

令和4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4年11月16日～令和4年11月30日

回答率：利用者：100%（調査対象者のうち）  
家族：62.2%（全員対象のうち）

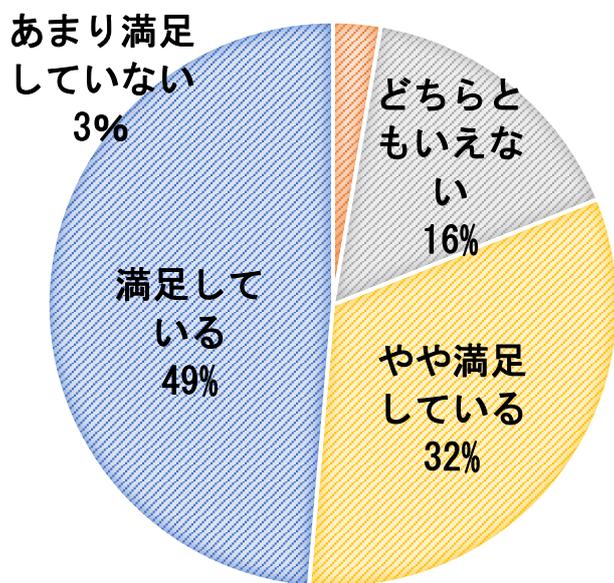
この度は、アンケート調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。

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1項目においては、「あまり満足していない」との回答がございました。その1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.3~p.5に掲載しておりますのでご確認ください。

**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。**



《今後の対応》

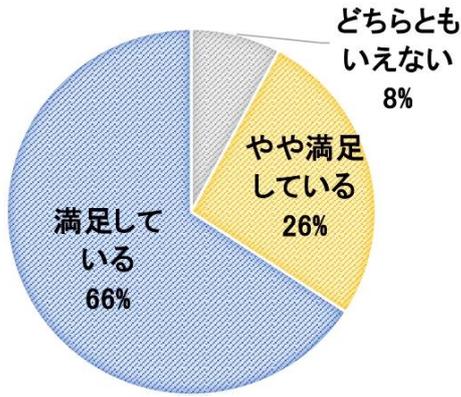
今年度においては、当初予定していた季節イベントなどが感染症の急拡大等により、中止を余儀なくされたことにより、広報紙の発行についても、不定期発行となっております。次年度以降においては、感染症対策を徹底していきながら行事等を開催する予定でありますので、活動報告を含め定期発行できるよう努めて参ります。

その他、日頃のご様子については送迎時や連絡帳を通してご報告させていただくことについては、引き続き、徹底して対応してまいります。

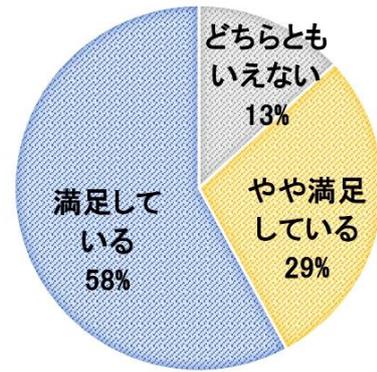
**◎ご家族から自由記述欄に寄せられたメッセージ(原文のまま掲載)**

- ◎ どんどん行くのが楽しみになっており、生き生きと過ごせているようです。本当にありがとうございます。
- ◎ Q15・Q16・Q17については、特に満足しています。
- ◎ 散歩や体操、脳トレクイズ等とても満足しています。
- ◎ 自分の思っている意見を良く聞いてくれることがとてもうれしいと思いました。
- ◎ 家族以外の人と接する機会がないので、週1回でも家族以外の人々と接することは大変有意義なことです。できれば週2回になればいいなと思います。職員の皆さま本当にありがとうございます。頭が下がります。
- ◎ いつも職員皆さまの心のこもった対応に感謝です。
- ◎ せんだんの里さんに通所するようになり、約一年が経ちますが、こんなに認知症がすすむ前にお世話になれば良かったなあと思うくらい、父は元気になり、足腰がしっかりしてきました。認知の方は15分前に起きたこともすっかり忘れてしまう状態ですが、帰ってきた時の表情が明るく会話も増えてきました。おかげさまで本当にありがとうございます。

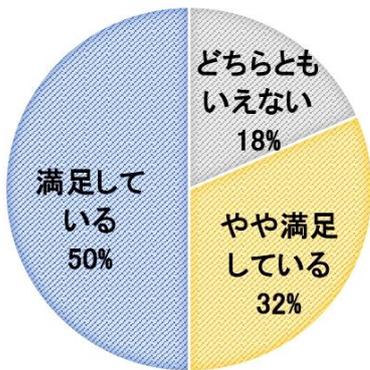
**Q1** デイサービスのサービス内容についての職員の説明は、わかりやすい。



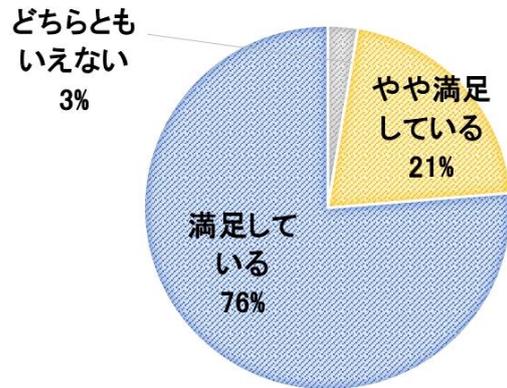
**Q2** デイサービスの利用料金についての職員の説明は、わかりやすい。



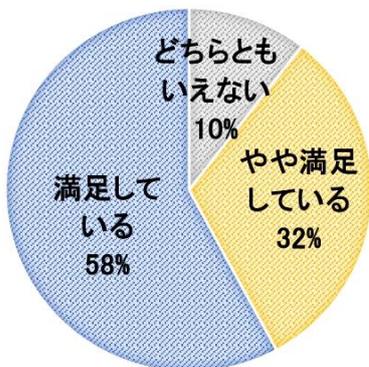
**Q3** サービス内容が書かれた計画書を渡される時、職員から十分な説明がある。



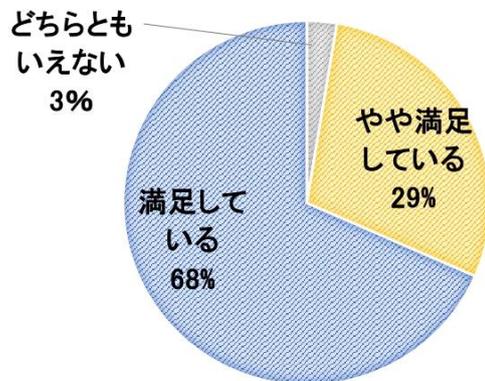
**Q4** 職員は、送迎の際に安全運転をし、ご本人の身体状況や体調に配慮した乗降介助をしている。



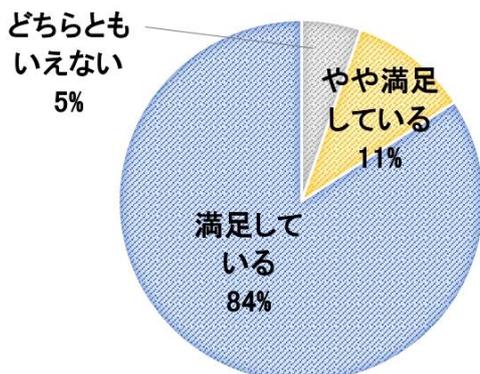
**Q5** 事業所での食事は、ご本人の状態に合わせて提供している。



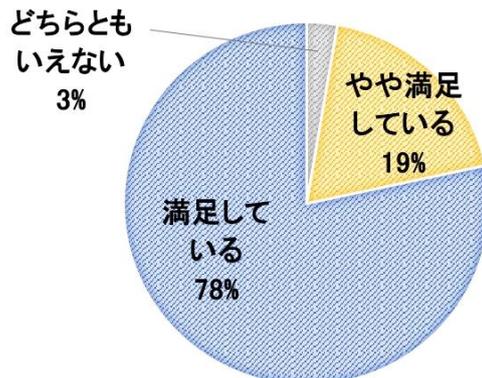
**Q6** 事業所のサービスは、健康や安全面において安心できる。



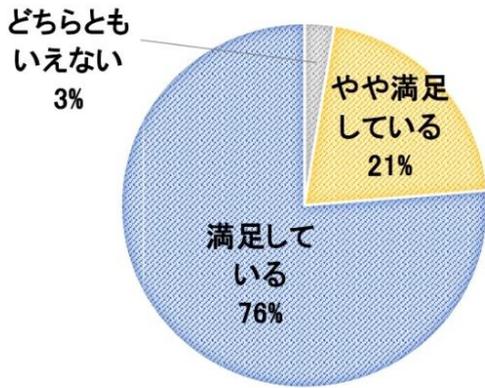
**Q7** 職員は、笑顔であいさつしている。



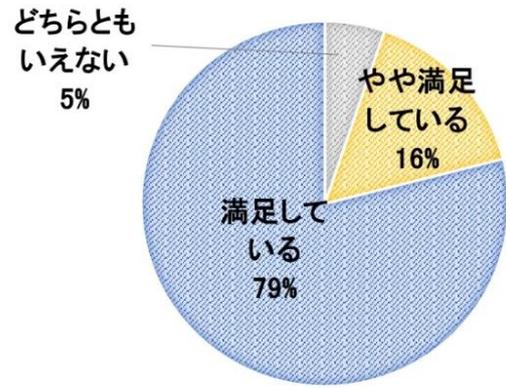
**Q8** 職員は、言葉遣いがいいねいで、身だしなみも整っている。



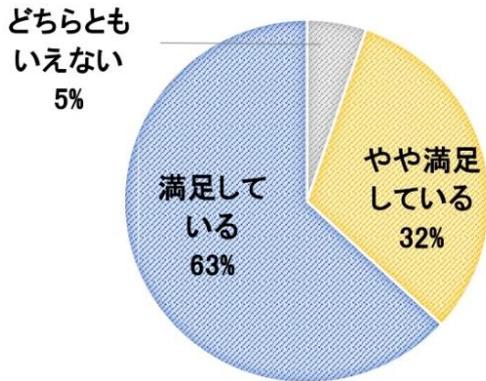
**Q9** 職員は、声掛けなどをしてご本人の意思を確認してから介助している。



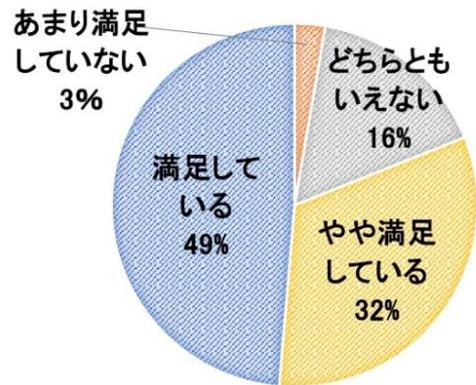
**Q10** 事業所は、ご本人の状況により、日時やサービス内容を変更しなくてはならなくなった時に、柔軟に対応している。



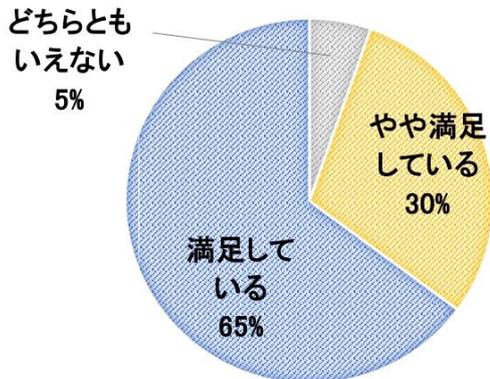
**Q11** 事業所は、利用したサービスの内容やご本人がどのように過ごされたか、きちんと家族に連絡している。



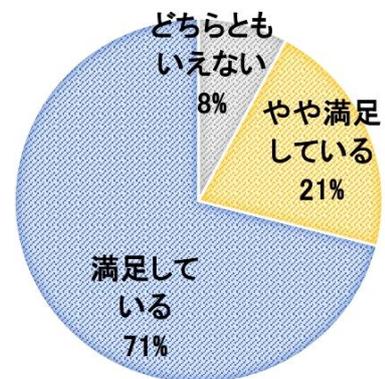
**Q12** 事業所での活動の様子が、広報紙(S-DAY通信)で知ることができる。



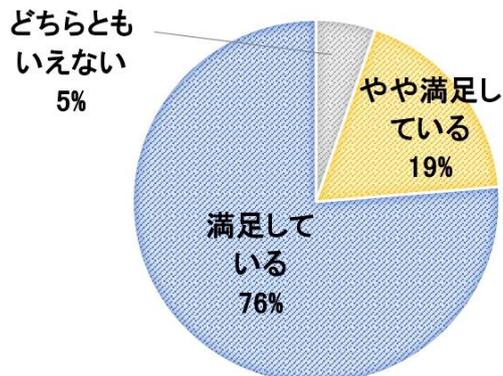
**Q13** サービス内容が書かれた計画書は、必要に応じて変更されている。



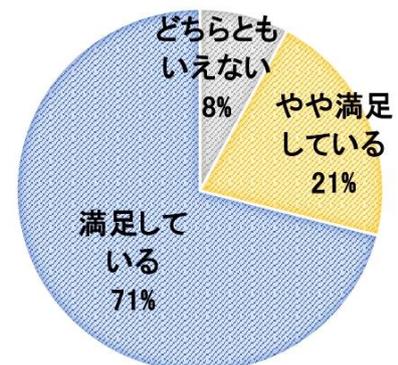
**Q14** 事業所は、要望や苦情などに対して、すぐに対応している。



**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。

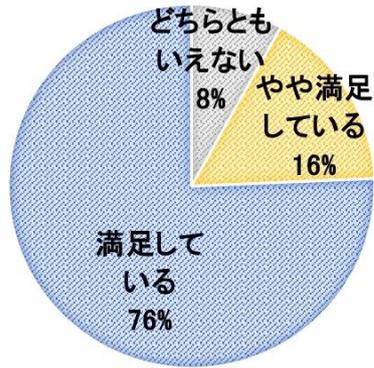


**Q16** サービスを利用したことで、ご本人の生活に良い変化がある。



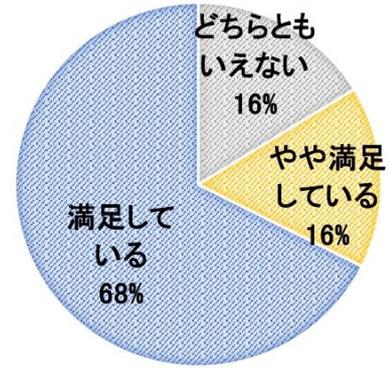
Q17

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。



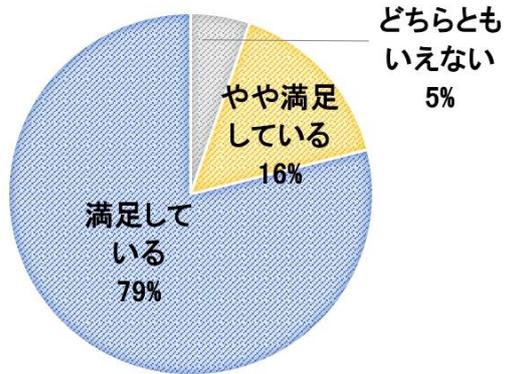
Q18

サービスの内容は、支払っている料金に見合っている。



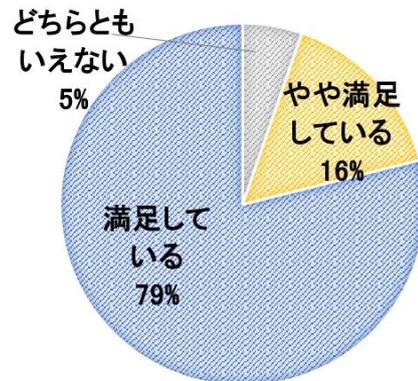
Q19

事業所は、十分な感染防止対策を行っている。



Q20

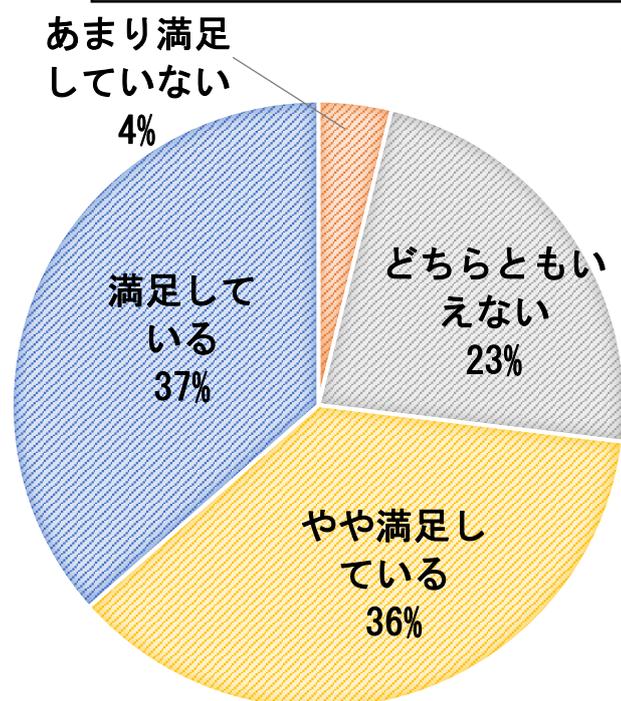
これからも、現在の事業所を利用していきたい。



## <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3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.7~p.8に掲載しておりますのでご確認ください。

### Q7 レクリエーションの内容はいかがですか？



#### «今後の対応»

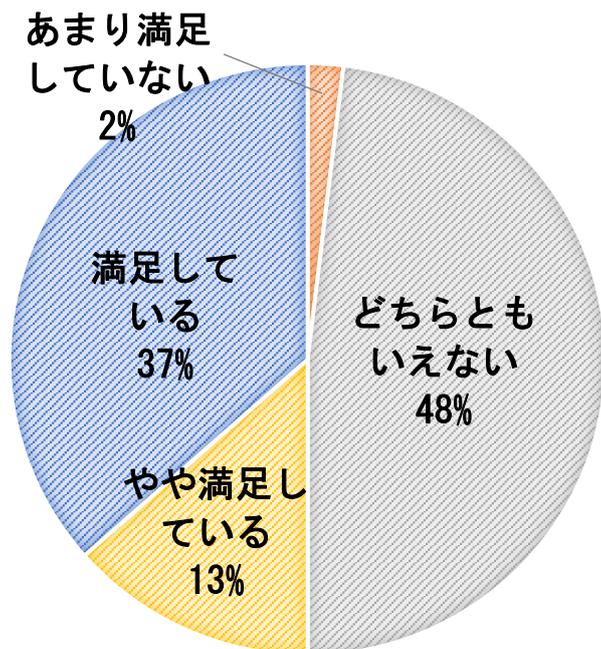
▼今年度、新型コロナウイルス感染症の急拡大を受け、集団レクリエーションの提供を見合わせ、個別に取り組める活動を中心に提供していた期間がございました。ご利用者より「みんなでゲームをしたり、歌を歌いたい」とのご要望を多く受け付けておりました。現在でも、各地の高齢者施設でのクラスター発生報告が続いており、感染症対策を緩和する状態ではないと判断しております。しかしながら、社会参加・活動を提供することもデイサービスの大きな役割であると考えております。そこで次年度より、小集団グループでの活動を中心に、創作活動や趣味活動などの提供を強化していくことといたしました。現在、フロア内には静養室が2部屋ございます。うち1部屋につきましては、令和5年4月より「フリースペース」としてリニューアルし、職員によるワークショップ形式での創作・趣味活動の提供、小集団でのグループレクリエーション活動の提供を行うことといたします。

また、現在13時～14時は希望者のみ「午睡時間」を確保・提供してはりましたが、小集団への活動の提供を図り、活動量の増加ならびにレクリエーション活動の充実を図るため、下記の通り、対応を変更させていただきたいと思っております。

### ～令和5年4月より～

- 午睡については、認知症予防に効果のある昼寝の時間は20分～30分程度とされておりますので、これに準ずる【30分程度】のご提供とさせていただきます。
- ベッド数(6床)に限りがございますので、希望者のうち、体力や体調などそれぞれの優先度に応じてご案内させていただきます。ご希望に沿えない場合もございますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
- 午睡を希望されない方々につきましては、前述の通り、小集団活動にご案内させて頂きたいと思っております。

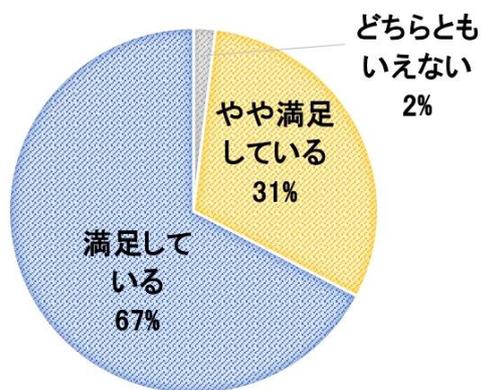
**Q9 広報誌（S-DAY 通信・あっとほーむ）の内容はいかがですか？**



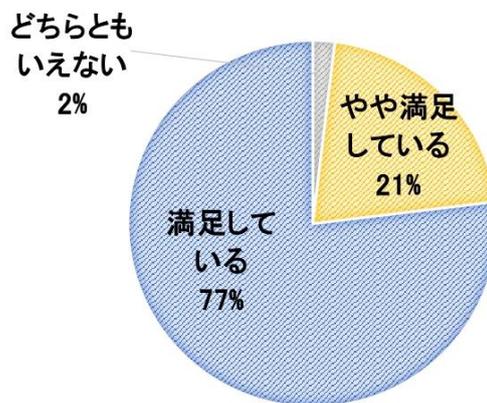
《今後の対応》

▼昨年度より、毎月発行される利用請求書に同封させて頂いておりました。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し、ご利用者のみなさまにもご覧いただきやすい環境を整備してまいります。

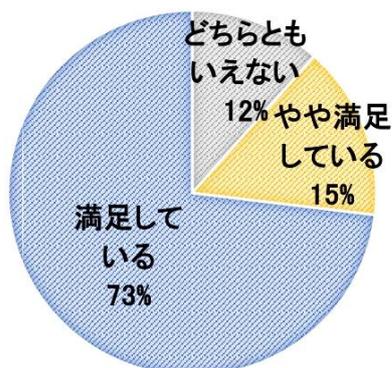
**Q1 職員の言葉づかいはいかがですか？**



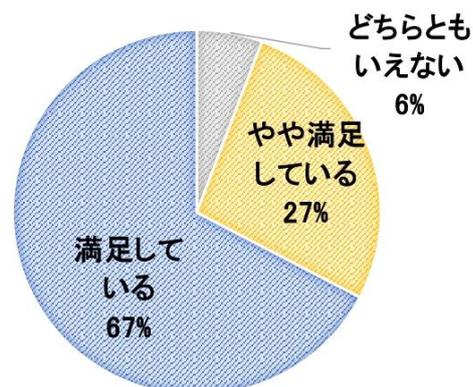
**Q2 職員の対応(介助方法など)はいかがですか？**



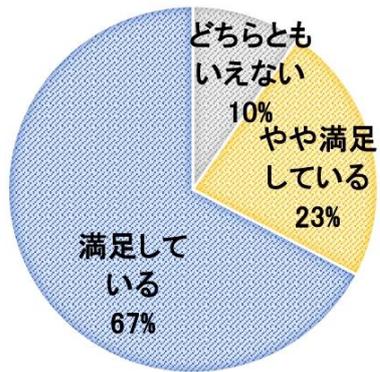
**Q3 職員の身だしなみはいかがですか？**



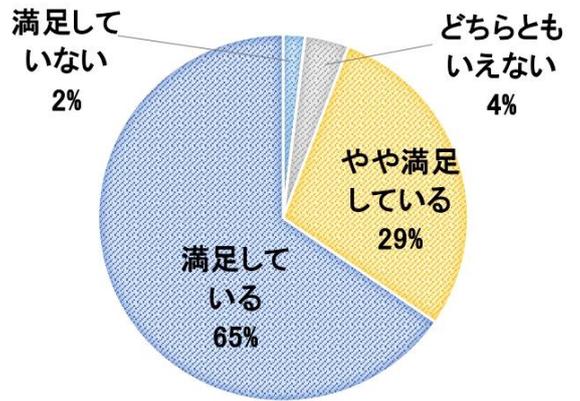
**Q4 職員の運転操作はいかがですか？**



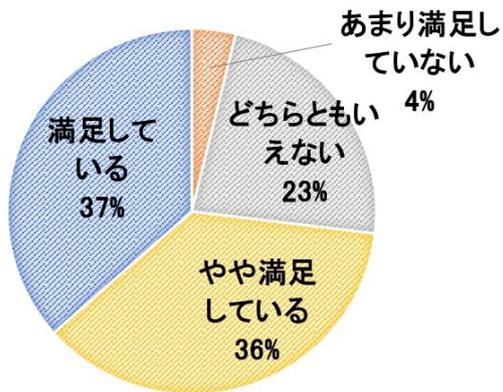
Q5 送迎車の乗り心地はいかがですか？



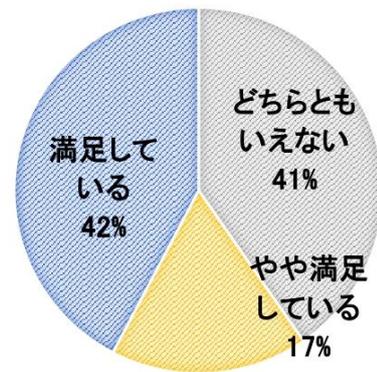
Q6 デイサービスの雰囲気はいかがですか？



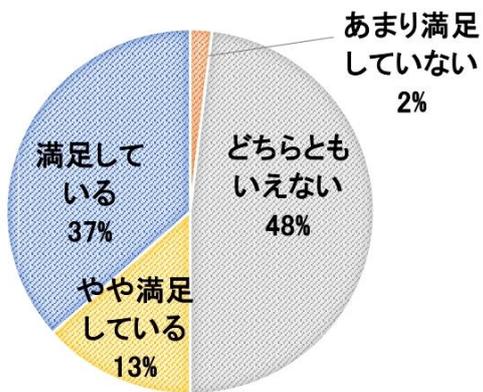
Q7 レクリエーションの内容はいかがですか？



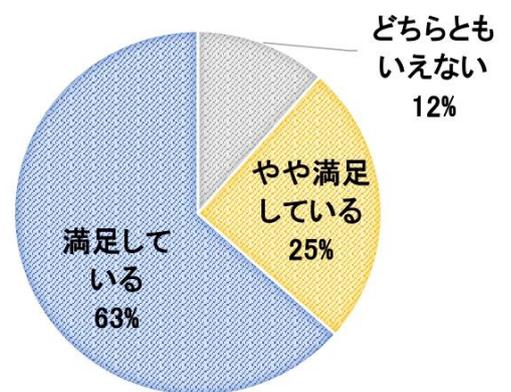
Q8 行事の内容はいかがですか？



Q9 広報紙(S-DAY通信・あつとほ一む)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？



## ～お知らせ～

昨年9月、当法人ホームページがリニューアルオープンいたしました。今後、そちらにもデイサービスでのイベント報告など情報発信に努めて参ります。また、昨年末には「せんだんの里」としてInstagram アカウントを開設しております。こちらにもタイムリーな情報を発信させて頂きたいと思っておりますので、ぜひ、ご覧いただければと思います。

下記のURL・QRコードよりアクセスすることが可能です

法人  
公式ホームページ



<https://www.sendan.or.jp>

せんだんの里  
Instagram



[https://www.instagram.com/  
sendan\\_no\\_sato](https://www.instagram.com/sendan_no_sato)



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 菅野 大綺  
令和5年2月15日