

令和7年1月吉日

お客様・ご家族様

練馬区立錦デイサービスセンター

所長 佐々木 洋

「サービス意向調査」の結果報告について

日頃より、当錦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。

又、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。

令和6年10月から11月にかけて実施させていただきましたサービス意向調査の集計結果が整いましたので、別紙にてご報告させていただきます。

今後皆様からの貴重なご意見やご要望につきまして、錦デイサービスセンターの支援に羽根井できるように努めてまいります。

この度の「サービス意向調査」について、内容等に問い合わせございましたら、下記担当者までご連絡ください。

【問い合わせ】

練馬区立錦デイサービスセンター

03-3937-5031

担当 佐々木 洋

# 錦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10月

配布数：

72

枚

回収数：

65

枚

回収率：

90.3%

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	33	51%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	21	32%
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	11	17%
4. その他（	0	0%
5. 無回答	0	0%
	65	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)	58 89%	6 9%	1 2%	0 0%	0 0%
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	47 72%	9 14%	5 8%	2 3%	2 3%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	45 69%	8 12%	8 12%	3 5%	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	58 91%	4 6%	0 0%	1 2%	1 2%
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 71%	12 18%	4 6%	3 5%	0 0%
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	51 78%	7 11%	6 9%	1 2%	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	50 77%	5 8%	0 0%	10 15%	0 0%

### 《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 68%	11 17%	4 6%	5 8%	1 2%
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	61 94%	4 6%	0 0%	0 0%	0 0%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	57 88%	8 12%	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	50 77%	11 17%	1 2%	2 3%	1 2%
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	54 83%	8 12%	1 2%	1 2%	1 2%

## 《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	44 68%	14 22%	3 5%	3 5%	1 2%
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	47 72%	11 17%	3 5%	3 5%	1 2%
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	21 32%	10 15%	32 49%	2 3%	0 0%

## 《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
12	49	3	1	0	0
18%	75%	5%	2%	0%	0%

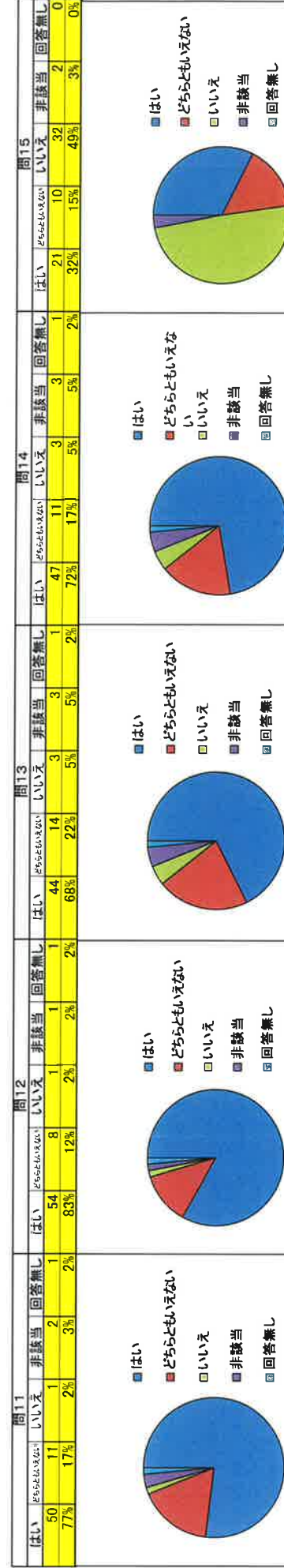
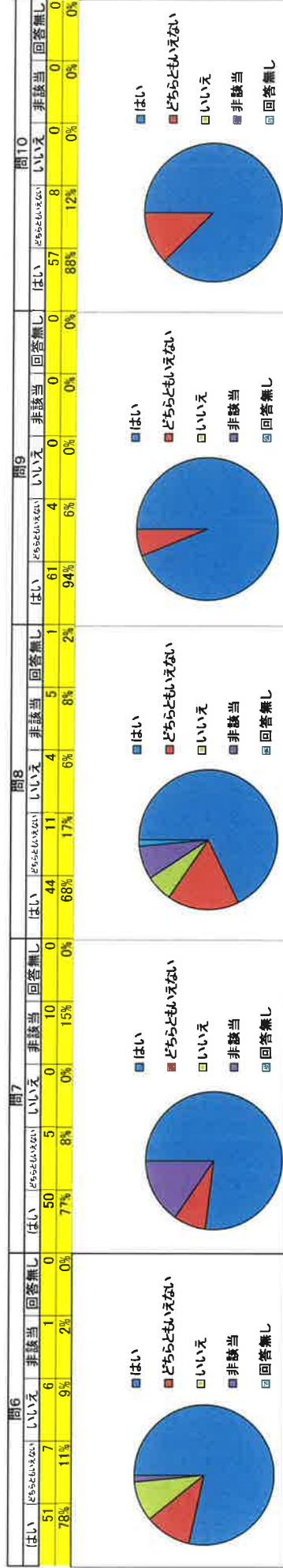
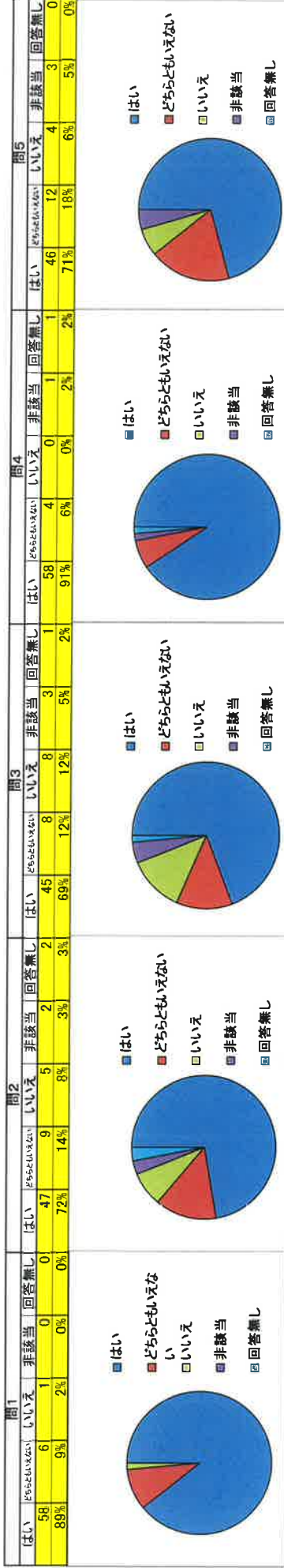
[2] 今回の調査を含めて、日頃お感じになっているデイサービスセンターに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

※別紙参照

## サービス意向調査 問5 集計〔行事・活動〕

錦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	23
②ぬり絵や絵画に関する活動	25
③計算・漢字などの頭の体操	19
④書道	16
⑤ゲーム	13
⑥手工芸	26
⑦演芸鑑賞	16
⑧グループ体操	11
⑨運動会	9
⑩個別趣味活動	8
無し	7



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）

- ・楽しんで大勢の方とお話ししています。

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- ・立ち上がる際にふらつくことがあるが、その時に見守ってくれる。
- ・一人でトイレに行くのが危ないが、立ち上がろうとしたら声をかけてくれます。
- ・もう少し早く来てほしい。

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- ・あまり入浴を好まない方に、入浴を勧めたりしている。
- ・特別に今のところは無いです。
- ・送迎の時、早めに声かけ願います。

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- ・トイレが汚れると掃除してくれます。
- ・昼食の場所が明るくて広いのが良いです。

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

- ・利用する様になって日も浅いのでまだ分かりません。
- ・歌を聴いたりすること。
- ・団体行動は苦手です。
- ・お風呂が楽しみです。
- ・季節ごとに行うイベントが楽しみです。
- ・個人及び団体ゲームを色々考えてくださりうれしいです。
- ・創作に興味があります。書道が一番やりたいです。
- ・行事や活動は楽しいですが特に楽しみにしているものは無いそうです。
- ・歌ったり、外に出掛けるのが楽しい。
- ・手工芸、水彩画等
- ・みんなでお話ししているのが楽しいです。

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

- ・デイサービスで行ったリハビリを家でも少しずつやっています。
- ・自宅で役立っていることは無いかなと思います。

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- ・緊急時はありませんでしたが、その時は職員さんが良くしてくれると思います。
- ・家族が病気の際は助かりました。
- ・自分ではないけど、良くやっていると思う。
- ・病気やケガは無いが、横になって休めて良かったです。

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

- ・特に見られたくない、聞かれたくないことはない。

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

- ・ありがたいと思っています。

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- ・毎朝個人名を言って笑顔で挨拶して下さいます。
- ・朝1杯のお茶で福をいただき、お替りで元気をいただき感謝しています。
- ・ありがたい対応です。

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

- ・リハビリ計画を特に気を使ってくれます。

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

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- ・普通にやってもらえればよい。
- ・自分で言います。

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

- ・おそらく対応してくれると思っている。

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

- ・ケアマネさんに相談しています。第三者委員というのは知りません。

〔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



- 一に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。
- 特に悪い意味ではありませんが、ここに来るからには覚悟しています。
- ・今後ともよろしく願いいたします。
  - ・大満足です。みんな優しいです。
  - ・職員さんは皆さん親切でやさしいです。
  - ・職員の皆さんのやさしさや励ましもあってととても楽しみにしています。
  - ・胃ろうのため、口から食べることはできませんが、本人は入浴に満足している様です。
  - ・細かい気遣いをしてくださりありがとうございます。
  - ・お世話になり感謝しております。
  - ・席の場所があまり良くない時がある。
  - ・外出の回数を増やしてほしいです。
  - ・みんな良い人ばかりで、デイサービスは楽しいと話しています。
  - ・本人は毎日「今日も無事に過ごすことができた。楽しかった。」と言って帰ってきますので特に不満は無いと思います。
  - ・連絡事項の中に、毎日起きた歴史の事柄が書いてありとても面白く、知らなかったこと、色々思い出されて楽しみです。
  - ・楽しい日もあり、嫌だなと思う日もあり色々です。
  - ・色々な種類の歌をかけてくれたり、リクエストも出来ますし、下手でも大きな声を出して歌っています。工作・趣味活動で1日が早いです。
  - ・親切な声かけや接遇をされており、母が安定した日々を過ごせる姿が見られ安心してしています。

※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】**

- ・ 席の場所があまり良くない時がある。
- ・ 外出の回数を増やしてほしいです。

**【回 答】**

ご意見ありがとうございます。

席の場所につきましては、そのお客様のご様子に合わせて席の配置を行っております。お席については様々な方から「必ずこの場所が良い」「必ずこの方と一緒に席が良い」等々多くのご希望をいただきます。一定の場所や周囲のお客様に配置含めご希望は受け止めさせていただきますが、すべてがご希望通りに行くとは限らないことご理解いただきたく思います。あくまで、その方その方のご様子に合わせ、職員が考えお席の準備をまいります。何卒ご理解ご了承いただいた上でのご利用をお願いいたします。

外出につきましては、様々な機会を作りたいと思っております。しかしながら、当センターは様々なご様子のお客様がご利用されております。そのため、ある一定のご様子のお客様だけに偏った機会の提供とならないように工夫をしつつ、機会作りに取り組んでまいりたいと思っております。

**【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。今後意向調査以外でも、連絡帳やご電話等でも随時ご意見いただきたく思います。