

土支田デイサービスセンター (一般型)

令和元年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和元年10月

配布数: 82枚

回収数: 60枚

回収率: 73%

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	14	23%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	18	30%
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	9	15%
4. その他()	1	2%
5. 無回答	18	30%
	60	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 84%	6 10%	3 5%	0 0%	1 2%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	53 87%	7 11%	1 2%	0 0%	0 0%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	46 75%	7 11%	5 8%	1 2%	2 3%
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 70%	13 21%	1 2%	0 0%	4 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 ※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。	37 61%	14 23%	2 3%	0 0%	8 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	45 74%	6 10%	1 2%	1 2%	8 13%

《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	40 66%	8 13%	3 5%	3 5%	7 11%
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	54 89%	5 8%	0 0%	0 0%	2 3%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	58 95%	3 5%	0 0%	0 0%	0 0%

《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。	41 67%	8 13%	2 3%	1 2%	9 15%

◆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 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		33	9	4	0	15
		54%	15%	7%	0%	25%

《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 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		30	6	1	0	24
		49%	10%	2%	0%	39%

《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		39	12	4	1	5
		64%	20%	7%	2%	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		45	7	1	1	7
		74%	11%	2%	2%	11%
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	11	16	0	6
		46%	18%	26%	0%	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 いえない	4.不満	5.大変不満	6.無回答
17	33	10	0	0	1
28%	54%	16%	0%	0%	2%

[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

令和元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)

●

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

●

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

●いつも色々気をご配慮、ありがとうございます。

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

- 麻雀など集中出来るもので、グループで行うもの。
人それぞれですが、自分としてはうどんとかお好み焼きなどが面白く感じます。
- 平均してどれも楽しめている。
- ただ、おしゃべりしている時間が多い感じがする。
- 華道
- 華道 等、とても楽しみにしています。大変な中ありがとうございます。
- 多くのメンバーと会話ができ、互いに同じ行動ができることが楽しみとか。
- 生花
- 菓子を作っている時。
- 歩行練習を楽しみにして居ります。
- 華道
- いけ花を楽しんでいる様です。

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。

●

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 自分はありませんが、他の人の対応を見て感じる。
- とてもよくみていて下さっています。
- ケガの時、歩行介助、入浴介助など良くしていただきました。

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

- とても優しく対応していただいています。

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

- 朝の急な便の時、わざわざ30分後に、私宅に迎えにきてくれた。
- いつも優しく声をかけてくれています。
- 1年位前まで火・木の利用でしたが、急に「火」の利用を止めてしまった理由が不明です。

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 見習いたいです。(家族として)

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。

- 一人ひとりをよくみていると思います。
- 利用開始時のみ確認があった。
- 義歯の手入れについてご対応頂きまして、誠にありがとうございます。

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

- 本当に丁寧にやっていただいています。

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

- とてもわかりやすかったです。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 何も今まで支障なかったから書けない。多分これから何かあれば要望を言えそうな雰囲気。
- 不満はないので言う事はないと思います。
- いつも色々とお願ひして、申し訳ありません。

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

- きちんと対応していただいています。

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

- ノー。
- 今までなかった。これからそのような時が起きたらまず、職員に相談するのが常識です。第三者委員に相談しないで通うのをやめます。
- でも、困っていないので相談は必要ないですが、覚えておきます。

〔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。

- 日頃、日中独居となってしまうので、皆さんの中で楽しく過ごさせていただき大変感謝しています。座って過ごす時間が長くなるので、下肢のむくみが悩みのたねのようです。
- 母は常に感謝しております。有がとうございます。
- いつも本人に寄り添い、細かく対応していただき感謝しております。
- 建物が老人向きに平屋が気に入っている。トイレが豊富。老人に適している。料理を楽しみにしております。「これ！何～い？」と、残してしまう時は今までありません。本当にご苦労様です。看護師の方達は明るくて感じ良い。無駄話をしない。理学療法士の方、指導者の方は所長さんのご指導の良さと思われる。運転も安心して乗車出来ます。適格な判断をして下さる。
- 職員の皆様は本当に優しく、明るく接して下さり、母は「しあわせ」だな…とともに感謝致します。皆様もお身体に気をつけ、ストレスをためないようにして下さいね。その点の方が心配です。いつも、感謝申し上げます。
- 日頃、外へ出ることもなく、毎日ベッドに横になったままなので、週2回サービスへ通うことは本当にいろいろな面で大事な貴重な2日間となっています。長く通うことができるよう、本人にも頑張ってもらえるよう、健康面・精神面に気をつけていきたいと思っています。
スタッフの皆様にも良くしていただき、大変感謝しております。これからもよろしく願います。
- ただただ楽しんで過ごしています。いやになれば、やめます。
- とても良くしていただいております。今後もよろしく願います。
- 皆様、丁寧に接して下さっているので、楽しく参加させて頂いております。大勢いらして大変な中、インスリンの注射をして頂いたり食直前の薬を服用さ

せて頂き、大変感謝致しております。

- 耳が悪いので、手話のサービスは余り好きではありません。
- 毎日楽しく過ごさせて頂いております。
- 感謝しております。よろしくお願い致します。
- 個別の高齢者及びその家族に対して、非常に良く対応してくれている。また、高齢者のボケ防止や体機能改善のためのプログラムが非常に練られていて、効果的だと思う。無理のない範囲でプログラムが実施され、かつ参加者も楽しめる活動であるので、調和が取れていると思う。
- 利用日がまだ短期なもので、特にありません。ただ必要であれば、意見・要望をしたいと思います。その時はよろしくお願い致します。
- 前任者の所長さん始め、お世話になり有難うございます。本人は通所デイサービスに行く事を楽しみにして居り、いつもイリーゼに帰ってくると喜んでいろいろと話しているそうです。今後共どうぞよろしくお願い致します。

〔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

- 老人は疲れて、楽しみは、生活の中で食生活が大部分。献立を毎日熱心に組み込む方にお礼を述べたいです。
- 自分の母がお世話になっている事を伝えるいい機会になるので大変ありがたいです。美味しい食事作りも日々大変と思います。皆様の愛情を感じます。
- 本人と話しながら記入していったのですが、なかなか大変で3回に分けてやりました。
- 大変満足しています。特に食事は良い様に思います。
- こまかく気遣いを頂きありがとうございます。身体に気をつけて休まず行きたいと思いました。
- 不確かな項目は、どちらともいえないに回答しています。

令和元年度サービス意向調査 ご要望と回答

- 歩行練習は行っていただいているようですが、室内歩行は、そこそこできているようです。手に頼っている部分が多いよう。
手や足の可動域として、維持されるような曲げ伸ばしの補助等を検討していただきたい。

回答＝個別機能訓練の良い効果が出て大変うれしく思います。土支田デイサービスには常勤の機能訓練指導員がおり、多くのお客様が機能訓練に参加されています。機能訓練の目標と内容につきましては、3ヶ月毎にご自宅へ訪問させていただき、ご本人とご家族のご要望をお聞きしております。機能訓練の内容に関するご要望につきましては、デイサービスに来所された時や連絡帳に記載していただいても構いませんので、機能訓練指導員へ直接お伝え下さい。

- 今迄で特に困ったことはありませんが、男は見栄っ張りですから男同士が更に意思の疎通が欲しい。

回答＝貴重なご意見ありがとうございます。男性のお客様にも楽しんでいただけるデイサービスを目指して職員はプログラム等に工夫を重ねています。男性のお客様同士のコミュニケーションが更に進むように席の配慮やプログラムの充実を図っていきます。

- 食事やおやつに職員達も同席されることが望ましいです。

回答＝貴重なご意見ありがとうございます。食事の介助が必要なお客様もいらっしゃいますので、事故を防ぐために職員は介助と見守りを行っています。

●散歩を多くして下さい。

回答＝散歩等の外出機会が少なく申し訳ありません。季節や気候によっては、ご希望に添えない場合もあると思います。新たに皆勤賞のお祝いとして外出の機会を設けています。職員も皆様と近隣の公園等へ散歩することを楽しみにしておりますので、可能な限り散歩等の外出機会を増やしていきたいと思ひます。

●いつもお世話になっております。毎週楽しみにデイサービスに通っているようです。特に華道を楽しみにしており、2ヶ月後が待ち遠しい様子です。要望としては大変かとは思ひますが、季節を感じる事ができる外出を増やしていただけると幸いです。

回答＝華道を楽しみにしていただきありがとうございます。華道は講師の人柄も含めて大変人気のあるプログラムです。季節を感じる事ができる外出については、職員配置の関係もありますが、職員も皆様と近隣の公園等へ散歩することを楽しみにしておりますので、可能な限り散歩等の外出機会を増やしていきたいと思ひます。