

光が丘デイサービスセンター（一般型）

令和4年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和4年 11月 配布数: 59 枚 回収数: 46 枚 回収率: 78.0%

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	14	30%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	14	30%
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	10	22%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	8	17%
	46	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)	39 85%	5 11%	0 0%	0 0%	2 4%
問2. 利用中困った時に、必要な声かけや介助がありますか	36 78%	4 9%	1 2%	3 7%	2 4%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	25 54%	11 24%	4 9%	3 7%	3 7%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	38 83%	2 4%	0 0%	2 4%	4 9%
問5. 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	30 65%	8 17%	2 4%	1 2%	5 11%
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6. デイサービスの活動やリハビリは、自宅での生活に役立っていますか	33 72%	9 20%	0 0%	0 0%	4 9%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	28 61%	6 13%	0 0%	8 17%	4 9%

《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8. 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	28 61%	6 13%	0 0%	8 17%	4 9%
問9. 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	24 52%	9 20%	2 4%	7 15%	4 9%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	40 87%	6 13%	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11. 職員は、個別計画を作る時にあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	42 91%	3 7%	0 0%	0 0%	1 2%
問12. 職員は、サービス内容や個別計画を分かりやすく説明してくれますか	33 72%	9 20%	0 0%	0 0%	4 9%
問13. 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	32 37%	8 9%	0 0%	0 0%	46 53%

《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	31 62%	7 14%	2 4%	2 4%	8 16%
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	33 72%	5 11%	0 0%	3 7%	5 11%
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	14 30%	5 11%	21 46%	2 4%	4 9%

《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
9	29	5	0	0	3
20%	63%	11%	0%	0%	7%

[2] 今回の調査を含めて、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

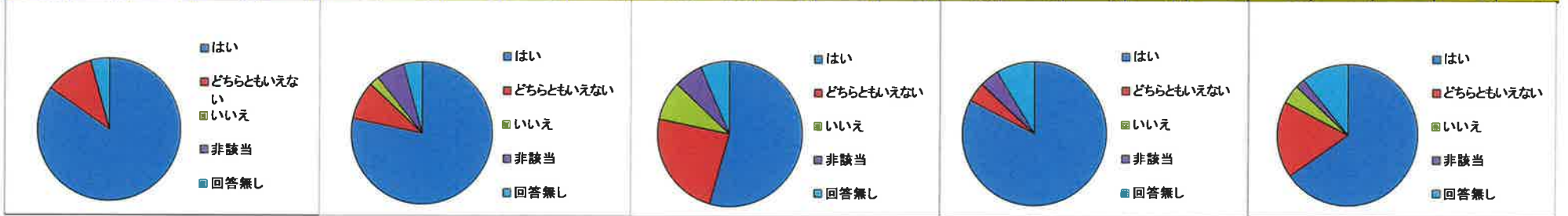
サービス意向調査 問4 集計 [行事・活動]

光が丘デイサービスセンター

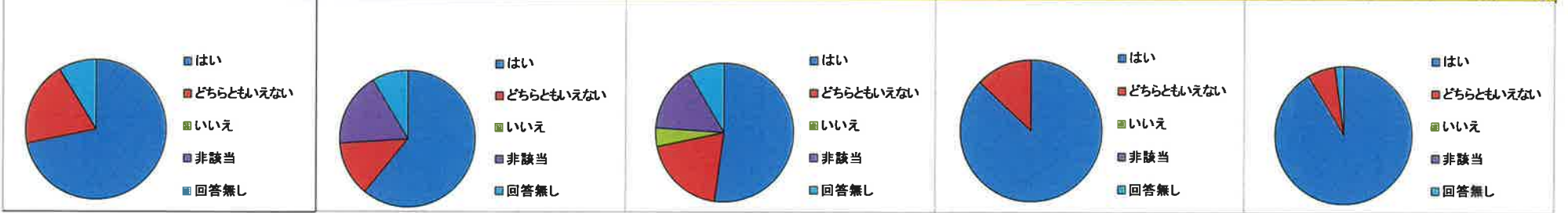
デイサービスで、楽しみにしている行事や活動はありますか	合計
①カラオケや音楽に関する活動	16
②ぬり絵や絵画に関する活動	15
③計算・漢字などの頭の体操	17
④書道	5
⑤ゲーム	14
⑥手工芸	5
⑦演芸鑑賞	4
⑧グループ体操	12
⑨運動会	7
⑩個別趣味活動	0
無し	8

お客様意向調査結果

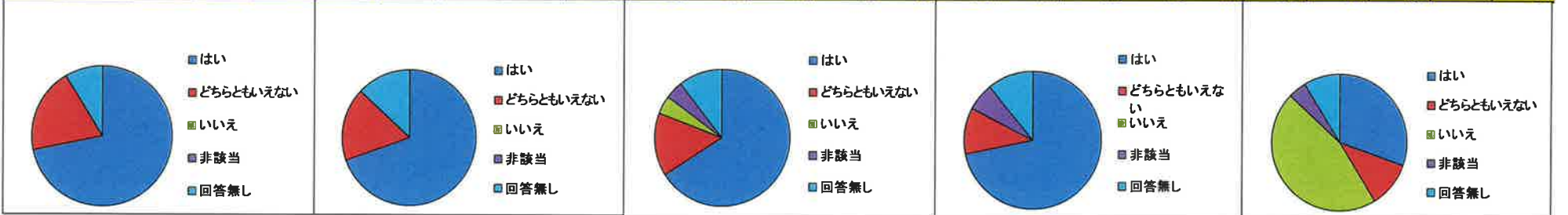
問1					問2					問3					問4					問5				
はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し
39	5	0	0	2	36	4	1	3	2	25	11	4	3	3	38	2	0	2	4	30	8	2	1	5
85%	11%	0%	0%	4%	78%	9%	2%	7%	4%	54%	24%	9%	7%	7%	83%	4%	0%	4%	9%	65%	17%	4%	2%	11%



問6					問7					問8					問9					問10				
はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し
33	9	0	0	4	28	6	0	8	4	24	9	2	7	4	40	6	0	0	0	42	3	0	0	1
72%	20%	0%	0%	9%	61%	13%	0%	17%	9%	52%	20%	4%	15%	9%	87%	13%	0%	0%	0%	91%	7%	0%	0%	2%



問11					問12					問13					問14					問15				
はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	回答無し
33	9	0	0	4	32	8	0	0	6	31	7	2	2	5	33	5	0	3	5	14	5	21	2	4
72%	20%	0%	0%	9%	70%	17%	0%	0%	13%	66%	15%	4%	4%	11%	72%	11%	0%	7%	11%	30%	11%	46%	4%	9%



令和4年度サービス意向調査 ご要望と回答

●祝日も入浴できるようにしてほしいです。

●楽しく通っています。お風呂のない日は寂しいです。夫はお風呂がないと困ります。(とても感謝しています。お風呂に入れること)

光が丘デイサービスセンターは祝日と土曜日は入浴サービスを行っておりません。ご利用日が祝日となった場合、振替利用のご希望を承ることも可能です。職員にご相談ください。

●長男がお母さんはデイサービスに行っただけで元気になったね。としょっちゅう言います。同世代の人たちと合っておしゃべりして美味しいご飯を食べさせてもらい最高の場所だと感謝しています。

デイサービスに行っただけで元気になるとのお言葉は私たち職員の励みにもなり、も大変うれしく思います。ありがとうございます。これからも楽しんでお過ごしいただけるようサービス提供させていただきます。

●利用を始めて1か月ほどですが、丁寧に対応していただきとても助かっています。

ご利用が始まったばかりで不安なことなど多いと思います。ご不明点などは遠慮なく職員にご質問ください。

●昼食にいろいろな献立が工夫され、少しずつ品数が多く楽しみです。おいしくいただいています。

コロナ感染予防のため、黙食へのご協力、ありがとうございます。季節感あるお食事の提供ができるよう厨房業者と職員が毎月給食会議を開催して献立の検討を行っております。お食事についても、皆様からのご意見お待ちしております。

●認知症が進んでいますが、常に寄り添って過ごさせていただいております。ありがとうございます。

認知症の方が過ごしやすい環境について毎月勉強会を開催し、検討を続けております。お客様お一人お一人に寄り添ったサービス提供をこれからも心掛けていきたいと思っております。

●いつもありがとうございます。スタッフの方の支援の仕方や言葉かけがとてもやさしく家族は安心してお願いすることができております。色々と手がかかりご迷惑をおかけすることも多いと思いますが、これからもよろしく願います。

「手がかかる。」「迷惑をかけているのでは。」とご家族からの心配の声を多くお聞きすることがありますが、お客様が安心して過ごしていただけるようお一人お一人に寄り添ったサービス提供を心掛けております。デイサービスでの様子など心配なことがありましたらお気軽に職員にお問い合わせください。

●デイサービスを休みたがりません。それだけ行きたい場所なんだと思います。楽しい企画をいつもありがとうございます。

お休みなくお越しいただけること、とてもうれしく思います。お客様が安心して楽しくお過ごしいただける場所の提供をこれからも続けて参りたいと思います。こんな企画はどうかしら？など、お客様からのお声もぜひお待ちしております。

○ 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】

