

## 6 通所介護

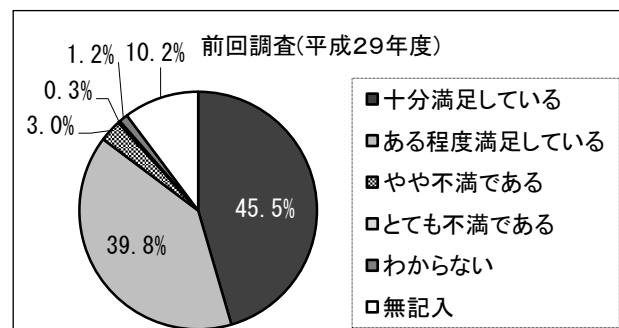
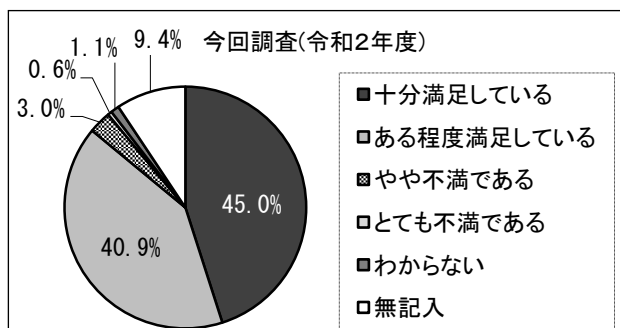
通所介護は、利用者が、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう生活機能の維持または向上を目指し、必要な日常生活の世話や機能訓練を行うサービスです。また、デイサービスセンターで知り合った人々との会話や憩いの時間を共有することで、新たな生きがい生まれる効果も期待できると同時に、社会的な孤立感の解消や家族の身体的、精神的負担の軽減も期待できるサービスです。

サービス全般の満足度は、前回同様に高い状況であり、「サービス利用前の説明」、「サービス提供の改善」及び「今後のサービス利用」についても、満足度は80%を超える結果となっています。

一方、前回調査の課題であった「苦情受付窓口の十分な周知と意見を言いやすい環境づくり」については、「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかった」という回答が84.3%と、前回より8.3ポイント増えたこと、「苦情や意見はあったが、言いづらかった」と「苦情や意見はあったが、誰に言ってよいのか、わからなかった」を合わせた回答が13.4%と、前回より8.6ポイント減ったことから多少の改善がみられたものの、事業所内の苦情受付窓口を「知らない」と回答したかた（48.0%）が、「知っている」と回答したかた（41.7%）を上回っています。そのため、引き続き、苦情受付窓口の十分な周知と意見を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

また、地域との交流については、「実施していると思う」という回答が46.2%にとどまり、「わからない」という回答が30.5%もあることから、利用者が満足感を実感できるような地域との交流は、あまり実施されていない状況です。地域密着型通所介護では、運営基準で「住み慣れた地域での生活を継続できるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図ること」と定められているため、今後、課題ととらえ、適切な対応をしていく必要があると考えます。

### サービス全般の満足度

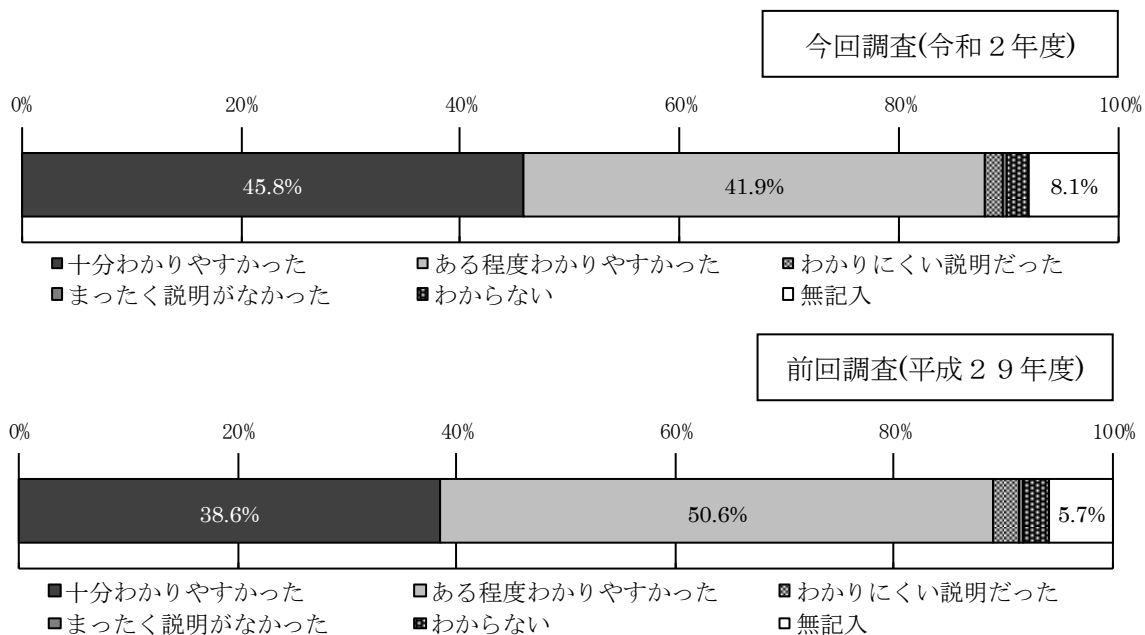


## (1) 介護サービス利用前の説明について

前回同様、利用者の身体の状態や家族の状況等を十分に確認した上でサービスの提供が行われ、サービス内容や契約書類等についても、利用者や家族に対し、十分に説明をしている状況がうかがえます。

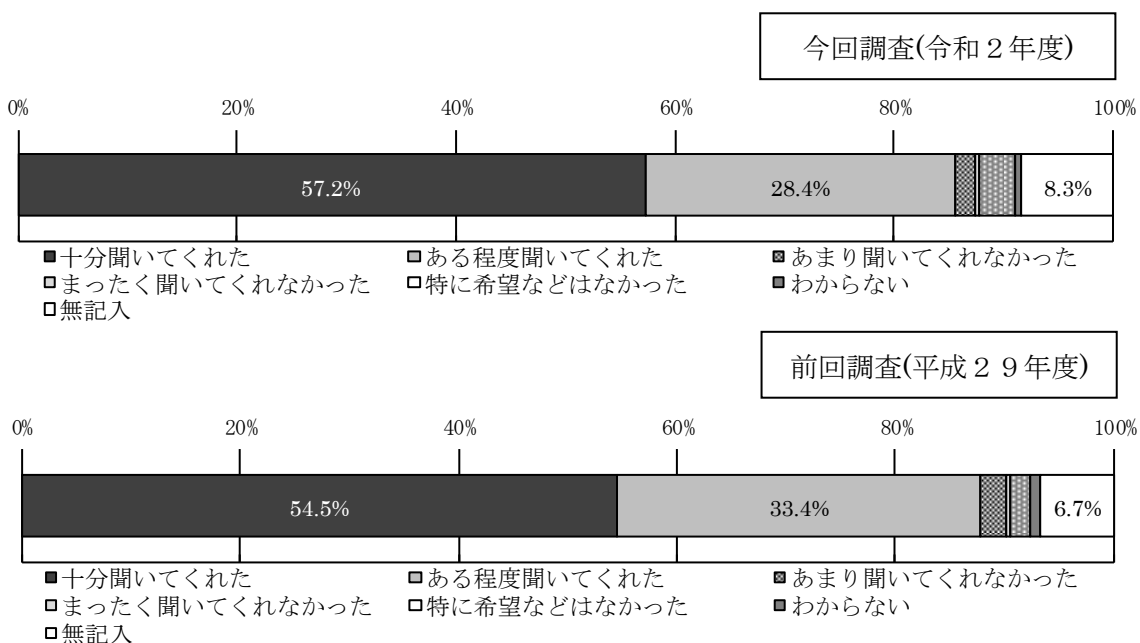
## ア 契約書類や通所介護計画の内容等の説明

⇒「十分わかりやすかった」、「ある程度わかりやすかった」を合わせた回答が 87.7%と、前回より 1.5 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



## イ 利用者やその家族の状況と希望等の聞き取り

⇒「十分聞いてくれた」、「ある程度聞いてくれた」を合わせた回答が 85.6%と、前回より 2.3 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。

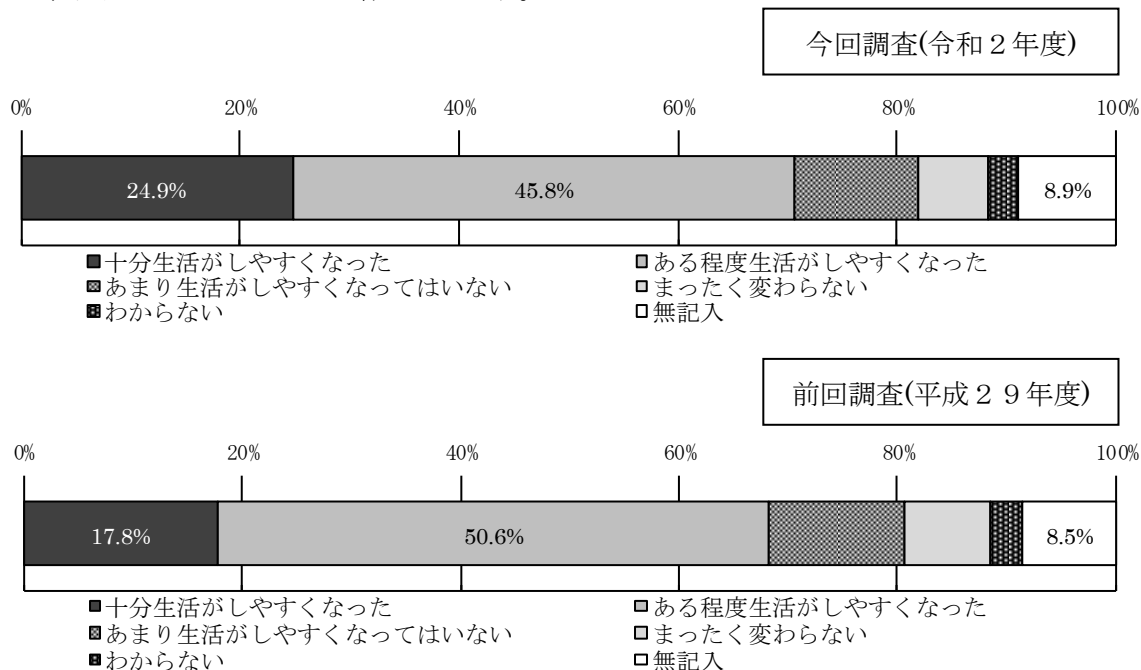


## (2) 利用者本位の介護サービスの提供について

「サービス利用による生活のしやすさ」は前回よりも満足度が高く、また「連絡票等による家族への情報提供の工夫」も満足度が高い状況になっており、利用者に対して丁寧に対応している状況がうかがえます。

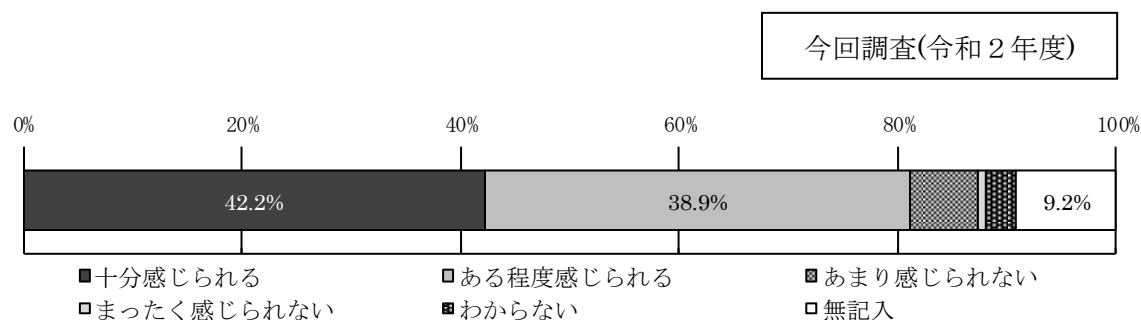
## ア サービス利用による生活のしやすさ

⇒「十分生活がしやすくなった」、「ある程度生活がしやすくなった」を合わせた回答が 70.7%と、前回より 2.3 ポイント増えています。



## イ 家族への情報提供等の工夫（連絡票の活用等） ※前回調査では本設問はありません。

⇒「十分感じられる」、「ある程度感じられる」を合わせた回答が 81.1%と、満足度は高い状況です。



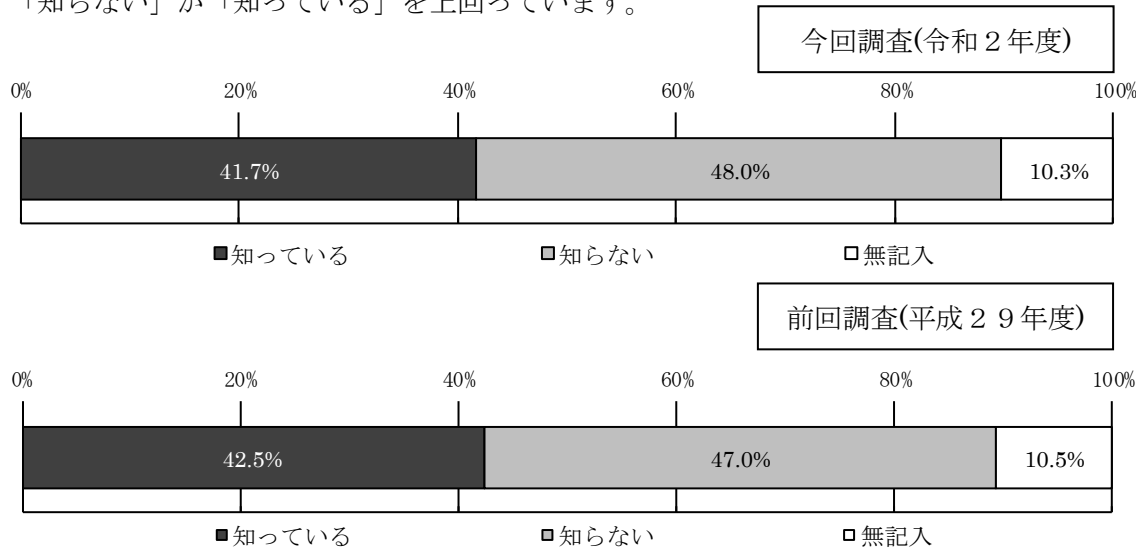
(3) 相談苦情等の対応について

事業所内の苦情受付窓口の周知度は、依然として「知らない」と回答したかたが、「知っている」と回答したかたを上回っています。

また、前回同様に「苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかったため」という回答が 84.3%と最も多く、「言いづらかったため」や「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答は前回より減っていますが、引き続き、苦情受付窓口の周知や意見等を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

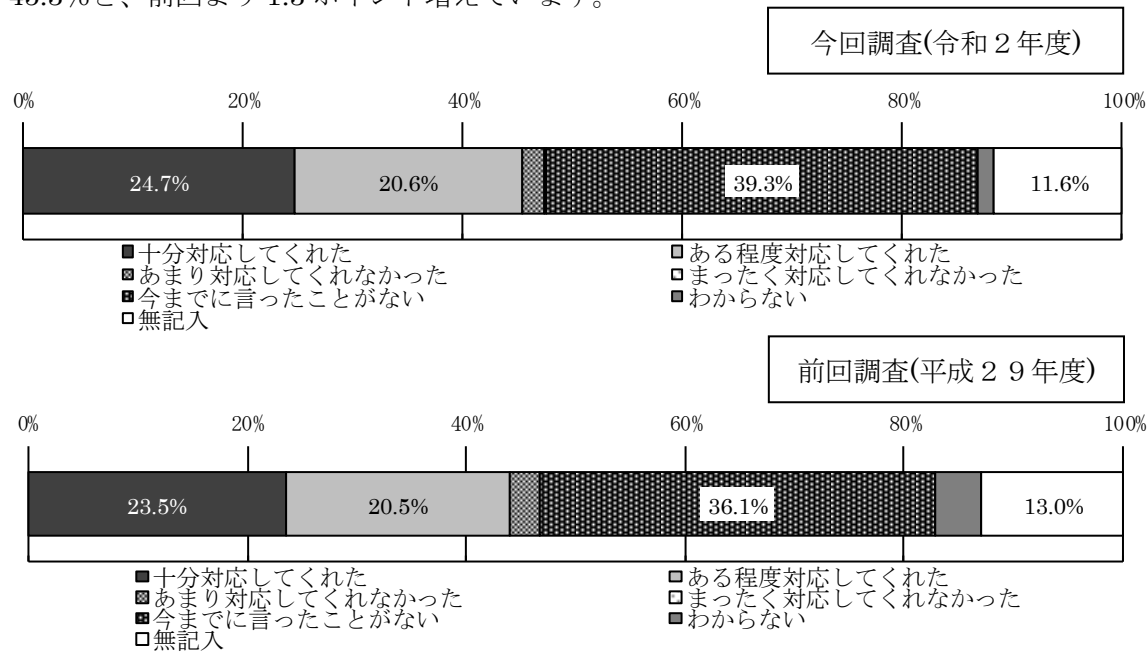
ア 事業所内の苦情受付窓口の周知

⇒「知っている」という回答が 41.7%と、前回より 0.8 ポイント減っています。前回同様に「知らない」が「知っている」を上回っています。



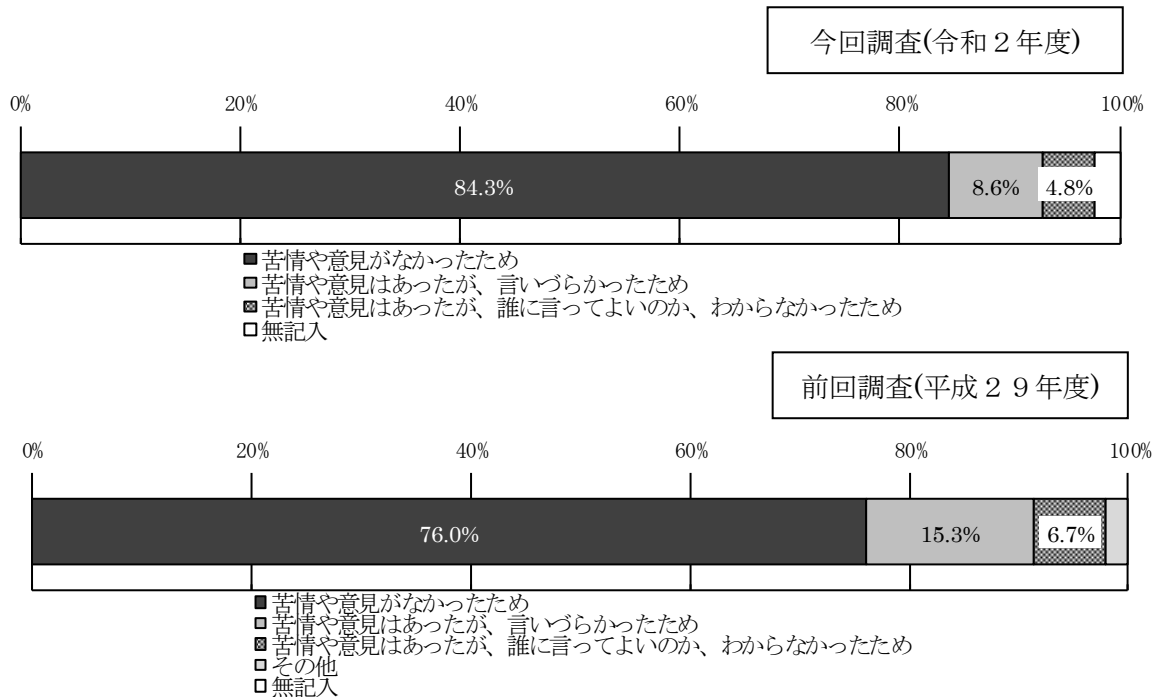
イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

⇒「今までに言ったことがない」という回答が 39.3%と、前回より 3.2 ポイント増え、最も多くなっています。「十分対応してくれた」、「ある程度対応してくれた」を合わせた回答は 45.3%と、前回より 1.3 ポイント増えています。



## ウ 苦情・意見を言ったことがない理由

⇒イの「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由としては、「苦情や意見がなかったため」という回答が 84.3%と、前回より 8.3 ポイント増え、最も多くなっています。「苦情や意見はあったが、言いづらかったため」、「苦情や意見はあったが、誰に言ってよいのか、わからなかったため」を合わせた回答が 13.4%と、前回より 8.6 ポイント減っています。



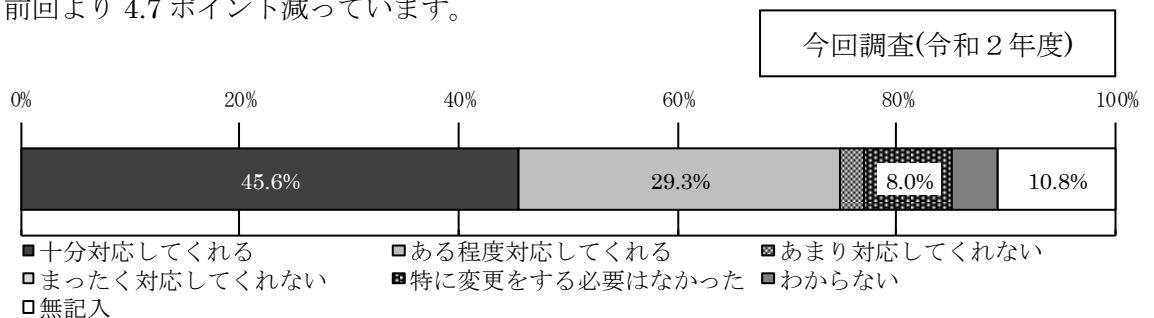
## (4) サービス提供の改善について

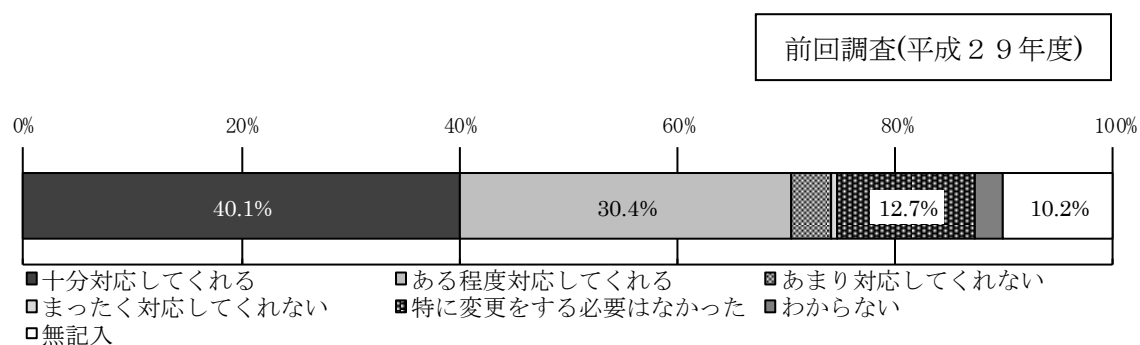
心身の状態変化に応じた通所介護計画の見直しに関する満足度は 74.9%と、前回より 4.4 ポイント増えている状況から、サービス提供を開始してからも利用者や家族の希望を確認しながら、通所介護計画を見直すなど、適切に対応している状況がうかがえます。

通所介護サービス全般の満足度は、前回同様に高くなっています。

## ア 心身の状態変化に応じた通所介護計画の見直し

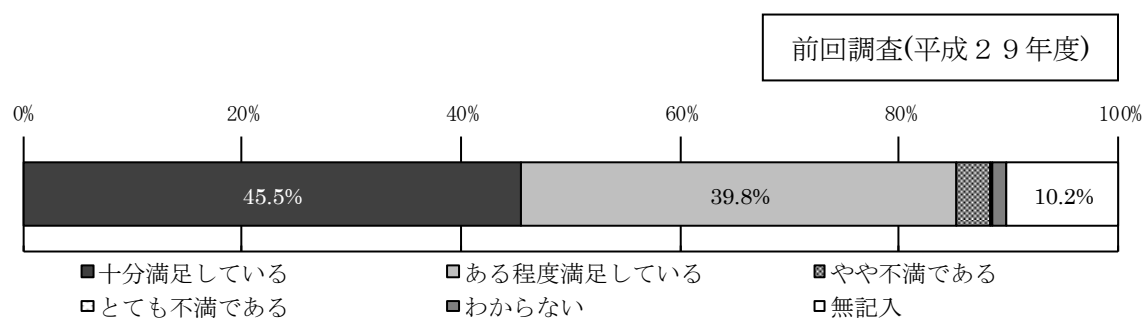
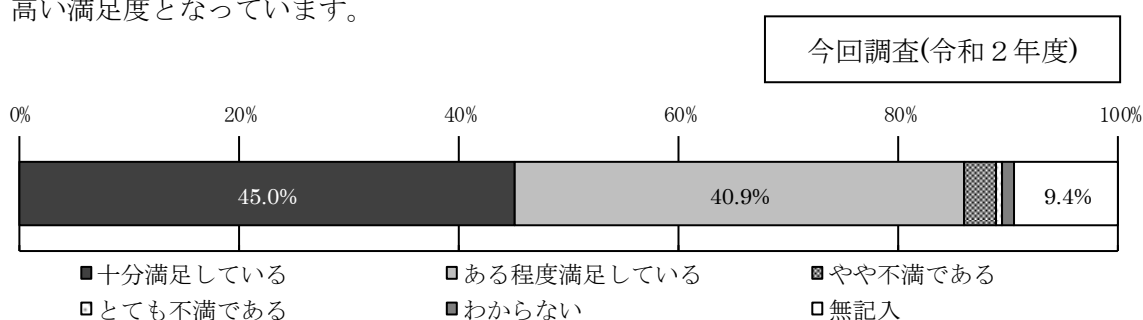
⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が 74.9%と、前回より 4.4 ポイント増えています。「特に変更をする必要はなかった」という回答が 8.0%と、前回より 4.7 ポイント減っています。





## イ 通所介護サービス全般の満足度

⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が **85.9%**と、前回同様に高い満足度となっています。



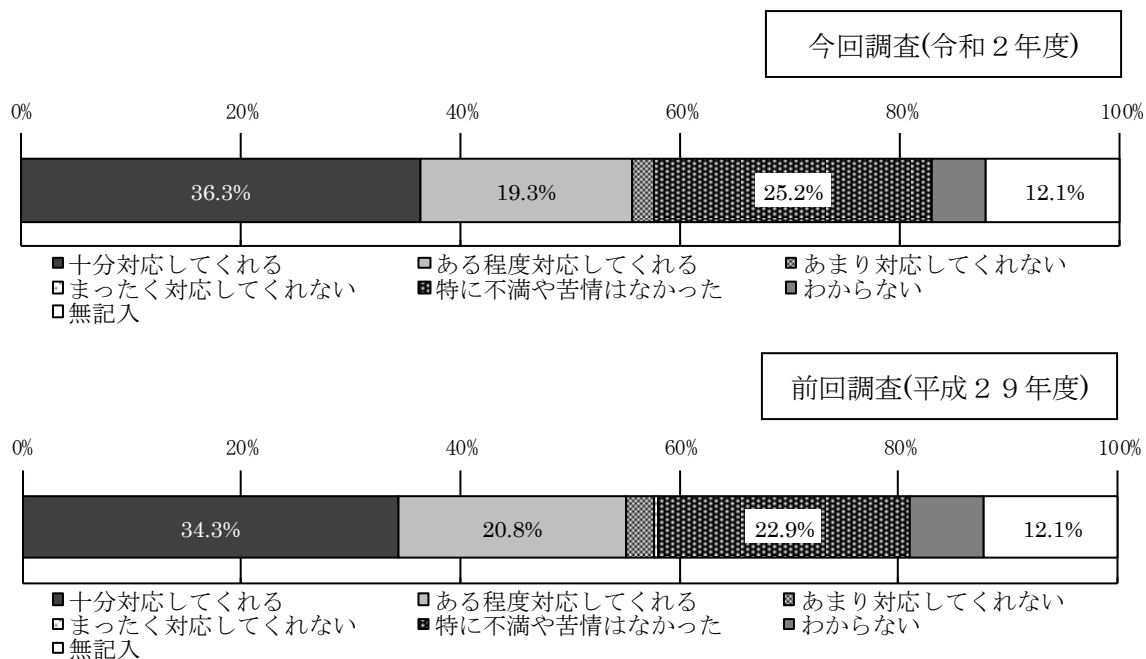
## (5) 外部との連携について

ケアマネジャー等との連携は、「対応(調整)してくれる」、「不満や苦情はなかった(調整の必要はなかった)」を合わせた回答が **80%**を超えていることから、前回同様におおむね連携が図られているものと思われます。

一方、地域との交流については、「わからない」という回答が **30.5%**と、前回より **6.4** ポイント増え、前回同様多くなっていることから、今後、利用者の満足度を高められるような各種行事等を検討していく必要があると思われます。

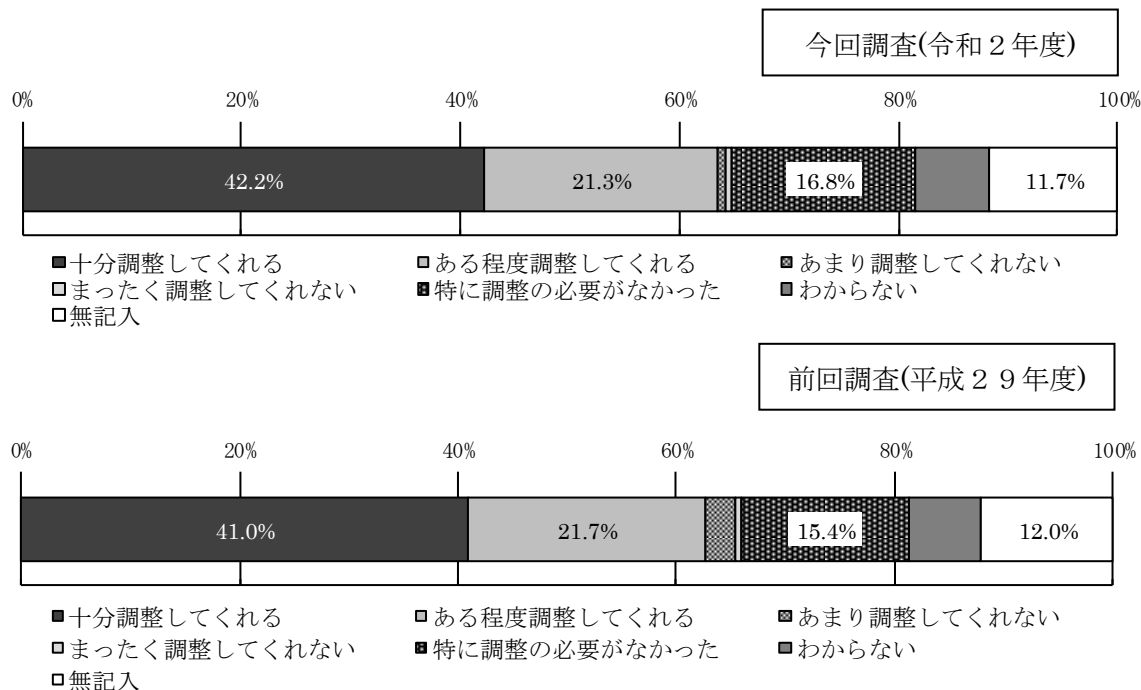
## ア 本人や家族のサービス内容に対する不満等への対応(ケアマネジャーへの連絡等)

⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が **55.6%**と、前回より **0.5** ポイント増えています。また、「特に不満や苦情はなかった」という回答が **25.2%**と、前回より **2.3** ポイント増えています。



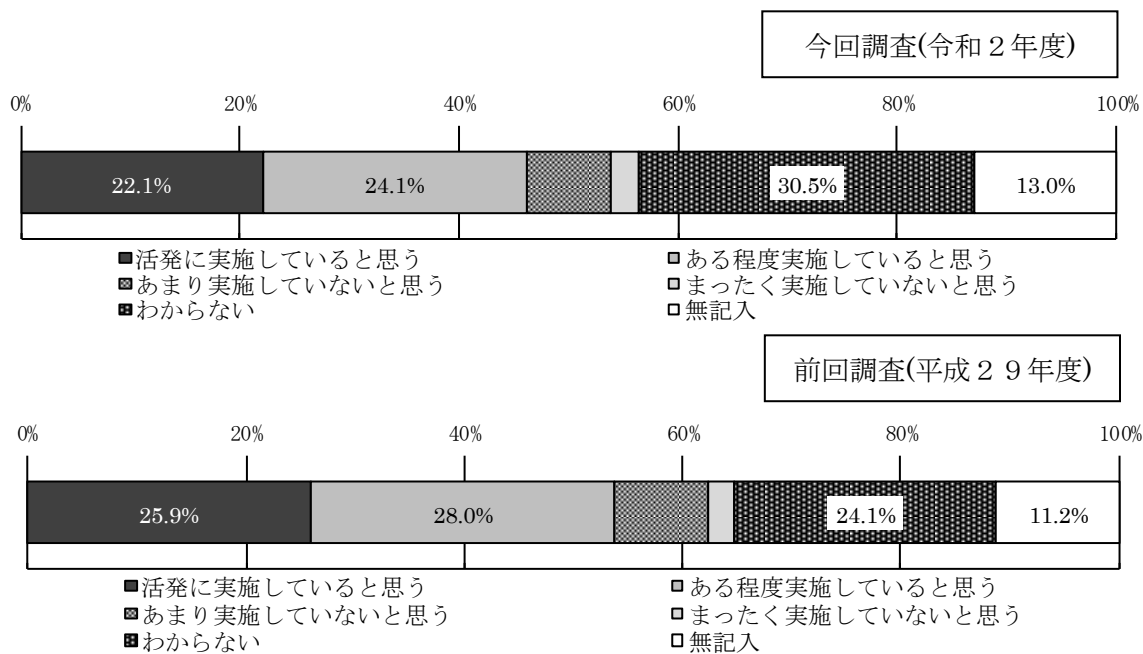
#### イ 本人や家族の状況変化に対するサービス内容の調整（ケアマネジャーへの連絡等）

⇒「十分調整してくれる」、「ある程度調整してくれる」を合わせた回答が **63.5%**と、前回より **0.8** ポイント増えています。また、「特に調整の必要がなかった」という回答が **16.8%**と、前回より **1.4** ポイント増えています。



#### ウ 地域との交流

⇒「活発に実施していると思う」、「ある程度実施していると思う」を合わせた回答が **46.2%**と、前回より **7.7** ポイント減っています。また、「わからない」という回答が **30.5%**と、前回より **6.4** ポイント増えています。

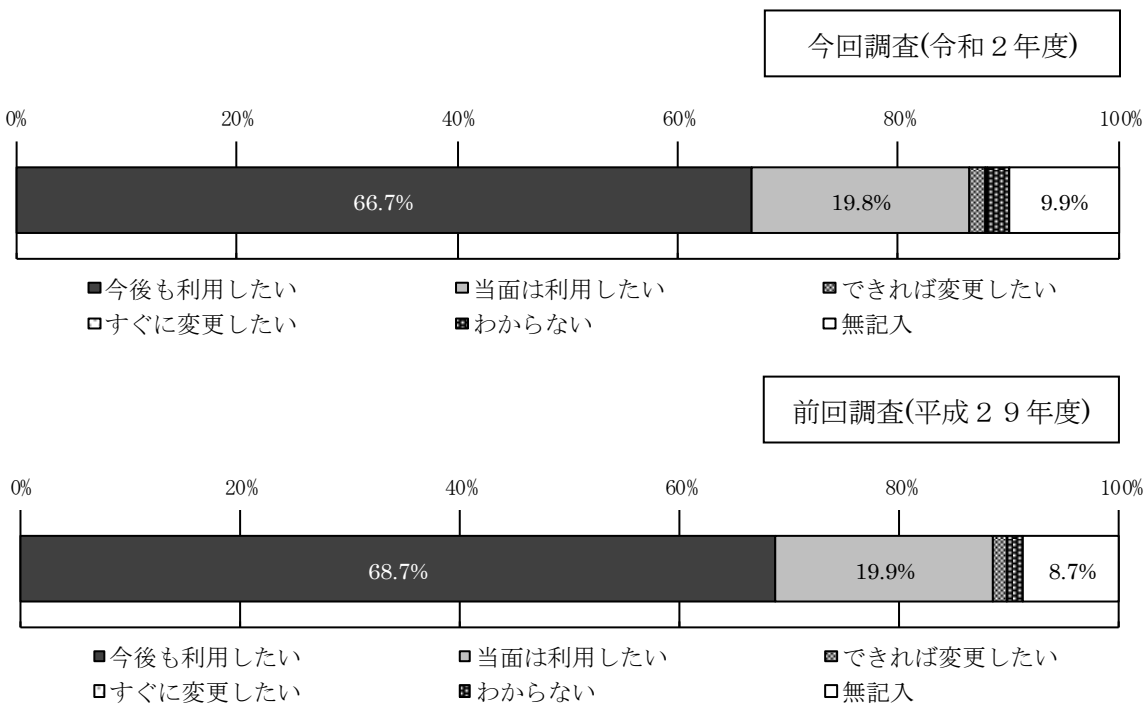


## (6) 今後のサービス利用について

前回同様、現在利用している事業所への満足度は高くなっています。

今の事業所の今後の利用意向

⇒「今後も利用したい」という回答が 66.7%、「当面は利用したい」を合わせた回答が 86.5%と、前回より 2.1 ポイント減りましたが、前回同様に高い満足度となっています。



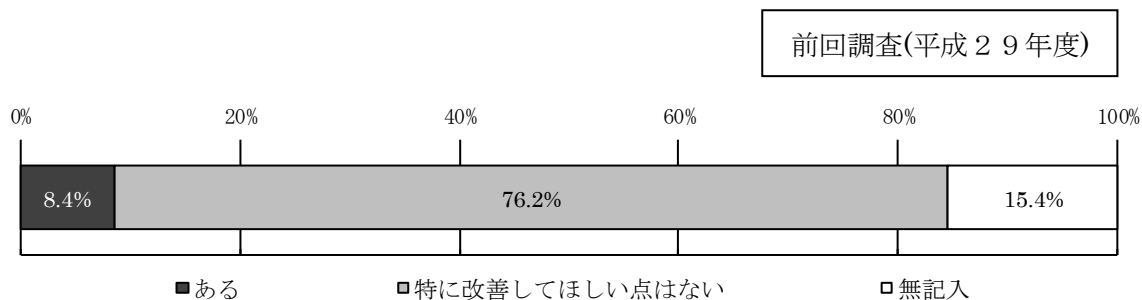
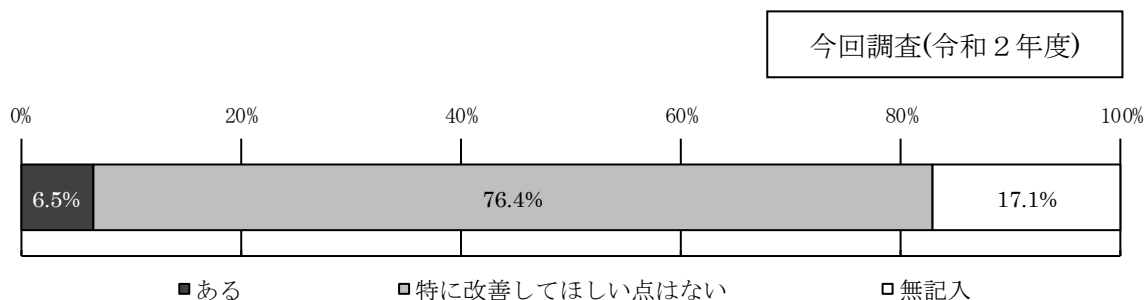


## (7) サービス改善への要望について

サービス改善への要望が少ない状況からも、現在利用している事業所への満足度が高いことがうかがえます。

今の事業所への要望の有無

⇒「要望がある」という回答が 6.5%と、前回より 1.9 ポイント減っています。「特に改善してほしい点はない」という回答は 76.4%と、前回とほぼ同じ状況です。



## (8) 自由記載

## ア 満足している点

(ア) どの介護士のかたも、優しく対応して頂き、楽しく過ごしています。デイサービスで友人もでき本人もイキイキしています。毎月、色々なイベントや工作など家族に話してくれます。

(イ) デイサービスに通所しています。職員のかたが、全力で介護してくれます。ありがたいです。1人1人に対してよく面倒を見てくれてありがたいです。

(ウ) 食事がとってもおいしいです。お風呂も機械浴でとても助かっています。職員のかたも親切です、母は入浴や体操などお世話になりよくしてもらいました。これからも事業を続けてほしいです。いろいろありがとうございました。

(エ) コロナの影響で、あまり利用できていません。行った時、帰宅し、晴々した顔で帰って来るので、楽しんでいと思います。

(オ) その他、感謝している。満足している等の回答・・・外30件

## イ 要望・意見等

### サービス提供時間等について

- (ア) 沢山利用者がいる為、希望のサービスが受けられないと言っている。予約出来る様にして、何週かに1回は受けられる様にして頂けたら嬉しい。
- (イ) バス送迎ですが、ある程度時間は決まっていますが極端に朝迎えが遅い時があります。私もその時用事があるのでいらいます。遅くなる事を電話で一言お願いしたいです。
- (ウ) 半日3時間リハビリを週3回楽しく行っていたのが、デイサービスになり何のかわりもなく、食事が増えただけで料金が増し、辞めたいと思うが、自分の健康のため週1回にして頑張るしかないと思っています。

### レクリエーション、機能訓練等に関すること

- (ア) 全員で楽しく手、足、身体を動かし、リラックス体操をして少しでも身体機能の向上になればと思う。大きな声で歌ったり、文章を読んだりすることも健康に良いと思う。
- (イ) マッサージも時には行って下さるとの最初の話だったが、身体状況によるらしく一度だけストレッチを受けました。その後、何度か申込をしましたが受け入れられずあきらめました。
- (ウ) 30分くらいでも個人的にリハビリをやって貰いたい。
- (エ) 家にいる時、本人に声をかけないと、歩くという動きができにくい。デイサービスに行った時は、歩くということ、できるだけとり入れていただければと思う。

### 職員に関すること

- (ア) 老々介護の為、送迎時等の自宅から送迎車への移動等を見守り、なお手を貸してほしいです。
- (イ) 送迎のかた(日によって替わる)の中には、いきなり玄関を開けて入って来るかたもあり、時々驚いたり、不快に感じるので改善してほしい。
- (ウ) 私達は年寄りでお客様であります。それを理解してほしいです。もう少しやさしくしてほしいです。
- (エ) その日の担当スタッフが個人的に時間をみて話しかけてほしい。世間話、身体の話、健康の話、家庭での話等色々と話し合いたい。
- (オ) 本人が出来る行動(例えば、衣服の着脱や、衣服持ち物等の整とん等)は、見守りの形で、ゆったりしていただいているのか?そうして欲しいと思います。

### 食事・栄養に関すること

- (ア) 食事の際に調味料(しょう油、塩、さとう等)を使わせてほしい。デイサービス先では、健康を考えて調味料を使われていますが、本人はうす味の物は一切食べないです。
- (イ) 食事代が高い、飲み物コーヒーは苦いだけでまずい。

### 入浴・排せつ介助に関すること

- (ア) トイレの使用について、使用中、等の札が下がっているが使用者がいないことが多い。又、汚れ物を水洗しない者もいて、教育が必要と考える。
- (イ) 入浴時もう少し頭の髪をよく洗ってほしい。また、もっと入浴後の着替えにゆとりをもつてほしい。
- (ウ) 介護する家族が化学物質過敏症の為、洗剤や柔軟剤の匂いがきつく、染み付いて帰って来るので、匂いの強いものは使用しないでほしい。
- (エ) お風呂に入った後、下着の着かたが逆だったり、洋服を着るのも上着を下に着て帰って来たりする事が度々あり、ガッカリする事があります。

### その他

- (ア) 昼食後の薬について、本人が飲めるから、飲んだ事の確認者の印とか無くても良いのだろうか。
- (イ) 個人の病状等に応じた対応にもう少し力を入れて欲しい
- (ウ) 宿泊できることが可能なら良いと思う。
- (エ) 最近やむを得ぬ事情で介護事業所1ヶ所変更したが、サービスの内容で「通所リハビリ」と「通所介護」の2通りあることの説明がなかった。市から届く介護給付費等のお知らせではじめて知った。やっている内容はほとんど差がないように感ずるが、入所の際にもう少し、かみくだいた説明をしてもらえればよかった。
- (オ) デイサービスでの日中は解りませんが過度に支援してくれすぎのところあり、朝、夕送迎の際に靴まではかせてくれますがそれまで要らないです。
- (カ) デイサービスでの記憶が全くないため、本人からデイサービスでの様子を聞くことができません。お忙しいのは分かっているので心苦しいのですが、週一回あるいは二週間や月に一回でも良いので、どんな様子だったかを教えていただけると嬉しいです。
- (キ) 認知症により活動内容を話すことができないので、家族としては、1日のスケジュールを知りたいので、連絡帳に記入してほしい。(積極的に参加できたか、他の利用者とコミュニケーションをとっていたか等。)
- (ク) 連絡ノートが、まったく機能していない。連絡事項が、その日のデイサービスのイベントや食事の内容がパソコンで打っており、本人の様子が毎回書いてない。
- (ケ) 人数が増えており、サービス自体には変らず満足しているが落ち着かない感じがします。あまり増やしてほしくはないです。

