

関町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11月 配布数: 95 枚 回収数: 67 枚 回収率: 70.5%

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	33	35%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	38	40%
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	21	22%
4. その他()	3	3%
5. 無回答		0%
	95	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)	58 87%	4 6%	2 3%	0 0%	3 4%
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	50 75%	7 10%	2 3%	5 7%	3 4%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	44 66%	11 16%	6 9%	2 3%	4 6%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	59 88%	2 3%	0 0%	3 4%	3 4%
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	50 75%	8 12%	4 6%	1 1%	4 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	42 64%	18 27%	2 3%	1 2%	3 5%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	48 72%	3 4%	0 0%	7 10%	9 13%

《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	48 72%	3 4%	0 0%	7 10%	9 13%
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	43 64%	12 18%	2 3%	3 4%	7 10%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	57 85%	5 7%	0 0%	0 0%	5 7%

《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	62 93%	3 4%	0 0%	0 0%	2 3%
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	45 67%	11 16%	2 3%	2 3%	7 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	50 46%	9 8%	3 3%	1 1%	46 42%

《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	50 71%	9 13%	1 1%	2 3%	8 11%
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	46 69%	9 13%	0 0%	4 6%	8 12%
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	31 47%	4 6%	23 35%	4 6%	4 6%

《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
22	37	6	0	0	2
33%	55%	9%	0%	0%	3%

[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5 集計〔行事・活動〕

関町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	30
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	15
④書道	11
⑤ゲーム	8
⑥手工芸	9
⑦演芸鑑賞	10
⑧グループ体操	12
⑨運動会	3
⑩個別趣味活動	10
無し	11

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）

- 今のところはありません
- 目が見えないため全ての行事についていけない
- 風呂の湯にもう少し長く浸かっていたい
- 初めは時間が長くて大変だなと思いました。今では楽しみになりました。
- お風呂で少し

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- すぐ助けてくださいます
- 困ったことが今までありませんでした
- 困ったことはない
- とても気を使って頂き感謝しております
- 少々

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- 皆さんと同じように対応して下さるので特に私だけに向けてのアドバイスはありません
- なんでもやりたいようにしてくださっています
- 分からないときは伺ったりしています
- あまり

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- きれいになっていると思います
- 目が見えないためわからない
- 10年前に一度伺ったことがあります、今は明るくて行き届いていますね
- 気持ちが良いです

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

- 歌
- ①入浴②食事③塗り絵・書道
- 麻雀

- 書道の時間が少なくなったので淋しいです
- ①音楽会②風呂
- 音楽や歌、わいわいがやがや賑やかな笑い声に良い反応を示します
- 妻は足が少々良くないのでリハビリが行事の中に入れてくれたらと思います
- 同年配の人に会うことが楽しみです
- 全て楽しい
- 風呂・麻雀
- 脳トレ
- 季節ごとの行事
- 皆でゲームすること・お風呂に入る事
- 回数がまだ少ないので体験感が無いと思われま
- 新年会・忘年会

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

- 大勢の方と触れ合ったり会話ができることはとても大切だと思っています。
- 自宅でお迎えが待ち遠しい
- 自宅でも帰ってから今日やったことを少しやってみたりします
- 役立ててほしいと家族は願っていますが・・・

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 今までその様な事がないのでわかりません
- ベッドに寝かせてくれる
- これまでに病気ケガはありません
- まだ当所では未体験

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

- そのような事（聞かれて困る事）など無いそうです。
- そのような場になったことがないのでわかりません
- デイサービスに来ている人が気になりストレスを溜めています
- あまり気にしないようにしています。色々な方がいますからね・・・
- 良く気をつかってくれます
- 日頃からあまり口をきかないようなので何かあったときの予想として気遣いされていると思います
- トイレやお風呂の時に汚れた物を必ず袋に入れてほしい（見られるのが恥ずかしく嫌だから）

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

- 勝手に伺ってしまってもいつも優しく対応してくださり感謝しています。
- みんなの気持ちを大事にしてくれると思います
- 人によって・・・
- 趣味活動、自由時間の場合どうして良いかわからずボーとして過ごしている。もう少し気配りがあれば良い

問 10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 皆さんにとっても良くして頂いています

問 11. 職員は、個別計画をつくる時に、あなたやご家族の状況や要望をよく聞いてくれますか

- そんな必要はありませんでした
-
-

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

- ケアマネジャーが良くやってくれています
- 何をするにもとても良くして頂いております。ありがたいですね。
- 気を使って大変だと思う
- 忙しそうなので・・・

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 不満な事は今までありません。
- 要望を伝えるとすぐに対応して下さいます。
- 電話で対応してくれて連絡帳にも書いていただいている
- 職員の皆さんにいつも笑顔でとても気持ちよくてありがたいです。
- 不満は無さそうです
- 現在のところまだ不備や要望がない（まだよくわからない）

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

- 要望を伝えるとすぐに対応して下さいます
- 不満はありません。
- 今後、なにかあったときは言う

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

- そんな必要はない
- ケアマネージャーさんも良くしていただいている
- 理解していないと思う
- 教えていただければありがたい

〔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。

●足の悪い私にとってはとても色々と助かっております。リハビリの先生にも助けて頂いております。

●一人ではできないことも仲間と一緒にだと活動できる。それが良いと思います。

●朝のお迎えも笑顔で接していただき本人も安心できます。一日を終えお送りくださる時はいつも上機嫌です。楽しく過ごさせていただきありがとうございます。

●スタッフの皆さんはとても頑張っていて気持ちよく接してもらっています。

●全職員が頑張ってくれて頭が下がります。

●今までお世話になっておりますが、過ごしやすい場所だと思い感謝しております。

●歌は好きだけど歌詞がわからない

●送迎の介護士さん運転手さん明るくととても感じがよく老人には心の健康に一躍かっていると思います。デイサービスの日には元気よく帰ってきております。献立も良くていつも感心しております。

●現在のお客さんもスタッフも大変良くこのまま続いてほしいと思います。

●アンケートに記入した通り妻は満足しております。これからもよろしく願いします

●雰囲気が良いし職員の方々がとても気遣って下さいます。何かあるとすぐに気付いて声をかけてくださいます。高齢者のことを理解して働きかけてくださる心遣いがとても見事で心強いです。

●デイサービスに行くこと参加することを楽しみにしているようです。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

●いつもご迷惑をかけています。とてもありがたいです。

●本人は私に対してほとんど無言ですが職員の皆様とは会話することがあると聞きました。本人は一日楽しく過ごして帰宅しています。今後ともよろしく願いいたします。

●関町デイサービスの方々はみなさん良い方ばかりで感謝しております。特に

ございません。

●職員の名札が他の物に隠れないように、裏返しにならないようにしてください

●デイサービスでの様子などもお忙しい中、電話で丁寧にお話し頂き感謝しております。ありがとうございます。

●お世話になりありがとうございます。本人ができることはお手伝いさせて頂ければ嬉しいようです。声をかけてください。

●今までデイサービスに行くことが楽しみだったのが最近は朝に休みたい気持ちになり寂しい気持ちです。

●いつも皆様に良くしていただきありがとうございます

●まだ一ヶ月くらいですが、ただ感謝ばかりです。とても楽しみにしています。色々な方がいるので大変ですね。どうぞよろしくお願いします。

●非常に丁寧に対応してくださっているので満足です。

●デイサービスに行くことを楽しみにしているようで必ず「行く」と答えます。ありがとうございます。

●新宮さんは爪切りのプロです。これからもよろしくお願いします。

●皆の気遣いにいつも感謝しています。出来ないことです。

●職員の方々のお仕事は大変だと思い、いつも明るく一生懸命して下さいのお姿に感謝しています。

●安心して利用できています。

●最近は体操が多くあまり楽しくありません。草地さんが一人で大変だと思えます。

●職員皆様がやさしく接して下さい休みたいと言ったのは12月2日のショートから帰った翌日だけでした。でも職員さんが明日はどうしても来てほしいとおっしゃっていると話す「そうか、じゃあ行くよ」と・・・一番長いショートだったので家に居たいと思ったようです

●行き帰りの時間を2・3か月のターンで変更して欲しい

●コロナ禍の中、ご配慮頂きながらデイサービスが開かれている事ありがたく思っています。コロナが落ち着きましたらデイサービスで過ごす母の様子を見学できたら良いなと思います。介護士さんドライバーさん、お迎えの時も優しく感謝しています。

●デイサービスの方々、皆様、親切で楽しく通っております。今後ともよろしくお願いします。

●本人は要望なし（自発的に行く感じがまだ無く関心度が低い）家族としては送迎時等お世話に丁寧にしていただきありがたく思っております

●ほぼ覚えていないのでごめんなさい。9時から5時で仕事ができるくらいみて

もらえたら嬉しいのですが・・・時間変更などいろいろありがとうございます

●送迎の運転手さんですが、車から降りて職員さんの手助けを下さる方、窓を開け挨拶をしてくれる方、何もされない方、どこまでが運転手さんの仕事なのかわかりませんが丁寧な対応を下さるとやはり嬉しいです

●いつも送り迎えありがとうございます（雨の中も）ご飯はいつも美味しいです。これからもよろしくお願いします

（ご家族より→家族連絡票には当日、家庭での様子（体温・排便・薬）など書けません。帰宅してからデイでの様子が分かるので助かりますが当日記入できる連絡票がないととても不便です）

令和3年度サービス意向調査 ご要望と回答

●家族連絡票には当日、家庭での様子（体温・排便・薬）など書けません。帰宅してからデイでの様子が分かるので助かりますが当日記入できる連絡票がないととても不便です

【回答】＝家族連絡票の一番下の欄に「ご家族通信欄」がございます。次回のご利用日にご家庭での様子や連絡事項などを記載するための記入欄となっております。

分かりにくい仕様で、ご不便をかけてしまい申し訳ございませんでした。

●行き帰りの時間を2・3か月のターンで変更して欲しい

【回答】＝送迎の時間は新規の方やサービス終了となる方など、定期的に見直しをさせて頂いておりますが、個別にも送迎時間のご相談を承っております。

ご要望にお応えできないこともございますが、ご遠慮なくご相談いただければと思います。

●送迎の運転手さんですが、車から降りて職員さんの手助けをして下さる方、窓を開け挨拶をしてくれる方、何もされない方、どこまでが運転手さんの仕事なのかわかりませんが丁寧な対応をして下さるとやはり嬉しいです

【回答】＝ご意見ありがとうございます。丁寧な対応ができるよう指導を継続してまいります。

今後も貴重なご意見ご感想をお聞かせください。より良いサービスが提供できるよう改善を行ってまいりたいと思います。