

田柄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: 94 枚 回収数: 63 枚 回収率: 67.0%

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	14	22%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	15	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	12	19%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	22	35%
	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)	55	5	1	0	2
		87%	8%	2%	0%	3%
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	43	7	7	2	4
		68%	11%	11%	0%	6%
問3.	職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	41	14	4	0	4
		65%	22%	6%	0%	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	3	1	0	4
		87%	5%	2%	0%	6%
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	43	11	2	1	6
		68%	17%	3%	2%	10%
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	45	12	1	1	4
		71%	19%	2%	2%	6%
問7.	病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	44	6	0	6	7
		70%	10%	0%	10%	11%

《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	43	10	2	4	4
		68%	16%	3%	6%	6%
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	54	4	1	1	3
		86%	6%	2%	2%	5%
問10.	職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	54	4	0	1	4
		86%	6%	0%	2%	6%

《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	42	14	0	2	5
		67%	22%	0%	3%	8%
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	44	12	0	2	5
		70%	19%	0%	3%	8%

《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	38 60%	11 17%	2 3%	4 6%	8 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	39 62%	10 16%	2 3%	5 8%	7 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	28 44%	8 13%	15 24%	3 5%	9 14%

《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
17	39	3	0	0	4
27%	62%	5%	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〕

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	31
②ぬり絵や絵画に関する活動	16
③計算・漢字などの頭の体操	16
④書道	11
⑤ゲーム	17
⑥手工芸	5
⑦演芸鑑賞	16
⑧グループ体操	9
⑨運動会	7
⑩個別趣味活動	6
無し	

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）

- 急がされる
- 過ごし方、おぼえて朝はマッサージ機に寝るのが楽しみです。
- スケジュールが決まっているので、新聞を読んだり過ごし方を楽しんでいます。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 暖かい声をかけて頂けています。
- 今の所、困ったことがないので、特にありません。
- まだ、そういう（困ること）がなかったのかもしれませんが。
- すぐ飛んできてくれます。
- 困ったことは特にない。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- 優しくしていただいている様です。
- 常にアドバイス受けています。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- キレイで気持ちいいです。（2名）

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

- 塗り絵
- 輪投げ
- 皆で楽しく歌いたい。ゲームも楽しいです。
- 俳句
- 入浴（一人の浴槽）
- 大住まいの為、デイサービスに行くと楽しくて元気になります。
- 何でも楽しみですが、むずかしいのはにがてです。
- みんなでやるのが楽しい
- カラオケ（2名）
- カラオケで唄ったり出来るのが楽しみです。
- ゲーム系が楽しいようです。自由時間は何をしていいかわからないそ

うです。

- 歌
- 以前、音楽の先生が来てピアノを弾き聞かせ歌った。もう無いのか？
- 1月のスケジュール良くできていると思います。

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
まだ困ったことがないので分かりません。

- 家に帰り、身体を動かしています。
- リハビリは自分、自宅ではやらないので、ありがたいです。
- 転ばない様に家に帰ってもリハビリ体操はよくやっています。
- 自宅ではやりません。
- あるくことが出来る。
- デイサービスに行く事により、生活にメリハリが出来ています。
- なかなか、ね、ごんめんなさい。
- 脳の刺激に繋がっていると思います。
- リハビリ体操のアドバイス日常生活にとり入れています。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- ワクチン大変でしたが、皆様のおかげで楽しく終わりました。
- まだその事態になっていない。
- 何かあるとすぐ来てくれます。
- 対応して頂いています。
- 主治医、緊急連絡
- 特に今はケガはない様です。
- 転んだ時親切に対応して頂きました。

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

- 特にない。もっとたくさん通いたい。
- 良くしてくれます。
- 気づかいされています。
- 気づかい大いに感じています。

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

- 大勢の中でかけがえが薄いから思っているのは自分だけかも。
- 大事にされています。
- うれしくなるほど大事にしています。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 礼儀正しいです。(2名)

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

- わからない。まだその事態になっていない。
- 言語、問題ね
- これから連絡帳に記入をして、相談していきたいと思います。

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

- 分かりやすく説明頂いています。
- すべて任せてました。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- どちらかというと言えないこともあります。
- 気軽に言うことができます。
- すぐに言葉を言えないはず。
- 今の所、不満はないそうです。職員の方は優しく良くして下さるそうです。

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

- 連絡表に書いても、送迎の人に伝えても共有されないことがあり、困っている。

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

- ケアマネさんに話している。
- 知りませんでした。(2名)

令和5年度サービス意向調査 ご要望と回答

① 【ご要望】

送迎時、添乗の方のお名前がわからないので、初めての方など名乗っていただけると良いのですが…。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。ご要望のとおり送迎で添乗する職員に限らず、挨拶と名を名乗る習慣が持てるように働きかけていきます。また、異動や新規採用職員につきましては、繰り返しの紹介になることがあるかもしれませんが、ご理解の程よろしく願いいたします。

② 【ご要望】

歌が大好きなので、歌える時間がもっと欲しいです。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスが5類に変更して以降、感染対策を継続しながら経過を見てきました。10月より対策を続けながら、カラオケを再開しております。楽しみにされている活動でカラオケという意見が多く聞かれていることも踏まえ、今後もカラオケの機会を確保していきたいと思っております。

③ 【ご要望】

コロナが落ち着いてきたら、もう少し手工芸などの創作活動が出来ると良いと思っております。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。手工芸につきましても同様に感染対策を行いながら、定期的に活動機会を作っていきたいと思っております。また、手工芸を得意とする職員もおりますので、皆様に喜んでいただける内容の工夫を行ってまいります。

④ 【ご要望】

車いすでご利用される方など介護の手間がかかる方が多く、私は自分自身の出来ることを何でもやらなくてはならない、リハビリなども行えないので、職員との接点を持てないことがさみしいです。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。ご意見にもあるように介護の手間がかか

る方への直接介助が多くなることで、ご自身で行動できる方との交流やケアが不十分になってしまうことが想定されます。職員の業務効率化を図るとともにこのようなご意見があったことを意識化し、一人ひとりのケアが充実できるように工夫していきます。

⑤ 【ご要望】

週が変わると認識されないことに対して、大変とは思いますがどの方も共通認識をもって、接していただきたいと思います。そのためにこちらでする事があれば対応したいと思います。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。引継ぎが不十分なために御迷惑をおかけいたしました。申し訳ございません。ご要望に対して、適切に対応していくために改めてケアの共有方法を検討いたします。引き続き、お気づきの点がございましたら遠慮なくお申し出ください。

⑥ 【ご要望】

認知症であることについて、理解をしていただき、周知してほしいです。

【回答】

ご意見ありがとうございます。認知機能や身体機能については、利用開始時やサービス担当者会議などの機会に各事業所との連携のもと確認を行っていきます。また、引き続き各専門職種で所内会議やアセスメントを行い、お客様一人ひとりの状況が把握できるように努めていきます。

【所長より】

この度は、令和 5 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す。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。

冬季になり、新型コロナ等の感染症流行時季となりました。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。