

土支田デイサービスセンター (一般型)

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: 80 枚 回収数: 42 枚 回収率: 52.5%

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	10	24%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	15	36%
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	5	12%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	12	29%
	42	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)	38 90%	2 5%	1 2%	1 2%	0 0%
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	31 74%	5 12%	4 10%	1 2%	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 74%	8 19%	2 5%	1 2%	0 0%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	38 90%	3 7%	0 0%	0 0%	1 2%
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	27 64%	9 21%	3 7%	1 2%	2 5%
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	31 74%	9 21%	0 0%	0 0%	2 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	31 74%	4 10%	0 0%	2 5%	5 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	24 57%	12 29%	0 0%	1 2%	5 12%
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	37 88%	3 7%	0 0%	0 0%	2 5%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	41 98%	0 0%	0 0%	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	33 79%	5 12%	0 0%	1 2%	3 7%
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	31 74%	5 12%	0 0%	1 2%	5 12%

《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	26 62%	8 19%	2 5%	1 2%	5 12%
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	32 76%	3 7%	0 0%	0 0%	7 17%
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	19 45%	3 7%	13 31%	0 0%	7 17%

《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
13	24	3	0	0	1
32%	59%	7%	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〕

土支田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	16
②ぬり絵や絵画に関する活動	13
③計算・漢字などの頭の体操	16
④書道	14
⑤ゲーム	19
⑥手工芸	9
⑦演芸鑑賞	8
⑧グループ体操	10
⑨運動会	9
⑩個別趣味活動	13
無し	5

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）

- 母は週に3回通っていますが、帰宅してから疲れてしまうこともあるようです。でも「デイサービスは一日中楽しいし、デイに通うことが元気の素よ。」と言っています。急がされることはないようですが、「移動する時に少しだけ待たされることある。」とのことです。（記載例）
- 根本的には行きたくないと思っているので、聞いても文句ばかり。
- 私は、週2回通っていますが、入浴が出来るので助かっています。
- いつも、デイサービスへ行く事を楽しみにしております。
- 合っています。
- 楽しいと言ってます。
- 難聴を凄く気にしていますので、宜しくお聞き取り下さいます様お願い申し上げます。
- 難聴気味で職員の方達にご迷惑をおかけしています。
- デイサービスは、楽しく通えています。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 色々助けてもらっています。
- あります。
- お風呂に入る時など手伝って貰ってるとの事。
- 難聴気味で本人は凄く気にしている様です。
- 大丈夫です。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- 受けています。
- 連絡いただけるので助かります。
- 今のところ、必要を感じていない。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- 良い。
- 行き届いています。

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

- カラオケ等のイベント
- 仕方なく行っている。
- 無し。
- ゲームは数が多いので、楽しみです。
- 個別活動は、好きな事が選べて楽しいです。
- 色々あります。
- クイズ楽しい。頭を使った体操。
- 塗り絵
- 歌が楽しいと言っています。
- 楽しい行事が沢山あって喜んでますが、体操だけは長く感じる様で苦手の様です。
- 運動会
- 以前にも増して根気がなくなってきましたが、いつも作品を持ち帰るので、スタッフの方々に手伝ってもらいながら参加しているのだと想像しています。色んな事をやらせていただき、ありがとうございます。(娘)
- カラオケなどは、家で時々練習しています。
- 屋外の活動があれば特に楽しみです。
- 大きいお風呂に入れるのも楽しみです。

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

- 歩行については、かなり向上しています。
- 転倒した時に立ち上がる事が出来ないので、(腕・腹)筋力を付ける様になっている。
- 本人は嫌がってますが、行った日は張りがある気がします。
- 役立っていると思う。
- ゲーム等でメダルを貰ってきた時は元気になります。
- リハビリは常に運動しようと思っています。
- 歩行などを見ても大変役立っていると思います。
- 起きる時間が長くなっています。
- 役立っています。
- 自宅で日中、一人なのでデイサービスは楽しみの様です。今までやった事のない華道や書道の体験ができ、日常生活にも楽しみが増えている様です。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 食事の時、咽てしまった時に助けてくれます。

- よく対応してくれます。
- ラコールで咽た時など、対応ありがとうございます。
- まだ、デイサービスの事わかりません。
- 私が『大丈夫だから』と言って、デイサービスに行くと皆さんとても親身になってくれている様で、母も私も安心しています。

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

- 気遣いされています。
- 難聴の事で気を使われています。

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

- 大事にしてくれていると思います。
- 本人は話を聞いてくれています。

問 10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 良くして頂いているとのこと。
- 丁寧に対応してくれています。

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

- 要望を聞いてくれます。
- 聞いてくれる。
- あまり機会がなくて良く分かりません。

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

- 分かりやすく説明してくれました。
- 説明して頂いていると思います。

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- できます。

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

- 連絡事項には、丁寧に答えてくれます。
- 対応してくれます。

- 不満なし。
- 難聴の事で気を使われています。

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

- はい。
- 知っていますが、細かい事は分かりません。
- 知らない。
- 困った事がないから分かりません。

〔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。

- 1度気に入らなかつた事をしばらく何度もきにしてしまう。腹を立ててしまうところがあり、センターの方は一生懸命やっけて頂いている様で感謝しています。以前、行っていたデイサービスセンターも行っている時は文句ばかりで。それが、現在の所に来たら、あまり良くない事を言い、前の所が天国みただった様な事を言い出します。なので、私には(家族)どこまで本当か、少し分かりませんが。
- この頃、漢字が思い出せず、計算問題と同じく教育漢字くらいは書ける様にしたい。
センターでの待ち時間が長い。
職員さんの挨拶が大変良い。また、私には食事の味付けが大変良い。
- 至らない所を色々と助けて頂いて、ありがとうございます。
- デイサービスは楽しいです。
- 良く面倒を見て貰っているとの事です。
- 感謝：所長・主任はじめ職員全員チームワーク良く世話をしてくれて、感謝しています。
送迎のドライバー・食堂のスタッフありがとう。
- 苦言：マッサージをリーダーが体操や説明の最中に場所と時を弁えずに行っている者がいる。
リーダーが説明している最中に話している者が居るのが大変気になる。
- 職員の皆様には日頃、優しく接して下さり楽しく通所させて頂いております。現在、特にございません。何かありましたら、ご連絡・ご相談をさせていただきますので、宜しくお願い致します。
- お世話になってます。先日も1人になるからとデイサービスさんで待たせて頂き、病院まで照会して本当にありがとうございました。

私がちゃんと見てあげなければいけないのにデイサービスさんにお任せしてばかりで感謝です。これからも宜しくお願いします。

- ご飯がもう少し軟らかめだったらいいな。と感じています。
- いつもお世話になっております。今後もこれまで通り宜しくお願いします。
- デイに来る事がとても楽しみです。いつもありがとうございます。
- 通い始めて日が浅いので、様子がイマイチ分かりませんが、本人が通所を増やしたいと申しているので、満足していると思います。
- 母はデイでのゲームやイベント等の楽しかった事、お昼ご飯が美味しかった事、看護師さんが優しく薬を塗ってくれる事などは良く話してくれます。そんな話を聞いている限り、母も楽しんで満足していると思います。その他、色々な思いがあったとしても分からないのが実情です。申し訳ありません。
- 色々な行事や体験は、本人が子供の頃に出来なかった事も含め、個人では出来ない事も楽しく出来ている様です。通所した日は、少し疲れる様で、良く眠れている様です。いつもありがとうございます。
- いつもありがとうございます。母の一時帰宅の時もお世話になります。母は、とても良いと言っています。(他との比較で…)

令和4年度サービス意向調査 ご要望と回答

- ご飯がもう少し軟らかめだったらいいなあと感じています。
【回答】＝給食担当者と常に意見交換をしております。給食アンケートの皆様のご意見も参考にして、改善していきたいと思えます。
また、ご飯の形態を通常よりも軟らかめの軟飯という形態に変更をする事も可能です。

- 通い始めて日が浅いので、様子がイマイチ分かりませんが、本人が通所を増やしたいと申しているのので、満足していると思えます。
【回答】＝連絡帳にお過ごしのご様子を記載させて頂いております。また、かたくり便りやブログにも様子を掲載しております。ご確認頂けると幸いです。
また、ご不明点がございましたら、ご一報下さい。
連絡帳やかたくり便り・ブログ以外にもご様子を確認いただける方法も考え、改善していきたいと思えます。

- リーダーが体操や説明の最中に場所と時を弁えずに行っている最中に他者にマッサージを行っている者がいる。また、リーダーが説明している最中に話している者が居るのが大変気になる。
【回答】＝体操等が始まる前には、皆様に改めて周知をさせて頂く様に致します。
会話に関しましては、当センターとしては社会的交流を制止する事はしておりません。しかし、会話やマッサージ等の行為により、職員の話しが聞こえにくい等の不都合がございましたら、対象の方達に席をご用意させて頂くなどの工夫をさせて頂きます。

- センターでの待ち時間が長い。
【回答】＝待ち時間を持て余されてしまわない様に手作業やプリント等の様々な物をご用意しております。今後もお時間を持て余される事が無い様に工夫をしながら、サービス提供をさせて頂きます。