

令和5年1月吉日

お客様、ご家族の皆様

富士見台デイサービスセンター
所長 中山 翔平

「サービス意向調査」の結果報告について

日頃より、富士見台デイサービス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、この度の「サービス意向調査」にご協力いただき感謝申し上げます。

さて、令和4年10月に実施いたしましたサービス意向調査の集計結果が出ましたので別紙にてご報告させていただきます。

皆様からの貴重なご意見やご要望を富士見台デイサービスセンターのケアに反映できるように努めてまいります。また、サービス意向調査の結果は、家族懇談会、ボランティア懇談会、運営推進会議等で説明し、参加される地域の方々や各関係者の方々に富士見台デイサービスセンターのことを知っていただく資料にしようと考えています。ホームページにもサービス意向調査の結果を公表し、広く知ってもらおう取り組みも同時に行っていきます。

この度の「サービス意向調査」についてのお問い合わせなどありましたら、下記担当者までご連絡ください。

【問い合わせ】
TEL：03-5241-6010
担当 中山・河野

富士見台デイサービスセンター（一般型・認知症対応型）

令和4年度サービス意向調査(集計表)

実施月：令和4年10月 配布数： 90 枚 回収数： 63 枚 回収率： 70.0%

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	12	19%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	9	14%
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	24	38%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	18	29%
	63	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)	48 76%	8 13%	0 0%	1 2%	6 10%
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	48 76%	5 8%	1 2%	3 5%	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	42 68%	7 11%	4 6%	1 2%	8 13%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	43 68%	7 11%	0 0%	2 3%	11 17%
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	30 48%	19 30%	2 3%	2 3%	10 16%
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 67%	9 14%	3 5%	0 0%	9 14%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	42 67%	8 13%	0 0%	3 5%	10 16%

《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	33 52%	10 16%	4 6%	6 10%	10 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	49 78%	5 8%	0 0%	1 2%	8 13%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	52 83%	6 10%	0 0%	0 0%	5 8%

《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	39 62%	12 19%	1 2%	2 3%	9 14%
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	40 63%	10 16%	2 3%	2 3%	9 14%

《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	40 63%	10 16%	3 5%	3 5%	7 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	43 68%	7 11%	1 2%	3 5%	9 14%
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	28 44%	5 8%	19 30%	3 5%	8 13%

《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
12	42	5	0	0	4
19%	67%	8%	0%	0%	6%

[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。

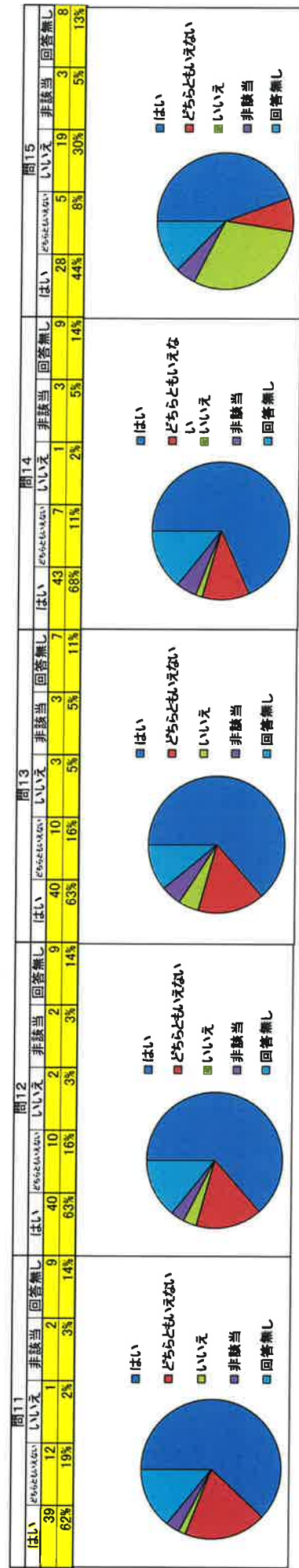
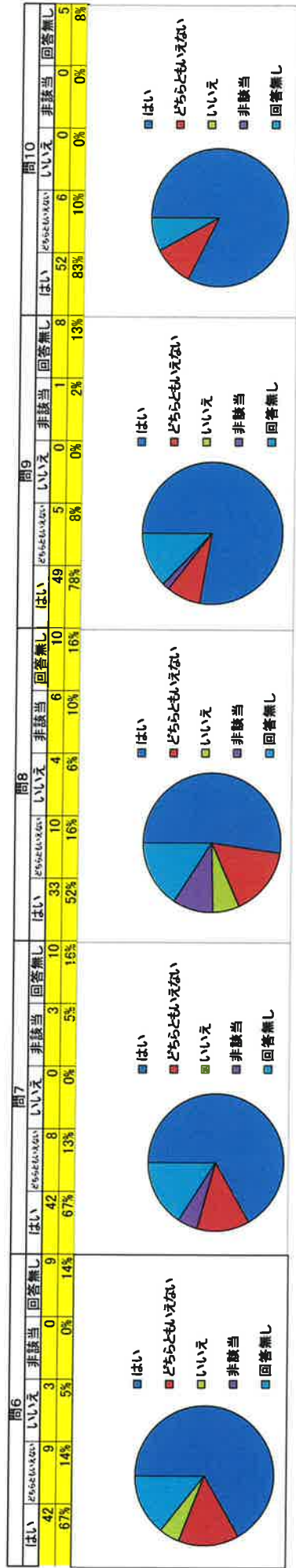
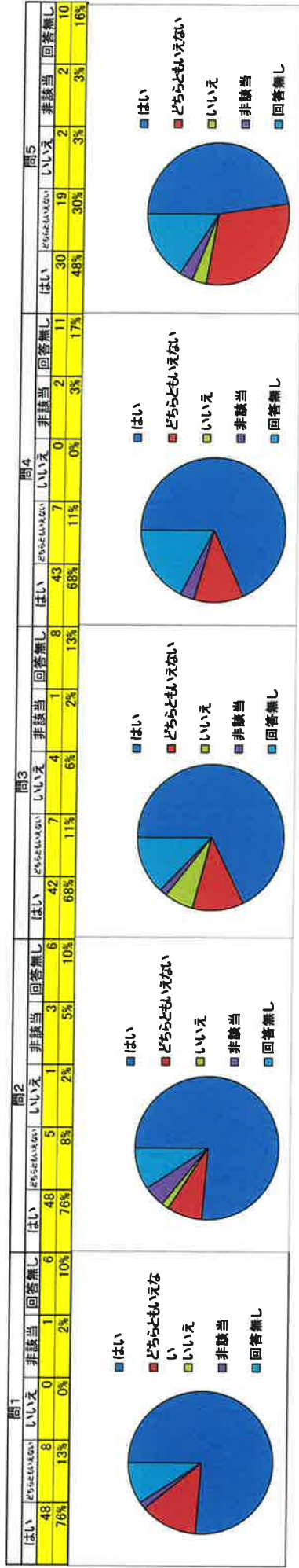
※別紙参照

サービス意向調査 問5 集計〔行事・活動〕

富士見台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	17
②ぬり絵や絵画に関する活動	19
③計算・漢字などの頭の体操	14
④書道	19
⑤ゲーム	8
⑥手工芸	14
⑦演芸鑑賞	6
⑧グループ体操	17
⑨運動会	8
⑩個別趣味活動	9
無し	15

富士見台サイバーピスセンター お客様意向調査結果



令和4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）

- 見てないので分かりません。
- デイサービスでの様子はわかりませんが、毎日欠かさず楽しんでいる様子で安心しています。
- 何時も楽しく過ごさせて頂いています。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 今現在、そのような必要はない。
- 本人もわかりません
- スタッフの手が必要な時、手を上げますと飛んで来てくれます。
- 「困ったことがあったら、何でも言って下さい」と言われ、良くしてもらっている。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- 言葉の意味わかりません。
- 全体に関しての時など。
- 朝の会などでの情報提供はとても助かります。
- 情報提供が一番欲しいです。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- 行事やイベントの時に見学に行きたいです。
- 介助者から不満を聞いておりません。
- 全く問題はなく行き届いています。
- 何処も、いつもきれいに清掃してあります。
- テーブルの側面をきれいにしたいです。

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

- 昼食とおやつ・カラオケ
- 習字・生け花・手作り
- 特に聞いておりませんが、不満はありません。
- お誕生日の日、ハッピーバースデーの拍手の時テレたような嬉しそうな顔が見ている方が嬉しいです。

- 本には館内の雰囲気が良いようです。
- 昔から歌や踊りが好きでしたが本人は何をしたか覚えていません。
- 書道・絵手紙等大好きですがコロナ禍でなかなか思うようにいかないのか残念です。(本人談)
- デイでの日常が楽しい。
- カラオケ・おえかき
- お習字や絵手紙の活動、運動会が好きです。
- ビンゴ大会かも・・・特に父本人からは語られないのですが様子を見ていると・・・
- 内容の把握が出来ていないのでよく分かりません。

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
まだ困ったことがないので分かりません。

- 役立っているか意識したことはありませんが、デイサービスの日には楽しいです。
- 折り紙や塗り絵など眺められるようにして楽しんでいます。
- 生活習慣が身に付いたと思います。
- 家にいる時も思い出してはおこなっています。
- 体が大分スムーズに動くようになりました。有り難う、嬉しいです。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 中山所長、緊密にご連絡頂きありがとうございます。
- 大分以前の事ですが、デイで転び足を痛めたときデイの車で医院に送ってくれました。
- お世話になり感謝いたしております。
- 今現在、そのような必要なく過ごしています。
- 良く対応してくれると思う。
- おかげさまで今のところ、病気やケガなどはありません。

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

- いつも耳が聞こえない母をサポートして頂きありがたいです。
- 今現在、そのような必要なく過ごしています。
- 特にない
- 本人に聞いても分からない。
- 一人ひとりのプライベートはしっかり守られています。

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

- してくれると思う。
- 先日、ぼんやりしていましたが職員の方に声を掛けられました。

問 10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- いつも嫌な顔見せません。
- スタッフの皆さんが何時も丁寧に話を聞いてくださいます。

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

- 特にありません。
- 特にそのような機会はまだないかと思えます。
- してくれると思う。
- よく聞いていてくださっていると思えます。

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

- 特にありません。
- なったときにしてくれると思う。
- 「ふじみみ」等でこまかくお知らせ頂いてわかりやすく思います。

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 不満がなかったなので、そのような機会がありません。
- 現在まだそのような事がないです。
- どんなことをお願いしてもすぐ対応して下さいます。
- お忙しいところ申し訳なく思います。

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

- そうした事を望みます。
- 送迎や座席の件、乱暴な人や大声出す人
- あれば対応して下さいます。
- おかげさまで今まで不満と思ったことはありません。

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

- そのような事がなかったので知りません。
- いいえ

〔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。

- コロナの感染対策にご苦労されていることに感謝します。迅速に細やかにご連絡いただき、大変信頼しております。これからもオープンに緊密に連絡を取り合い、協力できることは協力していきたいと思えます。富士見台デイの職員の皆さまガンバレ！！
- いつもありがとうございます。おかげさまで体力維持しております。予定表がもう少しわかりやすいと助かります。
- 見ていないので記入不可が多くなりました。とても元気になって来ましたが何しろ認知症が進んでおります。歯を磨くことが困難になっています。出来るようなら歯をみがいて欲しい。
- 特にありませんとの事です。
- 皆さん親切でありがたい。と言っています。
- いつも楽しみにしていますので、これからもよろしく願いいたします。
- 本人がいつも大変喜んで帰ってきます。ありがとうございます。
- 職員の皆様の寛容さに深く感服しております。これからもどうぞよろしく願い申し上げます。
- いつもお世話になりありがとうございます。
- いつも良くして下さいありがとうございます。本人に「デイに行きたい？」と聞くと「うん」とうなずきます。「家よりデイがよい？」と聞くと「うんうん」とうなずきます。喜んで通ってくれるので家族も安心。とてもありがたいです。
- 午後の活動に気を使って下さっているのは理解できますが、もう少し何とかして欲しいです。
- 本人が毎回行くのを楽しみにしているようで安心しています。いろんな個別活動をすることで、新しく興味を持つものが増えてくると良いと思っています。
- いつも手数を掛け申し訳ありません。スタッフの皆様のおかげで楽しく過ごすことができます。ありがとうございます。
- リハビリをよくやって頂いてます。(楽しく笑ってやっています) 皆さん声をかけて下さり面倒をみてくれます。
- いつもお世話様です。楽しく過ごさせてもらい感謝しています。
- 色々な面で良く対応して頂いていると思えます。
- 約 10 年以上お世話になっておりますが、母の口からデイの不満、悪口を一度も聞いたことがありません。というよりむしろ公平であるということ度を度々聞きました。「ありのままのあなたを受け入れます。」

という方針はスゴイと思います。これからもそのモットーでやっていただきたいと願っています。

- 皆様に良くして頂きお世話いただき感謝しております。
- 丁寧に対応して頂きありがとうございます。時々、歩行訓練しているときの写真とか、お知らせに入れて頂いて感謝しております。緑内障の関係で足の運びが悪いですが、いつまでも歩けるように努力したいです。
- 困ったときは家族と相談する。
- 運動不足なので体を動かすのがとても体調維持に役立っています。
- 毎回言っている通り昼食がまずい。
- 本人の様子から把握できない部分があります。
- 毎日連絡帳にその日の活動と詳しく書いて頂きありがとうございます。本人は全く覚えていませんが、一日も休むことなく楽しく過ごさせて頂いていると思います。
- 他は知りませんがやや満足です。
- 職員の方は私にとって、なんでも相談できる安心の出来る存在です。ですからいつも安心してデイでの生活を送ることができます。
- いつもご苦労様です。ありがとうございます。
- まだ利用数が少ないですが、大変細かく見て頂いていると思います。安心してお任せすることができます。今後ともよろしく願いいたします。
- 本人の意思確認がむずかしい為、回答できません。
- いつも声かけして頂いているので、この頃挨拶を返してくれることが多くなりました。有り難うございます。
- もの忘れも多いので父本人から常日頃聞けるわけでもないで様子を伺いながらの回答になりました。いつも本当にお世話になっています。なので感謝の毎日です。ただ、リハビリパンツ内にあてているパットが上手くあてられてなくて帰宅後に排泄・着替えなどの時にすでにズボンに尿が漏れてしまっているときがあります。又入浴日の時にポロシャツのボタンがひとつもはめられてなく（上にセーターは着ているのですが）胸元が全開だったりの時も。父本人がなかなか自ら整えられないのでお手数ですがお手伝いお願いします。
- 気軽にやさしく対応して頂き感謝です。毎日行きたいです。リハビリも助かります。
- 目・耳・年齢により、不自由になりつつあるので、ゆっくりはっきりわかりやすく、話をしてほしい。（勝手わがままでごめんなさい。）
- いつも細やかな対応をして頂き有り難うございます。職員の皆様にお

かれましてはコロナ禍で感染対策など大変な毎日だと思っておりますがご自愛ください。

令和4年度サービス意向調査 ご要望と回答

【ご要望】

問3：情報提供が一番欲しいです。

【回答】

富士見台デイサービスセンターには、介護福祉士、看護師、機能訓練指導員、社会福祉士などの各専門職が常勤として配置されています。お客様の健康相談や支援の方法等については、様々な視点からお伝えすることができます。

また、建物内には、デイサービスセンターだけでなく特別養護老人ホームが併設しています。ケアマネジャーの事務所として富士見台居宅介護支援事業所、訪問介護（ヘルパー等）の事務所として富士見台訪問介護事業所も建物一階にあります。介護サービスを複合的に支援できる環境になっていますので、お困りごとの際はご相談ください。当センターを地域の社会資源として活用していただけると幸いです。

【ご要望】

問8：一人ひとりのプライベートはしっかり守られています。

問10：スタッフの皆さんが何時も丁寧に話を聞いてくださいます。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございました。令和4年度も“第三者から見て不適切と思われたい接遇”を目標に、適切な接遇の実践、人権尊重、高齢者虐待防止の取り組みを強化しています。これまで4月の虐待の芽チェック、6月と12月の接遇個別面談、9月の高齢者虐待防止研修、11月の人権研修などの取り組みをしてまいりました。

また、令和4年度は、『第18回 高齢者虐待防止学会 足立大会』や『大分県別府市令和4年度高齢者虐待防止研修』において、センターの高齢者虐待防止の取り組み報告をさせていただきました。取り組み報告を地域に発信することが開かれた施設運営に繋がると考えています。お客様やご家族の方々が安心してセンターをご利用できるように開かれた施設運営の取り組みを続けてまいります。

お気づきのことがありましたら、管理者の中山（所長）までご連絡いただくと幸いです。

【ご要望】

問15：そのような事がなかったので知りません。

問 15 : いいえ

【回答】

第三者委員とは、寄せられましたご意見や苦情を公平に解決するために、練馬区社会福祉事業団では2名の第三者委員を委嘱しています。

お客様（ご家族や代理人の方など）からのご意見や苦情を聞かせていただき、お客様からいただいたご意見に責任をもってお答えし、苦情につきましては、解決に向け適切に対応するよう努めてまいります。ご意見や苦情をお寄せください。

※【苦情解決の流れ】の資料添付あり。

【ご要望】

自由意見：行事やイベントの見学に行きたいです。

【回答】

富士見台デイサービスセンターでは、令和4年10月から実習生の受け入れを再開しました。徐々にボランティアさんや地域の方々などの活動も増えています。もう少しコロナが落ち着き、日常を取り戻すことができましたら、安心してご見学できると思います。その際はご案内させていただきます。

【所長より】

この度は、令和4年度サービス意向調査にご協力いただき誠にありがとうございました。意向調査の結果を職員間で共有し、よりよいサービス提供に繋げていきます。皆様からのご意見やご要望が富士見台デイサービスセンターのサービス品質の向上になります。お気づきのことがありましたら連絡帳や電話などでご連絡いただくと幸いです。

コロナ前の日常に戻るまでまだ時間を要しますが、皆様に安心してご利用いただくための基本的な感染症対策を徹底してまいります。感染症対策においてご協力いただくこともありますが、その際は宜しくお願い申し上げます。

○ **ご意見や苦情の受付は**

各事業所の担当者が行います。

お受けいたしましたご意見や苦情は、各事業所の解決責任者に伝え、解決責任者が直接お話し合いをさせていただきます。

また、直接、職員にお申出になりにくいときは、練馬区社会福祉事業団サービス向上担当課の担当者や第三者委員にご相談ください。

○ **苦情の解決は**

お寄せいただきましたご意見や苦情は、各事業所において直ちに解決を図るようにいたします。どのように解決できるかは、その都度お申出いただいた方と話し合いをさせていただきます。両者で意見の一致ができない場合は、第三者委員を交えて話し合い解決できるようにいたします。

○ **第三者委員とは**

寄せられましたご意見や苦情を公平に解決するために、練馬区社会福祉事業団では2名の第三者委員を委嘱しています。

○ **ご意見や苦情の内容と解決の結果の情報公開**

どのようなご意見や苦情が寄せられ、どのように解決したかは記録を残し、事業報告書に掲載します。また、定期的に第三者委員に報告し、助言をいただきながらサービスの質の向上と運営の適正化の確保に努めてまいります。

なお、結果の公表にあたっては、個人情報等が漏れないように秘密を厳守します。

【苦情解決の流れ】

