

大泉デイサービスセンター（一般型・認知症対応型）

令和3年度サービス意向調査(集計表)

実施月：令和3年 10月 配布数： 107 枚 回収数： 58 枚 回収率： 54.2%

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	8	14%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	9	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	20	34%
4. その他（)	1	2%
5. 無回答	20	34%
	58	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 72%	9 16%	1 2%	1 2%	5 9%
問2. 利用中困った時に、必要な声かけや介助がありますか	44 76%	4 7%	3 5%	1 2%	6 10%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	47 81%	5 9%	2 3%	1 2%	3 5%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	46 79%	6 10%	0 0%	1 2%	5 9%
問5. 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	34 59%	10 17%	1 2%	2 3%	11 19%
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6. デイサービスの活動やリハビリは、自宅での生活に役立っていますか	39 67%	13 22%	0 0%	2 3%	4 7%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	40 69%	5 9%	0 0%	6 10%	7 12%

《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8. 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	30 52%	11 19%	5 9%	3 5%	9 16%
問9. 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	46 79%	6 10%	0 0%	2 3%	4 7%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	51 88%	4 7%	1 2%	1 2%	1 2%

《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11. 職員は、個別計画を作る時にあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	42 72%	12 21%	0 0%	1 2%	3 5%
問12. 職員は、サービス内容や個別計画を分かりやすく説明してくれますか	43 74%	8 14%	0 0%	1 2%	6 10%
問13. 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	0 #DIV/0!	0 #DIV/0!	0 #DIV/0!	0 #DIV/0!	0 #DIV/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13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	39 67%	10 17%	4 7%	2 3%	3 5%
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	40 69%	9 16%	2 3%	2 3%	5 9%
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	29 50%	7 12%	19 33%	0 0%	3 5%

《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
18	35	5	0	0	0
31%	60%	9%	0%	0%	0%

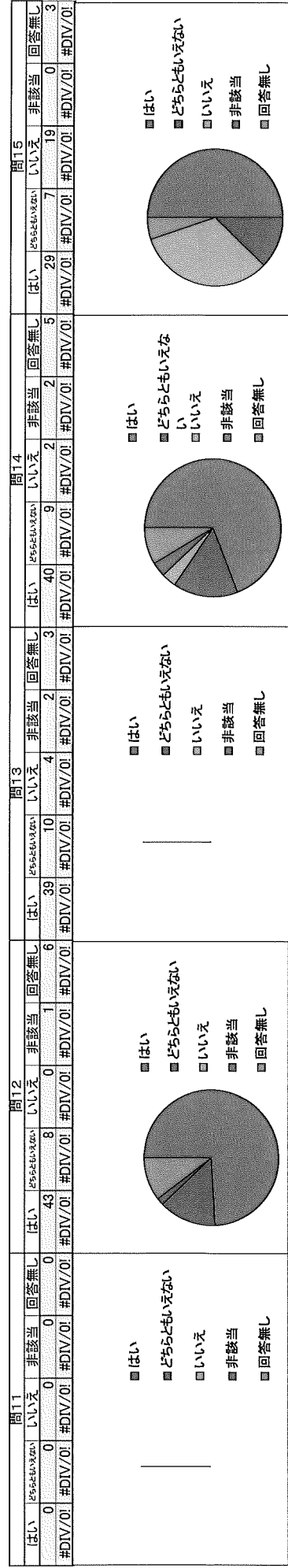
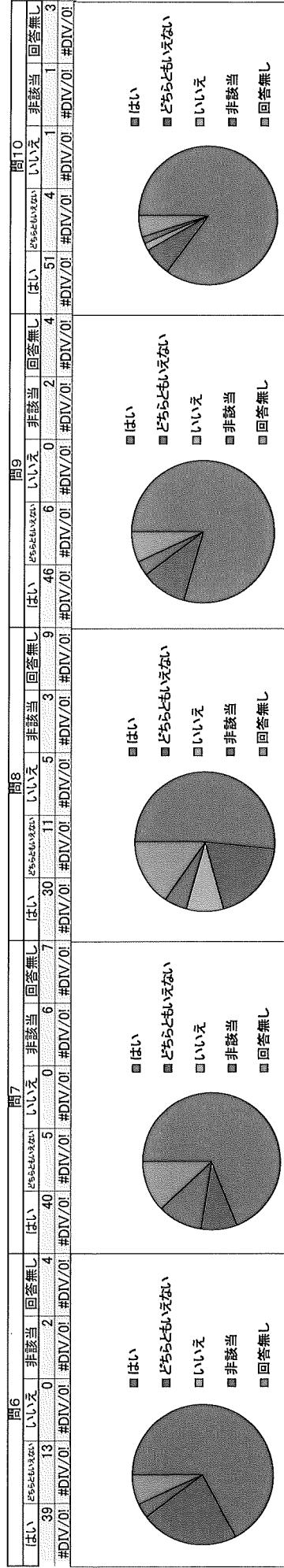
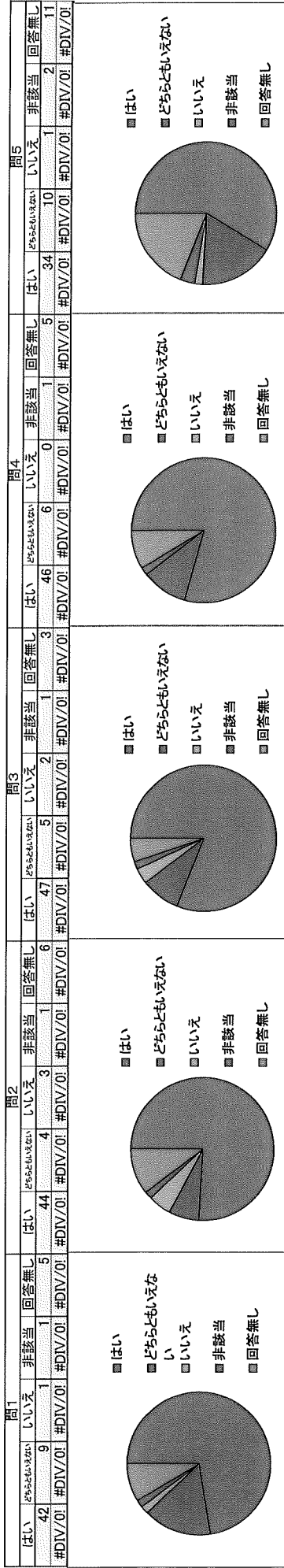
[2] 今回の調査を含めて、日頃お感じになっているデイサービスセンターに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

※別紙参照

サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

大泉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	20
②ぬり絵や絵画に関する活動	25
③計算・漢字などの頭の体操	19
④書道	18
⑤ゲーム	9
⑥手工芸	20
⑦演芸鑑賞	12
⑧グループ体操	18
⑨運動会	7
⑩個別趣味活動	6
無し	13



令和3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）

- 本人は何も話さない。
- 「あってるんじゃないの！」
- 調整していただき、感謝！
- 私たち7人はデイサービスのバスで9時1番で到着して、塗り絵、算数、数独クイズなどして10時はじめまで過ごしますが、バスは2便3便と人数を増やして10時半までかかってくるのだから仕方がない。
- 連絡帳みて本人分からない
- 困ったことがないからわからない。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 親切にしてくださっています。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- 「まあまあじゃないの。」
- 清掃など気がかかっていらっしゃると思います。
- トイレが汚い。

問5. 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

- 今日は何をするか毎回楽しみにしています。
- コロナが1日も早く解決してカラオケで歌いたいです。
- 体操、得意な手工芸。ボランティアさんの音楽演奏会。
- それなりにあるけれど、際立っていない。
- 絵手紙、カレンダー
- 作品を持ち帰って知ることが出来る程度。
- なんでも楽しく参加しています
- コロナで音楽関係の行事が減ってしまいました。いつれの復活を期待。
-

問6. デイサービスの活動やリハビリは、自宅での生活に役立っていますか

- 帰った時足の運びが良い。
- 歩く事とか家の中ではかかと上げ（30回）はしています。
- 話題になります、塗り絵やドリルは自宅で仕上げています。
- 不安定な事も多くなりましたが、歩行も一人で可能で役立っていると思う。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 「まあまあだね。」
- 足のことでは良くしていただいています。
- まだ経験していませんので？
- そのケースがまだない。
- けがや病気をあまりしない。
- たぶんしてくれると思います。

問8. 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

- 「バッグを誰かが空けて中身をいじられている」と時々言います。日誌を出す際のことだと私は理解していますが、本人がその様に発言したら日誌を出したことを伝えてください。お願いします。もしくは利用者さんが触れる状況でしたら環境を検討ください。
- 今のところそういったことはないと思います。
- わからない、あまり居場所を変えない方が良い。

問9. 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

- 思います。
- その職員によります。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 「礼儀正しく丁寧に対応している」と思う。
- 思っております。
- 若い人は態度が悪い。
- 職員個々で千差万別です。

問11. 職員は、個別計画をつくるときに、あなたやご家族の状況や要望をよ

く聞いてくれますか

問12. 職員は、サービス内容や個別計画を分かりやすく説明してくれましたか

- 思います。
- 聞いたことがないから、わからない。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 何か変わったことがあれば話せますよ。
-

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

- まだあったことはありません、でも対応できると思う。
- 不満はない、とても良い。

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

- しらない。
- 存じませんでした。

〔2〕 今回の調査を含め、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。

- コロナで大変な中通わせていただき、大変ありがたく思っています。これからもよろしくお願い致します。
- いつも親切にしてもらい感謝している。
- お話を聞いていただきました、すっきりしました。お休みなく通いたいと思っております。
- スタッフさんがとても親切にしてくださっています⇒うれしい！毎回大好きなお風呂に入れて幸せです！
これからも相変わらずよろしく願いします。
- 要望は特にありません。皆様の対応に十分満足、感謝しております。
- 直接お会いしてもお電話でもいつもスタッフの方が丁寧でご親切です。
- 体調により当日キャンセルとなることも多く、ご迷惑をおかけすることがありますが、引き続きよろしく願いします。
- いつもとても喜んで出席させていただいております。職員様（送迎バスの方

や運転手さんも) いつも温かいやさしい励ましのお言葉をかけていただいております、私もなぐさめられ、力づけられており感謝一杯です。

●だんだん好きになっている。

●「座っている時間が多い」という感想を日頃言っています。家では身体を動かす声掛けをしてもどこか板井などを理由に座って TV を見る時間が多いです。ですからデイへおじゃました時には同年代の方々と楽しくリハビリや脳トレなど充実した時間を過ごしてほしいです。

●デイサービスに行くのを楽しみにしています。認知症が少しずつ進んできているので時々おお声を出して職員の方々に迷惑をかけていると思いますが、皆さんに良くしてくださるので感謝しております、これからもよろしく願います。

●今後も引き続き水分補給の声掛けをよろしくお願い致します。皆様の活動に感謝しております。

●朝の元気でにこやかなお迎えでこちらも 1 日安心して託せる気持ちでありがたいと思っています。トイレも回数が多く恐縮していますが優しく対応して面倒をみてもらっています。サインを送るとすぐ来てくれて感謝です。日報にもその日のことをよく書いてくれるので様子がわかり嬉しいです。

●デイサービスでの様子は連絡帳やケアマネさんからのお話で想像しかできません。本人は忘れてしまっている様で話はまったくしません。行くことは嫌がりませんのでそれは安心していきます。コロナが落ち着いたら見学ができたらと願います。

●最初からいる方たちと何時も同じに居たい。

●介護士の人数が足りない。呼ぼうと思っても誰もいないことがある。

●今迄楽しく過ごさせて頂いており大変感謝しております。ありがとうございます、今後ともよろしく願い申し上げます。

●7月に入所していますので、少しずつ落ち着いてきました。人に接することにより楽しく過ごすことがあります。

●足腰がだいぶ弱ってきていますが、明るく声掛けしていただき家族でよろこんでいます。今まで通り宜しく願い致します。

●とても良くしていただき感謝しております。

●いつも母を手厚い介護をして下さり、本当にありがとうございます。何かあった際の誠意ある対応や家族の様に温かく母を見て下さり感謝してもしきれません。大泉デイサービスに通わさせていただき本当に良かったです。

令和3年度サービス意向調査 ご要望と回答

●私たち7人はデイサービスのバスで9時1番で到着して、塗り絵、算数、数独クイズなどして10時はじめまで過ごしますが、バスは2便3便と人数を増やして10時半までかかってくるのだから仕方がない。

【回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。乗車時間は長くなり負担にならないよう乗車時間が30程度に収まるよう2便に分けて、送迎スケジュールを組んでいます。車いすの乗車台数が限られているなどの理由で、新規の方が入られた場合は送迎時間の変更をお願いしております。いつもご協力いただきありがとうございます。

●トイレが汚い。

【回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。定期的に掃除を実施し、衛生面に配慮していますが、トイレ内の介護用品が雑然としている部分がありますので、環境美化に努めて参ります。

●コロナで音楽関係の行事が減ってしまいました。いずれかの復活を期待。

【回答】

音楽関係行事を心待ちにして下さっているご意見をいただきまして、ありがとうございます。感染症拡大防止のため、デイサービスでの音楽活動（カラオケ、コーラスなど）は現在も見合わせている状況です。緊急事態宣言は解除されていますが、重症化しやすい高齢者の方々が集まるサービスになりますので、感染リスクをできるだけ少なくし運営を行っております。活動制限が多い中、事業へのご理解をいただきありがとうございます。

●若い人は態度が悪い。

●職員個々で千差万別です。

【回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。改善に向け、現在個別に接遇研修を実施しております、気になる点がありましたらお知らせください。

●「座っている時間が多い」という感想を日頃言っています。家では身体を動かす声掛けをしてもどこか痛いなどを理由に座って TV を見る時間が多いです。ですからデイへおじゃました時には同年代の方々と楽しくリハビリや脳トレなど充実した時間を過ごしてほしいです。

【回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。活動予定表にある集団で行う体操や活動のほか、活動の合間の時間はお一人お一人のお好みに合わせて過ごしていただいています。にっこり大泉で活動内容を紹介して、ご家族様にも発信していきます。

- ① 万歩計を装着し、デイサービス内を歩行訓練される方
- ② 脳トレや塗り絵など座って活動に取り組まれる方
- ③ おしゃべりを楽しまれる方
- ④ 活動の合間は休憩を希望される方

デイサービスの通所が苦痛にならないようご要望を伺いながらすすめております。ご要望がありましたら、連絡帳でお伝えいただけると幸いです。

●日報にもその日のことをよく書いてくれるので様子がわかり嬉しいです。

【回答】

お忙しい中連絡帳をご確認していただき、ありがとうございます。安心・安全に過ごしていただくためにはご家族様との情報共有が必須と考えております。わかりにくいなど記載内容についてご不明点がありましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

●デイサービスでの様子は連絡帳やケアマネさんからお話で想像しかできません。本人は忘れてしまっている様で話はまったくしません。行くことは嫌がりませんのでそれは安心していきます。コロナが落ち着いたら見学ができたらと願います。

【回答】

いつもご利用いただきありがとうございます。感染症拡大防止のため現在ボランティアの方も含め外部の方の出入りを制限しております。新型コロナウイルスの流行が終息しましたら、是非ご見学をお待ちしております。それまでは利用のご様子は連絡帳でわかりやすくお伝えしていきます。

●最初からいる方たちと何時も同じに居たい。

【回答】

馴染みの方との交流を楽しんでいただけている事を伺う事ができ嬉しく思います。お客様の身体状況などの理由により座席の固定化が難しい場合があります。楽しんで過ごしていただくようできるだけ配慮して参りますので、近くの職員にお声掛けください。

●介護士の人数が足りない。呼ぼうと思っても誰もいないことがある。

【回答】

ご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。

●「バッグを誰かが空けて中身をいじられている」と時々言います。日誌を出す際のことだと私は理解していますが、本人がその様に発言したら日誌を出したことを伝えてください。お願いします。もしくは利用者さんが触れる状況でしたら環境を検討ください。

【回答】

以前は紛失防止のためお荷物は専用の場所で預かっておりましたが、にっこり大泉 11 月号 12 月号でご紹介した『自分の荷物は自分で持っていたい』の取組みを現在進めております。連絡袋以外の荷物は座席後ろの S 字フックに自身の荷物をかけていただき、ご自身で管理していただく取組みです。それに伴い、①持ち物への記名②貴重品の持ち込みいただかないよう③お客様同士の物のやり取りをしていただかないようお願い致します。