

# 令和2年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和2年 11月

配布数: 39 枚

回収数: 38 枚

回収率: 97.4%

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	31%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	8	21%
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	7	18%
4. その他( )	0	0%
5. 無回答	12	31%
	39	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)	32 84%	3 8%	0 0%	0 0%	3 8%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	35 92%	3 8%	0 0%	0 0%	0 0%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	29 76%	2 5%	4 11%	0 0%	3 8%
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	27 71%	7 18%	2 5%	0 0%	2 5%
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。	24 63%	7 18%	1 3%	2 5%	4 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	20 53%	3 8%	0 0%	2 5%	13 34%

## 《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	23 61%	5 13%	0 0%	3 8%	7 18%
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	33 87%	5 13%	0 0%	0 0%	0 0%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	35 92%	3 8%	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)ことです。	22 58%	5 13%	1 3%	1 3%	9 24%

◆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	24	3	0	1	10
	63%	8%	0%	3%	26%

### 《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	26	1	0	0	11
	68%	3%	0%	0%	29%

### 《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	20	9	4	0	5
	53%	24%	11%	0%	13%
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	23	4	0	1	10
	61%	11%	0%	3%	26%
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	17	5	10	2	4
	45%	13%	26%	5%	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
9	25	4	0	0	0
24%	66%	11%	0%	0%	0%

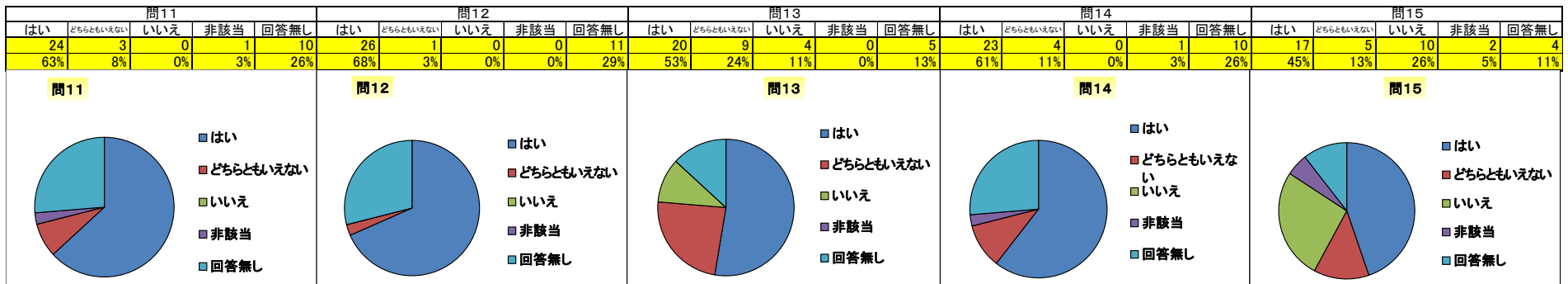
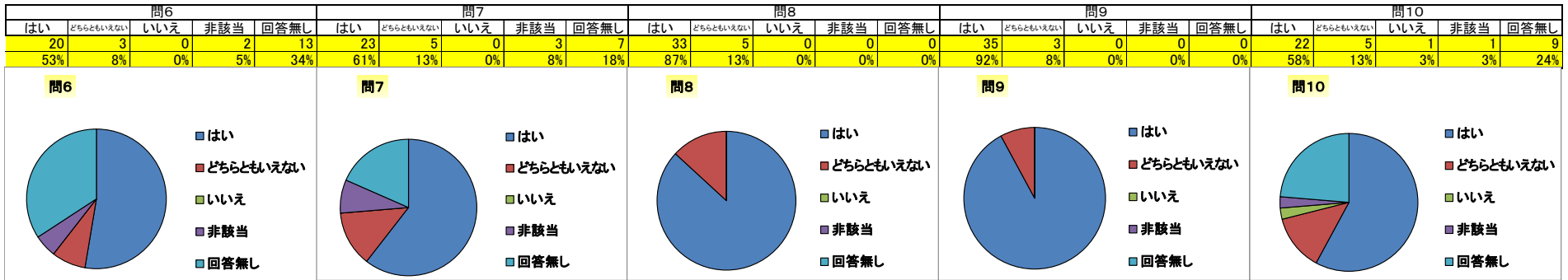
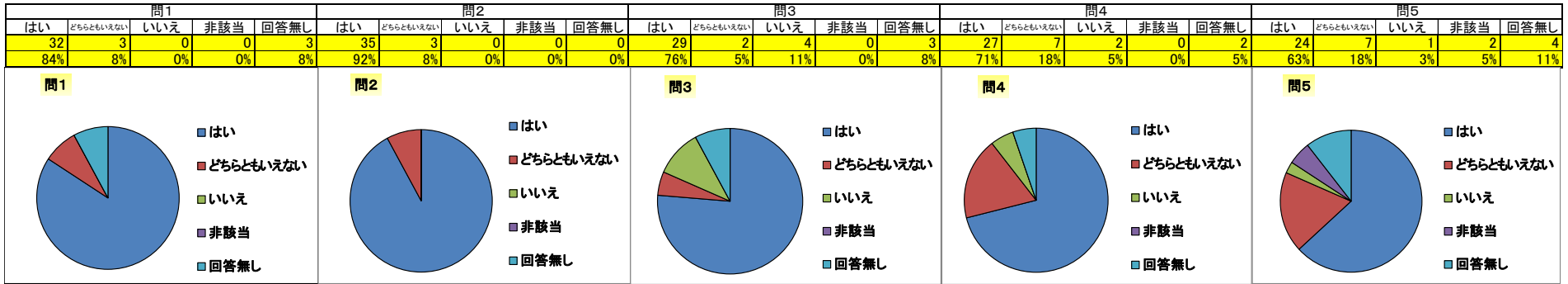
[2] 日頃お感じになっているデイサービスセンターに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

※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

練馬中学校デイサービスセンター 令和元年度 お客様意向調査結果



	配布	回収	回収率
一般	43	36	84%
合計	43	36	84%

令和2年度サービス意向調査 ご要望と回答

- 困ったときすぐに手助けして頂けます。とても助かります。
- 席を立つとき、トイレへの同行、直ぐに付き添いをする行動は行き届いていません。  
【回答】＝今後も行き届いた介助や支援ができるように心がけていきます。気が付かない点などがあれば遠慮なく職員にお声をかけてください。
- 書道が好きなのもう少し時間を増やしていただけたら幸いです。
- 書道、手芸をやりたいです。
- 校舎周辺の歩行訓練は特別ですが一番に楽しいです。  
【回答】＝個別活動の日や全体の活動がある日でもなるべくお客様個々の「やりたい気持ち」を大切にしています。好みの活動が違う皆様に対して、できるだけ色々な活動を組んでいます。当センターでは、個別の活動にも力を入れておりますので、「別の活動がやりたい」と是非お声をかけてご相談ください。
- もっと皆さんと会話できる場を作って欲しい。  
【回答】＝コロナ禍でマスクの着用をお願いしたりテーブルにもパーテーションを設置させていただきコミュニケーションの妨げになっており、心苦しく感じています。会話も楽しみな活動ですので、工夫しながら会話ができる場を作っていきたいと思えます。
- 家でのスクワット、屋外でのシルバーカーで500m程歩行訓練に役立っています。
- 足の筋力、腕の筋力に少しずつ張りが出て歩行に助かります。  
【回答】＝リハビリのメニューや効果への回答は担当職員への励みにもなります。今後も目標に向かって一緒に歩みましょう。内容にご希望があれば是非ご相談ください。
- 午後の「なんでも伝言板」は適切なコミュニケーションです。  
【回答】＝日記としての要素もあり、職員とのコミュニケーションツールとして練中デイ独自に取り組んでいます。日記のような記録として、また職員への質問や意見を伝えるツールとしてご活用ください。

- コロナ対策として本人へも周りの方々へも「マスク」着用を声掛けしていただけたらうれしいです。

【回答】＝マスク着用の協力、お願いは随時行っております。食事以外の時間には必ずお願いしています。ただ、呼吸系の疾患をお持ちの方やつい、外してしまうかもいらして、100%着用は難しいと感じています。今後もマスク着用のお願いは、随時工夫しながら実施してまいります。

- 換気の為に窓を開けている事です。職員と利用者のみで他の方が出入りする訳ではないので冬に向かっているので閉めたままでいいのではないのでしょうか。

- 部屋が寒くて困る。

【回答】＝新型コロナウイルスは、感染しても無症状の方がたくさんいらっしゃいます。職員及びお客様の誰が感染していてもおかしくない状況です。当センターでは、感染者と一緒に過ごしていても他の方に移さない事を目指して対策をしています。現在も暖房の設定温度をかなり上げながら窓を常に少しずつ開けさせていただいています。寒い季節になりご迷惑をおかけしますがご理解をお願い致します。寒さ対策に例年よりも少し厚めの衣類や羽織るものなどのご持参をお願い致します。

- リハビリと頭の体操と重なるのは残念です。

【回答】＝個々やグループで行う、リハビリはどうしても他の活動と重なってしまいます。同じお客様が同じ活動に重ならないように工夫してまいります。今後ともご理解をよろしくお願い致します。

- 少し期待外れ。グループ内の交流があるのかと思いましたが・・・。

【回答】＝当センターでは本来、仲間づくりや交流を特徴としています。また、ボランティア講師による趣味活動、傾聴ボランティアの方も活躍しています。しかしながら現在は、新型コロナの影響により思うように活動ができていません。比較的最近ご利用を開始された方には本来の活動の様子を体験していただくことが出来ず心苦しい限りです。皆様が有意義な過ごし方ができるように職員一同工夫してまいります。

- もう少し長く（17時頃）までやって頂けると有難いです。

【回答】＝いただいたご意見は練馬区にもご報告いたします。中学校の空き教室を使用して開設しているデイサービスですので、定期的な利用時間の延長は難しいと思います。設備上の不便がありながらも当デイサービスセンターを選んでいただき、ありがとうございます。他のサービスでご満足いただけるように努めていきたいと思ひます。

- バス待ち時間を有効に過ごす方法を考えてください。

- 迎えに来て頂いて早い人遅い人毎回見ていると全員集合するまでに約1時間位かかります。その時間はお茶を飲んでTVを見ていますが、この時間が何かもったいない無駄なように思えて仕方ありません。何か良い方法はありますか。御一考お願いします。

【回答】＝送迎時間は、介護士が添乗でバスに乗ってまいります。脳トレプリントなどをご用意しておりますので、ぜひお声掛けください。また、読書や編み物などご自身の趣味活動時間として活用している方もいらっしゃいます。また、こんなことをしたいなどご意見がありましたら是非お聞かせいただければと思ひます。

※その他、いただいたご意見や感想・感謝の記載は、なるべく忠実に次ページ以降に掲載させていただきました。いただいた貴重なご意見を参考に今後の運営に活かしながら満足度の向上を目指していきたいと思ひます。今後もご理解・ご指導をよろしくお願ひいたします。

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)

- 私はまだ自分でできるので良くわかりません。
- 10月スタートなので②とした。
- 送迎の手配が終日デイでの時間管理と進行は適切です。
- R2年9月に入所いたしましたのでデイの皆様と親しみできるように努めてまいります。

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- 老人向きによく考えた献立 Good!!
- 献立は工夫されています。リハビリ体操の直後の食事はタイムリーです。
- いつも美味しく頂いています。

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 今のところあまり困ったりしていないので普通のまま受けとめています。
- まだ、1回なので分かりません。
- 困ったときすぐに手助けして頂けます。とても助かります。
- 今のところなし。
- 席を立つとき、トイレへの同行、直ぐに付き添いをする行動は行き届いていません。
- 未だ直面して居りませんが血圧の高い日があり、午前、午後と親切に計って頂きました。

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

- 書道が好きなのでもう少し時間を増やしていただけたら幸いです。
- 書道、手芸をやりたいです。
- 運動会 コーラス 歩行 散歩
- もっと皆さんと会話できる場を作って欲しい。
- ミニ運動会、短い時間の散歩。
- 校舎周辺の歩行訓練は特別ですが一番に楽しいです。
- 長く家に居りましたのでデイサービスで色々と学び楽しく送りたいと思います。

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。

- 特別にこれと云うことはありませんが、家事をするうえで体が動けることが大変重要だと思いますので日々の行動が大切だと思います。
- 家で指先を動かすのをやっています。
- 休所中、家でのスクワット、屋外での介護カーで500m程歩行訓練に役立っています。
- 足の筋力、腕の筋力が少しずつ張りが出て歩行に助かります。

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 入所してまだ短いので分かりません。
- まだ病気ケガをしていないので答えられません。唯ケガは日頃の行動が問題になると思いますので、体を動かすことを大切にします。
- すぐお医者さんに行(連れて)てくれます。
- ①を期待している。
- 加齢、老齢化現象の問いにナースが的確にアドバイスしてくれます。

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

- 多数の中での生活なので自分かってなことはひかえながら歩調を合わせながら自由を探して行くことを心がけます。
- 四六時中よく気をつかわれ何か意見を申しますと即刻手を打ってくれます。申し分なしです。

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

- まだ、よく解らない。

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 職員の方は皆親切。

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。

- まだ、よくわかりません。
- 私の弱い動き、又普通や向上している動きを観察してくれます。

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

- 初めての事なので良く判りませんが忘れてしまったようです。
- 運動機能向上の(プログラム)や本人の取り組み方法が分かりやすかった。

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

- 始めての事なので他と比較は出来ません。
- 全部はなく少しわかりにくかったです。今は分かりました。

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

- 性格的にあまり言えないかもしれません。
- まだ、不満や要望は出していませんがもしこうしてほしいと思うことがあれば話を聞いていただきます。
- 自由考えるとき言えない項目があります。
- 認知症のせいかデイサービスの様子と家で言うことが違います。
- 入所が未だ期間が短いので困った事はありません。
- 職員の皆様にはよくして頂きまして不満はないとの事です。

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

- くれると思います。
- 問 答 返 バッチシです
- 午後の「なんでも伝言板」は適切なコミュニケーションです。

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

- 知っています。
- 知りませんでした。宮下さんのお話はとてもおもしろいです。必ず家族の話が入って。
- 知らなかったです。それほど大ごとな事件になることは予期していません。

〔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。

- 職員の皆様には満足しています。今後もよろしくお願いします。
- 大変よくして頂き助かります。今後も・・・コロナ対策として本人へも周りの方々へも「マスク」着用を声掛けしていただけるとうれしいです。
- コロナ対策で職員の方々が毎日いくつもの仕事をしているのを見て、大変なことだなといつも感謝感心しております。何か手伝わせて頂こうと思いますが反対に邪魔になってはいけないと思手を出さずにいます。心より「ありがとう」と申し上げます。
- いつも大変お世話になり感謝いたしております。皆様良い方で安心して楽しみに通っています。これからもよろしく願いいたします。
- コロナ禍によってマスク着用になり、口が読むことが難しい状況に苦労している。ホワイトボードに記入をなるべくして欲しい。
- スタッフの方達のお世話には感謝しております。
- 滝沢施設長を初めとして看護師さま、介護士さま、お世話してくださる方々がとてもよくして下さい、家族の者も非常に感謝してます。☆ひとつだけ検討していただきたいことがあります。母だけでなく他の方も感じていますが、換気の為に窓を開けている事です。職員と利用者のみで他の方が出入りする訳ではないので冬に向かっているので閉めたままでいいのではないのでしょうか。
- なにしろ初めてなのであまりはっきりと自分の意見が定まっていません。とりあえず現在ではデイサービスに来ることが楽しいです。できる限り出席するつもりです。理由がない限り休むことはありません。これからもお世話になりますのでよろしく願いいたします。来ることを楽しみにしています。
- まだ、はじめてなのでよろしくお願いします。
- とても充実しております。友達と会話したり待ち遠しい時もあります。元気のよい方達ばかりで時折やられてしまいます。デイサービスはとてもおもしろくてバラエティーに富んで毎日お腹一杯で最後のフルーツ、三時のおやつもとてもおいしくなれますよう。三種のおかずもいろんなものを使用して毎日お腹いっぱいです。頑張ります。どうか宜しく願い申し上げます。
- 職員の方は手いっぱいの中どこからでも目を見張って見守ってくださるので安堵と感謝でいっぱいです。リハビリ体操も欠かせない大切で何組と分かれてすることは看護師さんも大変だと思います。少しずつ物忘れが増えてきていますので頭の体操と重なるのは残念です。
- 耳が遠いので母への伝達は大変かと思えます。スタッフの方が親切だと楽しかったと帰宅した時に言うのですが、次の週になると行きたくないと言い出します。本当はどうなのか・・・わからない状態です。

- もう少し長く（17時頃）までやって頂けると有難いです。部屋が寒くて困る。
- 未だ通いだして日が浅いのですが、pm3：00 終了から 30 分～40 分バス待ち時間を有効に過ごす方法を考えてください。少し期待外れ（男性私 1 人）でグループ内の交流があるのかと思いましたが・・・。
- お世話になっています。いろんなお世話の中で自分の苗字を言ってくれることが大変うれしいです。
- 私は「練馬サービスセンター（開進二中の直近）に約 3 年、江古田の「ほほえみ」に約 2 年、江古田「パーク」に 2 年半、そしてこの練中デイサービスに里帰りしましたが、前者三か所に較べて際立って運営がしっかりしています。前任の中山所長、宮下介護士、山下ナースのチームワークからその苦勞の末にできた伝統と思います。是非このよき伝統は他のデイの共存、共助そして利用者の自助が大事です。利用者にリハビリの最低のルールを植え付けて教導してください。
- デイサービスのスタッフの方、皆さまとても優しく心が癒されます。脊椎館狭窄症と血圧高め、甲状腺病がありますがこれもよろしくお願い致します。（現在は落ち着いています）
- 迎えに来て頂いて早い人遅い人毎回見ていると全員集合するまでに約 1 時間位かかります。その時間はお茶を飲んで TV を見っていますが、この時間が何かもったいない無駄なように思えて仕方ありません。何か良い方法はありますか。御一考お願いします。
- いつも大変い世話になっています。何か要望がある時はすぐに対応してくださいとの事。母も安心して通うことが出来るのは職員の皆様のお陰です。有難うございます。これからもよろしくお願い致します。
- 大変満足させて頂いて居ります。何時もありがとうございます。

〔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

- 問 1 の待たされることはないですか。問 2 の献立：満足しておりますが欲を言えばもっと早くもっと食べたい物をとって総合的に満足②にしました。ごめんなさい。
- 家族の回答だと答えられる質問が限られますね。
- 今回の調査によってお世話になっている皆様に感謝を申し上げられてよかったですと思っています。よろしく願い申し上げます。
- このような筆問が来ることを考えて過ごして行きたいと思います。
- 毎日忙しいお仕事ご苦勞様です。今後とも宜しく願い申し上げます。字が上手に書けなくなりました。悲しいです。
- 私達は他言できない事や迷いごとがあった時本当にやさしくじっと聞いてア

ドバイスして頂き最後はほっとなる事はうれしい事です。こんなコロナの時代心遣いが大変でしょうが皆様と共に私も負けずに頑張らしましょう。

- 1. 週一回（土）だけなので、練中 D/S 便り内容との違いが解りますが、できる限り経験（本人ミーティング、コーラス etc）してみたいので考えてください。
- 2. 当分コロナ禍でスケジュールも立てづらいたと思いますが、今後もよろしく。
- リハビリサービスは、いろいろな病気を持った方が来ておられる。そうした個々の利用者に常に付き添い気遣いをされておられるご苦労は並大抵なものではありません。いつもご苦労されている関係者の皆さんにただただ、ありがとうございますと繰り返しています。今回のコロナ禍は練中デイサービスの歴史の運営に最大の困難をもたらしています。いつ利用者が持ち込むかも予想ができない連日に思います。皆様のご健康をお祈りします。皆様のご家族もあなた方を支えておられます。ご家族にも感謝されてこれからも私どもを教導して下さい。練中デイサービスに万歳と共に一層のご繁栄もお祈りします。
- 自分の体調の弱い所、少々強いところが自分で再認識できて良かったです。