

## 令和3年度デイサービス満足度調査(結果まとめ)

### ～おたっしや倶楽部～

- 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 おたっしや倶楽部17名  
17名中17名 100%
- 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	0	17	0
0%	0%	100%	0%

#### (2)回答者について

利用者ご本人	家族	その他	NA
17	0	0	0
100%	0%	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
14	1	0	0	0	0	2
82%	6%	0%	0%	0%	0%	12%

88%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
16	1	0	0	0	0	0
94%	6%	0%	0%	0%	0%	0%

「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
13	3	1	0	0	0	0
76%	18%	6%	0%	0%	0%	0%

「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
%	%	%	%	%	%	%

おたっしや倶楽部17名は回答なし。※入浴なしのため。

#### (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
13	3	0	0	0	0	1
76%	18%	0%	0%	0%	0%	6%

今年度から、おたっしや倶楽部では、マシンとレッドコードを使用した運動を取り入れています。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、向上を目ざし、個別機能訓練指導員が連携し、介護予防の充実に努めていきます。

#### (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
5	6	2	0	0	1	3
29%	35%	12%	0%	0%	6%	18%

市販の弁当配達を利用し、昼食としています。高齢者を対象としたメニューで栄養バランスや塩分摂取等に気をつけたものを調理していただいています。

※おたっしや倶楽部では、おやつはお出ししていません。

#### (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	5	1	0	0	0	2
53%	29%	6%	0%	0%	0%	12%

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
4	0	0	0	0	1	12
24%	0%	0%	0%	0%	6%	70%

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
10	1	2	0	0	1	3
59%	6%	12%	0%	0%	6%	17%

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、「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
%	%	%	%	%

おたっしや倶楽部17名は回答なし。※連絡帳利用なしのため。

**(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
6	1	0	1	9
35%	6%	0%	6%	53%

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
10	1	0	0	0	0	6
59%	6%	0%	0%	0%	0%	35%

前年度より、高い評価をいただきました。今後も介護予防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か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
7	0	0	0	0	0	10
41%	0%	0%	0%	0%	0%	59%

**(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
8	1	1	0	7
47%	6%	6%	0%	41%

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

- ・昼食がおいしいので、毎食でも欲しいです。
- ・いつも金曜日を楽しみにしています。
- ・昼食のお弁当の内容が少し不満に思っています。炭水化物が多くて、副食の野菜など不足しています。値段との関係もありますが、もう少し調べてください。
- ・レッドコードに加え、マシン運動で体力がついてくるように思えうれしいです。足腰の衰えを防ぐのに、役立っていると思います。
- ・食事会・ショッピング等の外出レクリエーションに行きたいです。
- ・一人暮らしで会話が少なくなっていました。感謝しています。
- ・いつも感謝しています。ありがとうございます。

### ○まとめ

デイサービス全利用者を対象とした調査であったため、おたつしゃ倶楽部利用者の方には該当しない調査項目もありましたが、100%の回答率でご協力いただきました。また、総体的に高い評価をいただくことができました。

今年度からおたつしゃ倶楽部では従来の取り組みにプラスして介護予防を目的に個別機能訓練指導員と連携し、個々の身体機能に応じたマシン運動を取り入れています。

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。