

令和5年度デイサービス満足度調査(結果まとめ)

～通常規模型通所介護・介護予防通所介護相当サービス～

- 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(ほっとびあ)
 - ・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 通常規模型通所介護、介護予防相当サービス 65名
65名中47名 72.3%
- 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
26	7	7	2	0	3	2
55.3%	14.9%	14.9%	4.3%	0%	6.3%	4.3%

ご意見

- ・送迎の職員も、施設内の職員もいろいろ教えてくれるので嬉しいです。
- ・とても楽しいと言っています。

- 70%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に努めていきます。

(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
32	4	8	1	0	1	1
68.1%	8.5%	17.1%	2.1%	0%	2.1%	2.1%

ご意見

- ・とても親切丁寧です。
- ・言葉遣いが上から目線に感じることがあります。
- ・みんな良くしてくれると言っています。

- 「満足」「やや満足」と回答いただいた方が前年度は88%でしたが、今回の調査では77%と下回る結果となりました。「親切・丁寧」であるという意見の一方、「言葉遣いが上から目線と感じる」との意見もあり、職員の態度・対応の改善は今後の大きな課題であると考えます。今後も接遇マナーの改善に向け職員研修等に取り組んでいきます。

(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
28	8	10	0	0	1	0
59.6%	17%	21.3%	0%	0%	2.1%	0%

ご意見

- ・週2回の利用で朝の送迎時間が違うため、本人はいつも理解できていないようです。
- ・送迎の降車時、ステップ台をだしていただけないことが多いです。出していただくようお願いいたします。
- ・送迎時間は朝早く、夕方遅くが希望です。

- 「満足」「やや満足」と回答いただいた方が前年度は84%でしたが、今回の調査では76%と下回る結果となりました。前年度調査と同様に利用曜日ごとに「送迎時間にバラツキがある」との意見がありました。可能な範囲で同じ時間帯にお迎えに上げられるよう調整させていただきます。また、送迎時の介助についても職員ごとに差がないよう情報の共有を徹底します。

(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
21	6	6	2	0	6	0
51.2%	14.6%	14.6%	5%	0%	14.6%	0%

ご意見

- ・どのように入浴介助してもらっているのかわかりません。
 - ・自宅での入浴が困難になってきたので大変有難いです。
 - ・入浴ができ助かっています。
- ご意見から、入浴については自宅での入浴が困難なご利用者の生活支援に役立つ事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

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
23	5	10	5	0	4	0
48.9%	10.6%	21.3%	10.6%	0%	8.6%	0%

ご意見

- ・栄養のバランスが良く、家では小食で十分な食事量ではないのでデイサービスの食事に期待しています。
- ・もう少し気の利いたおやつにしてほしい。
- ・みそ汁は毎日つけてほしい。
- ・介助していただくことでたくさん食べることができています。感謝しています。
- ・一人ひとりにあった形態で提供してくれるので有難いです。

- 昼食・おやつに関しては、季節のメニューや行事食を取り入れるなど食を楽しんでいただけるよう、さらに工夫していきます。「みそ汁を毎日つけてほしい」とのご意見に関しては、業者に依頼し、毎食提供させていただくこととなりました。(カレーやシチューの場合を除く)

(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
25	5	14	0	0	3	0
53.2%	10.6%	29.8%	0%	0%	6.4%	0%

ご意見

- ・帰宅後(夜)どうしても足にむくみがでます。適度な運動を定期的に多めにいれてもらってほしいです。
- ・楽しめるようにしていただき感謝しています。家に帰るなり、いろいろ話してくれます。
- ・歩行訓練をお願いします。ドライブ外出など楽しいレクリエーションをお願いします。

- 機能訓練に関しては、現在朝(11時)、昼(13時半)、夕(15時半)に全体で取組める体操を取り入れています。個別の機能訓練に関しては、今後もご利用者の身体状況に合わせ、満足いただけるよう内容の充実に努めます。
レクリエーションもご希望に沿えるよう、外出や季節行事など積極的に取り入れます。

(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
23	1	12	1	0	7	3
48.9%	2.1%	25.5%	2.1%	0%	14.9%	6.5%

ご意見

- ・紙パンツの装着にズレがあり、尿漏れしていることがある。
- ・家で排便できなかった時も気軽にお願いができて本当に助かっています。
- ・バルーンをしているので尿量の記載が有難いです。

- 前年度と同様に「紙パンツの装着にズレがあり、尿漏れしていることがある」との意見をいただきました。職員一人ひとりの介護技術の向上が今後の課題であると考えています。職員研修等で介護技術の向上に努めていきます。また、引続き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
29	14	0	1	3
61.7%	29.8%	0%	2.1%	6.4%

- 「得られている」「少し得られている」と回答いただいた方が91%と高い評価をいただきました。今後もご家族とデイサービスとの情報交換・情報共有を行い、さらに信頼して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
37	6	3	0	0	0	1
78.7%	12.8%	6.4%	0%	0%	0%	2.1%

ご意見

- ・本人にとっても良い刺激になっているように思います。
- ・家では話すことも少ないので、デイサービスで皆さんと楽しく話をすることで明るく生活を送れています。
- ・大いに役立っていると感じます。家では役立つ事を何もしてあげられません。

- 「役立っている」「少し役立っている」と回答いただいた方が91%と高い評価をいただきました。ご意見より、他者との交流機会を持つことでご利用者の QOL(生活の質)の向上に繋がっていると考えています。ご利用者が居宅での日常生活を継続できるよう自立に向けての援助を第一の目標に努めてまいります。

(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
32	6	4	0	1	2	2
68.1%	12.8%	8.5%	0%	2%	4.3%	4.3%

ご意見

- ・家では食べない物が多いため、デイに食事について栄養面で助かっています。
- ・送迎時間を朝早く、夕方遅くしていただけるとさらに助かります。
- ・大いに軽くなっています。助かっています。

- 「軽くなった」「少し軽くなった」とご回答いただいた方が80%と高い評価をいただきました。送迎時間については、可能な範囲で調整させていただきます。

(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
35	2	7	3
74.5%	4.3%	14.9%	6.3%

ご意見

- ・これまでの対応からも信頼でき安心して何でも話せると感じています。

- 70%の方に「できる」との回答をいただきました。要望等が気軽に言える雰囲気作りを意識し、いただいた意見に関しては真摯に受け止め改善できるよう努めていきます。

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

- ・足の爪が巻爪で家では切りにくいですが、デイサービスで切っていただき有難いです。
- ・いろいろな方と出会い、お話ができ嬉しいです。
- ・配席は時々変更してほしいです。
- ・常に細かく気配りしていただいていることに感謝しております。
- ・いつも丁寧に対応してくださり感謝しています。
- ・週1回デイサービスを利用していますが、喜んでその日を待っています。内容も充実し

ていると思います。食事も良くなってきたように思います。スタッフの皆様に変にお世話になってます。

- ・デイサービスに通うことで今の自分があると喜んでます。
- ・いつも変にお世話になってます。排泄についてはいつも助けていただき有難く思っています。
- ・椅子に座ってのラジオ体操がとても良いです。家でもラジオ体操をするようにします。
- ・いつも楽しく来ています。
- ・段々認知症の進んできている主人を見ていただきとても有難いです。家にいる時は部屋に閉じこもり気味ですが、デイサービスでは少しでも他の人とふれ合うことができ本人も喜んでると思っています。いつもきめ細かく接していただきありがとうございます。
- ・自宅にいと横になってばかりで、デイサービスでの活動は変有難く思っています。また、デイサービスでの様子を連絡帳に書いてもらえるので有難いです。何より母が、楽しい場所と認知していることが一番嬉しいです。
- ・日曜日の営業があれば非常に助かります。

●まとめ

多くの質問にも関わらず、今年度の調査も72.3%の方にご回答いただきました。前年度の評価と比較し、サービス内容(送迎・入浴・排泄・機能訓練・レクリエーション等)は、前年度を下回る結果となりましたが、サービス全体(身体機能の維持、介護負担の軽減等)については前年度と同様に高い評価をいただきました。調査結果から、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。

なお、日曜日の営業については、運営規程に基づきデイサービスを実施しているため、ご要望にお応えすることはできません。

今後ともご利用者が在宅での生活を継続できるよう、ご利用者の意思及び人格を尊重し、常にご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。