

富士見台デイサービスセンター（一般型・認知症対応型）

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：110 枚

回収数：82 枚

回収率：74.5 %

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	14	17%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	15	18%
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	29	35%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	24	29%
	82	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)	55 67%	20 24%	4 5%	0 0%	3 4%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	66 80%	11 13%	2 2%	0 0%	3 4%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	50 61%	8 10%	6 7%	8 10%	10 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	53 65%	16 20%	6 7%	0 0%	7 9%
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。	47 57%	16 20%	0 0%	4 5%	15 18%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	55 67%	8 10%	0 0%	6 7%	13 16%

《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 49%	21 26%	4 5%	3 4%	14 17%
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	67 82%	10 12%	1 1%	0 0%	4 5%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	70 83%	11 13%	0 0%	0 0%	3 4%

《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。	50 61%	13 16%	3 4%	4 5%	12 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	46	7	3	3	23
		56%	9%	4%	4%	28%

《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	34	7	3	1	46
		37%	8%	3%	1%	51%

《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	48	14	6	1	8
		62%	18%	8%	1%	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	57	11	3	1	9
		70%	14%	4%	1%	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	37	1	27	2	14
		46%	1%	33%	2%	17%

《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
20	43	14	1	0	4
24%	52%	17%	1%	0%	5%

[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〕

富士見台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	29
②ぬり絵や絵画に関する活動	22
③計算・漢字などの頭の体操	13
④書道	23
⑤ゲーム	15
⑥手工芸	21
⑦演芸鑑賞	14
⑧グループ体操	13
⑨運動会	6
⑩個別趣味活動	16
無し	14

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）

- デイサービス慣れてきましたので楽しいです。
- 出発時間、帰りの時間がちょうど良くわかります。
- いつも楽しそうに帰宅するため。
- 初めてだからよく分からないと言っております。
- マイペースで過ごせています。

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- 食事大満足です。
- ご飯の容器、黒の点々もようが気に入らない。
- いろいろのメニューありがたく思います。
- いつもほぼ完食しているようですが、本人いわく味がうすいとのことです。
(身体にはいいのですが)
- 私自身は食事介助は必要ありませんが、スタッフが他の方によく世話してくれます。
- 美味しいといつもいっています。
- 普通においしいと言っております。
- 本人が言っている事でいつも同じですみません。魚の切り身がうすい、味が
ないということです。ごめんなさい。

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- トイレの利用時
- いろいろとお世話になっていると思います。
- お風呂の介護スタッフが男性であることをおかしいと何度か言っていました
が現在もそうであるかはこちら側は不明です。
- 特にないと言っております。
- 特に困ることはほとんどない。
- よく気遣ってくれます。

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

- リハビリ（少しでも運動が出来る事）

- 演奏会・軽音楽コンサート
- 家ではどうしてもテレビを見たりして、じっとしていることが多いのでデイでの体操など助かります。
- 人混みが好きな方ですから勝手にしゃべっています。大人数が気が楽です。
- 一日が楽しいそうです。
- デイサービスの内容について自宅であまり話しません。ただ体操指導の若い男の先生がすてきで、その先生の時間は楽しいと言っています。
- ドライブのような形で外に連れて行って戴くのが楽しいようです。
- 誕生会や盆踊りと、気を使っていますね。大学生の研修に対するケア。
- カラオケ・外出・運動会
- 歌の話の家ですしています。楽しいのだと思います。
- 絵手紙と書道を特に楽しみにしています。
- ネイル
- 趣味のない人だから
- 音楽が好きで楽しみにしています。
- 通所しだしてまだ月日が経ってませんので、本人もよく分からないようです。
- マージャン・カラオケを楽しんでいます。

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。

- 家ではほとんど運動はしない。
- 今までは割と元気でしたが、これからお世話になると思います。
- 家での生活が続けられるのも、デイで身体を動かしてくださるおかげです。
- 健康状態が良くなっていたため。
- デイサービスで行ったことをあまり話してくれませんが、家族もあまりよくわかりません。

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 午後一時的に血圧が上がりました時、対応が早く安定し帰宅ができました。
- ありがたいことに今までそういうことはありません。
- このところ体調くずしてばかり、お世話掛けます。
- 色々な意味で水分補給が必要なのですが、こまめに対応して下さっています。
- よく周囲に気を配っているのがわかります。
- 連絡帳に記載した内容に不明点があったとき、すぐに連絡をくれケガの対応

をしてくれました。

- 今のところ、何事也没有せんので。
- 先日からご迷惑をおかけしましたが、連絡帳を読んで有難く思っております。
- いまだ病気・ケガはないので。

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

- 別にかくす事もないので気にもしません。
- 紙パンツや金銭の持ち込みなどの対応を陰で対応してくれています。
- あまり本人は気にしていない様子です。

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

- 周りから見てその様に感じる。
- 皆さん良くしてくれます。
- 家族への配慮がとても良いのが安心。送迎のスタッフの姿をみて安心して
います。
- 普通に親切にして頂いている様子です。

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 送り迎えの時しか会いませんのでわかりません。
- 皆さん良くしてくれます。
- ひとによりけり。
- 問い合わせに対する答えが早いです。
- 私共は教養がないからでしょうが、言葉ばかり丁寧で建前だけの様に思え
ます。
- 送迎の時、運転手の人もニコニコごあいさつして頂きありがとうございます。
- 日々忙しい中私達のきめ細かにやってもらっています。

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。

- この部分ちょっと分かりかねます。
- 最近認知症が前よりひどくなった様ですので個別計画が必要でしたらよろし
くお願いします。

問1 1. 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

- 少しずつ前進している様です。
- この部分ちょっと分かりかねます。
- 何処が個別計画なのか理解できない。個別とは書類を見て印を押すだけじゃないと思います。
- 通所して浅いのでこれからだと思いますので、デイサービス施設で本人に合った計画をお願いします。

問1 2. 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

- この部分ちょっと分かりかねます。
-

問1 3. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 不満などありません。
- 気にしてません。
- 家族がノートで伝えることができます。不満はないです。
- たくさんのご対応をしていただき感謝しています。
- 一人一人状況が違うので、良かれと思うことは話をします。
- アンケート等利用者の声が届けられることに感謝しています。
- 特に不満も要望もなし。

問1 4. 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

- 不満はありません。
- 施設利用時の様子を Te1 で質問しても即答しているところは、感心しています。
- 文章で回答もあり。

問1 5. 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

- 相談したいことはなかった。
- 困ったことはありません。何かあれば職員の方にいいます。
- 園にいる間、自分の周りにいらっしゃる職員さんのことはわかります。それ以外の考えはないです。
- 認知症の家族会に時々参加し情報を得ています。
- ケアマネに相談することもあり。

〔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。

- 入浴サービスをメインに利用させて頂いていますが、本人曰く何のプランもなく一日拘束されるのは苦痛と申しております。
- とても良くしていただいているので、本人も満足しております。
- 95歳になります母が、毎日デイサービスに通うことができますのは職員皆さまの温かく優しく対応してくださるおかげと感謝しております。本当にありがとうございます。
- 本人の気持ちに沿って、丁寧に接していただいていると感じます。
落ち着いて通所させていただきありがとうございます。家では段々気難しく、不満も多いですが、デイサービスでは他の利用者様との会話も楽しんでいるようで、戻ってきたときも話をしてくれています。
- よく見てもらっていると思います。
- 週2回大変お世話になっております。音楽とか習字とか家ではできないことをしていただき感謝しております。
- もう少しおいしければ、食事が楽しめるのにと時々思う。
- 皆さんサラリとしたサービスで好きです。言いたい事は割と気軽にいう方ですからかえって気楽です。皆さんすごく気をつけてられるのは良くわかります。
- いつも大変お世話になっております。徐々にできないことが増え、意思疎通も難しくなってきましたが、デイに行くことだけは行きたいとの意思表示をしています。職員の方の対応もいつも気にかけて下さりとても感謝しています。今後、もっともっと介護が大変になってくると思いますが、どうぞ宜しくお願い致します。
- 家族連絡票を使って、利用者とその家族と良い関係が作られていると思います。これからもよろしく願います。母は通園するのを楽しみにしています。ありがとうございます。
- デイサービスで体操や歩行練習などのおかげで、日常生活でも元気にしているようです。デイサービスに行かないと家でうつらうつらしていることが多いので、そちらで運動指導していただいているおかげで元気に生活できています。デイサービスに参加してよかったと思います。
- お世話になっています。父本人は特にデイでの色々を語ることはないのですが、食事も日々よく食べ通所している日々感謝しています。
平日はヘルパーさんに送り出しをお願いしているのですが、土曜に送り出しできる時や平日帰宅する際に職員の方とお逢いでき、父にかけて下さる言葉

かけも温かく、長年お世話になっていて安心してあります。これからもよろしくお願いいたします。

今はお出かけ日“あんみつを頂ける日”をたのしみにしています。こういう機会は本当にうれしいです。

- 利用者が着席するまで早く案内してほしい。ウロウロしている。
何か工夫はないでしょうか。入口に席順の札とテーブルに名札を付けてわからない人がいるらしい。
- 医療処置に対し気になることは、直接かかりつけ医に確認してくださるのでとても助かり安心です。
日々職員の皆さんが穏やかに接して下さるので嬉しいです。
- 認知の母親を親身になって連れて行って頂き感謝しています。
職員の方の待遇の向上をお願いいたします。大変なお仕事だと思います。
- 送迎の際、一人でも対応して下さるのでありがたい。
足が痛いと言ったら即、歩行器を持ってきて頂いた。
「ありがとうございます」と言ったら「こちらこそ、ありがとうございます」との返事。仕事だから当然という意識とともに、対応された職員さんに感謝。
トイレなど気遣ってくれる等、利用者の意見、代筆しました。
- 他の施設と併用させていただいていますが、あきらかにこちらのスタッフの対応の素晴らしさを実感しています。
ex) 車での送迎時のスタッフの対応
施設利用時の様子うかがいの tel をした時、スタッフの方が即答できたことは驚きました。他の施設は作業が分散化されているようで、主任の方はスタッフの方から報告を受けていない。お会いしていないので分からないと返事されてました。
- 利用者に対応するサービスは、個々に違うので要望・改善点等気づいたことは伝えるようにしています。
- 認知症（重度）介助の具体的な内容をお話し頂ければ大変有難いのですが。
- いつもよくして頂いて有り難うございます。
- 一週間に一度ですけど本当に楽しみにしています。
- 認知症と気づいて日が浅く、本人も家族も手探りの状態です。本人にパニックがおこる度に勉強していますが、そういう時でも職員の方達は優しく穏やかに対応して下さり感謝しています。
- センターへ何うのを楽しみにしている。
- 小さな事ですが事を進める前の打ち合わせとか計画が少し足りないように思いますが、人手不足やご多忙の事と存じますが・・・自分勝手でしょうか。
- いつも大変よくして下さり、本人も家族も有難く思っております。

●いつもお世話になり有り難うございます。どこであろうと「デイサービス」に行きたがらない母ですが、このところ少し慣れたようで「南田中の老人会で敬老のお祝い会があり、ごちそうが出た。お習字もできて、ひこばえさんも見舞いに来た。いい所に呼んでもらえて良かった。」と話してくれます。数日たっても話題にのぼることがあり、楽しかった感情が残っているようです。本当にありがとうございます。

当日の朝は、お迎えまで心理的な攻防がありますが、このまま続けてくれることを願っています。今後ともよろしくお願いいたします。

ファイルにコメントが残せずにいます。母が見ると不機嫌になることもあるのですみません。

●いつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。感謝しております。

●さまざまな人がいる中を日々健康に気を付けて頑張ってください。

●体力気力ともに入所時(5月)よりアップしました。とても感謝しております。

●日頃細かな要望にもよく対応して頂き大変助かっております。

●色々な行事にとっても幸せです。いつもお世話になりまして有り難うございます。

●本人が言っている事です。本当にすみません。良いことではないですが本人の好みです。風呂は熱湯好きです。(本人の入ったあとは家族は誰も入れませんでした!)なので入浴中はいつも寒いそうです。肩から湯をかけてくれない。肩まで湯につかれない。(私は状況がよくわかります。申し訳ございません。本人がただただ言っている事です。)背中を2~3回しか洗ってくれない。(今後は血が出るほどタワシでこすってください。(笑))

自分が終わっていないのに、もうとなりの人の世話にいつている(殿様か!!バーカ)

トイレ大丈夫ですか?トイレ行きましょうと言う。オレはでないんだ!確かに日中は8~10時間平気です。家でも声かけるとおこります。でるとオレンジ色の尿です。その分夜中はすごい尿量で、私は夜中3度もオムツ交換に起きます!!(私はもうヘトヘトヘト...)ですので本人は希望するまでトイレへの声掛け大丈夫です。お声かけ下さってありがとうございました。いつもありがとうございます。

●気分や体調に気遣っていただき快適に生活をしています。

[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

●本人が行くことを楽しみにしていることを第一に考えています。

●デイサービスに通っている当事者なら分かる項目になっているように感じます。家族には答えようがないです。

●利用者本人が認知症の為、十分な回答が出来なかったと思います。

- 入浴も助かります。いろいろの面で本当にありがとうございます。
- とにかく職員の方達の気の使い方に「大変だな」と思うばかりです。
- 杖がいる人に杖立てない。車椅子の人の手洗い→最後まで見てあげてのび行ってる人の目が半分死んでるのかとても気にしています。
職員のアさんとBさんが美しい言葉なのは感心します。
- 練馬一のデイサービスを目指してさらなる改善を期待しております。
- 超高齢化時代と言われて数年… これからどんどん高齢化は進むと比例して、デイサービス等の需要も増大するでしょう。けれども反比例して職員数は増えないとなると、この体制が崩れてしまう状況に追い込まれてしまう。諸待遇の改善は急を迫られていると思う。人間だれしも老いは来るもの。「ありがたい」の気持ちを忘れないでいたいと思っています。〈利用者+家族〉
- 帰宅後、内容は同じですが楽しそうに歌の話、お風呂で他の方をヘルプしながら入浴している事を話していますが、いつも同じ内容を話すので本当はどのような事をしているのか、どう感じているのか、家族は理解できていないのかも？と感じました。
- 手間がかかるとは思いますが、個々用のアンケート（利用者用・家族用）でないと見てもわかるように。ほとんど現場を見てないので“どちらともいえない”になってしまう。
- 介護利用者へのご配慮に対して大変感謝しております。
- いつもお世話になっています。
髪の中のカットですが、区の券を利用できるとありがたいです。（今は指定の所に連れて行っています。）サービスでやられているのは知っていますが、もう少し安いと良いなと思います。普段の活動は、ネイルやお化粧品などが楽しいようです。
- 大変失礼な事を書きますが、何故このような調査が必要なのか疑問です。私共は二人も高齢者を持ち（介護度5と1です）ここ2～3年介護施設・老人ホーム・病院（リハビリ）なんげんにも係わり何処も失望しました。失望した原因はありすぎて書くことは出来ません。
- 要望は特別ありません。今までどうりにしていただけたらありがたいです。
- 本人は質問の本来の意向は理解できていませんが、お世話になっていることに満足しています。
- このような調査の実施は職員の方達にご存じでしょうか。
- 毎回いろいろ連絡など頂いて有難く感謝しておりますが、全て私一人で物事を対応していて、生活の為に仕事もやりシルバーの役員までやらされ、病院もいつも付き添い、自分の病院を大変忙しく、76歳過ぎてから幼児の面倒をみているようで、とても疲れておりますので、色々不行届けが多いと思いま

すがお許してください。そちらにお預けしてますが、前よりも忙しくなったよう
うで少しのんびりしなくちゃと反省しております。

- 常に私たちの味方になってくださる事を望みます。

