

令和6年度 デイサービス利用に関するアンケート結果

回答数：21 通 配布数：24 通

集計表示：回答数 比率

最初にお尋ねします。ご回答いただく方は

本人	家族	その他
11	10	0

1. サービスの内容について

① 職員の態度は丁寧で親切に接していますか

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	4 19%	16 76%	1 5%

ご意見

- ・いつも親切にしています。感謝。
- ・常に側に居てくれて優しく接してもらっています

② 送迎の時間は守られていますか

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	5 24%	15 71%	1 5%

ご意見

- ・きちんと守ってもらっています
- ・いつも時間通りピタシ
- ・時々10～15分の遅れはありますが大丈夫です

③ お食事時のスタッフのサービス（配膳、下膳、お茶出し、服薬の声掛け）・介助方法について総合的に満足していますか

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	1 5%	1 5%	18 85%	1 5%

ご意見

- ・本人が全く記憶していないので分かりませんが、多分満足していると思います
- ・湯のみのお茶がなくなってくると、すぐにお茶を入れてくれます。
- ・全部よくてありがたい
- ・大変な手間を掛けて下さっておられる
- ・みそ汁がぬるいと言っています

④ 入浴の内容（時間や湯温、室温管理）やスタッフのサービス（健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助）について総合的に満足していますか

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	1 5%	17 81%	3 14%

ご意見

- ・身体のチェックなど対応して下さい大変たすかっています
- ・いつもきれいにして下さいありがとうございます
- ・お湯の温度も管理されて素晴らしいです

⑤ 午前の体操・機能訓練の内容または効果に満足していますか

(棒体操、ペットボトル体操、リズム体操、ボール体操 等々)

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	5 24%	15 71%	1 5%

ご意見

- ・体操全体よし
- ・楽しいです
- ・出来るだけ参加する様にしてほしい
- ・いいですね

⑥ 午後の機能訓練の内容または効果に満足していますか

(下肢運動、平行棒、歩行訓練、散歩 等々)

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	7 33%	13 62%	1 5%

ご意見

- ・上手に歩けるとスタッフの方がはくしゅしてくれ、うれしいです。
- ・散歩が時期的に寒い時なので出来ていない。たまに外に出たい。

⑦ 午後からの運動レクリエーションの内容に満足していますか

(風船バレー、パターゴルフ、ボーリング、投網ゲーム 等々)

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	6 28%	14 67%	1 5%

ご意見

- ・ゲーム大好き
- ・ゲーム面白いです
- ・工夫されて参加出来る様心掛けたい

⑧ おやつ後の文化レク、連想・回想ゲームの内容に満足していますか

(ビンゴゲーム、漢字クイズ、言葉合わせ、トランプ 等々)

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	6 28%	14 67%	1 5%

ご意見

- ・毎月のカレンダー作りは楽しみ。漢字クイズは難しすぎる
- ・おやつは毎日あるんですか？母親はないと言っています。
- ・聞こえていない

⑨ 行事・連絡帳等を通じご家族との連絡はきちんと取れていますか

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	4 19%	17 81%	0 0%

ご意見

- ・細かく様子を記入してあるので安心してしています
- ・細かな様子を書いて下さり安心してしています
- ・いつも見ていますが、（私が）見落としがあります。

2. 職員について

① 職員の服装・身だしなみについて

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	1 5%	19 90%	1 5%

ご意見

- ・動きやすい服装をされております
- ・わかりません
- ・言う事なし

② 職員の言葉使いについて

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	2 10%	19 90%	0 0%

ご意見

- ・いつもやさしく声を掛けて頂いています。ありがとうございます。
- ・スタッフの方から名前と呼ばれ子供の頃に戻ったようでうれしいです

3. デイサービス全体について

① 施設的环境整備（室温、室内の明るさ等）について

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	0 0%	1 5%	17 81%	3 14%

ご意見

- ・四方八方ガラスで明るくて陽あたりもよく景色がいいです
- ・わかりません
- ・多分満足していると思います
- ・寒い時暑い時はスタッフに伝えて配慮してもらっている
- ・いいですね

② 施設の設備（足のマッサージ機、平行棒、ベッド、その他等）について

不満	やや不満	やや満足	満足	未回答
0 0%	1 5%	1 5%	13 62%	6 28%

ご意見

- ・寝こち最高です
- ・わかりません
- ・ベット使用者が個々に長時間使用
- ・べつにありません

③ デイでやっていて楽しいこと、やってみたい事がありますか？

レ点でチェックして下さい

- 手芸 2 ■絵手紙 2 ■ヨガ 2 ■将棋 0 ■囲碁 0 ■麻雀 0
■書道 2 ■映画鑑賞 6 ■カラオケ 2 ■お菓子作り 1
■その他 4

(パズル・散歩等・絵の色塗りや書くことは楽しい・何でもやってみたいやろうとする母なのでいろいろなことさせて頂きたいと思います)

4. いままでご利用中に、不快に感じたことはありませんか。ありましたらお聞かせください。できるだけ改善の努力を致します。

・特にありません
・片寄ったケア必要以上に面倒をする。利用者全体に其の日の作業を個々に指導してほしい。
・特にありません。お昼の昼食後、はみがきはどうなっていますか？ちゃんと指導(手伝い)してもらっているんですか？
・べつにありません

5. 皆さまに評価・お褒めいただくことが、私たちの大きな活力になります。日頃のサービスで評価・お褒めいただくことがあればぜひご記入ください

・いつも優しく声を掛けて下さり私達も安心して送り出す事が出来ています。私達の目の届かない身体のもていねいに手当して頂き感謝しかありません。ありがとうございます。いろいろ迷惑をお掛けしますが今後とも宜しくお願いします。
・気持ち良く利用させてもらっています。食事がとてもおいしいです。
・いつも明るく元気なスタッフさんばかりでこちらも元気になります。優しい見守りも嬉しいです。ありがとうございます。
・何事も親切でありがたい
・本人への言葉のかけ方、介助の仕方がとても優しくあたたかく感じられます。家族からみてネガティブな行動に思うことも否定せず肯定的な態度で接して下さり感謝しています。寄り添うおかげでデイサービスに行くことを嫌がりません。家族か仕事で送り出し受け入れできない日も部屋まで送り迎えしていただいて助かっています。またプロの方の介助の仕方を間近で拝見して学ぶことが多いです。ありがとうございます。
・最近は重度の方が多く手が掛かります。ヘルパーさんが親切に手を掛け面倒をして頂き大へんで有難いと思っています。なるだけ自分で出来る事はする様に心掛けたいと思っています。
・いつもお世話になりありがとうございます。いつも細やかに気にかけて頂き家族では気付かず至らない所を助けて頂いています。これからもずっと楽しく通所できたらと思います。
・いつもお世話になってありがとうございます。認知症の大本である、「近いことから忘れて」しまっているの、こんなことがあったというのは言えないのだけれども毎日楽しそうに行かせて頂いている様子からあたたかく接していただいていることを感じ、家族皆で喜んでいます。送っていただいた時、「〇〇さん、またね。」と優しく声をかけて頂き大変うれしく思います。ご老人になってくると人との関わりや行く場所もせばめられてくるので、これからも元気で通ってほしいと切に願います。ありがとうございます。
・みなさん しんせつで たのしいです
・送迎をしてくれる方の気配り、そしてスタッフの方も皆さん良くしてくれます。全てにおいて満足しております。本当にありがとうございます。
・今後ともよろしくお願いいたします
・スタッフの方は皆良い人ばかりと言っています
・小さいながらも皆さんよくガンバッテますね。カンシンしてます。

☆多くのご意見を戴き、ありがとうございました。

令和7年2月吉日

ご利用の皆さま・ご家族さまへ

アンケート調査協力への御礼

余寒なお厳しき折、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は「デイサービスまほうの杖」をご利用いただき誠にありがとうございます。

さて、昨年12月皆さまにアンケートをお願いし、回答と貴重なご意見をいただきました。

遅くなってしまう誠に恐縮ですが、集計と今後への対応についてご報告申し上げます。

【アンケート結果】

別紙「令和6年度 デイサービス利用に関するアンケート結果」にアンケート集計をまとめました。みなさまのご意見は、お書きいただいた表現を加工することなくそのまま使用しました。わかりにくい表現があってもご容赦くださるようお願いいたします。結果については後日ホームページ上で公開する予定です。

【結果およびご意見に対する対応について】

1. サービスの内容について

- ・送迎について10分から15分に遅れがあることがあるとのご意見をもらいました。交通事情や個々の事情による遅れはご発生しますがなるべく調整して遅れが生じないようにしています。やむを得ず遅れる際の連絡も徹底していきます。
- ・お食事について、ご家族から「みそ汁がぬるいと言っています」とご指摘受けました。汁物をお出しする時には最後に鍋からつけてすぐに配膳にかかるようにしています。事故防止のために飲みごろの温度でお出ししているのでぬるく感じられたのかもかもしれません。スタッフにその旨声をかけていただけると助かります。
- ・寒い時期なので散歩に出られていない。たまには出たいとのご意見をもらいました。確かにこの冬は寒すぎるので外に出られませんね、もう少ししたら外気浴の観点から短時間、少人数でご希望に合わせて外に出る機会をつくってみます。
- ・おやつ後の脳トレの内容についてご意見をもらいました。皆さんがそれぞれ苦手な所があって同じように出来ないのが難しいところがあります。集団で行うことの良さを優先しているので、今後も聞こえにくい人を含めて個別のフォローを行うように心がけていきます。
- ・昼食後の歯みがきについてちゃんとケアできているかというご指摘がありました。できる人はまずはご自分でしていただき、磨き残しがないか確認しています。できない人はお手伝いしています。利用日の昼食時だけでどうこうできないかもしれません

が、意識ができればと口腔ケアを行っています。お家での歯磨きの様子など、不具合があれば遠慮なく連絡帳などでお知らせください。

2. 職員について

- ・言葉使いについて名前呼びについて歓迎するご意見がありました。不快に感じる方がいないか心配に思います。利用者さん同士の会話を活発にする意図で名前呼びをしていますが、ご自分の呼ばれ方で不本意に感じる方があれば遠慮なくスタッフにお伝えください。

3. デイサービス全体について

- ・ベッドの長時間使用について、疑問を感じているかたがありました。
ベッド使用は利用者さんの体調に応じて、必要な方に使用していただくものと考えています。不必要にベッド利用を勧めているつもりはありません。血圧が安定しない、長い時間座ってられない、痛みがある、他の利用者さんに馴染めないなどその人の特性上ベッド利用の時間が長い方があります。必要な時に誰もが利用できるように譲り合って運用していきますので今後ともご理解ご協力をお願いします。

4. その他

- ・偏ったケアが行われているとのご指摘がありました
ケアの公平性についてはいろいろなご意見があろうかと思えます。日常生活上のお世話が必要な場面や事故防止上介助が必要な場面はどうしてもその時にしなければなりません。これが続けば他の人に待ってもらうことが続くことになります。
当デイサービスは介護が必要になっても、生き生きと過ごしていただける環境を提供することを目標にしています。職員が効率よく動き、趣味活動や脳トレを楽しんでいる方々にも満足いただけるように今後とも努力してまいります。

5. 評価・お褒めいただくことについて

- ・お褒めの言葉や励ましの言葉をたくさんいただき、感謝とともにより良いサービスでお応えしなければと、身の引き締まる思いです。ありがとうございました。

【まとめ】

今回のアンケートに上がったご意見を真摯に受け止め、より安全・安心・満足を感じていただけるサービスを提供するために今後どうすべきかを事業所全員で検討、協議して事業所としての対応を回答させていただきました。

十分とは言えないかもしれませんが、今後もより良いサービス提供を目指し、職員ともども努力してまいりますので、ご愛顧と共によりよくご指導のほどお願い申し上げます。

デイサービス「まほうの杖」

管理者 片岡 直也