

練馬デイサービスセンター (一般型)

令和3年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和3年 11月 配布数: 64 枚 回収数: 50 枚 回収率: 78.1%

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 | 11 | 22% |
| 2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答 | 21 | 42% |
| 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 | 6 | 12% |
| 4. その他() | 0 | 0% |
| 5. 無回答 | 12 | 24% |
| | 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) | 41 82% | 6 12% | 2 4% | 0 0% | 1 2% |
| 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 | 45 90% | 2 4% | 2 4% | 0 0% | 1 2% |
| 問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか | 31 62% | 14 28% | 2 4% | 0 0% | 3 6% |
| 問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか | 46 92% | 2 4% | 0 0% | 0 0% | 2 4% |
| 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 | 33 66% | 12 24% | 2 4% | 0 0% | 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 | 35 71% | 12 24% | 0 0% | 0 0% | 2 4% |
| 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 82% | 3 6% | 0 0% | 3 6% | 3 6% |

《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 | 40 82% | 3 6% | 0 0% | 3 6% | 3 6% |
| 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 | 35 70% | 6 12% | 1 2% | 5 10% | 3 6% |
| 問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか | 46 94% | 1 2% | 1 2% | 0 0% | 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 | 47 94% | 0 0% | 1 2% | 0 0% | 2 4% |
| 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 | 33 66% | 9 18% | 0 0% | 3 6% | 5 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 | 32 36% | 8 9% | 0 0% | 3 3% | 46 52% |

《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 60% | 9 17% | 2 4% | 2 4% | 8 15% |
| 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 | 35 70% | 6 12% | 1 2% | 3 6% | 5 10% |
| 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 45% | 7 14% | 12 24% | 4 8% | 5 10% |

《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 |
|-------|------|-----------------|------|--------|-------|
| 21 | 24 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| 43% | 49% | 6% | 0% | 0% | 2% |

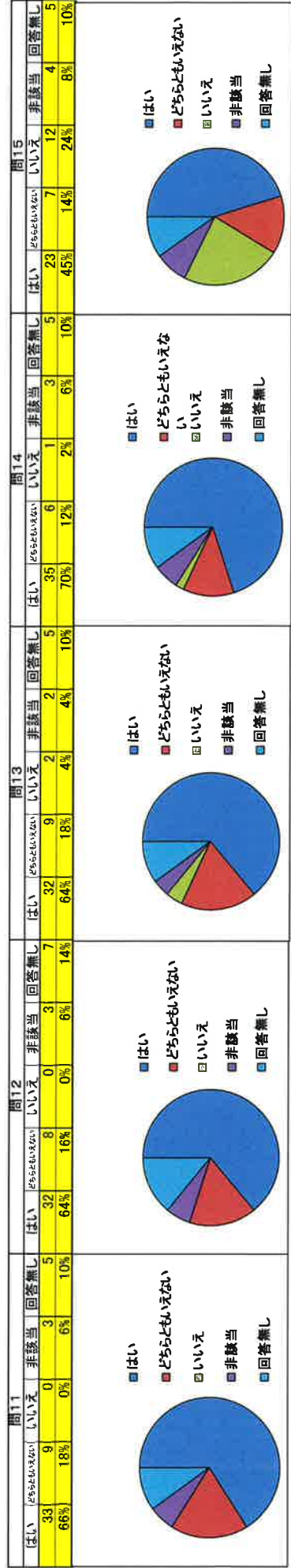
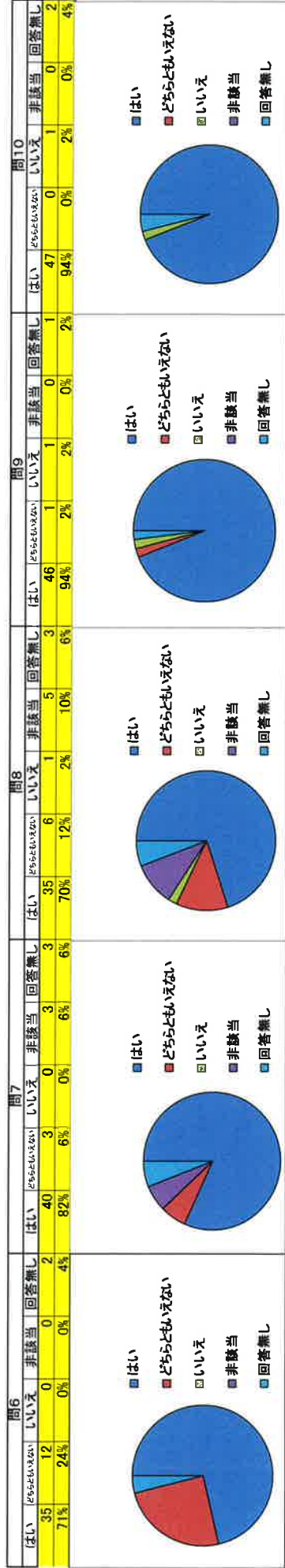
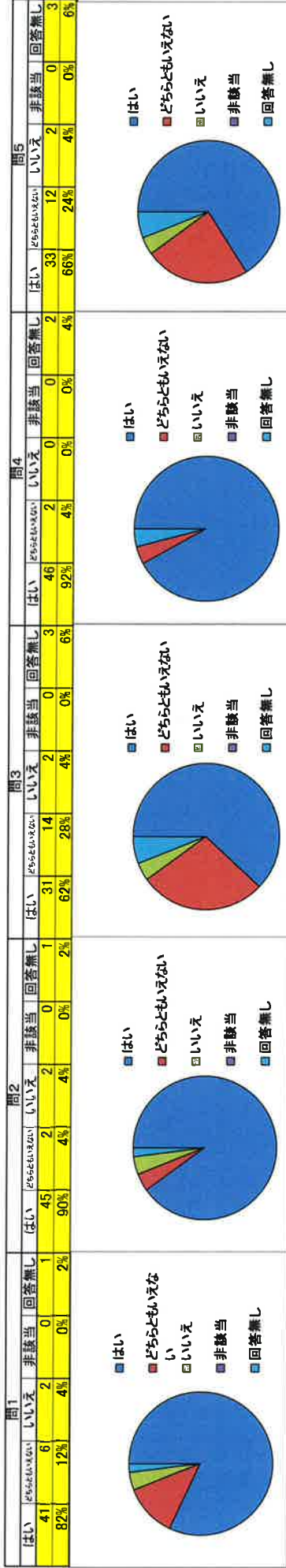
[2] 今回の調査を含めて、日頃お感じになっているデイサービスセンターに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

※別紙参照

サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

練馬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 | 13 |
| ②ぬり絵や絵画に関する活動 | 15 |
| ③計算・漢字などの頭の体操 | 12 |
| ④書道 | 12 |
| ⑤ゲーム | 4 |
| ⑥手工芸 | 11 |
| ⑦演芸鑑賞 | 9 |
| ⑧グループ体操 | 12 |
| ⑨運動会 | 11 |
| ⑩個別趣味活動 | 14 |
| 無し | 9 |



令和3年度サービス意向調査 自由意見

※ご意見の最後に（ ）で数字がある場合は複数意見の数字となります。

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）

- 楽しみにしています。
- ない。ない。
- あまり楽しくない。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- やさしくお世話して下さいます
- 心配して下さいます。ありがたいです。
- トイレなどの声かけがうれしいです。助かっています。
- ある。ある。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- もちろん。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- いつも、きれい
- 床もきれいです。

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

- みんな楽しい（2）
- 華道（3）
- 運動レクが一番楽しみです。
- 花を活けることが好きなので毎月ゲスト参加させていただいています。
- 食事が楽しみ。
- 将棋・囲碁
- 夏祭りや敬老会・運動会など大好きとの事。きれいでかわいい手作りの箸入れやコースターや飾りのお土産も大切に家で飾ったりキャビネットに入れて思い出にしています。

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

- 大変役に立っています。
- 家出のリハビリも少し頑張ってもらいたい。
- 自宅での体操も頑張っています。NHK（BS）日本の歌聞くのが好きで楽しんでいます。
- 指の運動ができななので、練習中です。
- デイサービスに行くと体や頭を動かして一日過ごしている分、夜によく眠れて睡眠が十分とれます。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- もちろん。
- 注意していただきありがとうございます。
- よく喜ぶかいをしてくださいます。
- やさしく聞いてくださいます。
- 通い始めてまだそのようなことになっていないのでわかりません。
- 何につけても、大変よく面倒を見てもらっています。

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

- いる。
- 静かに良く聞いてくださいます。
- 特にお気遣いをしていただくことはございません。(2)

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

- もちろん、みんな。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- いつも
- 挨拶、来るもの乗り降り等気を付けていただいております。
- 職員の方々とのふれあいが楽しい。
- 席の位置を聞かれました。席の心配をしてくださり希望通りです。ありがとうございました。

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

- もちろん
- 個別計画の件はよくわかりません。

●ケアマネさんには話すことはありますが・・・。

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

●もちろん

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

●もちろん

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

●いつも

●不満はありません。

●不満が思い当たらないとのこと。

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

●（ご意見ございませんでした）

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。

●病気上がりで私自身、デイの内容をよく理解していません。わがまま云って
困らせることもあると思いますが、よろしく願います。

●いつも、ありがとうございます。今後ともよろしく願います。

●（悪いことは一つありません・これは本当です）毎回デイに行くのが楽
しみです。職員の皆様がやさしいです。私には真似ができません。いつも感謝
しております。

●書く、読むが出来ないので、昔の流行歌、子供のころの歌を歌ったら、テー
プに合わせてできるかとも思います。

●親切、丁寧に対応してくださり気付かないところもよく観察していただいて
おり大変感謝しています。ご迷惑をおかけいたしていると思います。よろしく
願います（言葉が出ない為、理解できないところもあると思います）。

●小さいことでも、細やかにお世話くださっています。ありがたいと思ってい
ます。（2）

●自分の家で1日過ごすより安心していられるのが良いと思います。

- テレビ（ビデオ）などの音量が大きくて長時間だと疲れることがある。
- コロナの状況下で職員は本当によくやってくれたと思います。そのご苦勞に感謝です。
- 職員の皆様にいつも支えられ、いつも笑顔でやさしく声をかけていただき感謝でいっぱいです。とてもありがたいです。
- リハビリをたくさんしたい。
- 塗り絵の色鉛筆の色が少ない。
- 車で送迎をしていただいています。洋服などを褒めていただくことが本人にとってうれしいことで感謝しております。デイサービスは母にとって心地よいと思います。
- 運動レクを増やしてほしい。
- 皆様のおかげで毎回楽しくすごせているようです。コロナ禍で大変だと思いますが、今後もよろしく願いいたします。
- 早くコロナ前の活動を再開してほしいですが、こればかりは仕方がないですね、ボランティアさんと呼んでいろいろな芸を披露していただいたり、皆で手作りおやつをやったり、実際に体験する活動がなくなったことが残念です。でも、職員さんがいろいろな知恵を出し合い工夫を凝らして頑張っている姿は素晴らしいことです。これからもよろしく願いします。
- まだ日が経っていないので慣れるまでは本人は不安みたいなのでよろしく願いします。
- 行き届いたサービスで安心です。
- BS テレビがあったらなあー。
- 楽しく過ごしている様子なので家族としては感謝しています。連絡帳の内容は主治医も褒めています（月1回バイタル確認で見せています）。
- 緊急連絡先。かかりつけ医の確認など年度初めに変更がないのか確認する必要があります。
- 常によく対応してくれて、大変助かります。
- 90歳の義父が家で過ごしていたら何もしないでテレビを見て、転倒や老化は加速され、長生きできないと思います。コロナの中感染もなく丁寧な介助と様々な行事、活動を地道に継続してくださった成果です。生活リズムも整い、食欲も増し、練馬デイに大変満足しています。家族にとって練馬デイは生活の一部です。ADLが低下しても末長く願いします。

令和3年度サービス意向調査 ご要望と回答

いつも当センターをご利用いただき誠にありがとうございます。
また、サービス意向調査へのご協力ありがとうございました。
当センターの運営について、肯定的なご意見を多くいただき恐縮しております。その中で、下記のご意見をいただきましたので回答させていただきます。

●運動レクを増やしてほしい。

コロナ禍において、感染症対策にご協力いただいているところでございますが、皆さまが楽しく、気持ちよく過ごしていただくために活動の内容もマンネリ化しないよう日々、試行錯誤しながら対応させていただいています。運動レクも好評をいただいている活動の一つになります。一方で、苦手とされる方もいらっしゃることをご理解していただければと思います。デイとしても今回のご意見に少しでも添えるよう次年度以降対応していきたいと考えております。少しお時間をいただきながら、適宜、お声もかけていただければと思います。

●テレビ（ビデオ）などの音量が大きくて長時間だと疲れることがある。

貴重なご意見ありがとうございます。

活動で、映画鑑賞等の長時間鑑賞する場面があるかと思えます。耳の聞こえにくい方もいらっしゃり、音量が大きくなることがあります。センターとして少しでも皆様のご負担が軽減できるよう検討していきたいと思えます。具体的には、座席の配置により聞こえ方も変わることに配慮があります。また、職員にも声をかけていただき、お一人お一人の状況に添えるようにしていきたいと考えております。

●塗り絵の色鉛筆の色が少ない。

貴重なご意見ありがとうございます。

近日中に、購入を検討させていただきます。都度、お声かけください。

また、絵の具。スケッチブックもございますのでお声掛けください。

●緊急連絡先。かかりつけ医の確認など年度初めに変更がないのか確認する必要があります。

貴重なご意見ありがとうございます。

昨年度は緊急連絡先の変更の有無を行っておりませんでした。遅ればせながら、今回、来年度に向けて「緊急・災害時 連絡先票」の更新のお願いをさせていただいたところです。引き続きご協力をお願いできればと思います。