

平成30年度サービス意向調査(集計表)

実施月：平成30年 11月 配布数：47枚 回収数：43枚 回収率：91.4%

この調査票に回答いただく方は、どなたですか？（下記の1つだけに○を付けてください）

1. お客様自身	16	37%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	7	16%
3. ご家族が、お客様の様子から伺える範囲内で、答えられる部分のみ回答	6	14%
4. その他（	14	33%
5. 無回答	0	0%
	43	100%

お客様の気持ちに最も近い回答欄に、○印をお付けください。

《サービスの提供》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問1. デイサービスでの一日はあなたの過ごし方に合っていますか(急がされたり待たされることは少ないですか)	34 79%	5 12%	2 5%	0 0%	2 5%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	37 86%	5 12%	1 2%	0 0%	0 0%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	32 74%	5 12%	2 5%	2 5%	2 5%
問4. 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	37 86%	3 7%	3 7%	0 0%	0 0%
特に楽しみにされているものに○を付けてください。(複数回答可) ※別紙にて集計					
問5. 個別計画に基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立っていますか ※個別計画とは、通所介護計画(全員)、個別機能訓練計画書・口腔機能向上計画書・運動器機能向上計画書 (いずれも該当されているお客様のみ)のことです。	27 63%	10 23%	1 2%	0 0%	5 12%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	30 70%	3 7%	1 2%	3 7%	6 14%

《利用者個人の尊重》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問7. 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか	34 79%	1 2%	3 7%	2 5%	3 7%
問8. 職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	41 95%	1 2%	0 0%	0 0%	1 2%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	40 93%	3 7%	0 0%	0 0%	0 0%

《個別の計画》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問10. デイサービスでは、個別計画をつくる時、あなたやご家族の状況や要望をよく聞いていますか ※個別計画とは、通所介護計画(全員)、個別機能訓練計画書・口腔機能向上計画書・運動器機能向上計画書 (いずれも該当されているお客様のみ)のことです。	35 81%	3 7%	0 0%	0 0%	5 12%

◆個別の計画について、事業所から説明がありましたか

1. はい → 問11. へお進みください

2. いいえ → 《利用前の対応》へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問11. あなたの個別計画についての説明は、わかりやすかったですか	30	5	1	0	7
	70%	12%	2%	0%	16%

《利用前の対応》

◆過去1年以内にこの事業所を利用し始めましたか

1. はい → ◆事業所の利用開始前に事業所から内容などの説明がありましたか

1. はい → 問12. へお進みください

2. いいえ → 問13. へお進みください

2. いいえ → 問13. へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問12. 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	23	3	0	0	17
	53%	7%	0%	0%	40%

《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	30	6	2	1	4
	70%	14%	5%	2%	9%
問14. 職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか	31	1	3	1	7
	72%	2%	7%	2%	16%
問15. 困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか	22	5	9	0	7
	51%	12%	21%	0%	16%

《総合的な感想についてお聞きします》

[1] 現在利用している通所介護【デイサービス】を総合的にみて、どの程度満足していますか

(1つに○)

1.大満足	2.満足	3.どちらともいえない	4.不満	5.大変不満	6.無回答
8	30	5	0	0	0
19%	70%	12%	0%	0%	0%

[2] 日頃お感じになっているデイサービスセンターに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

※別紙参照

[3] 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

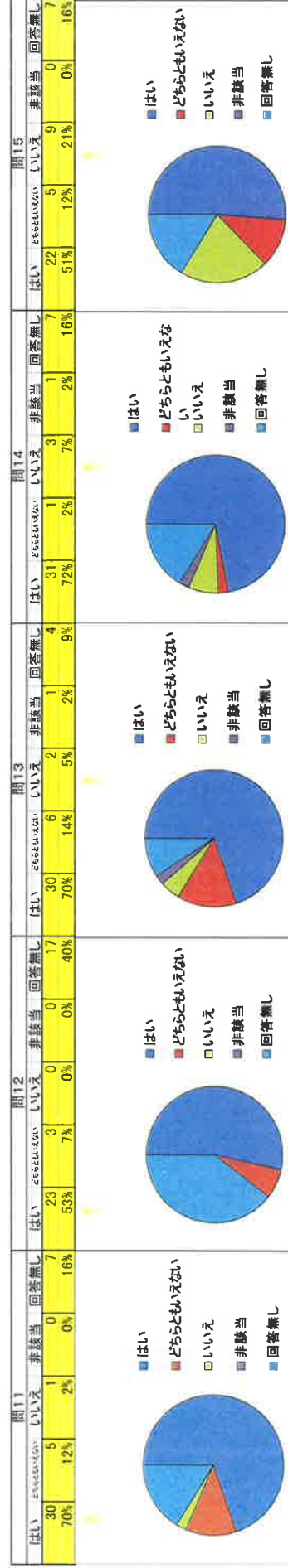
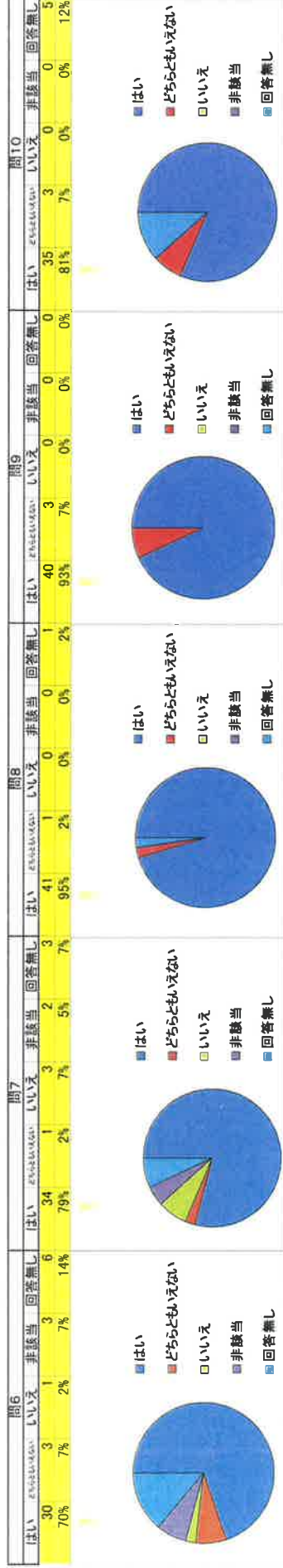
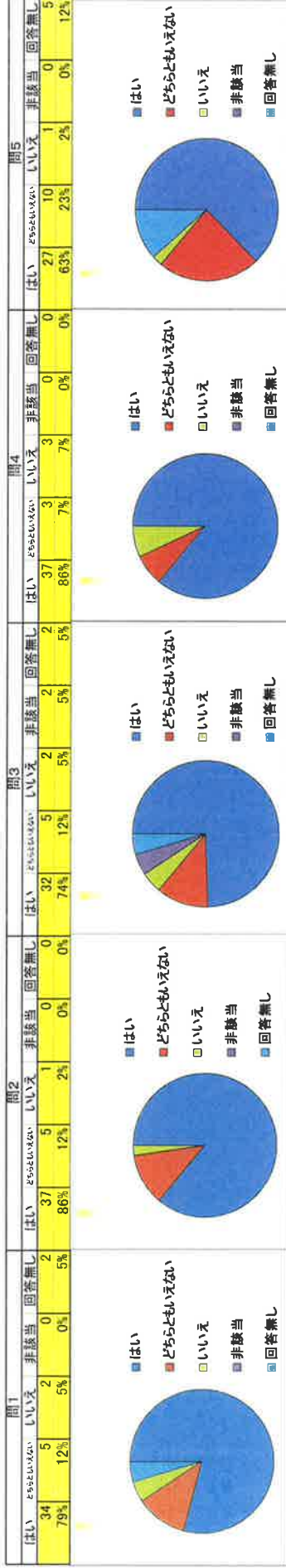
※別紙参照

サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

練馬中学校デイサービスセンター

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	合計
①カラオケや音楽に関する活動	7
②ぬり絵や絵画に関する活動	17
③計算・漢字などの頭の体操	17
④書道	21
⑤ゲーム	8
⑥手工芸	17
⑦演芸鑑賞	6
⑧グループ体操	20
⑨運動会	7
⑩個別趣味活動	16
無し	3

練馬中学校デザイナーベースセンター 平成30年度 お客様意向調査結果



一般	配布	回収	回収率
47	47	43	91%
合計	47	43	91%

平成 30 年度サービス意向調査 自由意見

問 1. デイサービスでの一日はあなたの過ごし方に合っていますか (急がされたり待たされることは少ないですか)

- 職員の皆様、最高の気配りをされています。
- デイの一日のスケジュールの時刻、時間配分のことが不明。また、内容も不明。要説明。

問 2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- 今のところわかりません。
- カロリー計算がされています。
- 味が薄くてあまり満足していません。
- 調査の内容、頻度に一考を。

問 3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 困ったことがない。困ったときには優しく介助してくれると思う。
- 皆さん、一人ひとりの体調に合わせてお手伝いして下さいます。

問 4. 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

- 今のところわかりません。
- ゲーム活動が楽しい。
- 手芸を丁寧に教えて下さいます。
- 俳句は苦心しますが先生のアドバイスが楽しみです。
- 問題点について記入する設問欄、自由意見欄がほしい。
- 受けている個別計画欄と自由意見欄を設けてほしい。「役立っているか」ではなく「役立っているか」と問うべきではないか。

問 5. 個別計画に基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立っていますか

※個別計画とは、通所介護計画(全員)、個別機能訓練計画書・口腔機能向上計画書・運動器機能向上計画書(いずれも該当されているお客様のみ)のことです。

- 家族の趣味とは別です。
- 全て楽しんでおります。

- 体の動きが良くなっています。
- 個別機能訓練助かっています。家でも食事後（朝・夕）にします。
- 人の心（心遣い）の度合い。等級評価は本来不能だし、してはいけないことです。

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- まだ直面していないのでわからない。
- 私にはまだないのですが、対応されています。
- 左手の薬指にヒビが入っていたとき、とても親切にいただき、とてもうれしかったです。
- ヘルパーも看護師も素晴らしいと感心しています。

問7. 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか

- 先生たち（職員）の口のかたさは、もう一寸と思うくらいかたい。

問8. 職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか

- よく気が付く方がいらっしゃいます。
- とても満足しているようです。

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- もう少し対等でいいと思う。“お”の付け過ぎ。友達関係は無理ですか。
- 皆の方そう思います。

問10. デイサービスでは、個別計画をつくる時、あなたやご家族の状況や要望をよく聞いていますか

※個別計画とは、通所介護計画(全員)、個別機能訓練計画書・口腔機能向上計画書・運動器機能向上計画書(いずれも該当されているお客様のみ)のことです。

- ありがとうございます。

問11. あなたの個別計画についての説明は、わかりやすかったですか

- 意見なし。

問12. 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

- 意見なし。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 不満は利用者の勝手だと思ふことがあります。
- 基本は言っている様子ですが、たまに申し訳ないからといいとか言います。でも、大きな問題を抱えている訳ではないので問題ありません。
- 言っても回答（即答）がなければどうしようもない。

問14. 職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか

- 言えない方もいると思ひます。
- まだわかりません。

問15. 困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか

- あまり良く知りません。

〔2〕日頃お感じになっている当デイサービスセンターに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

- 趣味活動の種類がもう少し欲しい。
- 高齢なので無理と思ひますが、自由時間がもう少し欲しい。時間割が細かすぎる。もう少し自由に動かしてもいいと思ふ。自分で決められない方もいるから仕方ないかも。
- まだ始めて間もないのでわかりません。
- 母は一人暮らしです。認知症も進み最近では日時がわからなくなっています。デイのスタッフの方には個別対応していただき、助かっています。いつもご迷惑をおかけしております。感謝しております。
- いつも色々な行事や活動を楽しませていただきありがとうございます。職員の方々もとても親切でありたいです。お食事もいつも美味しく楽しくいただいております。認知症予防に繋がる取り組み、助かります。感謝しています。
- 色々計画してくれて良いと思ひます。
- まめに連絡を下され、また、細かく対応して下さるので感謝しております。ありがとうございます。
- コーラスがとにかく楽しいようです。感謝しております。
- 皆さん感じよく接してくれます。
- 未だ要望は特に思ひつきません。
- デイサービスを利用させていただきありがとうございます。職員の皆様とても熱心に指導していただきありがとうございます。毎日大変でしょうが宜し

くご指導ください。

- 8月より利用させていただいておりますが、毎週とても楽しみにしております。ありがとうございます。
- 楽しい1日を過ごさせていただいております。職員の方々が仲良く明るく接してくださるのでうれしいです。お世話になります。
- 少人数ならではのきめ細かいサービスで楽しく過ごさせていただいています。他はとても良いのですが、ただ一つ食事の味付けが残念なようです。
- 毎日楽しく過ごさせていただいております。散歩しながら皆さんと話をするのが楽しいです。
- 皆さん良くしてくれます。
- 毎日の連絡帳に別紙としてその都度いろいろ申し上げましたが回答なしがしばしばあり驚いています。
- 毎年同一のサービス意向調査、いわゆる定点調査は必要なことと思っています。頻度を高めるべきアンケート調査であると思います。
- アンケート集計文書報告だけでなく、対策も含め口頭説明が必要ではないでしょうか。
- デイサービスの利用者が話し合い検討するミーティングのようなものが必要ではないでしょうか。
- アンケートでは済まない問題があります。
- デイの掲げるモットウについての設問がない。
- いつも一人ひとりをよく見ていただきありがとうございます。良く見てくださるのでありがたいです。
- 私の頭に前のデイサービスの事が残っていたので、なかなか馴染めなかったが、今は楽しみになってきました。

〔3〕 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください

- わがままを言いますがこれからも宜しく願います。
- 所長が明るく若い。ベテラン職員との折り合いが高齢者にとってホッとした気にしてくれます。デイの所在地も中学だし若返ります。所長さんの激務ぶりほんと大変だと思います。
- 調査内容を読み聞かせ、感想を聞いても「わからない」と繰り返します。
- 色鉛筆が少なくて大変残念です。
- いつも大変お世話になっております。いつも温かく接していただきありがとうございます。練中デイの様子はどうでしょうか？家におりますと会話も少ないのでわかりません。今後状態が変わればもう少し長く、お風呂も入れる

デイの利用も考えなければならないと思っておりますが、引き続き宜しくお
願い申し上げます。

- この様な機が有るのは良いと思いました。
- 人として“心”（心遣い）は大切なものであってもその度合いを目盛で計量化
することが可能でしょうか。また、他人と値を比較することがそもそも可能
なのでしょか。勘違いも甚だしいと思います。
- 設問事項に不明な点があつて恣意的に判断せざるを得ないものがありました。
調査そのものの信頼をそぐのではないのでしょうか。
- 冒頭の回答者欄は可。年代は？
- 食事や体調の配慮は有りがたいと日頃思っていますが、それについての設問
がない。
- 設問 4 は良いと思いますが、問題点もありますから別の設問が必要なのでは
ないでしょうか。
- 集計文書で勝手に言い方を変えたりしないでください。ボツにしないでいた
だきたい。
- お世話になって六か月になりましたが、まだわからない事が多くまごまごし
ているので記入が不十分で失礼します。
- 何事も私たちの一挙一動を見守って下さり感謝しております。

【所長より】

この度は、平成 30 年度のサービス意向調査にご協力いただきまして誠にありがとうございました。今回の調査では、90%以上の方が回答して下さいました。それだけ皆様が様々な思いを持って利用されていることを改めて実感することができました。全てではありませんが、いただいたご意見やご要望について回答させていただきます。

- デイサービスセンターの 1 日のスケジュールは、毎月配布している活動予定表をご確認ください。午前中は、健康体操や個別機能訓練など“頭と体の体操”を中心に行っています。午後は、個別選択活動（作品作り）、ボランティア講師による活動、料理作りや地域との交流会などの行事を行っています。スケジュール時刻や時間配分を記した書面がないため、今後の課題として取り組んでまいります。
- 食事について、管理栄養士がつくる献立のもと食事を提供しています。また、デイサービスセンターの食事は家庭と違い、集団給食となるため食品衛生に気をつけて作られています。皆様に安心、安全な食事を引き続き提供させていただきます。
- アンケート調査の書式や項目についてご意見をいただきました。練馬中学校デイサービスセンターは、5年に1回の頻度で“東京都福祉サービス第三者評価”を受審しております。その評価機関によるアンケート用紙を使用し、毎年このような調査を行っているのが現状です。引き続き同書式を用いて調査を行っていく予定であります。来年も 11 月頃にアンケート調査を実施する予定でありますのでご協力の程宜しくお願いいたします。
- デイサービスセンターを利用されるお客様と地域の方々が話し合い検討する場として、年 2 回行う運営推進会議があります。運営推進会議には、デイサービスセンターを利用されるお客様をはじめ、ご家族、練馬区職員、民生委員、ボランティア、事業に知見を有する者（ケアマネジャー、他事業所の職員等）、練馬中学校デイサービスセンター職員が参加し日頃の取り組みについて話し合いをしています。次回は、平成 31 年 3 月に開催する予定でありますのでご参加いただければと思います。開催日時が決まり次第皆様にご連絡いたします。
- 連絡帳やその他書面でのご意見等については、個別に回答させていただきます。

おります。日頃より貴重なご意見ありがとうございます。直ちに回答するよう努めてまいります。内容によっては回答するにあたりお時間をいただくことがあります。ご理解いただくと幸いです。

- 第三者委員については別紙参照（最終ページ）してください。第三者委員の連絡先はデイサービスセンター内に掲示してあります。

集計内容や、ご意見ご要望について職員間で共有し、より良いサービス提供に繋がられるように取り組んでまいります。また、家族懇談会や運営推進会議においてもアンケート調査の報告させていただきます。

来年で、練馬中学校デイサービスセンターは、開設 20 周年を迎えます。今後、地域に根付いた施設として運営できるように取り組んでまいります。

練馬中学校デイサービスセンター
所長 中山 翔平

○ ご意見や苦情の受付は

各事業所の担当者が行います。

お受けいたしましたご意見や苦情は、各事業所の解決責任者に伝え、解決責任者が直接お話し合いをさせていただきます。

また、直接、職員にお申出になりにくいときは、練馬区社会福祉事業団サービス向上担当課の担当者や第三者委員にご相談ください。

○ 苦情の解決は

お寄せいただきましたご意見や苦情は、各事業所において直ちに解決を図るようにいたします。どのように解決できるかは、その都度お申出いただいた方と話し合いをさせていただきます。両方で意見の一致ができない場合は、第三者委員を交えて話し合い解決できるようにいたします。

○ 第三者委員とは

寄せられましたご意見や苦情を公平に解決するために、練馬区社会福祉事業団では2名の第三者委員を委嘱しています。

○ ご意見や苦情の内容と解決の結果の情報公開

どのようなご意見や苦情が寄せられ、どのように解決したかは記録を残し、事業報告書に掲載します。また、定期的に第三者委員に報告し、助言をいただきながらサービスの質の向上と運営の適正化の確保に努めてまいります。

なお、結果の公表にあたっては、個人情報等が漏れないように秘密を厳守します。

【苦情解決の流れ】

