

## 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59通・返信枚数34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	2	13	6	0

#### 《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	3	7	6	7	10	0

#### 《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
8	26	0

#### 《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
7	10	6	3	2	1	2	3

#### 《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	4	6	14	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)	24	3	2	5
<p>〈自由意見〉                      デイサービスの方は急がないでどうぞと一言して下さいますが、自分が待った時いやだったら人もそう思われるから待たさない様にと一言してます。                      デイサービスは楽しい所で喜んでいます                      昨年、伺った時見ている感じではマイペースでやっているようにみえました。下足入れの名札など作業を声かけしてもらって色々経験させてもらっています。                      まだ初所ですので十分な事はわかりませんが。</p>					
回答 説明	利用者様の声を尊重しながら、過ごしやすい環境作りを心掛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	29	1	1	3
<p>〈自由意見〉                      すき、きらいはありますが栄養を考えて作って下さるから残さず食べる様にと一言してます。                      食事はおいしいです                      美味しいと言っています。                      しっかり食事をいただいておりますので満足していると思います。                      満足いたして居ります。</p>					
回答 説明	その方に合った食事内容・形式(治療食等)を提供させて頂き、食事介助の必要な方に対しても配慮を心がけてはいますが、まだまだ気付いてない点も多いかと思しますので遠慮なくスタッフにお申し出いただければと思います。				

《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	20	5	3	6

〈自由意見〉

69才で手足が動くので喜んでいます

一度、オムツやズボンをぬらしてしまったことがあったと聞きましたが、その時もはいて帰りたいと言う本人の気持ちを尊重して下さい、洗ってかわかして下さいました。

あると思います。

回答 ご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。出来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	16	11	1	6

〈自由意見〉

いろいろな所に連ってもらって喜んでいきます

カラムだと思えます。

未だ十分な事は分かりません。

回答  
説明

今後も楽しみにしていただける活動・行事等を提供したいと思っております。ご希望などお知らせいただければ今後の活動に生かして行きたいと思っておりますのでご意見・ご要望をお聞かせ下さい。

《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	13	7	4	10

〈自由意見〉

デイのお休みの日は食事以外は寝てばかりですのでお医者さんが少しでも歩く様にと言われますが聞く耳をもってません。

いろいろ勉強になります。

調子が悪い時期になると家では寝てばかりなので、こう(2)解答させてもらいました。

まだ十分に分かりません。

回答  
説明

ここでの活動・リハビリは基本、生活に繋がるリハビリを中心とさせていただいております。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ます。(またお困りな点等ありましたら、遠慮なくお尋ね下さい)

《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6.	病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	21	1	2	10
<p>〈自由意見〉            大げさなものではありませんが、バンソコウをはってもらって帰ってきたことがあります。            今の所元気でおりますので・・・            対応して下さいと思います</p>					
<p>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、日々研鑽            説明 を積んでおります。</p>					

《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	17	5	3	9
<p>〈自由意見〉            気遣って下さると思います</p>					
<p>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ともに、            説明 細やかな気配りが出来るよう、職員の質の向上に努めてまいります。</p>					

《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	26	3	1	4
<p>〈自由意見〉            皆んなにいろいろ助けていただきうれしく思います。            気遣って下さいます</p>					
<p>回答 出来るだけゆったりとした時間の中で利用者様の思いに耳を傾けられるよう、職員の質の            説明 向上に努めてまいります。</p>					

《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	28	2	0	4
〈自由意見〉 十分に対応して下さいます				
回答 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ようサービス 説明 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	24	3	0	7
〈自由意見〉 きいて下さって居ります				
回答 ご本人様やご家族様のお気持ちが反映できてこそこの計画書だと思っております。作成に 説明 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	25	4	0	5
〈自由意見〉 いつも表にさせていただいているので、わかりやすいです。 一寸と耳の方が分かりにくい方でした				
回答 通所介護計画について、わかりにくい点等ございましたら、遠慮なくご質問下さい。また聞 説明 こえにくい方もおられると思いますので、ゆっくり説明出来るよう配慮させていただきます。				

《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	21	5	0	8

〈自由意見〉  
 わかりやすいです。  
 まだ十分なことが分かりませんが

回答 わかりにくい点などありましたら、ご遠慮なくご質問下さい。わかりやすい資料作りや説明  
 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	21	5	1	7

〈自由意見〉  
 本人からは特に不満etcがあるとは聞いていません。  
 出来そうに思います

回答 利用者様にご意見・ご要望を気軽に言えるような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	27	1	0	6

〈自由意見〉  
 みんな良い人です。  
 今のところはありますが  
 対応して下さると思います

回答 いただいたご意見・ご要望に対しましては、できる限り速やかに対応させていただいており  
 説明 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	14	1	11	8

〈自由意見〉

知らなかったです。  
まだ知らないのです

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
10	13	8	1	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》

記入なし (いつでもスタッフにご意見やご要望をお伝え下さい。)

《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》

昨年秋ごろから時々具合が悪くなり、導尿が必要になったり、不安なことに徐脈も出てきて家族にとってはあまり望ましくない状況でありました。幸い、最近では脈拍も落ち着き尿も出さているようでひと安心です。デイのスタッフの方にもご心配いただき、お迎えの電話のときや、送迎時に「どうですか？」と声をかけて下さり、その気遣いがとても嬉しかったです。有難うございます。

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。

## 《その他の声》

いつもお世話になりまして、有難うございます。家では出来ない事などありますが、色々よくして頂き感謝致しています。

本人も満足していると思います。今後もよろしくお願いします。

何時もお世話していただき有りがたく思っております。今後ともよろしくお願い致します。

何から何までいろいろお世話していただき大変有りがたく思っています。今後ともよろしくお願いします。

今後、身の続く限り、お世話になりとうございます。どうぞ宜しくお願いします。

皆さんにお世話になって感謝いっぱいの日々を過ごさせて頂いています。ここで過ごさせていただけの事は、本人にとっても、家族にとりましても、一番、しあわせな時間なのかも、しれません。

ただ病院に通院や入院を、何度か繰り返して居りますと、(もちろん、病院の先生や看護婦さんも、とても優しく、よくして下さいなのですが)本人の病状、体調、検査結果・・・など、本人への心配する家族の気持ちが、ピークになって、病院に通う家族がダウンしそうになってしまい、入院する度、介護をする私も体力も心も落ちて行っているように思います。・・・そうして、必要な(飲み薬など)薬はもちろん、デイサービスさんでも、飲ませていただいているのですが、塗り薬に関しては、お医者さん、薬局の方、看護婦さん・・・と、三人の方に“薬は出しておく(出ってます)けど長く使う薬ではないので・・・”とか“できるだけ保湿剤に変えていかあなた方がいいよ”と言って頂くとかなり塗り薬に過敏になって、デイサービスさんに“すみませんできるだけ保湿剤に・・・”と無理なお願いをしてしまいます。ひっかき傷が多く、塗り薬の方が治りが早いのも、わかります。プロの皆さんに、失礼な事、お願いしているなという事も思います。でも、少々治りが遅くても、極力、安全性の高いもんを、と思ってしまう。ほんとうに、すみません。それと、ひっかく前に、爪を切る事も、できるだけ忘れないようにと、思っているのですが、つつい介護をする私が疲れて、爪を切るのを、忘れてしまっていると、よけい皆さんにご迷惑を、おかけする事になってしまっている事も、わかっていながら、時々やってしまいます。ほんとうにすみません。介護をする私が一番ダメですね。

ここ(鈴の音さん)で皆さんと楽しい時間を過ごさせて頂き、皆さんからあたたかい真心を沢山いただける時間、本人にとってすごくしあわせな時間だと思います。皆さんのあたたかいまごころを、本人の言葉からも、写真からも、感じています。皆さんとの写真、大切にしています。いろいろとご迷惑をいおかけしますが、今後ともよろ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いております。