

土支田デイサービスセンター

令和6年度サービス意向調査(集計表)

実施月: 令和6年10月

配布数: 71 枚

回収数: 63 枚

回収率: 88.7%

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	18	29%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	19	30%
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	7	11%
4. その他()	0	0%
5. 無回答	19	30%
	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)	50 79%	8 13%	1 2%	0 0%	4 6%
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	49 79%	5 8%	3 5%	2 3%	3 5%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	46 73%	12 19%	3 5%	1 2%	1 2%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	55 87%	3 5%	1 2%	0 0%	4 6%
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	49 79%	6 10%	4 6%	0 0%	3 5%
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	53 84%	5 8%	3 5%	0 0%	2 3%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	54 86%	1 2%	1 2%	3 5%	4 6%

《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	40 63%	10 16%	4 6%	2 3%	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	56 89%	2 3%	0 0%	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	59 94%	0 0%	0 0%	0 0%	4 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	40 63%	13 21%	0 0%	3 5%	7 11%
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	50 79%	4 6%	1 2%	1 2%	7 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	46 73%	10 16%	0 0%	2 3%	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	42 67%	10 16%	0 0%	4 6%	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	31 49%	5 8%	19 30%	2 3%	6 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
19	38	5	0	0	1
30%	60%	8%	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〕

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	16
②ぬり絵や絵画に関する活動	22
③計算・漢字などの頭の体操	16
④書道	17
⑤ゲーム	23
⑥手工芸	10
⑦演芸鑑賞	15
⑧グループ体操	9
⑨運動会	9
⑩個別趣味活動	13
無し	20

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)

「あっている」

「ありません。本人のペースで動いてくれます」

「他のデイサービスを知らないけれど合っていると思います。」

「合っています。決まったルーティンとその日のイベント等新しいことが組み合わされ、安心感と刺激感があり、楽しく良い意味で忙しく過ごしています。」

「一人生活が長いので、対話ができる方がいるのでとても嬉しいです」

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

「あります」

「そういう場面にあつたことが無い。」

「すべてに時間がかかるのでトイレに行くためにお呼びすることを最初の頃は躊躇していましたが、毎回優しく対応して下さい、いつでも安心してトイレに行く事が出来る様になり本当に助かっています」

「トイレに行くときに、ハイ杖ですよ。と渡して下さいました。私、ビックリでした」

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

「今日はどのような事があるか、壁?などに大きく表示されていて分かりやすいです。スタッフの方も分かりやすく必要に応じて声をかけて対応して下さいます」

「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

「いつも綺麗です」

「整理整頓、とても行き届いています。何かあるとサッと消毒、拭きあげていらっしゃいます。」

「私、半身まひで不自由ですので完璧に出来ません。宜しくです」

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

「ふるさと文化館(本人は田舎の家と言っています)や花を見に連れて行ってもらうこと」

「中に閉じこもっていないで、時々外へ連れて行ってってくれるのが楽しみです」

「書道(習字)、選択活動」

「ゲームが楽しい」

「読み聞かせ、ギター、ピアノ演奏、ボランティアの方の民謡、フラダンス、幼稚園児の方の訪問」

「興味がない」

「あまり気にしていないので分かりません」

「団体競技」

「季節の行事やイベントはすべて楽しい」

「全部楽しい」

「塗り絵は好きです」

「どれも楽しいですけど、色々な方の催し物を見るのが好きです。」

(家族から) 毎回どんな事があつたかよく話してくれます。興奮して話してくれることもありそのような母の姿を見るのも驚きですし、新しい発見で嬉しいです」

「絵手紙」

「運動会」

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

「役立っている」

「デイに行って帰ってくると元気になっている」

「家では座ったままになっているので身体を動かすことが役立っている」

「少し役立っていると思う」

「職員さんの声ははっきり聞こえて毎日が楽しいです。」

「他のデイサービスより良い。職員が優しい」

「デイサービスに行くようになってから、動きが早くなりました。食事時『お味噌汁は美味しいな』と手の動きを毎日見せてくれます。

(家族から) デイサービスに通う事になってから動きが早くなりました。

「パタカラ」や「お味噌汁は美味しいな～えいえいや～♪」腕も動かしながらデイサービスで行っている事、楽しそうに家でもやっています」

「足腰が良くなっています」

「大きい声を出すので気持ちが良い」

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

「はい」

「職員の方ががんばりすぎている様に思います。いつも全員に目をやっている。」

「緊急のことがないため分かりません」

「非常によく」

「緊急時がまだ無いので非該当としましたが、もしそのような時があれば、よく対応して下さるだろうと安心していきます」

「良く見ていただいて安心です」

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

「はい」

「特に見られたり聞かれたりしたくない事が無いため分からない」

「良く出来ています」

「色々な所で気遣っていると思っています」

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

「思います」

「わからない」

「大事にしてもらっています」

「非常に」

「どのようにしたいのかしっかりと見て聞いてくださっています。いつも皆さんやさしく対応して下さって、有難く暖かい気持ちになります。」

問 10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

「皆さん優しい」

「わからない」

「しています」

「良い」

「丁寧ですけど、堅苦しさは無く、良く対応して下さっています」

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

「よく聞いてくれます。」

「大変よく聞いてくれます。」

「他の所より良くしてくれている」

「何を希望しているのかをしっかりと聞いて見て下さっています」

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

「はい」

「聞けば隣に来て優しく教えてくれます。」

「分かりやすく説明して下さいました」

問 13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

「特に不満もないので今の所言うことはありません。」

「できます」

「頼みやすい」

「不満や要望は特にはないですが、伝えたい要望があれば言えると思いま

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

「今のところ不満もない」

「まだあったことが無い」

「不満や要望は特に無いですが、もし伝えたいことがあれば対応して下さいと思っています」

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

「知っています。」

「知らない。」

「本人は知らないです。家族は知っています」

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。

「毎回楽しみに通わせて頂いています。(本人)デイサービスの日には朝起こすと体調が良ければ進んで着替えます。いつもありがとうございます。」

「本人は考える力が弱く何も考えられない様子。何に対しても興味が無い様子」

「連絡帳に行事や様子などいつも分かりやすく記入して下さいありがとうございます。」

「いつも気持ち良く対応していただきありがとうございます。父も通所日は前日から準備し楽しみにしているようです。食事等も家では食べられないものをデイでは頂いている様です。」

「職員の方は優しい方が多いと思います。今なんでもかんでも物価が高騰していますが、その中でも食は人生が生きるのに大事ですが、頭が痛いのは野菜が高くて困っています。暑さで作物が不作なのは理解しますが、あまりにもなんでもかんでも。デイさんは献立にどんな工夫をされていますか？緑黄色野菜はほんの少ししか出せないのではないかと思います。年寄りには毎食タンパク質を取らないと筋力も落ちちゃいますし皆さんどうされていますか。」

「他の利用者さんとお話しできて楽しいです」

「具合が悪い時にすぐ対応してくれる。」

「いつも気持ちよく楽しく過ごさせていただき感謝しております。職員の皆様のお陰で明るい雰囲気の中穏やかに過ごさせていただいております。」

「職員の方、皆様いろいろとお気遣いいただき安心して通っています。ありがとうございます。」

「本人は家族にも意思をなかなか伝えれないのが現状と受け止めています。こちらから話しかけたりはその都度答えられてはいます。暑い、寒い眠い、疲れた等も本人からはわたし達が聞かないと静かにだまっているように感じました。」

「サービスが良いので不満はありません。これからも宜しくお願いします」

「朝着いて、すぐに熱いお茶がきれいなお茶碗で頂けるのはとても嬉しくホッとします。スタッフの皆さんが和気藹々としたお仕事ぶりや対応が見ていて楽しく暖かい気持ちになります。色とりどりのお食事もおいしく、それぞれのお食事に合わせたきれいな様々な形の陶器のお皿に盛られ、気持ちが良いです。その時々イベントに合わせた特別なお弁当が出たり、トータルとしたイベントが行われて素晴らしいと思います。中々家では出来ないことを楽しみ刺激を与えて下さり、家族としても母が嬉しそうに時に興奮して話をしてくれ、スタッフの皆さんの対応に本当にありがたいね。と、毎回母と話しています。みんなでタオルを畳んだりすることで、ただサービスを受けるだけでなく、デイサービスで母にも出来る事があるということもとても良いな、と思います。母はスタッフみなさんが優しく明るく、今まで嫌な思いをしたことは1つも無いとよく言っています。母は動きが遅くご迷惑かけると気にするのですが、スタッフに方達が常に気を遣って下さり、トイレに行くときにも嫌な対応は一度も無く、優しく全く焦らせることは無く、本当にありがたいと言っています。卒寿のお祝いの時は、所長さんがネクタイとスーツでスタッフの皆さんも色揃えてお祝いをして下さったこと、とてもありがたく思っております。

土支田デイサービスさんの事を他の方にお話すると、ほとんどの方が大変驚かれます。スタッフ皆さんの対応がとても良いだけではなく、良い素材のバインダーやファイル袋を使用していないそうです。ペランペランだそうです。お習字で和紙を何枚も使えるところは珍しい様です。写真は撮っても焼き増しをして下さるところは無いようです。

難しいです。お料理好きな母はデイサービスでこうやっていたの。と、言いながら新たな野菜の切り方や色の使い方を学んで生活に役立てています。母は良い星の下に生まれたラッキーな人なのですが（笑）今またその力を発揮して土支田デイサービスさんにご縁があって通わせて頂いていると思っています。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。」

「いやがらずに利用できています」

※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。）

令和6年度サービス意向調査 ご要望と回答

【ご要望】

(1)

「合っています。決まったルーティンとその日のイベント等新しいことが組み合わされ、安心感と刺激感があり、楽しく良い意味で忙しく過ごしています。」

「一人生活が長いので、対話ができる方がいるのでとても嬉しいです」

「すべてに時間がかかるのでトイレに行くためにお呼びすることを最初の頃は躊躇していましたが、毎回優しく対応して下さり、いつでも安心してトイレに行く事が出来る様になり本当に助かっています」

「整理整頓、とても行き届いています。何かあるとサッと消毒、拭きあげていらっしゃいます。」

「(家族から) デイサービスに通う事になってから動きが早くなりました。「パタカラ」や「お味噌汁は美味しいな～えいえいや～♪」腕も動かしながらデイサービスで行っている事、楽しそうに家でもやっています」

「不満や要望は特に無いですが、もし伝えたいことがあれば対応して下さい と思っています」

【回 答】

(1) 暖かいお言葉を頂き、誠にありがとうございます。皆様からのお言葉は職員の励みになります。今後も皆様に楽しみながら過ごして頂ける様に邁進して参ります。

【ご要望】

(2) 今なんでもかんでも物価が高騰していますが、その中でも食は人生が生きるのに大事ですが、頭が痛いのは野菜が高くて困っています。暑さで作物が不作なのは理解しますが、あまりにもなんでもかんでも。デイさんは献立にどんな工夫をされていますか？緑黄色野菜はほんの少ししか出せないのではないかと思います。年寄りには毎食タンパク質を取らないと筋力も落ちちゃいますし皆さんどうされていますか。

【回 答】

(2) (以下のご返答は厨房職員に確認したものととなります)

野菜は価額と供給が安定している冷凍野菜を使用しております。また、

土支田の地域は農家さんが多いので、直売所での葉物などの野菜を購入しております。

タンパク質に関しては、主菜(メイン)でお出しをしている肉や魚からも摂取は出来ますが、デイサービス副菜の煮物などにも大豆製品等のタンパク質をお入れする様にしております。ご自宅では、おやつにチーズやゆで卵を召し上がって頂くのも良いと思います。

【ご要望】

- (3) 本人は家族にも意思をなかなか伝えれないのが現状と受け止めています。こちらから話しかけたりはその都度答えられてはいます。暑い、寒い眠い、疲れた等も本人からはわたし達が聞かないと静かにだまっているように感じました。

【回 答】

- (3) ご自身からお気持ちをお伝えされるのをご遠慮される方やお伝えするのが困難な方には、職員からお声かけをさせて頂く様に心がけて対応をさせて頂いております。今後もお客様からお声をかけて下さるのを待たせて頂くのではなく、職員から進んで声をかけさせて頂き、ご対応をさせて頂きたいと存じます。

【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くと幸いです。