

令和2年度 デイサービス満足度調査 集計結果

《実施期間》 令和2年11月14日～11月30日
 《配布》 50名 《回収》 44名 《回収率》 88.0%

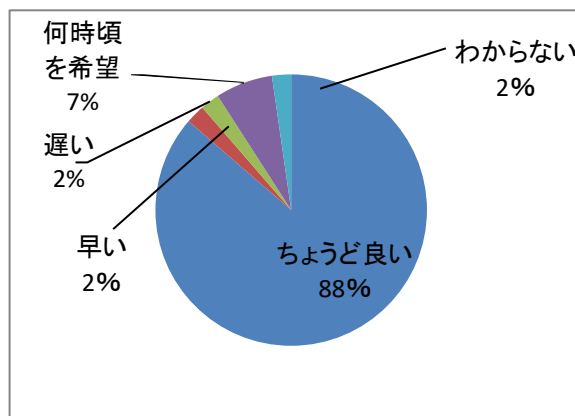
※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

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
ちょうど良い	38	86.4%
早い	1	2.3%
遅い	1	2.3%
何時頃を希望	3	6.8%
わからない	1	2.3%
合計	44	100%

【ご意見】

- ・冬は少し早い気がする ・8：30頃を希望
- ・長年同じ時間なので安心です
- ・早い時と遅い時がありますがそれは仕方ありません
- ・8時半頃が良いがそちらの都合で今のままでよい
- ・冬だけは20分ほど早目 ・8：45～9：00の間
- ・私がいつも遅いので今の時間でいいです

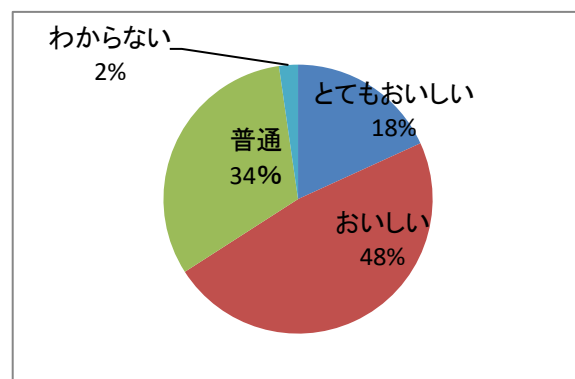


2.お食事はおいしいですか？

	人数	構成比
とてもおいしい	8	18.2%
おいしい	21	47.7%
普通	14	31.8%
まずい	0	0.0%
わからない	1	2.3%
合計	44	100%

【ご意見】

- ・好き嫌いが多いのに対応してもらいたい
- ・10割食べているのでおいしいと思います
- ・時々味が薄いとのこと

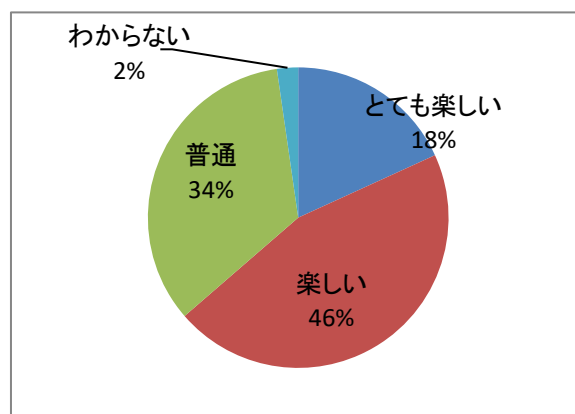


3.お食事はゆっくりと楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	8	18.2%
楽しい	20	45.5%
普通	15	34.1%
つまらない	0	0.0%
わからない	1	2.3%
合計	44	100%

【ご意見】

- ・皆さんと楽しんで食べているそうです
- ・家でもゆっくりなので楽しめていると思う
- ・ゆっくり味わって頂いています

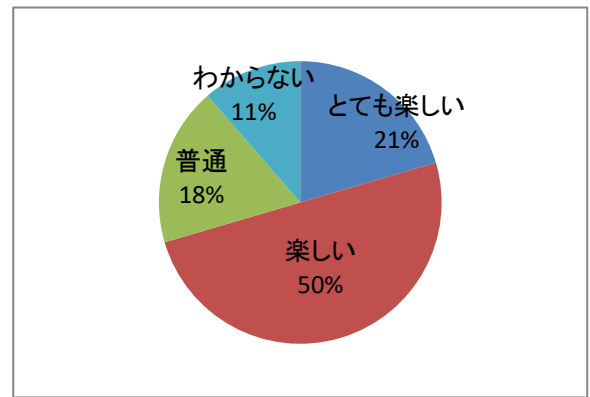


4.入浴はゆっくりと楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	9	20.5%
楽しい	22	50.0%
普通	8	18.2%
つまらない	0	0.0%
わからない	5	11.4%
合計	44	100%

【ご意見】

- ・お風呂が大好きなので楽しみみたいです
- ・洗髪、背中洗いを丁寧にして頂き助かります
- ・良く洗ってもらって気持ち良いです
- ・本人は「うん」と言っています
 - ・デイサービスにはお風呂はないと言います

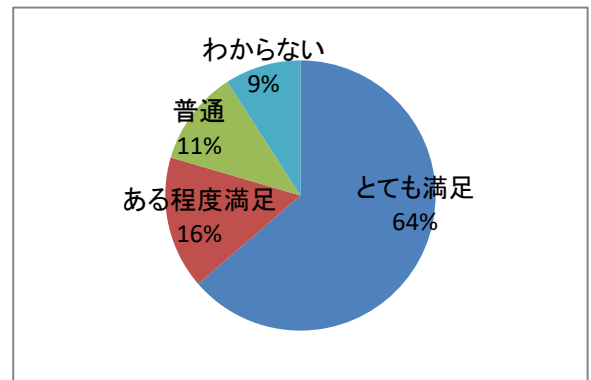


5.入浴時の職員の対応には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	28	63.6%
ある程度満足	7	15.9%
普通	5	11.4%
不満がある	0	0.0%
わからない	4	9.1%
合計	44	100%

【ご意見】

- ・本人は「うん」と言っています
- ・大満足です
- ・適度に自由にして下さるので楽しいそうです
- ・優しく言葉がけて頂き安心して入浴出来ている
- ・クリーム（薬）もつけてもらえて感謝しています

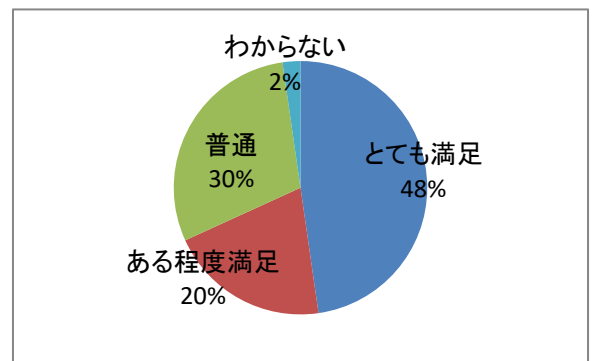


6.トイレ内のプライバシーは配慮されていますか？

	人数	構成比
とても満足	21	47.7%
ある程度満足	9	20.5%
普通	13	29.5%
不満がある	0	0.0%
わからない	1	2.3%
合計	44	100%

【ご意見】

- ・トイレで失敗した時などもその都度配慮して頂き助かる
- ・広ければ大丈夫だと思います
- ・ある程度満足です

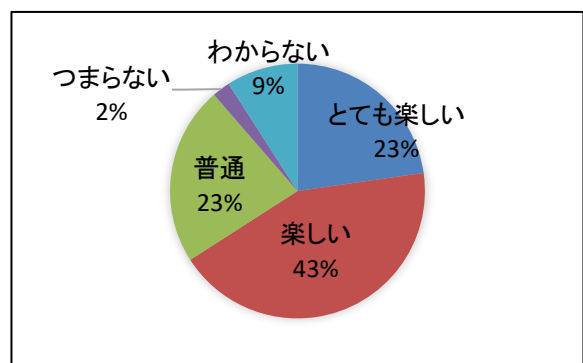


7.ポイントレクリエーションは楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	10	22.7%
楽しい	19	43.2%
普通	10	22.7%
つまらない	1	2.3%
わからない	4	9.1%
合計	44	100%

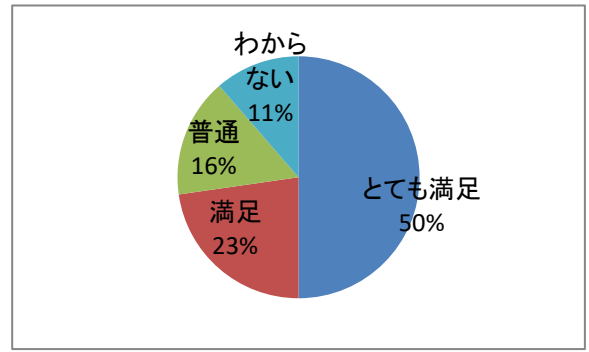
【ご意見】

- ・ゲームで賞状がもらえたり成績が良かったりで楽しい



8.行事やイベント（敬老会や手作りスイーツ）の内容や種類には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	22	50.0%
満足	10	22.7%
普通	7	15.9%
不満がある	0	0.0%
わからない	5	11.4%
合計	44	100%

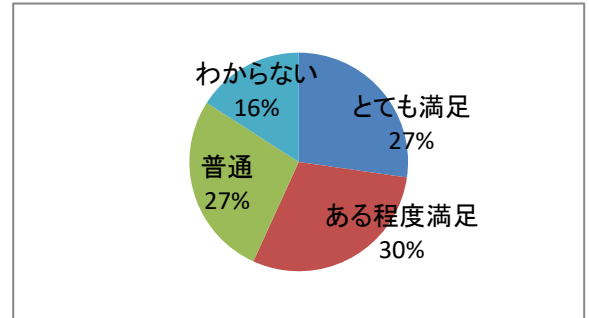


【ご意見】

- ・焼いも会ではたのしかったです
- ・食事など豪華で楽しいそうです

9.個別ケア（脳トレ、創作品制作、園芸活動）の内容や種類には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	12	27.3%
ある程度満足	13	29.5%
普通	12	27.3%
不満がある	0	0.0%
わからない	7	15.9%
合計	44	100%

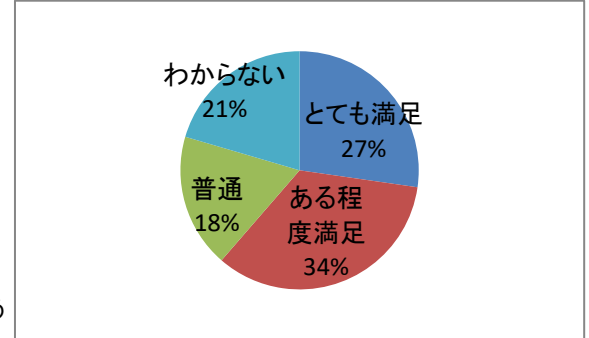


【ご意見】

- ・楽しんでいるようです

10.機能訓練（各種体操、セラバンド、運動器具）の内容や種類には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	12	27.3%
ある程度満足	15	34.1%
普通	8	18.2%
不満がある	0	0.0%
わからない	9	20.5%
合計	44	100%

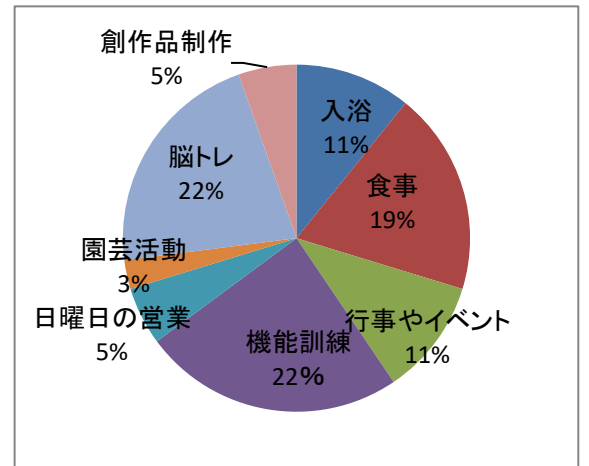


【ご意見】

- ・室内で歩きの練習をするとすぐ係の方に注意されてしまう
- ・無理をしないご指導でよいと思います
- ・家でも何か運動をやりたいと言ってもなかなか出来ないので楽しみにしている

11.より充実させてほしいサービスはありますか？（複数回答可）

	人数	構成比
入浴	4	10.8%
食事	7	18.9%
行事やイベント	4	10.8%
機能訓練	9	24.3%
日曜日の営業	2	5.4%
園芸活動	1	2.7%
脳トレ	8	21.6%
創作品制作	2	5.4%
その他	0	0.0%
合計	37	100%



【ご意見】

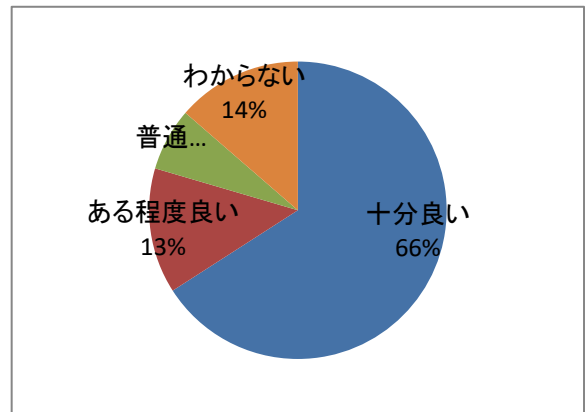
- ・通い始めてよくわかりません
- ・運動不足になりがちなので、機能訓練等をより増やしてくれると有難いです

12.職員の言葉遣い、態度、礼儀は良いですか？

	人数	構成比
十分良い	29	65.9%
ある程度良い	6	13.6%
普通	3	6.8%
やや出来ていない	0	0.0%
全く出来ていない	0	0.0%
わからない	6	13.6%
合計	44	100%

【ご意見】

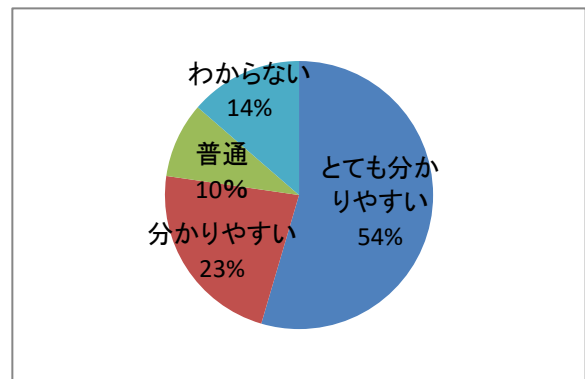
- ・ありがたい言葉が自然に使われていてとてもよい、感心しています



13.利用説明や電話対応など、わかりやすい説明となっていますか？

	人数	構成比
とても分かりやすい	24	54.5%
分かりやすい	10	22.7%
普通	4	9.1%
分かりにくい	0	0.0%
わからない	6	13.6%
合計	44	100%

【ご意見】



●最終質問 自由記入欄

【ご意見】

- ・良くしてもらっているので特にない
- ・保育園児とのふれあいが良かった
- ・家では聞かないとわからないので、一応本人に聞きながらやらせて頂きました。電話の対応とかはおばあちゃん出たことないので、わからないにしておきました。
- ・トイレに行ったとき、ある程度立てるんですが、スムーズに出来るといいなと思っています
- ・いつも有難うございます、声掛け等よろこんでいます
- ・みなさんととても親切です
- ・いつも職員の方々が明るくて楽しい様子がうかがえます。ありがとうございます。今後もよろしく願いいたします。
- ・とくになし、いつもありがとうございます。
- ・足が弱ってきているので、できるだけ歩行訓練をお願いします。

【考察と対応】

(送迎)

8割以上の方が「ちょうど良い」と回答されているが、具体的な時間指定も聞かれている。送迎範囲や他利用者調整の上、このような意見に対しては可能な限り対応をしていく。

(食事)

食事の味やゆっくりと楽しんで食べることについては、否定的な意見は聞かれなかった。味や量などについては引き続きその都度の確認をしていく。

(入浴)

入浴希望の方が大半を占めるため、8割ほどの方が満足と回答される。安心と安全の入浴を継続する一方自宅での入浴を支える取り組みを今後検討していく。

(トイレ内)

利用者同士の鉢合わせや介助中の声かけ等にも引き続き注意を払い、満足度を維持していく。

(ポイントレクリエーション)

6割以上が楽しいと回答された一方、つまらないといった意見も聞かれている。種類にもよるが、参加のお誘いに難色を示される場合は、無理強いせずに対応するとともに、更なるバリエーション追加により満足度向上に努める。

(行事・イベント)

7割を超える満足度となったが、なかでも馴染みの焼いもイベント等が好評であった。コロナ禍において、デイサービス内で行う行事イベントが今後さらに求められるため、イベント担当を効果的に設定し、切れ目のない行事やイベントを今後も展開していく。

(個別ケア)

5割ほどが満足といった結果となった。脳トレや壁画の種類、季節に応じた創作物を適宜実施し、飽きのない楽しめる内容と共に、日常生活に必要な機能維持を図る取り組みを継続していく。

(機能訓練)

配慮のない言葉かけにより、自発的に歩行訓練をされる方に対して不快感を与えていた。自主性を重んじる対応が出来るよう対応していく。転倒などに注意を促す声かけにとどめ、静止は絶対に行わないように対応する。

(より充実させてほしいサービス)

機能訓練と脳トレが最も高い構成比となった。特に機能訓練においては、体力測定の結果にも現れている通り下肢筋力維持向上が急務となっている。これを達成できる運動機器の導入や、今ある機器を活用したトレーニングのバリエーションアップをしていく。

「日曜日の営業」については、希望者は5%ほどであった。今後、家族構成や意識変化等によりニーズの拡大も考えられるため、随時利用者家族ケアマネへの確認作業は行っていく。