

# 錦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：令和元年月

配布数：72枚

回収数：47枚

回収率：65%

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	6	13%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	14	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	8	17%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	19	40%
	47	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)	39 83%	6 13%	0 0%	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	40 85%	4 9%	0 0%	1 2%	2 4%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	31 66%	6 13%	3 6%	3 6%	4 9%
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 57%	12 26%	5 11%	0 0%	3 6%
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)のことです。	29 62%	13 28%	0 0%	0 0%	5 11%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	36 77%	3 6%	0 0%	4 9%	4 9%

### 《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	30 64%	7 15%	1 2%	3 6%	6 13%
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	42 89%	1 2%	0 0%	1 2%	3 6%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	38 81%	5 11%	0 0%	1 2%	3 6%

### 《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)のことです。	35 74%	1 2%	0 0%	3 6%	8 17%

◆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	6	0	0	8
	70%	13%	0%	0%	17%

### 《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 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	20	3	0	0	46
	29%	4%	0%	0%	67%

### 《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	28	7	3	3	8
	57%	14%	6%	6%	16%
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	32	6	0	4	5
	68%	13%	0%	9%	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	27	1	13	1	5
	57%	2%	28%	2%	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
16	28	2	0	0	1
34%	60%	4%	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

## サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

錦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	12
②ぬり絵や絵画に関する活動	21
③計算・漢字などの頭の体操	13
④書道	7
⑤ゲーム	10
⑥手工芸	14
⑦演芸鑑賞	11
⑧グループ体操	8
⑨運動会	8
⑩個別趣味活動	6
無し	12

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）

●あっています。

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

●2月までは仕方ないと思っています。

●年寄りなので、全てやわらかく、食べやすい様に小さく切っているので、とても嬉しいです。

●満足しています。

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

●困った事はありません。

●爪を切って欲しい。

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

●聞いても内容を話しても、ちょっとピンとこないようです。

●キューピー作り。

●なし。

●たまには自由時間が欲しい。

●特になし。

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

●病気やケガは、ありません。

●朝、体温を測ってくれたり、血圧など測ってくれて助かります。

●問6の様な事はありません。

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

●

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

●わからない事は丁寧に教えてくれます。

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。

●

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

●

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

●まだ、不満や要望を職員に相談した事がないので、わかりません。

●不満は特にないので。

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

●困ったことは、ありません。

●知りませんでした。

●家族が知っています(本人は認知症)

〔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。

- いつも大変お世話になり、ありがとうございます。大好きな手工芸や塗り絵など、またゲームなどもとても楽しみにしています。
- ご家族通信欄に記載がない。不満がある。
- 毎回とても楽しみに行っています。
- 細かい所まで気遣い頂き、ありがたく思います。今後とも宜しくお願い致します。
- 自分と同じ年頃の方とおしゃべりしたり、ゲームをしたり、毎回楽しく過ごさせて頂いております。デイサービスに行くようになり、本当に良かったです。今後とも、どうぞ宜しくお願い致します。
- デイサービスにお世話になり、満足して過ごしています。
- 母は楽しんで通わせて頂いております。帰宅すると、その日何をしたのか忘れていたようですが、にこにこ機嫌が良いので楽しいのだと思います。迷惑をおかけしている事がありましたら、お許し下さい。我儘を言ったりしているのではと気にかかります。
- 特にありません。
- 私は錦デイサービス大好きで、大満足しております。4人家族でしたが現在は1人になってしまい、そのせいもあり、錦デイサービス楽しく色々な事を教え学ぶこともあり、友人も多くなりまして、最高です。錦デイは送迎バスがあり、感謝しております。ホールも広く、檜風呂で歌も流れ、至りにつくせりで、昼食も美味しいです。所長さん、職員さん、毎日ありがとうございます。
- 職員の皆様に、いつも注意されています。(職員)いつも気づかいされて有難く思っています。今後とも宜しくお願い致します。この老人でも色々気遣って下さいます。ありがたく思います。
- 色々とお気にかけて頂き、ありがとうございます。これからも宜しく願います。
- 12月のお風呂の件、少し心配です。
- いつもお世話になっています。デイサービスに行っている時は、気が休まります。これからも宜しく願います。
- 本人直接の回答ではありませんが、デイサービスの日には嫌がらずに行かせて頂いているので、居心地は良いのだと思います。スタッフさんも明るく、とても良いと思います。
- 職員が皆、優しくして下さるので、喜んで毎日通っています。デイサービスに行くのを楽しみにしています。
- 日頃から丁寧なサービスをして頂き感謝しています。特に最近はイレギュラーな対応をお願いする事も多く大変助かっています。

今後も安定したサービスと運営を望んでいます。  
介護制度そのものの将来には気掛かりな事が多いですが、介護者と被介護者の相方が無理なく、より充実した環境で過ごせる社会を願うばかりです。

〔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

- 1人1人がどの程度、錦デイサービスを満足しているのか？ 錦デイサービスをどのように見ているか〔全体的に〕 職員などの対応について？ 錦デイをもっと良くするための〔アンケート〕 錦デイに通所でき、長男に今では感謝しています。〔手続きしてくれました〕
- 特にありません。

令和元年度サービス意向調査 ご要望と回答

●12月のお風呂の件、少し心配です。

【回答】＝12月5日～12月20日までボイラー改修工事のため、錦デイの入浴ができませんでしたが、12月21日より再開いたしました。ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。尚、3月には、リフト機器の交換を予定しております。工期期間は、リフト浴のお客様はシャワー浴の対応となります。ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。皆様に快適にお過ごしいただくため、これからも修理や工事を行う場合がございます。その時は迅速に連絡させていただきます。

●爪を切ってほしい。

【回答】＝ご自宅で、ご家族の支援でも切れない場合はご相談ください。巻き爪など、通常の爪切りで切ることが困難な場合は、医師にご相談ください。

今後も具体的にご感想をお聞かせください。