

# 豊玉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11月

配布数：84枚

回収数：64枚

回収率：76%

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	10	16%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	19	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	17	27%
4. その他( )	1	2%
5. 無回答	17	27%
	64	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)	57 89%	5 8%	1 2%	1 2%	0 0%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	56 88%	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	54 84%	3 5%	5 8%	0 0%	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	38 59%	21 33%	1 2%	1 2%	3 5%
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。	48 75%	11 17%	0 0%	1 2%	4 6%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	52 81%	3 5%	0 0%	5 8%	4 6%

### 《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	47 73%	6 9%	3 5%	5 8%	3 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	61 95%	3 5%	0 0%	0 0%	0 0%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	63 98%	1 2%	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。	58 91%	2 3%	0 0%	1 2%	3 5%

◆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	54	2	0	1	7
		84%	3%	0%	2%	11%

### 《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	25	1	1	0	46
		34%	1%	1%	0%	63%

### 《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	51	8	2	1	8
		73%	11%	3%	1%	11%
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	55	4	0	2	3
		86%	6%	0%	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	44	3	13	1	3
		69%	5%	20%	2%	5%

### 《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
22	38	2	0	0	2
34%	59%	3%	0%	0%	3%

[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 ご要望と回答

●味付けが好みではない。

【回答】毎年給食アンケートを実施しています。ぜひ、どのような味付けがお好みであるかをご記入ください。今後の給食提供の参考にさせていただきます。なお、具体的に苦手なものにつきまして代替えも実施することができますので、相談員にご連絡ください。

●トイレに一人でつらいです。

【回答】日常生活動作を確認し、必要に応じて、介護士が援助を行わせていただいております。ご不便を感じていらっしゃる場面がありましたら、フロアの介護士・相談員にお伝えください。

●家で出来る体操を繰り返し教えてほしい。

【回答】機能訓練中に、機能訓練指導員より、ご自宅で取り組める訓練について適宜ご説明させていただいております。ご希望の方には、自宅で出来る体操のプリントもございますので、機能訓練指導員まで声掛けください。

●痛みを弱める方法を知りたい

【回答】痛みにも、様々な痛みがあるため、まずは専門医への受診をお勧めいたします。そのうえで、デイサービスでも対応出来る事がございましたら、一緒に対応していきたいと思っておりますので、お声掛けください。

なお、デイサービスでの機能訓練は治療として行うことはできません。医療的・治療的な機能訓練をご希望の場合には生活相談員・担当ケアマネージャーにご相談ください。

●迎える時に気づかいのない時がある。(人)

【回答】不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

接遇につきましては、事業所内・法人内での研修等を行い、向上に向けて取り組んでいます。お気づきの場面がございましたら、生活相談員または苦情担当責任者までご連絡ください。

●デイサービス利用日をもっと増えたらうれしいです。

【回答】 そのように思っただけで、ありがとうございます。

お一人お一人の介護度によって、介護保険サービスを利用いただける枠が決まっていますのでご希望がありましたら、担当ケアマネージャーさんにご相談ください。

●不満や要望を口にしないと思うので対応できないかと思う。

【回答】 お客様の表情や、ご様子を見ながらご要望・ご希望に添えるようにお声掛けするように心がけております。ご自宅で、お気づきの点がございましたら、連絡帳・送迎時・直接お電話等、どんな形でもいいので教えていただきますようお願いいたします。

●豊玉デイサービスセンターにもショートステイが併設されているとよいのに…。と思っております。出来る事ならそのような方向に動いていただけたらありがたいです。

【回答】 ご意見ありがとうございます。お客様からのご要望として、法人に報告させていただきます。

●職員の人がお話されている時、周りの人が騒がしく注意が必要です。注意してください。(全員にお話しされているとき)

【回答】 お気遣いありがとうございます。皆様が、やりたいことを楽しめるように、空間作り、環境設定を見直し快適に過ごせるようにしていきます。

●怪我したときの初期対応にはがっかりしました。その後徐々に対応は良くなってきているように思っています。しかしまだ完治ではないので最後の報告がどのような形になるのかを見極めたいと思っている状態です。

【回答】 お怪我をさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。

また、その後の職員対応でも不快な思いをさせてしまい重ねてお詫び申し上げます。事故が起きてしまった後には、事業所内で振り返りを行い、再発防止に努めております。今回の事故につきましても、事故についてや初期対応・関係者の皆様への対応等も振り返りを行い、見直しを行いました。

再発防止に努めてまいります。お気づきの点がございましたら生活相談員まで教えていただきますようお願いいたします。

●歯に関するケアを

【回答】 現在当事業所では、口腔機能向上加算を算定しておりません。

日常生活の中で、看護師がご相談をお受けしております。

より専門的なご指導を希望されるようでしたら、訪問歯科等のご利用をお勧めしています。なお、令和2年3月に『歯に関するケア・健康について』というテーマの家族介護者教室を開催する予定ですので、ぜひご参加ください。

●昼食が始まるまでの時間が長いと感じています。(本人)

【回答】貴重なご意見ありがとうございます。

午前中は、機能訓練や入浴へご参加される方が多いため、個別活動が中心となっており、脳トレのプリントやカラオケ等の趣味活動ができるご用意をさせていただいております。他のことへのご希望があれば出来る限りご要望に沿えるようにしてまいりますので、ぜひ教えてください。

●掃除(トイレ)タイルの下・横・角が

【回答】ご指摘ありがとうございます。日常清掃業者に伝え、改善してもらうようにいたしました。また、職員にも周知し、汚れていたら掃除するように心がけてまいります。

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)

- ゆったりと過ごしているようですね。

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- いつもお手数をお掛けしています。ありがとうございます。
- 献立表を見ていないのです。お昼を頂くだけでありがたいです。
- 当人良く分からないと思うが味おいしいとのこと。
- 固いものが食べにくいのですが、柔らかいごはん・細かく切っていただくなどやっけていただいているので食べられるようです。
- 味付けが好みではない
- 大満足です。
- 感謝しています。

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 今までに困ったことがありません。
- トイレに1人でつらいです。
- トイレが間に合わず、尿が漏れやすいのでトイレまで付き添っていただき、ズボンが濡れていないか確認して頂けるとありがたいです。
- ウォーキングをするように医師より言われていますが転倒が心配です。

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

- この頃デイの話を聞いてもあまり話してくれなくなった。
- 大きなお風呂に入れていただく事が楽しみのようなようです。おかげさまで。
- 当人は帰ってきてから楽しいと言っている。
- 麻雀です。
- カラオケ 声を出す事は身体にいい。
- カラオケ
- お風呂
- リハビリの時間を意欲をもって行いたい。
- 皆と一緒に楽しく過ごせるのがうれしいです。
- 行くまで不安がありますが、伺うと全てこなしているという気がします。

- カラオケ・トランプ
- カラオケ・ゲーム
- 食事・歌
- 下に書いてある通りとても楽しそうですね。
- 全部楽しいです。

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。

- 帰り、車から家まで足が軽く、あがってしまうとほとんど動きません。
- 役立っています。
- ビンゴゲーム 頭の働きにいい。
- 手のリハビリをやってくださる。
- 全部楽しみです。
- 家で出来る体操を繰り返し指導を。
- 体操
- 3階まで上がれますので感謝しています。
- 元気で過ごせるのもリハビリのおかげと思います。

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 病気・怪我もなく、脚の事皆さまが心配してくださっていますが、本人その気なしです。
- よく、早く対応してます。
- 痛みを弱める方法。
- バランスが悪く転倒しやすいことをお知らせしているのでもとても良く見守っていただいています。
- 心配に感謝
- なんでもよく対応して頂いています。

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

- わからないと言っています。
- お気遣いありがとうございます。
- ありません。
- 本人のプライドを尊重して下さっていると思います。



- 福笑いとかカレンダー作り 塗り絵

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

- 生活状況・性格等良く理解して下さっていると思います。
- 心があるね

問 9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 迎える時に気遣いのないときがある。(人)
- 最近はよくなりました。
- 挨拶
- 大変丁寧に対応して下さっています。

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。

- わからないといっています。
- お願いすることが多く申し訳ありませんが、良く聞いてくださっています。特に運動機能リハビリはとても良く考えて下さっています。
- カレンダーの立体感

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

- 大変分かりやすく、様子の報告をして下さるので安心していきます。
- 役に立っている

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

- とても良く説明して頂いていますし、毎月のお便りで良く分かります。
- 体の痛いのが良くなった。

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- デイサービス利用日が増えたらうれしいです。
- 今のところ不満はありません。
- 職員の方々、お一人お一人何でも相談できるという対応をされていると思います。
- 飯はうまい



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

- 不満や要望を口にしないと思うので対応できないかと思う。
- 早く聞いてくれる。

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

- 今相談事がございません。
- ケアマネージャーの方に何でも相談しています。
- 席が分かりやすい

〔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。

- 豊玉デイサービスにもショートステイが併設されているとよいのに…。とっております。できることならそのような方向に動いていただけたら有難いです。
- いつもありがとうございます。
- 日頃大変お世話になっておりまして大変ありがたくお礼申し上げます。
- 大変細かい点まで注意深く面倒を見てくれるので助かっています。今のところ注文・お願いとかはありません。今後と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。膝を骨折し、2ヶ月半入院していましたが、入院中も「早く豊玉行きたい」と申してリハビリに頑張っていました。いつも細やかなお気遣いを頂き、母も楽しく過ごしているようです。退院して豊玉に伺うことになっても何一つ変わらずあたたかく迎えて下さり感謝しております。身体を動かす事・何かお手伝いすること・手先は器用なので細かい作業(裁縫や調理等)まだできます。色々頼まれることが好きで、何か人の為にしてあげる事が好きなので、これからも色々お手伝いすることなどがあればぜひよろしく願いいたします。ご迷惑をかける事も多いと存じますが、これからもどうぞよろしく願いいたします。
- 本人が自分の気持ちを伝えるのが難しい状態です。ですが、本人が職員さんと会うと表情が明るくなるので、デイを満足していると思います。先日運動会があったのですが、充実した顔で帰宅しました。その表情と様子から運動会が楽しかったんだろうなと感じました。
- 職員の人がお話されている時、周りの人が騒がしく注意が必要です。注意してください。(全員にお話しをされている時)
- いつも明るい挨拶・対応でありがとうございます。
- とても楽しく過ごしています。友達もたくさんできました。ありがとうございます

います。

- 家族も毎日悩みながらの介護ですが、いろいろご相談できて本当に感謝しています。在宅でのケアは本人も大変でしょうが、家族の負担も心身共に大変なもので、プロの皆様にお話しを伺えるのは助かります。家族の困っていることなども、上手に本人を誘導して下さりありがたいと思っています。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- 今までお世話になったデイサービスでは、うんちが出たら嫌だってお世話になる事に気を使っておりました。でも豊玉デイサービスにお世話になるようになってからは本当に気を使わなくなりました。スタッフの皆様がとても良くしてくださるからだと思います。ありがとうございます。
- いつも細かいところまでお気遣いいただきましてありがとうございます。デイへの拒否は全くなく、いつも楽しそうに出掛けています。
- 今のままで満足です。
- 怪我した時の初期対応にはがっかりしました。その後徐々に対応は良くなってきているように思っています。しかしまだ完治ではないので最後の報告がどのような形になるのかを見極めたいと思っている状態です。
- 季節ごと毎月ごと色々な催しを考えていただき楽しみにしております。ありがとうございます。
- デイサービスの方たちはとてもよくみてるそうです。リハビリの先生も父の動きなども良く考えてくれています。安心して父を見て頂ける場所だと思っています。本人も多分気に入っていて朝のお迎えが来るのを待っています。
- いつもお世話をおかけ致し、申し訳なく思っております。一人ひとりの薬のことまで見て頂いているのにはびっくりいたしました。大勢の事ですので大変とは存じますが、これからも宜しく願い致します。
- 母が言うには、「行き過ぎの行動も受け入れてくれること。食事に関して歯の悪い人にも食べやすく工夫してくれ、おいしい。」とのこと。みなさんととても良くしてくださり、楽しく通わせていただいております。これからも生き生きのびのびと楽しく過ごしていけたらと願っております。お世話になりますがよろしく願いいたします。
- 歯に関するケアを。
- 送迎について本人の体調に合わせて対応していただき感謝しています。
- 一人ずつリハビリを考えて、その人に合ったリハビリをやっていただくのがありがたいと思っています。入浴後や疲れた時には申告しますので、横にならせていただくと安心できます。毎月のカレンダー作りは楽しみにしているようです。色々な活動はリフレッシュになるようです。団体活動にはなるべ

く参加するようにしています。

- 昼食が始まるまでの時間が長いと感じています。(本人)

本人の状況に合わせて手厚く介助して頂いていると思います。リハパン・パット等の使用枚数が他の施設より少ないので、まめに声掛けして頂いているのが分かります。リハビリに関しても、家での様子を聞いてくださる等本人の状況に合わせて良くやってくくださると思います。どうもありがとうございます。

- 職員の方々は皆さん親切で感謝しております。

- 職員のやさしい皆様毎日ご苦労様です。これからも宜しくお願い致します。

- 今のところ特にありません。

- いつも良くしていただきありがとうございます。感謝いたしております。

- 『どこに行くの?』との問いに「デイサービスだよ」と答えるとスッと立ち上がります。きっと気に入っていたと思います。所長様以下、職員の皆様も本当に気持ちよく接してくれます。

- 掃除(トイレ)タイルの下・横・角が。

- 皆さまがやさしく接して下さるので安心しております。

- 本人がいつも朝になると、日報などを早くから玄関に持って用意しているところなど、とても楽しく通ってくれていることが良く分かります。最初から現在まで健康面で全く変わらずデイサービスに通わせていただいていることからいつもありがたく思っています。

[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

- 初めてのアンケートが届いていつも感じている感謝の気持ちが伝えられて本当に良かったと思っております。

- 父に尋ねながら記入を進めましたが、大変満足していること・そして言いたいことを言っている様子が良く分かりました。ご迷惑をおかけしていることと思いますが、丁寧に対応して下さい、感謝しております。今後も生活を保っていけるよう願っています。よろしく願いいたします。

- パソコンの指導と価格。

- 今回初めてこの調査を頂きましたが、母にじっくりデイサービスでの様子を聞く事ができ、様々なことをよく理解できました。普段の会話から『何をやったか』は理解しているつもりですが、心の動きを感じられ有意義なことだと思いました。

- 回答はかなりあいまいです。何か希望・言いたいことがあるらしいのですが、三択では選べないようです。もとより、具体的には表せないので困ってしまいます。

- ①いまだに店をやっていると思っていて夜中に起き出して『仕入れに行かなくちゃ』とか『店を片付けなくちゃ』と言って時々ですが、ゴソゴソします。

- ②自分から進んで何かを使用とすることがなくなり、全てお任せ！という感じですが、私が「じゃあこうしてね」というと怒ったり、くさったりします。プライドを傷つけないようにと思っているのですがやはり私がイライラします。
- お食事も季節に合った食品や私たちが作った庭の野菜等が出ておいしくいただいています。