

練馬デイサービスセンター (一般型)

令和5年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和5年 11月 配布数: 61 枚 回収数: 50 枚 回収率: 82.0%

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	19	38%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	23	46%
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	5	10%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	3	6%
	50	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 80%	9 18%	0 0%	0 0%	1 2%
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	39 78%	5 10%	0 0%	4 8%	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	22 44%	16 32%	4 8%	1 2%	7 14%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	42 84%	4 8%	1 2%	1 2%	2 4%
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	35 70%	7 14%	3 6%	0 0%	5 10%
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	35 70%	11 22%	1 2%	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	29 58%	6 12%	2 4%	7 14%	6 12%

《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	30 60%	11 22%	0 0%	3 6%	6 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	40 80%	9 18%	0 31%	0 0%	1 2%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	44 88%	4 8%	0 0%	0 0%	2 4%

《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	32 64%	12 24%	0 0%	1 2%	5 10%
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	30 60%	12 24%	0 0%	1 2%	7 14%

《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 70%	7 14%	4 8%	0 0%	4 8%
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	34 71%	6 13%	2 4%	3 6%	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	24 48%	2 4%	19 38%	2 4%	3 6%

《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
12	32	4	0	0	2
24%	64%	8%	0%	0%	4%

[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。

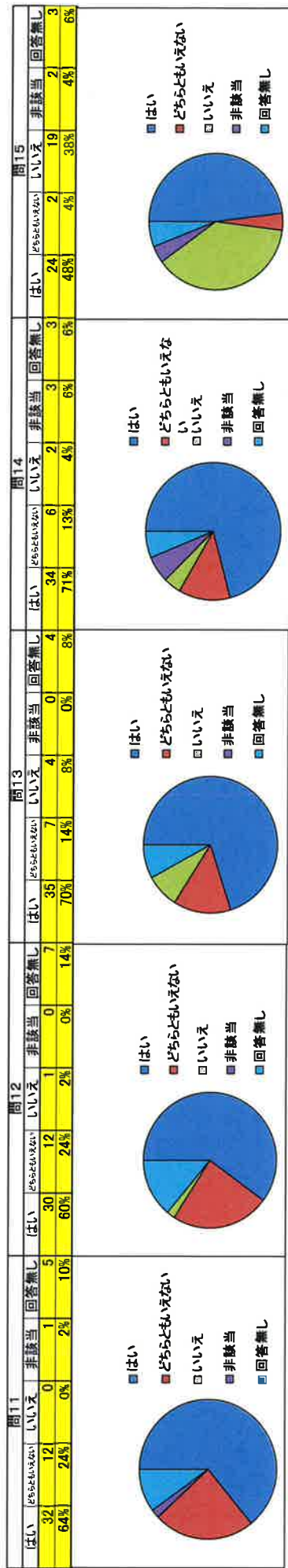
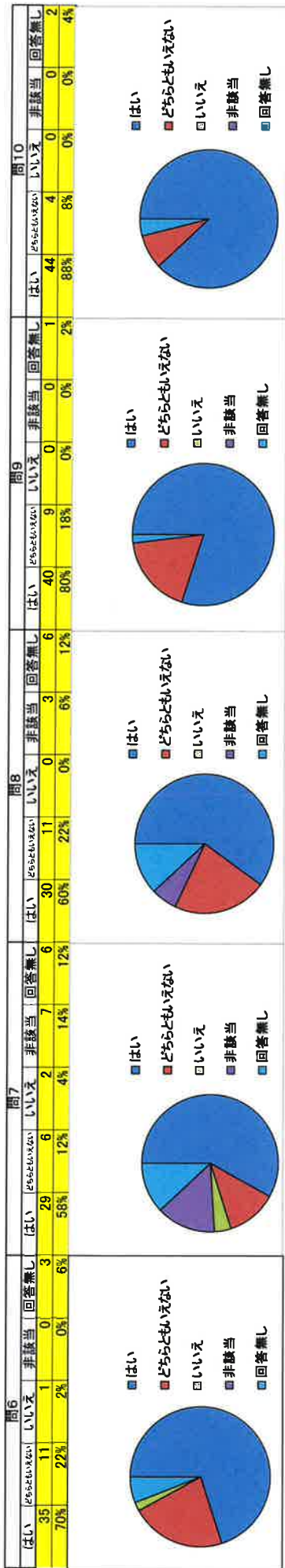
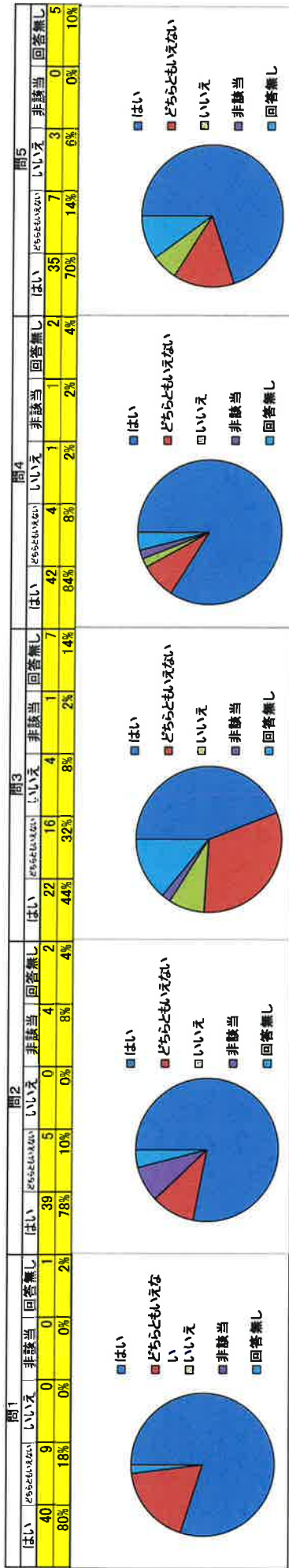
※別紙参照

サービス意向調査 問4 集計 [行事・活動]

練馬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	14
③計算・漢字などの頭の体操	15
④書道	13
⑤ゲーム	10
⑥手工芸	11
⑦演芸鑑賞	10
⑧グループ体操	9
⑨運動会	9
⑩個別趣味活動	17
無し	8

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）

- 帰る待ち時間が長い時もある。
- 待たされることも、急がされることもないです。
- 楽しみにしています。
- 同行職員の適切な対応に接し感謝しています。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 自分の為と自答しつつ、積極的に連絡することを第一と考えて実行中。
- 毎回やさしく接して下さると言っております。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- 特にアドバイスは受けておりません。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- たまに埃など気になることがある。

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

- 職員の方々との和気あいあいの様は時の流れに楽しみ大なり。
- 演歌を歌うのが楽しみです。
- 映画鑑賞はとても楽しみにしています。
- 敬老会は楽しく面白かったです。
- 外食があったらいいな。
- 絵手紙 ●書道 ●個別趣味活動。
- カレンダーづくりなど、手先を使うのが楽しいそうです。
- 敬老会などは楽しみです。二手に分かれてするゲームは楽しいです。
- 歌の時間も好きです。小学校の時に習った歌。もっともっと歌いたいそうです。

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

- デイサービスがないときは寝ているかテレビを見ています。
- 感謝しております。
- 歩行活動を積極的に取り組み実行させていただいております。

- テレビを見ながら体操練習をしています。
- リハビリは今後、計画考え中です。
- 遠足に行くと言って、未明でも夜中でも2階まで張り切って昇って来れます。
- 動くのに楽になる。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 退院したての時のお風呂の連絡をしていただきました。
- 必要な対応に適切な実行力に感謝しています。
- 手首の骨折の時にはお世話になりました。
- 具合が悪いときにはよく対応してくださっています。
- いつも気を付けてくださっており有難く思っています。
- 水虫の薬を塗ってもらっている。

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

- 集団生活ですから、当然気遣いが必要。
- トイレで持ってきたパットを使いたい時、こっそり手伝ってほしいです。
- きれいなお風呂に入りたい。入る順番は誰が決めるのですか。私はいつも最後。

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

- よく気を付けて見てくださる。
- 職員の皆様は良くしていただいております。
- 声掛けをしていただき安心していると思います。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 親切丁寧に接していただきありがとうございます。
- よくやっってくださいます。
- 優しく接していただき、母も笑顔で帰宅します。
- 職員の皆様は礼儀正しいですよ。

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

- 問題点あれば適宜相談を図りたいと心掛けております。
- 今のところそのような問題はありません。
- 個別計画のことはよくわかりません。

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

- 説明してくれます。
- わからないときは職員が身振りや見本を示してくれるのでわかりやすい。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 特別のことにはありません。
- 言うのが面倒。
- 足の爪を切っていただきたいのですが、遠慮しがちです。手の爪は切ってもらっていますが…。
- 団体生活の個人の問題を持ち込みません。

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

- あまり言うことがない。

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

- 知っています。

〔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。

- 仲間の方ともフラットにお付き合いできています。
- 今まで通りで良いと思います。
- 必要事項がありましたら速やかにお尋ねすることを心がけております。
- 全体的に（特に食事の時）よくやっていただき感謝しています。安心して預けることができます。
- 職員や利用者の方々に迷惑が掛からないように心がけています。
- いつも支えていただきありがとうございます。練馬デイサービスb 巣は自分にとって学びの場であり、また、幸せな時間です。今後ともよろしく願います。
- ありがたいと言っています。
- いろいろな行事や介護士さんの優しい声かけに感謝いたします。今後ともよろしく願います。
- 声掛け等によく理解できていないときがあると思います。お手数をおかけしますがよろしく願います。デイサービスの通所を楽しいにしております。

す。

- デイサービスに行くことを嫌がらなので職員の方の対応が良いと思います。助かっています。ありがとうございます。今のところ満足です。
- 金曜日も入浴したい。カラオケがうるさい。音をもう少し小さくしてほしい。
- 職員さんは気軽に要望を相談できます。ありがとうございます。今後もどうぞよろしく願いいたします。デイサービスで過ごすのが楽しみです。
- 私は週 1 回利用しています。昼食・おやつを食べやすい大きさに切っていたでいてありがとう。とてもおいしいです。
- 職員の方に本当に感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- いつもお世話になっております。ありがとうございます。協力できることは致しますので、どうぞよろしく願いいたします。
- コロナ禍のなか、よくやってくれたと思います。本当にご苦労様でした。デイに通うようになり心身ともに健康になりました。
- よく対応してくれており、大変満足です。
- 週 2 回お世話になっておりますが、本当に親切にして頂き感謝しております。これからもよろしく願いいたします。
- デイのトイレですが、洗面のゴミ箱の蓋の裏に黒カビがあるので掃除してほしいです。
- わがまま、イライラが最近出てきました。でも対応してくださり本当に感謝しております。ただそれだけです。
- とても良くしてくださり感謝の気持ちでいっぱいといつも言っております。ありがとうございます。
- いつも親切に対応してもらってありがたいです。これからもよろしく願いいたします。皆さん優しくしてくれて嬉しいです。
- 希望や体調を気遣って下さるので助かります。いつもありがとうございます。
- 急なゲスト利用にも対応していただき感謝してます。
- 日頃、送迎の際丁寧に対応していただき感謝しています。また、急な用事等で変更が発生委したと k でもご対応いただきありがとうございます。
- 皆様全員、心優しい人ばかりです。一日も休まずに来ています。デイは毎日楽しいところです。私はないも不満はないです。

令和5年度サービス意向調査 ご要望と回答

貴重なご意見、ご要望ありがとうございます。日々、お客様が気持ちよく過ごせるよう努めております。皆様のお声で「気づく」こともあります。声をかけやすいような雰囲気づくりに努めてまいりますので、今後もよろしく願いたします。

●たまに埃など気になることがある。

➡営業日は毎日、清掃を行っています。日中の換気する兼ね合いで埃やゴミが入ることもあります。気になった際には気軽に職員へ声をかけていただければと思います。

●デイのトイレですが、洗面のゴミ箱の蓋の裏に黒カビがあるので掃除してほしいです。

➡ご指摘いただきありがとうございます。早速、対応しました。定期的に清掃し清潔保持に努めてまいります。

●外食があったらいいな。

➡今後、皆様のご意見を伺いながら前向きに検討できればと思います。提案していただきありがとうございます。

●きれいなお風呂に入りたい。入る順番は誰が決めるのですか。私はいつも最後。

➡入浴については毎日男性、女性と、一般浴・リフト浴に分けて午前中9:15から11:45の時間帯で15名前後のお客様に対応させていただいております。概ね送迎時間が早い方から順次、健康チェックをしてから入浴へご案内しております。そのうえで、ご希望を言っていただければと思います。すべてのご要望に対応しかねることもある旨併せてご理解いただければと思います。

●足の爪を切っていただきたいのですが、遠慮しがちです。手の爪は切ってもらっていますが…。

➡都度、ご要望があれば、ご相談いただければと思います。爪切りは看護師

にて対応しております。ただ、爪の状態により対応しかねることもあります。
また、ご家族で対応できる場合はご自宅でお願いできればと思います。

●金曜日も入浴したい。

➡入浴の待機者が曜日によりおります。ご要望を職員に伝えることからお願いいたします。待機者リストより空きが出たら順次お声をかけさせていただきます。

●カラオケがうるさい。音をもう少し小さくしてほしい。

➡カラオケに関わらず活動にもお好みがあると思います。音量等には配慮しておりますが、うるさいと感じたときには、気軽に職員に声をかけていただければと思います。職員間でも皆様の好みの把握に努めるなど、おひとりお一人が楽しみを持って過ごせるような対応を今後も心掛けていきます。