

令和元年度 デイサービス満足度調査 集計結果

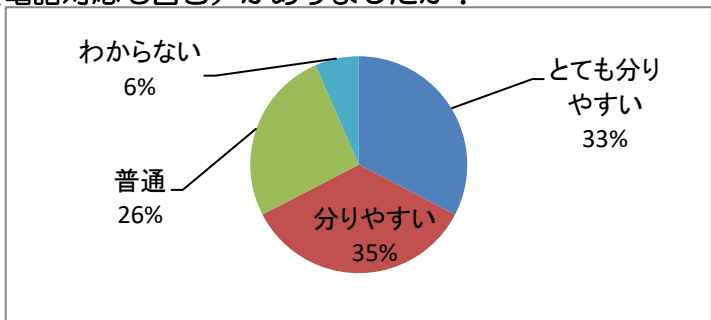
《実施期間》 令和元年12月2日～12月16日
 《配布》52名 《回収》46名 《回収率》88.7%

※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？

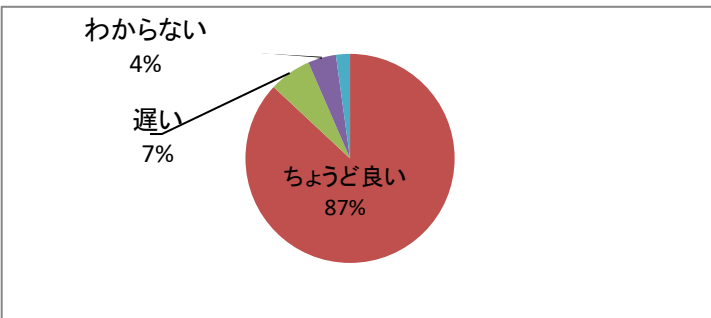
	人数	構成比
とても分かりやすい	15	32.6%
分かりやすい	16	34.8%
普通	12	26.1%
分りにくい	0	0.0%
わからない	3	6.5%
合計	46	100%



■ 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	40	87.0%
遅い	3	6.5%
わからない	2	4.3%
何時頃を希望	1	2.2%
合計	46	100%



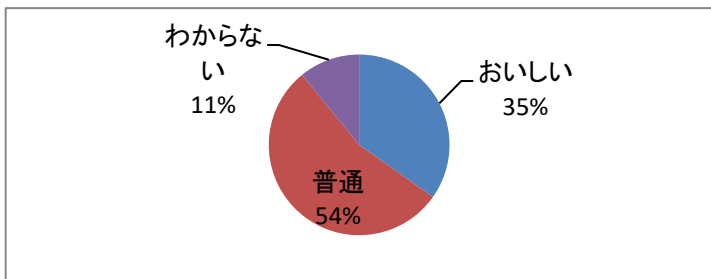
【利用説明・送迎についてのご意見】

- ・冬だけは少し早目でもよいかな
- ・とってもありがたいです
- ・お迎えのみ9:00前
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。
- ・私も遅くなる時があるので、送については丁度よいです。
- ・出かける時に遅れたり帰りも玄関まで送って下さりいつも有難う。
- ・もう少し送迎時間の幅を少なくして欲しい（状況は察します）
- ・永田方面に送っていくと気持ちが悪くなると言います
- ・いつも親切にケアしていただいております。

■ お食事について

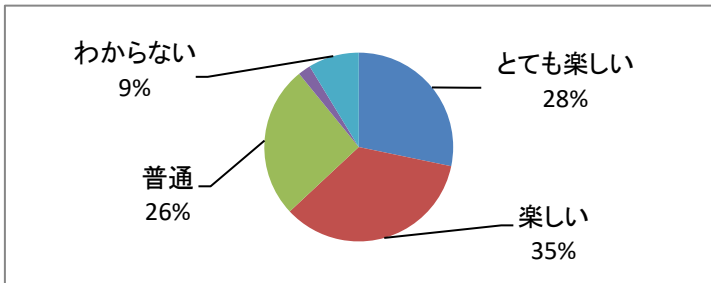
質問1 食事はおいしいですか？

	人数	構成比
おいしい	16	34.8%
普通	25	54.3%
まずい	0	0.0%
わからない	5	10.9%
合計	46	100%



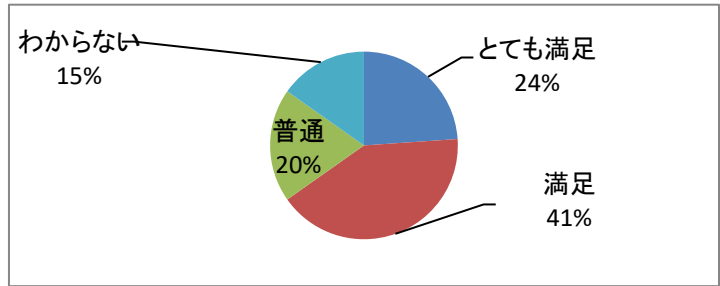
質問2 食事はゆっくり楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	13	28.3%
楽しい	16	34.8%
普通	12	26.1%
つまらない	1	2.2%
わからない	4	8.7%
合計	46	100%



質問3 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	11	23.9%
満足	19	41.3%
普通	9	19.6%
不満	0	0.0%
わからない	7	15.2%
合計	46	100%



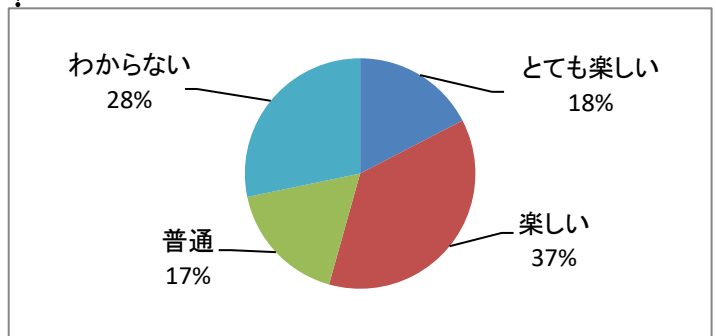
【お食事についてのご意見】

- ・メニューを見た限りですが少し内容がさみしい気がします ・野菜がやわらかすぎ特におひたし
- ・色々なおかず、ありがとうございます。量も十分で大変満足しています。
- ・もともと好き嫌いが多く、一口ずつでも体に入れば良いです。
- ・朝早くつくとお茶をいただきほんとうにうれしいです。
- ・利用時はみた事がなくわかりませんが、主10、副10なので美味しいのだと思います。

■ 入浴について

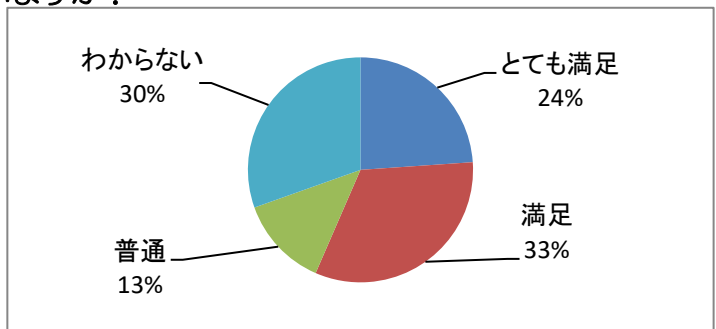
質問1 入浴はゆっくりと楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	8	17.4%
楽しい	17	37.0%
普通	8	17.4%
つまらない	0	0.0%
わからない	13	28.3%
合計	46	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	11	23.9%
満足	15	32.6%
普通	6	13.0%
不満	0	0.0%
わからない	14	30.4%
合計	46	100%



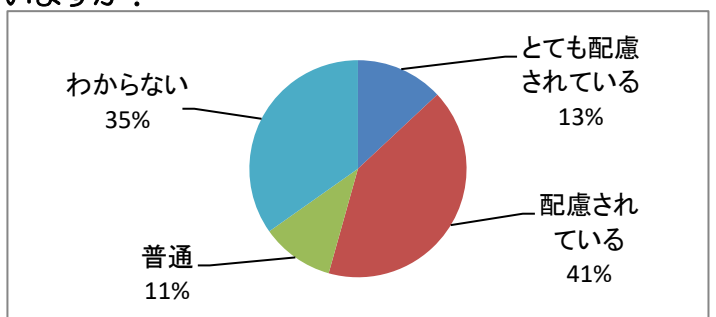
【入浴についてのご意見】

- ・ほぼまんそくです。理由はいつもきれいになっているので。
- ・これだけ良く見てもらうとなにも言うことないです
- ・普段、湿疹や傷を見る事は出来ません。ありがとうございます。

■ 排泄介助について

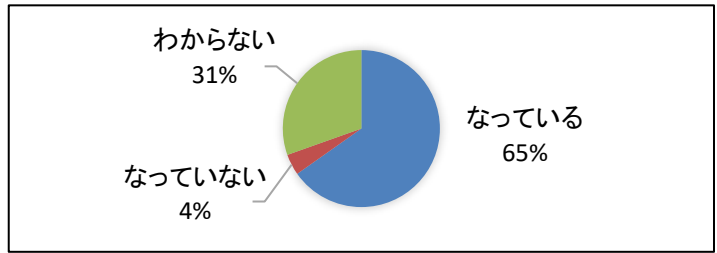
質問1 排泄時のプライバシーは配慮されていますか？

	人数	構成比
とても配慮されている	6	13.0%
配慮されている	19	41.3%
普通	5	10.9%
配慮されていない	0	0.0%
わからない	16	34.8%
合計	46	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	30	65.2%
なっていない	2	4.3%
わからない	14	30.4%
合計	46	100%



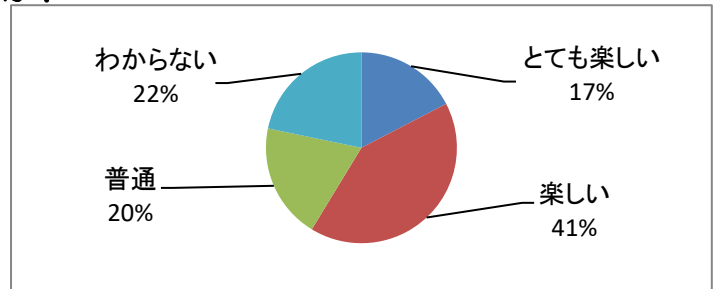
【排泄介助についてのご意見】

- ・リハパンツを2枚用意していますが、いつも1枚余っています。ということは、トイレによく連れて行ってってくれるのだと思います。

■ レクリエーション・行事・個別ケアについて

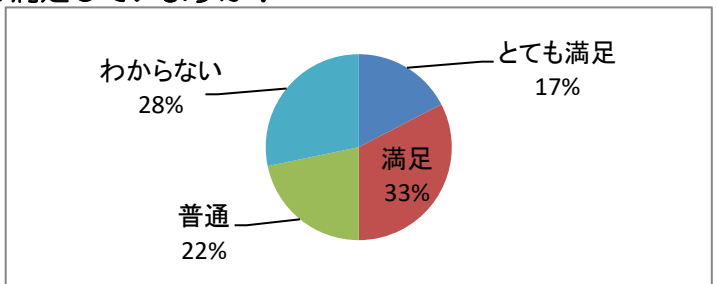
質問1 レクリエーションは毎回楽しいですか？

	人数	構成比
とても楽しい	8	17.4%
楽しい	19	41.3%
普通	9	19.6%
つまらない	0	0.0%
わからない	10	21.7%
合計	46	100%



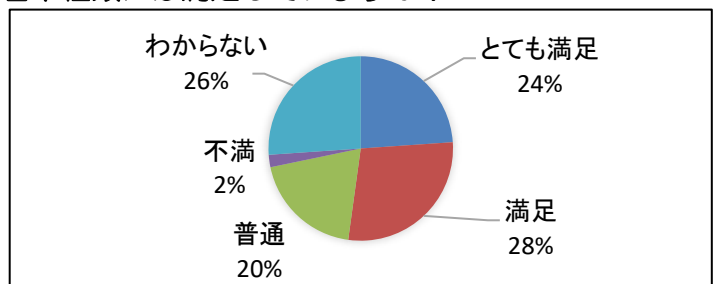
質問2 レクリエーションの内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	8	17.4%
満足	15	32.6%
普通	10	21.7%
不満	0	0.0%
わからない	13	28.3%
合計	46	100%



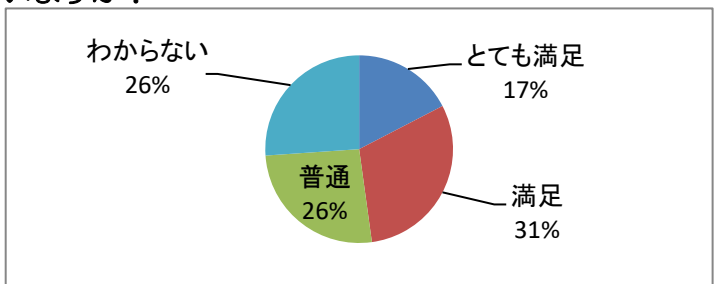
質問3 行事（外出・敬老会や忘年会）の内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	11	23.9%
満足	13	28.3%
普通	9	19.6%
不満	1	2.2%
わからない	12	26.1%
合計	46	100%



質問4 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	8	17.4%
満足	14	30.4%
普通	12	26.1%
不満	0	0.0%
わからない	12	26.1%
合計	46	100%



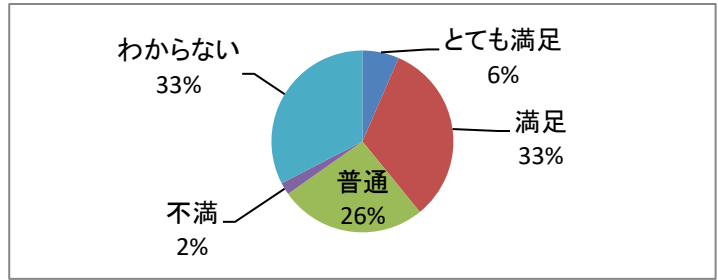
【レク・行事・個別ケアについてのご意見】

- ・個別ケアはとてもみんな良くしてくれていますよ
- ・賞状を頂いた日は必ず見せてくれます。散歩が好きではないので、外出時に歩くのはよいと思います。
- ・行事がたくさんありお食事もおいしいようです
- ・よく優勝するようで、うれしいような、恥ずかしいような気持と言っています。楽しんでいるようです。

■ 機能訓練（体操・セラバンド・運動器具）について

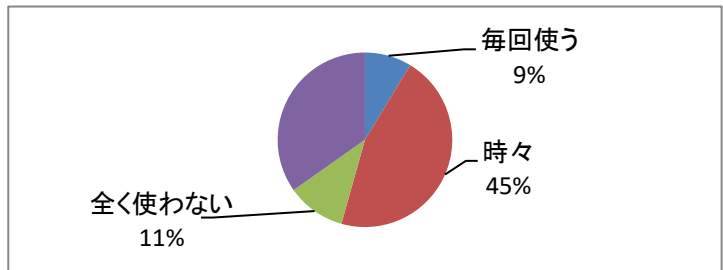
質問1 機能訓練の内容や種類には、満足していますか？

	人数	構成比
とても満足	3	6.5%
満足	15	32.6%
普通	12	26.1%
不満	1	2.2%
わからない	15	32.6%
合計	46	100%



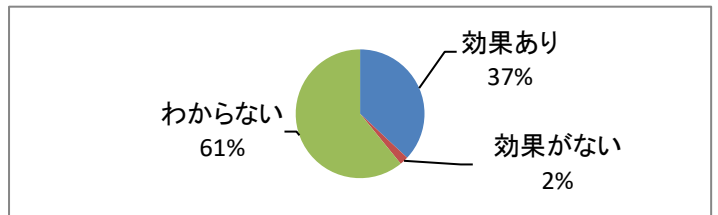
質問2 運動器具はよく使いますか？

	人数	構成比
毎回使う	4	8.7%
時々	21	45.7%
全く使わない	5	10.9%
わからない	16	34.8%
合計	46	100%



質問3 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	17	37.0%
効果がない	1	2.2%
わからない	28	60.9%
合計	46	100%



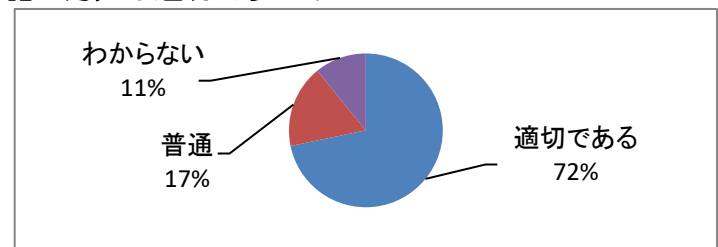
【機能訓練についてのご意見】

- ・少し効果があるような気がする ・あまり参加しない
- ・体があまり動かしにくくて、うまく使えてるのか本人もよくわからない様です。
- ・できる限り運動（歩行訓練）をさせてほしいです。
- ・これは普段していることを見てみたいと思います。ただ、本人が通所して1年半になりますがあまり変化はないので良くしてくれているのではないのでしょうか
- ・段々、機能が衰えてきてるので、更に機能訓練が出来れば良いと思います。

■ 職員の対応について

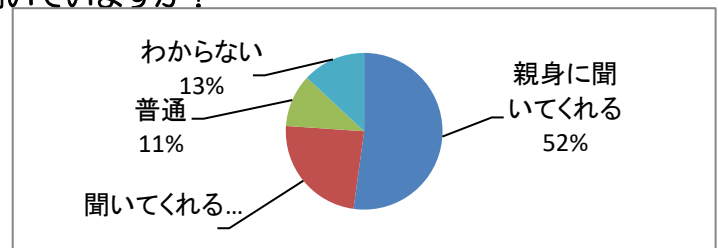
質問1 職員の言葉遣い（名前の呼ばれ方・話し方）は適切ですか？

	人数	構成比
適切である	33	71.7%
普通	8	17.4%
適切ではない	0	0.0%
わからない	5	10.9%
合計	46	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	24	52.2%
聞いてくれる	11	23.9%
普通	5	10.9%
聞いてくれない	0	0.0%
わからない	6	13.0%
合計	46	100%



【職員対応についてのご意見】

- ・1日を通して休む暇なく対応して下さり頭の下る思いでいっぱいです
- ・いつも明るく大きな声で話して下さるので家に帰ってからもよく職員さんの話をしています。
- ・申し分ありません ・皆さん良くしてくれます、喜んでおります
- ・とても親切にしてもらっています

●最終質問 自由記入欄

【ご意見】

- ・ 毎回親切に対応して下さり本当に感謝しております。これからも宜しく。
- ・ 話を聞きましたが、本人がよくわからないようで、解答が協力的にできませんでした。申し訳ございません。
- ・ 食事と入浴は本人の言葉です。その他は話がトンチンカンでわかりません。1度も行くのを嫌がらないので本人なりに満足しているのだと思います。
- ・ とても良くしてくれるので言ふ事はありません。
- ・ 本人に聞いても良く分からないと言うので、こんな返事で申し訳ありません
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ 今まで通りで本人も十分満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ 接し方でいちいち言わないでほしい。特に声が大きいとか、個人の実情をよくふまえてほしい。
- ・ 今は満員とのこと。日数を増やしたいです。沢山の方と話し話題も増え兄弟と会った時も会話が弾みました。
- ・ いつもお世話になっています。色々手がかかると思いますがよろしく願いいたします。
- ・ 名前がまだ覚えきれないのでもっと大きい字にしてほしい

【結果】

- ・ 回収期間は2週間ほどであったが、回収率が約90%となった（昨年比約10%上昇）
- ・ 送迎時間については、約90%の方がちょうど良いと回答している。
- ・ お食事については、美味しいから普通にかけたの回答が90%ほどを占めた。
- ・ 入浴については、普通から満足の意見が約70%を占めている。
- ・ 排泄介助については、約60%ほどの方が普通から満足な回答となっている。
- ・ レクについては約60%の方が満足されている結果となった。
表彰状獲得は嬉し恥ずかしといった感情もあるようだが、意欲の向上には繋がっている様子が伺える。
- ・ 行事については約50%の方が満足されている結果となった。
- ・ 機能訓練の満足度については満足からとても満足が約40%。普通は約30%。わからないが約30%となった。
機能訓練の効果については、効果ありが約37%、効果ないが2%、わからないが61%となった。
- ・ 職員の対応については、約90%の方が「適切」「満足」となり、不満を抱いている方は0%であった。

【考察】

昨年の意見を踏まえて整備した機能訓練については、満足度と使用頻度の向上が求められる。器具は揃っているが、種類の増加や、使用していただくためのアプローチ法など、興味を持っていただくための取り組みが必要となる。

ご意見の中には「あまり（身体の）変化はないのでよくしてくれているのでは」や「少し効果があるような気がする」といった想像や憶測に近い意見もあり、具体的に「〇〇を毎回〇セット続けたことで、歩行力が維持できている」と感じていただけるようになることが重要。

当センターでは、「対人交流」「入浴」「認知症状の進行予防」「日中独居の解消」を主なニーズとして利用されている方も多く、こういった方々のさらなる満足度向上も必要と感じる。