

## 令和3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 通常規模型通所介護76名・介護予防相当サービス4名  
80名中63名 79%
- 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
63	0	0	0
100%	0%	0%	0%

#### (2)回答者について

利用者ご本人	家族	その他	NA
26	36	0	1
42%	57%	0%	1%

### (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
36	9	11	1	0	5	1
57%	15%	18%	1%	0%	8%	1%

72%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
45	10	7	1	0	0	0
72%	16%	11%	1%	0%	0%	0%

88%の方に「満足」「やや満足」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旨とし、「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
42	5	14	0	0	0	2
67%	8%	22%	0%	0%	0%	3%

75%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
36	7	8	0	1	3	8
57%	11%	13%	0%	1%	5%	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
31	7	13	1	0	10	1
50%	11%	21%	1%	0%	16%	1%

通常規模型では、レッドコードを機能訓練のプログラムに取り入れています。身体的負担が少なく運動ができるため、利用者の方から好評です。今後も利用者の身体機能の維持、向上を目指し、個別機能訓練指導員並びに看護師が連携し機能訓練の充実を図っていきます。

### (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
30	10	17	0	0	5	1
48%	16%	27%	0%	0%	8%	1%

前年度の満足度調査では、「満足」「やや満足」の評価が44%と調査中最も低い評価であったのに対し、今回は、64%の方が「満足」「やや満足」と前回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)。

今年度の意見の中にも未だ「薄味」という意見が出ていましたが、全体の味付けを濃くすることは栄養バランスの観点から難しいため、「薄味」が気になる利用者にはデイサービスに醤油等を持参いただくなどの個別対応をしていきたいと考えています。今後も栄養バランスや塩分摂取等に気を付けつつ、利用者の方に満足していただけるよう工夫していきます。

### (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
32	8	17	1	0	2	3
51%	13%	27%	1%	0%	3%	5%

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。満足度は全体から比較し低い評価となりますが、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
29	6	12	0	0	7	9
46%	10%	19%	0%	0%	11%	14%

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
32	10	13	0	0	3	5
50%	16%	21%	0%	0%	5%	8%

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
37	13	0	0	13
58%	21%	0%	0%	21%

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
40	10	0	2	11
64%	16%	0%	3%	17%

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や写真などを多く取り入れ、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
39	13	4	0	0	0	7
62%	21%	6%	0%	0%	0%	11%

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軽減され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	あまり軽くない	軽くない	わからない	NA
40	11	3	0	0	1	8
64%	17%	5%	0%	0%	1%	13%

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、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指します。

**(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
40	14	3	0	6
64%	22%	5%	0%	9%

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**

- ・利用する日を楽しみにしています。家ではあまり動かないので機能訓練して頂くので助かります。
- ・自宅の食事では食べない物が多いので、とても助かっています。
- ・本人は満足して通所しています。ありがとうございます。
- ・レッドコードが好きなようです。もっとしたいと言っていました。

- ・おひたしの味が薄い時がある。醤油をかけてほしい。
- ・介護者の私も満77歳になり、介護・食事こしらえ・掃除等、体が腰と腕力もなく、デイサービスの方々にお世話になります。逆に家の方にやってほしい事がありましたら、助言願います。今後、デイサービスへ様子を見に行きたいと思っています。
- ・近頃、お迎えのスタッフが来られると、スイッチが入ったかの様に、表情が明るくなり出かけていきます。いかに優しく丁寧に接して頂いているのか想像できます。皆様には感謝しております。
- ・ワクチン接種については、本当にありがとうございました。
- ・毎回楽しかったと帰宅しているので、本人は満足しているようです。
- ・デイサービスの時はいつも自分で支度をして出かけますので助かります。元気で行けますのでこれからもよろしくお願いします。
- ・本人に自覚がないので、デイサービスの事を聞いてもわかりかねます。
- ・職員の方の名前がわからないので、名札を付けて欲しい。
- ・デイサービスからの申し入れがあれば、率直に言って頂ければ有難いです(持ち物、衣類に関しても)。

#### ○まとめ

今年度の調査も79%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。

いただいたご意見の中には、「名札がないので、職員の名前がわからない」などがありました。名札については、介助中の安全面を考慮し、現在着用していませんが、今後、安全面で介助に支障のない名札の着用方法を検討します。なお、この度のご意見を参考にし、デイサービスの玄関フロアに、職員とボランティアの方の名前と顔写真のパネルを設置しました。利用者の皆さまには、デイサービス職員、ボランティアの顔や名前がわかって良いとのご感想をいただいています。

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、信頼されるデイサービスを目指します。