

2024年度みなみ風デイサービスご利用者 満足度アンケート調査

1 目的

介護保険法及び関係法令において、居宅サービス事業者は提供するサービスの質の評価を行い、常に利用者の立場に立ってサービスを提供することを規定している。

そこで、デイサービス及びショートステイを利用している方及びその家族に対して満足度のアンケートを実施し、もって質の評価を行うとともに評価結果に基づいて求められる改善点を抽出し、改善に向けた取り組みを推進することを目的とする。

2 実施時期

2024年11月

3 対象者

アンケート調査配付時点で登録している利用者及び家族（回答は無記名）とする。

4 集計方法

①各質問項目の満足度評価は、次のとおりとする。

大変良い」100点・「良い」75点・「ふつう」50点・「悪い」25点・「大変悪い」0点

②すべての回答を集計し、質問項目ごと及び全体の満足度を算出する。

③無回答の質問項目については集計対象から除外する。

④自由記入欄に記載された意見等に対しては、改善の必要性を検討し、利用者及び家族に回答をする。

5 結果概要

・前年度より大きく改善した項目

③お風呂の快適さ、⑩介護・看護の専門性、⑭全体評価

・前年度より悪化した項目

⑥食事の量、味付け

令和6年度 デイサービス 満足度調査結果

質問項目	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	無回答	小計	満点	令和6年 満足度	令和5年 満足度	前年度比	有効 回答数	回答率
	100点	75点	50点	25点	0点								
① 職員の言葉遣いはいい感じで適切ですか？	40	31	7	0	0	0	6675	7800	85.6%	82.5%	3.1%	78	100.0%
② 送迎の際は身体状況や体調に配慮されていますか？	38	33	5	0	0	2	6525	7600	85.9%	82.6%	3.2%	76	97.4%
③ お風呂は快適に入れる環境になっていますか？	35	21	6	0	0	16	5375	6200	86.7%	80.7%	6.0%	62	79.5%
④ トイレはきれいに使える環境になっていますか？	30	29	11	0	1	7	5725	7100	80.6%	80.4%	0.3%	71	91.0%
⑤ デイルームは快適に過ごせる環境となっていますか？	33	30	10	0	0	5	6050	7300	82.9%	79.6%	3.2%	73	93.6%
⑥ 食事の量や味付けは適切ですか？	31	29	14	1	0	3	6000	7500	80.0%	83.6%	-3.6%	75	96.2%
⑦ レクリエーションや機能訓練等プログラムの内容は満足ですか？	33	30	9	2	0	4	6050	7400	81.8%	80.7%	1.1%	74	94.9%
⑧ 薬の管理や健康状態への配慮は適切ですか？	40	27	7	0	0	4	6375	7400	86.1%	81.9%	4.2%	74	94.9%
⑨ 感染症予防、衛生面に配慮されていますか？	33	30	11	0	0	4	6100	7400	82.4%	79.0%	3.4%	74	94.9%
⑩ 介護や看護に関する専門的知識や技術などに満足していますか？	40	25	8	1	0	4	6300	7400	85.1%	79.5%	5.7%	74	94.9%
⑪ 「連絡帳」に記載している内容で、生活のようすはわかりますか？	38	25	14	0	0	1	6375	7700	82.8%	78.5%	4.3%	77	98.7%
⑫ デイサービスを利用してから生活に良い変化がありましたか？	30	33	14	0	0	1	6175	7700	80.2%	79.4%	0.8%	77	98.7%
⑬ これからも継続して利用したいと思いますか？	46	28	4	0	0	0	6900	7800	88.5%	86.0%	2.4%	78	100.0%
⑭ 全体的な評価はいかがですか？	45	25	8	0	0	0	6775	7800	86.9%	82.6%	4.2%	78	100.0%

※回答者 ①本人 31(40.3%) ②家族 16(20.8%) ③本人と家族 29(37.7%) ④その他 0 ⑤NA 1(1.3%)

配布数	93
回収数	78
回収率	83.9%

令和6年度デイサービス満足度調査 自由回答

No.	記載内容
1	④ウォシュレットがこわれてる。男子トイレのウォシュレット使えるようにしてほしい。
2	職員の名前が分からないので名札でもつけてほしい。
3	③入らない
4	③入らない、⑪あまり見ていない
5	みんな親切にしてくれて感謝しています。
6	職員の方全員介護を一生懸命してくださり、ありがとうございます。
7	トイレの故障が困る。
8	デイサービスで使うトイレが人が入っているかわかりづらいです。
9	スタッフの方は優しく、通うのが楽しいと言っています。
10	おかげ様で利用中の様子等々が手に取るようにわかって読ませて頂いた内容をもとに会話が多くなりました。勝手気ままな人ですが宜しく願いいたします。
11	まだ2回目なので慣れてきたら気になる点お話させていただきますとのこと。他の通所者の方が楽しそうでうれしいとか、人との交流ができて家族としてはとてもありがたいです。
12	声の高い、大きい方との同席が少し苦手になってきたようです。
13	送迎時間が確実に守られているのにととても感心しています。予定が立てやすいです。いつも楽しく通っているので感謝しています。
14	体重はいつも計っているのでしょうか、記入があつたりなかったりします。できれば計っていただけると助かります。昼のごはんの食べる量を教えていただけたらと思います。
15	特にありません、いつもありがとうございます。
16	とても満足しています。今後もよろしく願いします。
17	毎回デイサービス職員の皆さま、大変お世話になっております。出席の日、常に楽しみにして待っています。
18	デイサービスとショートステイ共に電話をしたとき、デイとショートが分からないのか少し間がある。
19	デイサービスから帰ってくるたびにいつもよりハキハキしゃべっています。いつも感謝しております。
20	本人が入院中で施設での様子が分からないため③～⑩は不明です。
21	デイサービスで楽しく過ごせていると思います。いつもありがとうございます。
22	帰宅時間をもう少し遅らせてほしい。17時位にしてほしい。
23	色々なことに取り組んでいただきありがたく思います。
24	トイレを利用する際にウォシュレットを使用できる場所が1ヶ所しかない（壊れている）。直してほしい。
25	これからも宜しく願いいたします。
26	全般的に大変よくして頂いてありがたく思います。ただし、送迎時の担当の方が一部そっけないあいさつ、対応する方がいて、その日はやはり本人も家族も不安になってしまうことがあります。
27	個人的なことですが、音楽はあまり好きではなくつまらない。又、人数の関係もあると思いますが、別エリアで男性との少人数でのレクリエーションは嫌みたいです。もっと運動やゲームがしたいとのこと。スタッフの方は親切で良いとのこと。