

令和6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 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ざすことを目的に調査を実施する。
- 実施期間 令和6年8月1日(木)～令和6年8月22日(木)
- 調査対象 デイサービス利用者
- ・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 17名中13名 76.4%
- 質問事項及び回答(NA=無回答者)

1. デイサービスで楽しく過ごすことができますか

はい	いいえ	どちらとも言えない	NA
12	0	1	0
92.3%	0%	7.7%	0%

- 「夕方帰宅後は本人が元気で明るい様子である」とのご意見をいただきました。これからも皆さんに楽しんでいただけるように努めていきます。

2. 職員の態度やマナーについて

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	0	0
76.9%	15.4%	7.7%	0%	0%	0%	0%

- 「満足」「やや満足」と回答をいただいた方が前年度は88%でしたが、今回の調査では92%を上回る結果となりました。職員研修などで接遇マナーの研修に取り組んだことが今回の結果に繋がったと考えます。

3. 送迎の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	0	0	1	0	0
76.9%	15.4%	0%	0%	7.7%	0%	0%

- 92.3%の方に「満足」「やや満足」との回答をいただきました。

回答いただいた一方で、送迎時間について「朝は早目に来てほしい」とのご意見もありました。送迎の時間や方法について変更の希望がございましたら相談ください。可能な範囲でご希望に添えるように努めていきます。

4. 介助方法について(入浴介助や排泄介助など)

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
7	0	2	0	0	3	1
53.8%	0%	15.4%	0%	0%	23.1%	7.7%

- 個々の身体状態に応じた入浴方法で安全な入浴サービスの提供を行い、清潔保持に努めていきます。

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
7	1	4	0	0	1	0
53.8%	7.7%	30.8%	0%	0%	7.7%	0%

- 「昼食、おやつは具体的にメニューや量がわからない」とのご意見をいただきました。

昼食やおよつたの写真を連絡帳、広報紙などを活用し、ご覧いただけるよう工夫していきます。

今後も一人ひとりに合わせた食事形態で提供していきます。

6. 口腔機能向上サービスについて

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
6	2	3	0	0	2	0
46.2%	15.4%	23.1%	0%	0%	15.4%	0%

- 「口腔機能向上サービスの内容が不明である」とのご意見をいただきました。内容をご理解していただけるようサービスについてわかりやすい説明に努めます。実施時のご様子を連絡帳などに載せてお知らせします。

7. 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
8	2	3	0	0	0	0
61.5%	15.4%	23.1%	0%	0%	0%	0%

- 認知症予防を取り入れたゲームや身体を動かすゲーム、創作では季節に合わせた内容を取り入れることで楽しく過ごしていただけるよう引き続き実施しています。

8. 連絡帳や広報誌(社協だより、デイ通信、ほっとびあの1ヶ月など)でデイサービスの情報が得られていますか

はい	いいえ	どちらとも言えない	NA
13	0	0	0
100%	0%	0%	0%

- 引き続き写真を掲載することで、その時の雰囲気や表情をお伝えし、ご家族にも情報が得られるように努めます。また介護に関する情報なども定期的に掲載できるように努めます。

9. デイサービスに要望があるとき、気軽に相談できますか

はい	いいえ	どちらとも言えない	NA
13	0	0	0
100%	0%	0%	0%

- 「数か月に短時間でも構わないので家族への面談日を設けてほしい」とのご意見をいただきました。ご相談などがある場合はいつでもお気軽にご連絡ください。

10. デイサービス利用したことで何かご本人に変化はありましたか

はい	いいえ	どちらとも言えない	NA
9	1	3	0
69.2%	7.7%	23.1%	0%

- 「本人の会話力が向上しその時の目も生き生きとしてきた。脳が活性化しているように感じられる」、「デイサービスを利用し本人が少し活発になったと思う」とのご意見をいただきました。これからも、一人ひとりの関わりを大切に、努めていきます。他者との交流を持つことでQOL(生活の質)の向上に繋げていきます。

11. 今後もデイサービスを利用したいですか

はい	いいえ	どちらとも言えない	NA
13	0	0	0
100%	0%	0%	0%

- 引き続き認知症に特化した専門的なケアを提供し、生きがいや意欲の維持、向上や家族の負担が軽減できるように努め、利用したいと思われるデイサービスを目指します。

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

- ・もともとデイサービスや外出は全力で抵抗していたが、社協デイサービスを利用するようになり、抵抗がかなり弱くなり、あまり嫌がらなくなった。
- ・デイサービスを利用しまだ一年ほどだが、職員の方々の協力を得て一日一日頑張っている。今後ともケアについての指導などお願いしたい。
- ・本人はデイサービスでのレクリエーション等の話をしてくれないため、好感度についてはわからない。また、本人は人とのコミュニケーションが不得意なところもあり職員や他の利用者とのコミュニケーションがうまくできないと思う。
- ・数ヶ月に短時間でも構わないので家族への面談日を設けてほしい。
- ・嫌がらずに行くようになった。
- ・お迎えの時間が遅い。仕事に行っているため、せめて9時00分までに来てくれると助かる。
- ・デイサービスを利用し、本人が少し活発になったように思う。また、いろいろな情報を教えてくれるため嬉しく思っている。
- ・職員のみみなさんが、〇〇さんと声をかけてくれるため、本人も嬉しそうである。
- ・夕方帰宅後は本人が元気で明るい様子である。楽しく過ごしているのだろうと思う。
- ・昼食、おやつは、具体的にメニューや量がわからない。口腔機能向上サービスの内容も不明である。広報誌等で見えるようにしてほしい。
- ・デイサービスに行くのは楽しいと言っていることがなにより本人だけでなく家族にとって一番の喜びである。職員や他の利用者との交流やゲームを楽しんでいます。
- ・本人の会話力が向上し、その時の目も生き生きしてきたと家族、親族、知人が喜んでいる。様々な活動を細やかな支援のもと実施していただき、本人の脳が活性化しているように感じる。また、身体へのケアも丁寧にしてもらえる。ひとり一人を大切にしている職員のあたたかい声掛けや日々の様々な取組みの積み重ねに感謝している。
- ・水分摂取量の記録や管理に感謝している。

●まとめ

多くの質問にも関わらず 76.4%の方に回答いただきました。

「コミュニケーションが不得意で他の利用者とのコミュニケーションがうまくできないと思う」とのご意見をいただきました。引き続き職員が個別に寄り添い利用者に合った対応を行い、今後も認知症に特化したサービスの提供に努めます。

また、ご家族に対しては、介護負担が軽減できるような不安や悩みごとがある時は、いつでも相談していただけるような雰囲気作りや、関係を築けるように努めます。

これからも利用者が在宅での生活が継続できるよう、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ざします。