

デイサービスセンターべるふらっと
 平成25年5月利用者アンケート調査結果
 アンケート送付数 66通・返信枚数 47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 |
|-----------|--------------------|------------------|-----|-----|
| 12 | 14 | 16 | 0 | 5 |

《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 | 3 | 4 | 4 | 12 | 15 | 8 | 1 |

《ご利用者本人の性別》

| 男 | 女 | 無回答 |
|----|----|-----|
| 18 | 28 | 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 | 11 | 15 | 10 | 6 | 2 | 2 |

《サービスの利用年数》

| 1年未満 | 1年以上 | 3年未満 | 3年以上5年未満 | 5年以上10年未満 | 無回答 |
|------|------|------|----------|-----------|-----|
| 10 | 5 | 8 | 14 | 8 | 2 |

《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 |
|------|----|-----|----|------|-----|
| 8 | 26 | 12 | 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 早口なので、ゆっくりしゃべって下さい。

回答1 ご不自由をおかけして申し訳ありませんでした。
丁寧で聞き取りやすい会話を心がけてまいります。

質問2
ご厄介になっているべるふらっとを事前によく検討して利用さしてもらっている訳でもないのですが、入所してみると従業員の皆さんがそろいもそろって皆親切な方ばかりで満足しています。このような気持ちのよいべるふらっとは職員さんの人のよさによるものと思います。
・デイサービスは託児所型か宅老型かそれとも
・老人の事故が意外に多い非常口は？ 練習の必要はどう
・トイレが不足だが現状では場所がないむつかしい？

回答2
・デイサービスと宅老所の違いですが、宅老所は主に民家を改修したりした建物に10人くらいの少人数で日中を過ごされたり、場合によっては泊まることも可能であったりするような形になると思われまますので、そのいずれでもないの
でデイサービスは機能維持、向上、介護度改善、入浴などと云った部分に関して重点的にサービス提供をさせてもらうサービスと捉えていただけるといい
と思います。
・災害非常時の訓練の事を聞いて下さっていると思われるのですが、年2回非常災害に備えての訓練と消防設備などの点検を行っておりますので、万全な体制を整えさせていただいておりますので、ご安心下さい。
・トイレの増設につきましては、改善すべく検討致しております。

質問3 ・体の不自由な部分に、もう少し気をつけてほしい。

回答3
ご不自由をおかけして申し訳ありませんでした。
スタッフ一同、ご不自由をおかけしないよう迅速な対応を心がけてまいります。

質問4 ・慣れた所でショートステイも出来たらいいのになと思います。

回答4 ・ありがとうございます。
せっかくご希望頂いているのですが、現在こちらではショートステイを実施することができません。今後もしも事業を実施する際は、どうぞ宜しくお願いします。

質問5 会話をもっとしてほしい

回答5 ・スタッフからのお話かけが少なかったようで、大変申し訳ありませんでした。スタッフ一同気をつけてまいります。

質問6 ・若い方が多くて、楽しい(役員さん)。
・頭を洗って頂く時、耳に水が入らない様に耳のまわりは特に注意して静かに洗ってほしい。他は特になし。かかり湯をしっかりとしてほしい。昼寝は非常に休まるので良い。食事も美味しい。部屋のかざりなど季節に応じて変化があり、楽しい。
役員さんも優しく良く世話して下さいるのでありがたい。
いろいろな所に連れて外出して下さいるので良い。気分がはれて、又外出もしてほしい。食事の外出も良い。

回答6 ・いつもありがとうございます。楽しんで頂き、こちらも嬉しいです。
・洗髪の際は細心の注意を払って対応させていただきます。あがり湯もしっかりさせていただきます。
・今後も喜んで頂けるような企画内容作りに努めてまいります。

質問7 ・頼まれた仕事にあまり口をはさまない事ですね

回答7 ・いつも色々と活動に際しましてご協力頂き、ありがとうございます。もしもお気づきの点などありましたら、ご遠慮なくお申し出下さいますようお願いいたします。

《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》

回答記入なし

《その他の声》

職員さんの利用者に対する介護や送迎についても丁寧な態度については、申し分なくただただ感謝あるのみであります。

いつもお世話になり、ありがとうございます。

お世話になってから3年がすぎ、今年からは回数を増やしていただき家族での介護の日々を送っています。当初にくらべるとだいぶ落ち着いてきたかなと思いながら、日々いろんな事があり、精神的に悩んだり、落ち込んだり、お世話になる日むかえに来て下さる職員さんの元気な声と笑顔を見るとホッと、私も元気をいただいています。

本人も職員さんがよくして下さるので、楽しみに行っていると言うようになりました。私もデイサービスにお世話になっているので、何とかがんばって、やっていけるのだと思っています。これからもいろいろお世話になります。又、ご相談する事もあるかと思っています。よろしくお願い致します。

デイサービスにお世話になって本当によかったと思っています。ありがとうございます。

話が色々出てきます。

あまり不満と云う事はない様に。

いつも、大変お世話になり、有難うございます。

感謝しております。

今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

いつも同じ事ですが、一人で見ているので、とても助かります。人の何倍も手がかかり、反応もにぶくなり、家でも大変に思っているのに、いつも気持ちよく見ていただき、大変、嬉しく思います。命のあるかぎり、後何年、お世話になるかと思いますが、よろしくお願い致します。

現在のサービスで良いと考えている

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。

【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) | 34 | 9 | 1 | 3 |
| 〈自由意見〉 ・いつも楽しみにしています。 | | | | | |
| 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 | 37 | 8 | 0 | 2 |
| 〈自由意見〉 ・食事の献立や量、味つけの良さに大満足しています。 ・毎回の時間が極端に長くなり、ご迷惑をかけておりますが、もうしばらくお待ち下さるようお願い申し上げます。 | | | | | |
| 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。 | | | | | |

| 《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 | 31 | 6 | 5 | 5 |
| 〈自由意見〉 ・食事の直前に或る人の汁椀が手に触れて、ひっくり返される。それを見た従業員が直ちに布をもってきて拭きとり、新しい汁物に入れかえた。 ・困ることはないと思います。 ・一回だけですが、食事が済んだとたん食べた物を出して苦しんだ時、スタッフさんが素早くバケツを受けて下さって大変嬉しかったです、感謝いたしております。 | | | | | |
| 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 | 23 | 15 | 3 | 6 |
| <p>〈自由意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お食事会の回数を増やす。 ・もう少しふやしてほしい。 ・庄堺公園のバラを連れて行っていただき、帰って来てきれいだったと言っていました。 ・外出(食事・見学・お花見など) ・外出することだと思います。 ・外食・カラオケ ・視覚障害のため、なかなか(家族は大変で)外に連れ出す事が無理なので、デイサービスで色々行事をして下さり助かっています。 | | | | | |
| <p>回答説明</p> <p>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。また、介護保険事業として皆様の身体機能向上に繋がられるような内容の提供に努めてまいります。</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5. | デイサービスでの、入浴に満足されていますか | 36 | 6 | 1 | 4 |
| <p>〈自由意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・洗髪は特に注意してほしい。耳に水が入らない様に。 | | | | | |
| <p>回答説明</p> <p>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。</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 | 44 | 1 | 0 | 2 |
| <p>〈自由意見〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても親切に常に気をつけている。 ・送迎も大変だと思います。 ・良くして下さいるので、ありがたい。 | | | | | |
| <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。</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 | 36 | 5 | 1 | 5 |
| 〈自由意見〉 ・話ができないので、何とも言えませんが、大丈夫です。 | | | | | |
| 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 | 43 | 3 | 0 | 1 |
| 〈自由意見〉 ・スタッフのみなさんととても親切にしてくださいます。 | | | | | |
| 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 | 43 | 3 | 0 | 1 |
| 〈自由意見〉 ・満足な対応ができています。 ・好感の持てない職員は一人もいません。 | | | | | |
| 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。 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。 | | | | | |

| 《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 | 33 | 8 | 1 | 5 |
| 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. | サービスを受けることで、ご本人の有する能力の維持向上は図れていますか | 29 | 12 | 1 | 5 |
| 〈自由意見〉 ・路上100m以上は歩行が困難となりました。 | | | | | |
| 回答 説明 | 個人個人の計画に基づいて、現在持っておられます能力の維持向上が実現できるようなサービスを提供して参りたいと思っております。また何かお気づきの点、ご希望ご要望などがございましたら、遠慮なくお申しつけ下さいますようお願い致します。 | | | | |

| 《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12. | 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか | 34 | 6 | 3 | 4 |
| 〈自由意見〉 ・気持ちよく対応してくれて好感でした。 ・みなさんよく気をつけていてくれるので、何も不満などありません。 ・職員は使命を熟知してやさしく介護していただき有難く感謝しています。評判がよろしいので益々の御発展を祈ります。 ・不満はありません。 | | | | | |
| 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13. | 職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか | 33 | 7 | 1 | 6 |
| 〈自由意見〉 ・従業員の人が組織的によく常体的に動いているのに関心。 | | | | | |
| 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。 | | | | |