

## 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16通・返信枚数12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 |
|-----------|--------------------|------------------|-----|-----|
| 0         | 3                  | 9                | 0   | 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       | 0       | 3       | 4       | 2       | 2     | 0   |

#### 《ご利用者本人の性別》

| 男 | 女 | 無回答 |
|---|---|-----|
| 3 | 9 | 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    | 0    | 1    | 2    | 4    | 4    | 1    | 0   |

#### 《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 |
|------|-------|-------|-----|-----|
| 11   | 1     | 0     | 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<br>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           | 9  | 3             | 0   | 0   |
| 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          | 5  | 5             | 0   | 2   |
| 問 3.          | 利用中困った時に必要な介助がありますか                  | 8  | 3             | 0   | 1   |
| 問 4.          | 食事の献立や食事介助には満足されていますか                | 10 | 2             | 0   | 0   |
| 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 | 10 | 2             | 0   | 0   |

| 《利用者個人の尊重について》 |                          | はい | どちらとも<br>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   | 12 | 0             | 0   | 0   |
| 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 | 12 | 0             | 0   | 0   |
| 問 8.           | 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか      | 12 | 0             | 0   | 0   |

| 《個別の計画について》 |                                    | はい | どちらとも<br>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 | 8  | 3             | 0   | 1   |
| 問 10        | 計画についての説明はわかりやすかったですか              | 10 | 0             | 0   | 2   |

| 《利用前の対応について》 |                            | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 無回答 |
|--------------|----------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問 11         | 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 | 11 | 0             | 0   | 1   |

| 《不満・要望への対応》 |                                  | はい | どちらとも<br>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           | 9  | 2             | 0   | 1   |
| 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           | 11 | 0             | 0   | 1   |
| 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 | 9  | 0             | 2   | 1   |

《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    | 7  | 0   | 0  | 0    | 0   |

《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 尿などにおいをおさえたりするよい方法があれば教えてください。

回答1 デイでも悩みどころの一つで、なかなか良い方法がない現状です。まず、匂いの元を早くみつけ、匂いをつけないように心がけています。匂いが残った場合は、消毒液を吹きかけたり、におい取りの液を拭きかけて抑えたりしています。

質問2 日中の様子、食べ残しは何だったのか(家で作る時の参考にしたいです)体重測定をしていただけるとありがたいです。

回答2 連絡帳につきましては、記述事項の簡略化を図っているところではありますが、短くできるだけ分かり易いものにしていきたいと思っています。  
体重測定については、1ヶ月に1度測定するようにいたします。

### 《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》

- 親身になって私たちの気持ちを聞いて下さっているのがよく理解出来ました。今後共よろしく願いします。
- お互いの気持ちが確認できて、良いことだと思います。
- 利用させていただいて、まだ2ヶ月あまりで、アンケートの内容が判らない。

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》

いつもありがとうございます。鈴木ヘルスケアサービス様のお迎えの時間が決まっているので、有り難いです。(他の所は曜日によって時間が決まらないので。いろいろ事情も有りますが…)お風呂の利用も出来るので有り難いです。

家族は感情的になって介護をすることもあるのですが、いつも私たちにかわってお世話して頂き感謝の気持ちでいっぱいです。

いつも送り迎えしていただいている方が親切でよろこんでいます。

おかげさまで本人の足も丈夫になって、元気になりました。安心して生活しています。

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。