



令和3年度 新宿区社会福祉事業団 通所介護（デイサービス） アンケート調査結果報告

通所介護（デイサービス）アンケート調査結果報告

この度のアンケート調査実施において、業務のお忙しい中ご協力いただき誠にありがとうございました。

アンケート調査の集計をしましたのでご報告いたします。

調査概要

■ アンケートの目的

当法人の運営するデイサービスの質の向上のため、通所介護の利用にあたってケアマネジャー様が普段感じられているデイサービスに対するニーズや選ぶポイント、またご要望等についてお聞かせいただくことを目的とする。

■ アンケート調査期間

令和3年11月1日(月)～20日(土)まで

■ アンケート調査対象

新宿区内及び近隣居宅介護支援事業所等
110事業所（アンケート送付）

■ アンケート回収状況

67事業所より回答 <回収率60.9%>

* 事業所毎の他に、

ケアマネジャー毎の回答あり、総回答数81

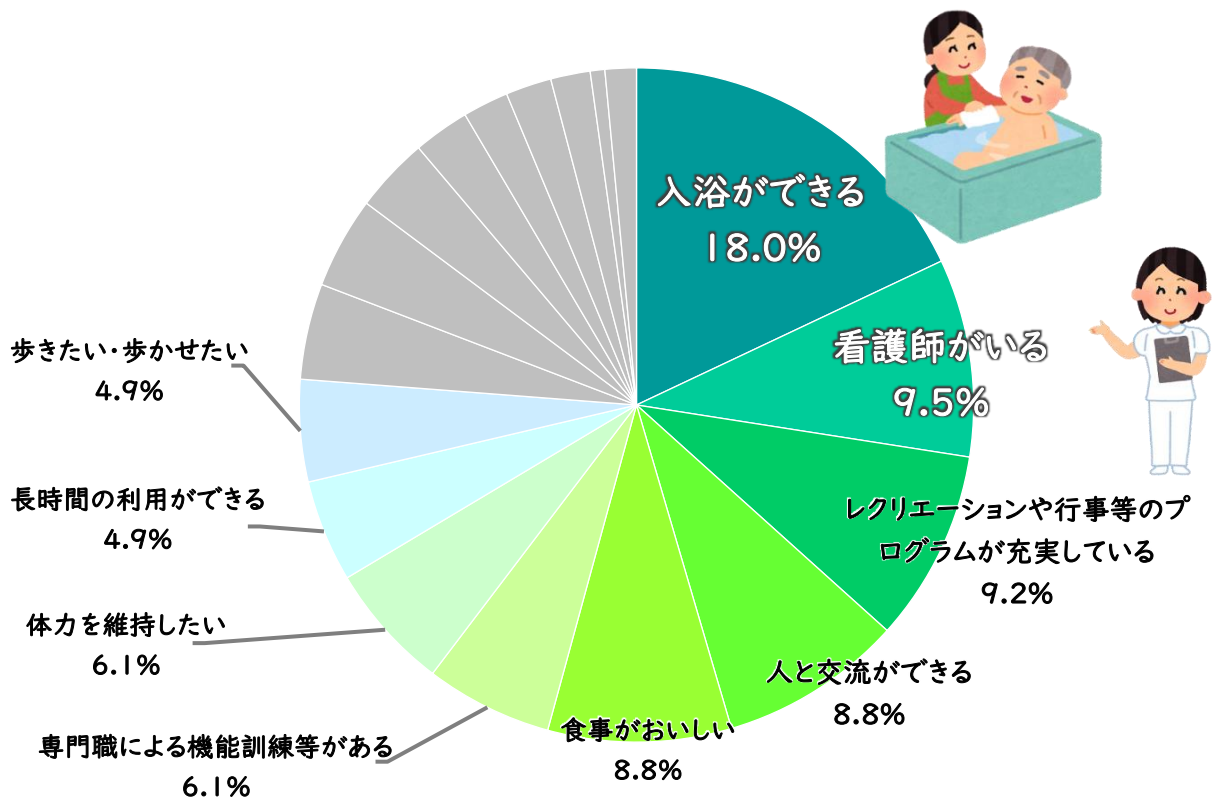
■ アンケート集計結果

次頁からの通りとなります

問1

利用者様及びご家族様からデイサービスをご利用をされる際の希望や要望についてお聞きます。
下記項目から希望・要望が多い項目を5つまで選択して下さい。

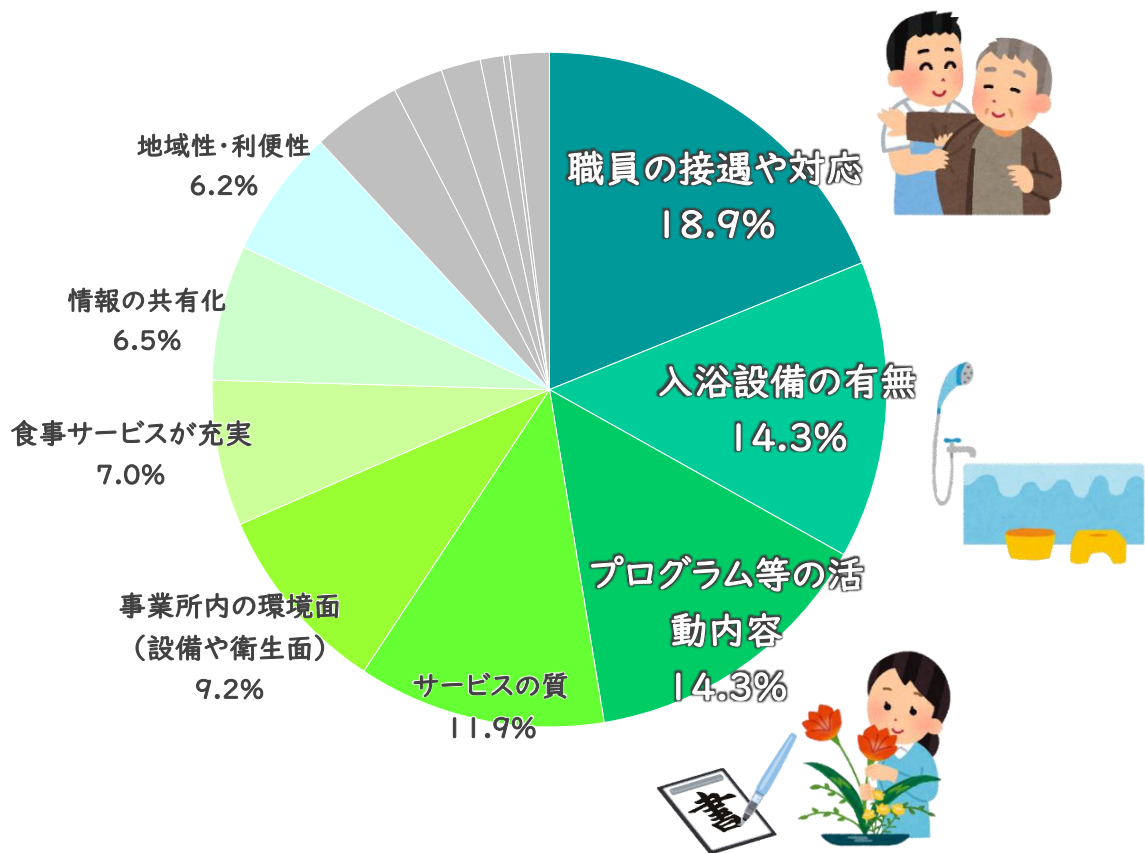
項目	回答数	割合(%)
(ア) 入浴ができる	74 件	18.0%
(エ) 看護師がいる	39 件	9.5%
(カ) レクリエーションや行事等のプログラムが充実している	38 件	9.2%
(ク) 人と交流ができる	36 件	8.8%
(ケ) 食事がおいしい	36 件	8.8%
(シ) 専門職による機能訓練等がある	25 件	6.1%
(セ) 体力を維持したい	25 件	6.1%
(イ) 長時間の利用ができる	20 件	4.9%
(ソ) 歩きたい・歩かせたい	20 件	4.9%
(タ) 認知症ケアに対応している	19 件	4.6%
(サ) 家から近い	18 件	4.4%
(ウ) 短時間の利用ができる	15 件	3.6%
(オ) 吸引等の医療的ケアへの対応ができる	11 件	2.7%
(ス) 運動機器がある	9 件	2.2%
(チ) 感染症対策ができています	9 件	2.2%
(キ) 外出行事がある	8 件	1.9%
(コ) お泊りもできる	3 件	0.7%
(ツ) その他	6 件	1.5%
総数	411 件	100%



問2

ご利用者様にデイサービスセンターを勧める際のポイントについてお聞きします。
下記内容より該当する項目を5つまで選択して下さい。

項目	回答数	割合(%)
(ウ) 職員の接遇や対応	70件	18.9%
(エ) 入浴設備の有無	53件	14.3%
(ク) プログラム等の活動内容	53件	14.3%
(オ) サービスの質	44件	11.9%
(イ) 事業所内の環境面(設備や衛生面)	34件	9.2%
(ス) 食事サービスが充実	26件	7.0%
(キ) 情報の共有化	24件	6.5%
(サ) 地域性・利便性	23件	6.2%
(ア) 事業所の規模	16件	4.3%
(ケ) 感染症への対応	9件	2.4%
(コ) 料金	7件	1.9%
(カ) 運営母体(法人等)の規模・安定性	4件	1.1%
(シ) 系列事業所	1件	0.3%
(セ) その他	7件	1.9%
総数	371件	100%



問3

介護事業等全般についてお尋ねします。コロナ禍以降、ご利用者様（お客様）からの介護サービスへの希望や要望に変化を感じますか？

以下の質問の選択肢に○印をつけて下さい。

項目	(増えた ・ 減った ・ 特に変わらない)		
(ア) 通所系サービスへの希望・要望が	増えた 8	減った 27	変わらない 41
(イ) 訪問系サービスへの希望・要望が	増えた 14	減った 7	変わらない 54
(ウ) 入所系サービスへの希望・要望が	増えた 11	減った 19	変わらない 46
(エ) ショートステイへの希望・要望が	増えた 9	減った 18	変わらない 50
(オ) 福祉用具サービスへの希望・要望が	増えた 6	減った 1	変わらない 69
(カ) 医療系サービスへの希望・要望が	増えた 18	減った 3	変わらない 55
(キ) 食事系サービスへの希望・要望が	増えた 12	減った 1	変わらない 62

問4

当事業団のデイサービスをご利用（紹介）された理由をお聞きます。（複数回答可）

項目	回答数	割合(%)	0件	20件	40件
(ア) 入浴サービス	43件	14.6%			
(イ) 食事サービス	13件	4.4%			
(ウ) 機能訓練	13件	4.4%			
(エ) 地域性・利便性	41件	13.9%			
(オ) レクや行事等のプログラム	24件	8.1%			
(カ) 事業所の雰囲気	20件	6.8%			
(キ) 看護師が常駐	15件	5.1%			
(ク) ケアの質	21件	7.1%			
(ケ) 連携がとりやすい	30件	10.2%			
(コ) 前任者からそのまま引き継いだ	19件	6.4%			
(サ) 事業所の規模	11件	3.7%			
(シ) 人と交流が持てる	25件	8.5%			
(ス) 感染症対策を含む設備・衛生面	8件	2.7%			
(セ) その他	12件	4.1%			
総数	295件	100%			

問5

実際にご利用されて(ご紹介されて)良かった点や改善して欲しい点などございましたらお聞かせ下さい。(箇条書きでも構いません)

- ・ 認知症が改善された
- ・ イレギュラーな事や細かい要望に対応してくれるので助かる(複数回答)
- ・ プログラムが豊富で選択できるのが良い
- ・ 施設が広く明るい
- ・ お弁当になって食事の質が落ちた
- ・ 要望に直ぐ対応し、家族も喜んでいる(複数回答)
- ・ 食事が美味しいと評価されている
- ・ スタッフの対応が良く安心して任せられる(複数回答)
- ・ 情報の交換がしやすく、連携がとりやすい(複数回答)
- ・ サービスの質が安定・安心している
- ・ 企画を増やして欲しい
- ・ 対応に利用者・家族が満足している
- ・ 体調の変化に気づいてもらえる
- ・ いろいろなレクリエーションが楽しめる(複数回答)
- ・ 接遇が良い
- ・ 要支援者の入浴がない
- ・ 利用者の目線で寄り添うケアをしてくれ、満足している
- ・ 介護や看護ケアの質が高い
- ・ 認知症の方を含め利用者に対して臨機応変の対応してくれる(複数回答)
- ・ こまめにメールで報告してくれる。記録として残るので良い
- ・ 利用日追加希望の際に追加しやすい状況で助かった
- ・ 事故などのアクシデントがあった時、救急の対応がしっかりとしている
- ・ 良くも悪くも「紹介して失敗しない」デイサービスだと思う
- ・ あまり個性的ではないデイサービス
- ・ 座っている時間が長く手持ちぶたさの時間がある、歩かせて欲しい
- ・ 浴室が広く、介護度によって選択を変える必要がない(複数回答)
- ・ 計画書及びモニタリングが定期的に届かない
- ・ 実績送付を早めてもらいたい
- ・ 事業団のデイは所長・相談員の方が良くしてくれるので安心
- ・ 送迎範囲や新規受け入れ、サービス増回等で調整が難しい時があり残念に感じる事がある
- ・ 連絡ノートがある(複数回答)
- ・ 自宅室内の薬カレンダーを確認してくれる
- ・ 高層階や駐車スペースがない所でもドアtoドアしてくれる
- ・ 家族や利用者からのクレームを聞いたことがない

- ・柔軟に対応してくれるので利用者のニーズにあてはまることが多い
- ・情報をまめに送ってくれるので利用者との共通理解ができる
- ・心身の変化があったとき対応が早い(複数回答)
- ・利用者が通所して今まで会えなかった方と会えるようになったと喜んでいた
- ・モニタリング等、読みやすく理解しやすい
- ・きめ細やかな対応
- ・新規の方の見学や相談、日程調整がスピーディーで対応が良い
- ・個人を良く把握しており様子を教えてもらえる為、他事業所や家族に介助やサービスの質のヒントになる
- ・認知症といっても現れ方は人それぞれなので合った対応を考えてほしい
- ・相談員が話しやすい
- ・要望に可能な限り対応してくれる
- ・家族からの伝達事項や要望が伝わらず苦情になる
- ・デイサービス利用条件に入浴希望が多い、以前より利用できる回数が増え喜ばしい
- ・都営住宅下にあることから、利用者や家族に紹介しやすい、ロコミで利用していない方からも評判が良い

問6

その他、ご意見やご要望がございましたらお聞かせ下さい。

- ・サービスを検討する場合事本として2カ所、事業団と地域の小規模施設を見学していただいている。サービスを理解してもらうには一番都合が良い
- ・どこのデイも相談員がとてもすばらしい、とても信頼できる
- ・「ケース記録」の内容がわかりやすい
- ・モニタリング表が、誰の目に触れても良いような記載である為か問題点がわかりにくい
- ・人数が多いせいもあるかもしれないが、外出支援をしてもらえると嬉しい
- ・機械浴の対応があるとありがたい、新宿区内は特に少ないように感じる
- ・機能訓練を強化し、機能訓練加算を算定できると思う
- ・他デイでは連絡帳を活用しており検討して欲しい
- ・通所介護計画書が未提出になっている
- ・今後、医療連携が大切になりMCS等への参加を検討してほしい
- ・民間は営業に来て情報がある
- ・少人数の所を好む人が多いので、あまり選択肢に入らなかった
- ・これからも信頼できるデイサービスとして存在していただけることを願っている
- ・「きちんとしている」と「融通がきかない」は裏表の関係だと思うので、個別に事情を伝えながら利用者の相談にのってもらっている
- ・いつも親切に対応してもらえ感謝している、このように対応してくれる事業所が増えるとケアマネは助かる

- ・ 利用希望依頼をしたところ送迎範囲外と断られたことがある、境界に居る方だったので事業団内の他デイを紹介されたが多少検討して欲しかった（友達のいる同じデイに通いたいと希望）
- ・ 以前はバスポイントまで家族送迎だったがドアtoドア対応にしてもらい安心
- ・ 要支援者も入浴ができるとありがたい
- ・ たくさんのニーズに答えられる
- ・ 今後も柔軟な対応を希望
- ・ 多方面から専門的に見てくれ、通所サービス以上のケアで家族支援を含め丸ごと総合的に見てもらえ感謝している
- ・ 地域性が高く、従来から信頼・安心して以来できるデイサービスの中では不可欠な存在です
- ・ 広いスペースを有効利用して運動スペースを作り、生活リハビリ強化を地域にアピールしていると思う

あいさつ

この度は、お忙しい中、当事業団の「通所介護（デイサービス）アンケート調査」にご協力いただき、誠にありがとうございました。

お陰様で、貴重なご意見を多数いただくことができました。

お寄せいただきましたご意見は、今後のお客様へのサービスや業務改善に役立てて参ります。今後もお気付きの点がございましたら、お聞かせいただきますと幸いです。

引き続きご愛顧賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

新宿区社会福祉事業団 理事長 濱田 幸二

* アンケートにつきまして、ご質問等ございましたら、

下記の担当窓口までご連絡ください

<問い合わせ先>

新宿社会福祉事業団 事務局

新宿区北新宿3-27-6

TEL 03-5348-4777 FAX03-5348-4787

担当：豊嶋



社会福祉法人

新宿区社会福祉事業団

笑顔が集う場所

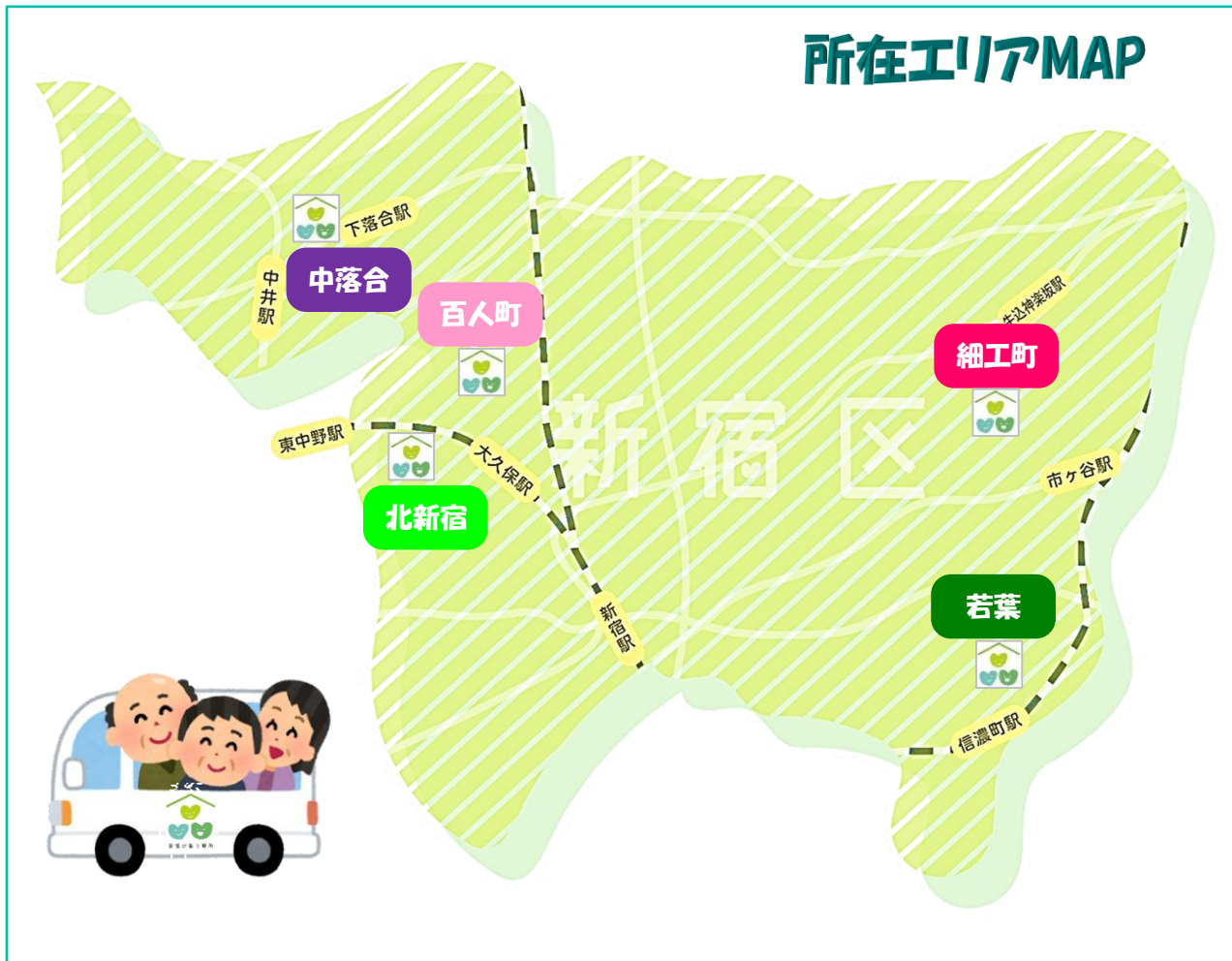
SHINJUKU-CITY SOCIAL WELFARE SERVICE CORPORATION

新宿区内に5ヶ所のデイサービス



(笑顔の集う場所)があります。

各デイサービスセンターのエリアは下記MAPの通りになります



北新宿

北新宿高齢者在宅サービスセンター
〒169-0074 新宿区北新宿3-27-6

【担当】 森川・赤荻
TEL:03-3363-3292

若葉

若葉高齢者在宅サービスセンター
〒160-0011 新宿区若葉3-6

【担当】 武井・長澤
TEL:03-5269-0531

中落合

中落合高齢者在宅サービスセンター
〒161-0032 新宿区中落合1-7-1

【担当】 香取
TEL:03-5982-8741

百人町

百人町高齢者在宅サービスセンター
〒169-0073 新宿区百人町3-30-2

【担当】 小林・井上
TEL:03-3368-3501

細工町

細工町高齢者在宅サービスセンター
〒162-0838 新宿区細工町1-3

【担当】 天野・中村
TEL:03-3269-1331