

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鈴の音

アンケート送付数 54 通・返信枚数 26 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
1	5	14	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	2	4	6	8	2

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
5	18	3

《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	1	4	8	6	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
4	2	1	9	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)	22	2	0	2
〈自由意見〉 出かける用意が大変である。昼寝の時間がない。					
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。 ご家族様の負担が少しでも軽減されるよう、出来る限りお迎えの時間調整等検討させ て頂きます。				

《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	24	0	0	2
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	20	2	1	3
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。				

《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	9	6	7	4

〈自由意見〉

色塗りが楽しみ、しかし折り紙は指が不自由でつらい。天気の良い時は畑仕事がしたい。みなさんと同じように食事会などには行けないので残念です。家からは外出は全くしませんので、大変喜んでいると思います。

回答説明
ご本人様の出来る事出来ない事もあるかと思いますが、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。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.	デイサービスでの、入浴に満足されていますか	20	1	0	5

〈自由意見〉

使用なし。

回答説明
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。

《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	24	0	0	2

〈自由意見〉

十分に世話をしてくれます。もったいないくらいです。お世話になります、5月～8月にかけて、水道工事が行われます。(小野町)たいへんめいわくをかけますがよろしく。本人はもちろん、私にまで声をかけていただき、大変うれしく思っています。

回答説明
ありがとうございます。今後も安全運転に心がけ、送迎を行わせていただきます。

《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	18	2	1	5
〈自由意見〉 特に恥ずかしい気持ちを持った事はない。					
回答 ありがとうございます。ご利用様の羞恥心に配慮した介助を行い、職員の質の向上に 説明 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	20	2	0	4
〈自由意見〉 親切にしてくれます。					
回答 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。 説明					

《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	20	2	0	4
〈自由意見〉 気持ち良く笑顔で対応していただいています。					
回答 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。 説明					

《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	19	2	1	4
回答 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 説明 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	18	2	1	5
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	17	4	1	4
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	14	7	1	4
<p>〈自由意見〉 特に要望がないが十分満足しています。 近頃は馴れてきて職員の方や利用者の方々に迷惑をおかけしている様に思います。申し訳ございません。</p>					
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うていただくのは、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	17	4	0	5

〈自由意見〉

病院の先生や、薬局からもうがいをしっかりして下さいと言われてますので、宜しくお願い致します。

回答
説明

ご指示頂いたうがいやお薬等は、毎回食後に声掛けさせていただき、必ず実施させて頂いています。主治医の先生から、ご指示やアドバイス等お受けになられましたら、連絡帳や送迎時の際にお伝え頂ければきちんと対応させていただきます。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	9	1	9	7

〈自由意見〉

知りません。
たとえば？

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	12	0	0	0	4

《その他の声》

本人が朝出かける前に、どこへ行くの?と聞いて、鈴の音さんよと言うと、そうかと何時も嫌がらず、服を着替えております。色々お世話になり有り難く思っております。

手のかかる身体なのに、デイに受け入れてもらって喜んでいきます。他のところでは気切、胃瘻は断られるように聞きますのでとてもうれしいです。

いつも感謝しています。本人も喜んで帰ってきますので満足しています。お世話大変な事だと思っております。ありがたい事です。

皆さん優しく接して下さい、ほんとうにありがたいと思っております。これだけ長くお世話になっていると、家族に近いような気がして……。家族も送迎の時など、気楽にお話させて頂いております。

いつもお世話になりましてほんとうに有り難うございます。本人も満足して毎日元気でよせていただいております。一才馴れてきて、きままを言っている様に思いますがどうぞ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。