

豊玉デイサービスセンター

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： 75枚

回収数： 51枚

回収率： 68%

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	15	29%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	19	37%
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	10	20%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	7	14%
	51	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)	37 73%	10 20%	0 0%	1 2%	3 6%
問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか	43 84%	4 8%	2 4%	1 2%	1 2%
問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか	33 65%	6 12%	5 10%	5 10%	2 4%
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	33 65%	8 16%	4 8%	3 6%	3 6%
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。	38 75%	4 8%	0 0%	1 2%	8 16%
問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	45 88%	2 4%	1 2%	1 2%	2 4%

《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	31 61%	10 20%	1 2%	6 12%	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	48 94%	3 6%	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	48 94%	3 6%	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。	40 78%	6 12%	0 0%	0 0%	5 10%

◆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	37	4	0	2	8
	73%	8%	0%	4%	16%

《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	21	0	0	0	46
	31%	0%	0%	0%	69%

《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	39	9	1	2	8
	66%	15%	2%	3%	14%
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	39	8	1	1	1
	78%	16%	2%	2%	2%
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	32	4	6	3	6
	63%	8%	12%	6%	12%

《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
13	31	6	0	0	0
26%	62%	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

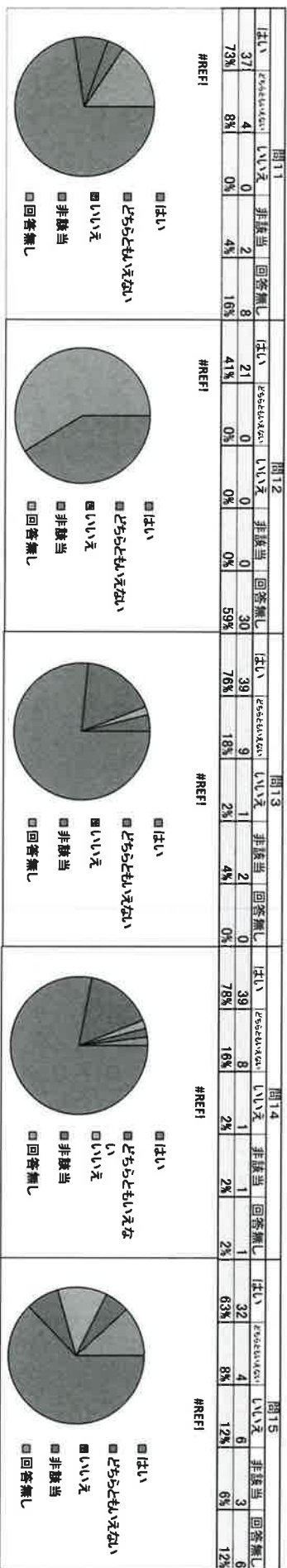
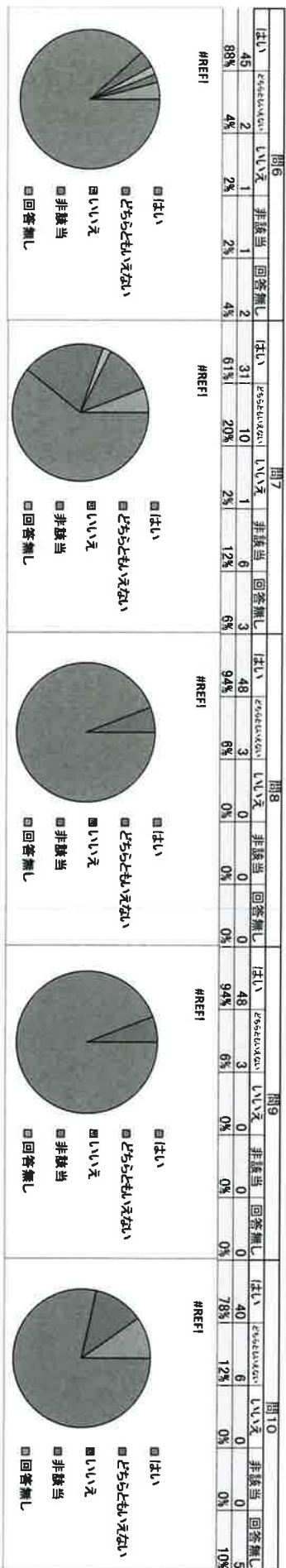
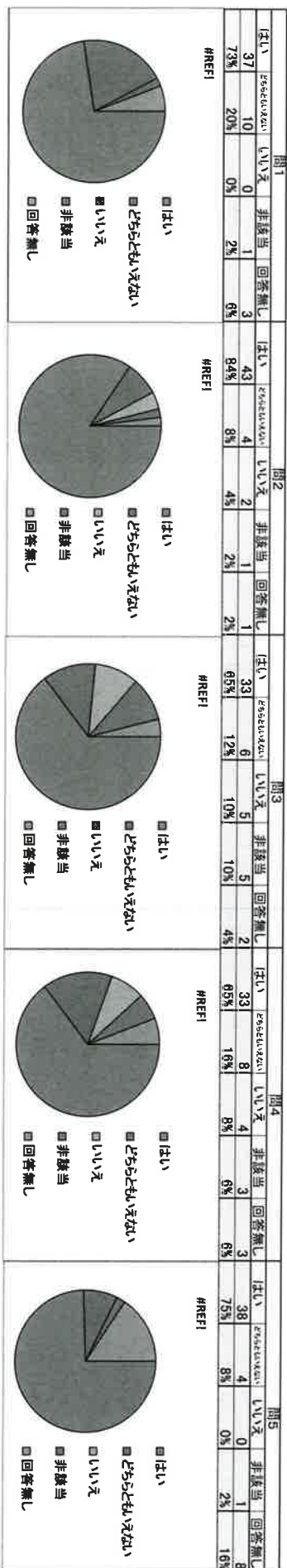
[3] 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

※別紙参照

サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

豊玉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	21
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	17
④書道	8
⑤ゲーム	11
⑥手工芸	5
⑦演芸鑑賞	9
⑧グループ体操	11
⑨運動会	3
⑩個別趣味活動	1
無し	11



	配布	回収	回収率
一般	99	81	82%
認知症	25	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)

- 記入無し
-

問2. 食事の献立や食事介助には満足されましたか

- 80%位いい。
- 固いものが食べられないため、献立により残すことがあります。
- 良くやっていただけるとは思う。(本人は認知症で確認できない。)
- 献立は味付け等もおいしくて大方満足。
- みそ汁の熱さ・うまさちょうどいい。
- 献立があまり好みではない様ですが、介助は助かっているそうです。
- 食事がいいと思う。

問3. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 時に困ったことはないです。
- 右手が上がらない為介助をお願いします。
- 車いすの使用法。

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

- ものを作ることを楽しんでいます。
- 全部楽しい事ばかりです。
- ゲーム
- ゲーム・運動会・催し物
- 季節の色々な行事(本人は帰宅すると覚えていないのですが)
- デイサービスに行く日は朝も早く自分でしっかり準備をしています。
- 今はコロナでマイク無で声が出ないと言い乍ら歌わせていただき励みになります。
- 本人が認知症ではっきりわからない。
- まだ日が浅いのでわからず。
- ゲーム・催し
- 敬老会

来年行く日に当たっていなかったら振り替えていきたい。

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。

- 家にいると寝ていることが多いです。
- リハビリがあるおかげで動くことができていると思います。
- 不安症があるので、前日の心配を思うと伺うことが負担になりますが、伺うとリフレッシュできます。

問6. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 具合が悪い時には声をかけてくれます。
- もう少し早く来てほしい
- 通所している父の事はもちろん家族のこともよく対応してくれます。
- バンドエイドなど貼っていただいています。

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

- いつもありがとうございます。
- その場ではうまく合わせる事ができますが記憶にありません。

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

- 本人はとても気に入って通っています。
- 本人を見ていますと楽しく言ってくれているようです。
- よく聞いてくれます。
- 苦痛に対し考慮・理解

問9. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- いつも元気に明るく接してくれます。気持ちいいです。
- みなさん素晴らしいです。
- お休みしたとき等気遣いいただいています。外で会ったときも声を掛けてくださり、嬉しい事でした。

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。

- 最近は本人に任せ、あまり話していないが、何かあれば対応しています。
- 高齢ですので横にならせていただき、感謝しています。

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

- 自由記入無

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

- 自由記入無

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

- なかなか言いづらいと思います。
- なんでも話せるし、聞いてもらえます。
- 不満はありませんし、要望もあれば言うことができます。
- なんでも相談できるという雰囲気を感じます。
- 敷居が高いと思う。
- 人それぞれです。
- 意思の伝達が難しいです。

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

- 出来る事は対応してくれる。
-

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

- 知りませんが困ったことはありません。
-

〔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。

- 他の人の事が気になり、目についた時に職員を呼びに行くことが多い。
- 良く見守ってくださり安心しております。その場その場で判断して、すぐ対応してくださるのもありがたい事です。

- みなさん様々工夫されていてとても良くやったださっていると思います。事らとしてはこのような場で過ごせることに大変感謝しております。
- 職員様方もネームプレートを首から掛けていただきたい。介護マーク・利用マークを付けていただければなおよい。私らの名前も貼れませんか。
- すぐに飽きてしまう父がリハビリは大変みたいですが皆が良くしてくれると言って通っています。聞いていると本当に目配り・気配りをされていて安心してお願いできます。
- いつもありがとうございます。
- 本人はとても楽しみにしています。2回の入浴がとても助かります。
- ビンゴを取り入れてほしい。脳や指・手に非常にいいと思う。
- 本人はとても気を使っているようで、帰宅すると、疲れた疲れたと言いますが、しばらくするとケロッとしています。
(どうしてそんなに疲れたの？と尋ねると婆さんたちがうるさいといひます。)携帯を持っていくのですが、とんでもない時に電話をよこすので帰宅まで預かっていただけると助かります。
- デイサービスにお世話になって、とても健康で食事もなんでも食べてとてもいい事ばかりで感謝しております。このままずっと今のままでいてほしいと願っております。
- 豊玉デイサービスセンターでは自由に過ごせるのでありがたく感謝しております。
- 当人が朝きちんと起きず、ぐずぐず文句ばかり言ってなかなか準備しない・手がかかりキャンセル通知をする事もあります。電話すると、担当の人が自転車で迎えに来てくれたり、有難い対応をしてくれるので助かります。これからも同様の事があると思いますのでよろしくお願ひいたします。
- とても良く対応していただいております。本人が認知症なので、確認ができないので、職員さんがバスの行き帰り等に教えてくださっているので助かっています。ケアマネージャーさんともよく確認を取っていただいております。とても良いデイサービスに巡り合えて幸運だと思っております。
- 室内の活動だけでなく、たまには外の空気を吸うための散歩や草花を見たりすることもあってもよいかと…。
- 痛い時の苦痛と理解。
- 豊玉デイサービスにしてよかったと思ひます。
- 利用者の気持ちに立ってください。
- 季節を体感出来る散策等があると嬉しい。(花見・紅葉等)
- 以前より全体的に評価が下がっている気がします。実質的なサービスの低下というより、言葉が発せず不満をため込んでるように感じます。

〔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

●いつも色々な面でありありがとうございます。母の話だと、デイサービスは楽しいと言ってくれているのでホッとしています。

●利用者が本当のことを書くと思いません。

令和2年度サービス意向調査 ご要望と回答

●職員様方もネームプレートを首から掛けていただきたい。介護マーク・利用マークを付けていただければなおよい。私らの名前も貼れませんか。

⇒職員も名札の着用を今一度徹底するようにいたします。

また、現行の名札は職種等が読みづらいため、今後名札もより分かりやすいものに変更させていただく予定です。

お客様の名札は、物によって着用されている衣類を痛めてしまう可能性があるため現在のクリップ式を使用しております。また、個別にご相談させていただきます。

●ビンゴを取り入れてほしい。脳や指・手に非常にいいと思う。

⇒年間に数回実施していますが、今後日常活動の中にも取り入れられるように検討してまいります。

●携帯を持っていくのですが、とんでもない時に電話をよこすので帰宅まで預かっていただけると助かります。

⇒ご本人様に確認の上お預かりさせていただきます。

●室内の活動だけでなく、たまには外の空気を吸うための散歩や草花を見たりすることもあってもよいかと…。

●季節を体感出来る散策等があると嬉しい。(花見・紅葉等)

⇒これまでは、機能訓練の一環として、外出を取り入れておりましたが、現在新型コロナウイルス感染予防のため、外出対応を見合わせております。

デイ敷地内の散歩や、お庭のお手入れ等で気分転換していただけるように今後お声掛けさせていただきます。

また、感染が終息してまいりましたらまた皆様に楽しんでいただけるように企画してまいりたいと思います。

●痛い時の苦痛と理解。

⇒お痛みがある際にはお声掛けください。

デイサービスでは、薬の処方等ができないため、治療等はできませんが、痛みの改善につながるように、関係機関と連携を取り、お痛みや苦痛が早く改善するようにご協力させていただきます。

●利用者の気持ちに立ってください。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

全職員、お客様のお気持ちを考えて支援にあたるように心がけております。

お気持ちを汲んでないと感じられた際にはお声を掛けてくださるようお願いいたします。