

## 阿賀野市社会福祉協議会の運営するデイサービスセンターに関するアンケート結果 報告

調査対象：阿賀野市社会福祉協議会の運営するデイサービスセンターへ利用者を紹介している居宅介護支援事業所並びに令和4年度に利用者を紹介していただいていた居宅介護支援事業所

26事業所 85名 にアンケートを実施

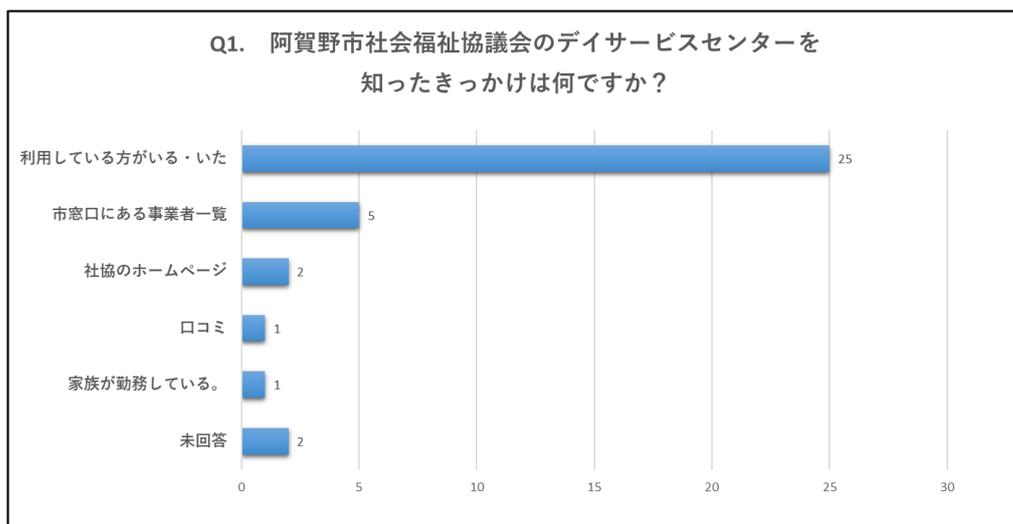
実施期間：令和4年8月29日月曜日～9月30日金曜日 33日間

調査方法：郵送によるアンケート回答とグーグルフォームによる回答方式

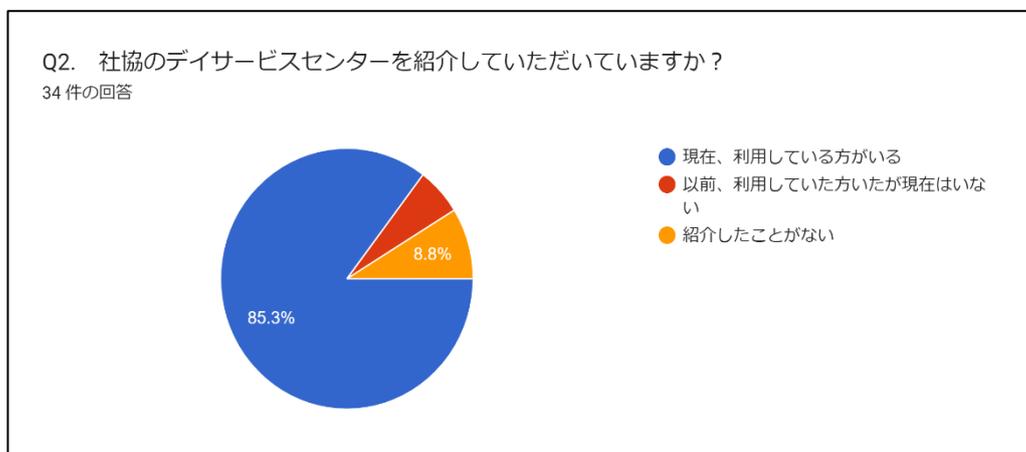
集計結果：34名から回答（郵送 25名 グーグルフォーム9名 回答率 40%）

### アンケート結果

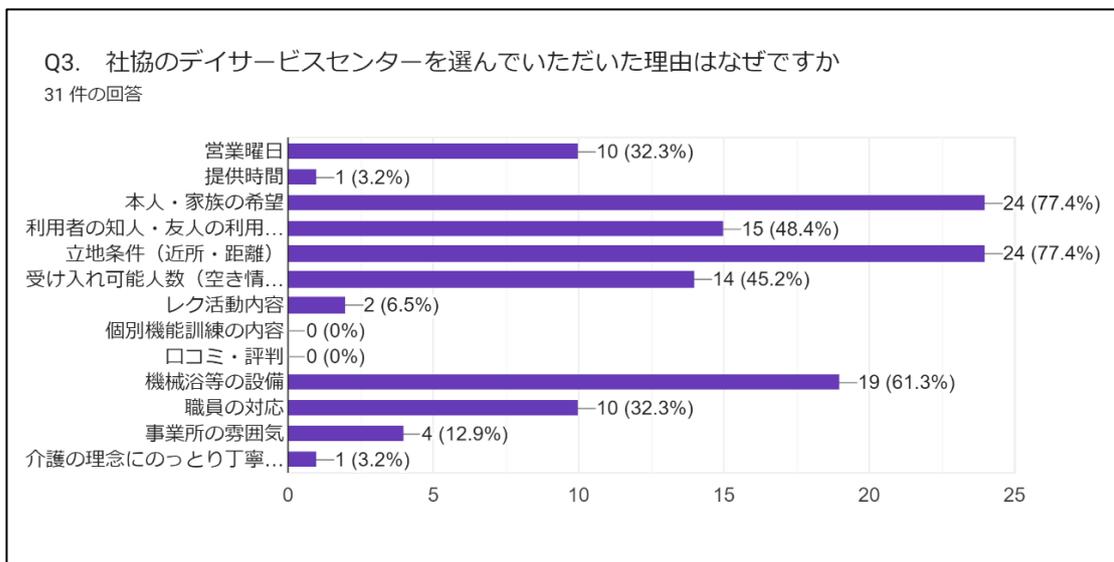
#### Q1. 阿賀野市社会福祉協議会（以下、社協）のデイサービスセンターを知ったきっかけは何ですか？



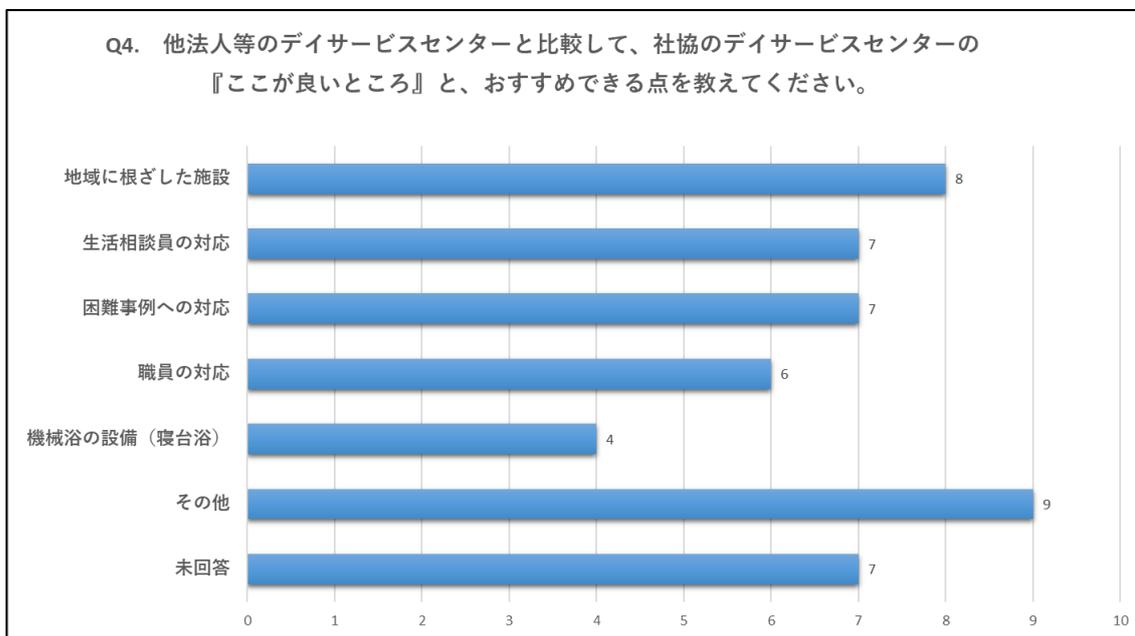
#### Q2. 社協のデイサービスセンターを紹介していただいていますか？



### Q3. 社協のデイサービスセンターを選んでいただいた理由はなぜですか



### Q4. 他法人等のデイサービスセンターと比較して、社協のデイサービスセンターの『ここが良いところ』と、おすすめできる点を教えてください。



#### Q4 回答詳細

##### 「地域に根ざした施設」

- 社会福祉協議会のデイサービスと言うこと。
- 地元精通した職員が多い

- 旧四町村それぞれに施設があるため、地元の知人友人に会える可能性が高い。
- その地域の人が多く利用している為、なじみの関係ができやすい。
- 地域の知名度が高い。
- 社協のデイサービスは、水原・京ヶ瀬・安田・笹神と各地区にあるため、あまり広範囲からの利用者でないため、利用すれば必ず知っている人がいる。「何十年ぶりに同級生に会った。」等、地域に密着したデイサービスだと思う。
- 地域住民の認知度が高く、地域に根差している。
- 地元根付いている所

#### 「生活相談員の対応」

- 利用者の持っている課題に対して、親身に対応してくれる。
- 明るい雰囲気・相談員さんが多く、共有がなされており、情報共有しやすい。対応が早い。
- 利用者に問題が起きた時に、適時に連絡をし、情報共有を行うことができる。
- ご利用者の利用状況や状態の変化があった時、その都度連絡して下さる。
- 生活相談員の方の提案力。
- 相談員が多く随時対応して頂ける。
- 相談員が営業熱心で温かい。

#### 「困難事例への対応」

- 困難かと思われる手のかかる利用者さんでも、すぐに断らす検討をして下さる。受け入れて下さる方向で工夫をして頂ける。
- 以前、一人暮らしで認知症の利用者が薬の管理ができなくなった時に協力してくれた。利用者の住まいが変わった時に遠くまで、送り迎えをしてくれた。利用者の思いに寄り添うことができる人達がいる。
- 重度の方を安心して任せられる
- 認知症が進行している方もがんばって受け入れて下さるのでありがたい。他のデイサービスセンターで利用できなかった方が利用できている。対応が丁寧。
- 連絡がしっかりしている。困難と思えるケースでも受け入れを前向きに検討してくれる。
- 利用者の身体状況に応じて、デイサービスを選べる。

#### 「職員の対応」

- ベテランの職員が多くいるため、利用者に対しての対応が適切である。
- 職員もベテランさんも多く、健康観察や介護状況に応じた対応がして頂けると思っています。
- 職員の高齢者への対応が丁寧で安心感がある。
- 職員の方の観察力。
- ベテランが多いので安心してお願いできる。利用者さんも楽しんで利用できています。
- 親身になって個別対応をしてくださっています。感謝しています。

#### 「機械浴の設備（寝台浴）」

- 機械浴があり、必要な場合は対応して頂ける。

- 機械浴等の設備がある。
- 貴重なストレッチャー浴のある事業所です。
- 寝台浴がある。介護度の高い方の入浴をお願いできる。

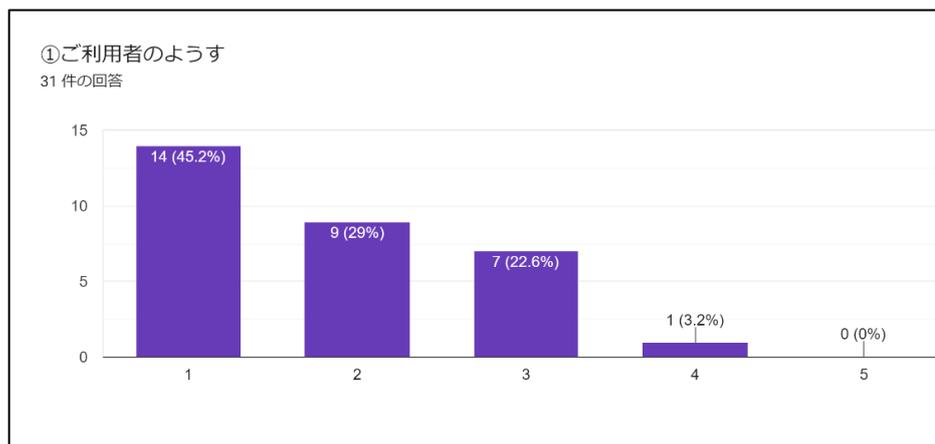
### 「その他」

- 加算が少ないので、利用回数を増やせる。
- 年末年始以外は営業している。
- 食事が美味しいと言われます。
- 営業曜日、受け入れ人数（空き情報）、機械浴の設備など、他のデイサービスより紹介しやすい環境である。
- むすびの里・第二むすびの里・・・外出レクあり（コロナ禍で中止している事業所多い）
- 第二むすびの里・・・機能訓練希望の方、人員確保できた時は対応して頂けた。
- おおむろの丘・・・多少の困難事例も快く取りくみ対応してくれる。
- おおむろの丘デイサービスでは大変対応が難しいと思われる方に対しても、本人・家族の状況を良く理解して、個々に良い方向に導いて頂き、助かっています。
- 社協全体・・・仕事で家族が県外へ行った場合も通常通り利用ができる。

## Q5. 社協のデイサービスセンターを紹介して満足していただけましたか。

1・・・満足 2・・・やや満足 3・・・どちらともいえない 4・・・やや不満 5・・・不満

### ①ご利用者のようす

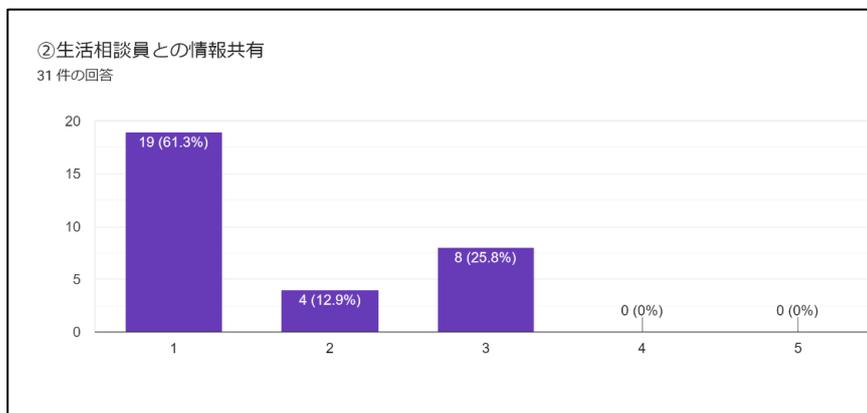


### ①ご利用者へのようすへの意見

- 退屈感を訴える方が多いです。
- 利用者によっては不満あり。ただ座っているだけ。少し立つと職員が「どうしたの？」と走ってくる。
- 大変喜ばれる方もいれば、不満をもらす人もいます。
- 日曜日やお休みのデイサービスがある。

機能訓練を実施してほしい。

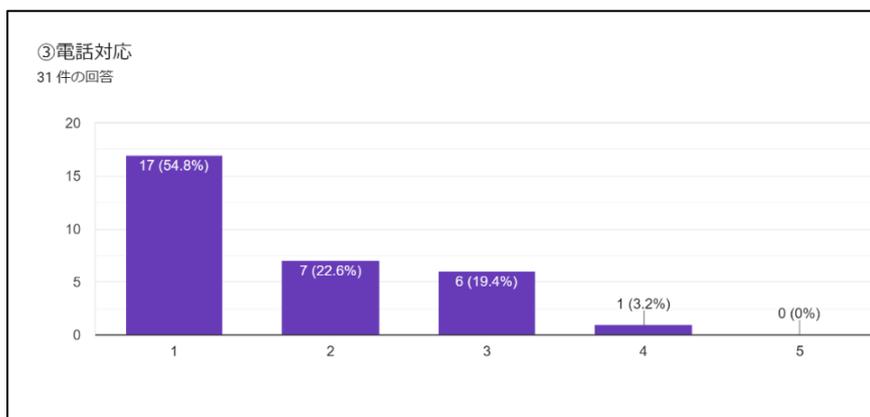
## ②生活相談員との情報共有



### ②生活相談員との情報共有への意見

知りたい情報が伝わって来ない。

## ③電話対応

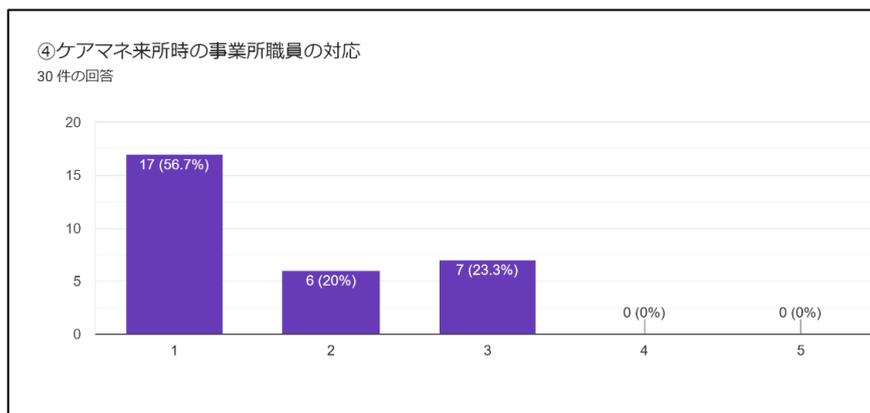


### ③電話対応への意見

言葉遣いが気になる方がいます。

相談員不在時に、他の職員が代わりに対応する際、(要件が)伝わりにくいことがある。

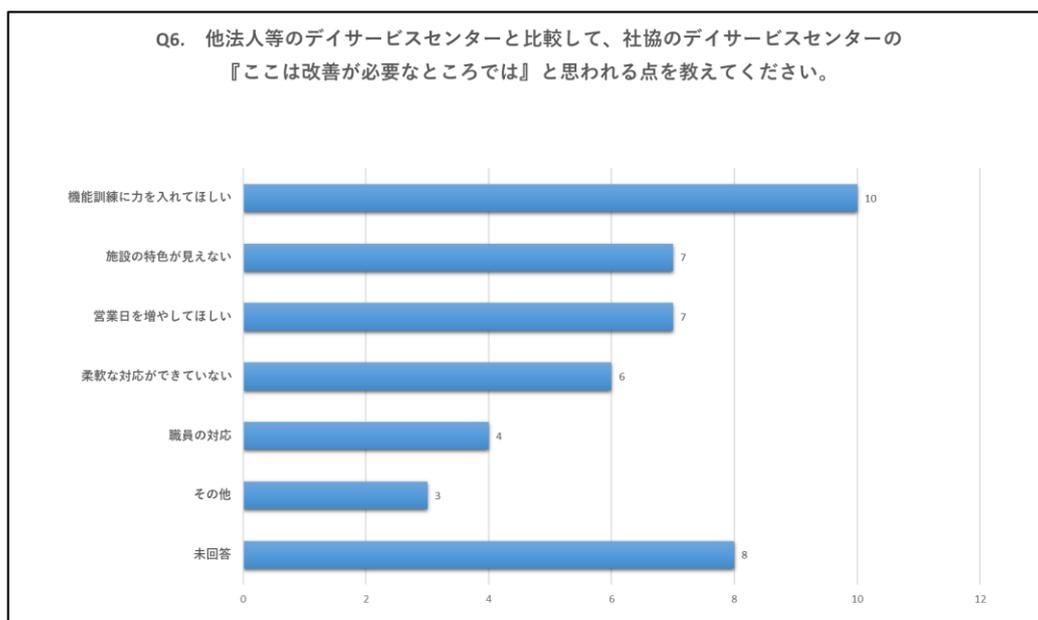
## ④ケアマネ来所時の事業所職員の対応



④ケアマネ来所時の事業所職員の対応への意見

○出向いてもすぐに対応してもらえず、玄関で待つ時間が長い。

Q6. 他法人等のデイサービスセンターと比較して、社協のデイサービスセンターの『ここは改善が必要なところでは』と思われる点を教えてください。



Q6. 回答詳細

「機能訓練に力を入れてほしい」

- リハビリの導入について、検討して頂きたいと思います。
- 機能訓練が無い。
- 機能訓練ができる専門職がいると紹介しやすいです。
- 介護予防を意識した取り組み
- 機能訓練にも、もう少し力を入れて頂けるとありがたいと思います。
- 機能訓練の充実
- 個別機能訓練の実施（運動目的の方を紹介しにくい。）
- 心身機能のリハビリに関しては市内どこのデイサービスでも利用者の満足度は低いと感じます。経営を知らず失礼とは思いますが、ケアマネとしては他事業所より少しでも多くリハビリができる環境があるデイサービスを選んで勧める事が多々あります。
- リハビリに弱い。
- 理学療法士か作業療法士の配置が必要。

### 「施設の特徴が見えない」

- 特色がない。
- 地元の人が多いので、利用される本人・家族より希望される事がほとんどですが、進めるポイント（特色）があるともっとすすめやすい。
- 午後の活動個別化。対応されておられるかもしれませんが、アピールが少ないかもしれません。
- 社協のデイサービスは、他のデイサービスと比べて、「ここが違います。」「ここが改善して利用者様に喜んでもらっています。」等のアピールがあるといいと思います。
- 受け入れている介護度の高さなどにも関係するのですが、比較のお元気な方にとっては、余暇活動や他者交流の部分でもの足りなさを感じる方もいらっしゃると思います。
- 認知症の利用者に対してのプログラムがあるとよいと思う。
- 民間のデイサービスのような独自のサービスも取り入れてもらえるといいと思います。

### 「営業日を増やしてほしい」

- おおむろの月曜日 営業を行ってほしい。
- 土日の営業があるとありがたいです。
- 土日や日月休みの事業所の営業・連絡体制。
- 土曜日に開所してほしい。
- 年末年始の休みがある。
- 利用曜日を増やしてほしい。
- 年末も営業してほしい。

### 「柔軟な対応ができていない」

- 柔軟性に欠ける
- 新しいことに取り組む姿勢（サービスのマンネリ化）
- 送迎時の対応がもう少し融通が利くと良いです。
- 利用者のニーズはさまざまです。例えば家族に迎えに来てもらっての短時間利用など、ニーズに柔軟に対応することが求められていると思います。
- 昔ながらのやり方、接遇の職員がいる。
- 介護に対しても安全である事は大切ですが、自分で移動できる方の行動を制限することなく、リスクの説明などを通して、ご本人やご家族の希望を傾聴しながら対応方法を検討していくことが求められていると思います。

### 「職員の対応」

- カンファレンスの記録を希望される。参加しているのだから、自分達で作成するといいいのではないのでしょうか。
- モニタリングの内容が不十分。課題や目標に沿って丁寧にモニタリングして欲しい。
- 出向いてもすぐに対応してもらえず、玄関で待つ時間が長い。
- 職員さんから家族への伝え方

## 「その他」

- バスタオル持参が家族の負担が大きい。
- むすびの里で理美容券を使えるようにしてほしい。
- 若い職員も入れてほしい。

Q7. その他、社協のデイサービスセンターについて、ご自由にご意見をお聞かせください。

## 感謝の言葉

- いつもありがとうございます
- コロナ禍の中、事業継続されていることに感謝申し上げます。ご家族、ケアマネの要望に対応していただき、また努力していただいております。
- ご利用者に対してケアマネがいろいろな要望をお願いしても、相談や対応を下さるのでとても助かります。
- ご利用者のみなさんはデイサービスに行くのを、とても楽しみにされています。これからもよろしくお願い致します。

## サービスの見直し・提案

- 転倒を防ぎたいからと思われるが、利用者が自由に動けず、腰かけたままの時間が長い。中には苦痛を感じる人もいます。昔のままではなく工夫が必要。
- 趣味活動にも力を入れてほしい。
- 機能訓練の充実をお願いしたい。
- 利用時間を家族の都合での調整や体験デイの検討もしてもらえたらと思う。

## 生活相談員への要望

- ある相談員さんから電話連絡があった後、違う相談員さんから同じ内容の連絡が来ることがあります。忙しいとは思いますが、相談員さん同士の連携が必要です。
- ご本人やご家族に確認すべきことがケアマネジャーに電話が来ることがありますが、まずはご本人、ご家族としっかりコミュニケーションを取っていただき、こじれそうな場合はケアマネに相談していただきたいと思えます。
- 個々のケースに沿って、相談に乗って欲しい。
- 土日休日の所は連絡がとれない。

## 社会資源の維持

- 職員確保していただき事業所を減らさないようにして頂きたい。
- デイサービスがこれ以上減らないようにお願いします。
- 各事業所の相談員が居宅介護支援事業所に丁寧な対応をしてくださっています。質の向上も大切かと思いますが、阿賀野市の社会資源として、今のすばらしいサービスを維持して頂ける事が希望です。

## その他

- 歴史は長いと思うので、持っているノウハウを活かしていただければと思います。
- ほぼ新発田市の利用者しかいないため、今ご紹介がありませんが、連携しやすい事業所には紹介することが多いと思います。
- 担当がほとんど新発田市の利用者なため、ご紹介させて頂いたことはありませんでした。今後、支援を必要とされる方がいらっしゃいましたら、ぜひ連携させて頂きたいと思います。

## アンケート調査へのご協力ありがとうございました。

居宅介護支援事業所のケアマネジャーのみなさま、日々の業務でお忙しいところ、今回、阿賀野市社協のデイサービスセンターのために時間をお取りいただき、ご意見を記入していただきました。そのお気持ちにあらためて感謝申し上げます。ありがとうございました。

みなさまからの身に余るようなお褒めの言葉や、柔軟性を失い硬直した昔のままのサービスの改善を求めのご意見・ご要望等は、自分達では気づくことのできない、貴重な外部からの評価の声となります。この結果を、現場の職員はもとより、法人全体で共有して、さらなるサービスの向上と求められるサービスの提供につなげられるように努力していきたいと考えています。

阿賀野市社会福祉協議会の運営するデイサービスセンターに関するアンケート調査にご協力いただきまして大変ありがとうございました。これからも、阿賀野市社会福祉協議会のデイサービスセンター、むすびの里、第二むすびの里、第二永寿園、第二わかばの里、おおむろの丘の5事業所をよろしくお願いいたします。