

令和7年2月吉日

お客様、ご家族の皆様

関町デイサービスセンター  
所長 竹内 徹

## 「サービス意向調査」の結果報告について

日頃より、関町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関町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、参加される皆様に関町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：03-3928-5030  
担当 竹内・阿曾

# 関町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11月 配布数: 104 枚 回収数: 65 枚 回収率: 62.5%

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	13	20%
2. お客様が、ご家族や介助者と相談しながら回答	10	15%
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	12	18%
4. その他( )	0	0%
5. 無回答	30	46%
	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)	45 70%	12 19%	4 6%	0 0%	3 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	46 71%	6 9%	2 3%	4 6%	7 11%
問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか	43 66%	8 12%	6 9%	1 2%	7 11%
問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか	54 83%	4 6%	1 2%	1 2%	5 8%
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	43 67%	13 20%	2 3%	0 0%	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	39 60%	14 22%	4 6%	1 2%	7 11%
問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか	35 54%	8 12%	1 2%	10 15%	11 17%

### 《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	30 46%	11 17%	5 8%	9 14%	10 15%
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	53 82%	4 6%	3 5%	1 2%	4 6%
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	57 88%	3 5%	2 3%	0 0%	3 5%

### 《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	35 54%	14 22%	2 3%	5 8%	9 14%
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	38 58%	14 22%	1 2%	4 6%	8 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	41 63%	11 17%	3 5%	4 6%	6 9%
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 60%	11 17%	1 2%	5 8%	9 14%
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	25 38%	4 6%	24 37%	1 2%	11 17%

## 《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
16	38	10	0	0	1
25%	58%	15%	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〕

関町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	26
②ぬり絵や絵画に関する活動	18
③計算・漢字などの頭の体操	16
④書道	3
⑤ゲーム	12
⑥手工芸	8
⑦演芸鑑賞	11
⑧グループ体操	11
⑨運動会	3
⑩個別趣味活動	8
無し	14

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）

- 週2回、いいアクセントになります。喜んで行っているのがありがたいです。
- 喜んでいっているから

問2. 利用中困った時に、必要な介助がありますか

- 困った事はない
- 特に困ったことなし
- 利用中困った事はいままでにありません
- 常に他の人より気を使って頂いている様
- 困っていることがほとんどないです

問3. 職員から情報提供やアドバイスを受けていますか

- みんなと一緒に

問4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いていますか

- 特に風呂場・トイレを気持ちよく使わせてもらってます。
- うかがった事はありませんので、わかりません。
- 両眼失明の為わからない
- 脱衣所の水漏れとカビが気になります。

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

- 博愛ユニットの歌おう会をととても楽しみにしています。年間を通して敬老会等色々な行事をして下さり有難ございます。
- 一度もいやがった事はありませんので、よく分かりませんが満足していると思います。
- 自由散歩 廊下を1周～3周
- 歌を聞いたり歌ったりする事
- 音楽に関する行事の時
- 時々皆で行うゲームがととても楽しいです。もっとしたいです。
- お風呂
- 歌会とか楽しみにしています

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

- とても役立ってます。自宅でも体操してます。
- リハビリをしていないから
- 私は家でも色々なことをやっている
- のっぺらぼうの毎日ですから、生活のアクセント、メリハリになると思います。
- デイでやってきたことを家で話すから役立っていると考えられる
- 家に帰って来て覚えてません

問7. 病気やケガなどの緊急時、よく対応してくれますか

- そういう事態になった事はありません。
- 薬を付けてもらったり、メガネの忘れ物を取ってきて再び家まで来ていただきました。
- 看護師さんがいるから安心してます
- 先日施設内で転倒して手をついてケガをした後に腫れてしまいました。すぐに冷やす・湿布などの処置をしていただきたいです。
- 病気ケガがないのでわかりません

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ていますか

- トイレの時にパットを黒いふくろに入れてほしいです。
- 見られて困る事等ありませんので判りません。
- わからない

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

- 人にもよります
- 見えない分大変気をつかいよくしてもらっている

問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか

- 人それぞれだと思います。
- 大変ていねい。

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

- その様なケースがない
- 足の運動を多くやってもらっています。

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

※ご意見がありませんでした。

問13. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか

- 特に不満なし
- そういう事態を経験していません。
- 手を挙げていうとすぐ対応して頂いている

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

- こまかな事・様子によく気がついて感心しています。
- 特に不満なし
- 要望したい事は特にありません。今迄行くのをいやがった事はありません。
- 眼がみえない分他の人より余分に時間をさいていただいていると思う。

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

- その様なケースがない
- 知らない

〔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。

- 全職員さま何時も笑顔で帰りには門で両手を振って「さようなら」して下さり乗っている私達大変恐縮して感謝して居ります。
- にもつをちゃんとあつかってくれない  
トイレの時に黒いふくろをわたしてるのにパットをいれてくれなくてそのままでするのでやだ（はずかしい）です。あと食事がすごくおいしいです。
- 午前中は色々やっていただいてありがたいのですが、午後から皆雑談で遊んでいるので何かやって下さると在りがたいですが。
- 入所の際、個別リハビリができる聞きこちらに通い始めましたが…理学療法士さん不在とのことで、今だにこの件がどうなっているのか…できたら、リハビリを受けたいので、お知らせがあると嬉しいです。よろしくお願い致します
- お問い合わせのケースや経験がないのでどちらとも申し上げられない。
- 未だに、本年（R6）4月からリハビリトレーナーが採用出来ず、リハビリ室は閉鎖のまま。リハビリ器具等が使用されず、残念です。リハビリ時間を毎日1,5時間～2時間欲しいと思っています。
- いつも楽しく対応して下さってます

- いつも体のかたむきやトイレについて気にかけていただいて本当にありがとうございます。いろいろお手数おかけすると思いますが、よろしく願います。
- いつもありがとうございます。最近は何忘れが多く、デイサービスでの様子も思い出せず解答に困ってしまいましたが、持ち帰った作品（手芸）や写真などから楽しんでいる様子がうかがえます。不満も聞いていません。今後もよろしく願います。
- 私の方が迷惑かけています
- 最近、男の先生がものすごく気を使ってくれます（名前忘れて申し訳ないです）認知症の妻にとって、本当にありがたく思っております。これからも宜しく願ひ申し上げます。
- お風呂が一番うれしい。脳トレ好き。
- いつもよくして頂き誠にありがとうございます
- 過活動膀胱の為トイレが近く回数も他の人とくらべ大変多くすぐ対応して頂けないときがある
- 皆さまのあたたかい気持ちが毎日心にきざまれ1日1日を楽しくいかせていただいております。ありがとう。
- 家族1人だけでも大変と感じることが多いのですが、何人もの方達を相手にしながら、いろいろな行事を企画、催行して下さることには、本当に感謝しています。報・連・相が行き届かず、ご迷惑をおかけしていますが、今後も努力はしますので、よろしく願います。
- いつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。おかげさまで楽しく利用することができています。今後ともよろしく願ひいたします。
- 本人ではありませんが、毎朝一筆書いて持たせておりますが、毎日ていねいに返事を書いて来ています。ありがとうございます。
- やさしく接して下さり大変感謝しております。いつもありがとうございます。
- デイサービスの時間は安心してられるので、たいへん助かっています。
- 平素はお世話になりましたありがとうございます。歌の同好会「カサブランカ」は12月で終わりにします。従って、まだ正式に話はありませんので発表会はしません。残り2ヶ月メンバーと楽しく過ごします。

※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】

脱衣所の水漏れとカビが気になります。

【回 答】

ご意見ありがとうございます。

脱衣所の水漏れは調査しましたが見当たりませんでした。水滴が落ちてきたのであれば季節柄ということもありますのでご容赦ください。

脱衣所等のカビについては掃除をしていますが建物自体も古くこびりついている部分が多いです。今後、対策を検討するためお時間を頂けると幸いです。

【ご要望】

時々皆で行うゲームがとても楽しいです。もっとしたいです。

【回 答】

ご意見ありがとうございます。

皆様のご利用時楽しんでいただけるように職員一同日々ゲームやイベントを考えております。今後も楽しいゲームなどあれば職員に「楽しかった」などお声掛けくださりますと職員も励みになります。活動の時間などを増やせるように工夫して参ります。

【ご要望】

先日施設内で転倒して手をついてケガをした後に腫れてしまいました。すぐに冷やす・湿布などの処置をしていただきたいです。

【回 答】

ご意見ありがとうございます。

今後は冷却等を速やかに対処していきます。湿布等は薬剤となりますのでご持参の方のみ貼付させていただきます。

【ご要望】

にもつをちゃんとあつかってくれない

トイレの時に黒いふくろをわたしてるのにパットをいれてくれなくてそのままでするのでやだ（はずかしい）です。あと食事がすごくおいしいです。

**【回 答】**

ご意見ありがとうございます。

当該お客様に確認したところ改善されたとの事でした。

引き続き、ご対応に不備がございましたらお申しつけください。

**【ご要望】**

午前中は色々やっていたいてありがたいのですが、午後から皆雑談で遊んでいるので何かやって下さると在りがたいですが。

**【回 答】**

ご意見ありがとうございます。

午後の時間は脳トレや趣味活動などをよりお客様が楽しんでいただけるように考えていきたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

**【ご要望】**

入所の際、個別リハビリができると聞きこちらに通い始めましたが…理学療法士さん不在とのことで、今だにこの件がどうなっているのか…できましたら、リハビリを受けたいので、お知らせがあると嬉しいです。よろしくお願い致します

未だに、本年（R6）4月からリハビリトレーナーが採用出来ず、リハビリ室は閉鎖のまま。リハビリ器具等が使用されず、残念です。リハビリ時間を毎日1,5時間～2時間欲しいと思っています

**【回 答】**

ご意見ありがとうございます。

機能訓練指導員を募集しておりますが、変わらず採用に至らない所が実情です。リハビリを希望されておられる方には大変ご迷惑をお掛けしております。代替としてその方に合わせて歩行練習や体操等を取り入れ、身体機能の活性化を図れるように取り組んでおります。

**【ご要望】**

過活動膀胱の為にトイレが近く回数も他の人とくらべ大変多くすぐ対応して頂けないときがある

**【回答】**

ご意見ありがとうございます。

他の方の対応等もあり、限られた職員数の中で運営している為、皆様にお待ちいただく場面があるかと思えます。

できるだけ迅速に対応できるように心がけていきますのでご理解いただけると幸いです。

**【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。