてまいります。  
説明

《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	13	2	0	3

回答 いただいたご意見ご要望に対しましては、できる限り速やかに対応させていただいて  
説明

《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	10	0	7	1

〈自由意見〉  
知りません

回答  
説明

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。  
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
3	10	3	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	足のリハビリが目的で通い始めましたが実際、色々な方がいらっしゃるの で1人、1人の対応という面で職員さんも少ないので難しいと思 いますが色々メニューも考えて下さい。アドバイスして下さい。
-----	---

回答1 当センターでは日常生活動作(歩行、入浴動作等)も機能訓練として考  
えておりますが、個々に応じたリハビリも強化したいと考えており  
ます。また、リハビリ体操や手指運動なども充実していきたいと思  
います。

質問2	今頃昼食が美味しくないと言ってます。一度デイサービスこちらへ見 学に行ってもいいですか？
-----	---

回答2 デイサービスの見学はいつでも越し頂いても結構です。事前に一  
報いただけるとありがたいです。  
昼食については、外部業者へ委託しており、栄養士による献立を基  
に調理していただいております。病状等を配慮した個別対応も可  
能ですので、ご遠慮なくスタッフに声をかけて下さい。

質問3	歌をもっと唄いたい。(家族より)・・・カメラを持たせますので撮 ってもらうことはできますか？そちらの状況がよくわかると思 いますが。
-----	--

回答3 好きなことが出来るよう企画提案させていただきます。  
カメラを持ってきて頂いたら撮らせてもらいますが、当センター  
にもカメラがありご様子を撮っています。持って帰っていただけ  
るよう対応を考えさせていただきます。

質問4 デイサービスの事業所にいる時間がもう少し長くないでしょうか(冬期、夏期で時間が違っていい。)

回答4 介護保険制度上9:30～16:00がサービス提供時間となっておりますが、早朝利用、延長利用など要望に応じて時間の対応はさせて頂いております。必要な時にご相談下さい。

質問5 時間を費やすのが大変です。

回答5 何か希望されるレクリエーション等がありましたら教えて頂きたいと思います。スタッフも提供できる軽作業など考えて行きたいと思います。

質問6 昼寝があるとたまに夜中に起きて動き回ったり外に出ようとする事があります。できるだけ起きておくようにしてもらえるとありがたいです。(昼夜逆転になりがちです。)

回答6 午前中活動されると、昼食後30分から1時間程横になられる方も何人かおられます。お昼寝が長時間にならないように気を付けたいと思います。

#### 《その他の声》

毎日歌を唄ったり友達とお話をしたり楽しい日々を送っています。新しいお友達もできました。

難しい母を預かっていただいて嬉しく思っています。皆さんにご迷惑をおかけしていると思いますが宜しくお願いします。

5月後半から他のデイサービスも利用し始めていますが本人がどうしても何処にきているのか忘れてしまうようです。勝手などが違うのでわからないようでしたらその時に知らせてあげてください。(認知症なので)お世話をおかけします。

とても楽しく行っています。みなさん話しやすい人ばかりで私も喜んでいきます。

私は要支援で入っています。午後1時30分に帰ります。かつらぎさんに来ると元気が出ます。休みの日は用事がないので寝ています。

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。