

令和3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指すことを目的に調査を実施する。
- 実施期間 令和3年8月25日(水)～令和3年9月15日(水)
- 調査対象 デイサービス利用者
 - ・通常規模型通所介護・認知症対応型通所介護(ほっとぴあ)
 - ・介護予防通所介護相当サービス・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(ほっとぴあ)23名
23名中15名 65%
- 質問事項及び回答(NA=無回答者)

1. 利用者ご本人にお聞きします(※ご家族がご本人からの聞き取りでも可)

(1)ご利用のデイサービスの種類は何ですか

通常デイ	ほっとぴあ	おたっしや倶楽部	NA
0	14	0	1
0%	93%	0%	7%

(2)回答者について

利用者ご本人	家族	その他	NA
4	11	0	0
27%	73%	0%	0%

(3) 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	0	0	0	2	0
67%	20%	0%	0%	0%	13%	0%

87%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。

(4) 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
15	0	0	0	0	0	0
100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

すべての利用者・利用者家族より「満足」であるとの高評価をいただきました。通所介護課では、接遇マナーの向上を目ざし、「丁寧な言葉遣い・対応」等を徹底するよう職員研修等で取り組んでいます。今後も利用者並びにご家族の皆さまに、さらに満足いただけるよう一層努めていきます。

(5) 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	4	1	0	0	0	0
66%	27%	7%	0%	0%	0%	0%

93%の方に「満足」「やや満足」との高評価をいただく一方で、送迎員によっては、送迎時の対応にバラツキがあるとの声もあります。職員間で送迎情報の共有を徹底し、どの職員が送迎に伺っても、安心していただけるよう努めていきます。

(6) 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
9	2	2	0	0	0	2
61%	13%	13%	0%	0%	0%	13%

利用者の身体の清潔保持と介護者の介護負担軽減につながり、安心して入浴していただけるよう努めていきます。

(7)朝の体操・個別機能訓練について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
6	4	4	0	0	0	1
39%	27%	27%	0%	0%	0%	7%

認知症対応型(ほっとぴあの)では、午前中に看護師による体操・午後からのレクリエーションの時間にレッドコードしようした体操を取り入れています。今後も利用者の身体機能の維持・向上ができるよう努めていきます。

(8)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
11	2	1	0	0	0	1
73%	13%	7%	0%	0%	0%	7%

86%の方が「満足」「やや満足」と前年度と比較し高い評価をいただきました。

前年度の課題からの改善した点は、①食材納品業者を変更②丼物などを取り入れた幅広いメニューへの変更③「薄味」から塩分を取りすぎない程度のしっかりとした味付けへの変更です(薄味で味気ないとの意見が前年度最も多かったため)。

(9)午後のレクリエーション(創作活動、運動、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	2	0	0	0	3
60%	7%	13%	0%	0%	0%	20%

前年度に引き続き、コロナ禍の影響により開催の難しい恒例行事やレクリエーションの中止などがありました。密を避けながらみなさんに楽しんでいただけるよう取り組んでいきます。

(10)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
5	1	1	0	0	3	5
33%	7%	7%	0%	0%	20%	33%

引き続き、プライバシーと羞恥心に配慮した排泄介助を心がけていきます。

(11) デイサービスセンター内の新型コロナウイルス感染症対策について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	NA
5	1	2	0	0	3	4
33%	7%	13%	0%	0%	20%	27%

マスク着用(必要に応じてフェイスシールド)、消毒、アクリルパーテーションの設置等を徹底しています。また、職員については、PCR 検査を実施するなどし、「感染しない」「持ち込まない」を常に意識しています。

デイサービスを安心して利用していただけるよう、より一層の感染対策に努めていきます。

(12) 連絡帳でデイサービスでのご本人についての情報は得られていますか

(※連絡帳をご利用されている方のみ回答ください)

得られている	少し得られている	得られていない	見たことがない	NA
8	2	0	0	5
54%	13%	0%	0%	33%

認知症対応型では、利用者からデイサービスでの様子を聞き取ることが難しいため、日中の様子がわかるように写真付きの連絡帳を作成しています。連絡帳がデイサービスと家族の情報交換や情報共有につながることを意識しながら今後も取り組んでいきます。

(13) デイ通信(年4回発行)を通じてデイサービスの情報は得られていますか

得られている	少し得られている	得られていない	見たことがない	NA
7	1	0	2	5
47%	7%	0%	13%	33%

情報をほぼ得られているとの回答をいただきました。デイ通信は、利用者の方のデイサービスでの楽しい雰囲気が伝わるよう写真を多く取り入れ、内容をわかりやすく伝えるため、文字を大きくするなど見やすさを意識し、作成しています。

今後も「わかりやすく」「読みやすい」デイ通信の発行に努めていきます。

(14) デイサービスでは、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
10	2	0	0	0	0	3
67%	13%	0%	0%	0%	0%	20%

前年度より、高い評価をいただきました。今後もデイサービスが心身の衰えを防ぐ効果があることを意識しながら、利用者の方が住み慣れた地域で生活できるよう支援していきます。

(15)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か
 くなっていると感じになりますか

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	軽くなつて いない	わからない	NA
8	2	0	0	0	1	4
53%	13%	0%	0%	0%	7%	27%

前年度の満足度調査では、「デイサービスに行くための準備が大変で、負担が増えた」との回答もありましたが、今年度は、「楽しく行っている」「自分で支度して出かけて行くので助かります」などの意見があり、デイサービス利用により、ご家族に自由な時間ができ、負担軽減に繋がっていると感じました。今後も、信頼していただけるデイサービスを目ざします。

(16)デイサービスに苦情や要望があるとき、職員へ気軽に言うことはできますか

言える	少し言える	あまり言えない	言えない	NA
10	1	0	0	4
66%	7%	0%	0%	27%

苦情、要望等が気軽に言える雰囲気作りを意識し、いただいた苦情については真摯に受けとめ、改善できるよう努めています。

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

- ・職員さんが若いのによく面倒をみってくれる。
- ・本人の反応はかなり薄くなっていますが、状況はまだよくわかっています。相手の声や接し方で、しっかり認識できている方ですので、7月にかなり環境変化があったせいか帰宅時にブスツとして面白くないと不機嫌な日が続きました。最近は少し慣れてきたようです。人事なので、事前に公表は無理かもしれません。ただ、介護は人が大きく関与している面もあるので、本人もこちらも異動で急に見かけなくなるという状況は違和感が残ります。私自身も最初からお世話になった方や送迎の短時間の間にも色々話をしてきた方等、挨拶くらいはしたいと思います。又、ちょっと聞きたいことがあっても今はどなたに質問していいかわかりません。以前は、前担当者に色々教えてもらってありがたかったです。どなたが日中関わって下さっているかほとんどわからないです。
- ・いつも親切にして頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。今後もよろしく願いいたします。
- ・家族の都合で、時間の延長があればいいと思います。
- ・連絡帳にいつも詳しく様子を書いて頂き、写真も撮って下さるのでとてもよくわかります。みなさんによくして頂いて仲良くゲームなどでできて本当に助かっています。
- ・コロナ渦の大変な時に、いつもありがとうございます。いつも笑顔で優しく対応していただき感謝しております。

○まとめ

今年度の調査も65%の方にご回答いただき、多くの質問にも関わらずご協力いただきました。項目によっては、無回答もあったものの、総体的に高い評価をいただくことができました。

具体的に、「人事異動で職員が入れ替わったことを知らなかった」「誰に相談しているのかわからない」などの意見をいただきました。今後、人事異動などで生活相談員が変更になった場合は、書面にてお知らせします。

営業時間の延長については、今のところ考えていませんが、ご家族の都合等でお困りの時はご相談下さい。

今後も利用者が在宅での生活を継続できるよう、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、信頼されるサービスを目指します。