

平成24年5月利用者アンケート調査結果 デイサービスセンターべるグリーン

アンケート送付数20通・返信枚数17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
2	1	14	0	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	2	2	5	5	2	0

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
4	13	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
0	0	7	3	4	2	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
7	4	6	0	0

【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)	13	2	0	2

〈自由意見〉

たくさんの写真をいただくのを見ても、穏やかな笑顔の写真ばかりなので不満はないと思います。

回答 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。

《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	14	2	0	1

〈自由意見〉

「食事おいしい?」と聞くと「おいしいよ」と言っているので、大満足だと思います。

回答 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。
説明 できるだけ自立支援という形で、その方の持つて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。

《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	11	4	1	1

〈自由意見〉

いつもお世話になっていると感謝の言葉を口にしているので、助けていただいていると思っております。

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。

《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	6	6	1	4

〈自由意見〉

デイサービスでしていただいていることを覚えていないのですが、いつもたくさんの写真をいただいて楽しそうな様子がわかります。

外出がすきななので近くでいいので、散歩をさせてほしいです。

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。
 回答 又に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
 説明 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.	デイサービスでの、入浴に満足されていますか	13	2	0	2

〈自由意見〉

自宅では全く入浴しないので、優しく導きながら入浴させていただいていると思っております。

回答 ありがとうございます。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
 説明 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.	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	16	0	0	1

〈自由意見〉

毎回、笑顔で明るく声をかけていただき車の乗り降りにも配慮していただいております。

気はくばってくれますが車の乗り降りの時、カバンなんかを持ってもらって降りたりすると危ないと思うのですが。

回答 今後も安全運転に心がけ、送迎を行わせていただきます。
 説明 乗降時の対応について、利用者様個々の状況に合わせて配慮させていただきます。

《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.	(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	13	2	0	2
回答 説明	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。				

《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	14	2	0	1
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.	職員の態度に好感が持てますか	15	1	0	1
回答 説明	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。				

《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	12	3	1	1
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。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。				

《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	1	1	1
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	14	1	0	2
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	13	3	0	1
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	14	2	0	1
回答 説明	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	10	3	3	1
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
4	9	3	0	0	1

《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 送迎の時間をできる限り、時間通りをお願いします。

回答1 送迎時間は予定させていただいている時間に到着できるよう努めてさせていただきます。また、交通事情や乗降介助に予想以上の時間がかかる場合等、多少の遅れが生じることもご理解下さい。貴重なご意見ありがとうございます。

質問2 本人の足、腰が弱ってきております。歩行や行動について注意して少しでもリハビリできれば幸いです。

回答2 認知症ケアに特化したデイサービスではありますが、べるグリーンとして生活行為・生活動作を行う中から、出来ることを今後も続けてリハビリに繋がる援助をさせていただきたいと思っております。

《その他の声》

とても良く気使ってもらって、ありがたいです。

上記(アンケート)について回答できませんが、本人はほぼ満足していると思います。

送迎についても、いつも気を付けていて下さいます。大変なお仕事ですのにありがたく思っています。

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。