

令和5年12月吉日

お客様・ご家族の皆様

錦デイサービスセンター

所長 佐々木 洋

## 「サービス意向調査」の結果報告について

日頃より、当錦デイサービスセンターをご利用いただき誠にありがとうございます。

また、この度の「サービス意向調査」にご協力いただき感謝申し上げます。

令和5年10月に実施させていただきましたサービス意向調査の集計結果が整いましたので、別紙にてご報告させていただきます。

今後皆様からの貴重なご意見やご要望を、錦デイサービスセンターの支援に反映できるように努めてまいります。

この度の「サービス意向調査」について、内容等に問い合わせ等ございましたら、下記担当者までご連絡下さい。

### 【問い合わせ】

錦デイサービスセンター

03-5241-6010

担当 佐々木

# 錦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: 73 枚 回収数: 65 枚 回収率: 89.0%

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	22	34%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	9	14%
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	16	25%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	18	28%
	65	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)	51 78%	6 9%	5 8%	1 2%	2 3%
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	51 78%	4 6%	6 9%	0 0%	4 6%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	45 69%	10 15%	3 5%	0 0%	7 11%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	55 85%	5 8%	0 0%	0 0%	5 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	52 80%	8 12%	0 0%	0 0%	5 8%
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	51 78%	10 15%	3 5%	0 0%	1 2%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	46 71%	4 6%	0 0%	9 14%	6 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	48 74%	8 12%	0 0%	1 2%	8 12%
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	52 80%	6 9%	3 5%	1 2%	3 5%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	54 83%	5 8%	3 5%	0 0%	3 5%

### 《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	47 72%	8 12%	3 5%	4 6%	3 5%
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	51 78%	8 12%	2 3%	2 3%	2 3%

## 《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	42 65%	10 15%	6 9%	4 6%	3 5%
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	47 72%	6 9%	3 5%	6 9%	3 5%
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	24 37%	12 18%	21 32%	3 5%	5 8%

## 《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
24	36	3	1	0	1
37%	55%	5%	2%	0%	2%

[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。

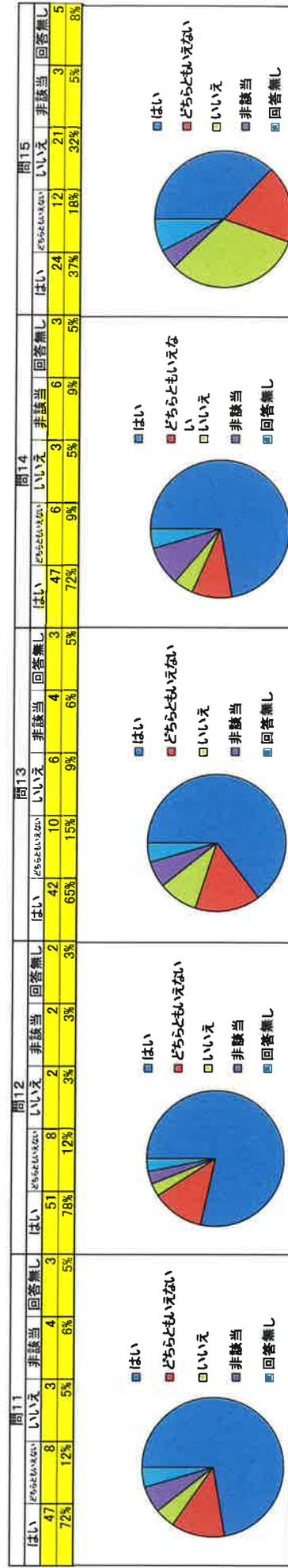
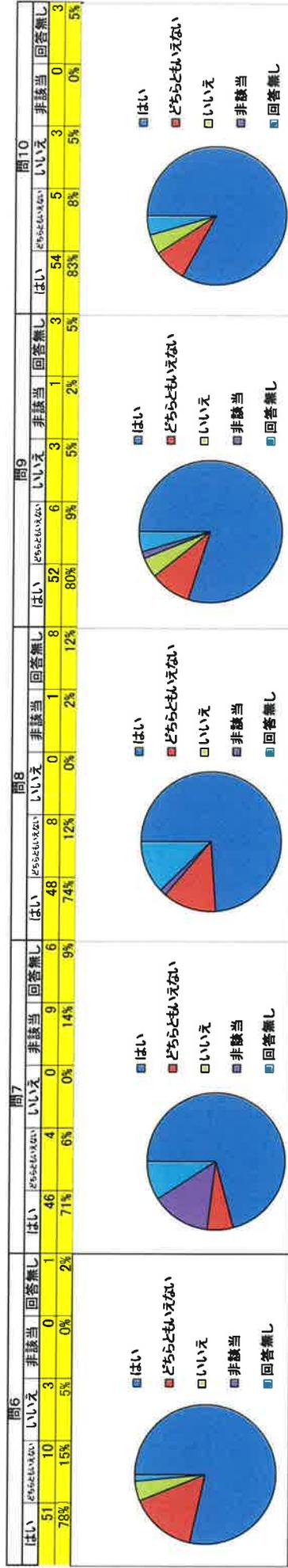
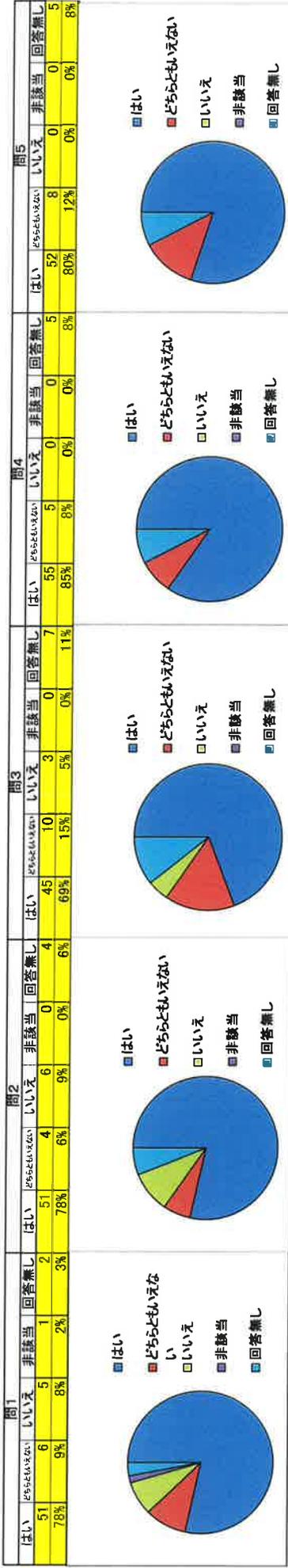
※別紙参照

## サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

錦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	18
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	19
④書道	11
⑤ゲーム	12
⑥手工芸	17
⑦演芸鑑賞	14
⑧グループ体操	11
⑨運動会	10
⑩個別趣味活動	8
無し	11

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)

●以前はあった。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

●あまりない。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

●職員の方がよくアドバイスしてくれますので喜んで毎日通っています。

●話ししなのでない。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

●食堂のカーテンが汚れています。

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

●車で出かけるのは楽しみにしている様です

●金魚すくい、魚釣りが楽しかった。ソフトクリーム作り美味しかったです。

●風船バレーは疲れて大嫌いです

●体操は家でも参考にして、15～20分位毎日行います。

●行事や活動があり楽しみがあり大感謝しております。

●大勢の方とお話が出来て楽しいです。

●料理教室

●クリスマスの行事は楽しいです

●光が丘のバラ見学がとてもよかったです

●ない

●作品や写真などで様子がわかるので○を付けました。

●行事の写真は楽しそうです。楽しいのだと思います。

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

●自宅でも塗り絵を楽しむようになりました。

●大いに役立っております。

●役立っていない

●頭と手を動かすこと。唄が好きですので。

●アドバイスを受けても忘れてしまう為に出来ていません。

- 体操、漢字の頭
- 良く寝てくれるので、1,はいかもしれません。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 病気、けがなどの緊急時に良く対応していただきありがとうございます。
- まだ病気・けがはしていないからわからない

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

- 大変ありがたく、感謝しております。
- 少し
- 本人に聞いてもよくわかりません。不明です。
- と思います。

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

- 普通あまり話ししないので
- 気に入らない人もあるかもしれない
- 一部の方
- 本人に聞いてもよくわかりません。不明です。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 普通あまり話ししないので
- 一部の方

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

- ありがたいですね
- あまり話はしないのでわからない

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

- 感謝しております。
- よく覚えていないとの事です

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 不満はありません
- 一部の方出来ない
- 不満ない

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

- 対応していないと思う
- 対応して下さる方が多いですが。

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

- 知りませんでした。
- 知りません

〔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。

- デイサービスに通わせてもらってからは、ほとんど病気をせず元気に過ごせていて、本当に有難いと思っています。
- デイサービスに通うのが楽しみで喜んで通っています。
- おやつが出る事、風呂に入れる事
- 認知症がひどくて大変ご面倒を掛けていると思いますが、いつも親切に対応して下さってありがとうございます。デイサービスに行くと帰ってくると元気になっているので助かっています。これからもよろしくお願いします。
- 敬老会では白寿のお祝いをして色々ありがとうございました。今後共お世話になりますのでよろしく願います。
- スタッフの方々明るい笑顔や丁寧な対応に父も安心して通所できています。「若い子も一生懸命やっているよ」と言っていました。これからもよろしく願います。
- 錦デイサービスセンターに通所し何十年と過ぎました。毎日楽しく学ぶ事が多く大好きです。そして良き職員、大勢の皆さんと会話、笑いあり毎日の活動表で進行し、月の行事と入浴、送迎、個別機能訓練あり、立派な錦デイで幸いです。
- 通所している時は家の事、家族の事を忘れて楽しんでます。家にいる日は自分の好きな事をしてます。(ミシンを掛けたり)
- 職員の皆様、良くしてくれていると聞いています。最近、体力の衰えが顕著で耳の聞こえも良くないので、日常も苦労しています。
- 皆様が優しくして下さると本人が言っております。いつもお世話になりありがとうございます。今後も宜しく願います。
- とても丁寧に大切にしている気がします。ありがとうございます。

令和5年度サービス意向調査 ご意見・ご要望と回答

ご意見・ご要望につきましては、お客様を特定する可能性があるものや、個別で対応させていただいた案件等は記載しておりません。又、ご記入いただいた内容を解釈させていただき、記載しているものもございますのでご承知下さいませ。

【ご意見】

- 一部の職員ですが気遣いのない言葉を発します

【回答】

貴重なご意見いただきありがとうございます。

当センターでは、毎年職員全員に接遇チェックシートを用いたチェック及び、接遇面接、接遇研修を行っております。又人権尊重及び高齢者虐待防止に対する取り組みも継続し行っております。今回貴重なご意見をいただいたことで、改めて接遇について訓練を行い、お客様への適切な対応に結び付けてまいりたいと思います。

今後お気づきの点ございましたら、所長までご連絡いただけると幸いです。

【ご意見】

- 席が時々違うのでつまらない時もあります。

【回答】

貴重なご意見いただきありがとうございます。お席に関しましては、多数のお客様から様々なご希望を伺っております。その中で、お客様同士のご様子が合うと思われる方々でのお席を設定させていただいたり、様々なご条件を考慮し設定させて頂いております。ご希望を伺うことはできますが、全てがご希望通りに行かないこともあることご承知いただきたく思います。

【ご要望】

- 家族が見学できる日がありますか？あれば参加したいです。

【回答】

現在特に見学日は設定しておりませんが、事前にお知らせ頂ければご利用中のご様子を見て頂けることは可能です。直接センターにご連絡下さいませ。但し、ご利用のお客様によっては「いつもと違う方がいらっしゃることに違和感を覚える」お客様もいらっしゃるため、曜日や時間等のご相談させていただければと思います。

### 【ご意見】

●皮膚疾患の発症に在宅ヘルパーさんが気付いて下さり、受診に至りました。ヘルパーさんの見解では、デイでの入浴時に気付くべき事例だったので話でした。今後の改善に期待したいと思います。

### 【回答】

貴重なご意見いただきありがとうございます。至らない点があり、ご心配をおかけいたしましたこと大変申し訳ございません。デイサービスでのご入浴時には、お客様の全身のご様子を観察させて頂く様にしておりますが、以前より皮膚疾患を患っておられたり、医療的な処置が必要なお客様、ご家族様から状態をお知らせいただいたお客様を重点的に観察させていただいております。

当センターでは様々なご様子のお客様を「お怪我や転倒等無い様、安全を最優先」に対応させて頂いております。お客様皆様の変化を見落としのないように気を付けてまいります。その様な状況の中、どうしても至らない点が出てくることは今後も考えられます。引き続きご自宅でも皮膚状態のご様子を観察いただき、お気づきの点ございましたらお教えいただきたく思います。

### 【ご要望】

●皮膚の状態からシャワーに変更になっています。他の方の迷惑になるようであれば一番最後とかで対応していただけないでしょうか。皮膚科の先生から入浴は問題ないと言われております。

### 【回答】

お知らせ頂きありがとうございます。又、中々ご希望に添えておらず大変申し訳ございませんでした。個別に対応させて頂き、調整させていただきたいと思っております。

### 【所長より】

この度は、令和5年度サービス意向調査にご協力誠にありがとうございました。貴重なご意見と共に、肯定的なご意見多くいただくことができ、何より職員の励みになります。大変ありがとうございます。

意向調査の結果を職員間で共有し、今後もよりよいサービスに繋げてまいります。皆様からのご意見やご要望は当センターのサービス品質の向上につながります。お気づきの点がございましたら、連絡帳やお電話にてお知らせいただければと思います。

今後も皆様のご協力の程、宜しくお願い申し上げます。