

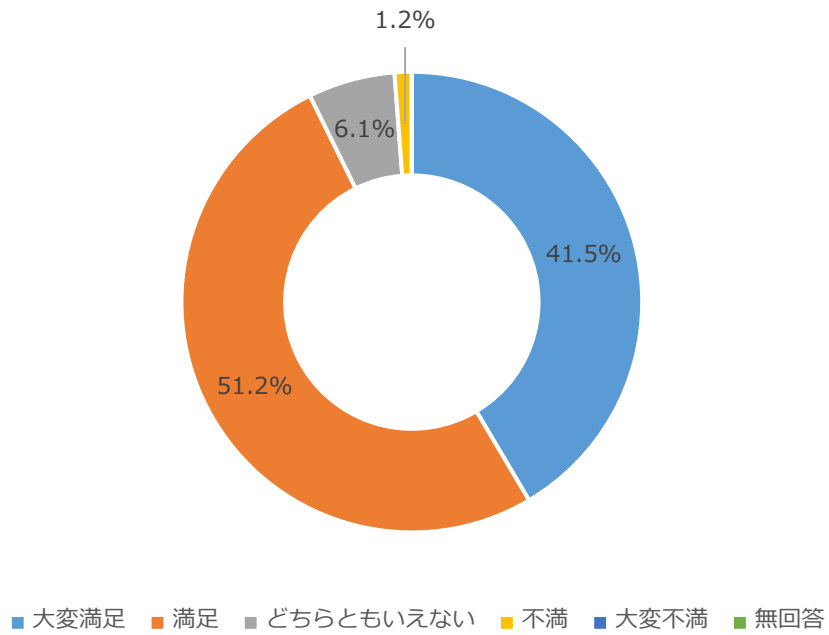
# 大泉デイサービスセンター

対象利用者数 = 102名

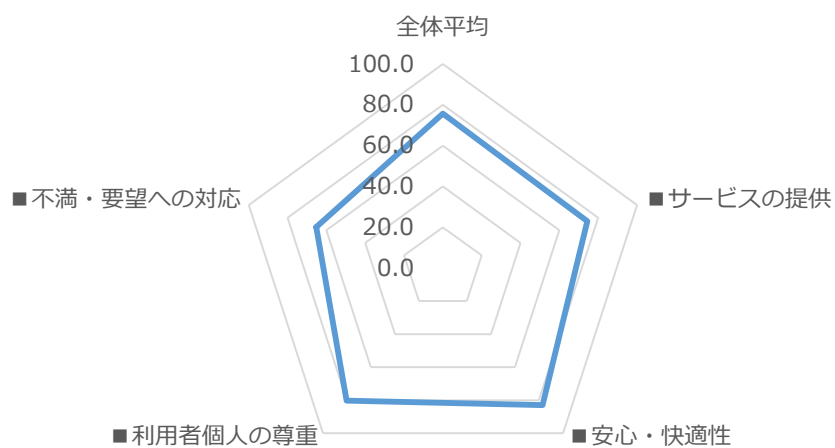
有効回答数 = 82

回収率 = 80.4%

## 〔1〕事業所の総合満足度



## カテゴリ別評価傾向



カテゴリ別評価傾向では、全体の平均が75.7となっています。■不満・要望への対応が最も低く、■安心・快適性が最も高くなっています。

## 【2】事業所のよい点

職員の気づかい

歌、書道、工作、絵描きなど、いろいろと気持ちが和む体験を十分にやらせてくれる

得意とすることをよく見極めて役割を与えてくれて、楽しい時間を作ってくれていると思います。具合が悪い時も都合を合わせてくださり、とても元気になりました

今のところ何とも言えません

楽しめる時間を作ってくれるので、どんどん元気になります

とても良いと思います

沢山の職員が利用者の体調に合わせて、細かく対応してくださっています。必ず名前を呼んでくださいます

自分勝手過ぎるのに職員が皆、親切で安心です

全てに満足している

職員が皆、とても親切。利用者がいつも笑顔なので安心しています

利用し始めてから、言動が積極的になった点が素晴らしいと感じます

連絡などの電話や連絡帳への記載事項の対応がとても丁寧

声かけをよくしてくれる

職員が親切で、よく教育されていると思います

大変良く見ていただいています。家族がケガをした時は送迎時に職員の方が優しい言葉をかけてくださり、本当にありがとうございました

認知症と一般の部屋に分かれているため、少人数対応でよくみていただいています

沢山の利用者との交流が楽しく、刺激があります

専門職の方が良い

職員の方達が気持ちよく動いていただき感じが良いです

みんな優しい

職員の対応が良い

活動プログラムが充実している。組織がしっかりしている。職員の対応が良い。職員に介護職という専門の意識が感じられる

デイサービスでの様子が連絡帳でとてもよく家族に伝わる。気になることはすぐに家族へ連絡してくれる。気分良く送り迎えをしてくださるので、行くのが楽しみになる

ケガの時などに、要望した処置をしていただいています

休みがちなので、いつも気にかけて連絡をくれる

職員がきちんと挨拶をしてくださる

デイサービスに行っている日は家族が安心して外出ができると、とても感謝しております

うっかり忘れ物をした時も寸時に対応してくれます

利用者のゆっくりなペースに合わせてくれる

職員が優しく声をかけてくれるところ

自分の家族のように接し、尊厳を大切にしてくださる対応に感謝でいっぱいです。職員からの連絡事項が行き届いており、安心しています。顔の見える介護をしているこちらの施設に通わせていただき、本当に良かったと思います

利用回数が少ないのでよくわかりません

職員の言葉づかいが優しく、いつも笑顔で対応して下さるのでありがたいです。利用者に寄り添っていただいていますので、安心してます

職員が皆、同じように接して下さるのが一番嬉しいです

職員の話し方や視線がとてもわかりやすく、優しい。職員の対応で楽しい気持ちにさせて貰える。歌や演奏など、いろいろなボランティアが来てくれる

職員はとても親切で温かい方ばかりです。活動がバラエティーに富んでいて楽しいです。理想的でありがたいです

### 【3】事業所の改善点

今のところ何とも言えません

送迎時も笑顔で明るく声かけして下さるとスムーズに乗車できますが、時々そうでない時は乗車が難しくなります  
送迎時間が朝は遅く、帰宅は早くなるなどが週に何回かあり、滞在時間がとても短くなってきていると感じる

利用者の要望に合わせていると思うので仕方がないとは思いますが、行事が物足りないこと

そんなことは言えません。よく対応していただいています

本人としては会話や日常の動作がスムーズにできず困ることが増えたので、そのことを職員に伝えても変わらないように見えるようで、事業所は個々の状況や変化を見落としていることに気づいていません

職員がそれぞれ自分の部署を一生懸命にやっているが、次にやることの準備で時間のロスがあるので勿体ないと思う  
高齢のため、もう1日増やして欲しいと常に思っています

体重測定の際に、いつも上着と靴をつけたまま。重い上着だったり、底が厚くて重い靴でもそのまま測るのが気になるので改善していただきたい。又、入浴時に測定するなどの工夫をしていただきたい

職員との会話の時間をもっと作って欲しい

どのトイレにも洗浄機能付き便座をつけていただきたいです

気の合う利用者同士の見極めをして欲しい。話したい人がいても自由に動けず、話せない

同じ姿勢で椅子に座っているのが辛くなる時があるので、靴を脱いで座れる場所（畳に座ると立つ時の負担は大きくなるが）が欲しい。外の空気を吸いたい

### 【4】調査についての自由意見

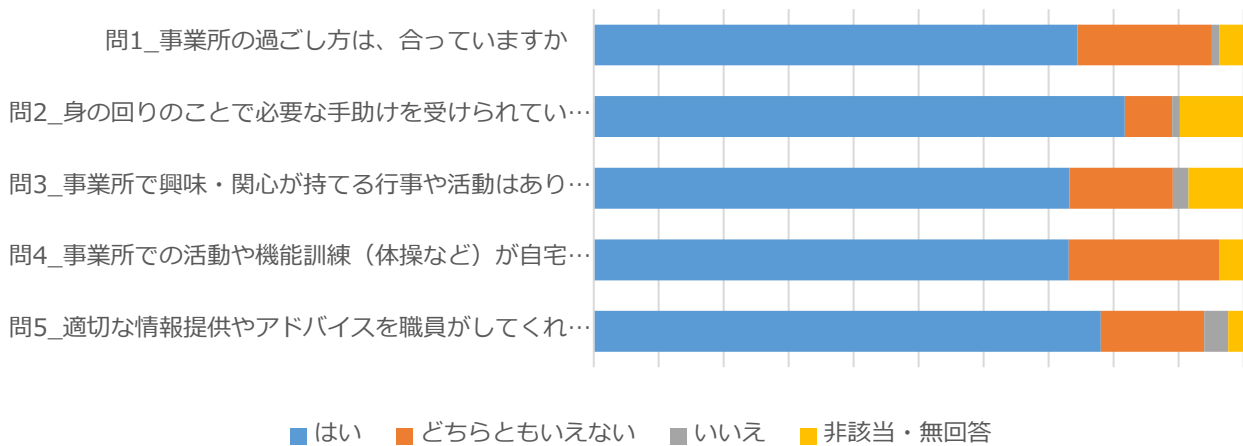
利用者本人から何も聞けていないので回答できない質問がある

施設も不満が起きないように頑張っていると思うので、敢えて不満を聞かなくても良いと思います

本人に様子を聞きながら記入しました

## ■ サービスの提供

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



### 問1\_事業所の過ごし方は、合っていますか

「はい」と回答した人の自由意見

皆さんに優しく接していただき、とても嬉しく思っています。ありがとうございます  
合っていると思います

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

することによって違います

### 問2\_身の回りのことで必要な手助けを受けられていますか（食事・入浴・排泄など）

「はい」と回答した人の自由意見

下着の前後やケガのケアなど、お風呂の時はもう少し気配りが欲しい  
個別対応をしていただいています  
以前は入浴待機時に裸で待たされて嫌だったが、最近は体にタオルをかけてくれるようになった  
自分で持てる荷物でも、足元を気にして親切に持ってくれてありがたいです  
受けられていると思います

### 問3\_事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか

「はい」と回答した人の自由意見

大好きな囲碁をやらせてくれる  
いろいろな行事がある  
いろいろな行事や活動があって楽しい  
オセロ  
皆さんとのカラオケや体操で体を動かすことが好きなので続けて欲しいです  
散歩、書道、手芸などが楽しみです  
書道、リハビリ、運動

### 問4\_事業所での活動や機能訓練（体操など）が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか

「はい」と回答した人の自由意見

清掃や料理で指先や頭を使うことが多く、とても助かっています  
とても役立っております  
平行棒や牽引などを受けていますが、大変役立っています

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

機能訓練を忘れてしまい、できないのが残念

**問5\_適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか**

「はい」と回答した人の自由意見

本人にも家族にも親身になって対応していただいています

困っている時や不安な時に連絡をすると必ずアドバイスをいただけますので、気持ちが安らぎます

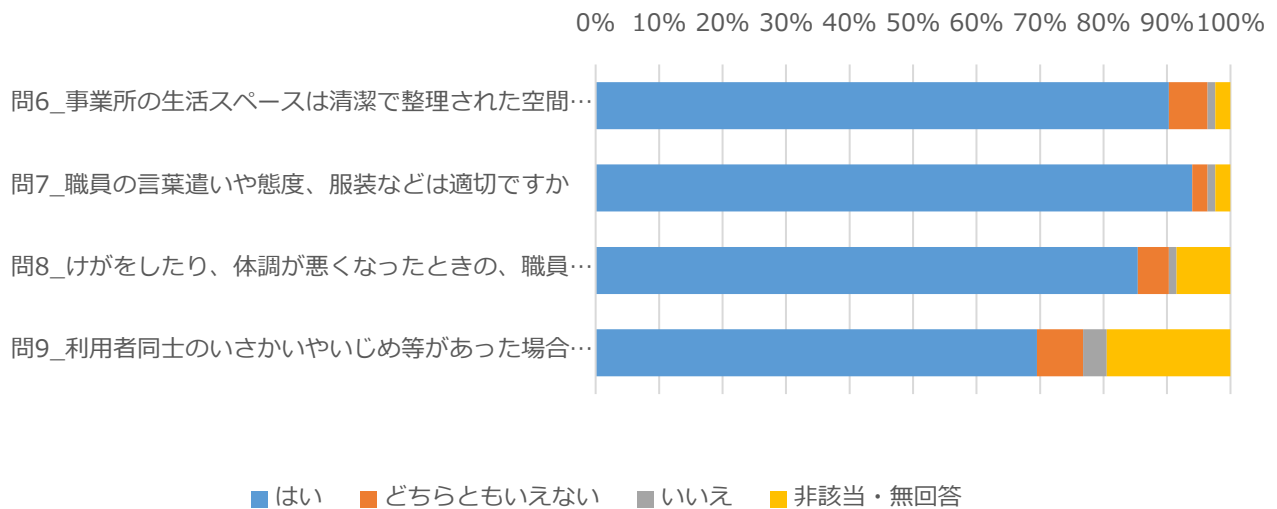
適切なアドバイスをしていていると思います

印刷物などで、いろいろな情報を知らせて貰えてありがたいです

「いいえ」と回答した人の自由意見

言われてもすぐに忘れる

## ■ 安心・快適性



### 問6\_事業所の生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか

#### 「はい」と回答した人の自由意見

職員が、ちょっとした片付けや食器などの準備で素早く動いてくれるので嬉しいです  
お風呂がとても清潔で気持ちが良いと思います  
大変清潔で、気持ちの良い空間になっていると思います

### 問7\_職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか

#### 「はい」と回答した人の自由意見

言葉づかい、接し方が優しさに溢れている  
言葉づかい、態度も良いです  
いつも笑顔で挨拶をしてくれる  
対応がいつも温かいです  
とても丁寧な言葉づかいと優しい態度で接していただき、服装も清潔で気持ちが良いです  
職員が皆、几帳面で、とても気持ちが良いと思っています  
職員が皆、大変温かくて親切です。服装も適切です

### 問8\_けがをしたり、体調が悪くなったときの、職員対応は信頼できますか

#### 「はい」と回答した人の自由意見

ちょっとしたことでも丁寧に報告してくれます  
薬を早めに飲ませていただき、車酔いをすることもなく過ごせております。ありがとうございます  
まだ体調が悪くなったことが無いのですが、きっと職員が対応してくださると思います

#### 「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

職員による

### 問9\_利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員対応は信頼できますか

#### 「はい」と回答した人の自由意見

今まではありませんが、その時は対応してくれると信頼しています  
利用者間で言い合いになった時は、優しく対応していました  
信頼できると思います  
まわりにいさかいやいじめが殆ど無い

「いいえ」と回答した人の自由意見

職員はもっと厳しく話をされたほうがよいと思います

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

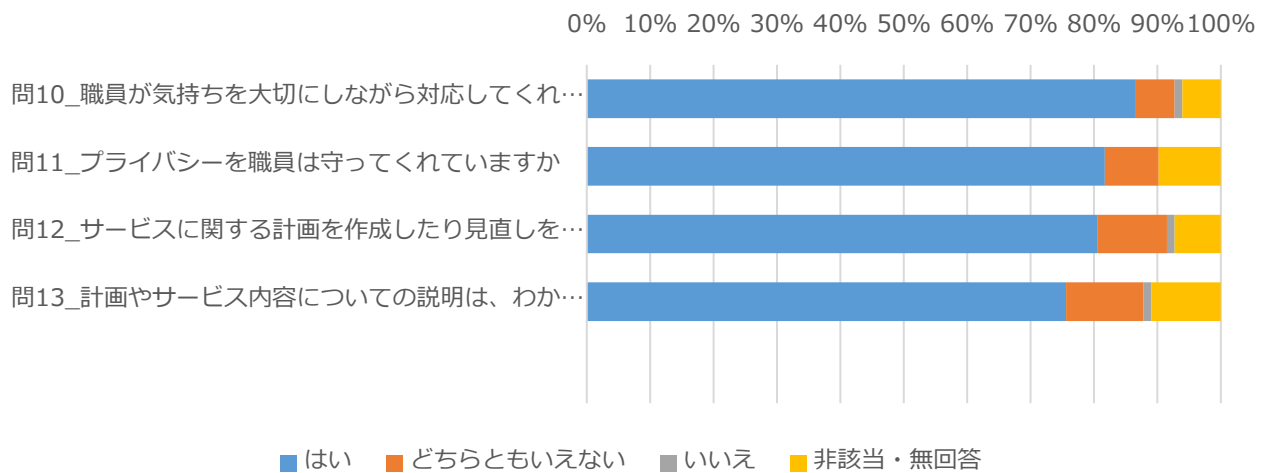
そんなことは起きたことが無い

そのようなことに遭ったことが無いのでわかりません

いさかいやいじめなんてありません

わからない

## ■ 利用者個人の尊重



### 問10\_職員が気持ちを大切にしながら対応してくれていますか

「はい」と回答した人の自由意見

いつも誠実な対応に頭が下がります

### 問11\_プライバシーを職員は守ってくれていますか

「はい」と回答した人の自由意見

きっと守ってくださると思います

守って欲しい程のプライベートが無い

### 問12\_サービスに関する計画を作成したり見直しをする際に、事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

「はい」と回答した人の自由意見

要望を聞いていただき、改善してくれます

「無理なさらずに大丈夫ですよ」と、とても優しく対応をしていただいております

よく聞いてくださる思います

### 問13\_計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいですか

「はい」と回答した人の自由意見

わかりやすいと思います

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

わからない



## ■ 不満・要望への対応

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%100%

問14\_不満や要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応  
してくれていますか

問15\_困ったときに、職員以外の人にも相談できること  
をわかりやすく伝えてくれましたか

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 非該当・無回答

### 問14\_不満や要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていますか

「はい」と回答した人の自由意見

きちんと対応してくれていると思います

特別な要望が無い

### 問15\_困ったときに、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

「はい」と回答した人の自由意見

不安に思った時は早めに連絡をして話をするようにしています。丁寧に答えていただいて助かっております

わかりやすく伝えてくださっていると思います

「どちらともいえない」と回答した人の自由意見

相談したことも無く、することも無い

「いいえ」と回答した人の自由意見

伝えていただいていると思いますが、忘れてしまっている

「非該当」「無回答」だった人の自由意見

伝えていただいたかを忘れてしまいました

わからない

困ったことは無い

■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_事業所の過ごし方は、合っていますか	61 (74.4%)	17 (20.7%)	1 (1.2%)	3 (3.7%)
問2_身の回りのことで必要な手助けを受けられていますか（食事・入浴・排泄など）	67 (81.7%)	6 (7.3%)	1 (1.2%)	8 (9.8%)
問3_事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	60 (73.2%)	13 (15.9%)	2 (2.4%)	7 (8.5%)
問4_事業所での活動や機能訓練（体操など）が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか	60 (73.1%)	19 (23.2%)	0 (0.0%)	3 (3.7%)
問5_適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	64 (78.0%)	13 (15.9%)	3 (3.7%)	2 (2.4%)
■安心・快適性	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
問6_事業所の生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか	74 (90.3%)	5 (6.1%)	1 (1.2%)	2 (2.4%)
問7_職員の言葉遣いや態度、服装などは適切ですか	77 (94.0%)	2 (2.4%)	1 (1.2%)	2 (2.4%)
問8_けがをしたり、体調が悪くなったときの、職員対応は信頼できますか	70 (85.4%)	4 (4.9%)	1 (1.2%)	7 (8.5%)
問9_利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員対応は信頼できますか	57 (69.5%)	6 (7.3%)	3 (3.7%)	16 (19.5%)
■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10_職員が気持ちを大切にしながら対応してくれていますか	71 (86.6%)	5 (6.1%)	1 (1.2%)	5 (6.1%)
問11_プライバシーを職員は守ってくれていますか	67 (81.7%)	7 (8.5%)	0 (0.0%)	8 (9.8%)
問12_サービスに関する計画を作成したり見直しをする際に、事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	66 (80.5%)	9 (11.0%)	1 (1.2%)	6 (7.3%)
問13_計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいですか	62 (75.6%)	10 (12.2%)	1 (1.2%)	9 (11.0%)
■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14_不満や要望を伝えたと、職員は、きちんと対応してくれていますか	65 (79.2%)	9 (11.0%)	0 (0.0%)	8 (9.8%)
問15_困ったときに、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	44 (53.7%)	14 (17.1%)	2 (2.4%)	22 (26.8%)

#### ■総合的感想

##### 〔1〕事業所の総合満足度

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
34 (41.5%)	42 (51.2%)	5 (6.1%)	1 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

#### ■回答者

##### 調査票回答者

サービス本人	本人と家族	家族が推察	その他	無回答
6 (7.4%)	21 (25.6%)	33 (40.2%)	0 (0.0%)	22 (26.8%)

#### ■利用者プロフィール

##### F1\_年齢

70歳未満	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答
2 (2.4%)	4 (4.9%)	50 (61.0%)	26 (31.7%)	0 (0.0%)

##### F2\_性別

男	女	無回答
26 (31.7%)	56 (68.3%)	0 (0.0%)