

令和6年度 利用者意向アンケート調査結果

くらし相談課（訪問介護）・デイサービスセンターのどかのご利用者を対象にサービスの質の向上を図るためにアンケート調査を行いました。
アンケート結果は、以下の通りです。

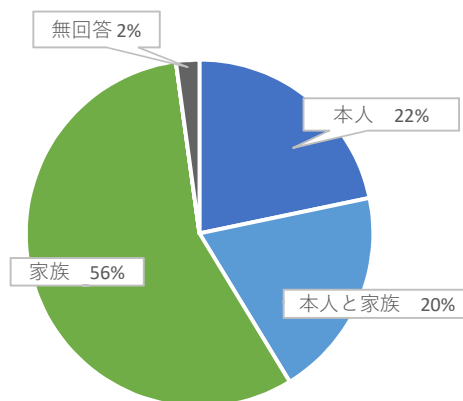


両事業所 共通質問

配布：67件 回収：46件 → 回収率 68%

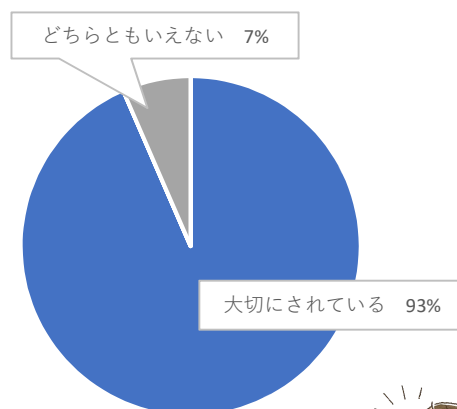
Q1 この調査書に回答される方は、どなたですか？

サービス利用者本人が回答	10
本人と家族が相談した回答	9
家族が回答	26
無回答	1



Q2 職員に大切にされていると思いますか？

大切にされている	43
大切にされていない	0
どちらともいえない	3

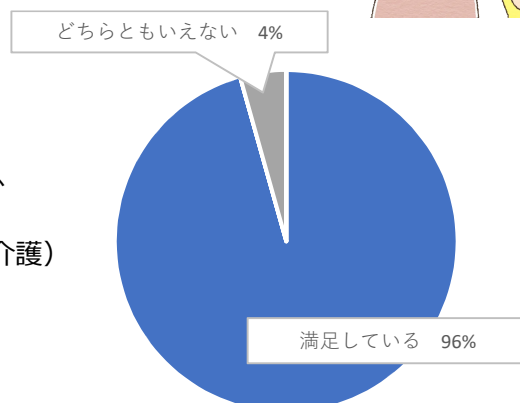
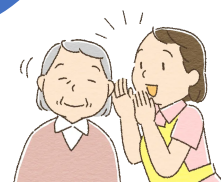


大切にされていないと感じられたのはどんな時ですか？

- ・実際にみていないから。（通所介護）
- ・サービスの現場を実際に見たことがないので。（訪問介護）

Q3 職員の言葉遣い、応対や身だしなみに満足していますか？

満足している	44
満足していない	0
どちらともいえない	2



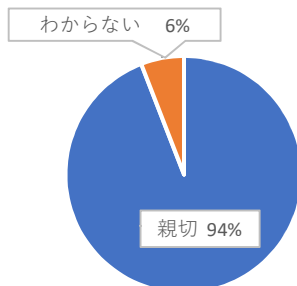
- ・満足している。ヘルパーさんとお出合いすることはめったにありませんが、数回訪問時に同席した際に感じた印象です。（訪問介護）
- ・直接支援を受けている様子を見ていないのでわかりません。（訪問介護）

訪問介護事業所（ヘルパー）

配布：31件 回収：17件 → 回収率 55%

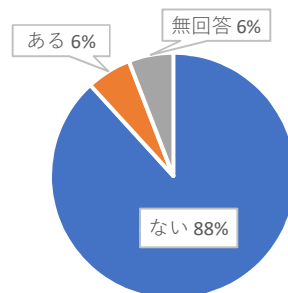
Q1 ヘルパーは親切に対応できていますか？

はい	16
わからない	1
いいえ	0



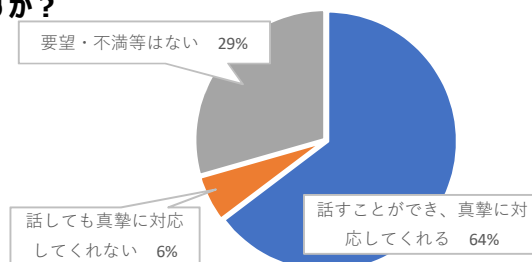
Q2 言葉遣いや態度が悪いと思われたことはありますか？

ない	15
ある	1
無回答	1



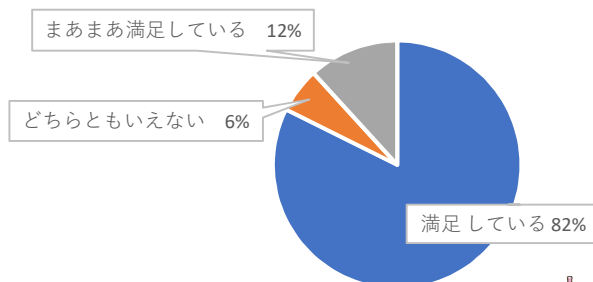
Q3 ヘルパーの訪問について、要望や不満などを当事業所に話しやすいですか？

話すことができ、真摯に対応してくれる	11
話すことはできるが、話しても真摯に対応してくれない	1
特に要望や不満はない	5



Q4 ヘルパーに満足されていますか？

満足している	14
まあまあ満足している	2
どちらともいえない	1
満足していない	0



Q5 介護に関して不安や困っておられること、またご意見等がございますか？

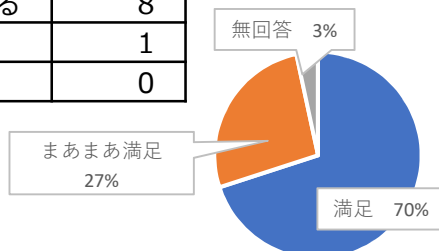
- ★いつもありがとうございます。ヘルパーさんのおかげで助かっています。
- ★訪問介護の事例等を冊子などで紹介していただけるとありがたい。
- ★今は1人で食べてくれますがこの先食べさす事しなければならない日があるかと憂鬱。耳が遠く何を言ってもわからないので話しかける事もない。ヘルパーさんが頑張って話かけてみたいで大変感謝しています。いつもありがとうございます。
- ★不安や困っていることは何もない。ヘルパーさんには満足。
- ★独居であり喋る機会もなく、淋しい思いをしていると思います。ヘルパーさんが来てくれて少しお話して頂くことで、その時間は大変楽しい時間となります。お仕事大変でしょうが、声掛けや話を聞いて下さる様にお願いしたいです。私達家族も安心です。
- ★家族が急に入院することになった時、ケアマネやヘルパーさんが連携し昼も夕方も訪問して下さい助かりました。また、こちらの準備不足で食べ物がない時もヘルパーさんが連絡を下さり臨機応変に冷蔵庫にある物で対応して下さいました。30分の短時間に服薬、準備・片付け、ノート記入などテキパキ行動され関心します。家族の危機にこまめに連絡を下さり、安心する環境や気持ちにさせていただき入院生活を安心して過ごせました。本当にありがとうございました。
- ★利用させていただいて8か月になります。最初は気がかりな点もありましたが、最近ではヘルパーさんの来訪を心待ちにする様になり30分の短い時間ですがお話（本人の都合の良い話ばかりだと思いますが…）させていただくことで1日の始まりをしっかりと認識し現在まで病気（熱もなし）ひとつなく過ごせています。感謝しかありません。引き続きよろしくお願いいたします。
- ★私の強い母ですので対応に困ることが多々あるかと思います。臨機応変に対処して下さいているかと思っています。家の壊れている箇所等同居していない家族だと分からない所に気づいて頂き、おかげで対処できています。ありがとうございました。

通所介護（デイサービスのどか）

配布：39件 回収：30件 ➡ 回収率 77%

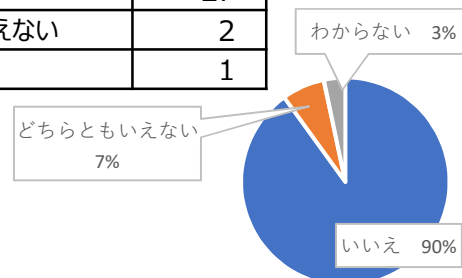
Q1 「のどか」に満足されていますか？

満足している	21
まあまあ満足している	8
無回答	1
満足していない	0



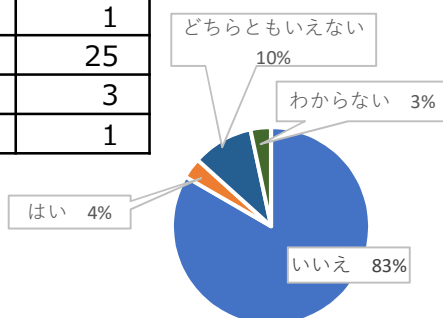
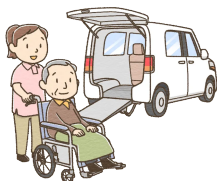
Q2 スタッフの対応で嫌な思いをされたことはありますか？

いいえ	27
どちらともいえない	2
わからない	1



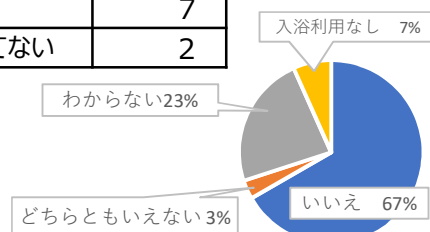
Q3 送迎時に不快な思いをしたことは？

はい	1
いいえ	25
どちらともいえない	3
わからない	1



Q4 入浴時に不快な思いをしたことは？

いいえ	20
どちらともいえない	1
わからない	7
入浴は利用していない	2

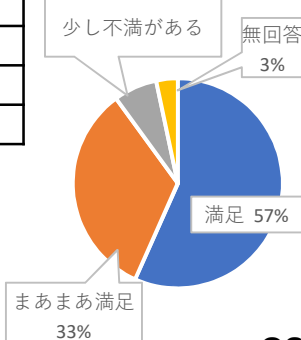


Q5 食事について、満足されていますか？

満足している	17
まあまあ満足	10
少し不満がある	2
無回答	1

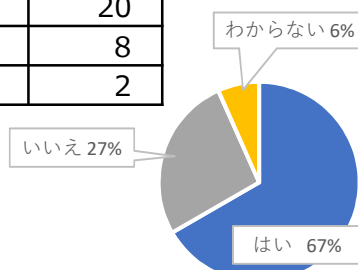
満足していないところは？

- ・味付けが薄い… 1名
- ・食材が大きくて食べにくい… 1名
- ・食材が固くて食べにくい… 2名
- ・食事の量が多い… 2名
- ・食事の量が少ない… 4名



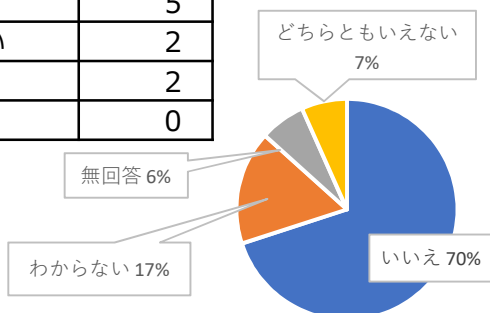
Q6 のどかのトイレは清潔ですか？

はい	20
いいえ	8
わからない	2



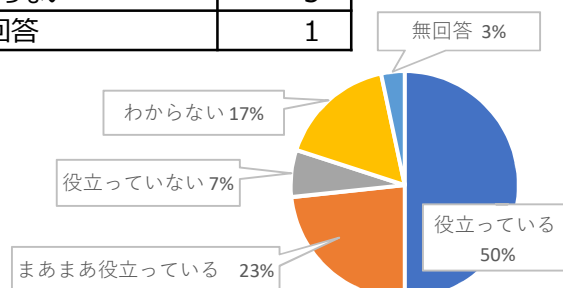
Q7 トイレで不快な思いをしたことは？

いいえ	21
わからない	5
どちらともいえない	2
無回答	2
はい	0



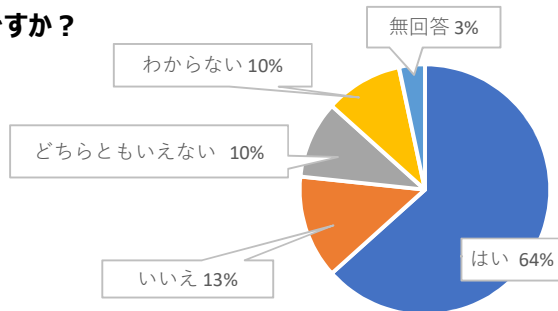
Q8 活動や体操は自宅での生活に役立っていますか？

役立っている	15
まあまあ役立っている	7
役立っていない	2
わからない	5
無回答	1



Q9 連絡帳やお便りは、わかりやすいですか？

はい	19
いいえ	4
どちらともいえない	3
わからない	3
無回答	1

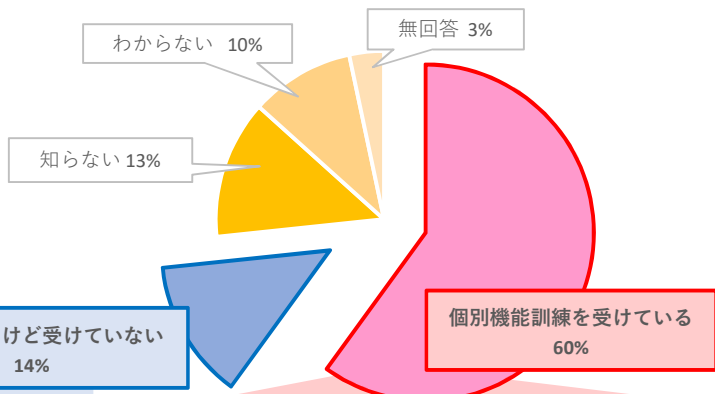


Q10 のどかで個別機能訓練サービスを実施していることはご存じですか？

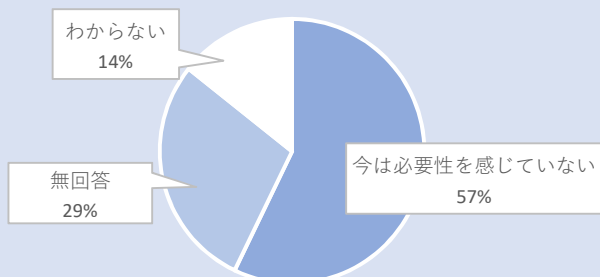
受けている	18
知っているが受けてない	4
知らない	4
わからない	3
無回答	1



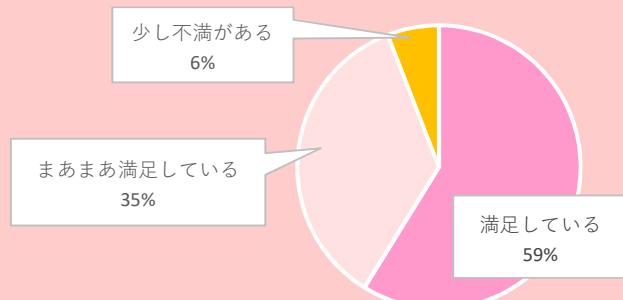
知っているが受けていない
14%



「知っているが受けていない」とお答えの方にお聞きます。
個別機能訓練を受けられない理由は？

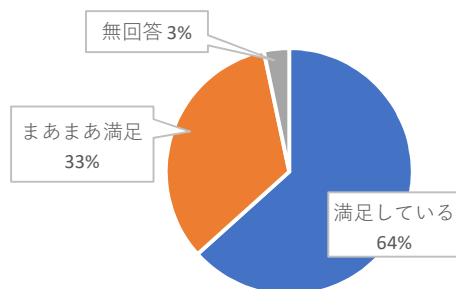


「個別機能訓練を受けている」とお答えの方にお聞きます。
機能訓練の内容に満足していますか？



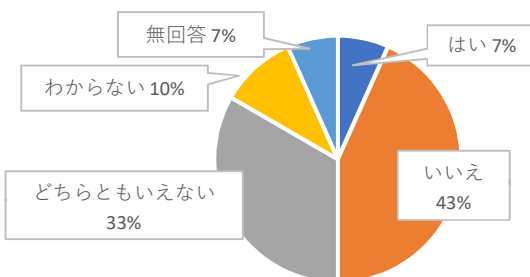
Q11 ご家族にお聞きます。ご家族は「のどか」に満足していますか？

満足している	19
まあまあ満足している	10
無回答	1
満足していない	0



Q12 介護をされているご家族同士の話し合いの場があれば、参加したいと思いますか？

はい	2
いいえ	13
どちらともいえない	10
わからない	3
無回答	2



Q 通所介護に関するコメント

- ★いつも喜んで行くので助かっています。これからもよろしくお願いします。
- ★このまま介護がいつまで続くのか不安です。
- ★主人は認知症。家庭で不愉快な言語に時に腹を立てることがあります。すぐ忘れてしまいますが。短い生い先です。一日一日穏やかに過ごしていけるようにと心がけてはいるのですが…。どの様な人間も人にはプライドがあります。主人は人生の先輩に変わりありません。故に幼児語も禁句です。
- ★排便時がいつの時でも少し心配。足がだんだんと弱ってきているので、介護も生活に関しても心配！
- ★（連絡帳）少し「のどか」での様子を描いていただけると嬉しいです。
- ★常に頭が痛い、足が痛いと言うのが口癖になっているので、そう言われたら無理には運動やら歩かせないかと思いますが、出来るだけ歩く訓練をしていただきたいです。最近あまり歩かないので弱ってきているように思います。
- ★いつもありがとうございます。朝のお迎えですが、玄関で20分くらい待っています。9時頃に來られるのですが、もう少し早く来て頂けると助かります。よろしくお願いします。
- ★デイに通い始めて数か月。小さな小さな家族の目だけでの生活でしたが、たくさんの方に接していただき多くの目での生活となりました。ありがとうございます。
- ★今義父が入院中、これから先は転院をしていくようにしています。のどかさんに入所時の状況にならないかと心配している部分があります。私も1日家にいることも出来ないで…。
- ★耳が聞こえておらず、認知症もあり、何をしていたか覚えておらず。話のきっかけになるよう活動したことを1つでも記入していただけたら嬉しいです。これからもよろしくお願いします。
- ★利用日の送迎時間が午前8時15分から8時30分と時間に開きがあります。できれば決まった時間（午前8時15分までに）職員さんの都合もありますが、家族としては決まった時間に送迎に来て頂ければありがたいです
- ★認知症になって家族と普通の会話もできなくなりました。最近毎日の着替えも嫌がります。

