

田柄デイサービスセンター (一般型・総合事業)

令和4年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和4年11月 配布数: 96 枚 回収数: 67 枚 回収率: 69.8%

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	16%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	16	24%
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	11	16%
4. その他()	28	42%
5. 無回答	1	1%
	67	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)	54 81%	10 15%	1 1%	1 1%	1 1%
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	52 78%	5 7%	3 4%	2 3%	5 7%
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 63%	14 21%	7 10%	0 0%	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	55 82%	4 6%	1 1%	1 1%	6 9%
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	43 64%	13 19%	5 7%	1 1%	5 7%
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	43 64%	19 28%	3 4%	0 0%	2 3%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	49 73%	4 6%	1 1%	6 9%	7 10%

《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	37 55%	13 19%	7 10%	3 4%	7 10%
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	56 84%	4 6%	0 0%	3 4%	4 6%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	62 93%	1 1%	2 3%	1 1%	1 1%

《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	44 66%	14 21%	4 6%	1 1%	4 6%
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	48 72%	12 18%	2 3%	1 1%	4 6%

《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	47 70%	11 16%	3 4%	0 0%	6 9%
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	44 66%	11 16%	2 3%	2 3%	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	26 39%	6 9%	25 37%	2 3%	8 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
23	38	6	0	0	0
34%	57%	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5 集計〔行事・活動〕

田柄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	25
②ぬり絵や絵画に関する活動	22
③計算・漢字などの頭の体操	21
④書道	9
⑤ゲーム	22
⑥手工芸	12
⑦演芸鑑賞	16
⑧グループ体操	18
⑨運動会	2
⑩個別趣味活動	8
無し	12

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)

- 始めのころは、時間が長くとても疲れていましたが、少し短くして下さりありがとうございます。
- 迎えの車の到着予定時刻の5分前には玄関三和士の椅子に座って待っていますので、呼び鈴は極力押さないで下さい。玄関扉の明かりから窓からいおたがいの人影が見えるので確認できると思います。
- 9時から10時30分ごろまでの過ごし方を妻がうまくできていない。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 人出不足と思われるので、すぐに対応してもらえない事もあります。(しょうがないと思います)
- トイレに行きたいなあと思うと必ず声掛けして下さるとのこと助かります。
- 一人ひとり気づかいうれしいです。
- 今までの身体上の不安等、生活面において指導いただき、嬉しく思いました。
- よく介助してくれています。
- 「おトイレに行きますか？」など、まめに声を掛けていただいている…と言っています。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- 個別リハビリの時に面倒見てくれる現状で充分だと感じています。
- 最適なアドバイスを受けていると思います。
- 私は支援2なので、リハビリの個別指導はないのですが、リハビリ担当の先生に痛い所を話して、どのような運動をしたら良いか教えてもらったので、毎日やっていると調子よくなってきました。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- すみずみまで気遣いされていると思います。
- いつもきれいで満点です。
- スミズミきれいです。
- こちらを見学したときに清掃がきちんとされている印象が良く決め手となりました。

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

- 「デイサービスで過ごすことが大好き」「特にお風呂」と言っています。
- 手先を使う活動が無理で、楽しめない作業がいくつかあります。
- 誕生日会
- 皆さんと一緒に楽しむだけで満足です。
- 食事、行事食など
- 脳トレ(雑学)
- 朝の声出し運動、午後の行事など
- 1週間に1回でもいいからカラオケをやってほしいです。
- デイから帰宅後、デイでの様子を聞いても本人はほとんど覚えていないのでよくわかりませんが、利用者同士の会話を楽しみにしているのではと思います。
- 川柳、俳句を楽しんでいます。映画は長く感じて苦手のようにです。
- 以前、投稿した短歌を書かせていただいて、はりだされた時はうれしかったようです。
- カラオケが終了してしまいました。
- リハビリ、手工芸が好きですができたら、実用的なものを作りたいです。
- 保育園児との交流会
- 体操、俳句
- ひるの食事をたのしみにしています。

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

- 転ばないようにになりました。
- 塗り絵にはまっています。
- 体操やリハビリのおかげで足腰の痛みが和らぎ助かっております。
- リハビリの先生のおかげで前向きになりました。ありがとうございます。
- 立つ力を維持できている。
- 行おうと思ってもやらない。
- 筋力(筋肉)は毎日持続することが難しい。外出するよう努めています。
- 事故練習のやる気につながっています。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- まだ経験していない。
- 看護師さんがしっかり対応して下さるので安心です。

●大いに対応してもらっています。

問 8. 他の人に見られたくないことや聞かれないことに気遣いがされていますか

●廻りの人はいい人が多い。

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
特になし

問 10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか
特になし

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
特になし

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
特になし

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか
●母は物怖じせず言うので、傷つけることもあるかもしれませんが。すみません。

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
●気むずかしい母の要望に対応して頂きありがとうございます。

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
特になし

〔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。

- 長引くコロナ禍の中で当初のゲームより数が少なくなって来ている様に思われるのでボランティア活動の再開を希望。ワクチン接種の証明、当日の抗体検査して実施してみてもどうか？
- デイサービス内がほこりだらけの時がありますね。おそうじする人はいないのですか？
- 全体的には満足です。大変良くして頂いています。脚腰強化の体操をもっと取り入れて頂ければありがたいです。
- お風呂早くしてほしいです。
- お世話になってから早一年ぐらいになりますね。本当に所長さん、職員さんの心遣いがとてもうれしく頭が下がります。(送迎の職員さんの心遣いがうれしいです)
- 本人を良くみてあげられないので助かります。私も自分の事でせいいっぱいなのです。
- 色々ときめ細かく配慮して下さっている事をありがたく思っております。これからもよろしくお願い致します。
- 車椅子でテーブルにいる方でおとなしくしている人がいいですが、トイレに行きたいなら手をあげて職員さんに知らせればいいのに自分勝手に立とうとしている方をよく見かけます。いつもはらはらしています。職員さんのテーブルに近い所、目の届く所に席をおいてもらえるといいと思いますが。
- 色々お気遣いいただき大変感謝しております。本人の意見がきけないため、非該当とさせていただいた回答もありますが、とても良くしていただいているのではと思います。
- 週2回入浴できることを待ち望んでいます(何回も言ってすみません。)
- 洗面所の数が少ないので気を遣ってしまう。コロナ禍なので限りがあるとありますが早く外出行事が出来ればうれしいですね。皆同じですが。
- いつもお世話になっております。デイサービスを利用して他の利用者の方々と会話したりレクリエーションに参加したりと楽しく過ごせる事ができてありがたいです。よろしくお願い致します。
- 耳が遠いため聞こえないで済ます事もありますが、職員の方々にはよくしてもらっていると話しています。今後もお世話になりますが、よろしく願います。
- コロナ禍いろいろ工夫していただきありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- 本人も家族も大変ありがたく思っています。今後共宜しくお願い致します。
- だいたい満足しています。ただ人手不足で職員さん大変だなと思います。

- 前のように帰宅時間を発表して下さると助かります。電気を消してほしい。お昼の休み時間が気になっています。お休みする方もいらっしゃるのです。
- いつもお世話になってます。デイサービスに行った日は調子が良いです。遅くなってすみませんでした。
- 毎回お迎いの 1 時間程前からソワソワしています。デイが楽しいようですので現況不満ないと思います。
- 余りお世話になっていませんが職員の皆さん良くやっているとと思いますよ。
- いつもお世話になりありがとうございます。これからも居心地の良い場所で母がもっと楽しく過ごせますように。
- いぜんはずいぶん苦しみました。今は毎日が楽しいです。ありがとうございます。
- あまり覚えてないようですが、楽しそうに行かせていただいていると思います。いろいろこれからもケアが大変になるかと思いますが、親子共々よろしく願います。
- デイサービスに行っている間に自分の事が出来て大変助かっています。
- 自己中心の人なので、利用者の中に入って行事を行っていないのではないかと思われます。お手数おかけして申し訳ございません。宜しく願い致します。
- いつも大変お世話になり、ありがとうございます。職員の皆様には大変良くしていただいております。ありがとうございます。かんしゃしております。
- 園内散歩…季節に応じて自然界の鑑賞、車中からでもしたいです。
- 朝・夕の送迎が安全運転でマナーとサービスが良い。
- 毎日楽しみにデイサービスに行くので家族も安心しています。お世話をして下さる皆様に御迷惑をかけているのではないかと心苦しい次第です。お世話をかけますが、出来る事はやれるようご指導いただければありがたいです。
- 嫌なことはありません。朝起きるとデイに行く為の準備をしています。いつもありがとうございます。
- デイサービスでのカットを再開してほしい。ボランティアさんが来てほしい。
- 皆様とても親切にいただいております。ありがとうございます。毎日楽しく言っております。
- スタッフさんが少なくなっているのかいなくなってしまうのが寂しいです。良くしてくれて仲良くなった方だと特に寂しいです。

令和4年度サービス意向調査 ご要望と回答

【ご要望】

- 長引くコロナ渦の中で当初のゲームより数が少なくなって来ている様に思われるのでボランティア活動の再開を希望。ワクチン接種の証明、当日の抗体検査して実施してみてもどうか？
- ヘアカットを再開してほしい。

【回答】

- ご意見ありがとうございます。ご要望のとおり抗原検査などの健康観察を行った上でセンター内でのボランティア活動再開について、検討をしております。今後の新型コロナウイルスの取り扱いについて、東京都や練馬区などの方針を踏まえながら進めてまいります。

【ご要望】

- デイサービス内がほこりだらけの時がありますね。おそうじする人はいないのですか？

【回答】

- 毎日、清掃担当者が床やトイレなど使用するスペースの清掃を行っております。ほこりが残っている箇所があったようですので、再度職員間で共有し、清潔に努めていきます。

【ご要望】

- 車椅子でテーブルにいる方でおとなしくしている人がいいですが、トイレに行きたいなら手をあげて職員さんに知らせればいいのに自分勝手に立とうとしている方をよく見かけます。いつもはらはらしています。職員さんのテーブルに近い所、目の届く所に席をおいてもらえるといいと思いますが。

【回答】

- デイサービスをご利用の方で転倒など危険がある方もいらっしゃいます。ご自身で行動される方ができるだけ安全にお過ごしできることと同時に、他のお客様との交流も継続できるような座席の配慮をさせていただきます。

【ご要望】

- 洗面所の数が少ないので気を遣ってしまう。

【回答】

○新型コロナウイルスの感染対策の一環(飛沫防止対策)として2つ並んでいる洗面台の使用を1つにしております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

【所長より】

この度は、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。サービス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田柄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けると幸いです。

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致します。