

東大泉デイサービスセンター

令和5年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和5年 11月 配布数: 54 枚 回収数: 40 枚 回収率: 74.1%

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	9	22%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	13	32%
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	9	22%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	10	24%
	41	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)	35 85%	4 10%	1 2%	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	37 90%	2 5%	0 0%	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	33 80%	6 15%	2 5%	0 0%	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	34 83%	5 12%	0 0%	0 0%	2 5%
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 73%	9 22%	0 0%	0 0%	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	30 73%	8 20%	2 5%	1 2%	0 0%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	35 85%	0 0%	1 2%	2 5%	3 7%

《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	29 71%	8 20%	0 0%	2 5%	2 5%
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	40 98%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	40 98%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%

《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	32 78%	7 17%	0 0%	0 0%	2 5%
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	35 85%	3 7%	0 0%	0 0%	3 7%

《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	29 71%	6 15%	3 7%	0 0%	3 7%
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 78%	5 12%	0 0%	1 2%	3 7%
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	16 39%	6 15%	15 37%	1 2%	3 7%

《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
11	27	2	0	0	1
27%	66%	5%	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。

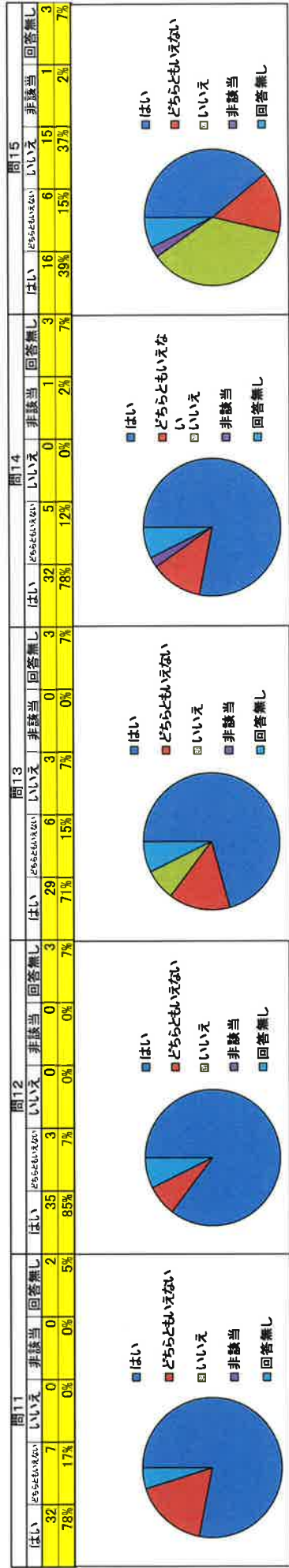
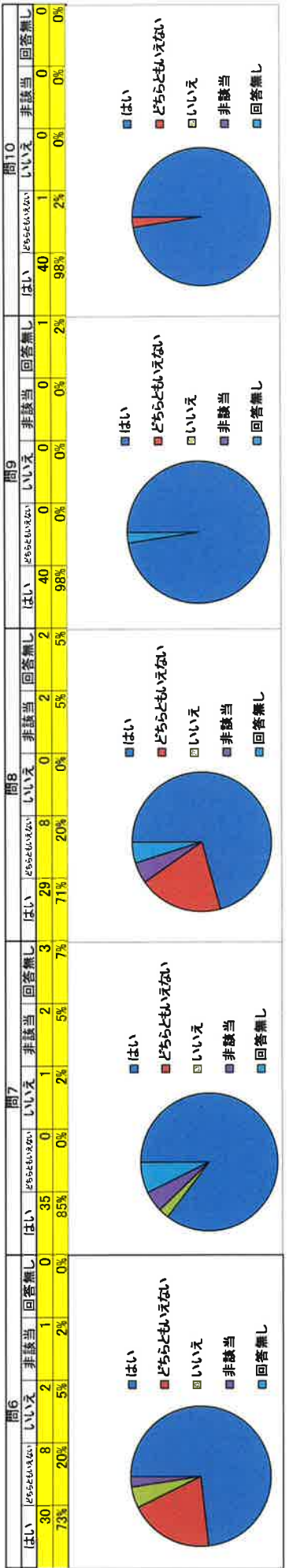
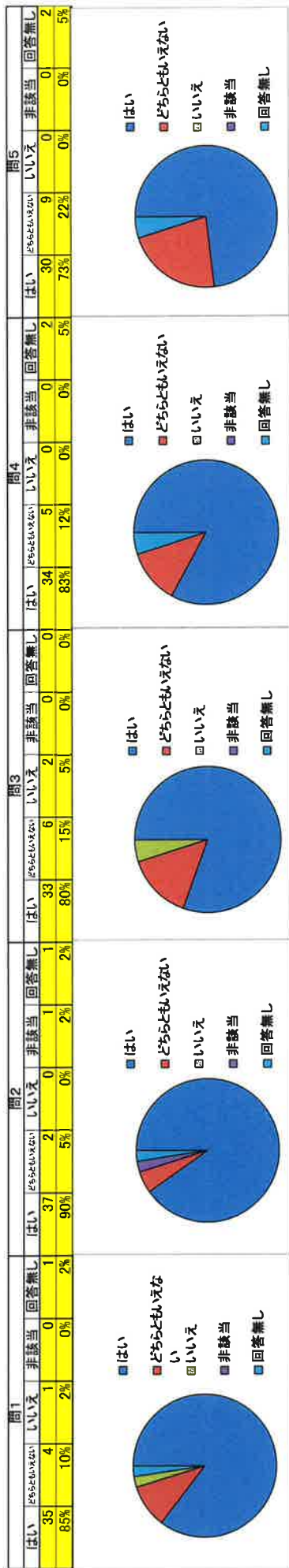
※別紙参照

サービス意向調査 問4 集計〔行事・活動〕

東大泉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	21
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	11
④書道	15
⑤ゲーム	13
⑥手工芸	14
⑦演芸鑑賞	10
⑧グループ体操	5
⑨運動会	6
⑩個別趣味活動	4
無し	5

お客様意向調査結果



令和5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がある。」とのことです。（記載例）

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

●トイレに行こうとした時に、すぐに気づいていただけて、とても安心していきます（22）

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

●今度ちぎり絵をやりますよと教えて頂いたり、お声かけ頂けてとてもありがたいです（22）

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

●

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

●計画の基づいた行動に感謝しながらやっています（5）

●ちぎり絵、カレンダー作り、11/1（水）お出かけしたい場所のビンゴゲームもとても楽しかったそうです。又帰りの車を待つ間にトランプを皆さんと楽しんだみたいで、相当の楽しかったのか、何回も話してくれました。職員の皆さんの工夫がたくさん感じられ、とてもあり難いです。ありがとうございます（22）

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

●とても、お陰様でとても助けて頂いています。外出をするという気持ち、楽しいところへ行くという張り合いが感じられ、帰ってからも話がつきないです（22）

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 感謝のみです (5)
- 通わせていただいて間もないので非該当にさせていただきました (22)
- 病気やけがはしていませんが、普段の生活ではよく対応してくれています (38)

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ますか

- 隠すことはないので気にしない (本人) (7)
- 楽しく皆さんとお話しが出来楽しいです (9)
- デイサービスの日がまだ浅いので (26)
- 見られたくない事や聞かれたくない事がないので大丈夫です (38)

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

- 思います! (13)

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- しています (13)

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

- 今までに個別計画的な事はなかった (5)
- 家族も同感 (7)
- しています (13)

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

-

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 話ができない! (13)

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

-

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

●

〔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。

●この頃私の身体の調子が悪くご面倒をお掛けして申し訳なく思っております。これからもどうぞよろしく願いいたします (2)

●母がお世話になっています。細かいことまで配慮していただき、いつも感謝しています。今後共今のまま運営していただけると有難いです (3)

●感謝のみです (5)

●毎日楽しくセンターに来ております (9)

●まだ参加し始めたばかりですので… (12)

●いつも大変お世話になっております。皆さん明るく楽しいスタッフの方にご対応いただき、母の表情も本当に優しくなりました。また、歩行訓練など家で過ごす体力をつけて頂きとても助かっています (17)

●盛り沢山の内容で親切に対応していただき、感謝しております (20)

●トイレに行くときはどなたか一人は必ず見届けて下さっています。申し訳ないと思っております。ありがとうございます (21)

●調髪の利用ができると助かります (29)

●食事がもう少し美味しいと良いです (33)

●本人は認知症で最近は気分の抑揚が激しい時があります。特に入浴やトイレ等の際、ご迷惑をかけているのではないかと心配しております。本人の性格は元来明るく素直でありますので、あまり無理のない範囲でうまく誘導して頂ければと思います (36)

●いつもお世話になり、ありがとうございます。手仕事が好きなので、できるだけ増やしていただけるとありがたいです (37)

●いつも良しくっていただいて、大変助かっております。今後ともよろしく願いいたします (41)

令和5年度サービス意向調査 ご要望と回答

●給食をもっと良くして下さい。

【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、味付け、お好みなどを伺いながら改善していきたいと思えます。

今後も具体的にご感想をお聞かせください。

【ご要望】

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

【ご意見】※特にご意見はありませんでした。

【回答】＝今年度から定期清掃以外は業務終了時に職員が行なっております。「ゴミだらけ。汚くなった。物が散らかってる。」などと指摘されないよう出来る範囲での掃除や整理整頓を行ない皆様に気持ちよくセンターをご利用していただけるよう努めてまいります。

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

【ご意見】●今まで個別計画的なことはなかった

【回答】＝ケアマネジャーから交付されるケアプランをもとに、当デイサービスセンターでは『通所介護計画書』と呼ばれる個別計画を作成しております。利用開始時、長期目標更新（1年毎）、認定更新（介護度の更新時期）、利用回数の増減、状態変化時等の際に通所介護計画書を作成し、交付します。通所介護計画には説明、同意、交付が必要になります。今後はより丁寧にご案内してまいります。連絡帳を活用してご案内することがありますので、ご帰宅後連絡帳のご確認もお願い申し上げます。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

【ご意見】●話ができない！

【回答】ご意見有難うございます。職員はセンターでお客様に快適にお過ごしいただけるよう気配り目配りを心掛けながら業務にあたっています。また接遇

相互チェックや面談等で接遇向上に取り組んでいます。業務の都合でバタバタとしてしまうこともあり話しかけづらい雰囲気になってしまっているかもしれません。今回のご意見を職員間で共有し引き続き接遇の向上に取り組んでまいります。

[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。

【ご要望】 ●調髪の利用ができると助かります

【回答】 =センターの構造上理美容が出来るお部屋がありません。そのため大変申し訳ありませんが理美容に関しては行なっておりません。

【ご要望】 ●本人は認知症で最近気分が抑揚が激しいときがあります。特に入浴やトイレ等の際、ご迷惑をかけているのではないかと心配しております。本人の性格は元来明るく素直であります。あまり無理のない範囲でうまく誘導していただけると助かります。

【回答】 =何をすることも先ずお声かけしこれから行なうことを説明します。トイレやお風呂にご案内した際に嫌がることなどがあつた際は少し時間を空けて再度お声かけしたり、職員を変えて対応することもあります。それでも難しければその旨連絡帳や電話にて様子をご連絡させていただきます。

【所長より】

令和5年度サービス意向調査にご協力いただき誠に有難うございました。今回皆様からいただいたご意見やご要望を職員間で共有し、今後のよりよいサービス提供に繋げていきたいと思ひます。またお気づきのことがありましたら適宜連絡帳や電話などでご連絡いただけると幸いです。引き続き皆様に安心してご利用いただけるよう職員一同努めてまいります。今後ともどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。