

## 平成29年度サービス意向調査(集計表)

実施月:平成29年 11月 配布数: 46枚 回収数: 42枚 回収率: 91.3%

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 | 52%  |
| 2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答            | 4  | 10%  |
| 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( )                           | 0  | 0%   |
| 5. 無回答                              | 10 | 24%  |
|                                     | 42 | 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<br>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)   | 31<br>74% | 8<br>19%      | 2<br>5%  | 0<br>0% | 1<br>2%  |
| 問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか  | 34<br>81% | 7<br>17%      | 0<br>0%  | 0<br>0% | 1<br>2%  |
| 問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか  | 30<br>71% | 4<br>10%      | 4<br>10% | 0<br>0% | 4<br>10% |
| 問4. 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   | 27<br>64% | 10<br>24%     | 2<br>5%  | 0<br>0% | 3<br>7%  |
| 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<br>※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<br>(いずれも該当されているお客様のみ)のことで。 | 28<br>67% | 10<br>24%     | 1<br>2%  | 0<br>0% | 3<br>7%  |
| 問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか   | 31<br>74% | 6<br>14%      | 0<br>0%  | 1<br>2% | 4<br>10% |

### 《利用者個人の尊重》

|   | はい        | どちらとも<br>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 | 29<br>69% | 8<br>19%      | 2<br>5% | 1<br>2% | 2<br>5% |
| 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         | 37<br>88% | 3<br>7%       | 1<br>2% | 0<br>0% | 1<br>2% |
| 問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか                | 39<br>93% | 2<br>5%       | 0<br>0% | 0<br>0% | 1<br>2% |

### 《個別の計画》

|   | はい        | どちらとも<br>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<br>※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<br>(いずれも該当されているお客様のみ)のことで。 | 31<br>74% | 6<br>14%      | 1<br>2% | 1<br>2% | 3<br>7% |

◆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<br>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 | 21  | 10            | 1   | 1   | 9   |
|      |                              | 50% | 24%           | 2%  | 2%  | 21% |

### 《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<br>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 | 14  | 6             | 0   | 0   | 22  |
|      |                            | 33% | 14%           | 0%  | 0%  | 52% |

### 《不満・要望への対応》

|      |                                      | はい  | どちらとも<br>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               | 27  | 10            | 1   | 2   | 2   |
|      |                                      | 64% | 24%           | 2%  | 5%  | 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          | 29  | 7             | 0   | 1   | 5   |
|      |                                      | 69% | 17%           | 0%  | 2%  | 12% |
| 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 | 15  | 6             | 16  | 1   | 4   |
|      |                                      | 36% | 14%           | 38% | 2%  | 10% |

### 《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<br>いえない | 4.不満 | 5.大変不満 | 6.無回答 |
|-------|------|-----------------|------|--------|-------|
| 13    | 22   | 5               | 0    | 0      | 2     |
| 31%   | 52%  | 12%             | 0%   | 0%     | 5%    |

[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

平成 29 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)

●デイの場合は時間的に無理だと思いますが・・・もう一寸ズレたり、飛ばしたりするゆとりもあっていいと思います。

●でかける前は面倒くさい、嫌だと思っても、利用すると 180 度回転です。

問 2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

●デイの食事、楽しみにしています。

●食事も柔らかく、色どりよく、見た目食欲がわいてきます。

問 3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

●席の配置関係もっと自由に動けたらよいと思うことがあります。

●トイレ介助お願いします。

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

●色々あるのに、利用者があまり利用せず、消極的でもったいないと思います。

●手芸などの手作業が特に好きなようです。

●みんな話あって楽しいです。

●いつも忘れてしまいます。

●散歩です。

●まだ日が浅いので行事や色々なことがわからないが多くあります。

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。

●家で体を動かす時、やっぱり毎日デイでやる機能訓練を思いながらやれます。

●みんなと話して楽しいです。

●グループ運動で習う体の動かし方を、家でしています。

問 6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

●他の方の場合を見てて、わかります。

- いろいろ相談にのっていただいております。
- あまり人に話せないことも相談にのって下さり、ホッとしております。

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

- もう一寸知らされてもいいのにとすることがあります。(年齢的で心配なときなど)
- 団体生活では、個人情報×はわかっていますが、寂しく冷たいと思うことがあります。

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

- 回答なし。

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- あまり言葉が丁寧だったりすると、空々しい感じがすることがあります。

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。

- 回答なし。

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

- 回答なし。

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

- 説明も大事ですが、やっぱり利用してみないとわからない雰囲気あります。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 時によります。強く言わない様に気を付けています。
- 遠慮してしまうこともあります。

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

- 内容によります。

- 自分のことは自分で対応したいと思っている。

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

- ケアの方に話すことはありますが、そんなに深刻さはありません。

〔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。

- 敬語を遣い過ぎだと思えます。
- なんだか話のかみ合わない方が多いので大変だと思えます。話しているうちに、つい返事がいい加減になってしまい、悪いなと思うことがあります。その日の席の違いによって左右されます。この意見を書きながら、高齢者だからムリムリと思えます。
- 15人程度の教室なので、皆のことがよくわかってよいと思えます。職員の方達もわけへだてなく接して下さるのでよいと思えます。
- いつもお世話になっております。
- 日頃、楽しく通所させていただいております。今後ともよろしく願いいたします。
- 頭の体操のとき、答えが出来ないと恥ずかしくなります。
- 最近、催し物が少なくなりましたね。手芸も大好きで、仕上がった時の喜びは格別です。でも、頭を上げてちょっと弾んだワクワクするような演奏でも、体を使っての手話または手品などなど、楽しみたいと思うのですが・・・ボランティアの方々の都合がつかなくなってしまったのでしょうか。
- 他のデイへ行ってる方が（ここはいい）と言っています。
- 毎回楽しいです。職員の方がやさしいです。
- 他の施設はわかりませんが、皆さん親切に対応していただき、私にとっては満足しております。
- 日頃より大変お世話になっております。この6月から体調が思わしくなく、休むことも多かったのですが、職員さんの温かい気配りに安心して通所させることができ、感謝致しております。ただ身体の衰えと共に、知的な面もついていくことが難しくなっているようです。
- 練中デイのサービスについてのわたしの総合評価（？）恒例の『お料理づくり』というひとつの事例を挙げるだけで充分だろうと思っています。食中毒の危険性の指摘を承知しているが故に、事の外、気を配り手分けして、みんなが料理をつくり会食して共に楽しむという企画行事（恒例）には心打たれます。

- 練中デイのサービスで、個々では「意に満たない」ことのあるのは当たり前のこと。言いたいことは自由に言わせてもらっています。あまりこだわらないことにしています。
- デイサービスへ行くのが楽しいので、通所できる日が毎日だと嬉しいです。
- 毎回、お迎えに来て下さり、楽しい時間を過ごさせていただいております。
- よくやって下さっています。利用者の（家族）気持ちや相談にのって対応して下さっています。
- 楽しい1日を過ごすことができ満足です。
- 細かく丁寧に対応していただき、本当に助かっております。練中デイサービスは他の施設と違ってとても家庭的で、職員の皆様も温かく接して下さり、困りと等はその都度相談に応じて下さり感謝しております。症状も少しずつ進み、益々お手数をおかけしますが、今後とも宜しく願いいたします。

〔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

- 本当に大変な事と思います。ベテランさんじゃないと続かないよなど、つくづく思います。
- 若さの素晴らしさは、本当に楽しいです。（真剣さがわかります。）
- 所長さんや介護士さんの若さに本当に気分が和らぎます。
- デイへくると、ゆったり気分になれます。
- 両者交わって最高と思います。
- 本人の病状が進んでいるようなので、問いに答えられませんので大体の返事となってしまいました。
- お世話していただくお仲間が15人ぐらいですので、身近に感じるができます。更に、深いお付き合いができます。
- 私の一番心配の血圧が、安定したことに主治医もビックリなさいました。自分で決めていた道が自然に広くなりました。感謝です。100歳を希望しています。更なるお導きください。
- 色々とお世話になり有難うございます。本人はとても励んで毎回でかけております。何かあるたびに伝えてくれます。本人にとっても大変励みになり喜んでおります。これからもどうぞ宜しくお願いいたします。

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