

# 東大泉デイサービスセンター（一般型・認知症対応型）

## 平成30年度サービス意向調査(集計表)

実施月：平成30年1月

配布数：80枚

回収数： 枚

回収率： %

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                            | 8  | 15%  |
| 2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答            | 15 | 29%  |
| 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 | 12 | 23%  |
| 4. その他（ )                           | 0  | 0%   |
| 5. 無回答                              | 17 | 33%  |
|                                     | 52 | 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)  | 45<br>87% | 5<br>10%      | 1<br>2% | 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   | 47<br>90% | 4<br>8%       | 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   | 41<br>79% | 3<br>6%       | 2<br>4% | 0<br>0%  | 6<br>12%  |
| 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  | 43<br>83% | 6<br>12%      | 1<br>2% | 0<br>0%  | 2<br>4%   |
| 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(いずれも該当されているお客様のみの)ことです。 | 36<br>69% | 6<br>12%      | 3<br>6% | 0<br>0%  | 7<br>13%  |
| 問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか  | 33<br>63% | 3<br>6%       | 0<br>0% | 5<br>10% | 11<br>21% |

### 《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 | 31<br>60% | 10<br>19%     | 3<br>6% | 2<br>4% | 6<br>12% |
| 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         | 46<br>88% | 5<br>10%      | 0<br>0% | 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                | 51<br>98% | 0<br>0%       | 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(いずれも該当されているお客様のみの)ことです。 | 35<br>67% | 6<br>12%      | 0<br>0% | 0<br>0% | 11<br>21% |

◆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 | 32  | 5             | 0   | 0   | 15  |
|      |                              | 62% | 10%           | 0%  | 0%  | 29% |

《利用前の対応》

◆過去1年以内にこの事業所を利用しましたか

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 | 25  | 2             | 0   | 0   | 25  |
|      |                            | 48% | 4%            | 0%  | 0%  | 48% |

《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               | 35  | 11            | 0   | 1   | 5   |
|      |                                      | 67% | 21%           | 0%  | 2%  | 10% |
| 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          | 41  | 5             | 1   | 0   | 5   |
|      |                                      | 79% | 10%           | 2%  | 0%  | 10% |
| 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 | 28  | 4             | 12  | 1   | 7   |
|      |                                      | 54% | 8%            | 23% | 2%  | 13% |

《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 |
|-------|------|-----------------|------|--------|-------|
| 23    | 23   | 3               | 0    | 0      | 3     |
| 44%   | 44%  | 6%              | 0%   | 0%     | 6%    |

[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 30 年度サービス意向調査 ご要望と回答

●給食をもっと良くして下さい。

【回答】＝給食担当者と常に意見交換をしております。「給食アンケート」の皆様のご意見も参考にして、味付け、お好みなどを伺いながら改善していきたいと思っております。今後も具体的にご感想をお聞かせください。

●デイサービスに通っているのが元気に過ごせると思い感謝しています。パソコンを教えてもらいたいです。

【回答】＝貴重なご意見ありがとうございます。午後の支援プログラムについては、今後さらに充実させていきたいと思っております。やってみたい活動等ございましたら職員までお知らせください。また毎月お配りしている支援プログラムをご覧ください、ご利用日でない場合も、臨時利用や振替利用など調整させていただきますので是非ご相談ください。

●ストレッチの事業を大幅に拡大して欲しいです。

【回答】＝午前の集団体操では、各部位の運動や生活機能改善に役立つ運動など目的を持った運動をご提供しています。今後さらにストレッチを取り入れていきたいと思っております。個別の機能訓練でも行うことはできますので、機能訓練指導員にご希望をお知らせください。

●当デイサービスでは物事を決めるのに事前の通知がなく、ある日突然始まる。

【回答】＝貴重なご意見ありがとうございます。事前のお知らせが十分に行えず、申し訳ありませんでした。今後は、事前のお知らせを時間をかけて行い、皆様のご意見をいただきながら改善を行いたいと思っております。

●本人のデイサービスでの生活が見えてこない。

【回答】＝貴重なご意見ありがとうございます。連絡帳やお写真などでデイサービスのご様子をお知らせできるようにしていきます。またブログやデイ便りなどで、活動や取り組みについてお知らせしておりますのでご覧ください。

平成30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）

- 日々の活動が生活のはりになっています
- 
- 
- 
- 

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- いつもお食事を楽しみにしております！
- こまやかな配慮に感謝します。
- 器がきれいで、味付けも美味です
- 
- 

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- つめきり
- 入浴後の薬を塗ってもらうこと。局部まで手が届かずお世話になります。
- まだ困った状況になったことがないそうです。
- 十分介助していただいています
- 

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

- お寿司を握ってもらえるイベントは本当に楽しみです！！
- トランプ、皆さんと話すこと
- 皆と会話することが楽しみ
- おやつ
- 生花、俳句等
- 特にマーじゃんとカラオケを楽しみにしているようです。
- 体操が楽しみ
- 気の合う利用者さんとの交流、俳句、手芸
- 麻雀、囲碁

- 将棋の話をすると楽しそうです
- 誕生会と敬老会がとても楽しみです
- カラオケが始まるとうれしくなります
- 
- 
- 

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。

- ベッドからの起き上がり等、家での生活に大変役立ってます。
- 家でも体操らしきものをやっています。
- 身体の動きが安定してきた為
- 身体の動きがスムーズになってきている
- 
- 
- 

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 目薬や皮膚の軟膏などいつも大変お世話になっております。
- おかげさまで、まだそういう経験(病気やケガ)はないそうです。
- 看護師さんがよく面倒を見てくれます
- 
- 

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

- 別にない
- 気遣いありがとうございます。
- 周囲の方たちが知っていてもかまわないので、手助けして欲しいです
- 
- 

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

-

●

問 9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

●

●

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。

●いつも要望を聞いて頂き大変助かっております。

●

●

●

●

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

●

●

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

●

●

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

●特に不満な点はありません

●

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

●本人がわかっていない。

●親切にそして積極的に声掛けや対応をしてくれます

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

●

●

〔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。

●毎日職員の方に優しく接していただき、笑顔で過ごしております。目薬の点眼や、皮膚の軟膏など対応していただき、大変助かっております。歌の歌詞のプリントを頂くと、家でも一緒に歌ったり、塗り絵やお習字も、とても楽しく飾ったりしています！今後ともよろしく申し上げます。

●楽しみに通っております。

●いつもお世話になり、ありがとうございます。毎回デイサービスの日を楽しみに通わ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。

●毎回食事が楽しみです

●今まで通ったデイサービスの中でここが一番良い。設備も整っているし。

●お世話になっています。これからもよろしく申し上げます。

●いつもお世話になっております。職員の方々の丁寧な対応、配慮に感謝申し上げます。特に排泄の面に関してはいろいろとお手数をおかけして申し訳ございません。本人は皆様のご厚意にいたく感謝しております。今後ともよろしく願い申し上げます。

●職員の皆さんは明るく、よく動いていらっしゃいます。対応も言葉遣いも優しくしてくれます。感謝しています。

●通わせていただくようになってから、まだ二ヶ月弱位ですが、おかげさまで楽しみに通わせていただいております。今後ともよろしく願い致します。

●入浴時のご配慮に感謝しております

●デイサービスに通っているので元気に過ごせると思い感謝しています。パソコンを教えてもらいたいです。

●いつもお世話になっています。父の認知症は徐々に進んでいると思います。家でもだいたい出来ない事が増えました。理解も中々難しい感じです。先日もデイサービスの後一人で出かけてしまい、結局交番に保護されました。この時は対応をして頂き、ありがとうございます。また、ご迷惑をおかけする事があるかもしれませんが、宜しく申し上げます。

●手足が不自由なので、お手数かけますがよろしく申し上げます。

●良くしていただいております。

●いつもありがとうございます。この先がとても生きていくことが困難なので、手助けしてください。職員さんたちの手助けが必要です。ご迷惑をおかけしますが、よろしく願い申し上げます。大学病院の受診をすることがあっても、在宅医療は最後まで続けたいです。続けられるようにしてください。絶対手を切らず面倒を見てください。所長さんが道しるべです。

- ストレッチの事業を大幅に拡大して欲しいです。
- 日頃大変お世話になっております。週に一度ですが、お風呂の介助ありがとうございます。そしてデイサービスでのお食事はとても美味しく、楽しみにしております。今後とも宜しく願い申し上げます。
- いつも楽しく過ごさせてもらっています
- 当デイサービスでは物事を決めるのに事前の通知がなく、ある日突然始まる。今時事前の通知なく、物事を始めるのは政府でもない。(例) 食事の仕方

- 
- 
- 
- 
- 
- 

〔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

- この度は妹がお世話をおかけします。亡親も以前お世話様になりました。いまだに書道の字、写真等が仏前に飾られています。ご面倒をおかけするかもしれませんが、よろしく願い申し上げます。
- 私のように認知症のある人ばかりの集まりと思い込んでいましたが、とんでもないことでした。思い違いでした。申し訳ございませんでした。一般の人々にもっとデイサービスのこと正しく伝わってほしいと思います。時々手が震えて字が思うようにはかけません。どうぞご判読くださいませ。
- 本人のデイサービスでの生活が見えてこない。
- いつも明るく丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。毎週続けて通所できておりますのも、センターの方々が優しくしてくださるからと感謝しております。

-