

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2年度サービス意向調査(集計表)

実施月：令和2年10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)	53 71%	16 21%	2 3%	0 0%	4 5%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	59 79%	10 13%	2 3%	1 1%	3 4%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	53 71%	9 12%	1 1%	5 7%	7 9%
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	47 62%	19 25%	3 4%	1 1%	6 8%
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。	35 47%	19 25%	3 4%	1 1%	17 23%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	51 68%	7 9%	0 0%	3 4%	14 19%

《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	41 54%	18 24%	5 7%	2 3%	10 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	61 80%	10 13%	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	67 88%	4 5%	1 1%	0 0%	4 5%

《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。	47 63%	15 20%	1 1%	0 0%	12 16%

◆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		39	11	0	0	25
		52%	15%	0%	0%	33%

《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	6	0	0	46
		40%	7%	0%	0%	53%

《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		52	17	0	1	8
		67%	22%	0%	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		55	8	2	1	9
		73%	11%	3%	1%	12%
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		39	7	20	1	8
		52%	9%	27%	1%	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
19	47	9	0	0	0
25%	63%	12%	0%	0%	0%

[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。

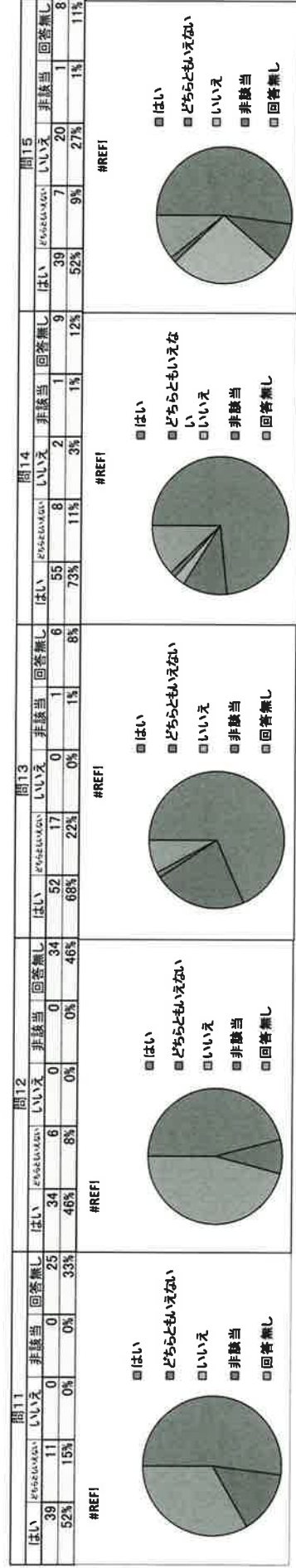
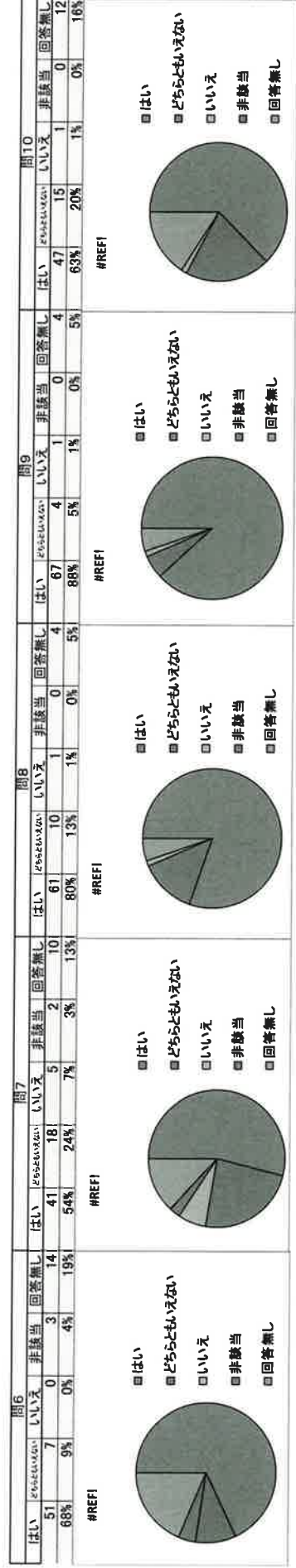
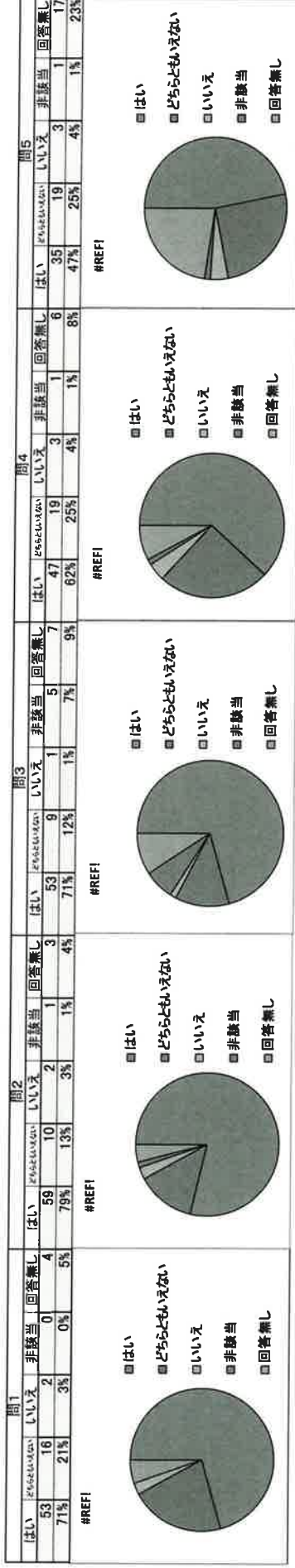
※別紙参照

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	19
②ぬり絵や絵画に関する活動	19
③計算・漢字などの頭の体操	6
④書道	19
⑤ゲーム	18
⑥手工芸	11
⑦演芸鑑賞	9
⑧グループ体操	14
⑨運動会	2
⑩個別趣味活動	12
無し	18

富士員台ディ 令和2年度 お客様意向調査結果



一般	配布	回収	回収率
81	99	81	82%
72%	23	18	72%
合計	124	99	80%

令和2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)

- 楽しい?とたずねますと、ウンと答えます。
- 本人は特に不満を言っていないので、デイサービスには満足していると思います。
- デイからの帰宅後、本人から話を聞くことはそんなにない為、手帳の内容でしかわからない為「2」に○をしました。

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- 食事時間内に食べきれなくて、残すのではないかと思います。声掛けをして頂いていると思いますが、残さないよう指導して頂けたら有難いです。
- 本人は好き嫌いが無いので食事に特に不満はないようです。
- 歯が無いので(歯医者さんには半年も通いましたがダメでした)
- “味が薄い”ということは耳にしますが、いつもほぼ完食しています。
- 苦手な食材を「変更できますよ」と知らせて下さりありがとうございます。
- 毎月届く献立表を見ると旬の食材をふんだんに取り入れていることがわかります。

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 質問の意味がよく分かりません。
- これまでに困ったことがないので何とも言えません。
- 尿を漏らした時です。
- 想像するに自らあまり発信はしないような・・・いつも察して頂いている事と思います。
- トイレの介助、いつもありがとうございます。

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

- 特に楽しみにしているものはないようです。
- 音楽やお花の寄せ植え
- お風呂・ゲーム
- 絵手紙の再開を心待ちにしています。
- いろいろな活動

- ネイル・書道・ビンゴ
- 本人が覚えていないので良く分かりませんが、最初のころのようにイヤだとは言わなくなった。
- ビンゴ大会
- 園芸が大好きで隔月の鉢植え楽しみにしています。
- 器械体操をやりたい。
- 皆とのおしゃべり

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。

- 実際にどの様にやって頂いているのか見学が出来るといいんですが。
- 歩行訓練などは日常役に立っていると思います。
- リハビリは本当に父にとってありがたいです。
- 役立っています。
- デイサービスでは体操など、体を動かしているようですが、家ではほとんどテレビを見ている生活になっています。
- 考えてくださっているのですが、自分の怠慢であまり役立ってはいません。

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- まだそのような必要を感じていない。
- これまで病気やケガがないので何とも言えない。
- まだ経験していないので
- 去年の11月救急車を呼んで頂き助かりました。
- よく対応してくれそうです。未だ緊急事態にはなったことはありませんが。
- 今のところおかげ様で元気に過ごしております。
- まだその経験がないので
- 座席の配慮が足りない。

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

- 本人が何も言わないのでよく分かりません。
- まだそのような事がとくにありません。
- これに関して本人は不満を言っていないので、問題はないと思います。

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

●人によりけり。

問 9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

●と、感じています。

●いつも優しく声掛けして下さっています。

●人によりけり。

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。

●家族の要望は聞かれたことはありません。

●よく分からない。

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

●コロナで今回は面談がありませんでしたので、ケアマネージャーさんの話だけでもっと詳しく、色々話をきかせて頂きたかったです。

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

●不満はないので特に問題はありません。

●手帳やTELで伺ったりしています。

●言えるけれども分かってくれない。

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

●何も不満を言わないので多分、本人も満足しているのだと思います。

●今のところその必要を感じません。

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

●特にそのような事柄はまだありませんので知りませんでした。

●もしも困ったら、ケアマネさんに相談と考えています

●困ることはありません。

〔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。

- 在宅介護ではどうしてもフォローができない老老介護の現状において、デイサービス及びショートステイを日常に取り入れられることは、お互いに有難いことで大変助かります。特に認知症が毎日の生活の大きな負担。このサービスを受けられることは心身ともに救われます。

今後ともデイサービス及びショートステイを利用させて頂きながら在宅老老介護に励み、残りの人生を有意義に過ごして行ければと思っております。どうかこれからもよろしくお願ひいたします。

- よくして頂いている（本人談）と話しています。コロナで人手不足等々、働くのが難しい昨今ですが、高齢者を大事にすることは今までの日本を築いてくれた宝物（者）と心に念じ、家族ともども生活していきたいと思っております。皆様もお心身どうぞご自愛ください。（長女記）
- 通所時の出来事など殆ど覚えていない様で、連絡票でしかわかりません。一度見学に行ってみてみたいのですが、コロナでかなわなくて残念です。嫌がらずに出掛け元気に帰宅しますので、楽しかったんだろうなと思っております。
- いつも大変お世話になっております。ご迷惑をおかけすることも多々あるかと思いますが、都度ご対応いただき感謝しております。これからも宜しくお願ひ致します。
- 最近歩くようにして戴きありがたく思っています。少しでも歩行すると、夜ねむれるようで助かります。私もできる限り散歩を心掛けておりますが、これから寒くなりますのでよろしくお願ひいたします。送りの時に、今日はとてもよく動き（歩く）ましたよ、と一言言っていたので安心です。
- いつもお世話になっております。デイサービスセンターの皆様にはいつも丁寧に対応して頂きとても感謝しております。ありがとうございます。デイサービスの利用をもう一日増やしたいと申し出たとき、すぐにOKのお返事をいただき、家族全員大喜びしていましたが、やはり追加利用はできないと連絡がきました。大喜びした後のまさかのお断りだったので、家族の落胆は大きかったです。介護疲れの家族にはこのような出来ごとは本当に辛いです。今後はないようにして戴きたいです。
- いつもお世話様です。通所回数も週2でちょうど良く特に変わりがない限りこの方法で続けたく思います。
- 日頃不満を感じることはありませんので、今後共宜しくお願ひ致します。
- いつもベストをつくしてくれて助かっています。本人も少しずつ慣れて嫌が

らずに行きます。最初のころとずいぶん変わってきました。感謝しかありません。

- 全ての面で職員の皆さんが明るく穏やかに対応して下さるのでありがたいです。これからもよろしくお願いします。
家族連絡票に1日の様子、細かく書き込んで頂きありがとうございます。
- いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。コロナの影響での職員への待遇改善のための単価報酬の引き上げについて、詳しい説明はなかったのが残念でした。(対面等での)アンケートに記入してから思い出しました。
- いつもお世話様です。自宅では風呂に入れませんので、それだけでも助かっております。送迎時間もほぼ時間どおり、職員の方も皆さん気持ちよく接して下さり大変感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- 送迎の運転手さん、介護士さんの親切な対応に深く感謝しております。
- 職員の方がとても優しく楽しいです。活動が少し物足りなく感じます。
- 本人はあまり日頃の事はよく覚えていません。デイサービスに行くことだけは覚えています。
- お世話になってから認知症の症状が進みご迷惑をおかけしております。丁寧に関わって頂き感謝しております。
- 週1回、半年未満の利用なので戸惑うことの多い毎日です。職員の方々も多く名前も顔も一致しておりませんが、気を使ってくださる事はわかります。気が付いたこと、要望など気軽に伝える雰囲気があります。宜しくお願い致します。
- 感謝 !!
- 人数が沢山おられるのに見配りや行動を良く見ているようです。事務職と違って皆さまが出来ないことをやって下さるのに感謝でいっぱいです。
- 行くときは毎回、どこに行くのかの認識はありませんが、行ってしまおうと安心して過ごしているように感じています。帰宅後、話を聞いても何も覚えていないのですが、気持ち穏やかに過ごしているのでしょうか。職員の皆さまのおかげだと思っています。
- いつも親切にお声をかけていただきありがとうございます。
- いつも本当にお世話になっております。コロナ禍の中本当に大変な毎日、父たち高齢者をお世話して下さることは容易ではないことと思います。入浴面、体力維持、精神面などなど感謝感謝です。職員の方々も皆さんとてもいい方なので、家族としてとても安心しております。父本人からあまりデイでのことは聞けないので手帳を通して教えて頂けたらこれからも有難いです。積極的ではなくマイペースな父をこれからもどうぞよろしくお願いいたします。
- 優しい声掛けで迎えに来て下さり、入浴も含め個別機能訓練やいろんな活動

など、本当に有難く思っております。職員の皆さま、いつもありがとうございます。

- こちらに伺う日はとても穏やかにしゃきっとして帰ってきます。その様子から、本当に丁寧にやさしく接して下さっていることが伝わります。父への依存、帰宅願望が強い母ですので、想像以上に大変だと思いますし手もかかると思います。ただただ感謝しています。
- 今後もよろしくお願いします。
- 週に1日だけの出席ですが、皆様が親切でよく対応して頂いていると感じています。当面改まった要望はありません。
- 朝今日はデイサービスに行く日だからと言うと、“何するところだっけ”と必ず聞いてきます。帰ってきてても何をしてきたのか思い出せなく連絡ノートで様子を知ります。元来、人と話をするのが好きな人なので、デイサービスでの生活が有意義にすごせ居心地の良い場所になっていることに感謝しています。ただ、直近の事が分からなくなることが多くなり、時々、大きな声を出したり怒ったりすることもあり、ついこちらもイライラすることも多くなっています。周りの家族が精神的にもたいへんになってきていますが、デイサービスに行っている間は何とか普通の精神に保ててるのではないかと思います。このままの状態でごせればと願っています。
- 皆さんよく頑張っていますね。
- 日頃楽しく過ごしています。長年お世話になっていますが、これからもよろしくお願いします。
- もう少し歩かせてほしい。
- 人間関係がサラリとしてて明るいです。
- お世話になりありがとうございます。認知症の為、デイサービスを「町会の集い」と勘違いしてる日もありますが、楽しい会合に呼ばれたと感じているようです。特に、書道を楽しみにしています。コロナ禍で運営なさる方々もご苦労が多いだろうと思いますが、先日から再開され喜んでおります。(以前、コンクール?)に応募して下さったこと、感謝しています。本当にありがとうございました。今後ともよろしくお願いします。
- これからも利用者数はどんどん増えていくので、十分な人員(看護師・職員)の確保が大切な問題になるのでお願いします。
- 本人がとても気に入っている様子が伺える。家族連絡票を読ませていただき、家族としても安心していられます。
- 家族連絡票では細かく様子をお知らせ頂いて、大変参考になります。手足の青あざについて、介護中に当たってしまった等あります。注意をしているのですが、ご本人の年齢的にもアザができやすいと主治医にも言われていま

す。今後共さらに注意して介護に当たります。よろしくお願い致します。

- 高齢で肩・ひざの痛み、しびれなど毎日訴えております。もともと出好きではないので、決められた時間に出かけることが苦手で毎日行きたくないと言っています。出発してしまえばそちらで落ち着いて過ごしているかと・・・スタッフに気配りをしていただき、午後は横になる時間を作って頂いているようです。家族としては回数を増やしたいのですが、なかなかうまくいきません。今後共宜しく申し上げます。
- 皆さんチームワークよくやっています。感謝です。多忙すぎる仕事の中で活動していて大変ですね。
- 人により対応が違う。前の後藤さんや吉川さんはよかったのに、今は守岡さん大沢さん理子さん木村Qさん皆好き。
- 本人は週1回デイサービスに行く事を楽しみにしています。週1回は規則正しい生活がおくれて良いと思います。家では寝たり、座ったりの生活が多い為、私たちの要望としては本人の意思にもよりますが、今までやって下さっている体操などで体を動かしてほしいと思っています。お世話をおかけするとは思いますが宜しく申し上げます。

〔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

- 現在たくさんの介護という業界の中に、自分に適した選択をするのは大変難しいと思いますが、こうした施設の定期的なチェックがなされることも利用する側にとってもとても安心です。今後ともどうか宜しくお願い致します。
- 紙面に書ききれません。私共は二人も介護者がおりました。今月9月20日に母が95歳で永眠しました。いけないかもしれませんが、家族としてはホッとしております。その上で感じている事、何故デイサービスだけなのですか。ショートステイもお願いしている身としては両方とも福祉サービスじゃないんですか。いかにも日本的な縦割り行政と感じております。
- 利用者だけでなく家族や第三者からの間も作って下さい。寒くなりますのでスタッフの皆さま健康に気を付けて下さい。
- デイサービス中の様子を時々、直接に話していただく機会があれば良いと思います。
- 「答えられる部分のみ回答」なので空欄がありますが、毎日カレンダーやぬりえ・書道など持ち帰り、一緒に見ながら話し、部屋に飾るようにしています。今後共大変お世話をおかけしますが宜しくお願い致します。提出が遅くなり申し訳ありません。
- 上記でも書きましたが、その日の出来事を忘れてしまっているため、今回のアンケートを書くにあたり本人に聞いても分からないことが多いため、連絡

ノートの様子などで分かる範囲で記入させてもらいました。職員の方の対応については、みんな親切にしてくれると本人も言っていますし送迎の際も丁寧に対応して頂いていますので、私の気持ちとしても答えさせていただきました。無記入の所も多く、十分な回答が出来ずすみません。

- 練中→富士見台 他のデイへ移らなくてよかったと思います。人関係がベタベタしなくて気楽です。
- 本人でない家族専用のアンケート用紙が必要と思います。(より精度が高くなると思います。)
- 聞くだけで解決してくれない。私のストレスも理解してほしい。食事は大不満、高い物欲しいわけではない。少量でもかじれるものがあると良い。

令和2年度サービス意向調査 ご要望と回答

Q：デイサービスの活動やリハビリの様子を見学することはできますか。

A：新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、現在活動やリハビリの様子を見学していただくことはご遠慮していただいております。

“地域に根付いた開かれた施設”を事業目標の一つに掲げているため、新型コロナウイルス感染症拡大前は、随時見学をしていただくことができました。見学の際に個別計画の説明と効果効能などについてもお伝えをしてきました。新型コロナウイルス感染症が終息すれば、これまで通りの事業運営に戻す予定でいます。その際に、ぜひご見学ください。見学できるようになりましたら、改めてお知らせいたします。

Q：座席を配慮してほしい。

A：当センターは、大規模な40名定員のお部屋と、小規模な12名定員のお部屋があります。日によってはお休みなく52名の方が利用する日もあります。利用していくなかで、顔なじみの関係を築き、その関係を継続することがデイサービスの大きな役割の一つでもあります。また、お一人おひとりが過ごしやすい場所“居場所づくり”も重要になってきます。顔なじみの関係の継続やお一人おひとりの“居場所づくり”を実現するため、できる範囲での座席の配慮をさせていただきます。

Q：活動が少し物足りなく感じます。

A：これまでたくさんのボランティアさんや地域の方々に活動していただきましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により活動を制限させていただくことになりました。新型コロナウイルス感染症の終息後には以前のようなボランティアさんや地域の方々による活動を再開していきます。

感染症対策のため活動時間や活動場所が少なくなっていることも実際にあります。各テーブルには飛沫防止パネルを設置し、一時間に一回の換気を行っています。頻繁に消毒も行っており、感染症対策の時間で活動の時間が少なくなってしまうています。皆様にはご不便をおかけしておりますが、お客様や職員の健康を守るためでもありますのでご理解いただけると幸いです。