

令和3年度  
社会福祉法人 東北福祉会  
せんだんの里デイサービス

# サービス満足度調査 報告書

調査対象者：せんだんの里デイサービス 利用者・家族

調査期間：令和3年11月16日～令和3年11月30日

回答率：利用者：100%（調査対象者のうち）  
家族：76.9%（全員対象のうち）

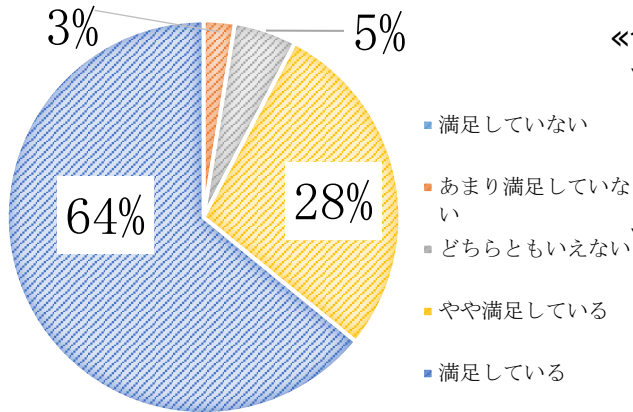
この度は、アンケート調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。

アンケートの集計が終了致しましたので、みなさまにご報告させていただきます。

みなさまから頂戴したご意見やご要望に対しまして、本報告書にて回答させていただきます。

全項目において、「満足している」「やや満足している」との回答が50%以上となっている一方で、下記6項目においては、「あまり満足していない」「満足していない」との回答がございました。その6項目について、下記の通り、今後の対応をご報告致します。その他のアンケート結果につきましては、p.4~p.8に掲載しておりますのでご確認ください。

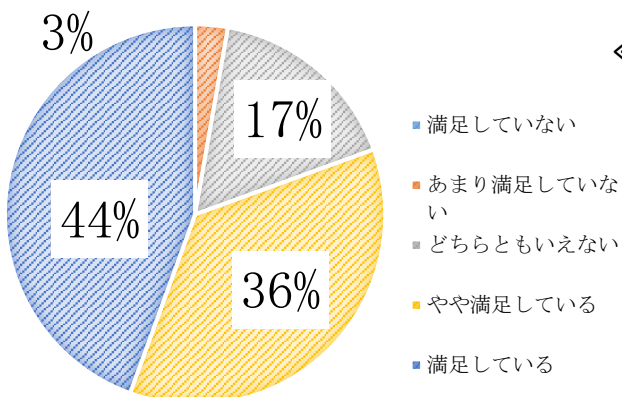
**Q1 デイサービスのサービス内容についての職員の説明は、わかりやすい。**



《今後の対応》

- ▼契約時のサービス内容説明では、当該利用者の状況（介護度や身体状況）などに応じた、具体的なケア方法など、パンフレットや写真などを活用して説明致します。
- ▼動画資料等を作成するなどして、よりわかりやすい説明を行って参ります。

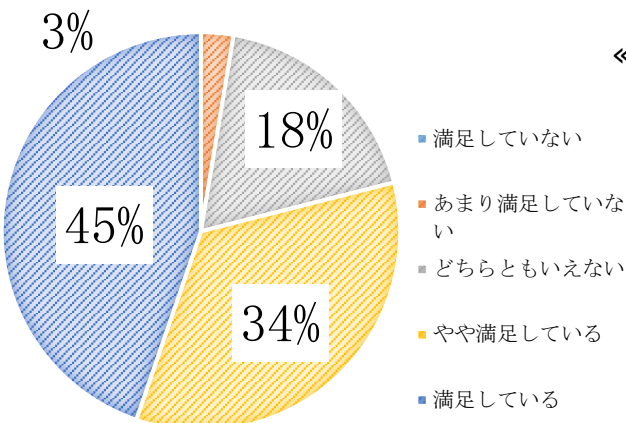
**Q2 デイサービスの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。**



《今後の対応》

- ▼契約時の料金説明は、当該利用者の状況（介護度等）に応じた1ヶ月分の料金表（合計金額が明記されたもの）を作成し、説明致します。
- ▼各種加算につきましては、制度上、算定要件が複雑なことが多い為、具体事例を交えながら分かりやすく説明致します。
- ▼介護報酬改定に伴い、利用料金に変更になった際には、変更箇所を分かりやすく示した説明文書等にて説明致します。

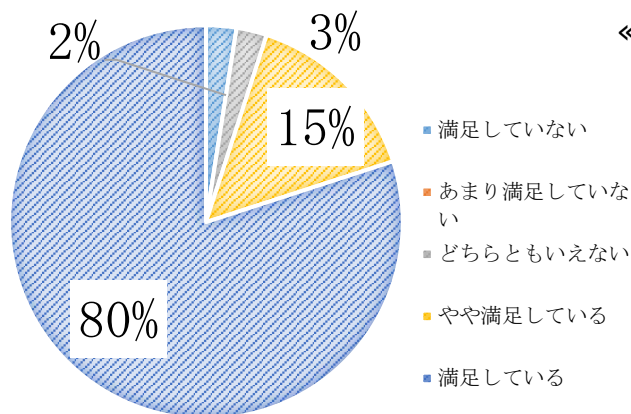
**Q3 サービス内容が書かれた計画書を渡される時、職員から十分な説明がある。**



《今後の対応》

- ▼各種計画書の更新内容の説明につきましては、感染症防止の観点より、送迎時に玄関先などで要点をまとめわかりやすく説明致します。
- ▼計画内容が変更されている箇所にマーカーを引き変更点が分かるように致します。
- ▼計画内容の変更理由については、各種計画書の備考欄に明記致します。
- ▼サービス計画書の更新・評価の頻度については、  
 ＜通所介護計画書＞ 6ヶ月に1回程度  
 ＜個別機能訓練計画書＞ 3ヶ月に1回程度  
 上記が目安となります。このほか、身体状況等に著しく変化があった場合などは、随時、更新することになります。

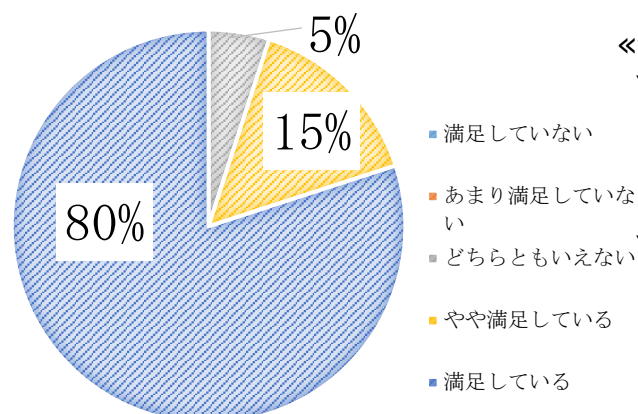
**Q7 職員は、笑顔であいさつしている。**



《今後の対応》

▼コロナ禍において、マスク着用がスタンダードとなったことで、表情が伝わりづらい状況となっております。引き続き、笑顔でのご挨拶やサービス提供に努め安心してご利用いただける環境づくりを行って参ります。

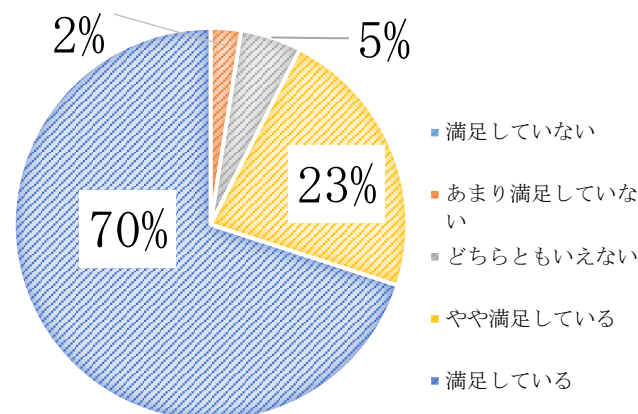
**Q10 事業所は、ご本人の状況により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなった時に、柔軟に対応している。**



《今後の対応》

▼直前(前日など)の利用日変更などについては、利用定員や勤務職員数の都合により、お受けできない場合がございます。可能な限り、ご希望をお受けできるよう努めてまいります。  
▼ご利用者一人ひとりの身体状況等について、日頃のご様子などを加味した上で、その状態に合わせたサービスを提供して参ります。また、ご自宅での様子などもご家族と密に情報共有を行い、柔軟な対応が出来るように努めてまいります。

**Q11 事業所は、利用したサービスの内容やご本人がどのように過ごされたか、きちんと家族に連絡している。**

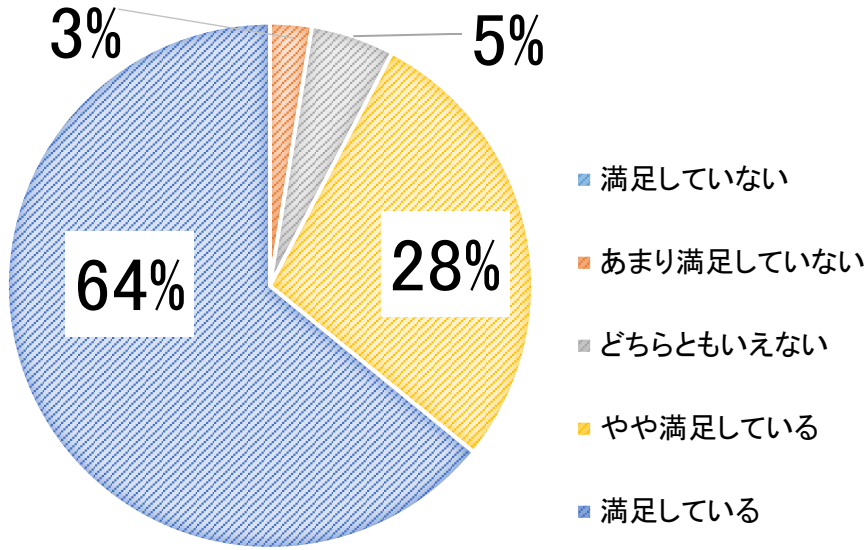


《今後の対応》

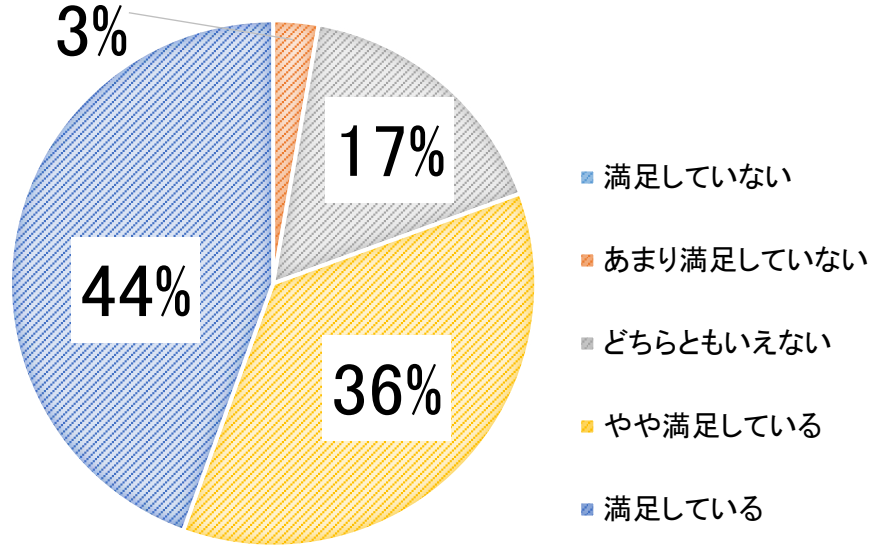
▼ご家族・ご利用者の方々との連絡ツールとして【連絡帳】を使用しております。この連絡帳については、内容を確認されているご利用者の方も多いため、ご利用者本人に関する不都合な出来事や困難だったこと等については、記載できない場合があります。そうした場合には、必要に応じてご家族の方々への電話連絡やサービス担当者会議等で状況をご報告させて頂いております。

令和3年度 せんだんの里デイサービス サービス満足度調査結果

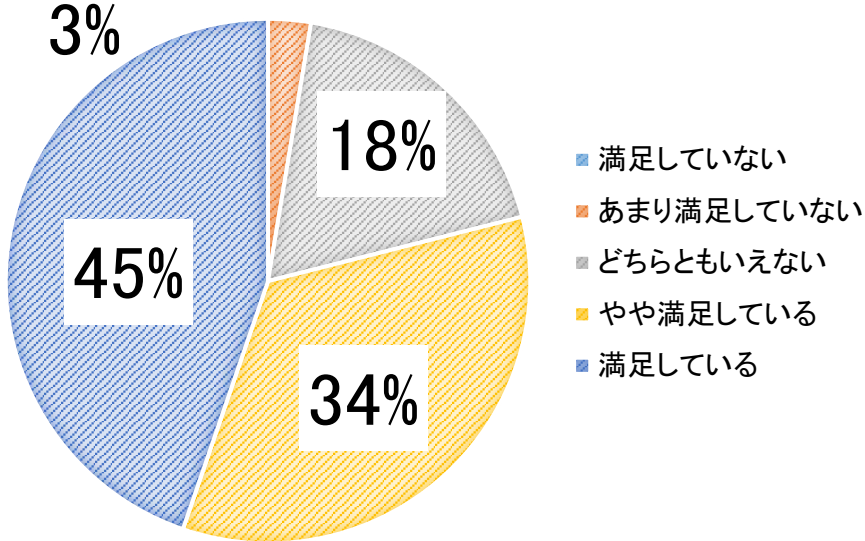
**Q1** デイサービスのサービス内容についての職員の説明は、わかりやすい。



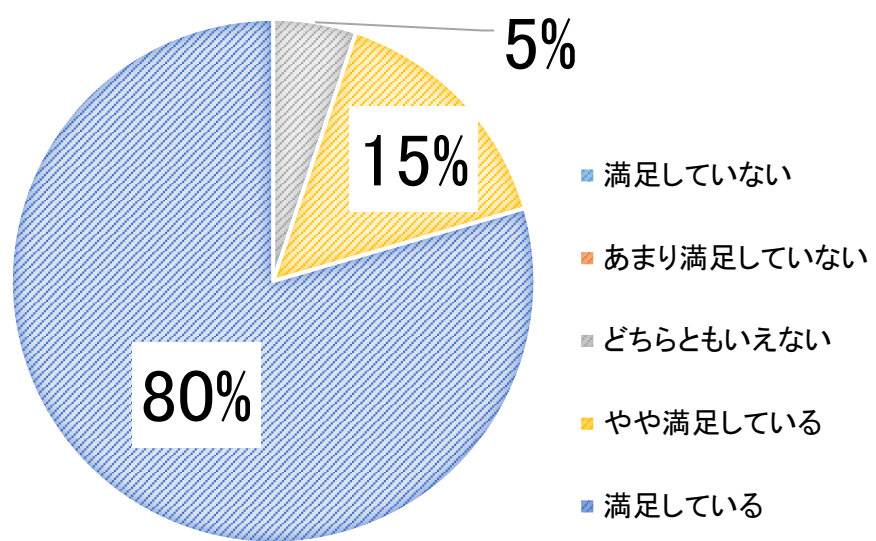
**Q2** デイサービスの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



**Q3** サービス内容が書かれた計画書を渡されるとき、職員から十分な説明がある。

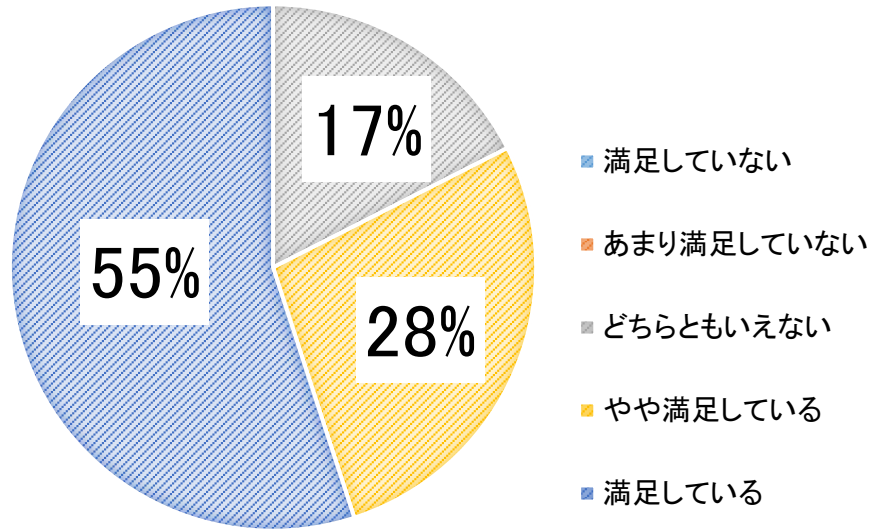


**Q4** 職員は、送迎の際に安全運転をし、ご本人の身体状況や体調に配慮した乗降介助をしている。

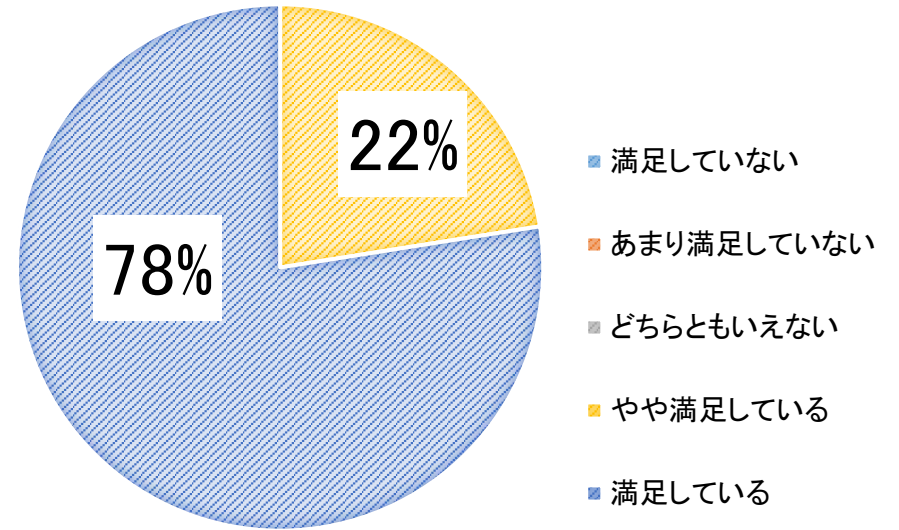


令和3年度 せんだんの里デイサービス サービス満足度調査結果

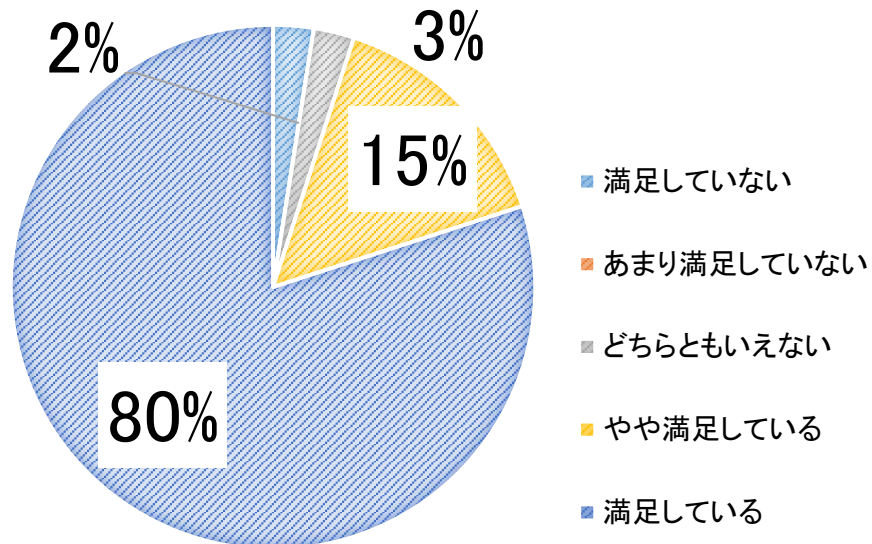
Q5 事業所での食事は、ご本人の状態に合わせて提供している。



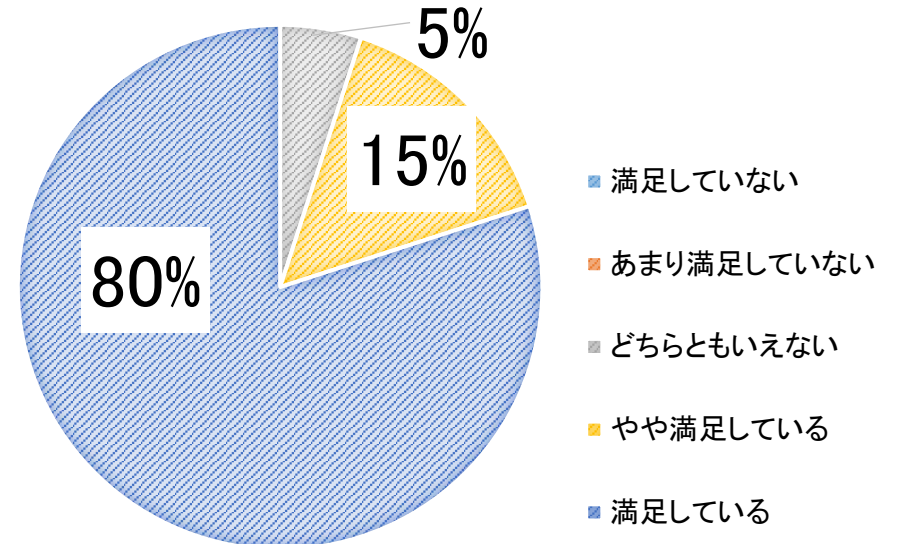
Q6 事業所のサービスは、健康や安全面において安心できる。



Q7 職員は、笑顔であいさつしている。

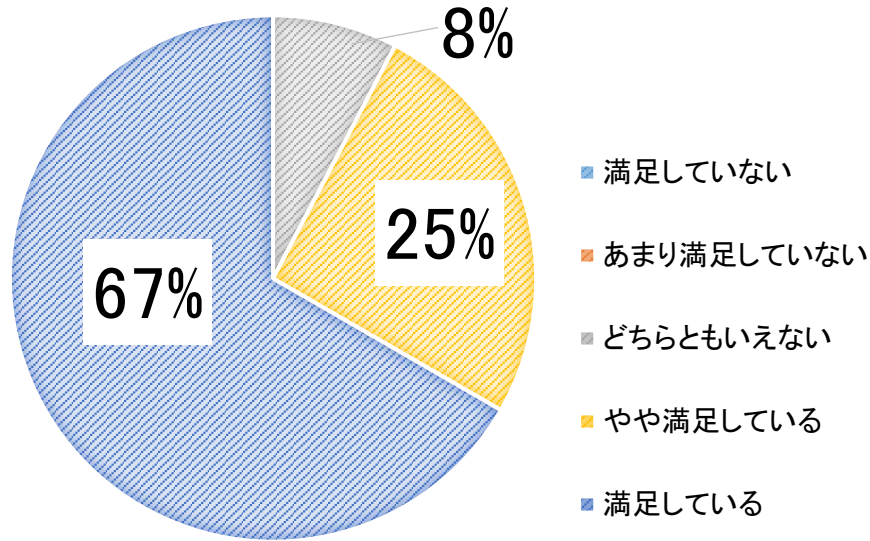


Q8 職員は、言葉遣いがいいねいで、身だしなみも整っている。

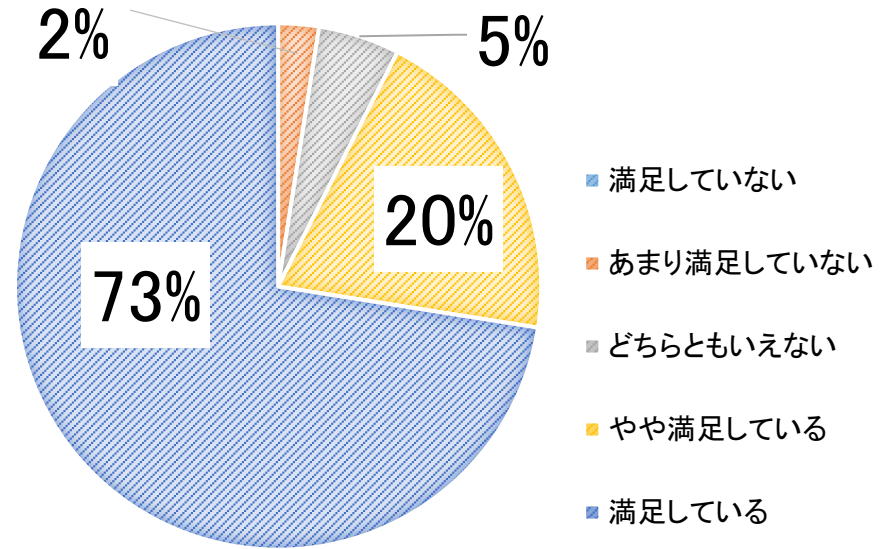


令和3年度 せんだんの里デイサービス サービス満足度調査結果

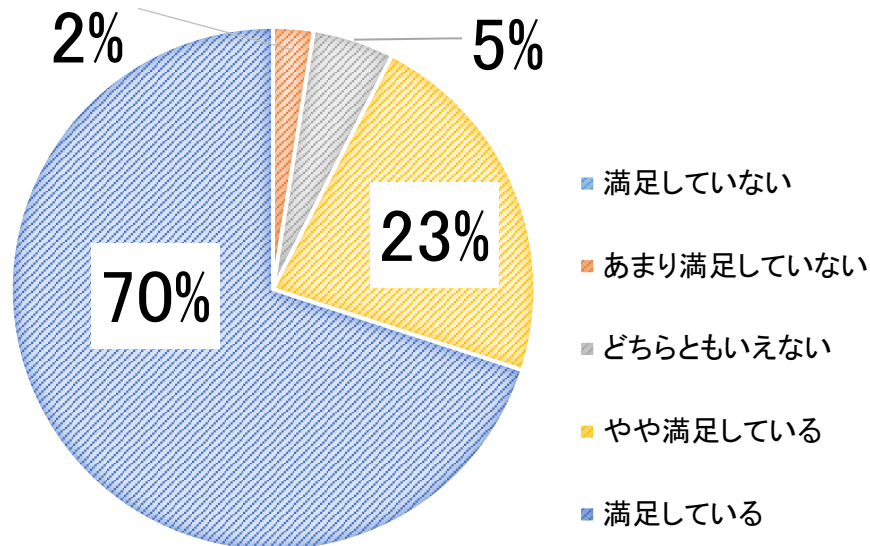
**Q9** 職員は、声掛けなどをしてご本人の意思を確認してから介助している。



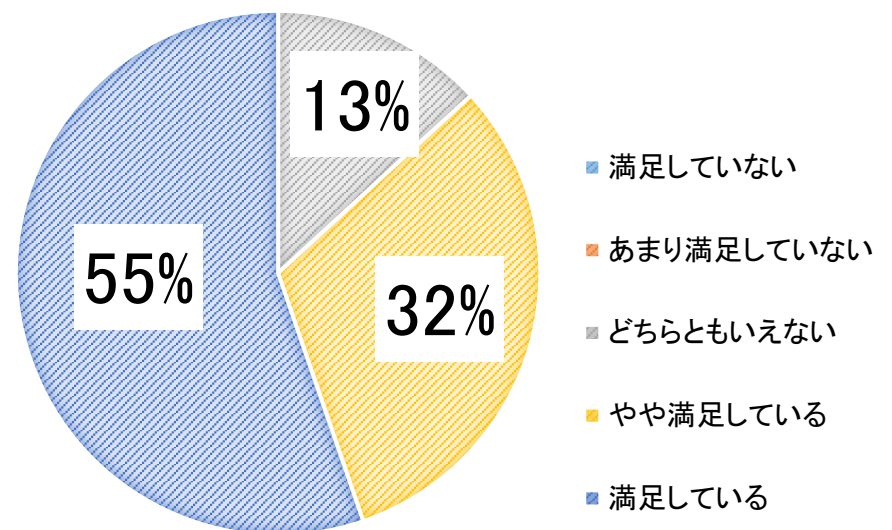
**Q10** 事業所は、ご本人の状況により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなった時に、柔軟に対応している。



**Q11** 事業所は、利用したサービスの内容やご本人がどのように過ごされたか、きちんと家族に連絡している。

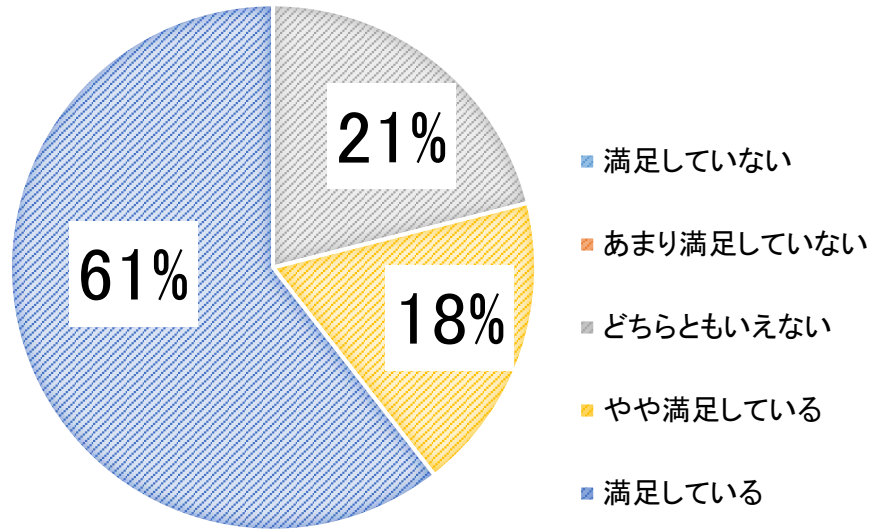


**Q12** 事業所での活動の様子が、広報紙(S-DAY通信)で知ることができる。

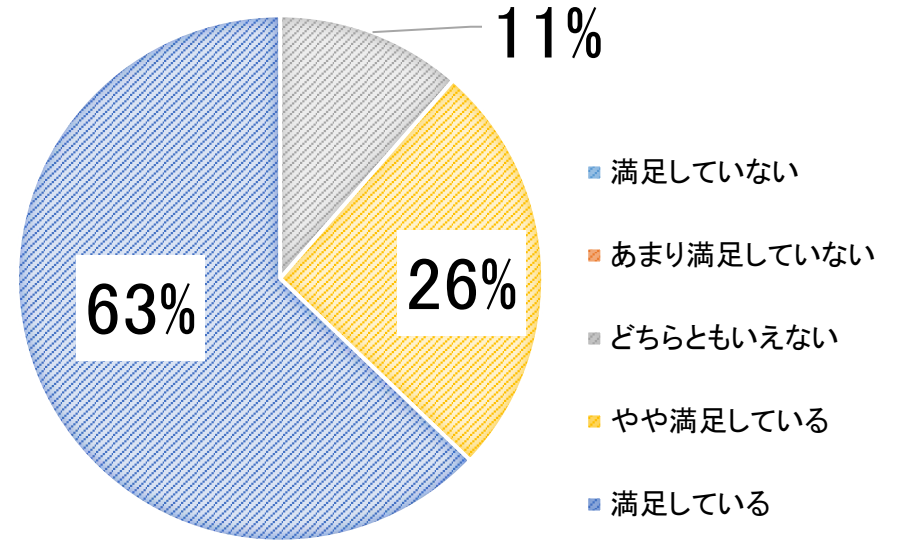


令和3年度 せんだんの里デイサービス サービス満足度調査結果

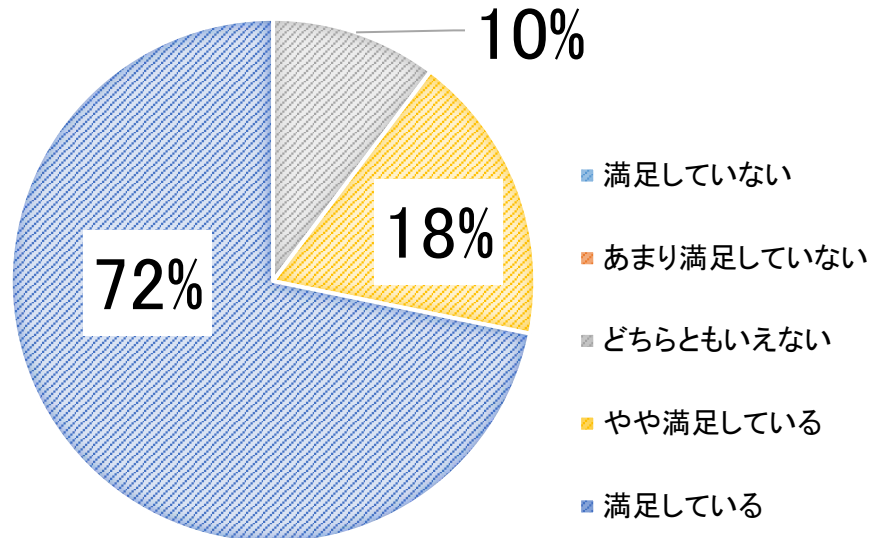
**Q13** サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。



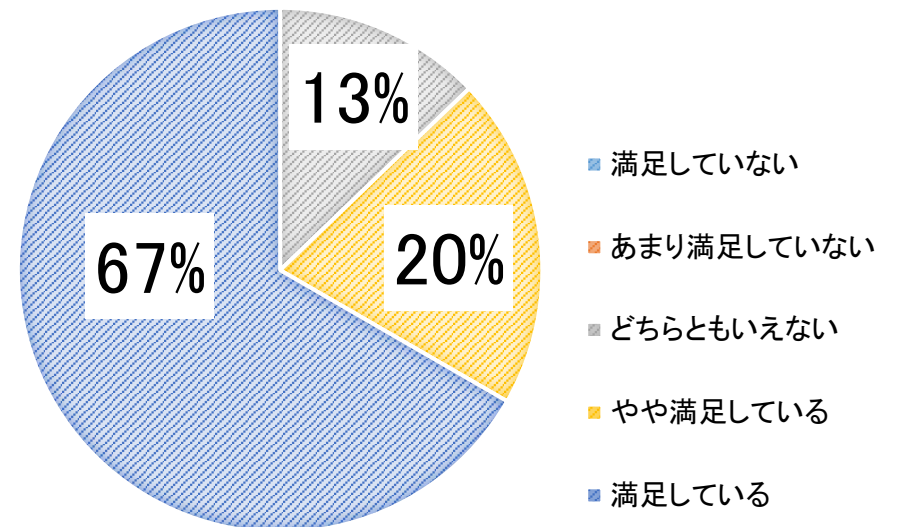
**Q14** 事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



**Q15** サービスを利用したことで、ご本人の身体の状態は現状維持または機能の低下が抑えられている。



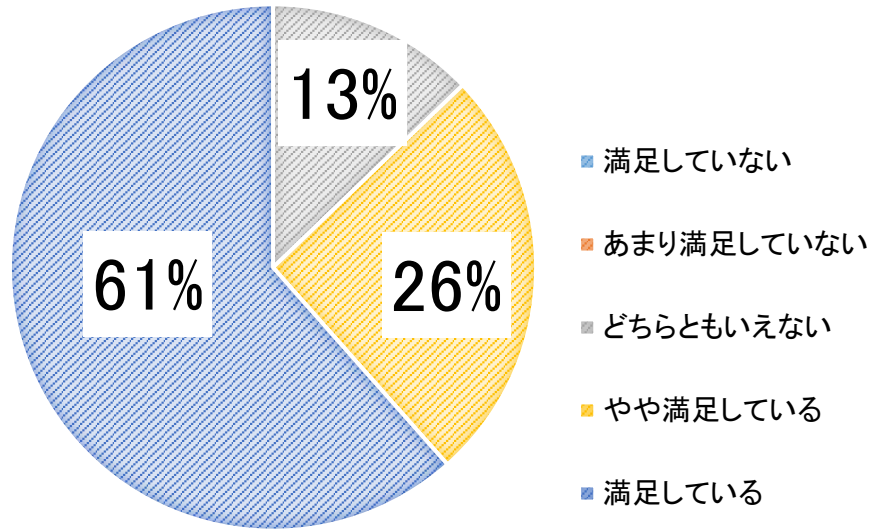
**Q16** サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。



令和3年度 せんだんの里デイサービス サービス満足度調査結果

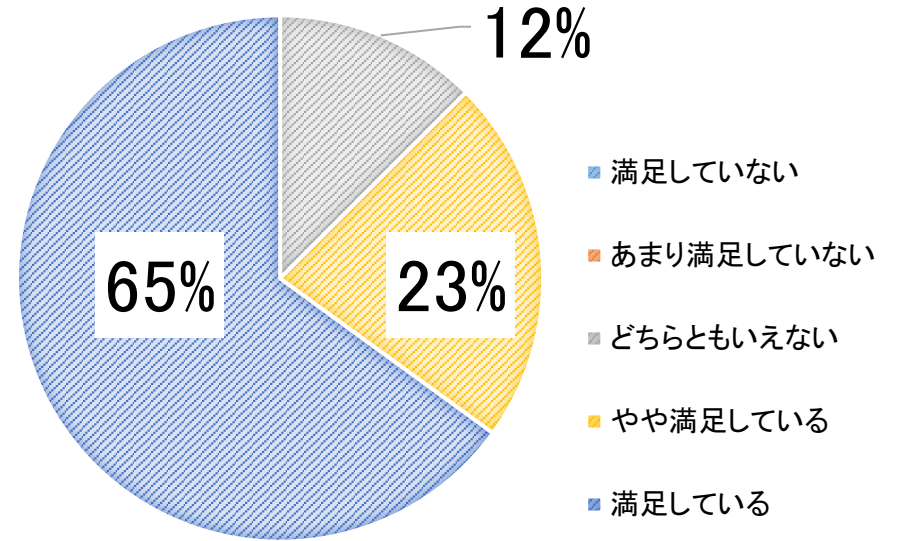
Q17

サービスを利用したことで、介護の負担が軽くなるなど、ご家族にとって効果がある。



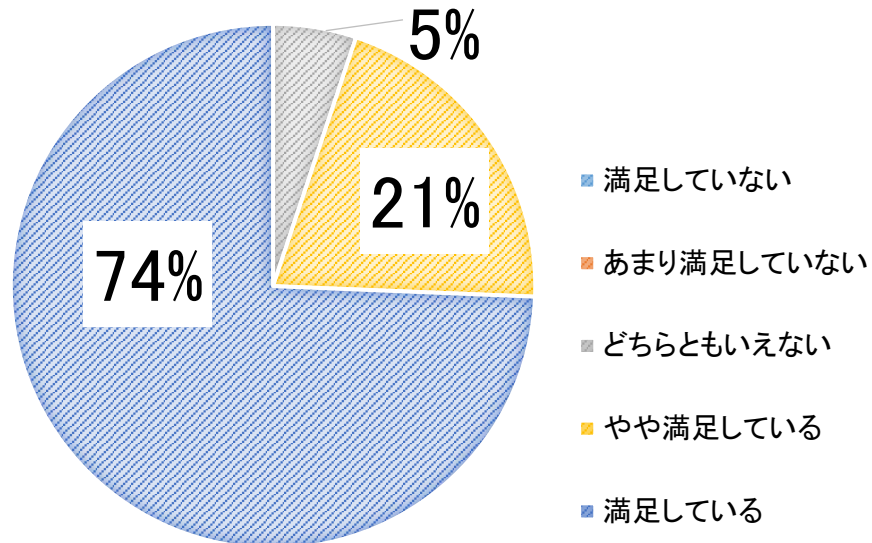
Q18

サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



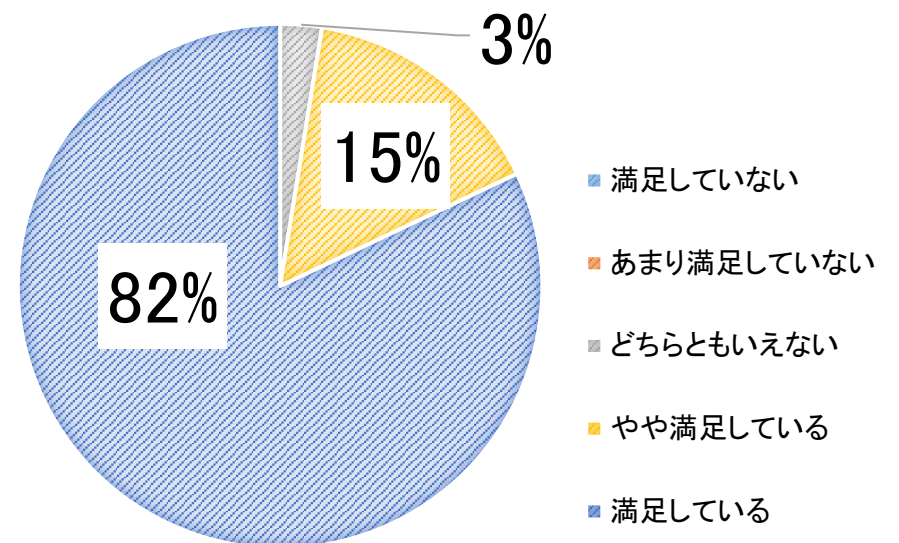
Q19

事業所は、十分な感染防止対策を行っている。



Q20

これからも、現在の事業所を利用していきたい。





## ◎ご家族から自由記述欄に寄せられたメッセージ(原文のまま掲載)

---

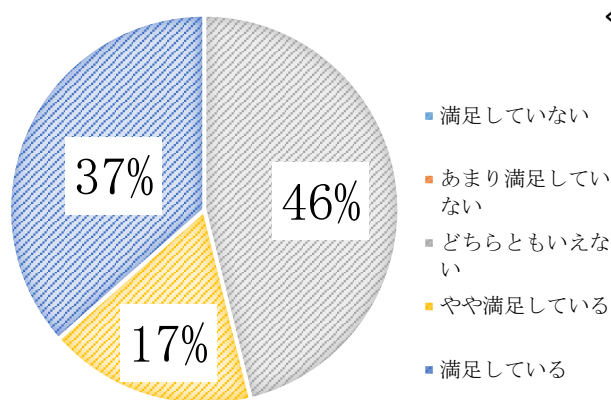
- ◎親切で常に気配りもしっかりしていて、好感もします。相談しやすい。いつもありがとうございます。
- ◎毎回、笑顔で帰ってきます。ありがとうございます。
- ◎いつも大変お世話になりありがとうございます。いつも母の体の事、細かい所まで見て頂き、又、今日まで元気に過ごせている事、皆様のご協力のもとと感謝しかありません。
- ◎色々な面で、安心してお願いしております。今後とも、よろしく願いいたします。
- ◎いつもありがとうございます。おかげで元気に過ごすことができています。
- ◎本人が楽しみ満足しています。私も送り迎えの職員の方々と笑顔と会話に元気を頂いております。良いことばかりではなく、本人の行動等に迷惑をおかけしている時は遠慮なく本音で伝えてください！
- ◎いつもお世話になりまして、ありがとうございます。おかげ様で、たのしく利用させて頂いているようです。
- ◎周りの人々からも「以前に比べて良くなったね」と、よく言われています。本人も嫌がらずに通所していることが、本当に有りがたく思っています。

このほかにもたくさんのメッセージを頂戴しております。  
ご記入いただきありがとうございました。

## <利用者向けアンケート> アンケート結果と今後の対応について

全項目において、「満足している」「やや満足している」との回答が65%以上となっている一方で、下記2項目においては、「どちらともいえない」「あまり満足していない」「満足していない」との回答がございました。その2項目について、下記の通り、今後の対応をご報告致します。その他のアンケート結果につきましては、p.11~p.13に掲載しておりますのでご確認ください。

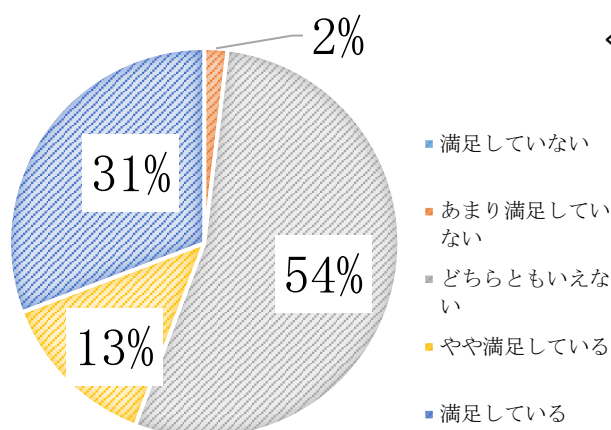
### Q8 行事の内容はいかがですか？



#### 《今後の対応》

▼新型コロナウイルス感染症への対策など、さまざま制限のある環境となり、これまで年12回開催しておりました行事についても、シーズン毎（年4回）に回数や規模を大幅に縮小して対応して参りました。ご利用曜日によっては、行事へ参加できない場合などがあり「参加できなくて、残念だ」と、多数ご意見を頂戴しておりました。引き続き、感染症対策の徹底を図りながらも、より多くの利用者が行事に参加できるよう、日程調整等を含め、できる限りの対応をして参りたいと思います。

### Q9 広報誌（S-DAY 通信・あっとほーむ）の内容はいかがですか？

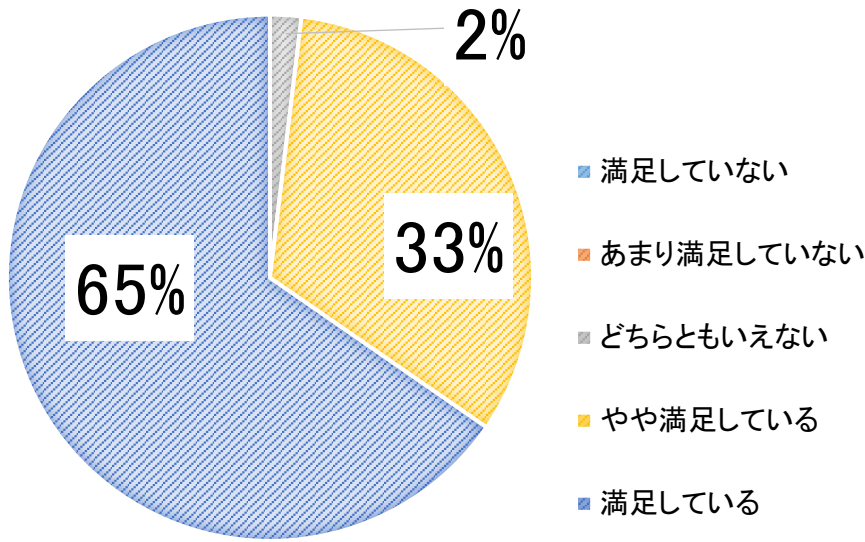


#### 《今後の対応》

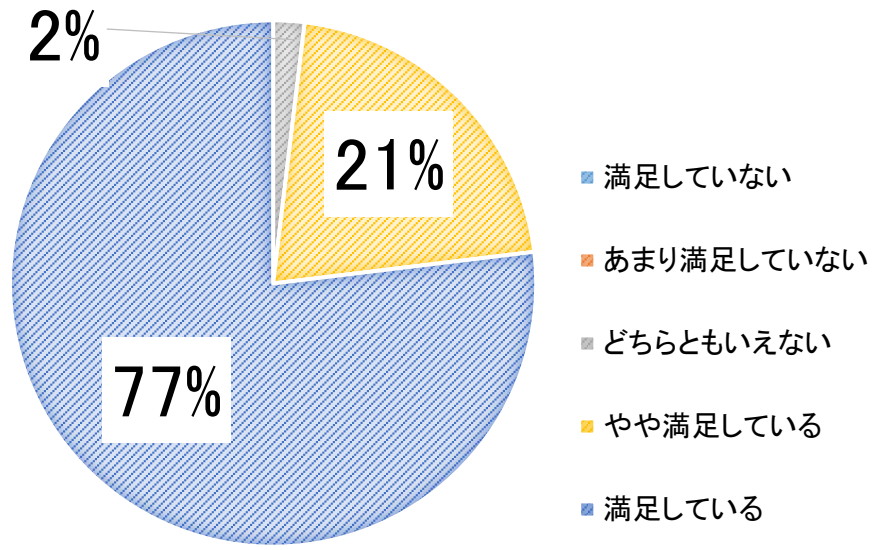
▼今年度より、毎月発行される利用請求書に同封させていただいておりました。そうしたこともあり、「家族が管理しているから、見る機会が減った」などというご意見が多く聞かれました。利用請求書への同封は継続いたしますが、利用者向けには、デイサービスフロア内への掲示、手に取って見やすいような専用の閲覧ファイルなどをご準備いたします。

令和3年度 せんだんの里デイサービス サービス満足度調査結果

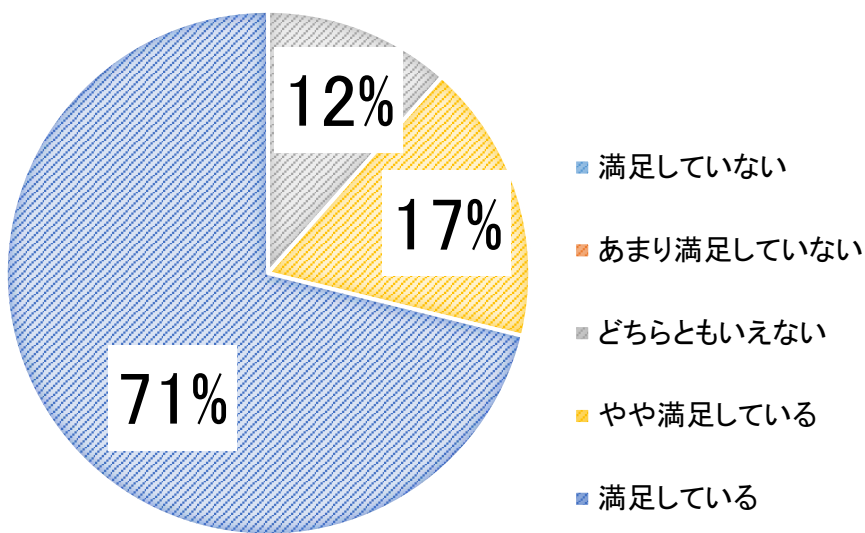
Q1 職員の言葉づかいはいかがですか？



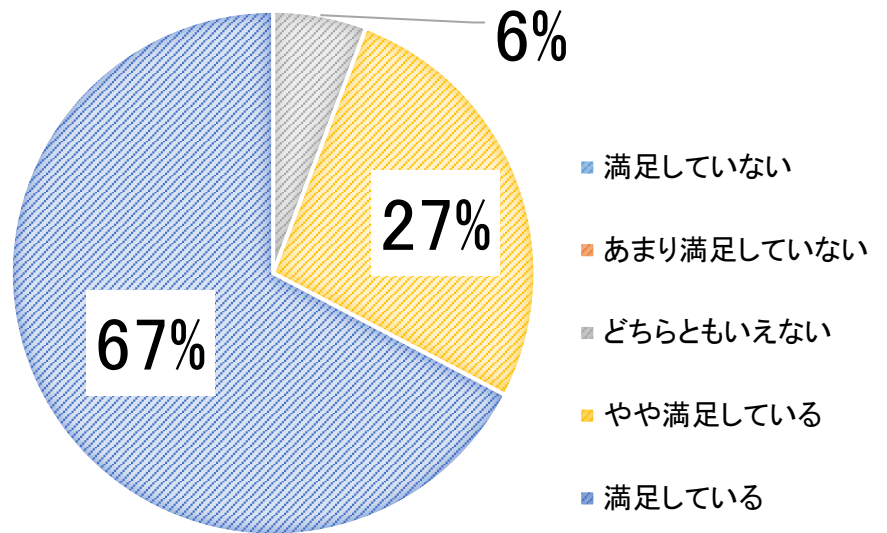
Q2 職員の対応(介助方法など)はいかがですか？



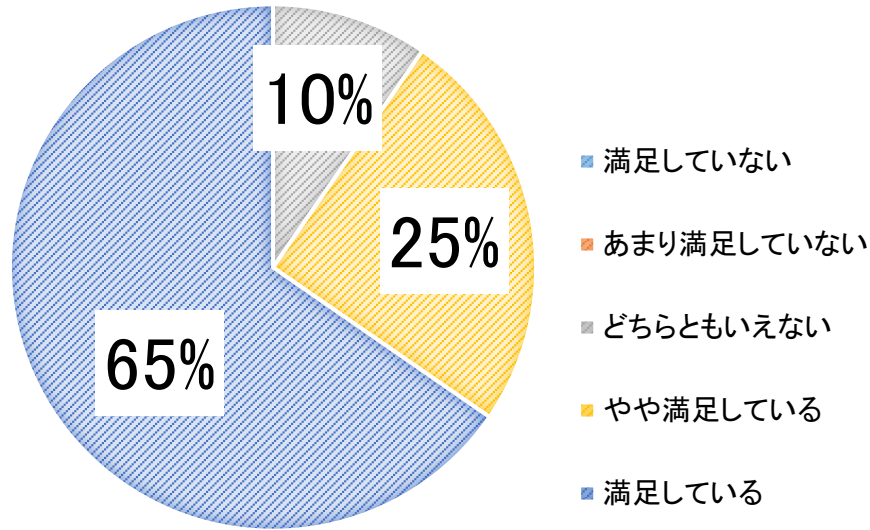
Q3 職員の身だしなみはいかがですか？



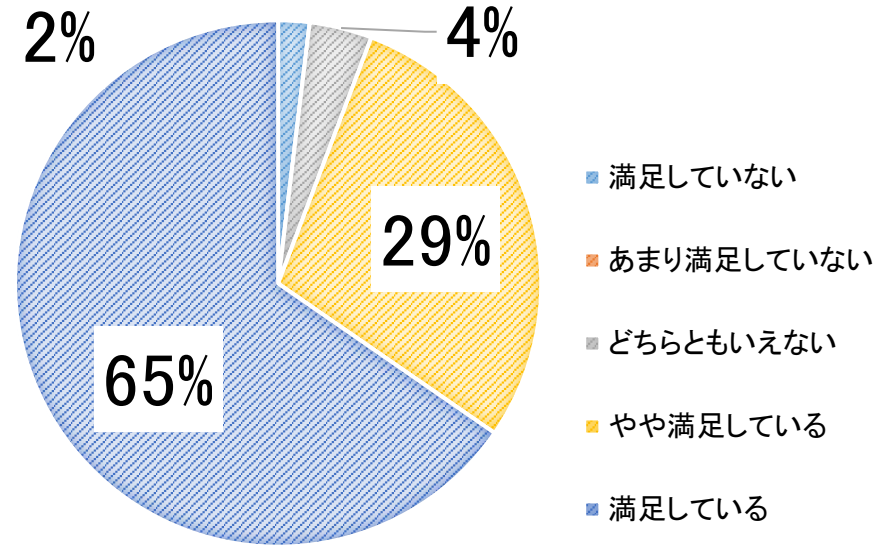
Q4 職員の運転操作はいかがですか？



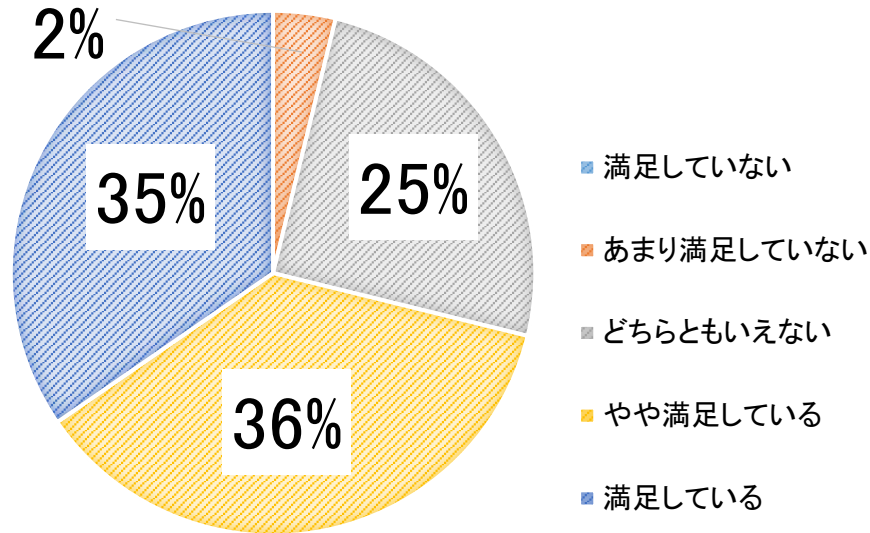
**Q5** 送迎車の乗り心地はいかがですか？



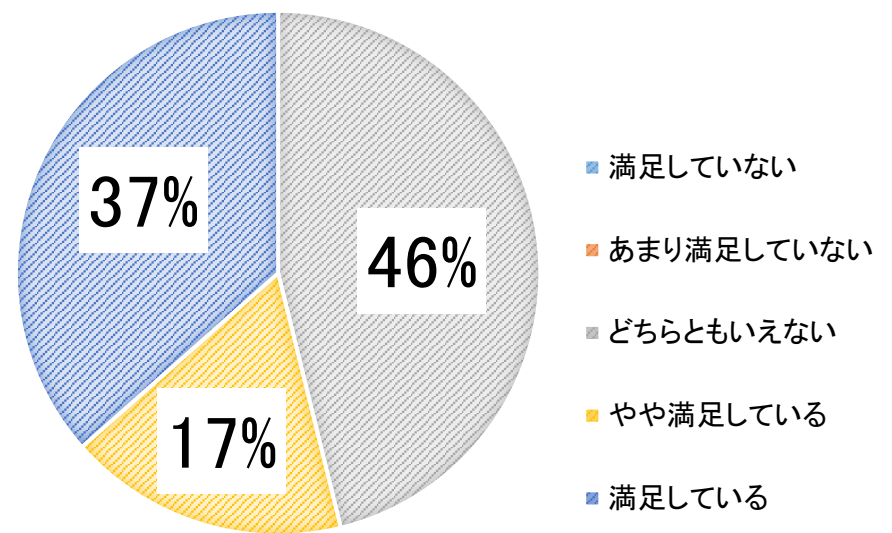
**Q6** デイサービスの雰囲気はいかがですか？



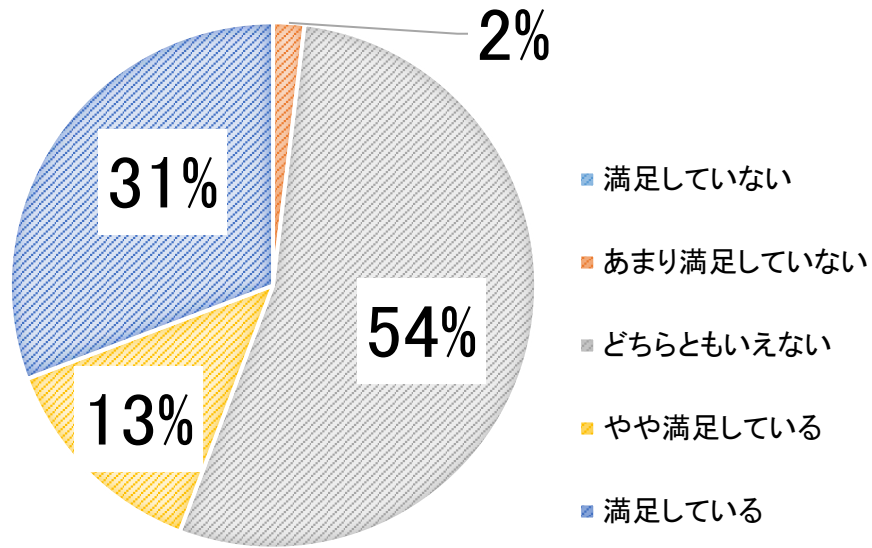
**Q7** レクリエーションの内容はいかがですか？



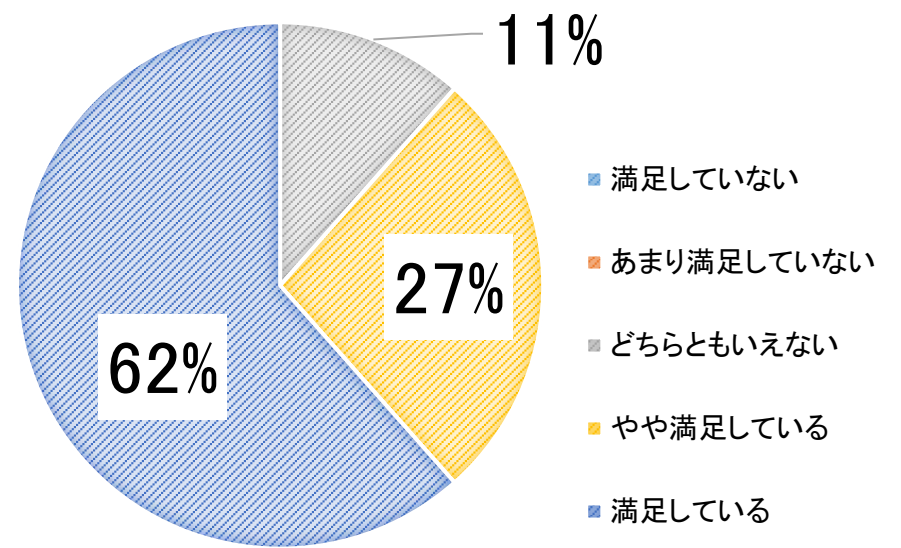
**Q8** 行事の内容はいかがですか？



Q9 広報紙(S-DAY通信・あっとほーむ)の内容はいかがですか？



Q10 共有スペースの衛生面はいかがですか？





社会福祉法人 東北福祉会  
せんだんの里デイサービス  
管理者 菅間 雅子  
令和4年3月15日