

## 令和6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 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 57名  
57名中36名 63.1%
- 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
31	0	5	0
86.1%	0%	13.9%	0%

- 今後も楽しい時間を過ごしていただけるよう様々な取り組みを行います。

#### 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
25	6	4	1	0	0	0
69.4%	16.7%	11.1%	2.8%	0%	0%	0%

- 「満足」「やや満足」と回答いただいた方が前年度は77%でしたが、今回の調査では、86%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
22	6	6	1	1	0	0
61.0%	16.7%	16.7%	2.8%	2.8%	0%	0%

- 満足度については、昨年度とほぼ変わりありませんでしたが、「自宅敷地内まで来てくれない」とのご意見がありました。可能な限り、利用者の負担が軽減できる送迎方法を検討していきます。今後も引き続き、安心・安全に送迎できるよう努めます。

### 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
21	4	5	1	0	3	2
58.3%	11.1%	13.9%	2.8%	0%	8.3%	5.6%

- 「いつも細やかに対応してくれる」や「自宅での入浴ができないためとてもありがたい」とのご意見があった一方で、「紙パンツとパッドの装着にズレがある」とのご意見がありました。1つひとつの介助をより丁寧に行い、介護技術研修において職員個々の技術向上に向けて取り組みます。

### 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
20	4	9	1	1	1	0
55.5%	11.1%	25.0%	2.8%	2.8%	2.8%	0%

- 昼食については、毎月業者と会議を開催し内容の検討を行い、季節のメニューを取り入れるなど楽しんでいただけるよう工夫しています。「おやつが少ない」とのご意見があったため、おやつの量についても検討していきます。

### 6. 機能訓練について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
17	6	9	1	0	2	1
47.2%	16.7%	25.0%	2.8%	0%	5.5%	2.8%

- 全体で取り組む体操と個別対応の訓練を実施しています。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。

## 7. 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
16	2	13	1	1	2	1
44.4%	5.6%	36.0%	2.8%	2.8%	5.6%	2.8%

- 令和6年6月から実施しています。口腔内を清潔に保ち嚥下機能の低下による誤嚥性肺炎予防など口腔機能の向上を目的に取り組みを行っていきます。

## 8. 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
15	7	12	0	0	1	1
41.7%	19.4%	33.3%	0%	0%	2.8%	2.8%

- さらに楽しんでいただけるよう、頭や身体を使ったレクリエーションやカラオケ、季節を感じる行事や外出などを積極的に取り入れます。

## 9. 連絡帳や広報誌(社協だより、デイ通信など)でデイサービスで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
25	2	9	0
69.4%	5.6%	25.0%	0%

- 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ます。

## 10. 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
27	2	6	1
75.0%	5.6%	16.6%	2.8%

- これからも要望等が気軽に相談できる雰囲気作りを意識していきます。

## 11. デイサービスを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
15	7	9	5
41.7%	19.4%	25.0%	13.9%

- 「デイサービスの利用を楽しみにしており性格が明るくなった」や「デイサービスを利用

した日はしっかりと話をすることができ、足の踏ん張りがきく」などのご意見をいただきました。他者との交流を通して、QOL(生活の質)の向上に繋げていきます。

## 12. 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
34	0	2	0
94.4%	0%	5.6%	0%

●94%の方に引き続きデイサービスを利用したいとの回答をいただきました。今後、さらにデイサービスを利用したいと思っただけのようサービスの向上に努めます。

## 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

- ・年齢が10歳上の方とも合わせるようにしている。楽しく過ごせている。
- ・帰りの送迎待ちの時間が長く無駄だと感じる。
- ・おやつがあまりに少ないのではないか。
- ・カラオケの時間をもう少し増やしたら良いのではないか。また、その時に童謡などを歌いみんなで楽しめたら良い。
- ・11時00分から12時00分の体操は長すぎる。
- ・レクリエーションで楽しかった時は「ゲームをした」と笑って教えてくれる。機能訓練も嬉しいようで喜んで教えてくれる。本人なりに楽しんでいるようで嬉しく思っている。
- ・自宅での入浴ができないためとてもありがたい。
- ・認知症の症状により忘れてしまっていることの方が多くなってきているが、その場その場で本人が楽しんでいれば嬉しく思う。
- ・サービスの対応については満足しているが、送迎時間の見直し(朝早く、夕方の延長サービス)を検討してほしい。
- ・本人がデイサービスを楽しみにしており、性格が明るくなった。
- ・いつも細やかに対応してくれる。
- ・家では「しんどい、しんどい」ばかりで寝ていますが、デイサービスに行く日は毎回「休む」と言いながらもいざ行くと帰りは元気になって戻ってくる。頭も身体も今以上に衰えないように続けてほしい。
- ・本人がデイサービスに行くこと自体大変で、今までのように内容を理解することができていないようである。
- ・ハグ(移乗サポートロボット)につかまり立つことができているためありがたい。
- ・本人が「本当にみんな親切で良くしてもらっている」と言っている。
- ・職員が一人ひとりの利用者を見て、よく支援されている。
- ・職員の利用者への言葉がけが少ないように感じることもある。

- ・膝・腰が悪いため歩き難いのに、送迎の車が大きい車だった時、家の前まで来てくれないことがあった。できるだけ家の前まで車を付けてほしい。
- ・近所に話をする人もいないので家にいると居眠りばかりだが、デイサービスを利用した日はしっかりした話をする事ができる。また、家では1日中座っているため、歩くとふらつくことが多いが、デイサービス利用日は、踏ん張りがきくように思う。
- ・紙パンツとパッドの装着にズレがあることがある。
- ・体操をした日は少し疲れる。
- ・利用は満足なようで、「これからもみんなと明るく仲良く楽しく過ごしたい」とのこと。
- ・少し耳が遠くなって困るが、他の方と話ができて喜んでいる。

### ●まとめ

前年度と比較し、職員の態度やマナーについては高い評価をいただきました。今後も引き続き、職員研修などを行い個々のスキルアップに努めます。

サービス内容(送迎、入浴・機能訓練・レクリエーションなど)についても満足との回答を多くいただきました。サービス全体については、個別訓練に力を入れ、新たに口腔機能向上サービスを開始しました。いつまでも身体機能を維持することができるよう支援していきます。

これからも利用者が在宅での生活を継続できるよう、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指します。