

## 平成20年 5月利用者アンケート調査結果

アンケート送付数86通・返信枚数52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
10	12	27	1	2

#### 《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	3	6	17	13	7	3

#### 《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
24	26	2

#### 《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
3	6	11	14	5	6	4	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
17	14	14	5	2

【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	38	10	2	2
問2. デイサービスで、楽しみにしている行事や活動はありますか	25	17	5	5
問3. 利用中困った時に必要な介助がありますか	37	11	2	2
問4. 食事の献立や食事介助には満足されていますか	40	8	3	1
問5. 事業所や職員は生活や介護に関する情報提供・相談・助言などを行っていますか	37	10	1	4

《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6. ご本人や家族のプライバシーは守られていますか	49	2	0	1
問7. 職員はあなたの気持ちを大事にしていると思いますか	46	5	1	0
問8. 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	49	2	1	0

《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9. 事業所で計画を作るとき、あなたの状況や家族の要望をよく聞いていますか	33	13	1	5
問10. 計画についての説明はわかりやすかったですか	21	9	4	18

《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1 1	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	25	10	2	15
------	----------------------------	----	----	---	----

《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1 2	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	29	6	4	13
問1 3	職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	30	9	1	12
問1 4	困ったことを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	21	6	13	12

《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	24	8	2	0	8

《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** 建物、施設、設備など適切でないものが多い。間に合わせ的なものが多く利用者がまちまちであるので、(男女の性別、年令、病気などが混在していて寿命も短い点もあって)適切な配置がなされていない。

**回答1** 『我が家で・・・』という雰囲気が基本コンセプトの為、施設らしくない備品も使用しております。設備等は安全に快適に過ごして頂けるように設置し、様々な工夫をしています。何か不都合な点などがございましたらお申出下さい。

**質問2** 食事なども分量、病気に合致したものが配分されていない。経費、病気の内容など適切でない。(無理な面もあって)

**回答2** 食事については病状に合わせた食事(糖尿食・減塩食等)や形態(一口大・きざみ等)アレルギーや禁忌食品を相談のうえ一人ひとりに合った食事が提供できるように心掛けています。ご要望などございましたら遠慮なくお申出下さい。

**質問3** 利用者からお願いする面と決まった経費をどう使ったらよいかの研究がなされていないので仕方がないが工夫すえう面が多くある。

**回答3** 経費については日々見直し、よりよいサービスを提供できるように検討していきたいと考えています。

**質問4** 昼寝します時は、椅子で居眠りすると思いますが、できたら、横にならせて頂ければ有難いと思います。(本人がすぐに目覚めないと無理かもしれませんが・・・)

**回答4** 横になって休んで頂けるよう声かけさせていただきます。

**質問5** 利用者の扱い方が不公平である。意見を自由に書けば尚更別扱いされるので書けない

**回答5** 利用者の方一人ひとりと会話やレクリエーションを通じてコミュニケーションを深めよりよい信頼関係が築けるように取り組んでいきたいと考えています。無記名で結構ですので率直な声をお聞かせ下さい。

質問6

いつも前日夕方に迎え時間の連絡をいただきますが、おおよその迎えの時間を決めていただきましたらその様に用意致します。毎日の通信費が大変ですので物価高騰の折一考されてみては。

回答6

お気遣い頂きありがとうございます。おおよその時間でよい方は申し出下されば対応させていただきます。交通事情により大幅に時間が変更になる場合はご連絡させていただきます。

質問7

デイサービスを利用させていただいて、早いものでもう3年が過ぎました。毎日、楽しみに通所しているようで家族として、とてもうれしく思っています。ただ、(本人の性格にもよりますが)色々な行事や作品の製作などに参加出来ないように思いますので、もう少し積極的に参加できたらいいなあと思っています。スタッフの皆様には大変お世話になって感謝しております。これからもよろしく願います。

回答7

皆さんと一緒に行事やレクリエーションに参加できるように声かけさせていただきます。また身体状況等により参加困難な方にも、同じテーブルと一緒に過ごして頂く事で、楽しいひとときを送れる様に援助させていただきます。

質問8

朝むかえ時間を一定にしてほしい。

回答8

日によっては難しい事もありますが、できる限りご希望の送迎時間にそえるように対応しておりますので、遠慮なくお申し出下さい。また、交通事情により大幅に時間が変更になる場合はご了承下さい。

質問9

自分の個人的な悩みなど口に出来ない事もある。誰にでも相談出来る場合もあり、出来ない場合もある。今の私にはデイサービスに行くのが一つのすくい様になっている。皆の顔を見ればそれだけで楽しい。

回答9

デイサービスに来て頂くことで少しでも気持ちが晴れて楽しいひとときを送って頂ければと思います。また心配事や悩みなど何かありましたらいつでもご相談下さい。

#### 《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》

問9問10の意味がわかりませんでした。  
個別の計画とは何かわかりません。どこに進むかわかりにくい問でした。

ご理解しにくい質問で申し訳ありませんでした。  
個別の計画とは、通所介護事業所にて利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて居宅サービス計画に沿って作成したものです。

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》

大変良くやって下さいます。

スタッフのみなさんよく理解下さっているので恐縮します。

現状のままでよいと思います。

デイサービスに行く前はくずったりする時もありますが帰って来ると家にいる時よりも元気になって帰って来るので大変喜んでます。デイサービスの話もする時もあります。

平素はデイサービス、大変お世話になりまして有難うございます。  
高齢になって来まして色々を手が掛かるようになり、いつも親切にして頂きまして感謝して居ります。

できることはとりくみたい。  
いつも皆が大事にしてくれありがたい、笑わしてくれるので、こっちも笑える  
あの人も良い人この人も良い人だからこれからも行きたい。

日々低下していく体に頑張っているのですが、やはり介助して頂く事が日に日に増えご迷惑をおかけしておりますが、手助けをよくして頂く様子に本人も感謝しております。  
いつもありがとうございます。今後もどうぞよろしく願います。

この介護サービスがなければ、親と一緒に過ごす事はできなかったと思います。年々少しづつ足の運びも悪く、私の体力もしんどくなっています。そんな折、いつも明るく、優しくスタッフに恵まれどんなにか感謝している次第です。これからもどうぞよろしく願います。又、マッサージをととても楽しみにしています。

日頃は大変お世話になっております。  
本人も喜んでデイサービスの日を楽しみにしています。  
家族も大変安心しております。今後もよろしく願ひ致します。

有り難いお言葉をいただきありがとうございます。今後も利用者の方々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。