

デイサービス銭形 利用者アンケート集計・分析レポート

1. アンケート集計概要

① 回答方法

- 紙面: 26 件 (約 72.2%)
- Web: 10 件 (約 27.8%) (訪問介護と同様に紙面が多数派ですが、Web 回答の割合が 3 割弱とやや高くなっています。)

② ご利用いただいているサービスと頻度

- サービス種別: 介護保険制度 (通所介護等) 18 名 / 障がい者総合支援制度 (生活介護) 18 名 (ちょうど半数ずつ利用されています)
- 利用頻度: 週 2~3 回: 18 名 / 週 1 回: 10 名 / 週 4 回以上: 8 名

③ サービスをご利用されている方

- 本人: 17 名 / 子: 10 名 / 兄弟姉妹: 5 名 / 母: 2 名 / 夫: 1 名 / 父: 1 名 (ご本人回答のほか、「子」や「兄弟姉妹」が利用している (障がい者支援等の) ケースも一定数含まれているのが特徴です。)

④ ご家族内の主たる介護者 (キーパーソン)

- 兄弟姉妹: 10 名 / 母: 8 名 / いない: 5 名 / 妻: 4 名 / 父: 3 名 / 息子: 3 名 / 娘: 2 名 / その他: 1 名

⑤ サービス利用の目的 (上位)

- 1 位: 入浴機会の確保 (23 件)
- 1 位: 家族の介護負担軽減 (23 件)
- 3 位: 創作活動・レクリエーション活動 (21 件)
- 4 位: 食事の確保 (19 件)
- 4 位: 体調管理 (19 件)

⑥ サービスの中で最も役立っていると感じる部分

- 1 位: 生活習慣・生活リズムの維持・改善 (9 件)
- 2 位: 家族の負担軽減 (6 件)
- 2 位: 自立支援 (6 件)
- 2 位: 身体保清 (6 件) (入浴・食事・レクリエーションを通じた「規則正しい生活リズムの構築」と「ご家族のレスパイト (休息) ケア」がデイサービスの大きな柱となっていることが分かります。)

2. 各項目ごとの分析とコメント

Q3 サービス品質・満足度について

全体的に「はい (満足)」が 90~100%と極めて高い満足度です。一方で、設備や食事、送迎に関してわずかに「いいえ (不満・課題)」という回答がありました。

- 3-1 意向に沿っているか: はい 35 / いいえ 1
- 3-2 諸事情・心情への配慮: はい 36 (全員)
- 3-3 笑顔・挨拶・態度: はい 36 (全員)
- 3-4 知識・スキル・対応力: はい 36 (全員)
- 3-5 設備・備品の安全性と快適さ: はい 35 / いいえ 1

- 3-6 掃除や整理整頓: はい 36 (全員)
- 3-7 活動(機能訓練・レク等)への満足度: はい 35 / いいえ 1
- 3-8 入浴サービスへの満足度: はい 34 / いいえ 2
- 3-9 昼食への満足度: はい 33 / いいえ 3
- 3-10 送迎への満足度: はい 34 / いいえ 2
- 3-11 電話対応の親切さ: はい 36 (全員)

【Q3に関するコメント(理由)】

- サービス全般・対応について
 - 「長すぎず、短すぎず」「時間が来たら電話がかかってきて、1日の流れがわかっている行動に移しています。」「私が仕事や用事がある中、助かっています。」
 - 「おかげ様で、精神的に安定している」「声をかけて頂くと元気になる。」「本人がバイバイする様子で楽しんでいた事が分かるから。」
 - 「こちらが何か相談するとすぐに対応して下さる。」「名前を言った上で、気持ちよく電話対応して下さい。」
- 活動(レク・機能訓練)について
 - 「外出レクがある。カラオケを利用することで、プライベートも楽しくなる。」「いつもお出掛けを喜んでいます。」
 - 「週2回の利用で充分歩けるようになるのはまだまだ時間が必要」「訓練技術、レクリエーションの質のアップを期待します」
- 設備・入浴について
 - 「浴場椅子の破損が目立つ(足のゴムなど)」「利用することで清潔を保つことができる。」
- 昼食について
 - 「多すぎず、少なすぎず。」「栄養バランスの良い食事だから。」
 - 「味付けが好みに合わない」「主食のご飯はもっと少なくてもいい」「ご飯の量が多いらしいです。味は満足してます。」「料金は高いです」
 - 「自宅での食事はあまり食さない。デイでの食事との差が？」
- 送迎について
 - 「送迎時間で助けてもらっている」「危険と思ったことはない。いつもお世話になっております。」
 - 「一部の職員さんの運転に対して、スピードの出しすぎが気になります。」「本人のシートベルトが出来ていないらしいです。」

Q4 他事業所との比較

他事業所の利用経験がある・現在併用している方: 13名

- 比較結果: 他事業所より良い: 6名 / どちらとも言えない: 6名 / 他事業所の方が良い: 0名 (未記入等 1名)

【他事業所より良いと感じる点(コメントすべて)】

- 「職員が多い。若い人が多い。職員の対応が良い。」
- 「診察して頂いた時も送迎してもらえるので」
- 「若いメンバーが多いこと。」
- 「他の施設にはない高齢者の方々や沢山の職員の方から声をかけて頂き、温かく接して頂ける環境は他

の施設にはない経験です。」

【どちらとも言えないと感じる理由（コメントすべて）】

- 「どちらも十分対応していただけてます」「どちらも特に不満がないから。」（ポジティブな理由）
- 「機能訓練はまだまだと思う。家でなかなかできないので、その分もっと機能訓練をしてほしい。」

その他 ご意見・ご要望（コメントすべて）

- 「いつも大変お世話になっております。何でも話せて、お聞きしても優しく対応してくださり気楽に話せて、本当に頼りにしております。うれしいです。若い方々に大変お世話になり、ありがたいかぎりです。」
- 「安心してデイサービス利用させて頂いております。感謝しております。」
- 「いつも私のわがままに付き合っ下さりありがとうございます。こんな私ですがよろしく願います。」
- 「トイレの利用、頻繁ですがよくしてもらっていると思います。ズボンがもうひとつ合うのがなくて、苦しいです。相談させて頂いてありがたいと思っています。これからも何かあればご相談、アドバイスをお願いします。」
- 「お買い物のお出かけが楽しみたいです。」
- 「いつもありがとうございます。スタッフの方々の笑顔に支えられています。外出レク楽しみにしています。※旅行がなくなったのは残念です。」
- 「永くお世話になっているので理解もしてもらってるので安心してます。」
- 「いつもあたたかく見守ってくださり、ありがとうございます。扱いにくい時の方が多いと思いますが、今後ともよろしく願い致します。」
- 「車いすに座っての時間が多い。連絡ノートの内容が個人の様子ではなく、みんな一緒の文章に思える。個人的な内容がほしいです。」

3. 全体の要約

デイサービス銭形のアンケート結果（全36件）からは、介護保険と障がい者総合支援の両制度の利用者が半数ずつ混在しており、多世代・多属性の利用者が共存している独自の環境であることが分かります。これについて、「高齢者の方や沢山の職員から声をかけてもらえる環境が他にはない経験」と、インクルーシブな環境が非常に高く評価されています。

サービス全体の満足度は極めて高く、「スタッフの笑顔・態度」「心情への配慮」「知識・スキル」「電話対応」などのヒューマン・スキルに関する項目は**すべて100%（全員）が「満足」と回答**しています。「若いスタッフが多く活気がある」「何でも相談しやすい」という安心感が、利用者のご家族の強い信頼に繋がっています。また、入浴支援や食事、レクによる**「生活リズムの維持」と「ご家族の介護負担軽減（レスパイト）」**の目的がしっかりと達成されています。

一方で、より良い施設運営のために以下の**「安全・設備面」および「個別対応力」の課題**も浮き彫りになりました。

1. **送迎時の安全性とマナー**：「一部職員のスピードの出しすぎ」や「シートベルトの未装着」という重大なヒヤリ・ハットの指摘がありました。ドライバー教育と安全確認ルールの再徹底が急務です。
2. **設備と食事の見直し**：「浴室椅子のゴム等の破損」といった備品のチェック・更新、また「ご飯の量が多い」「料金が安い」といった食事に関する個別調整ニーズへの対応が求められます。
3. **質の向上と個別化**：「機能訓練の充実・質向上」「連絡ノートが定型文に見えるため、もっと個別の様子が知りたい」といった、一人ひとりにフォーカスした専門性の高いアプローチやコミュニケーションが

今後の期待として挙げられています。

スタッフの圧倒的な人柄・対応力という長所を活かしつつ、「安全管理の徹底」や「利用者個別の細やかな観察・フィードバック」を強化していくことで、さらに質の高いデイサービスへ成長できる結果となりました。