

平成30年度 デイサービス満足度調査 集計結果

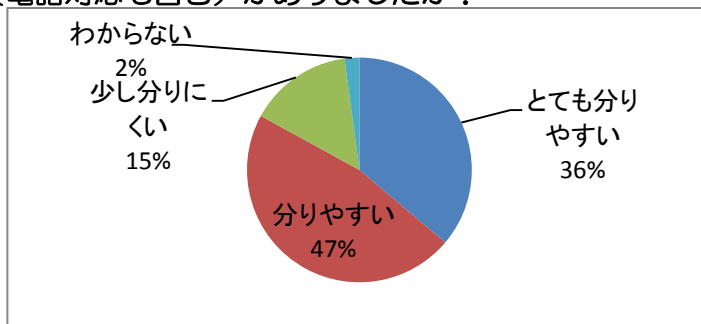
《実施期間》 平成30年12月1日～平成30年12月28日
 《配布》 59名 《回収》 47名 《回収率》 79.6%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

■ デイサービスの利用説明について

質問1 職員から丁寧にわかりやすい説明（電話対応も含む）がありましたか？

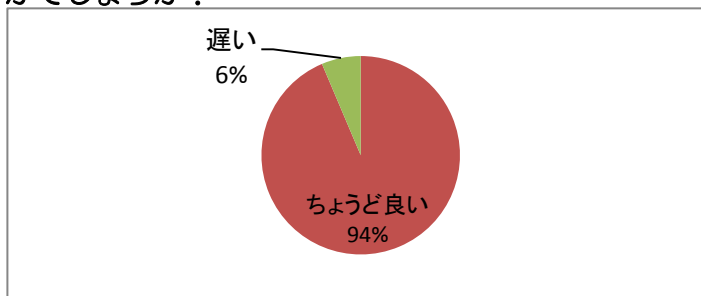
	人数	構成比
とても分りやすい	17	36.2%
分りやすい	22	46.8%
少し分りにくい	7	14.9%
分りにくい、説明なし	0	0.0%
わからない	1	2.1%
合計	47	100%



■ 送迎について

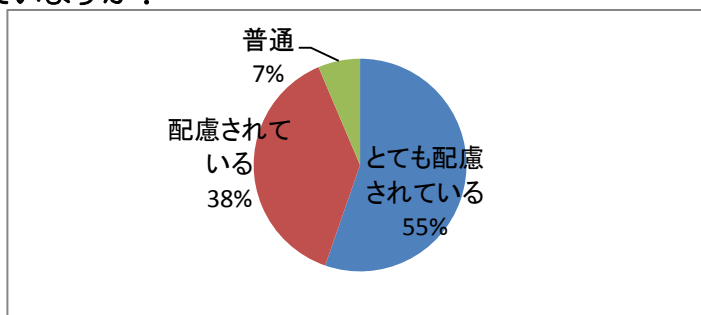
質問1 送迎のお迎え・お送りの時間はいかがでしょうか？

	人数	構成比
早い	0	0.0%
ちょうど良い	44	93.6%
遅い	3	6.4%
わからない	0	0.0%
何時頃を希望	0	0.0%
合計	47	100%



質問2 安心と安全に配慮した送迎となっていますか？

	人数	構成比
とても配慮されている	26	55.3%
配慮されている	18	38.3%
普通	3	6.4%
配慮がない	0	0.0%
わからない	0	0.0%
合計	47	100%



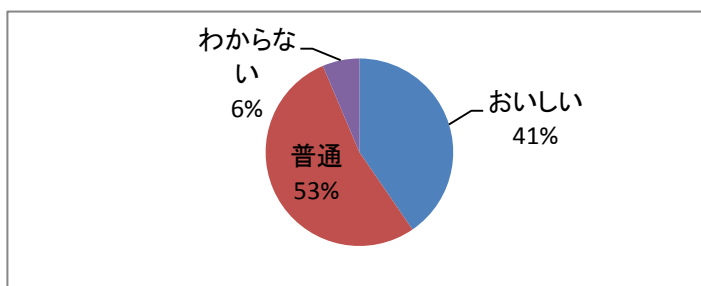
【利用説明・送迎についてのご意見】

- ・何時も感謝しております ・よくやってもらってます
- ・冬場は少し早い（送り）方が良いです
- ・なるべく一定にしてほしい
- ・私の方が少し遅くなる時があるので申し訳ないです
- ・朝は良いですが、帰りを16：30位に帰宅できると散歩が出来るのですが、無理ではありません

■ お食事について

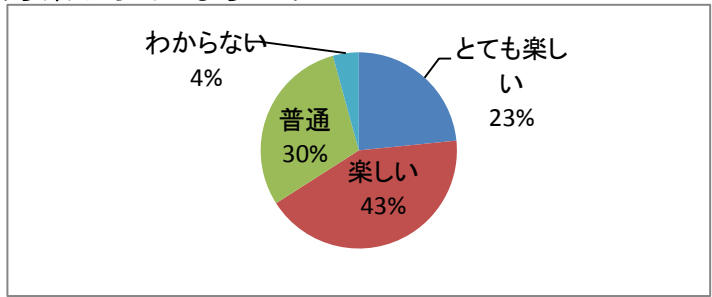
質問1 食事はおいしいですか？

	人数	構成比
おいしい	19	40.4%
普通	25	53.2%
まずい	0	0.0%
わからない	3	6.4%
合計	47	100%



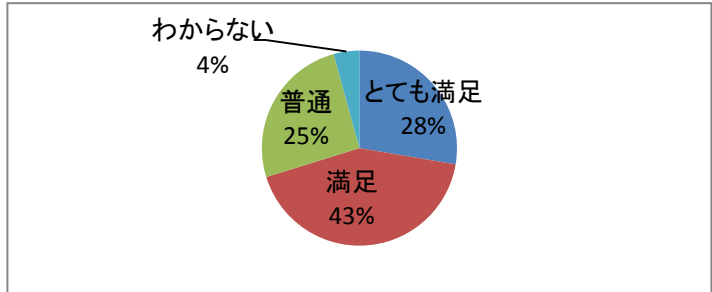
質問2 盛り付けや彩も良く、食事はゆっくり楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	11	23.4%
楽しい	20	42.6%
普通	14	29.8%
つまらない	0	0.0%
わからない	2	4.3%
合計	47	100%



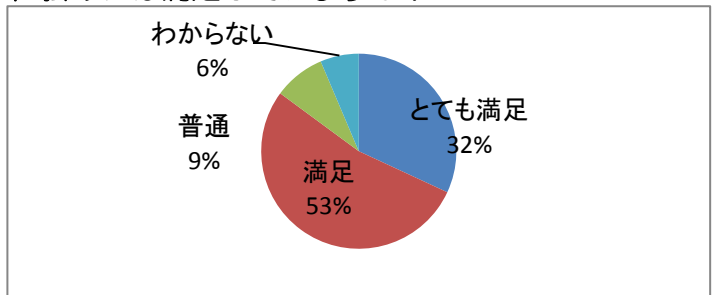
質問3 旬の物や地物を使うなど、食事の献立には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	13	27.7%
満足	20	42.6%
普通	12	25.5%
不満	0	0.0%
わからない	2	4.3%
合計	47	100%



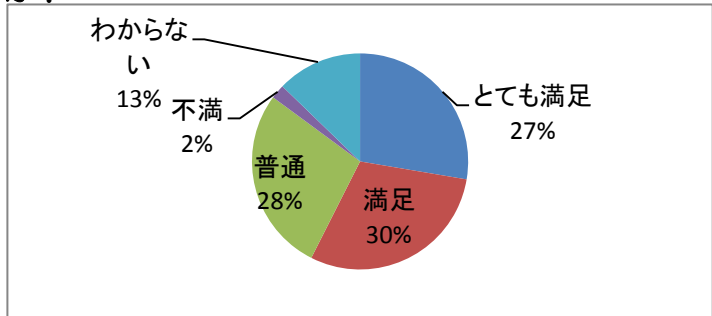
質問4 食事のときの職員の介助の仕方や、声掛けには満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	15	31.9%
満足	25	53.2%
普通	4	8.5%
不満	0	0.0%
わからない	3	6.4%
合計	47	100%



質問5 食事全般について満足されていますか？

	人数	構成比
とても満足	13	27.7%
満足	14	29.8%
普通	13	27.7%
不満	1	2.1%
わからない	6	12.8%
合計	47	100%



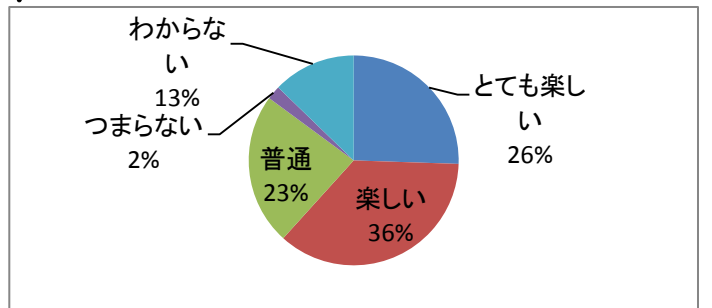
【お食事についてのご意見】

- ・カロリー制限があるので普通です
- ・量の制限があり、早く食べ終わってしまうので普通です
- ・塩分が控えめなので、のどに下らない
- ・片寄らず利用者の身になって
- ・とても満足しています
- ・とてもおいしいです
- ・ほとんど残さず完食しているようです。毎回美味しく頂いているようです

■ 入浴について

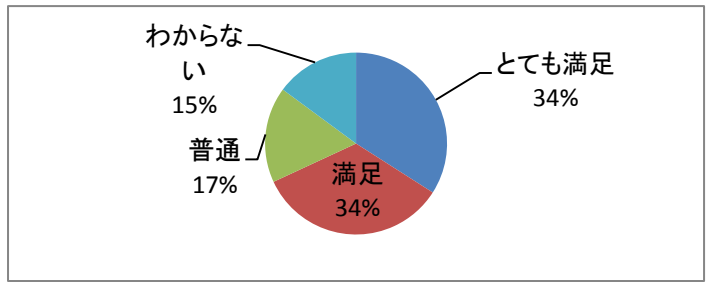
質問1 入浴はゆっくりと楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	12	25.5%
楽しい	17	36.2%
普通	11	23.4%
つまらない	1	2.1%
わからない	6	12.8%
合計	47	100%



質問2 入浴時の職員の介助には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	16	34.0%
満足	16	34.0%
普通	8	17.0%
不満	0	0.0%
わからない	7	14.9%
合計	47	100%



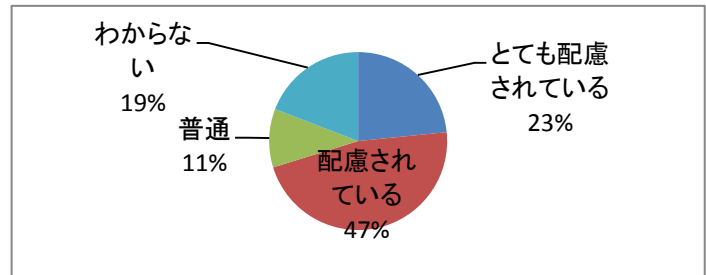
【入浴についてのご意見】

- もう少しゆっくり入りたい
- あと2分くらい入れてほしい
- シャンプーの際帽子忘れたい
- 身体をふく時など自分の気が済むまでふいています。見守りが大変だと思います。ありがとうございます。
- 良くしてもらおうの言うことは有りません
- 入浴時間を長く入りたい希望したいです

■ 排泄介助について

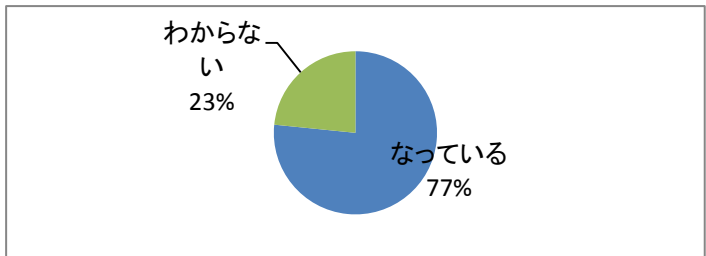
質問1 排泄時のプライバシーは配慮されていますか？

	人数	構成比
とても配慮されている	11	23.4%
配慮されている	22	46.8%
普通	5	10.6%
配慮されていない	0	0.0%
わからない	9	19.1%
合計	47	100%



質問2 それぞれの心身状態に応じた排泄の介助となっていますか？

	人数	構成比
なっている	36	76.6%
なっていない	0	0.0%
わからない	11	23.4%
合計	47	100%



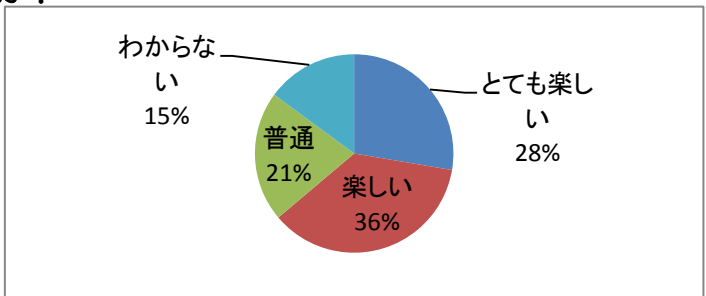
【排泄介助についてのご意見】

- それぞれに対応してくれます
- 今のまま継続（状況に応じて）

■ レクリエーション・行事・個別ケアについて

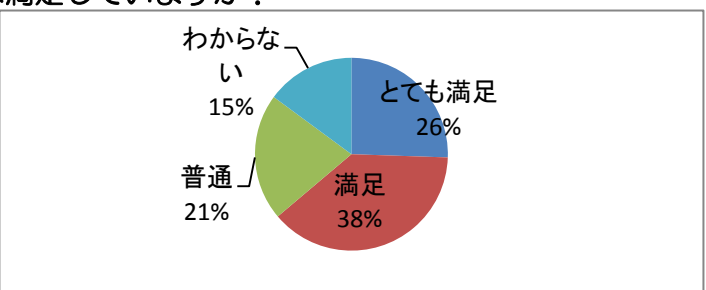
質問1 レクリエーションは毎回楽しいですか？

	人数	構成比
とても楽しい	13	27.7%
楽しい	17	36.2%
普通	10	21.3%
つまらない	0	0.0%
わからない	7	14.9%
合計	47	100%



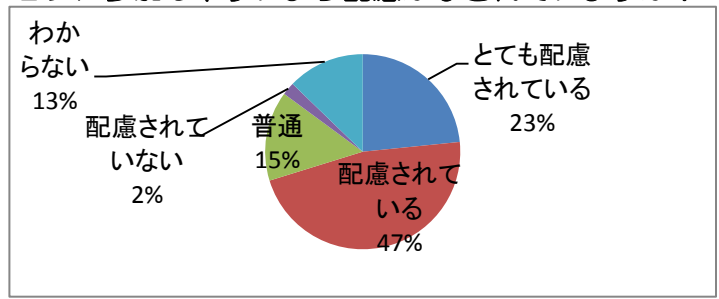
質問2 レクリエーションの内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	12	25.5%
満足	18	38.3%
普通	10	21.3%
不満	0	0.0%
わからない	7	14.9%
合計	47	100%



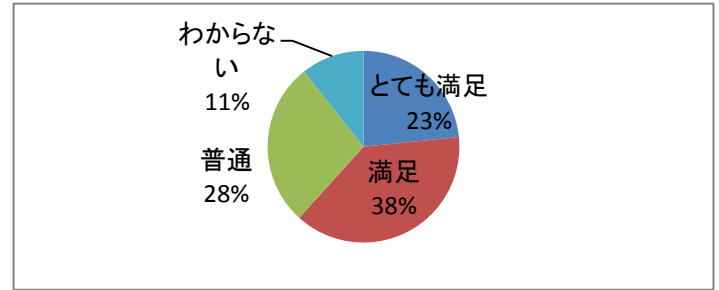
質問3 介助や声掛けがあり、レクリエーションに参加しやすいよう配慮がなされていますか？

	人数	構成比
とても配慮されている	11	23.4%
配慮されている	22	46.8%
普通	7	14.9%
配慮されていない	1	2.1%
わからない	6	12.8%
合計	47	100%



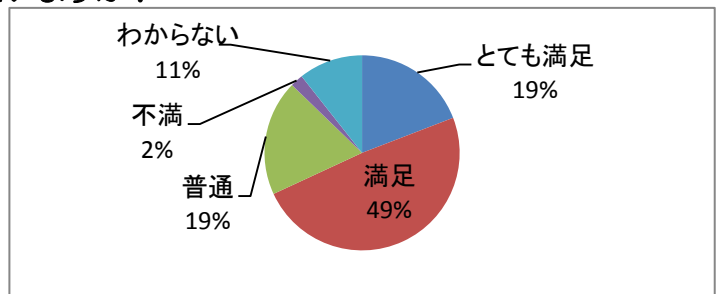
質問4 行事（外出・敬老会や忘年会）の内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	11	23.4%
満足	18	38.3%
普通	13	27.7%
不満	0	0.0%
わからない	5	10.6%
合計	47	100%



質問5 個別ケアの内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	9	19.1%
満足	23	48.9%
普通	9	19.1%
不満	1	2.1%
わからない	5	10.6%
合計	47	100%



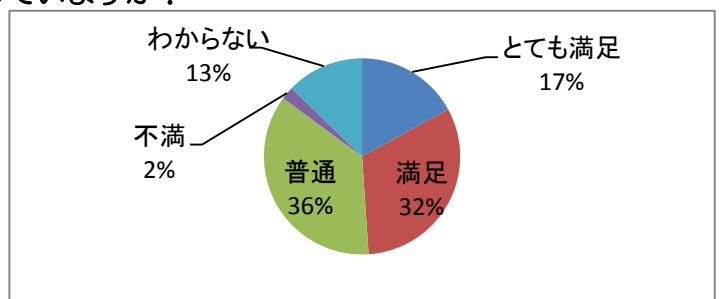
【レク・行事・個別ケアについてのご意見】

- ・いけるはんいでいろいろな所に行きたいです
- ・足が悪いので外出が出来ないので残念です
- ・外出や行事は楽しそうです

■ 機能訓練（体操やセラバンド）について

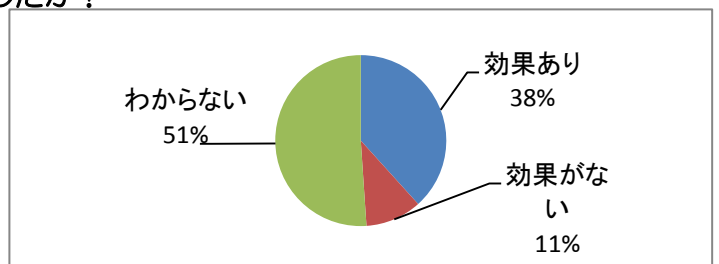
質問1 機能訓練の内容や種類には、満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	8	17.0%
満足	15	31.9%
普通	17	36.2%
不満	1	2.1%
わからない	6	12.8%
合計	47	100%



質問2 機能訓練を行って、効果はありましたか？

	人数	構成比
効果あり	18	38.3%
効果がない	5	10.6%
わからない	24	51.1%
合計	47	100%



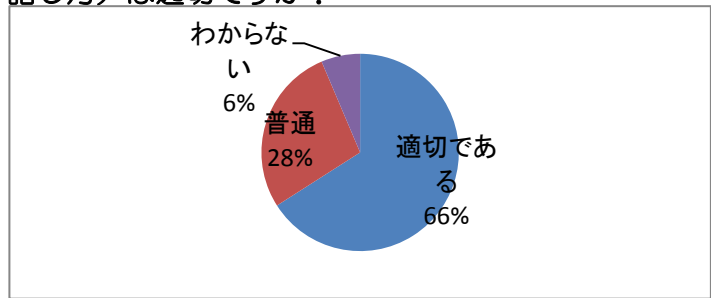
【機能訓練についてのご意見】

- ・もう少し効果があるようにして下さい
- ・あまり意味がない
- ・腕とかの伸ばしたりするのを自分でもやるように話してるのですが、ちっともやってくれない
- ・家で犬の散歩が出来ていません。できる限り歩行訓練を日中にしていただくとありがたいです

■ 職員の対応について

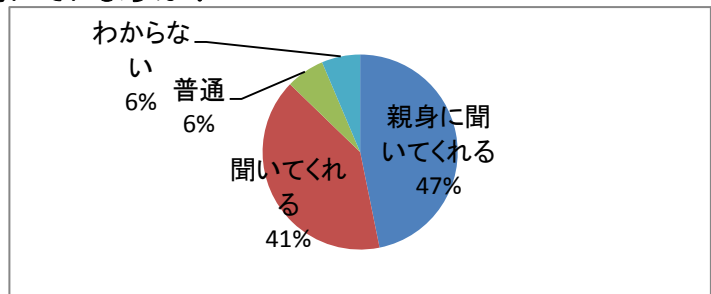
質問1 職員の言葉遣い（名前の呼ばれ方・話し方）は適切ですか？

	人数	構成比
適切である	31	66.0%
普通	13	27.7%
適切ではない	0	0.0%
わからない	3	6.4%
合計	47	100%



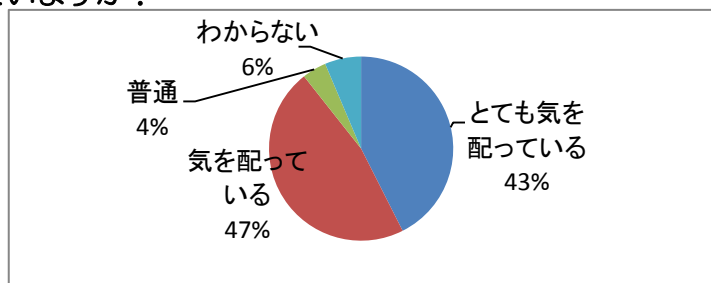
質問2 職員は意見や苦情を親身になって聞いていますか？

	人数	構成比
親身に聞いてくれる	22	46.8%
聞いてくれる	19	40.4%
普通	3	6.4%
聞いてくれない	0	0.0%
わからない	3	6.4%
合計	47	100%



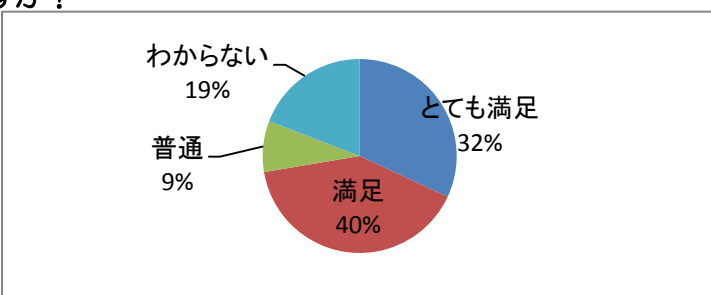
質問3 職員は体調や健康管理に気を配っていますか？

	人数	構成比
とても気を配っている	20	42.6%
気を配っている	22	46.8%
普通	2	4.3%
気を配ってくれない	0	0.0%
わからない	3	6.4%
合計	47	100%



質問4 職員の対応全般には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	15	31.9%
満足	19	40.4%
普通	4	8.5%
不満	0	0.0%
わからない	9	19.1%
合計	47	100%



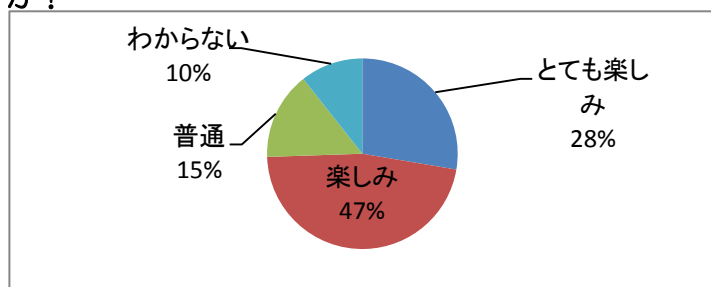
【職員対応についてのご意見】

- 職員の方はとてもよくして下さい、ありがとうございます
- とても良くしてもらおうので言うことは有りません
- 本当によくやってくれています
- その人の身になって気配りしてほしい、安全管理に心がけて

■ サービス全体について

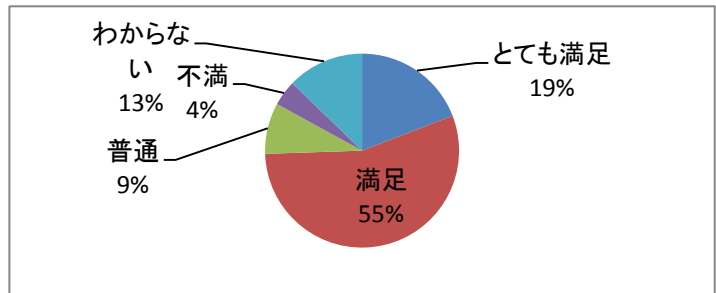
質問1 デイサービスに通うのが楽しみですか？

	人数	構成比
とても楽しみ	13	27.7%
楽しみ	22	46.8%
普通	7	14.9%
楽しみでない	0	0.0%
わからない	5	10.6%
合計	47	100%



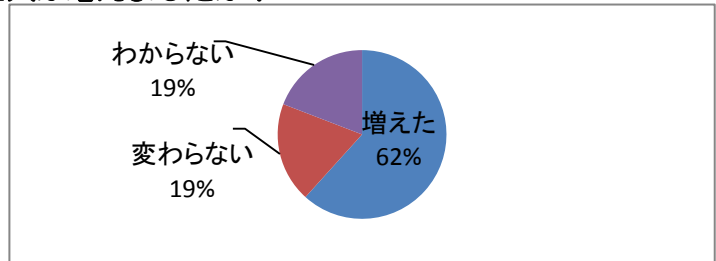
質問2 あなたの希望に沿った内容のサービスを受け、満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	9	19.1%
満足	26	55.3%
普通	4	8.5%
不満	2	4.3%
わからない	6	12.8%
合計	47	100%



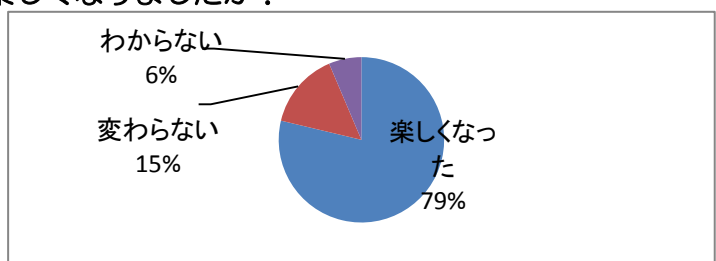
質問3 デイサービスを利用して、友人・知人が増えましたか？

	人数	構成比
増えた	29	61.7%
変わらない	9	19.1%
減った	0	0.0%
わからない	9	19.1%
合計	47	100%



質問4 デイサービスを利用して、生活は楽しくなりましたか？

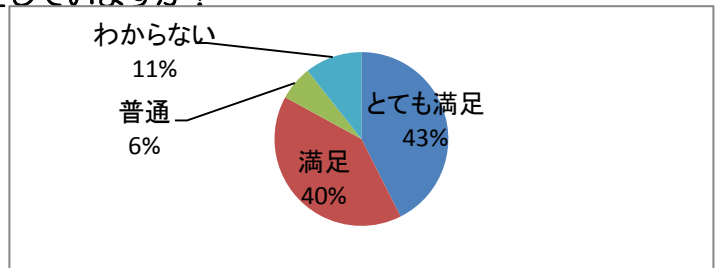
	人数	構成比
楽しくなった	37	78.7%
変わらない	7	14.9%
つまらなくなった	0	0.0%
わからない	3	6.4%
合計	47	100%



■ 最後にお伺いします

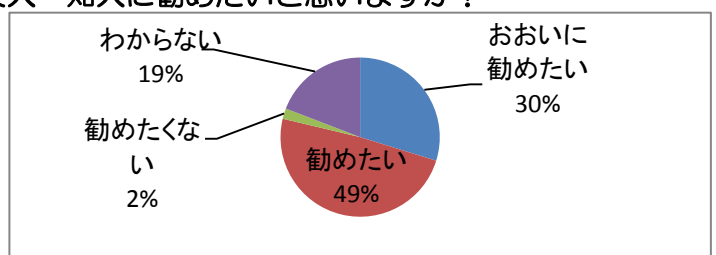
質問1 デイサービスセンター清風苑に満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	20	42.6%
満足	19	40.4%
普通	3	6.4%
不満	0	0.0%
わからない	5	10.6%
合計	47	100%



質問2 デイサービスセンター清風苑を、友人・知人に勧めたいと思いますか？

	人数	構成比
おおいに勧めたい	14	29.8%
勧めたい	23	48.9%
勧めたくない	1	2.1%
わからない	9	19.1%
合計	47	100%



●最終質問 自由記入欄

【ご意見】

- いつも大変お世話になってありがとうございます。御礼申し上げます
- 前の方が休みだと楽しい
- いつも大変お世話になっています。わがままな姉を本当に親切に対応してくださりありがとうございます。
- 全体に感謝しています
- デイサービスを受けプラス志向になるよう和気あいあいなふん意気ですごせればよい
- できたら全ての面でお世話になりたいと思う（デイもロングショートステイも）
- いつも親切なご対応、ありがとうございます

【結果】

- 実施期間を約1ヶ月としたことで、回収率が約8割となった（昨年と比較し約1割上昇）
- お食事については、美味しいや満足との回答が7割ほどを占めた。P1~2
- 排泄介助については、約7割ほどの方が満足な回答となっている。
- レク、行事、個別ケアについては、約6割ほどの方が満足されている結果となった。
- 機能訓練については、約5割の方が満足されているが、効果の有無についての設問では約1割の方が「効果がない」約5割の方が「わからない」と回答される結果となった。
- 職員の対応については、約8割の方が「適切」「満足」となり、不満を抱いている方は0割であった。
- サービス全体については、約8割の方が「満足」「生活が楽しくなった」等の結果となった。

【考察】

全体的に「満足」「楽しい」「配慮されている」等の回答が得られる結果となったが唯一機能訓練については「効果がない」や「わからない」の回答数が計6割にものぼった。

ご意見の中には「意味がない」や「効果があるようにしてほしい」が聞かれているため、内容の改善や充実を行う必要がある。効果の有無がわからないということは、本人に聞いてもわからないということで回答している方以外に、単に実感がないという意味があると受け止め利用される方に効果を実感として感じていただける機能訓練の実施を早急に進めていく。

具体的には、上下肢の関節可動域を運動できる機器を準備し、常設しておくことでいつでも運動可能な環境を整えていく。