

土支田デイサービスセンター (一般型)

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: 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 | 27% |
| 2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答 | 8 | 22% |
| 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 | 14% |
| 4. その他() | 0 | 0% |
| 5. 無回答 | 14 | 38% |
| | 37 | 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) | 27 73% | 4 11% | 4 11% | 0 0% | 2 5% |
| 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 82% | 3 8% | 2 5% | 1 3% | 1 3% |
| 問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか | 30 81% | 3 8% | 2 5% | 1 3% | 1 3% |
| 問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか | 35 95% | 0 0% | 0 0% | 1 3% | 1 3% |
| 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 | 28 76% | 3 8% | 1 3% | 1 3% | 4 11% |
| 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 | 28 76% | 5 14% | 2 5% | 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 84% | 3 8% | 0 0% | 1 3% | 2 5% |

《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 | 23 62% | 6 16% | 2 5% | 1 3% | 5 14% |
| 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 | 33 89% | 1 3% | 0 0% | 0 0% | 3 8% |
| 問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか | 33 89% | 1 3% | 0 0% | 1 3% | 2 5% |

《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 | 25 68% | 5 14% | 0 0% | 2 5% | 5 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 | 27 73% | 4 11% | 0 0% | 2 5% | 4 11% |

《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 | 22 | 7 | 2 | 2 | 4 |
| | 59% | 19% | 5% | 5% | 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 | 30 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| | 81% | 0% | 3% | 5% | 11% |
| 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 | 18 | 3 | 10 | 0 | 8 |
| | 46% | 8% | 26% | 0% | 21% |

《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 |
|-------|------|-------------|------|--------|-------|
| 10 | 21 | 3 | 0 | 0 | 2 |
| 28% | 58% | 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 | 15 |
| ②ぬり絵や絵画に関する活動 | 11 |
| ③計算・漢字などの頭の体操 | 9 |
| ④書道 | 12 |
| ⑤ゲーム | 14 |
| ⑥手工芸 | 7 |
| ⑦演芸鑑賞 | 9 |
| ⑧グループ体操 | 6 |
| ⑨運動会 | 10 |
| ⑩個別趣味活動 | 9 |
| 無し | 5 |

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ある。」とのことです。(記載例)

- ・いつも楽しい行事やゲームで楽しく一日を過ごさせて頂いています
- ・毎回楽しく過ごしています。週3回休むこともほとんどせず行っています
- ・とても合っています。一番楽しみにしている居場所です
- ・待つ時間が長い

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- ・はい
- ・いつもサポートして下さっています
- ・常にスタッフの目は私の事を見てくれています
- ・困った時、すぐに介助ある時、躊躇する位恐縮して自分ができる事まで介助して下さい時、一寸恐縮しています
- ・身体の状態をよく見ていると思う
- ・(あります)

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

・ホームページ、リハビリ新聞、かたくり、保健便り等拝見しております。非常に素晴らしく思います

- ・はい
- ・介護認定が4から2に変更になった時も親身に対応してくださいました
- ・教えていただきます
- ・受けております

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- ・はい
- ・いつもきれいになっていて快適に過ごせています
- ・そう思います

- ・きれいだと言っています
- ・すぐに元に戻していらっしゃる（皆の使った座布団等、片付けるのを見ています）
- ・私の目から見ると整理整頓は良いと思う
- ・おります

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

- ・ない
- ・演奏会、運動会、クリスマス会など
- ・華道 対象日は毎回参加でお願いします
- ・時間が短いので多くの行事には不参加です
- ・入所が浅いので良くわかりません
- ・かき氷にビックリ
- ・生花。外に出かける行事も楽しんでいました
- ・楽しみはゲームのある日
- ・お花、歌、ゲームなど
- ・御飯を食べるとき
- ・カラオケ、ゲーム
- ・演奏してくれる行事はとても良かったと話しています
- ・前もって次週の作品を知らせてほしい
- ・今の所、特にないです

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

- ・あまり役立っていない
- ・体操など自宅で時々やっています
- ・自宅にもリカバリーの方が来てくださいます
- ・役に立っていると思います
- ・はい
- ・一人暮らしの為、日常 食事、掃除、往診とマッサージ他、毎週世話になっていますので、助けられているので特筆する困りごとはございません
- ・家に昼間 1 人になってしまうので、デイサービスはコミュニケーションとれて楽しみです
- ・歩行にとっても役立っております
- ・手工芸の作品は玄関に飾る
- ・役に立っております

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- ・足のむくみ、赤みがあり、足の挙上などいつも配慮いただき恐縮しております
- ・わかりません
- ・体調にも常に気配りして頂いています
- ・はい
- ・(けがの時対応して頂きました)
- ・すぐにご連絡いただいています
- ・ケガ等したときによく見て下さる
- ・良く対応して下さいます

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

- ・人に見られて困ることはないです
- ・気遣いがあり、安心しています
- ・気をつかってくださいます
- ・はい
- ・他の方に見られるのを拒むような体験なく、一寸の件でも気遣いを受けた事あります
- ・良く対応してくれています

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

- ・ハイ
- ・はい
- ・はい。とても大切にしてくれています
- ・短い時間ですが、皆様とも仲良しです
- ・可もなし不可もなし
- ・思います
- ・皆さん良くして下さいると母は良く言っています。(そして楽しいと)
- ・すべての職員と接触する事よく頼めば心よく応じてくださいます
- ・会話を楽しみにしています
- ・良くしてくれています

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- ・ハイ
- ・はい

- ・いつも礼儀正しく、丁寧な対応です
- ・電話対応等、適切に丁寧にさせていただいています。皆勤賞の外出時はお世話いただき、ありがとうございました
- ・とても良くして下さっています
- ・思います
- ・しております

問1 1. 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

- ・いいえ
- ・作間さんに訪問して頂き、親身な対応をしてくださっています
- ・はい
- ・未だ重大事に遭遇しないので解りません
- ・大変だと思います

問1 2. 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

- ・いいえ
- ・とても分かりやすく説明して下さっています
- ・現在、浅いので良く分かりません
- ・はい
- ・解りやすく説明して頂いています
- ・くれております

問1 3. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- ・はい
- ・少し寒い時などすぐに対応して下さっています
- ・私の希望はいつも聞いてくださっています
- ・まだ浅いので分かりません
- ・そのような場面にあっていないので分かりません
- ・私の居場所に定まりが無く、どこに座ったらよいかいつも私がオドオドしてしまいます
- ・不満としてではなく、お願いとして言う事は躊躇なく言えると思うのです
- ・特にありません

問1 4. 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

- ・連絡帳に記載すると、細かい要望にもしっかりと対応してくださり、有難うございます
- ・不満はありません
- ・きちんと対応して下さいます
- ・私の希望はいつも聞いてくださっています
- ・思います
- ・はい
- ・きちんと対応して頂きました
- ・対応しています

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

- ・知りません
- ・はい
- ・はい。知っています
- ・知っています
- ・まだ分かりません
- ・知りませんでした
- ・知らないし、そうゆう感じにまだありません
- ・知っております

〔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。

- ・話も丁寧で楽しく過ごさせています
- ・いつも楽しく過ごしています
- ・いつも母に懇切丁寧にご対応いただき、プラス家族の言葉にも真摯に耳を傾けて下さるスタッフの皆様には心から感謝しております。毎回、多大なるご迷惑をおかけして誠に申し訳なく存じますが今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・ありません
- ・施設内で理美容が毎月第2金曜日の為、デイサービスをお休みすることがあります。お迎えの時間をもう少し遅い時間に設定して頂けると髪をカット後デイサービスに参加することが出来ます。ご検討いただければ幸いです
- ・困っている事などを親切に聞いていただきありがとうございます。食事やおやつも工夫していただき、たいへんおいしくいただいております
- ・利用を始めて日が浅いのでアンケートに答えるのが難しいです

- ・特にありません
- ・ドシダオールスターズとても楽しみです。(水口さん) 読み聞かせ楽しみにしています。
- ・各々個人の事も尊重されている。私は満足しています。いろいろ工夫されている。楽しく通っています
- ・目覚まし時計を使用せずに朝 7 時に目が覚める為、体操等をしているが、右手が使えないため激しい疲れが残る。ちゃんと体操を致さぬ事が原因と思い、反省致しております。94 歳で退院 (入院 1 年半) して老人になった自分を自覚致しながらもう少し良くなるかと考えさせられますが、精一杯の 1 日でございます。通所させていただき 1 年未満の故、確信を持って進言させて頂く事は無く、従業員の方より不快を受けた経験も無く、週一の参加を感謝と共に楽しく過ごさせて頂いている現状です。何時も病気せず、自分を正しく致す事を心掛けています
- ・職員の皆様、とても親切で感謝しております
- ・とてもいいと思います
- ・今まで通りに楽しみにしております
- ・介助は行き届いていて感心しています。本当に若い人に至れり尽くせりと世話をさせていただき幸いです。それに甘えず、私も努力して自分で出来る事を増やしていきたいと思えます
- ・いつも楽しく行っています。これからもよろしくお願いします
- ・何事もスローの様子でもう少し早くやってください。身体の不自由の人もいますのでやむをえないですね
- ・所長及び生活相談員の積極的な行動に感謝致しております。「ありがとう」
- ・日頃から感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。

令和5年度サービス意向調査 ご要望と回答

- 行事等があった時は、嬉しそうに話しをしてくれています。
【回答】＝今後も様々な行事を企画させて頂き、楽しく過ごして頂ける様に尽力いたします。

- 所長および生活相談員の積極的な行動に感謝致しております。「ありがとう」
【回答】＝感謝のお言葉を頂き、誠にありがとうございます。今後も精進して参ります。

- 何事もスローの様子でもう少し早くやって下さい。体の不自由な人も居ますので、やむを得ないですね。
【回答】＝朝や夕方時間帯は送迎の都合もあり、お待ちいただく時間が長くなってしまい大変申し訳ございません。個々で取り組めるプリントや、新聞、本などをご用意しておりますので、ご利用ください。

- 介助は行き届いており、感心しています。本当に若い人(職員)に至れり尽くせりと世話を頂き、幸いです。それに甘えず私も努力して、自分で出来る事を増やしていきたいと思えます。
【回答】＝今後もそのように思っ頂ける様、尽力して参ります。デイサービスセンターは生活支援の役割を担っております。皆様のご自分の力で出来る事が増え、生活がより豊かになる様にお力添えをさせて頂きます。

- 困っている事などを親切に聞いていただき、ありがとうございます。食事やおやつも工夫していただき、大変美味しく頂いております。
【回答】＝今後もお困り事などがありましたら、お声かけ下さい。
お食事とおやつに関しましては、給食委託業者と事業所とで小まめに情報交換をしております。手作りならではのおいしさを大事にしております。
今後も美味しいと思っ頂ける様、取り組んで参ります。

●ホームページ、リハビリ新聞、かたくり、保健便り等、拝見しております。非常に素晴らしく思います。

【回答】=いつも、ホームページ等をご覧いただき、誠にありがとうございます。今年度は皆様にもっと土支田デイサービスセンターの魅力を知っていただこうと考え、ホームページの更新回数を増やし、毎月様々なイベントを企画しました。今後もセンターのご様子等を知って頂ける様に定期的に発信して参ります。引き続き、お楽しみ頂けると幸いです。