

# 練馬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12月

配布数: 85枚

回収数: 54枚

回収率: 63.5%

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	12	22%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	12	22%
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	11	20%
4. その他( )	0	0%
5. 無回答	19	35%
	54	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)	41 76%	10 19%	1 2%	0 0%	2 4%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	47 87%	5 9%	1 2%	0 0%	1 2%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	42 78%	6 11%	3 6%	0 0%	3 6%
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	38 70%	6 11%	3 6%	1 2%	6 11%
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)の事です。	38 70%	6 11%	2 4%	0 0%	8 15%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	38 70%	4 7%	0 0%	5 9%	7 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	42 78%	5 9%	1 2%	4 7%	2 4%
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	48 89%	3 6%	0 0%	0 0%	3 6%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	51 94%	3 6%	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)の事です。	39 72%	7 13%	1 2%	0 0%	7 13%

◆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	30	3	1	0	20
		56%	6%	2%	0%	37%

### 《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	27	1	0	0	26
		50%	2%	0%	0%	48%

### 《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	33	11	2	3	5
		61%	20%	4%	6%	9%
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	40	4	1	1	8
		74%	7%	2%	2%	15%
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	25	5	15	3	6
		46%	9%	28%	6%	11%

### 《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	30	2	0	0	5
31%	56%	4%	0%	0%	9%

〔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

●食事の味付けが薄い、量が少ない。

【回答】＝給食担当者と常に意見交換をしております。毎年「給食アンケート」を実施し、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。

●利用して半年くらいになるが、気になる活動にまだ参加できていない。

【回答】＝貴重なご意見ありがとうございます。午後の活動プログラムにつきましては、日替りでバラエティーのある構成になるよう、日々企画、調整を行っています。また、茶話会を定期的の実施し、お客様より直接ご意見を伺っております。毎月お配りしている活動予定表をご覧ください、気になる活動がありましたら職員にお声かけください(音楽療法や華道は特に人気があります)。利用予定の曜日でない場合には、臨時利用や振替利用にて調整させていただきますので、是非ご相談ください。

●調子が悪い日には帰りの時間を早くしてほしい。

回答＝ 練馬デイサービスでは、1日定員30名様のお客様を3台の送迎車両を使用してお自宅まで送迎させていただいております。お客様皆様より送迎における希望をお伺いした上、送迎ダイヤを調整しております。ご利用中に体調変化が見られた際には、デイサービスの看護師がご本人様の体調管理を行い、早めにご帰送となることがあります。ご家族様に確認をとりながら、医療機関への通院をお勧めすることがありますので、お力添えをお願いいたします。

●デイサービスの書類の説明を受けたが、内容がよく判らない。

回答＝ ご本人様、ご家族様に対し丁寧なご説明、ご案内ができずに申し訳ありませんでした。練馬デイサービスセンターのご利用内容は、ご担当のケアマネジャー様の作成される居宅サービス計画(ケアプラン)の内容に位置づけされております。サービス内容の変更、介護保険の認定期間の変更の度に、通所介護計画書の変更が生じます(個別機能訓練利用のお客様は、3カ月に1度の頻度で個別機能訓練計画書が作成されます)。これらの計画書の説明や確認のご署名は、デイセンターまたはお客様のお自宅にて実施しておりますので、サービス内容にご不明な点がありましたら、生活相談員までお知らせくださいませ。

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）

- デイサービスを毎回楽しみに伺っています。
- 帰宅時の待ち時間に飲み物サービスがあり、気配りがされています。
- 待ち時間に、手持ぶさたになることがあるようです。

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- 料理が美味しい、と言っています。
- 好き嫌が多いので、好きな食事のときは全部食べられますが、嫌いなときは半分も食べられずに残すことが多いです。
- 家のものと比べると、味が薄い。

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 痒い所に手が届いていると思います。
- 利用中にトイレを利用する際に、リハビリパンツ等の交換がひつようなときには介助をお願いします。
- 耳が聞こえづらいので、大きな声で話しかけていただけるとありがたい。

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

- 歌をうたったり、制作したりすることが楽しいです。
- 壁面制作などの作品づくり。
- 華道のお花を楽しみにしています。（多数）
- 時節の行事、書道、歌の会などを楽しみにしています。
- パターゴルフ、ボーリング。将棋や囲碁ができるとうれしい。

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。

- 杖だけで、どこでも歩けるようになっていきます。練馬駅の方までは歩行器利用しています。
- 身体の状態が悪くなったので、リハビリでは大変お世話になっています。

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 身体の調子を注意していただき、安心しています。
- 腕のケガをしたとき、入浴時に防水カバーをつけていただきました。
- 体調不良時の家族への連絡・対応等、きめ細かいものです。
- センターで怪我等はありませんが、いつも親切に対応してくれます。

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

- トイレ介助などで、「リハビリパンツを替えてもらった」など話しています。

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

- 大変親切にしてくれています。
- 職員の行動、言葉にはすばらしいものがあります。
- 職員さんとの会話を楽しみにしています。

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 特に明るくあいさつです。
- いつも明るく接していただき、楽しく過ごしているようです。
- ドライバーさんの対応の良さに、朝から気持ちよく出かけられます。

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。

- 親切に話しをしてくださっています。

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

- (ご意見なし)

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

- (ご意見なし)

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 爪切りをお願いしており、対応していただいています。
- 良くしていただいていますので、不満などありません。

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

●今のところ不満や要望はないが、その時は対応をきちんとしてくれると思います。

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

●本人は知らなかったとのことですが、家族は地域包括支援センターやケアマネージャーさんへ相談できることを知っていました。

〔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。

●初めてのデイサービスでしたので少し考えましたが、今は利用して本当に良かったと思っています。腰の痛みが良くなると良いのですが。

●本人は106才のめほとんど気にしていませんが、職員の方の介助を家族として感謝しています。

●こちらの気づかないところ、身体のこと、装具いろいろな面で観察していただき、ありがたく思っています。足の筋力も弱くなってきておりますが、身体を動かしていただいております。大変感謝しております。

●声かけをしてくださり、ありがとうございます。これからもよろしく願います。

●いつも見守っていただいていることが安心です。休日も連絡帳でコミュニケーションできて、助かっております。人数とその割合、利用者と職員さんの割合も丁度よく感じております。

●職員の人たち一人ひとりがとても気を遣っていただいている様子が、母の話しから伝わります。デイサービスに行く日が楽しみで、朝早くから子どものように支度して待っています。

●週2回の通所をととても楽しみにしています。所長のリーダーシップと采配でしようか。今までに一度も嫌な思いをしたことはありません。

●家で好きに時間を過ごしていることが多かったのですが、集団生活には最初慣れないようでしたが、最近はリズムにも慣れてきたようです。ここまで来るには、職員の方の熱意がなかったらならなかったと思います。

●脳トレ、筋トレ、文化的活動といろいろな活動メニューが提供されているのがよいと思います。歩行が弱ってきているので、体操やリハビリに力を入れていただきたいと思います。

- 〔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
- アンケートを通して、現状で不満がないことを確認することができました。
  - 家族が本人にいろいろ聞いても、当たり障りのない答えしか返ってきません。そのため、回答が「どちらでもない」になってしまいます。