

通所介護事業（デイサービスセンター）

配布数 553 回収数 477 回収率 86%

利用者回答

問1 デイサービスが楽しみか はい 306 どちらでもない 89 いいえ 19	問8 職員は十分耳を傾けてくれるか はい 381 どちらでもない 23 いいえ 2
問2 送迎に不安を感じるか はい 46 どちらでもない 29 いいえ 323	問9 職員は気持ちの良い挨拶をしてくれるか はい 396 どちらでもない 10 いいえ 0
問3 ゆったり過ごせるか はい 330 どちらでもない 53 いいえ 25	問10 職員は約束を守ってくれるか はい 350 どちらでもない 45 いいえ 0
問4 食事に満足か はい 363 どちらでもない 32 いいえ 6	問11 緊急時によく対応してくれるか はい 349 どちらでもない 37 いいえ 0
問5 お風呂は午前で満足か はい 353 どちらでもない 33 いいえ 4	問12 サービス内容、支援計画を説明してくれるか はい 265 どちらでもない 94 いいえ 28
問6 土曜日に利用したいか はい 66 どちらでもない 151 いいえ 178	問13 知られたくないことに配慮されているか はい 233 どちらでもない 106 いいえ 40
問7 日曜日に利用したいか はい 39 どちらでもない 140 いいえ 213	



介護者回答

問1 職員は十分耳を傾けてくれるか はい 417 どちらでもない 13 いいえ 0	問5 土曜日に利用したいか はい 174 どちらでもない 136 いいえ 111
問2 職員は気持ちの良い挨拶をしてくれるか はい 423 どちらでもない 8 いいえ 0	問6 日曜日に利用したいか はい 136 どちらでもない 153 いいえ 133
問3 緊急時によく対応してくれるか はい 374 どちらでもない 29 いいえ 0	問7 時間延長を利用したいか はい 162 どちらでもない 120 いいえ 140
問4 サービス内容、支援計画を説明してくれるか はい 353 どちらでもない 55 いいえ 11	

●課題

サービス内容、支援計画の説明に関して利用者から「説明してくれる」との回答割合が5割程度であるため、サービス内容や支援計画についての理解を深められるよう、生活相談員を中心に利用者とのコミュニケーションの質を高める必要があります。知られたくないことへの配慮に関して利用者から「満足している」との回答割合が5割程度であるため、今後改善されるよう職員への周知徹底と職員育成が必要です。

●まとめ

アンケート全体を通して、おおむね「良い」とされる回答を高い割合でいただくことができ、多くの項目で前回のアンケートより若干の改善が見られる結果となりました。特にデイサービスに求められるサービス内容としてニーズの高い、「食事」と「入浴」に関する問い、及び「職員の対応」に関する問いについては、利用者、介護者（家族）ともに高評価をいただくことができ、今後の維持継続が求められるところです。課題に挙げられた2項目については、事業所全体で対応策を話し合い、各事業所にて改善に取り組み、質の向上を図っていきます。その他、土日の利用や時間延長に関しては、サービスに対するニーズを測るため、今後も継続して意見聴取を行ってまいります。