

令和1年度

デイサービス（久保泉事業所）・回答 35名

デイサービスをご利用されているご本人様・ご家族へお尋ねします。

1. 職員の接遇について気になる事（嫌な思いをすること等）がありませんか。

（1）から（7）の項目について、ご意見等あればお聞かせ下さい。

- (1)あいさつ
- (2)利用者に対する言葉遣い
- (3)ご家族に対する言葉遣い
- (4)服装
- (5)身だしなみ・頭髪・化粧
- (6)職員の表情や対応・態度
- (7)電話対応

皆さんの感じがいいです。

いつも丁寧に接して下さっています。

職員が優しすぎる

いつも笑顔で言葉遣いも良いです。

いつも良くして頂いている。

いつも親切。各人をよく見て頂いて、すぐ対応されていて大変ありがたく思います。

2. デイサービスの環境について

(1)～(4)の項目であてはまるものに○（マル）で囲んで下さい。

(1)明るさ （とても良い 16名・良い 12名・普通 6名・悪い 1名・とても悪い・無記入 1名）

(2)清掃・整理整頓（よくできている 17名・できている 14名・普通 3名
・できていない 0名・全くできていない 0名・無記入 1名）

(3)におい （全くしない 17名・しない 10名・普通 6名・少し気になる 0
とても気になる 0名・無記入 2名）

(4)過ごしやすさ （とても快適 14名・快適 15名・普通 5名・不快 0名
・とても不快 0名・無記入 1名）

(1)～(4)についてご意見等あればお聞かせ下さい。

満足しています

寒い時がある

〈回答〉

ご意見ありがとうございます。照明については、見直しを行い、修理をさせて頂きました。今後も皆様に快適に過ごして頂ける様にしたいと思います。

3. 行事活動について

(1)ドライブで行ってみたい場所はありませんか。(複数記入可)

例) 場所：そよ風館にて買い物

場所：フードウェイ 買い物 四季の花見 そよかぜ館にて買い物
デパートなどに行ってお昼を食べる 金立のコスモス 小城の棚田
美術館(作品展) 温泉

〈回答〉

ご意見ありがとうございます。今後のドライブ実施時の参考にさせて頂きたいと思います。

(2)手作りおやつで作ってみたいものはありますか。※複数記入可

ドーナツ プリン ぜんざい おはぎ 果物入りケーキ

〈回答〉

ご意見ありがとうございます。今後のおやつの計画時に参考にさせて頂きたいと思います。

(3)今後、チャレンジしたい事や楽しみたい活動がありましたらお聞かせ下さい。

あてはまる番号を○(マル)で囲んで下さい。※複数回答可

- ①貼り絵 5名 ②塗り絵 11名 ③脳トレ 13名 ④俳句 1名
⑤川柳 2名 ⑥囲碁 ⑦踊り 2名 ⑧写真 1名 ⑨手芸(編み物・縫い物など) 4名 ⑩園芸 3名 ⑪調理 5名 ⑫体操・運動 11名 ⑬絵を描く 4名
⑭絵手紙 1名 ⑮パソコン操作 2名 ⑯インターネット

その他、上記プログラム以外でしてみたいことがありましたらご記入下さい。

着物の着付け おでかけ 音楽鑑賞 歌唱 将棋 音楽 散歩
手芸教室みたいな作品を作りたい

〈回答〉

①⑨⑩⑪⑫⑭…現在、行っている活動です。今後も継続して実施していきたいと思えます。

②③…随時デイセンター内に準備を行っておりますので、ご要望の方は職員へお声掛け下さい。

④⑤⑦⑧⑬⑮…現在、行っていない活動になります。今後、デイミーティング等でスタッフと相談し検討します。

4. サービスの提供について

(1)今後のサービス提供においてどのようなことを望まれますか。

あてはまる番号に○（マル）をつけて下さい。※複数回答可

① 多様な趣味活動 5名 ②介護技術の向上 1名 ③職員の接遇・マナーの向上 2名 ④行事等のメニューの充実 1名 ⑤身体機能向上の為のリハビリ 11名 ⑥食事 4名 ⑦快適な入浴 4名 ⑧大人が楽しむことができるレクリエーション活動の充実 7名

〈回答〉

①④⑤⑥⑦⑧今後、デイミーティング等でスタッフと相談し検討します。

又、②③については、職員の勉強会に取り入れたいと思えます。

(2)サービス提供時間についてどう思われますか。

(満足 20名・やや満足 1名・普通 3名・やや不満・不満 1名・無記入 10名)

(2)で「やや不満」「不満」と回答された理由をお聞かせください。

早く帰りたい

〈回答〉

利用時間に関しましては、本人様・ご家族様の要望も伺いながらの対応となりますので、ケアマネジャーやご家族様との相談を行っていただけると考えています。ご要望の際は、相談下さい。

5. 苦情、要望への対応について

(1)苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

(2)苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

(3)苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

(1) から (3) の項目について、ご意見等あればお聞かせ下さい。

入浴希望をした際、優しく声掛け対応して頂き、継続して入浴する事が出来ています。ありがとうございます。

言いやすいです。

デイ生活で決まりがよくわからず、戸惑いを感じた事がありました。物のやり取りをしてはいけない事について職員の方から注意を受けました。町内の方で長年の付き合い心で通える思いもありました。

感謝のみです。

〈回答〉

苦情・要望に関しては苦情・相談窓口として課長が対応しておりますので遠慮なくご相談頂ければと思います。また、直接言いにくい場合は、デイセンター玄関箇所に「苦情・要望ポスト」を設置しておりますので、併せてご活用頂ければと思います。ご意見ありがとうございます。

6. その他、改善を希望されるご意見がありましたらお聞かせ下さい。

これからも末永くお世話になります。桂寿苑大好きです。

いつも母のお世話をして頂き、本当にありがとうございます。皆様（スタッフ）もお疲れとは思いますが、お体にご無理が無い範囲で結構です。これからも母のことを宜しく願います。

〈回答〉

ご意見ありがとうございます。今後の事業運営の参考とさせていただきます。