

令和5年度

せんだんの里デイサービス サービス満足度調査

調査報告書

調査対象者：せんだんの里デイサービス ご利用者・ご家族

調査期間：令和5年12月25日～令和6年1月25日

回答率：78.9% (対象者のうち)

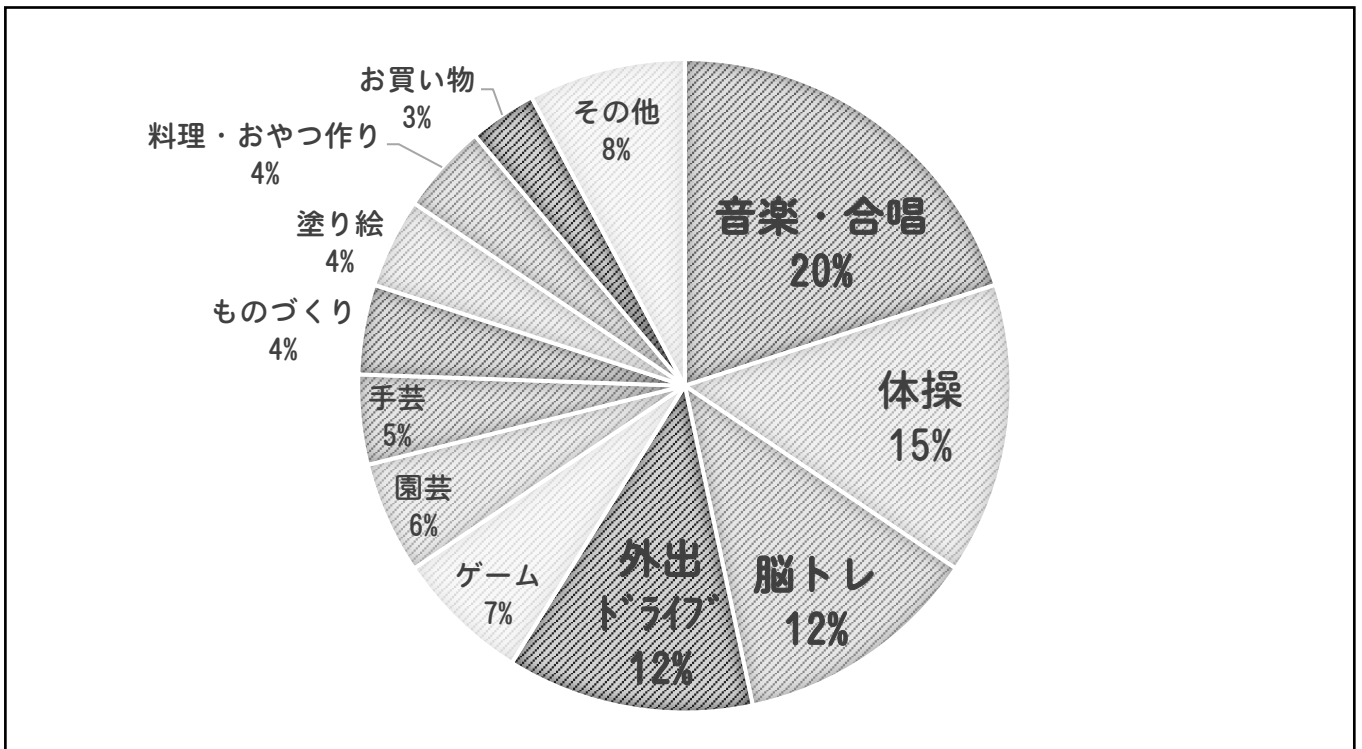
サービス満足度調査結果と今後の対応について

全項目において、5段階評価のうち「5：大変良い」「4：良い」への回答が70%以上、デイサービスへの総合評価においては95%という、非常に高い評価を頂戴いたしました。

今後も、ご利用者やご家族のみなさまのご意見やご要望にお応えできるよう、スタッフ一同精進して参ります。

また、本調査において「これからデイサービスでやってみたいことはありますか？」という調査項目に対して、たくさんのご要望を頂戴した活動につきましては、来年度の活動計画に盛り込み、そのご希望に添えるよう、現在準備を進めているところでございます。

(参考) 調査項目Q19 「これからデイサービスでやってみたいことはありますか？」 集計結果



<来年度予定されている活動>

- 【音楽・合唱】 来年度より、毎日（16時10分～16時30分）実施します。
- 【体操】 引き続き、個別機能訓練の提供を継続するとともに、午前・午後に機能訓練指導員・看護職員による「15分体操」を毎日実施します。
- 【脳トレ】 来年度より、脳トレプログラムの内容を見直し、午前「個別脳トレ活動」・午後「集団脳トレ活動」をそれぞれ実施します。
- 【外出・ドライブ】 シーズンごとのドライブやお買い物機能訓練外出を新たに実施する予定です。詳細につきましては、4月以降にお知らせいたします。

※その他活動につきましても、さまざま検討を重ねておりますので、詳細が決まりましたら、順次お知らせいたします。

<ご利用者・ご家族からのご意見>

◎ マッサージ（指圧）等やって頂けたらと思うのですが。

A. ご意見ありがとうございます。これまでも、マッサージのご希望を多数頂戴しておりましたが、マッサージ（指圧等）については“医療類似行為”とされており、デイサービスで実施することができません。そのため、当事業所においては、必要性が認められたご利用者に対して、個別機能訓練プログラムにおける「関節可動域訓練」として、関節可動域等のストレッチを行っております。担当スタッフとも協議の上、ご希望をお伺いしながら対応させていただきます。

（回答者：管理者（菅野））

◎ A E R A を読みたいです。ぜひ復活してください。

A. ご意見ありがとうございます。関係部署と検討を行わせていただきます。

（回答者：管理者（菅野））

◎ 送迎時のシートベルトの装着等、十分に注意を。念のため。

A. ご意見ありがとうございます。引き続き、ご利用いただくみなさまに安心・安全にご利用いただくため、道路交通法の順守や交通マナーを守り、全席（後席含む）シートベルト着用などを徹底し、安全運転に努めてまいります。

（回答者：管理者（菅野））

◎ 90歳になってますので、身体的には大変かと思いますが、できるだけ皆様方と楽しく行動してくれることを望んでおります。皆様に本当に感謝しております。よろしくお願い致します。

◎ おかげさまで、父は毎週楽しく通所させていただき、帰ってきた時は、明るく元気になっております。私たち家族も、せんだんの里さんのおかげでなんとか生活できているなど感謝の気持ちでいっぱいです。お正月休みもなく、みなさまのお仕事はどんなに大変なんだろうと、心配になりますが、ご健康が守られますように、心からお祈りしております。

◎ 本人の認知能力のせいもありますが、「はりきってゲームをしました」とか「楽しそうにしていた」とか連絡帳に書いていただいておりますが、本人に聞いても全く覚えが無いといひます。何をしたのかを覚えていることよりも、デイサービスに行くとか何かわくわくするとか、楽しかったと思ってもらえたらいいなと思います。

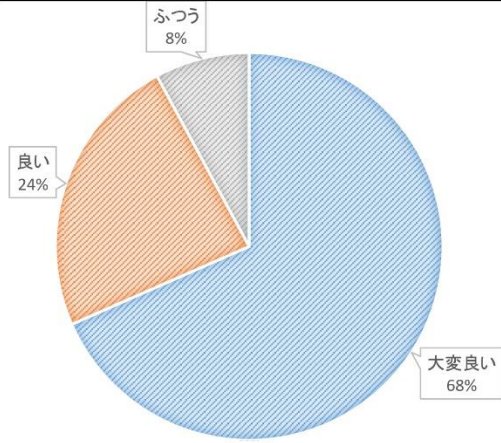
◎ 連絡帳以外でも、必ず、帰宅の際に今日の様子を話して下さり、ありがとうございます。トイレが近かったり、加齢が進んで動きが遅くなったり、お手数が増えたと思います。よろしく申し上げます。

◎ 通う様になって8年目。体力・体調に合わせての機能訓練を計画して頂いているからこそ、杖や介助を頼りながらも歩けているのだと思います。季節の行事や外出は嬉しい刺激となり、穏やかに過ごしていると実感しています。今後、益々動き等が鈍くなるでしょうが、これまで同様に寄り添って頂きたいです。

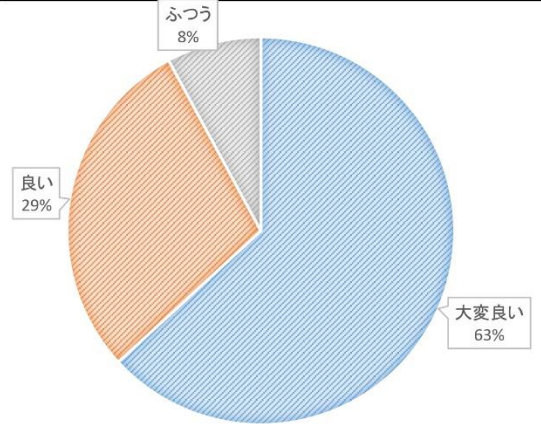
（一部抜粋）

令和5年度 せんだんの里デイサービスに関するサービス満足度調査結果

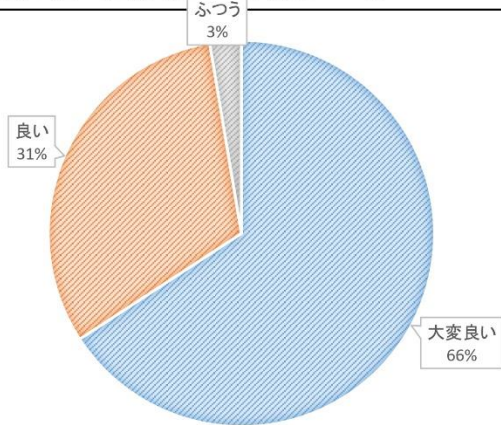
Q1 職員は、明るく気持ちの良い挨拶をしている。



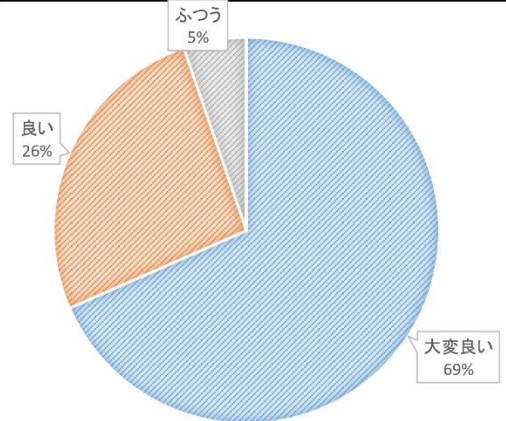
Q2 職員は、言葉遣いがいいで、身だしなみも整っている。



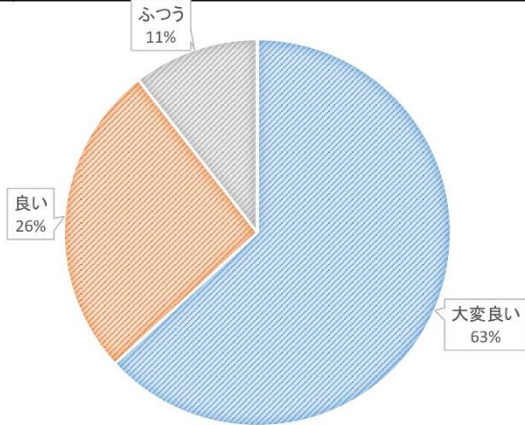
Q3 職員は、温かさや誠実さを感じる表情をしている。



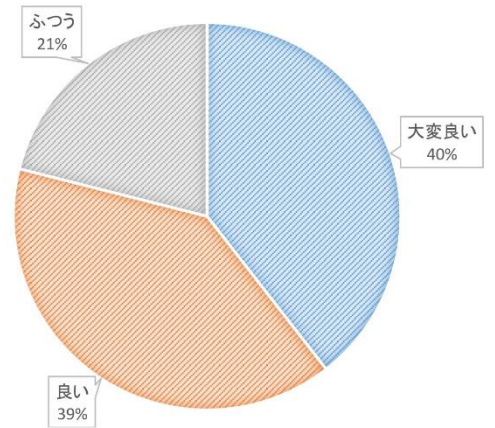
Q4 職員は、送迎時に利用者の身体状況や体調に配慮した介助を行っている。



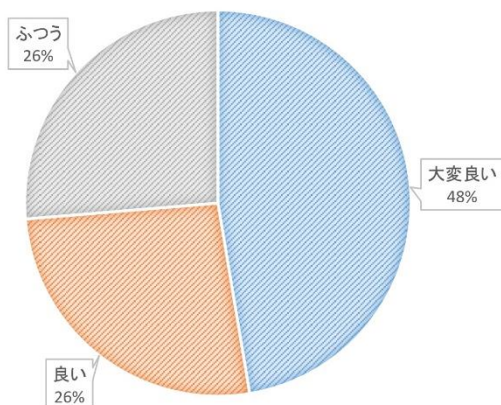
Q5 通所介護計画書や個別機能訓練計画書の内容は、利用者・家族の意向が反映されている。



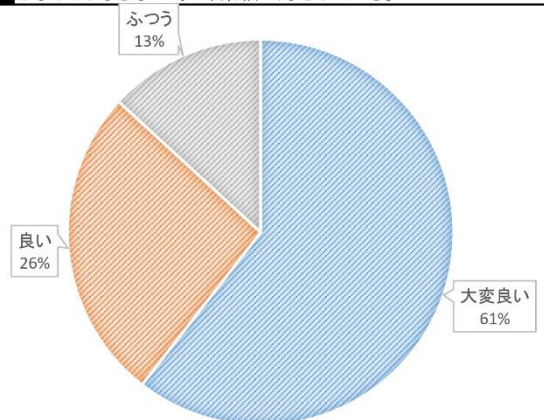
Q6 通所介護計画書や個別機能訓練計画書の内容について、十分な説明を受けている。



Q7 通所介護計画書や個別機能訓練計画書の内容は、必要に応じて変更されている。

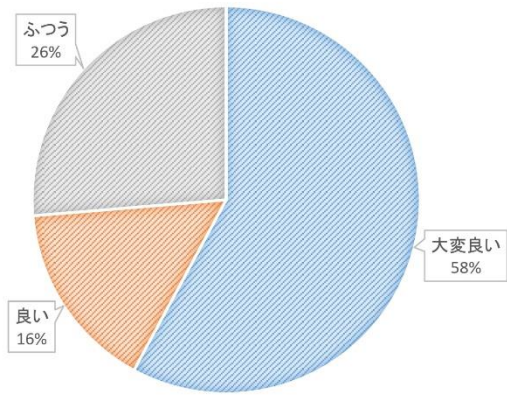


Q8 デイサービスは、利用者の状況により、利用日やサービス内容を変更しなくてはならない時に、柔軟に対応している。

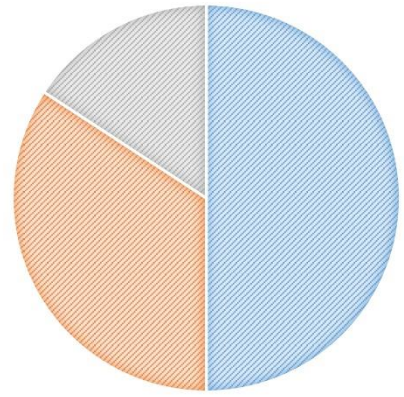


令和5年度 せんだんの里デイサービスに関するサービス満足度調査結果

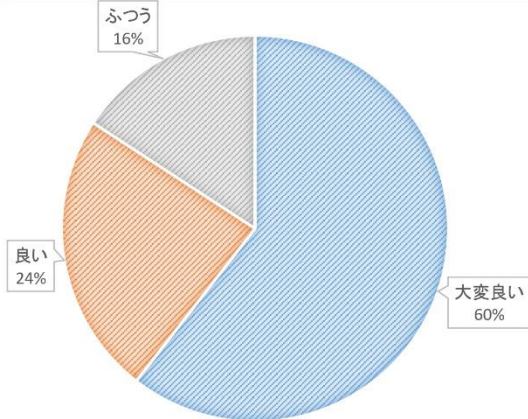
Q9 デイサービスからの電話での報告内容や連絡頻度は適切である。



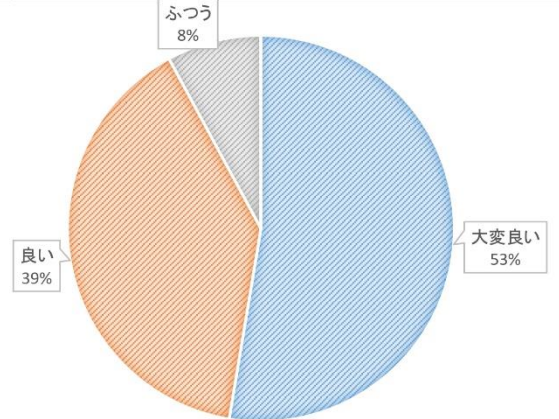
Q10 デイサービスでの活動の様子が、連絡帳や広報紙(ホームページ等)で知ることができる。



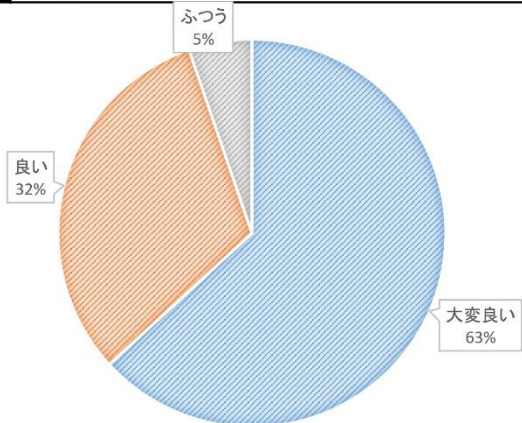
Q11 デイサービスへの要望や苦情があるとき、職員へ気軽に伝えることができる。



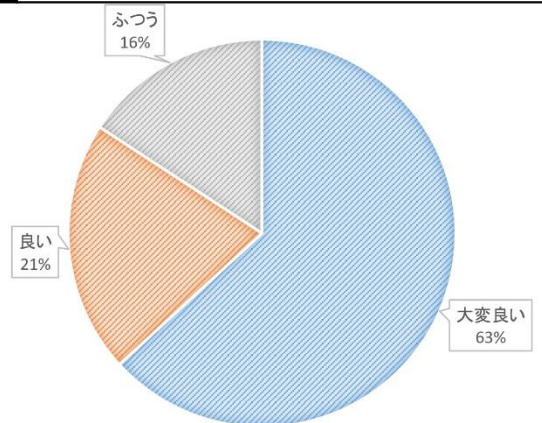
Q12 デイサービスは、要望や苦情などに対して、すぐに適切な対応を行っている。



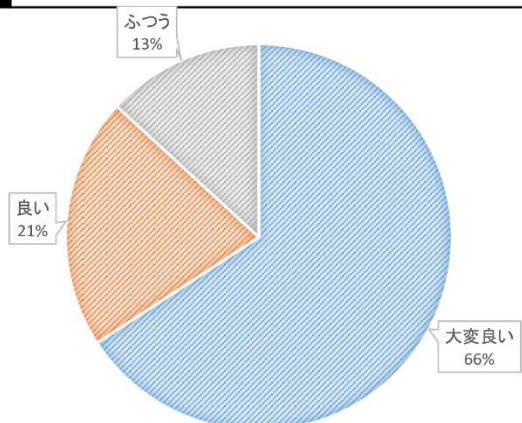
Q13 デイサービスを利用したことで、利用者は心身ともに健康維持が図れている。



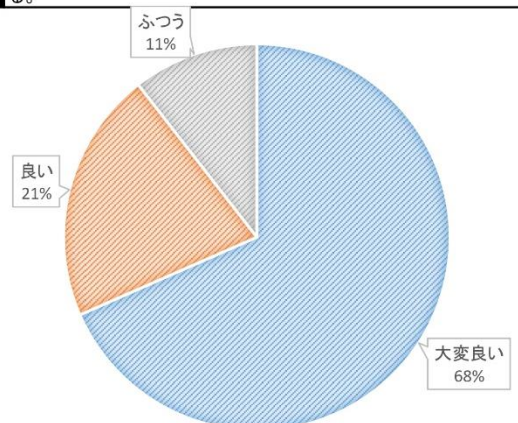
Q14 デイサービスを利用したことで、家族の介護負担の軽減が図れている。



Q15 利用者が楽しくデイサービスを利用している。

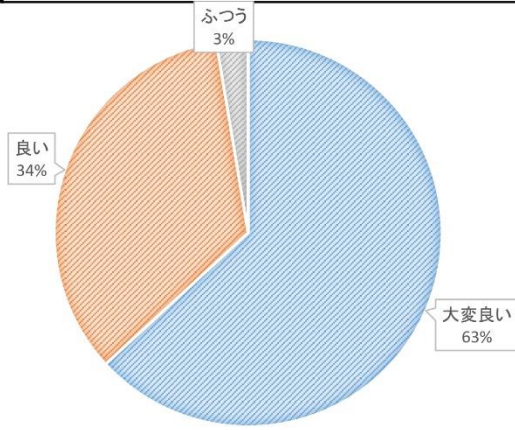


Q16 外出行事や季節行事の内容は適当であり、その参加費に見合っている。

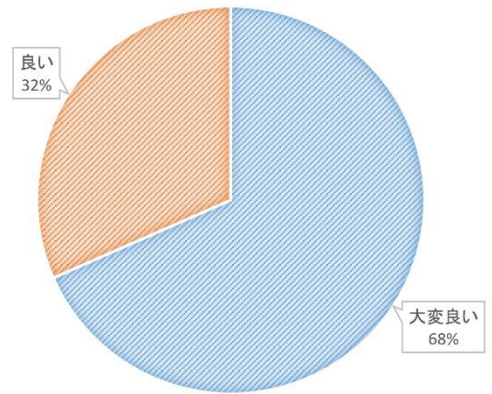


令和5年度 せんだんの里デイサービスに関するサービス満足度調査結果

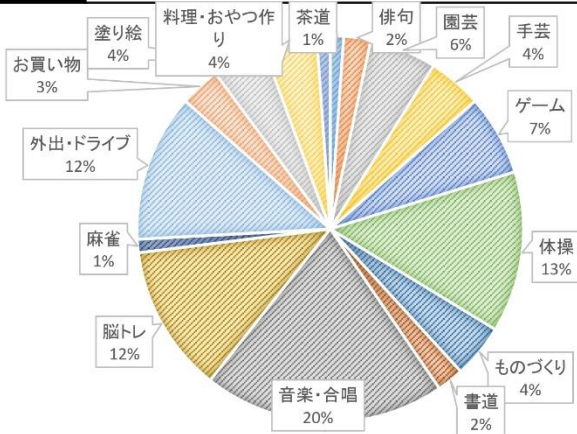
Q17 デイサービスは、清潔で安全に配慮している。(玄関・共有トイレ・廊下など)



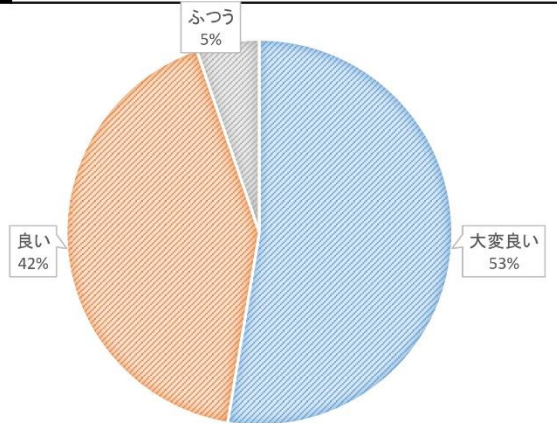
Q18 デイサービスは、新型コロナウイルス等の感染症に対して、十分な対策を行っている。



Q19 これからデイサービスでやってみたいことはありますか？(複数回答可)



Q20 デイサービスに対する総合評価



～ 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 ～

<令和6年度（2024年度）事業所スローガン>



せんだんの里デイサービスは、
サービス利用者とその家族、そこに従事する職員の幸せを求め、
未来に向かって福祉の創造を続けます。

お忙しいところ、本調査へのご協力ありがとうございました。
今回の調査結果を真摯に受け止め、ご利用いただくすべての皆さまにとって、当事業所をご利用いただき“幸せだ”と感じていただけるよう、スタッフ一丸となってサービス提供に努めさせていただきます。

せんだんの里デイサービス
スタッフ一同



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6年3月15日