

デイサービスセンターべるふらっと  
 平成24年5月利用者アンケート調査結果  
 アンケート送付数 79通・返信枚数 50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	9	18	1	12

《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	5	8	10	13	11	2

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
20	29	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	1	13	17	7	7	4	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
10	11	16	11	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)	42	6	2	0

〈自由意見〉

- ・帰宅するときの自動車に乗車してから出発するまでの待つ時間が長すぎる改善して下さい。
- ・初めのうちは嫌がっていたが、最近は通所を楽しみにしています。
- ・食事など気をつけてくれる。

回答  
説明

- ・一日のプログラムを作らず、出来る限り一人ひとりのペースで過ごしていただけるよう環境作りを心掛け、対応させていただきたいと思っております
- ・送迎車への乗降、乗車時間に関しましては、改善できるよう努めてまいります。

《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	42	6	0	2

〈自由意見〉

- ・食事の量を知らせてほしい。
- ・上記と同じで量などを考えてくれている。
- ・副食も一口大に切って下さって居り、美味しく頂いて居ります。

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、介助させて頂きたいと思っております。
- ・食事量について、連絡帳に当日の摂取量を記入させていただいております。一度ご確認下さい。不足な点などございましたら、お手数ですがお知らせ願えますでしょうか。どうぞ宜しくお願い致します。

《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	37	6	1	6

〈自由意見〉

- ・浴そうの底のしき物に足がひかかるらしいです。
- ・親切にしている下さるので感謝しています。
- ・歩行時、見守り、声かけをして頂き、有難うございます。
- ・園芸・畑作作業に必要な物品(肥料、飼料、その他)がほしい場合があっても予算(経費)の関係で調達してもらえないので、自宅で作成したものを持ち込んでいるので、出来れば最小限のものは調達してほしい。

- 回答  
説明
- ・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ております。職員も皆様と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把握を行い、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。
  - ・浴槽内の敷物は安全面の考慮の為、滑り止めマットを敷かせていただいておりますが、敷物にひっかかるのであれば、入浴時はずさせていただきますので、またお声かけください。
  - ・必要物品ですが、今まで色々ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。担当職員から必要物品などをお伺いさせていただき、こちらでの購入と準備をさせていただけるように致します。大変失礼しました。

《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希望する活動はありますか	23	16	5	6

〈自由意見〉

- ・外食など普段と違った環境は良い気分転換になる。
- ・外食
- ・注入食のため、食事会などは残念です。
- ・外食(楽しみの一つです)
- ・外出の時間を取ってもらっても良いと思います。
- ・行事としては漫才師さんなどに来てもらって、余興などしてもらえれば、ありがたいと思っています。
- ・家族が連れて行かないので、外に出かけられるので行事はありがたいです。
- ・行事につきましては体験した中、全てがよいと感動していました。
- ・色々な行事、いつもありがとうございます。
- ・花見(さくら・バラ…)外に出るのが楽しみ
- ・外食、カラオケ、お花見など楽しみにさせて頂いております。
- ・行事に必要な用具がいろいろあるので、それらの道具を使用して活動できる方法を考慮したら活気も出てくると思います。現状では何か物足りない感じの人達がいる。むろん要員の関係はありますが、あまり手数のかからない行事をお願いしたい。何かもの足らないので、他に異動する人があると思われるので。
- ・家からではいけない所へつれていってくれる事はとてもありがたいです。
- ・体操・カロム

回答  
説明

- ・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。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。介護保険事業として皆様の身体機能向上に繋げられるような内容の提供に努めてまいります。
- ・外食や外出に関して、ご好評をいただきありがとうございます。
- ・もっと皆様に喜んで頂ける、活気や生き甲斐を感じて頂けるよう努めてまいります。現在、当センターの所有する物品の活用も積極的に行なっ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5.	デイサービスでの、入浴に満足されていますか	39	6	0	5
<p>〈自由意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頭髮にフケが溜まりやすいので、シャンプー時宜しくお願い致します。</li> <li>・頭洗いの時、多少乱暴の時があった。</li> <li>・洗い場で親切に洗ってくださるので大変よろこんでいます。</li> <li>・季節風呂を楽しみにして居ります。</li> <li>・少し苦言を云った事で差別される場合がある。あまり苦言が云えない状態。</li> <li>・私はサンソボンベ使用のため、そのチューブのため、万一事故発生しては悪いと思い、自分なりにいろいろ対策を考えている。</li> </ul>					
<p>回答説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も皆さんに気持ちよく入浴していただけるよう援助いたします。</li> <li>・ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。皆様のご意見・ご要望を広く賜り、対応するべく努めていきたいと思っております。</li> <li>・本来は職員が配慮するべきところを、ご配慮を賜り誠にありがとうございます。職員一同安全に安楽に入浴して頂けるような環境作りを行なっていきたいと思っております。</li> </ul>					

《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.	車での送迎時に、職員はあなたの安全に気を使ってくれますか	47	1	1	1
<p>〈自由意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・よくして下さいるので、安心しています。</li> <li>・安全に職員さんは傾注されています。</li> <li>・送迎時間に対しての気くばり、本当にありがとうございます。</li> <li>・送って来る時に連絡事項を家族に知らせずに帰ってしまう事がある。</li> <li>・雨・雪などの時、職員さんがぬれているのに気をつかってくれる。</li> <li>・いつも親切に、車の乗り降り、安全にして下さり、喜んで居ります。</li> </ul>					
<p>回答説明</p> <p>今後も安全運転に心がけ、送迎を行わせていただきます。 今後、連絡事項・お知らせ文書などにつきましては、ご家族様に直接ご説明とご依頼できるようにさせていただきます。</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7.	(お風呂やトイレなど)あなたが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか	39	4	3	4
<p>〈自由意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・十分に配慮されています。</li> <li>・トイレの終わった後、介助など配慮して頂いて居ります。</li> </ul>					
<p>回答説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者様の羞恥心に配慮した介助を行い、職員の質の向上に努めてまいります。</li> </ul>					

《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	47	2	0	1
〈自由意見〉 ・気をつかいすぎるくらいが感じます。本人に出来る事は本人にさせて下さい。自立のために					
回答 説明 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・本来、自立支援の元にサービス提供を行なうべきところを、大変失礼しました。ご本人様に出来る所はご自分で行なっていただけるようにお声かけさせていただきます。</li> </ul>					

《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.	職員の態度に好感が持てますか	44	4	0	2
〈自由意見〉 ・好感が持てない一部の人がある。 ・皆様親切に対応して下さい、喜んで居ります。 ・家では、あまり話す機会がないのでお話しをして下さったら、うれしい。 ・デイサービスがかわり心配していました。いい人ばかりでよろこんでます。 ・帰ってきてもイヤな顔をしていないので大丈夫と思います。					
回答 説明 <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの接遇について、社内研修を行い向上に努めてまいります。</li> <li>・ご不快な思いをさせてしまい、大変失礼しました。今後も研修や指導を重ねて、職員の育成に努めていきたいと思っております。</li> </ul>					

《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	42	7	0	1
〈自由意見〉 ・計画については自分の考えをいろいろ申して居ります。 ・よく聞いて下さり、有難うございます。 ・要望を申し出たとき、出欠変更などよく聞き入れてくださいます。					
回答 説明 <p>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。些細なことでもデイサービスで希望されることをお伝え下さい。</p>					

《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	41	7	0	2
回答 説明	ご利用者様やご家族様に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。出来る限り専門用語を使わないよう心がけておりますが、分からないことがありましたら、遠慮なくお尋ね下さい。				

《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.	利用前の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	6	0	5
〈自由意見〉 ・何もわからない事なくこまかな説明いただきありがとうございます。					
回答 説明	いつでも分からない事があれば、職員または担当ケアマネジャーにお尋ね下さい。				

《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	33	12	2	3
〈自由意見〉 ・現在町内道路工事中で安全指導員が荷物の多い時運んでくれている、現状を見かねて。要望すればはね返ってくる。入浴の際。 ・いつも無理なお願いを聞いていただいています。 ・本人が気をつかう人ですから言わないでいると思います。 ・わがまま言っていると思います。					
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だくのは、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	41	7	0	2

〈自由意見〉

・一部の人是不満。

回答  
説明

・こちらの配慮が足りず、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。  
・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。

《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.	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	26	7	14	3

〈自由意見〉

・介護福祉センター又はケアマネジャーの事ですか？

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
11	28	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》

質問1 質問に答えてない項目は、本人に聞いてもはっきりしませんので空白とします。

回答1 アンケートにご協力いただきありがとうございます。  
わからない、回答がない場合は空白の回答でお願い致します。

質問2 利用者ひとりひとりに合った細かな対応を希望します。「楽しかったのでまた行きたい」と本人が思えるデイサービスが一番の理想ですが、限られた空間、限られた人数の職員さんという条件の中では、本当に良くして頂けて有難く思っています。

回答2 利用者様一人一人、個別にサービス提供出来るよう、職員一同努めていきたいと思っております。また何かお感じになられるような事がありましたら、お気軽にお申しつけ頂けますでしょうか。どうぞ宜しくお願い致します。

質問3 デイサービスに行くのを楽しみにしております。  
今日のサガミの食事会も、どんな食事かな！と楽しみに話していました。  
代理人の私としましては、今、週2回のデイサービスですが、もう1回(週3回)に成ればと希望しております。  
先日中央病院に1週間入院しましたが、帰って来て2、3日は家を忘れてしまっ…。今は素の自分の生活リズムに戻り、安心しました。

回答3 いつもありがとうございます。  
デイサービス、外食など喜んでいただけて、こちらとしても嬉しく思っております。ご利用日の追加ですが、担当ケアマネジャーとも相談の上、またお声かけ下さい。

質問4 背中などを洗っていただく時、もう少しいねいに、しっかりと洗ってほしい。  
風呂からあがった時のかかり湯(シャワー)なども、もう少し、しっかりきれいに流してほしい。体全体も、もう少しきれいに流してほしい。

回答4 ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。  
今後は洗身、洗い流し等、もっと丁寧に介助させていただきます。  
もしももう少し…や物足りない…などお感じの際は、遠慮無くスタッフまでお申しつけいただけますでしょうか。どうぞ宜しくお願い致します。

質問5

要員関係、利用関係にもいろいろ問題はありますが、折角の利用時間をもっと有効な利用に出来ないでしょうか。いろんな用具も常備されているのだから。現状ではなにか物足りない感じがする。従って初めて入所された方などは何となくもの足りない感じで2～3回にて他に異動されてしまう感じがします。  
入浴面ではよいと思われませんが、その他の点で不満があるのではないのでしょうか。  
自分は我が道をいっているのですよろしいのですが。

回答5

ご利用頂きます時間を有効に有意義に過して頂けるような内容の提供、雰囲気作りなどに配慮し、尚且つ常備品の活用なども行なうことで喜んで頂けるよう、職員一同努めて参ります。

質問6

日々大変お世話になっています。トイレの使用で時間がかかって、待つ時が多く見られます。お手洗い(トイレの)場所を増やしてほしいです。  
鈴木デイサービスさんより外出される時は必ず車イスと手押しや杖の確認や、外出が事前におかっている時は、個人個人に連絡していただければ結構と思っています。

回答6

・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。  
・移動方法の確認につきましては、皆様のご負担にならないような確認方法を検討させていただきます。

質問7

御相談が致したいのですが、相談がして頂けないので、お忙しいのか中々御返事がいただけません。何とか御返事をお願い致します。

回答7

お返事が遅くなっていたようで、大変失礼しました。お手数ですが、連絡帳にご記入いただくか、直接責任者、もしくは生活相談員にお声かけいただけますでしょうか。早急にお返事させていただきたいと思っております。宜しくお願ひ致します。

質問8

いつもお世話になりまして有難うございます。行事ですが、観劇(芝居など)もあつたらいいと思います(昔は、夫婦で大阪で吉本を観に行っていましたので、なつかしいな…と思っています。できれば又よろしくお願ひ致します。以前より耳が聞こえにくくなり、声かけにもお手数かけますが、今後共よろしくお願ひ致します。

回答8

こちらこそいつもありがとうございます。観劇につきましてはデイサービスからの外出としては難しい内容になると思います。しかし観劇に行っただけのように身体機能の回復に繋げられるよう支援させていただきたいと思っております。

質問9

職員の方が気を使いすぎではないですか。本人の自立のためにも出来るだけ本人にさせ、職員の方は見守る姿勢で接していただければけっこうです。家庭とデイサービスとの接し方にギャップが生じれば生じる程、家族の負担が多くなります。

回答9

自立支援を妨げるような対応をしていたようで、大変申し訳ありませんでした。今後も自立支援の対応を心がけてまいります。

質問10

送迎時に連絡事(用紙)を本人に言って家族に会って話さずに帰ってしまう時があります(たまに)。必ず本人以外の家族の者に、きちっと連絡をして帰る様にして下さい。御願います。

回答10

こちらの対応に不備があり、申し訳ありませんでした。今後は同様の事を起こさぬよう気をつけてまいります。

《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》

こういう調査は、非常によいと思います。  
従業員の方は、いつも、一生懸命にやったださるので、安心しています。ありがとうございます。

返信封筒を入れて下さっていますが、週に3日はお迎え(送迎)にきていただいているので会うことが(職員さんと)あるので、(期限も長いし)切手代がもったいないように私は思います。

個人情報なら封をして渡しても良いと思う。

他の人(家)には無理なら出来る家は節約に協力しても良いと思います(ただ私はポストに入れる方がめんどうなので…)。

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》

お世話になっています。  
わがママが多くて申し訳ありませんが、宜しくお願いします。

いつも親切にして戴き、有難うございます。  
今後とも、宜しくお願いします。

利用者に対し同じ長寿を願うならば健康で長生きを…現状悪化を少しでも改善維持の認識、喚起する方法を考察して、自分の体は自分で守る覚悟をもたせ、リハビリについても積極的に参加されるよう指導しては如何でしょうか。

うちの母親はわがママな人なのですが、皆様によくしていただいて感謝しております。ありがとうございます。

ベルフラットの職員の皆様、ヘルパーの皆様方には、いつも穏やかに接して下さい、日々感謝申し上げます。今後共、どうぞよろしくお願い致します。

デイサービスにお世話になり9年になりました。  
今まで他の所は知らずに、本当に1ヶ所でお世話になっていました。今回はじめてべるふらっとさんにお世話になり、いい人が来て下さり、安心する事ができ何よりうれしく思っております。本当に感じのいい人ばかりです。  
今後共よろしくおねがいします。

二月の末からお世話になって初めはとまどいでしたが、この頃では顔みしりも出来たのしい一日を過ごさせて頂いておることを感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。

リハビリをして頂く事をありがたく思います。  
特に平田先生がマッサージ、足の運動などして下さいのありがたいです。今後ともよろしくお願い致します。  
施設の皆様が親切にして下さいますのを感謝いたします。

気切(気管切開)・胃ろうはなかなかデイで受入れてくれないと聞きましたが、最初からお世話をしてしてもらって、大変うれしく思っています。  
だんだんと体がかたくなり、お世話をしていただくのに、手がかかるけど、これからもお願いします。

送迎の時間が正確なので、家族はとても助かっています。

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。