

令和5年12月吉日

お客様、ご家族の皆様

富士見台デイサービスセンター
所長 中山 翔平

「サービス意向調査」の結果報告について

日頃より、富士見台デイサービスセンターをご利用いただき誠にありがとうございます。

また、この度の「サービス意向調査」にご協力いただき感謝申し上げます。

さて、令和5年10月に実施いたしましたサービス意向調査の集計結果が出ましたので別紙にてご報告させていただきます。

皆様からの貴重なご意見やご要望を富士見台デイサービスセンターのケアに反映できるように努めてまいります。また、サービス意向調査の結果は、家族懇談会、ボランティア懇談会、運営推進会議等で説明し、参加される地域の方々や各関係者の方々に富士見台デイサービスセンターのことを知っていただく資料にしようと考えています。ホームページにもサービス意向調査の結果を公表し、広く知ってもらおう取り組みも同時に行っていきます。

この度の「サービス意向調査」についてのお問い合わせなどありましたら、下記担当者までご連絡ください。

【問い合わせ】
TEL：03-5241-6010
担当 中山・河野

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5年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和5年10月 配布数: 90 枚 回収数: 59 枚 回収率: 65.6%

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	8	14%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	15	25%
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	19	32%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	17	29%
	59	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)	40 68%	10 17%	2 3%	1 2%	6 10%
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	42 71%	4 7%	2 3%	4 7%	7 12%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	35 59%	7 12%	6 10%	3 5%	8 14%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	45 76%	4 7%	1 2%	3 5%	6 10%
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	38 64%	10 17%	3 5%	2 3%	6 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	43 73%	10 17%	0 0%	1 2%	5 8%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	36 60%	6 10%	0 0%	7 12%	11 18%

《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	32 54%	9 15%	0 0%	7 12%	11 19%
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	48 81%	5 8%	1 2%	0 0%	5 8%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	52 88%	3 5%	0 0%	0 0%	4 7%

《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	37 63%	9 15%	1 2%	3 5%	9 15%
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	40 68%	8 14%	1 2%	3 5%	7 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	37 63%	12 20%	0 0%	5 8%	5 8%
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	33 56%	9 15%	1 2%	6 10%	10 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	22 37%	8 14%	18 31%	4 7%	7 12%

《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
14	40	4	0	0	1
24%	68%	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。

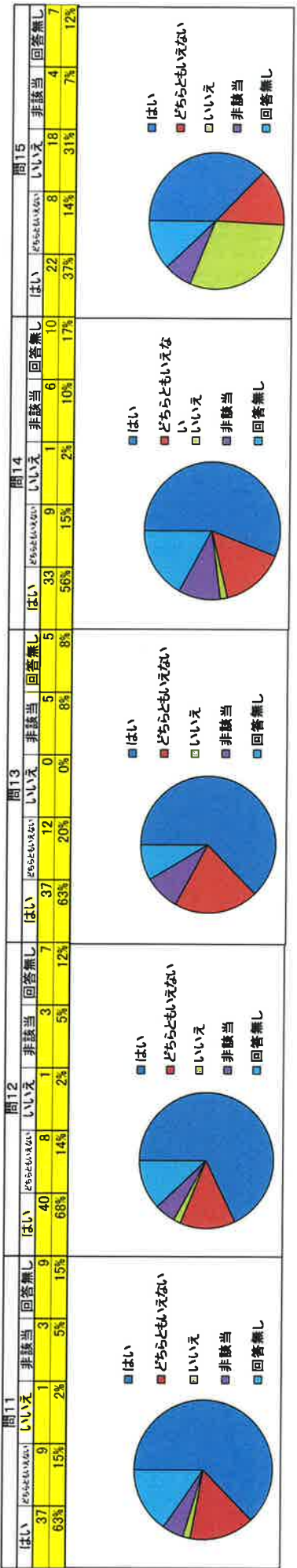
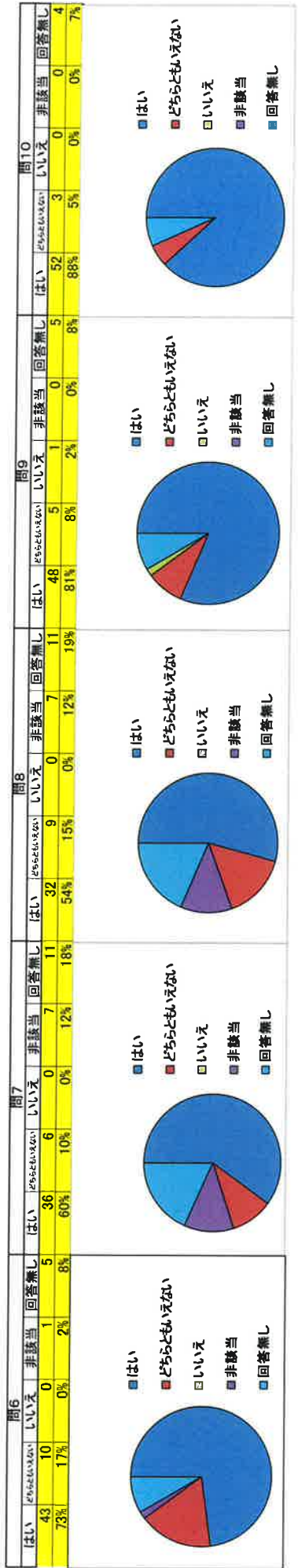
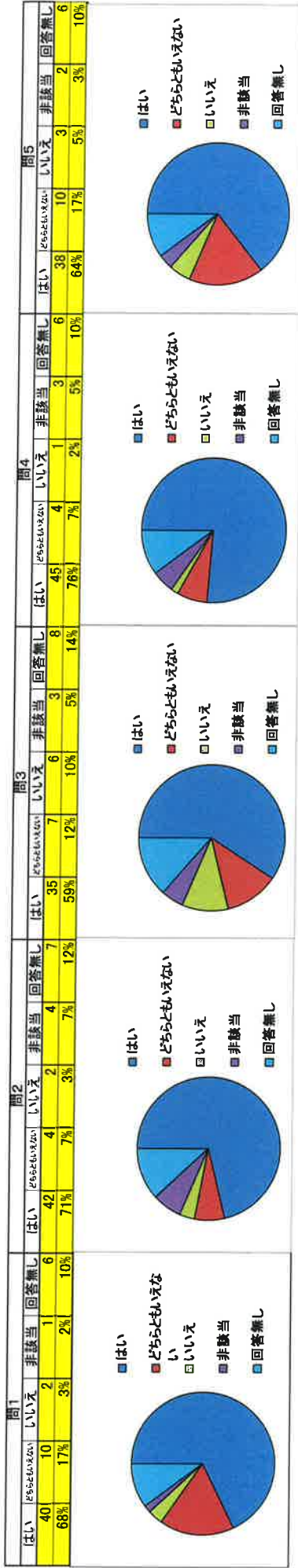
※別紙参照

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	15
②ぬり絵や絵画に関する活動	28
③計算・漢字などの頭の体操	6
④書道	15
⑤ゲーム	8
⑥手工芸	10
⑦演芸鑑賞	7
⑧グループ体操	15
⑨運動会	9
⑩個別趣味活動	10
無し	13

富士見台デザイナービズセンター 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）

- ネイル・フラワーアレンジメント・麻雀など良なり。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 今のところその必要がなく過ごせております。
- 未経験のため回答できません。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- してもらってはいるが、答えられない。（十分に理解できない）
- 経験ありません。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- いつも気持ちよく利用させて頂いております。

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

- 一生懸命頑張っている。
- 歌と書道
- 運動会、敬老会、楽しかったようです。
- 絵手紙と書道です。
- ホットケーキを作って食べたことが記憶に残っていて、センベイとか餅とか言っています。
- 平日の過ごし方が楽しく組み合わせられてよかったと思っています。
- 生け花
- 特になし。
- 球投げなど、音楽は好きですが、難聴の為音程もくずれていますが歌うのは好きです。

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

- まだ困ったことがないので分かりません。
- まだです。
- 足腰が丈夫で歩行がスムーズに出来ている事。

- リハビリ活動や体操など大変役立っています。
- 母は絵手紙の日をととても楽しみにしています。
- 不明。
- 今のところはデイサービスで一日生活をする事に精一杯で、自宅では寝ている事が多いです。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- 他の事業所でおきた不具合な事でも日にちを置くことなく早く連絡をしてくれている。
- 良くしてくれています。
- 入浴後に軟膏を塗って下さり感謝しております。
- 経験なしのため回答できません。
- 入所が浅いため緊急時に合っていないので分かりません。

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

- まだわかりません。

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

- 私の小さな不安にも何時にもこやかに耳を傾けて下さいます。
- 時々あります。
- とても優しいです。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- いつも嫌な顔見せません。
- 言葉遣いを訓練して下さい。
- 連絡ノートや電話の対応がとても丁寧で安心しております。
- 不明です。

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

- 月1回の訪問時に、対応のしかた等よくアドバイスいただきます。
- 計画はいつ作るのですか。入所手続き時の事でしょうか。連絡帳の希望は良くして頂いています。
- まだわかりません。

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

- 不明です。
- わかりません。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 都合が悪い日でもすぐに振替してもらえます。
- どんな時にも不満を感じたことはありません。

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

- パサパサおやつ食べたくない。
- まだわかりません。

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

- いま、まだ不満がないので、優しすぎるので。

〔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。

- リハビリ内容を検討して欲しい。
- 木曜日の入浴を金曜もしくは土曜への変更、よろしくご検討願います。
- いつもありがとうございます。デイサービス迎えの時に、自宅玄関の鍵を開けておいてあるのですが、母を支えなければいけない時に、なかなか玄関ドアを私が開けられない時があるので、状況を見て玄関ドアを開けて入ってきていただけたらいいと思うことがあります。
- とても丁寧にやっていると感謝しております。時々ある手工芸を楽しみにし、後日作品を見るのも私は楽しみです。これからも楽しく過ごせる時間をどうぞよろしくお願い致します。
- 楽しく通えるから良いと思っています。
- 職員の方々が、とても優しく対応して頂いているので楽しく通わせて頂いております。
- 家族連絡票にて、排泄や食事量を把握することができるため、非常に助かります。
- いつもお世話になっております。認知症と診断を受け通わせて頂いておりますが、母にとって良いのかどうかは、はっきり言ってわかりませんが、サービスには何も不満も不安もありません。出来るだけこのまま1回でも長く通わせていただければと思っています。
- スタッフの皆さんの対応が素晴らしいです。気持ちよく一日過ごせて

います。

- デイより帰宅後、たいへん落ち着いていますので、気持ち的にも満たされていると感謝しております。
- いつも血糖値、インシュリン注射、薬の内服等々お世話になっております。どうか今後ともよろしくお願い申し上げます。
- 本人の体がだんだん弱り対応の変化などいろいろアドバイスを頂き参考になっています。
- 職員の方々とても意識が高くおかげさまで、安心して利用させてもらっています。感謝しています。
- いつも職員の皆様に温かく見守って頂き、おかげさまで楽しく過ごさせて頂いております。とても丁寧な対応をしていただき安心しております。今後ともよろしく願いいたします。
- 家では全く洗髪できないので、デイでの入浴は本当に助かります。
- 母はいつもデイサービスの食事は美味しいと喜んでおります。大好きな絵手紙や書道もあり、デイのある日ははりきって出かけます。
- 身体に疲れがたまってくると、なまけたりなったりしてますが、皆さんのことが好きでとても感謝しているようです。独特な方法で身体のことを表現したりするので、分かってもらえないことがあるのは妻である私が一番よく本人が知っています。皆様に感謝しています。
- いつもお世話様になりありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- 常日頃どんな時にでも楽しく過ごさせて頂き感謝しております。私にとって、大切なデイサービスです。どうぞ今後とも宜しく心からお願い致します。
- 今後ともよろしく願いいたします。
- 来月で母は 101 歳になります。東日本大震災の年 2011 年に父が亡くなり、家に引きこもっている母を説得し、その翌年 2012 年からデイにお世話になりました。でもまさかこんなに長く通えることになるとは思ってませんでした。そしていつも思います。近所にこんなに良いデイサービスの施設があった事が長生きの一番の要因だと。本当にありがとうございます。これからもよろしく。
- 高次脳機能障害なので、記憶が充分ではないままの回答をしていると思われることもありますが、家族はいつもきめ細やかに対応して下さり感謝しています。今後とも引き続きどうぞよろしく願いいたします。
- 食事をもっと美味しくしてほしいです。
- 2 年半の長きにわたり、大変お世話になりました。家族も介護から離

れまた仕事にも就けて助かりました。

- 何事にも工夫されていて、親切さを感じます。心が和みます。有り難うございます。宜しくお願い申し上げます。
- 職員の皆様によくして頂いて、はじめよりだんだん楽しい気分になって来ているようで感謝しています。明らかにお世話になるようになってから、元気になって来ていて食欲も出て、食べることも着替えも自分でできる範囲で、自分でするようになっていきます。難聴の為、皆さんとの会話もほとんど理解できないと思います。筆談でお願いします。
- よく考えて、活動内容を楽しく興味深くやれるように工夫してくれてありがとうございます。様々な分野のお客様（講師）を招いて頂き感謝しております。
- 1回は見学に行けたらと思います。
- すべての職員の方が寛容ですばらしいです。今までの利用期間で不愉快な思いをしたことが一度もありません。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

【ご要望】

問10：職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか。

- 言葉遣いを訓練してください。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。令和元年度から毎年“第三者から見て不適切と思われない接遇”の取り組みを行っています。令和5年度も“第三者から見て不適切と思われない接遇”を目標に、適切な接遇の実践、人権尊重、高齢者虐待防止の取り組みをしております。しかし、【ご要望】から言葉遣いの課題があることがわかりました。改めて言葉遣いの訓練を行い、お客様へのケアや接遇に反映させていきます。

令和5年度“第三者から見て不適切と思われない接遇”の取り組みとして、4月の虐待の芽チェック、6月と12月の接遇個別面談、11月の人権研修、12月の高齢者虐待防止研修などをしてまいりました。これらの取り組みを地域に発信することも開かれた施設運営に繋がると考え、運営推進会議や家族懇談会等において情報公開しております。

これからも適切なケアや適切な接遇の実践、また、地域に開かれた施設運営の取り組みを続けてまいります。

お気づきのことがありましたら、管理者（所長）の中山までご連絡いただくと幸いです。

【ご要望】

問11：職員は、個別計画をつくるときに、あなたのご家族の状況や要望をよく聞いてくれますか。

- 計画はいつ作るのですか。入所手続きの時の事でしょうか。連絡帳の希望は良くして頂いています。

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

- 不明です。
- わかりません。

【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”と呼ばれる個別計画を作成しております。

当デイサービスの利用を開始するときに初回の通所介護計画を作成して交付します。その他、長期目標更新（1年毎）、認定更新（介護度の更新時期）、利用回数増減、状態変化等の際に通所介護計画を作成し、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。当デイサービスセンターからお帰りになられた後の『連絡帳』の確認もお願い申し上げます。

【ご要望】

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

- パサパサおやつ食べたくない。

【回答】

食事に関する貴重なご意見ありがとうございます。毎月1回以上、管理栄養士や厨房職員等を交えた食事連絡会を行っております。今回いただきましたご意見について、改善提案させていただきます。

【ご要望】

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

- いま、まだ不満がないので、優しすぎるので。

【回答】

第三者委員とは、寄せられましたご意見や苦情を公平に解決するために、練馬区社会福祉事業団では2名の第三者委員を委嘱しています。

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、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するよう努めてまいります。ご意見や苦情をお寄せください。

※【苦情解決の流れ】の資料添付あり。

【ご要望】

〔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。

- リハビリ内容を検討してほしい。
- デイサービス送迎時の支援について

【回答】

機能訓練指導員は、個別機能訓練計画を立案し、お客様の目標に沿った機能訓練を実施するように努めております。目標の変更等が生じた場合は、計画の見直しや内容を変更することになります。内容の変更についてはお申し出ください。

【回答】

送迎に関する貴重なご意見ありがとうございます。日頃より、スムーズな送迎業務にご協力いただきありがとうございます。お迎えに上がった職員は、できる限り出発のお手伝いをさせていただきます。玄関のドア開閉等その場でお申し出ください。

当デイサービスセンターは、5台の送迎車を保有し11名の送迎員で業務をしております。安心安全な送迎業務を行っております。道路状況によって遅延が生じてしまうこともあります。送迎業務へのご理解の程お願い申し上げます。

【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した。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まいります。皆様からのご意見やご要望が当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くと幸いです。

コロナ前の日常を取り戻しつつありますが、引き続き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。

