

平成25年5月利用者アンケート調査結果 甲良町デイサービスセンターかつらぎ
アンケート送付数27通・返信枚数18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
4	4	9	0	1

《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	0	4	5	6	0

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
6	12	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	2	5	7	2	0	0	2

《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
3	10	5	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)	16	1	0	1
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。本人に聞いてもわからないのでお任せします。				

《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2.	食事の献立や食事介助には満足されていますか	17	0	0	1
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	11	2	2	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	10	4	0	4
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。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。				

《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	11	1	0	6
〈自由意見〉 満足しています。					
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	17	0	0	1
〈自由意見〉 大変気を使って下さいます。 気をつかってくれます。					
回答 説明 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	14	1	0	3
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	16	1	0	2
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	2	0	2
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	15	1	0	2
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	12	4	0	2
回答 説明	今後もデイサービスを通じて、現有能力の維持向上と少しでも認知症進行予防ができるようサービス提供に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12.	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	12	4	0	2
〈自由意見〉 出来ません どの程度言っているのか、考えます。					
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るのは、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	14	3	0	1
<p>〈自由意見〉 本人がして欲しい事をきちんと言葉で要望しないで(遠慮)不満を言っている事がある</p>					
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。				

《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
5	8	3	0	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 月に1～2階程度、おばあさんの髪の毛をカットに入って下さる床屋さんをお願い出来ると、うれしいです。もちろん自費でお支払いは致します。

回答1 介護保険の制度上、デイサービス内で理美容を行うことは提供時間に含むことがまれず、残念ながら実施することが出来ません。ご要望があれば、訪問理美容業者を紹介することは可能ですので、当センターまたはケアマネジャーへご相談下さい。

《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》

このアンケートについては、本人ができるだけ解答できるように、先にしてもらいました。でも認知低下しているので、本人の意志と解答が一致していないかも知れませんが、自分でできることはしたので家族としては満足しています。

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》

通所する朝は時間に起きて緊張の一日が始まります。一日中、在宅の日はどうしても気が緩みダラダラと過ごしてしまいます。「かつらぎ」で過ごした一日の話、お友達の話、職員さんの話を詳しくしてくれますが、楽しく過ごしている様子で安心しています。いつも親切に接していただき感謝しています。高齢者のわがままも受け入れていただき大変ご苦勞をかけていると思いますが、今後共よろしく願います。

行くのが楽しいと言って喜んでいきます。ありがたい事です。

サービス利用に関しては、非常に喜んでおります。又、村田所長には色々と介護相談にのっていただき、本当にうれしいです。家族の身になって考えて下さることは一番の強い家族介護力のサポートと思います。老人を大切にするには手を出して頂けることと、そして自立を妨げるものとかんちがいされている介護者(サービス)が多いなかで、かつらぎさんの支援方法は大変レベルが高いと感じています。今後共、母の事お世話になりますがよろしくお願ひ致します。

最近はデイから帰ったあと何もせず寝てしまうことも多いです。普段着にかえて、そのまま朝までベッドに寝ています。これからは前もって何かあればE-mail入れさせていただきます。

事業所へ行って何をしているのか等、よくわかる様に記入して頂いているので安心していきます。本人が何も覚えていないのが残念ですが。。。

仕事とはいえ、職員さんの日々の仕事に感謝します。

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。