

平成25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45通・返信枚数28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
7	5	12	0	4

《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	5	6	7	5	1

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
6	21	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
2	8	4	3	1	2	2	6

《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	2	7	3	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
10	11	5	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 寝かせてほしい時すぐに寝かせてほしい。

回答1 ベッド数に限りがあり、大変ご迷惑をおかけしております。利用者様の状況に応じて対応をさせて頂いており、出来るだけ交替して休んで頂けるよう配慮していきたいと思っております。

質問2 もう少し私達の願いをきいてほしい。

回答2 皆様の願いや声を聞かせて頂けるよう、南玄関入口にお客様の声をいただく「お客様相談ボックス」を設置させて頂いておりますのでご利用いただければと思っております。

《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》

こういうアンケートをやることがわからん。

毎年、デイサービスの利用者アンケートを行うことで、利用者の皆様やご家族の皆様から貴重なご意見等をいただき、今後の介護サービスの質の向上の為に参考にさせていただきます。
ご記入いただきありがとうございます。

《その他の声》

皆さん、良い方でここに、お世話になってよかったなと感じて居ります。要介護4なので、いろいろとご迷惑をおかけしているんだろうなと申し訳ない気持ちでいっぱいです。これからも、いろいろとご迷惑をおかけする事と思いますが、よろしくお願い致します。皆さん、優しく対応して下さい、ほんとうにありがたいなと感謝して居ります。皆さんの温かいお気持ち、とても嬉しく感じて居ります。

いつも気持ちよく迎えに来てくださり、他の方の2倍も3倍も手のかかるのに、感謝しています。他では受け入れてもらえないと聞いたことがあるので、とても喜んで居ります。これから何年お世話になるかわかりませんがよろしくお願ひします。

お世話かけます。言葉が少ない為、何かと苦勞をかけます。

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。

【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)	20	3	1	4
<p>〈自由意見〉 お手洗いがどうしても混みやすいので、それを心配してはいますが、それ以外は本人のペースを尊重して下さっています。</p>					
回答 説明	出来るだけ込み合わないよう誘導させていただき、対応させていただきます。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	23	2	0	3
<p>〈自由意見〉 家ではなかなか魚がとれていないのですが、デイでは魚のメニューもよくあるので助かっています。</p>					
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	18	5	0	5
<p>〈自由意見〉 話ができないのでいつも気をつけて、もらってるようです。今、特に困っていることはないようですが・・・</p>					
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。職員も皆様に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	12	5	2	9
<p>〈自由意見〉 外にでることだと思えます。 外食・外出。 いろいろあってうれしい。 なし。 カラムは好きだと思えます。</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	18	2	0	8
<p>〈自由意見〉 季節風呂もあったりして、準備も大変だろうと思えますが感謝しています。</p>					
<p>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。</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	24	1	0	3
<p>〈自由意見〉 大変気を使って下さいます。背が高いので頭を打たないように声かけして下さい。降りる時もふらつかないように気遣って下さいます。</p>					
<p>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。</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	17	2	1	8
〈自由意見〉 楽しいとこです。					
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ますか	25	3	0	0
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	27	1	0	0
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	18	7	1	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	17	6	0	5
<p>〈自由意見〉 週1回の利用ですが、いつもとは違うパターンを作ることで十分刺激になり、他の方と接する機会が持てるのもよいことだと思っています。</p>					
回答 説明	<p>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。</p>				

《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	14	9	3	2
<p>〈自由意見〉 いうことがない。</p>					
回答 説明	<p>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。</p>				

《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	17	9	0	2
<p>〈自由意見〉 寝かせて下さいと言えどすぐに寝かせてくれない。</p>					
回答 説明	<p>曜日により、対応に沿えずご迷惑をおかけする状況もありますが、出来るだけ皆様に公平な対応をさせて頂けるよう今後も努めて行きたいと思っております。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。</p>				