

令和6年12月吉日

お客様、ご家族の皆様

大泉デイサービスセンター
所長 渡辺 太一

「サービス意向調査」の結果報告について

日頃より、大泉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6年11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大泉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、家族懇談会で説明し、参加される皆様に大泉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：03-5387-2201
担当 渡辺・本田

大泉デイサービスセンター (一般型)

令和6年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和6年11月 配布数: 94 枚 回収数: 44 枚 回収率: 46.8%

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	20%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	15	34%
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	13	30%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	7	16%
	44	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)	36 82%	6 14%	0 0%	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	36 82%	5 11%	1 2%	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	31 70%	7 16%	2 5%	0 0%	4 9%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	34 77%	5 11%	0 0%	0 0%	5 11%
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 64%	9 20%	2 5%	1 2%	4 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	33 75%	9 20%	1 2%	0 0%	1 2%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	33 75%	0 0%	1 2%	4 9%	6 14%

《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	26 59%	7 16%	2 5%	2 5%	7 16%
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	38 86%	5 11%	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	43 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	33 75%	5 11%	1 2%	1 2%	4 9%
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	34 77%	5 11%	1 2%	0 0%	4 9%

《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	26 59%	11 25%	2 5%	3 7%	2 5%
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	27 61%	8 18%	0 0%	4 9%	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	13 30%	5 11%	19 43%	3 7%	4 9%

《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	27	3	0	0	0
32%	61%	7%	0%	0%	0%

[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〕

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	12
②ぬり絵や絵画に関する活動	14
③計算・漢字などの頭の体操	15
④書道	16
⑤ゲーム	6
⑥手工芸	10
⑦演芸鑑賞	9
⑧グループ体操	8
⑨運動会	9
⑩個別趣味活動	8
無し	0

大泉デイサービスセンター (一般型)

令和6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)

良い時と悪い時がある

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

細かい部分は分かりかねます

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

できないから。

大学の落研などの落語を呼んでいただけたら嬉しいです。

歌やクイズ・計算が楽しいようです。

よくやって下さると思っています。

音楽鑑賞、体操、歌うこと、ネイル。

習字・カラオケ・ピザパーティー等。

ぬり絵

全体的な活動を楽しんでいます

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

問 7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

ちょっとしたけがやセキこみなど対応してくれ連絡帳で知らせてくれる

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

デイに行く様になってから心の面にも体力もついて来たと感じます。
のんびり過ぎるのか、あまり気になる事はありません。

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

問 10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

大変感謝して居ります (夫)。

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

聞いた覚えが無い。

(夫)は連絡ぼうにてだいたい理解していると思って居ります。

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

当人は認知症がありますので私(夫)はどこまで理解しているかと思って居ります。

リハビリのため自宅に来て、自宅の状況をよくきいて、デイでのことを話してくださいました (計画?)。

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

わかりません。

本人は口に出して言うことはあまりないのではないかと思います
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

もちろんです。

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

知っているかは自身はありません（夫）。

〔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。

食事やケガによる入浴の配慮をしていただき日頃より感謝しています。本人も毎日忙しいと言いながらも楽しく通っており何よりです。

大変遅くなり申し訳ありません。いつも大変お世話になりありがとうございます。さまざまな活動が心身の活性化につながっていると思います。私（娘）の都合上ショートステイも利用せざるを得ませんが（日曜日にデイサービスを利用できれば助かるのですが、…）できるだけデイを利用したいと思っています。

「よくしてくれていますよ」と言っております。

ミーチングの話が長い。肝心なところをはっきり伝えて欲しい。

始め頃は、職員と自分担当など困乱する。職員の名前を配置マップがあればベストです。

職員の皆様のご対応に感謝致しております。今後共どうぞ宜しくお願い致します。

特に要望などありません。大変楽しく過ごさせて頂いています。休みがちですが、いつも楽しい時間、美味しいお食事をありがとうございます

います。

細かい事もノートや口頭で教えていただき、デイでの様子が伺えます。
本人のわがままも聞いていただき、楽しい時間をありがとうございます。

デイサービスでの一日の生活状況がよく分かりますので安心して利用出来ます。

楽しいです。食事もおいしい。

わからないから意見がない。

認知床になってから初当からはずい分にも身体も回復しているなど感じ、
本当に良かったと思って居ります。有難うございます。これからもよろ
しくお願い致します (夫)

送迎時間が年中変更になるので家族の方が調整に苦勞する事がある。家
族も年をとっていて病院に行かなければならない時は前日から準備をし
ても本人は忘れられて、出発まぎわにアタフタと等。定時制もありかも
...

※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。)

令和6年度サービス意向調査 ご要望と回答

この度は、令和6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。いただいたご要望については回答を掲載させていただきます。なお頂いた内容はそのままの文面を掲載しております。

【ご要望】

①

- ・職員の皆様のご対応に感謝しております。
- ・今後共どうぞ宜しくお願い致します。
- ・特に要望などありません。
- ・大体楽しく過ごさせて頂いています。
- ・休みがちですがいつも楽しい時間、美味しいお食事をありがとうございます。
- ・細かい事もノートや口頭で教えていただき、デイでの様子が伺えます。
- ・本人のわがままも聞いていただき、楽しい時間をありがとうございます。
- ・デイサービスでの一日の生活状況がよくわかりますので安心して利用出来ます。
- ・楽しいです。食事もおいしい。
- ・特にありません。
- ・わからないから意けんがない。
- ・細かい事まで、気をつけて頂いていると思います。
これからもよろしくお願い致します。来月からショートステイも考えています。またご相談いたします。
- ・認知床になってから当初からはずい分にも体も回復しているなど感じ
本当に良かったと思って居ります。有難うございます、これからもよろしく
お願い致します。(夫)
- ・「よくしてくれていますよ」と言っております。

【回答】

暖かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。職員の励みになります。今後もみなさまに楽しんでいただけるデイサービス作りに邁進いたします。

②ミーティングの話が長い。

肝心なところをはっきり伝えて欲しい。

【回答】

「ミーティング」とは「朝の会」のことでしょうか。

要点をまとめ、みなさまの楽しい一日のはじまりとなるよう心掛けて参ります。

③始め頃は、職員と自分担当など困乱する職員の名前と配置マップがあればベストです。

【回答】

介護職員は一般型、認知症対応型それぞれ偏りなく担当しております。分かりにくい状況があること、大変ご不便をおかけしております。

朝の会にて職員紹介を行い、また名札を付けておりますので、お困りの場合は近くの職員にお尋ねください。なお当デイサービスは個別担当制をとっておりません、職員全員で担当させていただいておりますので、お気軽にお声掛けください。

④送迎時間が年中変更になるので家族の方が調整に苦勞する事がある。家族も年をとっていて病院に行かなければならない時は前日から準備をしても本人は忘れられて出発まぎわにアタフタと等。定時制もありかも・・・。

【回答】

送迎時間の変更については大変、ご迷惑をお掛けしております。

近隣の方が同じバスに乗れるよう、新規の方が入ると送迎表の変更を行うため送迎時間が変更になっている状況です。そのため定時制にする事ができず、大変申し訳ありません。

お忙しい中、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

回答が不十分な場合は、個別に回答させていただきますので、お問い合わせください。またこのほか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。

大泉デイサービスセンター（認知症対応型）

令和6年度サービス意向調査(集計表)

実施月：令和6年11月 配布数： 23 枚 回収数： 10 枚 回収率： 43.5%

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	0	0%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	1	10%
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	8	80%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	1	10%
	10	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)	8 80%	1 10%	0 0%	0 0%	1 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	8 80%	0 0%	0 0%	0 0%	2 20%
問3.	職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	8 80%	1 10%	0 0%	0 0%	1 10%
問4.	事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	8 80%	0 0%	0 0%	1 10%	1 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	6 60%	3 30%	0 0%	0 0%	1 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	8 80%	2 20%	0 0%	0 0%	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	8 80%	0 0%	0 0%	1 10%	1 10%

《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	5 50%	2 20%	0 0%	1 10%	2 20%
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	8 80%	1 10%	0 0%	0 0%	1 10%
問10.	職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	9 90%	0 0%	0 0%	0 0%	1 10%

《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	8 80%	1 10%	0 0%	0 0%	1 10%
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	6 60%	2 20%	0 0%	1 10%	1 10%

《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	5	2	0	1	2
	50%	20%	0%	10%	20%
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	7	1	0	1	1
	70%	10%	0%	10%	10%
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	7	0	0	2	1
	70%	0%	0%	20%	10%

《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
5	5	0	0	0	0
50%	50%	0%	0%	0%	0%

[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〕

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	5
②ぬり絵や絵画に関する活動	3
③計算・漢字などの頭の体操	1
④書道	1
⑤ゲーム	3
⑥手工芸	0
⑦演芸鑑賞	2
⑧グループ体操	3
⑨運動会	1
⑩個別趣味活動	0
無し	0

大泉デイサービスセンター（認知症対応型）

令和6年度サービス意向調査 自由意見

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

イベント//お祭、ピザパーティ、ハンドリラクゼーション

〔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。

・ていねいに接していただき感謝しています。
お陰様で健康で過ごすことができ、家族も安心しておまかせできます。

・いつもきめ細かくていねいに対応、報告して下さり
大変ありがたく思っています。

・いつもお世話になっています。病気が進行し、自宅介護が大変になってきましたが、大泉デイサービスセンターさんで、いつも良くしてもらい、感謝しています。ありがとうございます！

・職員の方が、とても親切に接してくれているので、利用日を楽しみにしています。家族としては、進んで行ってくれるので、助かっています。

※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。）

大泉デイサービスセンター（認知症対応型）

令和6年度サービス意向調査 ご要望と回答

【ご意見】

- ・ていねいに接していただき感謝しています。
お陰様で健康で過ごすことができ、家族も安心しておまかせできます。
- ・いつもきめ細かくていねいに対応、報告して下さり
大変ありがたく思っています。
- ・いつもお世話になっています。病気が進行し、自宅介護が大変になってきましたが、大泉デイサービスセンターさんで、いつも良くしてもらい、感謝しています。ありがとうございます！
- ・職員の方が、とても親切に接してくれているので、利用日を楽しみにしています。家族としては、進んで行ってくれるので、助かっています。

【所長より】

この度は、令和6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けると幸いです。