

## 令和5年度デイサービス満足度調査(結果まとめ)

### ～認知症対応型通所介護(ほっとぴあ)～

- 調査目的      ご利用者により良いサービスを提供し、信頼されるデイサービスを目指すことを目的に調査を実施する。
- 実施期間      令和5年8月1日(火)～令和5年8月26日(土)
- 調査対象      デイサービスご利用者
- ・通常規模型通所介護、介護予防通所介護相当サービス
  - ・認知症対応型通所介護(ほっとぴあ)
  - ・おたっしや倶楽部
- 調査方法      アンケート用紙による調査・無記名
- 回収率      認知症対応型通所介護 22名  
22名中17名 77.2%
- 質問事項及び回答(NA=無回答者)

#### (1) デイサービスの雰囲気について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
10	3	2	0	0	2	0
58.8%	17.6%	11.8%	0%	0%	11.8%	0%

- 76%の方に「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今後、より一層満足していただけるよう努めていきます。

#### (2) 職員の態度や対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
13	2	2	0	0	0	0
76.4%	11.8%	11.8%	0%	0%	0%	0%

ご意見

- ・皆さん明るく元気で、親切丁寧に接して下さいます。

- 88%の方に「満足」「やや満足」との高い評価をいただきました。今後もご利用者一人

ひとりに寄り添えるよう心がけていきます。

### (3)送迎の方法・介助方法や時間について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
10	2	3	0	0	0	2
58.8%	11.8%	17.6%	0%	0%	0%	11.8%

ご意見

- ・最近女性看護師の付き添いはなしですか
- ・お迎えの時間についても、こちらの都合で変更していただいたりして有難いです。明るい声掛けで優しく対応してくださっています。
- ・迎えの時間をもう少し早くしてほしいです。

- 70%の方に「満足」「やや満足」との回答をいただきました。可能な範囲でご希望の時間に添えるよう努めていきます。また、送迎時間予定時刻を大幅に過ぎてしまう場合等は、速やかにご家族に連絡します。なお、送迎については、送迎職員と介護職員で対応させていただいています。

### (4)入浴の方法・時間・介助方法について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
8	2	2	0	0	2	0
57.1%	14.3%	14.3%	0%	0%	14.3%	0%

ご意見

- ・家で入浴できないため、デイで入浴でき、本人も気持ちよさそうにしているので有難いです。
- ・ゆっくり入浴できて喜んでいきます。

- 71%の方に「満足」「やや満足」との回答をいただきました。自宅での入浴が困難なご利用者の生活支援に役立つことができていると考えています。今後もご利用者の身体清潔保持・介護者の負担軽減につながるよう、安心・安全な入浴サービスの提供に努めます。

### (5)昼食・おやつについて

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
10	1	2	0	0	4	0
58.8%	5.9%	11.8%	0%	0%	23.5%	0%

### ご意見

- ・本人はあまり食べることができませんが、おやつもあり喜んでと思います。
- ・美味しく楽しみにしています。

- 昼食、おやつに関しては、必要に応じて食事介助を行うなど、一人ひとりに合わせた食事形態で提供しています。季節に合わせたメニューを取り入れ、食を楽しんでいただけるよう工夫していきます。

### (6)機能訓練・レクリエーション(創作活動、ゲームなど)について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
9	1	3	0	0	4	0
52.9%	5.9%	17.6%	0%	0%	23.6%	0%

### ご意見

- ・連絡帳の写真などを見ると、意欲的に取り組んでいるように見受けられます。
- ・家にいる時よりは、いろいろな経験ができて良いと思います。

- 認知症予防を取り入れたゲームや身体を動かすゲーム、また季節に合わせた創作を取り入れることで、楽しい時間を過ごしていただけるように工夫していきます。

### (7)排泄介助・方法について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
10	2	1	0	0	4	0
58.8%	11.8%	5.9%	0%	0%	23.5%	0%

### ご意見

- ・自尿が多いので、トイレに誘導してくださっているのがわかります。

- 70%の方に「満足」「やや満足」との回答をいただいた一方で、23.5%の方に「わからない」との回答をいただきました。排泄の時間帯と有無や量などを連絡帳に記載し状況が分かるように努めていきます。今後も、プライバシー保護と羞恥心に配慮した排泄介助を心がけていきます。

### (8)連絡帳や広報誌(社協だより・デイ通信・ほっとぴあの1ヶ月など)でデイサービスでのご本人についての情報が得られていますか

得られている	少し得られている	得られていない	わからない	NA
14	0	1	1	1
82.3%	0%	5.9%	5.9%	5.9%

#### ご意見

- ・毎回、写真とともに細やかな連絡をいただいています。得たい情報を伝えていただいていると同時にこちらからの要望事項も実行していただきありがとうございます。
- ・1日の出来事は写真での報告ですのでよくわかります。
- ・連絡帳を見るのを楽しみにしています。
- ・毎回の連絡帳の写真で本人の様子がわかり安心しています。
- ・活動の様子を見ることができています。お世話やご迷惑をかけていることがたくさんあると思います。

- 82%の方に「得られている」との回答をいただいた一方で、「得られていない」「わからない」といった回答もいただきました。多様な場面での写真や細かな情報を掲載することで、利用中の様子をお伝えし、今後ともご家族と情報共有を行いながら、信頼いただけるよう努めていきます。

#### (9) デイサービスはご本人の心身の衰えを防ぐうえで役立っていると感じますか

役立っている	少し役立っている	どちらとも言えない	あまり役立っていない	役立っていない	わからない	NA
12	4	1	0	0	0	0
70.6%	23.5%	5.9%	0%	0%	0%	0%

#### ご意見

- ・デイサービスを利用し、とても生き生きしてきました。家庭でできない体験をさせていただき、確実に会話も弾んでいます。
- 94%の方に「役立っている」「少し役立っている」との高い評価をいただきました。ご利用者が生きがいを感じていただけるよう、今後ともご利用者同士の交流を大切に支援していきます。

#### (10) ご本人がデイサービスを利用することによって、介護にあたるご家族の負担は軽くなっているとお感じになりますか

軽くなった	少し軽くなった	どちらとも言えない	あまり軽くなっていない	軽くなっていない	わからない	NA
10	3	3	0	1	0	0
58.8%	17.6%	17.6%	0%	6%	0%	0%

#### ご意見

- ・デイサービスを利用している間は、普段できないことができ、気持ちにゆとりが生まれています。

- ・自宅での仕事と介護の両立なので助かっています。
- ・入浴や人との関わりがあってよかったと思うが、デイの準備や洗濯が大変です。
- ・利用日は、私にとって心身共に休める時間だと感謝しています。本人に今日はどうだったと聞いても一言もありません。

●76%の方に「軽くなった」「少し軽くなった」との回答をいただきました。ご家族には休息の時間などを確保していただき介護負担を少しでも軽減していただけるよう努めていきます。

#### (11) デイサービスに要望があるとき、気軽に相談できますか

できる	できない	どちらとも言えない	NA
15	0	2	0
88.2%	0%	11.8%	0%

#### ご意見

- ・介護をする人の悩みを聞いてもらえるだけでも介護の負担は小さくなります。

●88.2%の方に「できる」との回答をいただいた一方で、11.8%の方に「どちらとも言えない」といった回答をいただきました。いただいた意見に関しては真摯に受け止め、要望など気軽に相談できる雰囲気作りに努めます。

## 2. 最後にデイサービスについてご意見やご感想がありましたら、ご自由にお書きください

- ・本人も喜んでいきますし、いろいろ体験させていただき、たくさんの世話、身体ケア、優しい会話などとても有難く、感謝しています。
- ・令和5年4月にかしのき苑内の散歩がありましたが、足が弱っていますので、このような散歩等を増やしていただくと有難いです。
- ・送迎もいつも明るく丁寧に接してくださっています。
- ・実際本人にデイサービスの様子を聞いてもよくわかりませんが、帰ってきた際の様子などで良くしていただいているのだなと思っています。
- ・介護の基本は食事と排泄、これをスムーズにするためにデイサービスでのリハビリがあるとと思っています。正直、今の人は介護について全く無知な人がほとんどで、介護を利用する側がもっと正しい知識をもつことが今後の高齢者社会においては大切なのではないかと思う。介護をする人ももっと賢くならないといけません。

●まとめ

多くの質問にも関わらず、今年度の調査も77.2%の方にご回答いただきました。ご利用者一人ひとりに合った関りを心がけ、認知症に特化したサービスに取り組んでいきます。また、ご家族とデイサービスでの状況などが明確にわかるよう情報共有を密にし、気軽に相談いただけるような関係作りに努めていきます。サービス内容の充実、介護技術の向上や職員間の連携の強化が今後の課題であると考えています。

今後ご利用者が在宅での生活を維持できるよう、ご利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立脚したサービスの提供・サービスの向上に努め、信頼されるデイサービスを目指します。