

高松デイサービスセンター（一般型・認知症対応型）

令和5年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和5年10月 配布数: 81 枚 回収数: 53 枚 回収率: 65.4%

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	15	28%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	14	26%
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	13	25%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	11	21%
	53	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)	40 75%	7 13%	3 6%	1 2%	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	34 64%	12 23%	2 4%	3 6%	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	31 58%	6 11%	10 19%	1 2%	5 9%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	41 77%	7 13%	1 2%	0 0%	4 8%
問5. デイサービスで、楽しみにしている行事や活動がありますか	33 62%	9 17%	4 8%	2 4%	5 9%
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	34 64%	13 25%	3 6%	0 0%	3 6%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	39 74%	6 11%	0 0%	6 11%	2 4%

《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	39 74%	6 11%	0 0%	6 11%	2 4%
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	32 60%	11 21%	2 4%	4 8%	4 8%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	45 85%	4 8%	1 2%	0 0%	3 6%

《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	50 94%	0 0%	2 4%	1 2%	0 0%
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	34 64%	13 25%	0 0%	2 4%	4 8%
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	34 36%	12 13%	0 0%	2 2%	46 49%

《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	35 61%	9 16%	4 7%	1 2%	8 14%
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	36 68%	11 21%	2 4%	1 2%	3 6%
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	30 57%	4 8%	17 32%	0 0%	2 4%

《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	38	7	0	0	0
15%	72%	13%	0%	0%	0%

[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。

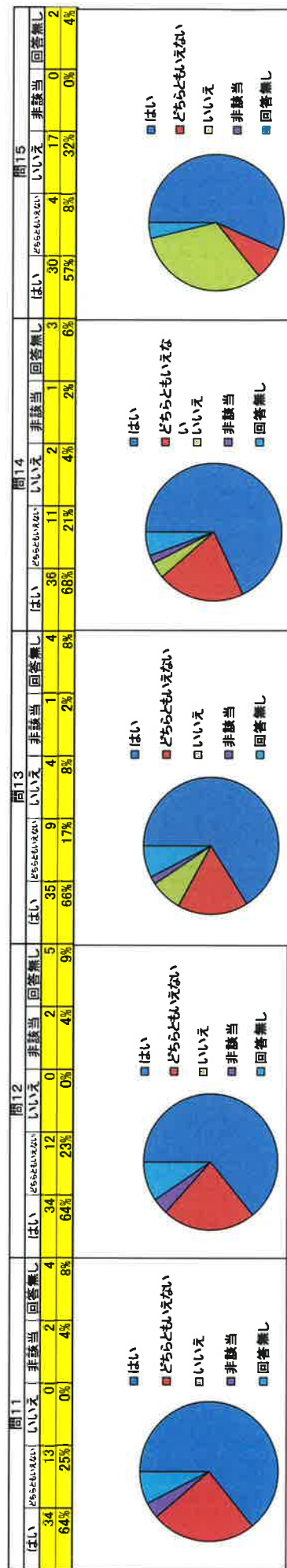
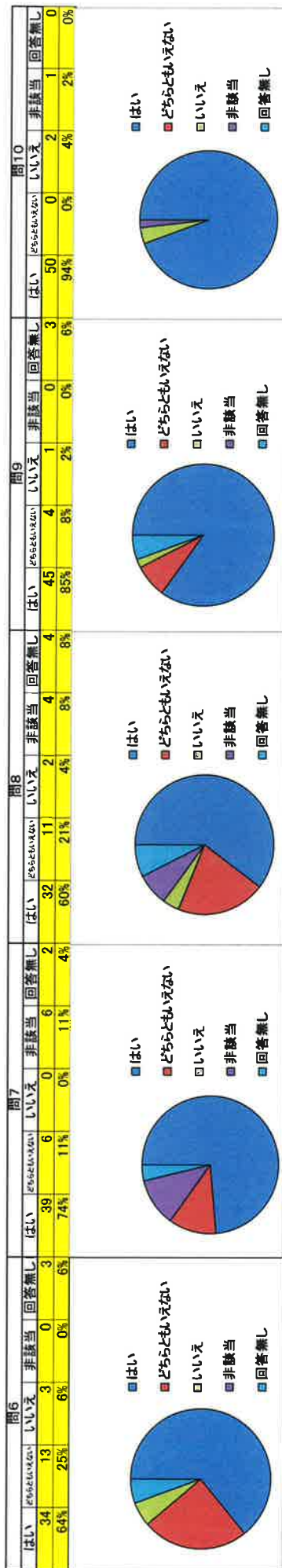
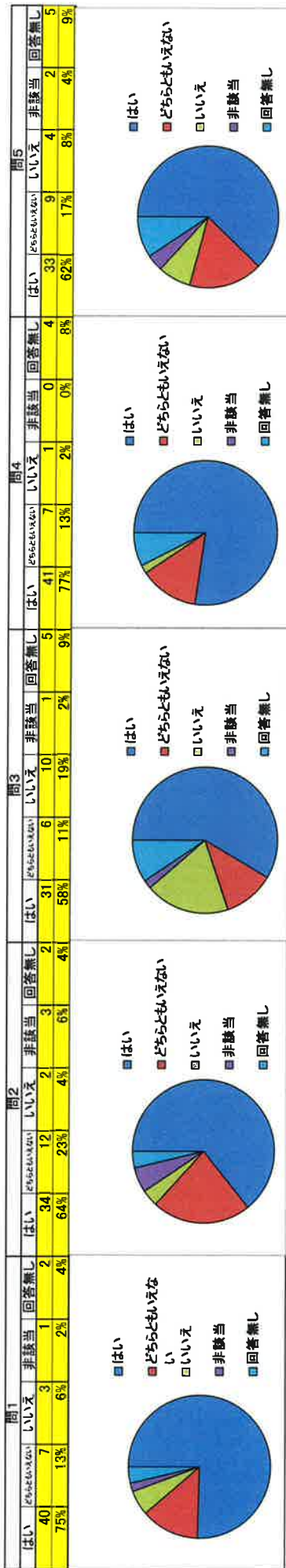
※別紙参照

サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

高松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	12
③計算・漢字などの頭の体操	7
④書道	7
⑤ゲーム	10
⑥手工芸	5
⑦演芸鑑賞	5
⑧グループ体操	6
⑨運動会	6
⑩個別趣味活動	12
無し	14

お客様意向調査結果



令和5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）

- お風呂に入れることが良いです。
- 楽しみにしています。
- 違った活動・行事もしたい。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 1回だけ便失禁があった日、汚物が付いたままのパンツをビニール袋に入れ持ち帰りました。処置は当然とはいえ、電話で知らせてほしかった。
- 困ったことが無い。(2件)
- 介助は見事なもので心配りが良くされているので助かっています。
- 困ったことは無いが、声掛けや介助があると思う。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- 連絡帳を通してアドバイスを頂き有難いと思いました。
- 必要な時は自分からたずねる。
- 情報提供はうけません。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- 良く清掃、整理はしています。
- 過ごしやすいです。

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

- 将棋のみ
- おしゃべりできる環境が楽しくて好きです。
- 何をやっても不足はないが、これ一つと言って楽しみを選べません。
- 囲碁
- コロナ以前は、ボランティアが来てくれたが、それが無くなって残念でした。この頃は、また元に戻りつつあり、楽しみが増えました。
- 季節行事は特に楽しみです。
- 洗濯物たたみ
- フラワーアレンジメント、書道

- 麻雀、カラオケ、書道
- お出かけ、花植え

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

- デイサービスに行った日は疲れて良く寝ています。
- もう一歩進んだリハビリをやってほしいです。
- 話し相手がいること、話し相手になっていただけることがありがたいです。
- 自宅では一人での生活ですのでとても役立ち、励みになっています。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- そういう場面にあっていないのでわかりません。(2件)
- 目が痛いといったところなども、良く対応していただきました。
- 医療の相談にも乗って下さり嬉しいようです。
- 要所要所に判断し対応して下さります。
- 緊急時にすぐに電話してくれた。
- 幸い、緊急時を経験していませんので。

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

- 常に感謝

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

- 席順等考えてくださっているのでしょうか。隣の方とのおしゃべりが楽しいです。
- とても気遣いされていて、とても親切です。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 一人だけやけにツンツンしている方がいます。
- 普通に接して下さいます。
- 送迎の短い時間ですが、職員さん、ドライバーさん、家族に対しての対応が気持ちいいです。

問11. 職員は、個別計画をつくるときに、あなたやご家族の状況や要望をよく聞いてくれますか

- よくわかりません。足の具合が良くない時でも自分でがまんしてしまうほう

なので。

- 通所を希望した時、すぐに対応してくださり、参加できるようになりました。
- カラオケの時に自分の好みをして配慮してくださったり、気遣いをしてくださいます。
- 個別計画？

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したか

- コメントなし

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 急な要望も嫌な顔をせずに対応してくださいます。
- 母は困っていても職員の方につたえられないみています。

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

- 今までそのような不満はないので。
-

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

- 第三者委員とはどういうひとなのですか？

〔2〕今回の調査を含め、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。

- 勝手なことをする人が多すぎます。ザワザワしています。
- 伝えたことは良く対応してくれます。
- 物静かでおとなしいので自分から意見を言うことがないので、デイサービスに行っている間、いい子になっているので疲れで帰るのだと思います。しかし、デイサービスに行くことは妻の体調のためだと自覚しています。なので声掛けをお願いします。
- 時々写真を撮って下さり、元気に過ごしているのがよくわかります。ありがとうございます。
- リハビリをやれる事を自分が楽しみに出来ること。
- 通所するようになって2か月間。毎日楽しく過ごしています。連絡票の内容が違う時があるのでご確認ください。
- とても心配りや気遣いをしてくださるのでありがたく思います。

- 常に感謝しております。
- いつもお世話になりありがとうございます。細やかなお心づかいをしていただき感謝しております。お世話になって以来、一度も愚図ることなく自分で支度をしてお迎えの車を待っておりますので助かります。今後共よろしく願い申し上げます。
- 一生懸命お世話してくださりありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます。
- いつもありがとうございます。
- 職員の方々にお礼いたします。
- お世話になります。親切にしてくださりお心遣い感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- 行きたくないとは思わない。
- 日頃はお世話になっております。通所できることが大変楽しみになっていきます。職員の方は、やさしく、きめ細かい対応をしてくださるので家族としても安心して通わせる事ができます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- 週 2 日デイサービスに通うことが決まりになっているので、特に「行きたくない」ということは言わないです。家族以外の人と話す機会は多少本人の刺激になっていると思うので、これからも健康に注意して通ってほしいです。
- 職員の皆様にはやさしく対応していただいているようで満足しております。言葉が不自由なためご迷惑をお掛けしていると思います。ありがとうございます。
- 高齢者の集団（酸いも甘いも知りすぎた個性ある集い）を日頃事故も事件もなく、いざこざも大過もなく面倒をみてる各々の職員に感謝をしたい。
- 正直、デイサービス中に行っていることは帰宅後にほとんど覚えていません。朝、気持ちが落ちている時もありますが、デイサービスに行くことに強い拒絶を示すことは、これまでありません。今後も現状維持で過ごせれば有難いです。

令和5年度サービス意向調査 ご要望と回答

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）

●違った活動・行事もしたい。

【回答】＝今年度は新型コロナウイルス感染症が5類に移行となり、ボランティアや外出活動等を再開しております。今後はもっと充実した活動ができるように取り組みたいと思います。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

●1回だけ、汚物が付いたままのパンツをビニール袋に入れ持ち帰りました。処置は当然とはいえ、電話で知らせてほしかった。

【回答】＝申し送りが不十分で大変ご迷惑をお掛けしました。衣類の汚染があった場合は、お持ち帰り時にわかるようにメモ書きや連絡帳に記載をしてお伝えさせていただきます。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

●情報提供はうけません。

【回答】＝高松つうしん（広報誌）や、連絡ノート等、ホームページ等でデイサービスの予定や行事の様子などをお伝えしています。また、ケアマネジャーと連絡をとり、サービス担当者会議などの場で随時サービスの内容やご様子を共有をさせていただいています。介護でお困りなこと等がありましたら職員までお声掛けください。

また、個別機能訓練を受けている方にはご自宅への定期訪問をしておりますのでアドバイス等、ご活用いただければと思います。

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

●もう一歩進んだりリハビリをやってほしいです。

【回答】＝デイサービスでは自立支援の観点から、お客様の生活維持や向上にむけて様々な取り組みをしています。個別機能訓練に関しても、お困りな事やご要望がありましたら遠慮なくご相談ください。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

●一人だけやけにツンツンしている方がいます。

【回答】＝高松デイサービスでは、毎年、定期的に接遇の相互チェックや個別面談などを通して、接遇の向上に取り組んでいます。頂いた貴重なご意見を職員間で共有し、これからも取り組みを継続していきます。

引き続き気になる点がございましたら職員までお声掛けくださいますようお願いいたします。

問11. 職員は、個別計画をつくるときに、あなたやご家族の状況や要望をよく聞いてくれますか

●よくわかりません。足の具合が良くない時でも自分でがまんしてしまうほうなので。

【回答】＝通所介護計画は介護認定の更新や長期目標の更新、ケアプランの見直し等にあわせて随時更新しております。その都度、内容をご説明の上、必要にあわせて見直しを行います。また、いつでも必要にあわせて見直しが可能ですので不明な点やご要望がありましたら職員までお声掛けください。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

●母は困っていても職員の方につたえられないみていです。

【回答】＝お客様が安心して快適にご利用いただけるよう、個別ケアに努めて参ります。当施設では個別ケース会議なども行い、認知症ケアの実践にも取り組んでいます。ご家族からも気づいた点や、気になる点がありましたら遠慮なく職員へお声掛けください。

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

●第三者委員とはどういうひとなのですか？

【回答】＝第三者委員のご案内を同封させていただきますので是非ご覧ください。

〔2〕今回の調査を含め、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。

●勝手なことをする人が多すぎます。ザワザワしています。

【回答】＝当施設では、要介護3以上の中・重度の方の受入れも行ない、認知症ケアにも取り組んでいます。お客様によっては、環境に慣れない中で対応を

検討している方もおられますが、何卒ご理解のほどお願いいたします。座席の変更や配慮が必要な場合は、個別に承りますので、職員までお声掛けください。

●通所するようになって2か月間。毎日楽しく過ごしています。連絡票の内容が違う時があるのでご確認ください。

【回答】＝ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。職員間で共有し、印刷前に確認を行っていきますのでよろしくお願いいたします。

沢山のご意見や、励まし、感謝のお言葉をいただきありがとうございました。頂いた貴重なご意見は今後のサービス向上に活用させていただきます。今後も何卒よろしくお願いいたします。