

錦デイサービスセンター（一般型）

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：67枚

回収数：50枚

回収率：74.6%

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	10	20%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	8	16%
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	12	24%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	20	40%
	50	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)	42 84%	5 10%	1 2%	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	44 88%	4 8%	0 0%	0 0%	2 4%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	36 72%	5 10%	3 6%	4 8%	2 4%
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	36 72%	10 20%	0 0%	0 0%	4 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)の事です。	35 70%	7 14%	1 2%	1 2%	6 12%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	32 64%	5 10%	0 0%	8 16%	5 10%

《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	35 70%	7 14%	0 0%	5 10%	3 6%
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	45 90%	1 2%	0 0%	0 0%	4 8%
問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	47 94%	1 2%	0 0%	0 0%	2 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)の事です。	38 76%	4 8%	1 2%	0 0%	7 14%

◆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	35	4	0	0	11
		70%	8%	0%	0%	22%

《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	24	3	0	0	23
		48%	6%	0%	0%	46%

《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	32	8	2	0	8
		64%	16%	4%	0%	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	37	5	0	0	8
		74%	10%	0%	0%	16%
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	23	5	12	1	9
		46%	10%	24%	2%	18%

《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	26	3	0	0	1
40%	52%	6%	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〕

〇〇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	16
②ぬり絵や絵画に関する活動	20
③計算・漢字などの頭の体操	9
④書道	6
⑤ゲーム	10
⑥手工芸	10
⑦演芸鑑賞	7
⑧グループ体操	10
⑨運動会	6
⑩個別趣味活動	6
無し	10

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）

- 毎日がとても楽しいです
- 自分のスタイルにあっている（塗り絵など）

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- （食事）介助は不要です
- おいしく大満足しております
- いつも美味しいです。量が多くて食べきれず残すことがあります
- 味加減もあっていて調度いい

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 特に困った事がない為
- 困った事がない
- 優しく介助して頂き大変うれしく大満足です
- 介助は不要なので
- 良くして頂いています

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

- 歌や絵
- 習って帰って家でも同じものを作っています
- 音楽を有効にして欲しい(食事の時)
- 塗り絵、体操
- 楽しい毎月の行事活動があり教えられ感謝
- カレンダー作りが楽しみです
- 行事や活動で嫌なものはありません。各々楽しいです
- 車での花見や植物園に行くのは嬉しいようです
- 陶芸
- 頭の体操、ゲーム
- カレンダー作り
- 折り紙は好きです

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

- 役立っています

- 大変私達のことを考えて下さり素晴らしくうれしいです
- 良く説明しながら接してくれます
- 少しは役立っていると思います

※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。

- 手先を使うのが好きですから、楽しんで行っています
- まだ始めたばかりなので、わからない
- 他の人を見ていると対応していると思います

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 特に病気、けが等していない為
- 病気やけがをしていない
- わかりません
- デイに行くのを楽しみにしています
- 一番うれしく助かり涙が出ます。ありがたいです
- 信頼できる看護師さんが親身に対応して下さい
- よく気にかけて頂いています

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

- 特に見られて困ることがない為
- 包帯などしていると心配して良く見してくれます
- 特にないと思います
- これは本当に感謝しております。ありがたい
- そのような時がない。
- 問題ありません

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

- 嫌な気持ちになったことがありません
- いつも親切にして頂きありがたく思っております。
- いつも心優しくして頂いています。ありがたく思っています。
- 大事にしてくださいありがとうございます。
- 気を使ってくださっていると思います
- 全体的にお気遣い頂いています

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 皆さん感じが良いです
- いつも親切で丁寧です
- とても気取らず、親しみもあり、素晴らしいと思っています。

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。

●個別機能訓練では日々の生活に困難が無いよう訓練に取り入れて頂いています

●私は本当に素晴らしいデイサービスに通所できうれしいです

●聞いていただいています

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

●聞いたかもしれないが忘れてしまった

●忘れてしまいました

●よく細かい所までみてくれていますのですごい

●わかりやすいです

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

●わかりやすいです

●

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

●特に不満等ありません

●不満や要望はありません。満足しています

●特に不満はありません

●不満などないので要望があれば気軽に言います

●対応が良いので気軽に言えると思います

●できます

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

●不満無し

●要望はきちんと対応していただいています

●特にないのでわかりません

●対応して頂いています

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

●忘れています

●知らないです

●特に親しい友人にはよく話合い相談しています

- 知りませんでした
- 知っています

〔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。

●糖尿病の持病がありますので、食生活には気を付けていきたいのですが、家では甘いパンしか食べてくれないので困っています（血糖値の高さに先生も驚かれて心配しています）

●日々楽しく過ごすことが出来ている様です。ありがとうございます

●早く早退したい時があります。その時は個人的に帰ることが出来ればと思います。

●いつも親身になってお世話して下さいます。本人、家族共々感謝しております。

●特にありません

●現状に満足

●職員全員がやさしく接してくれますので楽しみながら通っています

●母の認知症が進んで益々ご面倒をおかけしていると思いますが、毎回機嫌良く帰ってくる様子からとても良くしていただいているなどいつも感謝しています。コロナ禍の中でも利用の継続が出来て本当に助かっています。ありがとうございます。感染症対策などご苦労が多いと思いますが、これからも宜しくお願ひします。

●いつもご対応ありがとうございます。体の動きはだいぶ悪くなってきておりますが、少しでも動くことが出来ればと願っております。今後ともよろしくお願ひします。

●日頃母のことで色々お気遣いいただき安心して通所させていただいております。母は帰宅すると今、行っていたことを忘れておりますが突然話のきっかけで思い出したりしています。安心して通わせていただき、ありがたく思っております。

●職員の皆様みんな明るくユーモアに富み優しく接して下さいるので、いつも安心して嬉しく思います。今後ともお世話になると思いますがよろしくお願ひ致します。

●皆様心優しく温かい心を持って接して頂いてデイの日を楽しみにしています。ありがとうございます。デイの日を心待ちにしています。100才の老人より

●私は錦デイサービスに長男が私の意見を聞かず知らないうちに紹介？してくれまして通所出来ています。月日がたつてきまして今現在錦デイが素晴らしく楽しく教えてもらう事が多く、うれしい毎日を過ごさせていただいております。

所長さんはじめ職員の皆さんのおかげと感謝しております。

- 私は友人とよく話し合いますが錦デイの話は喜ばれました
- 良くして頂き感謝しています
- 今まで通りで宜しくお願い致します
- お世話になり大変ありがたく思っています。本人もデイサービスが楽しみなように良かったです

〔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

- 毎回サービス向上に努めておられるので、感謝致しております
- デイの日を楽しみにしています
- 毎月、毎日、行事、記念日と活動と私達を楽しませていただきまして、錦デイサービス大好きです。大変色々ゲームも1回済んだ後同じゲームを二回三回と行い私はそのアイデアにすごいといつも感じ少し変化し、楽しいゲームになりとても喜んでおりますと共に本当にすべてが完成し素晴らしく楽しい毎日にして頂きまして錦デイサービス最高です。バンザーイ
- どうしても仲良しと固まる傾向にありますが、誰とでも仲良く話し合える雰囲気大事だと思います。
- 概ね満足しています
- 個別の計画が良くわかりませんが、ケアマネージャーの方との面談で渡していただいているものでしょうか？そうであれば大満足です
- 特にありません
- 様子の確認が出来たように思います。調査があつて良かったと思います

令和2年度サービス意向調査 ご要望と回答

●いつも美味しいです。量が多くて食べきれず残すことがあります。

【回答】＝食事量をご希望で調整することができます。お気軽にご相談ください。

●早く早退したい時があります。その時は個人的に帰ることができればと思います。

【回答】＝やむを得ないご理由で早退されたい場合は、ご家族の確認の上、対応させていただきます。基本的には、通常のお迎えおよび、家族送迎での帰宅をお願いしています。早退された時点で、その日のサービス利用は終了となることをご承知おきください。

●どうしても仲良しと固まる傾向にありますが、誰とでも仲良く話し合える雰囲気大事だと思います。

【回答】＝ごもっともです。皆様が仲良く話し合えるように席の配慮などを行い、雰囲気を大切にしています。ご要望がありましたら、お気軽にご相談ください。