

富士見台デイサービスセンター（一般型・認知症対応型）

令和7年度サービス意向調査(集計表)

実施月：令和7年10月 配布数： 103 枚 回収数： 64 枚 回収率： 62.1%

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	14	22%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	13	20%
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	17	27%
4. その他（	3	5%
5. 無回答	17	27%
	64	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)	53 83%	9 14%	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	46 72%	8 13%	1 2%	5 8%	4 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	40 63%	11 17%	4 6%	3 5%	6 9%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	52 81%	4 6%	0 0%	2 3%	6 9%
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	46 72%	7 11%	3 5%	2 3%	6 9%
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	49 77%	11 17%	1 2%	0 0%	3 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	46 72%	6 9%	0 0%	6 9%	6 9%

《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	44 69%	8 13%	1 2%	4 6%	7 11%
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	52 81%	5 8%	0 0%	1 2%	6 9%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	57 89%	1 2%	0 0%	1 2%	5 8%

《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	41 64%	9 14%	1 2%	1 2%	12 19%
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
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	41 64%	10 16%	1 2%	2 3%	10 16%

《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	39	11	3	4	7
	61%	17%	5%	6%	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	39	7	2	8	8
	61%	11%	3%	13%	13%
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	33	3	17	4	7
	52%	5%	27%	6%	11%

《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	35	4	1	0	1
36%	55%	6%	2%	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5 集計〔行事・活動〕

富士見台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	24
②ぬり絵や絵画に関する活動	24
③計算・漢字などの頭の体操	12
④書道	21
⑤ゲーム	7
⑥手工芸	21
⑦演芸鑑賞	8
⑧グループ体操	14
⑨運動会	4
⑩個別趣味活動	14
無し	11

令和7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）

- ・職員が優しい、そして食事に心遣いがされ美味しいです。
- ・困った時にすぐに声掛けをしてくださいます。
- ・嫌な思いを全くした事が無い。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- ・歩行訓練の時支えてくれて助かっています。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- ・親切に教えてくれます。
- ・連絡帳にてよく理解できます。
- ・家族連絡票にてデイサービスでの様子を丁寧にご報告頂いている。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- ・いつも換気し、綺麗です。
- ・事業所内の清潔は行き届いて嬉しいです。
- ・床が汚れている時が時々ある。
- ・いつも綺麗で素晴らしいです。

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

- ・皆で行事をやる事が楽しい。
- ・不器用で参加したくても出来ない。
- ・職員が作ったゲーム。
- ・カラオケがおおすぎる。
- ・朝の会、お習字、フラワーアレンジメント、塗り絵。
- ・合唱。
- ・敬老会等、楽しんでいると思います。
- ・花が好きなのでフラワーアレンジメントは楽しみにしていると思う。
- ・リハビリ、散歩。
- ・活動ではないですが、お食事が美味しいと常々申して喜んでおります。
- ・お花や手芸など楽しいようです。又、お祭りがとても楽しかったようです。
- ・フラワーアレンジメント、習字、手芸など。

- ・音楽の時間。知っている歌を皆で歌いとても楽しいです。
- ・書道、フラワー教室を楽しんでいるように見えます。
- ・麻雀、習字。

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

- ・リハビリは有難いです。
- ・グループ体操で習ったリハビリ等を家でも時々やっています。
- ・自宅にいるよりもはるかに運動できている。
- ・同じような年齢の方々と過ごす時間は良い刺激になっていると思われる。
- ・他人さまはどのような考えを心得ているか参考になります。
- ・色々な活動に参加する事に喜び張り合いがあるようです。
- ・様々な方とおしゃべりしたり、リハビリや運動をする事が刺激です。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- ・感謝しています。
- ・生活のリズムや皆さんの苦労話を聞き、生き方に教えられます。
- ・気分が優れない時声掛けをしてくださいます。
- ・今の所職員の皆様うまく対応して下さいっております。
- ・便失禁の折、入浴日を他日と変更して対応して頂き嬉しかったです。
- ・よく行き届いている。

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

- ・いつも有難う御座います。おかげで元気を取り戻しました。
- ・いつも有難う御座います。今後とも宜しくお願い致します。
- ・細かく気を配って下さいます。

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

- ・凄く優しいです。
- ・何時も丁寧に対応して下さいます。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- ・靴を履かせたり、世話の限りやってくれます。
- ・まだ日が浅いので分からない。
- ・送迎時の対応を拝見していて礼儀正しく丁寧に対応して頂いていると感じる。

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

- ・ 個別の計画とは。
- ・ 個別計画を作る際相談を受けた事が殆どありません。

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

- ・ 分かりやすいと思います。
- ・ 分からない。

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

- ・ 勿論そのような時にはそうさせて頂いています。
- ・ 今の所は特に不満は無し。要望は気軽に言う事は出来る。

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

- ・ その通りです。感謝しています。
- ・ 今の所は特に不満は無し。要望等には対応して頂いている。
- ・ 対応してくれていると思う。

問 1 5. 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

- ・ 知りませんでした。
- ・ 不勉強で第三者委員については知らなかった。
- ・ そうゆう存在を知りませんでした。
- ・ 知らなかった。必要な時利用しましょう。

〔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。

- ・ 頭の体操もやって欲しいです。計算とかも。(やっていたらすみません)
- ・ いつも感謝しています。
- ・ 利用者の立場でこまごまと世話を下さいます。体調の悪い方に対し親身になって世話をしたり、口論がある時には嫌な顔せずに対応する時は辛いと思いますが、偉いと思います。感謝ばかりです。
- ・ びっくりしたのは自分が歌えないので、カラオケがおおすぎる。
- ・ とても親切にして頂いております。楽しく通わせて頂いております。
- ・ 以前よりデイサービスに馴染んでいると感じます。
- ・ これだけ長生きできたのは家の近くにあったデイとの出会いだったと思いま

す。母が良いデイに恵まれて自宅で自分らしく暮らせた事を感謝致しております。

- ・いつもありがとうございます。これからも家族共々どうぞ宜しくお願い致します。
- ・いつも有難う御座います。これから更にお世話をお掛けする事になると思いますがどうぞ宜しくお願い致します。
- ・毎週とても楽しく通わせて頂いています。何時までも元気で通わせて頂けたらとても嬉しいです。
- ・本人はあまり答えられませんでした。とても穏やかになって本当に助かっています。いつも本当に有難う御座います。心から感謝しています。
- ・所長さんから運転手さんに至る職員の皆様が寛容で私にとっては大変居心地の良い場所です。晩年になって楽しい行き場所がある事に深く感謝しております。
- ・親切なスタッフの方々と清潔感のある施設に通う事ができ家族は幸せです。いつも有難う御座います。
- ・相談・質問にも適切に対応して頂き感謝しています。一日の出来事は忘れてしまっても帰宅した時に「ご機嫌」なので楽しかったと思います。
- ・トイレの世話や移動に時間が掛かりお手数をお掛けして申し訳ありません。今後とも宜しくお願い致します。
- ・気持ちが楽になりホットします。
- ・よくやって頂いています。
- ・本人の体調を尊重して下さり午前中はベットに横になる事も多いようですが、活動もしっかりサポートして下さり習字や活花を楽しめている事が大変うれしいです。
- ・よくやって頂いています。(有難う御座いますの気持ちが大きいです)男性向け活動に興味を持てる物が無いでしょうか？
- ・スタッフは皆基本的に親切でやさしい、そして明るい。なごみのムードが感じられる。
- ・いつも大変ご親切にして頂いていると家族から聞いております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になり有難う御座います。
- ・週四回通うようになってからはネガティブな言葉が少なくなり、音楽を聴いたり、色々な手工芸を楽しむにしているようです。職員の方々も丁寧で何かあれば連絡もきちんとしてくれて感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・いつも有難う御座います。送迎時での本人の様子でしか判断が出来ない事が多いですが、笑顔で帰って来る事が殆どですので、楽しんでいる事と感じて

います。

- ・いつもご親切な対応有難う御座います。嫌がらずに通ってくれていますので助かっております。
- ・利用を始めた当初は母の状態が不安定でサポートして頂く事が色々ありました。今も全介助ですが前よりも明るく、手術が成功したのもありますが、デイへの安心感も助けてくれるの回復だと思います。

富士見台デイサービスセンターより

沢山のご意見ご要望を賜わり誠に有難う御座います。

全てに返答する事は難しいですが、皆様から頂いたご意見等は真摯に受け止め職員皆で共有させて頂きたいと思えます。

嬉しいお言葉も沢山頂戴し、職員の励みになります。

別紙で第三者委員のご紹介もさせて頂いておりますので、ご確認ください。

※ご意見やご要望は、個人情報などに配慮して掲載させていただきました。

(『掲載を希望しない』と回答した方のご意見は記載していません。)

第三者委員のご紹介

練馬区社会福祉事業団では、お客様（ご家族や代理人の方など）からのご意見や苦情を聞かせていただき、その解決を図る中から、お客様によりよいサービスの提供ができるようにする仕組みを設けています。私たちは、お客様のご意見・苦情をいただいたことを契機に、提供しているサービスの質的向上を目指し、その内容を点検するなどして、サービスの改善に努めてまいります。お客様からいただいたご意見に責任をもってお答えし、苦情につきましては、解決に向け適切に対応できるよう努めてまいります。

どうぞお気軽に、下記の受付担当者などにご意見や苦情をお寄せください。

○下郡山琢委員（連絡先：03（3992）5600 練馬区社会福祉協議会）

第三者委員の下郡山（しもこおりやま）と申します。練馬区の職員として20年ほど、生活に困窮した方や障害のある方への支援に携わってきました。

本年4月からは、練馬区社会福祉協議会の常務理事・事務局長として、社会福祉事業団をはじめとする関係機関の皆様と連携して、誰もが安心して暮らし続けることができる地域づくりに取り組んでいます。

第三者委員として、皆さまのご意見ご相談を伺い、ご利用のサービスの改善にご協力していきたいと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。



○伊藤ちほ子委員（連絡先：03-3867-8378 自宅）

第三者委員の伊藤ちほ子と申します。

私は長年、民生児童委員として、高齢者や子どもたちをはじめ、地域の人々の生活の見守りや相談に携わってまいりました。また、人権擁護委員として、人々の権利を守るための啓発活動を行い、いろいろな立場の方の相談に応じてまいりました。

このようなこれまでの経験を基に、外部からの視野を活かしながら、皆様の日常生活をより良くするお手伝いができたらと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

