

利用者調査の結果

福祉サービス種別 通所介護
事業所名 佐久市みついでいサービスセンター

1 調査概要

調査対象者	利用者本人又はご家族
調査方法	聞き取り方式(15名)及びアンケート方式(60名)の併用
登録者総数(82名)	
調査対象者数(75名)	
有効回答者数(聞き取り方式15名、アンケート方式31名)	
登録者総数に対する回答者割合(56.1%)	

2 利用者調査全体のコメント

<p>デイサービスで過ごす時間が利用者の生きがいや楽しみとなっていることがわかります。 また、自宅でも簡単に訓練をすることが可能で、機能訓練の継続が自主的に行われており、在宅生活の継続に効果をは発揮していることが理解できます。 現在提供するサービスについての効果を「見える化」するなどすると、職員の共有化や意識・自信の向上につながるのと同時に、これから利用開始する利用者・家族等にわかりやすく説明できる資料となりえると思われる。</p>
--

3 利用者調査の結果

調査項目	実数(人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い) ・無回答
コメント				
問1 事業所の建物や設備は、快適ですか	44 95.7%	2 4.3%	0 0.0%	0 0.0%
・「設備が整っていて、広く開放的です。」「デイルームが広くて落ち着きや安心感がある。」「掃除も行き届いていて、周りの環境も良い。」「午睡用のスペースもあり、ゆっくり休める。」「普通通っていた学校で、懐かしく来るのが楽しみです。」等の回答が寄せられています。				
問2 事業所で過ごす時間は、あなたにあっていますか	43 93.5%	2 4.3%	1 2.2%	0 0.0%
・「体操やゲーム、職員の話など、楽しい時間です。」「ここへ来ると友達とゆっくり話ができる。」「ここで、ゆっくりと話ができるのが良い。」「家にいると退屈だが、ここへ来るのが楽しみです。」「退屈しないように職員が気を使っていると感じる。」等の回答が寄せられています。				
問3 職員は丁寧に接してくれますか	45 97.8%	1 2.2%	0 0.0%	0 0.0%
・「職員の対応が良く、来るのが楽しみ。」「職員の年齢層が幅広く、話の合う職員がいて助かる。」「親切で優しく、絶えない笑顔が良い。」「職員の対応が良く、自分たちも幸せに感じる。」等の回答が寄せられています。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い) ・無回答
コメント				
問 4 他人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いが されていますか	39 84.8%	4 8.7%	1 2.2%	2 4.3%
・「気づかっている事は常に感じている。」という回答もありますが、前述の回答からすると肯定の回答数は減っています。				
問 5 事業所はあなたの身体や生活の状況、要望をよく理解してい ると思いますか	43 93.5%	3 6.5%	0 0.0%	0 0.0%
・「家族へも連絡帳でここでの様子を伝えているので、家族は安心している。」という回答など、連絡帳などの連絡には感謝している様子です。				
問 6 職員はあなたが言い出せないようなこともよく気づいて くれますか	37 80.4%	7 15.2%	0 0.0%	2 4.3%
・「職員とは、何でも言える関係になっている。」「職員からの声掛けも多く、自分のことを気づかっていると感じる。」という、嬉しい回答が寄せられています。				
問 7 職員はあなたの話を親身になって聞いてくれますか	39 84.8%	6 13.0%	0 0.0%	1 2.2%
・「何でも親身になって聞いてくれる。」「医療機関での受診の際も、結果について心配してくれる。」「言いたいことはすんなりといえる。」という回答が寄せられています。				
問 8 あなたが職員に要望した内容が他の職員にもきちんと伝わ っていますか	36 78.3%	8 17.4%	2 4.3%	0 0.0%
・「職員の対応などは統一されていて、全職員がまとまっていると思う。」という回答が寄せられている一方、接遇等に関する他の質問と比べると、肯定的な回答は低い結果となっており、検討が必要と思われます。				
問 9 食事の献立は変化があり工夫されていますか	42 91.3%	4 8.7%	0 0.0%	0 0.0%
・「変化のある食事メニューで、何でもおいしい。」「珍しいメニューも出てきて、楽しみです。」等の回答が寄せられるなど、好評です。				
問 10 食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	37 80.4%	7 15.2%	0 0.0%	2 4.3%
・「嫌いなものがあると、代替りのメニューにしてくれるときもある。」「アレルギーにも対応してくれる。」「量を減らしてもらっている。」「歯が悪いので、それに合わせた形態にしてくれる。」「食事の際に感想を聞きに来ることもある。」等の回答が寄せられています。				

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い) ・無回答
問11 食事はいつもおいしいですか	42	2	0	2
	91.3%	4.3%	0.0%	4.3%
<p>・「味付けが良く、山菜もおいしい。」「ご飯も味噌汁も、家よりうまい。」「家よりおいしく豪華で、来るのが楽しみです。」等の好評な回答の一方、「いつもおいしいが、量が多いと思う。」「肉料理が苦手だが、我慢して食べている。」という回答もあります。</p>				
問12 お風呂にはゆっくり入れますか	39	4	0	3
	84.8%	8.7%	0.0%	6.5%
<p>・「浴槽が広くて、ゆっくりと入れる。」という回答などがあります。</p>				
問13 お風呂に入るとき、職員は丁寧に介助してくれますか	44	0	0	2
	95.7%	0.0%	0.0%	4.3%
<p>・「手すりを利用したりして、安全に入浴することができる。」「職員が親切で、細かなところまで目が行き届いている。」「職員がいるので不安なく入れ、できるところは自分で洗っている。」という回答がある一方、「同性介助ではないがもう慣れた。」という回答も寄せられています。</p>				
問14 行事やレクリエーションは楽しいですか	41	2	0	3
	89.1%	4.3%	0.0%	6.5%
<p>・「いろいろなゲーム等を考えてくれているようで楽しみです。」「毎回、来るのが楽しみです。」「花見や紅葉への外出はうれしい。」という回答が寄せられています。楽しみな利用日としての継続が、今後も継続する事を期待したいものです。</p>				
問15 事業所での活動やリハビリは家での生活に役立っていますか	31	9	0	6
	67.4%	19.6%	0.0%	13.0%
<p>・「家でも教えてもらった通りにやっている。」「家でも同じようにしています。」「食事前の口腔体操は楽しく、食が進んでありがたい。」「体に良い運動ができるのでありがたい。」「運動のおかげで足のむくみもとれ、家でも同じようにやっている。」など、自宅でもできる楽しい体操として好評です。</p>				
問16 車で送迎する時、職員はあなたの安全に気を使ってくれますか	43	1	0	2
	93.5%	2.2%	0.0%	4.3%
<p>・「職員は送迎の安全運転に務めています。」など、安心できる送迎が行われている一方、「迎えの時間に多少のずれがある。」という回答も寄せられています。</p>				
問17 体調が良くない時やけがをした時に良く対応してくれますか	36	6	0	4
	78.3%	13.0%	0.0%	8.7%
<p>・「具合の悪い時はそれに合わせた対応をしてくれる。」「親身になって見てくれる。」「今までに経験がないが、きちんと対応してくれると思う。」という回答が寄せられています。</p>				

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い) ・無回答
問18 サービス計画について、十分な説明がありましたか	33	8	2	3
	71.7%	17.4%	4.3%	6.5%
<p>・「息子と一緒に聞いた。」「説明がわかり易く、納得した。」「利用する前は嫌だったが、利用してよかったと、今は大変気に入っている。」「見学はしていないが、息子が聞いている。」などの回答が寄せられています。</p>				
問19 サービスを利用する際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか	26	16	1	3
	56.5%	34.8%	2.2%	6.5%
<p>・「配偶者が利用していてよく知っている。」「ケアマネージャーから詳しく聞いた。」などの回答が寄せられていますが、肯定回答の割合は今回のアンケートで一番低い結果となっています。検討を期待したいところです。</p>				
問20 この事業所を利用することを決める前にサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	31	10	1	4
	67.4%	21.7%	2.2%	8.7%
<p>・関係者と利用者の自宅へ赴いて説明をしているので、「ケアマネージャーとここの担当者が来て、詳しく説明してくれた。」という回答が寄せられています。</p>				
問21 契約をするとき、契約内容の確認は十分できましたか	31	10	0	5
	67.4%	21.7%	0.0%	10.9%
<p>・利用者からの聞き取りでは、「家族が聞いているので、詳しい事は分からない。」という回答が多数です。</p>				
問22 職員は不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	35	7	0	4
	76.1%	15.2%	0.0%	8.7%
<p>・「何かあると対応が早く、信頼している。」という回答が多数挙がっているのですが、「職員は一生懸命だが、事業所の運営方針などで制約があり、利用者の立場になっているとは思えないところもある。」「改善すべきことを提案したり指摘する人もいるが、他の利用者との集団生活でもあり、残念に思うこともある。」という意見も寄せられています。検討を期待したいところです。</p>				