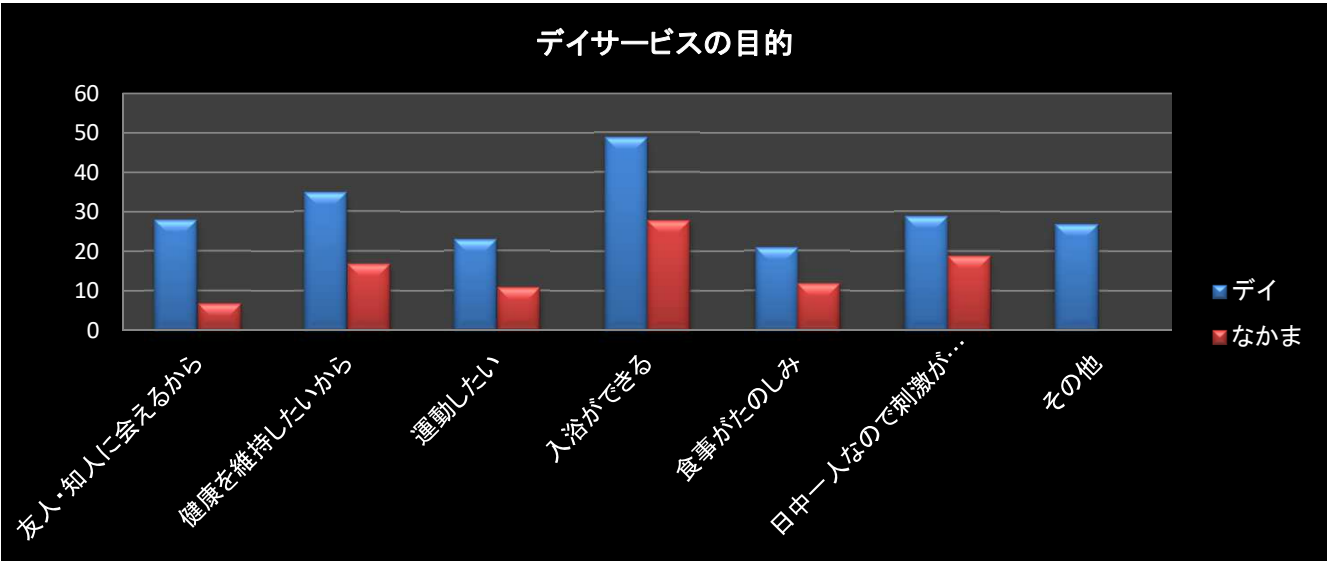


令和1年度 利用者アンケート結果のご報告

鯖江市社会福祉協議会デイサービスセンター
 デイサービスセンターなかま

令和2年2月に、当法人が提供する各サービス内容等について、ご利用者様またはそのご家族様の
 ご意見・ご要望等を把握し、今後のサービスに活かすことを目的とし、利用者アンケートを実施いたしました。
 以下、調査結果の概要をご報告いたします。

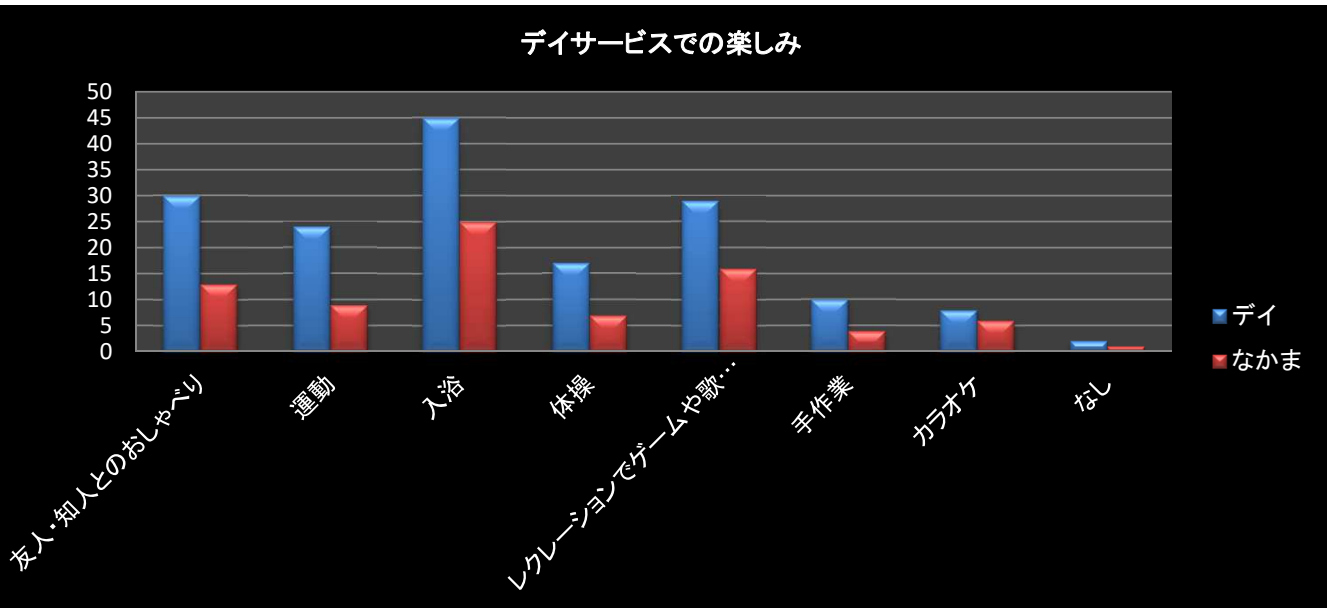
デイサービスの目的



・会話ができる(職員・利用者等と)(90代・女性)
 ・寂しいから(90代・女性)
 ・ひまをもてあましているから
 ・外出を嫌がり、唯一行ける所がデイサービスであり、認知症予防になっています。(介護者(子)より)
 ・子供の頃からの友達と会えるから、昔話ができ楽しい(90代・女性)
 ・デイサービスが大好きなので、毎日行きたい、楽しみにしていると話しています。
 ・いつも良くして頂いて感謝しております。(長男の嫁)

デイサービスの目的は
 1位 入浴
 2位 健康維持・増進
 3位 人との交流
 を挙げられます。今後も、皆様のご要望に応えられる施設を目指していきたいと思っております。

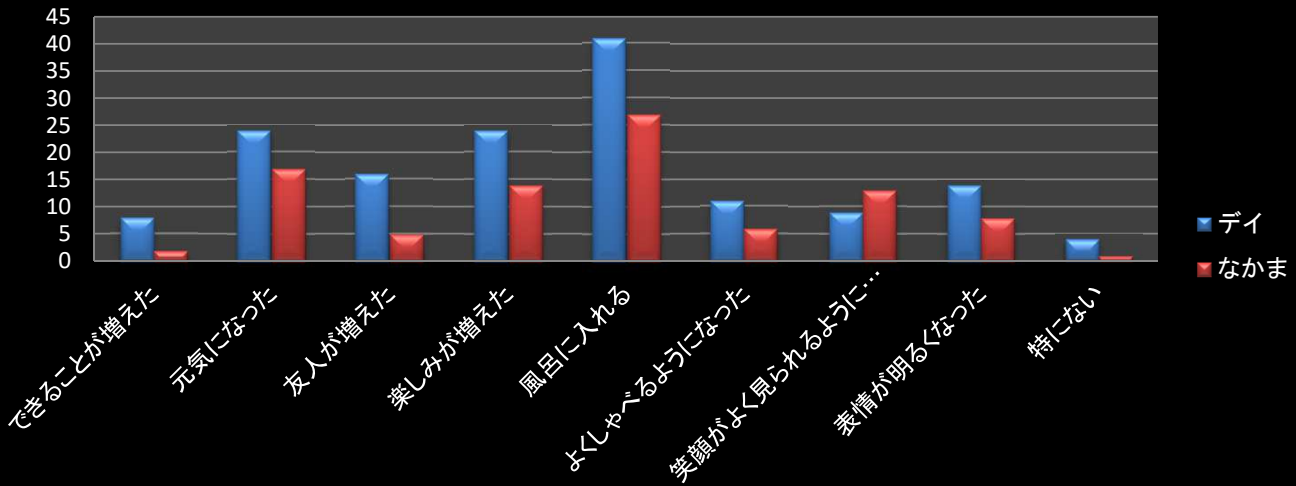
デイサービスでの楽しみ



・食事 (90代・女性)
 ・ボランティアさんの演芸 (90代・女性)
 ・脳のトレーニングが楽しい。脳トレに挑戦できるので。(90代・女性)
 ・家に誰もいないので、みなさんとおしゃべりができて楽しい(90代・女性)
 ・できたら少し長めが希望、寒いのが苦手なので、浴室はなるべく温かくしてほしい。(80代・女性)
 ・家族にとって入浴が一番助かります。一度自宅で溺れかけたことがあり、それ以来自宅での入浴はしていません。(介護者(嫁)より)
 ・仕事とはいえ、職員さんはよくやってくださると思っております。(80代・女性)
 ・大変よくして頂きうれしく思います。(90代・女性)

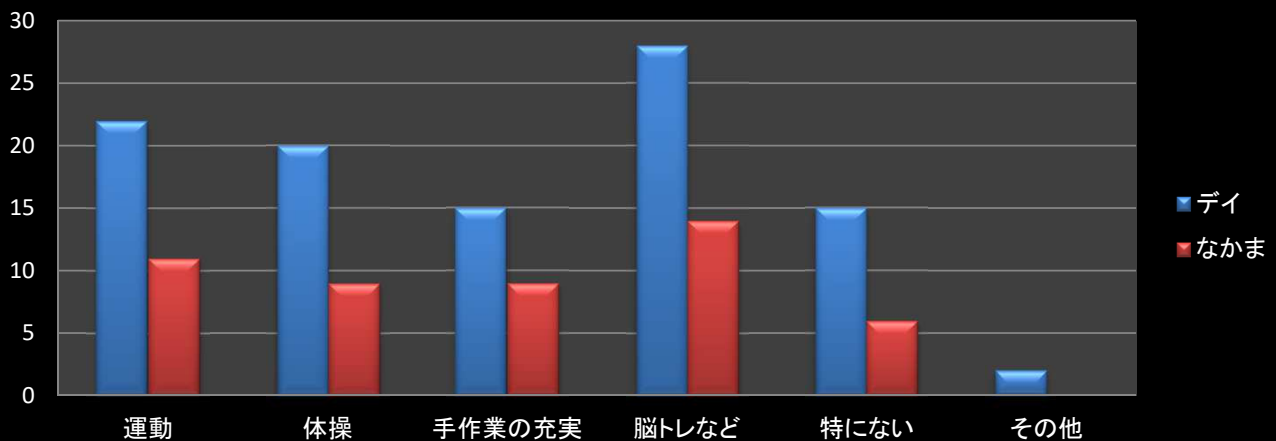
＜浴室の温度について＞
 できるだけ、外気が入らないよう工夫していきたい、と思います。
 ー＜入浴時間について＞
 湯船に長めに入りたいという要望を多く聞きますが、体調(血圧等)を考慮しながら、個別に対応させて頂きたいと思っております。ご理解・ご協力をお願いいたします。

デイサービスを利用してよかったこと



- ・認知症が進行する前は、外交的で明るい性格でしたが、最近では自分から話さなくなりました。デイを利用するようになってから「元気になった」「楽しみが増えた」「表情が明るくなった」と感じています。(介護者の娘より)
- ・世間の事が少し聞けるのが楽しみ (80代・女性)
- ・無関心で意欲低下な主人に、楽しみながら脳を刺激してくれたり、個々に応じて関わり方を工夫してくれているので、感心しています。(利用者の妻)
- ・あいさつだけでも、関わられるだけで、本人には良い刺激になっていると思います。
- ・デイサービスのおかげで、規則正しい生活がおこなわれています。(利用者の娘より)
- ・週1回の利用ですが、デイサービスは楽しみにしています。(利用者の夫より)
- ・なかなか本人がデイサービスに行きたがらない(寒いとか体調不調等)のですが、デイで入浴してくれるのはありがたいです。家で一人で過ごしているため、刺激もなく、家族としては心配なので、デイサービスは助かっています。(嫁より)
- ・毎回心待ちにしております。デイでのお風呂はありがたいです。紙パンツも履いたままです。自宅では交換できず申し訳ないです。耳が遠いので大変です。(子より)
- ・会うたびに明るい対応の職員さんに感謝。家で介護していると、「早く早く」とせかしてしまうことが多く仕事や家事の時間がヘリ、ストレスが増えています。介護する側が、無口・無表情になりがちでした。そんな時、送迎時の職員さんの笑顔に気づかされるのが何度もありました。連絡帳を通してデイとのコミュニケーションも取れ安心です。(嫁)

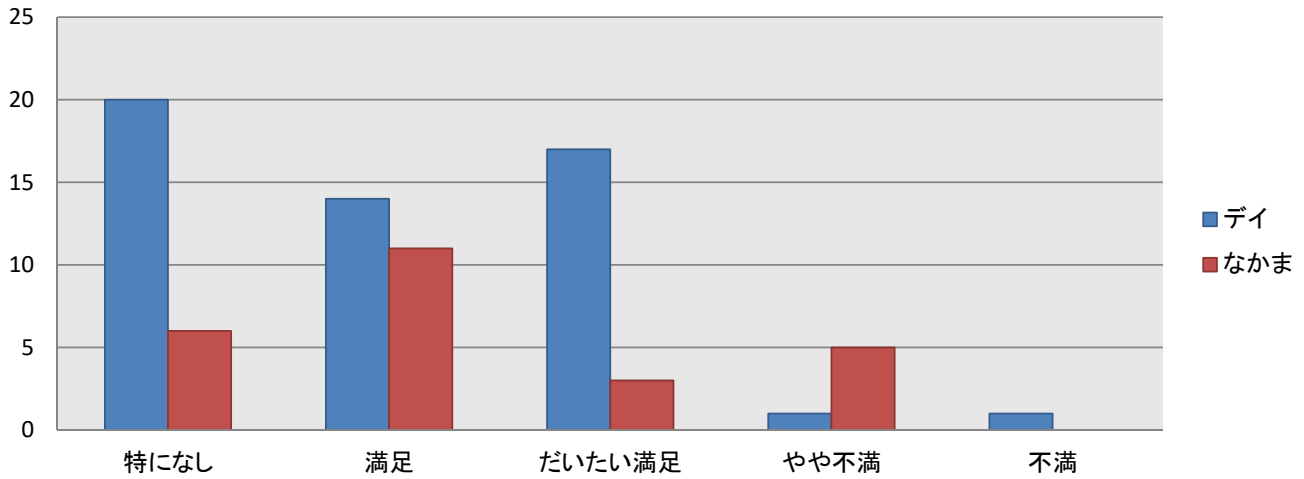
デイサービスでしたいこと(させたいこと)



- ・風呂に入り、お昼ご飯を頂くだけで十分です。(介護者より)
- ・体を使っの脳トレ(60代・男性)
- ・手作業の充実を希望。(90代男性)
- ・手作業について。毎回同じものばかりであきてくる。体操にも力をいれてほしい。(70代女性)
- ・リハビリを積極的におこなってほしい。(80代女性)
- ・職員の方がやさしくしてくれるので、楽しいです。(80代女性)
- ・傾聴ボランティアの方のおしゃべりは楽しかったです。また話がしたいです。

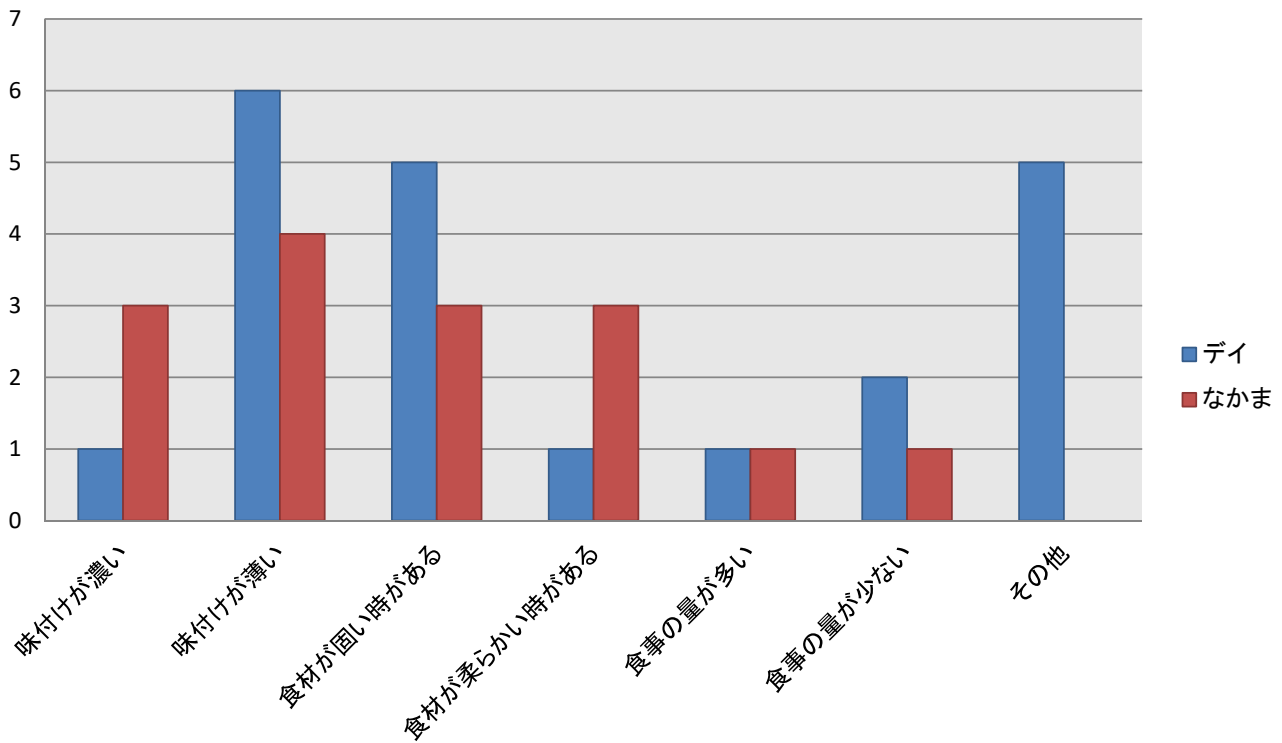
→ 脳トレや訓練についての要望は高い傾向です。日常を活動的に過ごして頂くために、創意工夫しながら、継続してできる活動を提供していきたいと思っています。今後も、やりたいこと、させたいことがありましたら、職員さんに遠慮なく、伝えていただきますようお願いいたします。

食事



- ・「おいしかった」とは言ってくれませんが(すぐ忘れるので)「デイの食事は、おいしかった?」と聞くと「そやね」と答えてくれます。(介護者の娘より)
- ・福井の郷土料理等、献立にあがると楽しい(60代・男性)
- ・塩分制限があるが心持濃い味付け希望(80代・男性)

食事の不満の理由



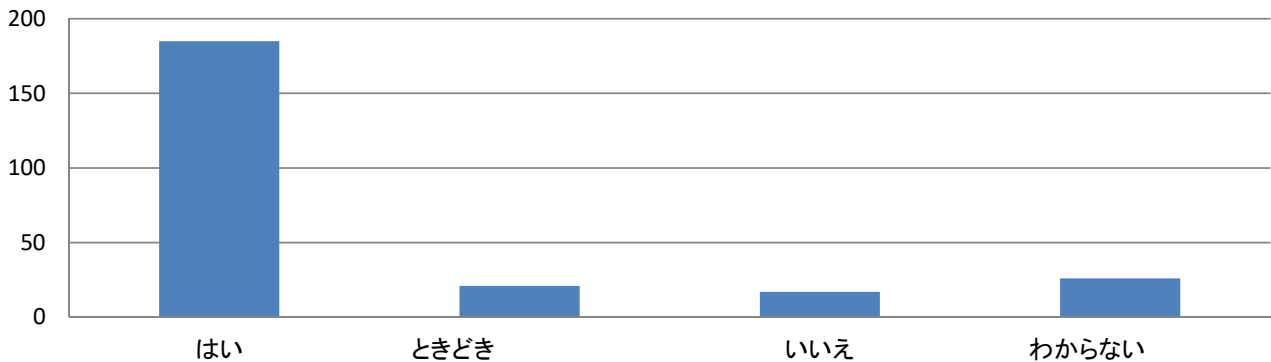
- ・食事について、副食が甘い時があるし、主食が少ない時がある。(90代男性)
- ・味噌汁の味が少し濃いように思う。(80代女性)

食事に関する要望等につきましては、業者の方に伝え、改善できることはしていただけるよう働きかけていきたいと思っております。

職員の態度 その1 設問項目

- ・利用中、困った時に、必要な介助をしてもらえますか？
- ・職員は、あなたの気持ちを大事にしてくれてと思いますか
- ・職員は、礼儀正しく丁寧に應對してくれていますか
- ・不満や要望等、職員に気軽に言うことができますか。

職員の態度

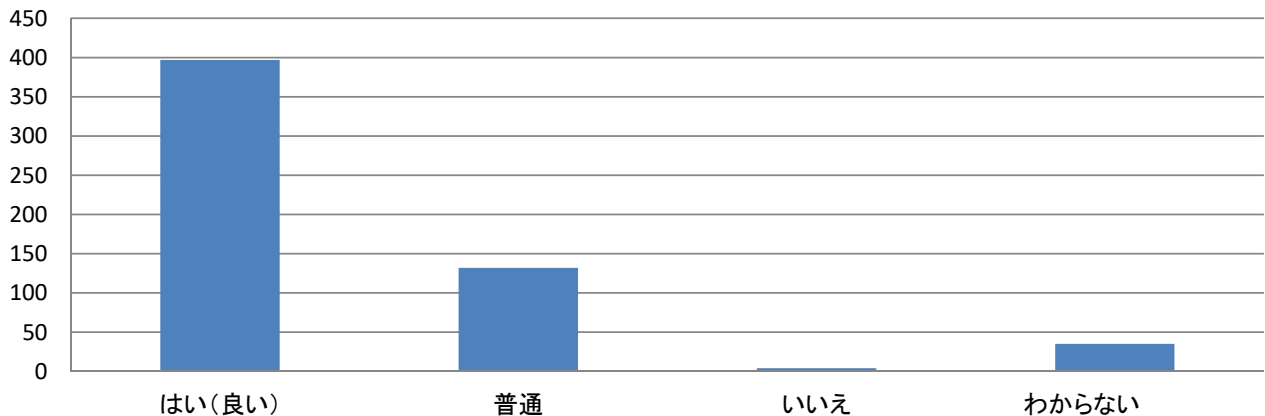


- ・洗髪後、洗体介助してくれる時、頭に石けんがかからないように(80代・男性)
- ・入浴介助中、職員同士で仕事以外の話(おしゃべり)はしないほうがいい。
- ・着替えが間違っていることがあるので、援助してほしい(介護者(妻)より(80代・男性)
- ・半日で全員の入浴を完了しようとしているので、自分の入浴時間が短いように思う。もう少し長く入っていたい。(70代女性)

職員の態度 その2 設問項目

- (職員に)話しかけやすいですか。 相談しやすいですか。
- (職員)の電話での対応は良いですか。
- (職員)の言葉使いは良いですか。
- (職員)の表情は良いですか。
- (職員)のあいさつする態度はよいですか。
- 整容全般(髪スタイル、服装の乱れ、手指の爪等)について

<職員の態度 その2>



- ・職員さんのおしゃべりの声が大きすぎる時があります。(80代・男性)
- ・家族がすべて、デイでの様子を見ているわけではありません。本人からの話から推察するだけですが、職員さんの接遇に
に対して、あまり期待はできないという印象をもっています。(60代男性利用者の娘より)
- ・職員がフロアにいない時があり不安なときがある。(90代男性)

職員の態度全般について、概ね「良い」との評価がある一方、接遇やちょっとした態度、言葉使いに対して、辛辣なご意見があったことに対しては、職員全員で真摯に受け止めていかねばと強く思いました。「ご利用様は人生の先輩である」と念頭に置き、常に尊敬の念を忘れないようにして日々接していきたいと思えます。