

令和元年度

きんりゅうケアセンター桂寿苑デイサービス

アンケート結果・回答

回答者数 37 名

※ **赤字**はアンケート結果、**青字**はアンケート回答となっております。

(1) 職員の接遇について。それぞれあてはまるものに○(マル)をつけて下さい。

- ① あいさつ (とても良い **26**・良い **10**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ② 言葉づかい (とても良い **24**・良い **11**・普通 **2**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ③ 身だしなみ (とても良い **20**・良い **13**・普通 **4**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ④ 笑顔 (とても良い **24**・良い **11**・普通 **2**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ⑤ 電話対応 (とても良い **21**・良い **14**・普通 **1**・悪い **1**・とても悪い **0**)

(2) デイサービスの環境について。それぞれあてはまるものに○(マル)をつけて下さい。

- ① 明るさ (とても良い **18**・良い **14**・普通 **4**・悪い **0**・とても悪い **0**・無回答 **1**)
- ② 清掃・整理整頓 (よくできている **20**・できている **11**・普通 **5**
・できていない **0**・全くできていない **0**・無回答 **1**)
- ③ におい (全くしない **21**・しない **8**・普通 **5**・少し気になる **0**
・とても気になる **0**・無回答 **3**) **トイレのにおい**
- ④ 過ごしやすさ (とても快適 **15**・快適 **16**・普通 **4**・不快 **0**・とても不快 **0**
・無回答 **2**)

※ (1)・(2) についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。
・(2)については今度見学に行ってみたいと思います。(家族記入)
・よろこんで参加しています。ありがとうございます。
・気分がいいです。お世話様です。
・現状で充分です。
・別にありません。
・いつもあたたかな対応ありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
・月曜日は話し相手がいないので、さみしい。
・トイレは必ず流すように…云ってください。
・職員さんがすばらしいです。多良先生のいっしょうけんめいさには頭がさがります。

【回答】

デイサービスの環境や様子などの見学も随時受け付けております。見学を希望される場合は、事前にご連絡いただければと思います。

ご利用にあたっての相談事など（話し相手、友人づくり等）いつでもお申し出ください。他の方とお話ができるよう席の配置の工夫をしたり、職員がさり気なく橋渡しをする等配慮させていただきます。

トイレのにおいについてご不便をおかけし申し訳ございません。朝の業者による清掃と、その後、昼・夕と職員でチェックをしておりますが対応しきれていない状況です。よごれやにおい等に気づかれた際は、お手数ですが職員に一言お声掛けください。また、レバーやボタンの位置や貼り紙を目立たせる等工夫を行ってまいります。

今後も皆様に気持ちよくデイサービスをご利用頂けるよう、接遇の向上や環境の整備に取り組んでまいります。ご意見ありがとうございました。

(3) デイサービスのサービスやプログラムについて

参考) 基本的なデイサービスの流れ

◎ 並行して希望者には入浴を行っています。また、日により行事が入ります。

9:50 朝の挨拶、健康チェック	15:00 プチレクリエーション
10:30 音楽リハビリ	15:30 お茶会
11:30 昼食準備	15:50 カラオケ
12:00 昼食	16:45 帰宅
13:00 趣味活動・休息 (歩け歩け、計算や国語問題、大人の塗り絵 等)	
14:00 棒体操・レクリエーション	

① 現在のサービスやプログラムは、満足いただける内容ですか？

(とても満足 **13**・満足 **17**・普通 **5**・不満 **0**・とても不満 **0**・無回答 **2**)

家族として→デイサービス延長サービスがあるので大変助かっております。感謝しています。

② 今後のサービス提供について、特にどのようなことを望まれますか？

最もあてはまる番号 **3**つに、○ (マル) をつけて下さい。

- 多彩な趣味活動 **4**
- 行事の充実 **3**
- 健康づくり **15**
- 快適な入浴 **5**
- 相談しやすい環境 **4**
- バランスのとれた食事 **10**
- 安心して過ごせる環境 **10**
- 身体機能向上のためのリハビリ **20**
- 他者との交流・友人づくり **6**
- 役割づくり (家事的なお手伝い等) **2**
- 頭の体操・脳トレーニング **12**
- その他 ()
- 無回答 **6**

(4) 行事について

参考) 行事活動実施状況 ※年度ごとに変更あり

- ・ドライブ (年4回) ・手作りおやつ (年3回、各曜日1回ずつ)
- ・生け花 (第1月曜 希望者) ・体力アップ運動 (毎月、月～金の各曜日1回ずつ)
- ・ふれ愛デイ誕生会 (月1回) ・ふまねっと運動 (月1回木曜)
- ・ひまわりばあばあの手芸教室 (第2水曜 希望者) ・音楽療法 (2か月に1回)
- ・曜日対抗レクリエーション (年3回、各曜日1回ずつ)
- ・職員演芸大会 (1月・4月・9月のふれ愛デイ誕生会に合わせて)
- ・外部の方によるボランティア公演 (不定期) **楽しみにしています。**

① 現在の行事は、満足いただける内容ですか？

(とても満足 **10**・満足 **20**・普通 **3**・不満 **0**・とても不満 **0**・無回答 **4**)

② 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。

- ・ありません。
- ・トランプ、脳トレになると思う。
- ・現状で充分です。
- ・別にありません。
- ・特にないとのこと。
- ・金曜日は体力アップが少ないと思います。

【回答】

通常のサービスに加え、早朝サービス (7時30分より ※ご家族送迎) や、延長サービス (19時30分まで ※ご家族送迎、希望される場合は夕食準備可) も行っておりますので、事前にご相談ください。今後も柔軟なサービスの提供に努めてまいります。

作業療法士が行う「体力アップ運動」は毎月、月曜日から金曜日の各1回ずつ実施するようにしていますが、他の行事等の兼ね合いで実施できなかったことがあったかもしれません。実施頻度なども今後検討してまいります。

いただいたご意見を参考に、今後も皆様に楽しんで頂けるようなプログラム・行事を計画してまいります。ご意見ありがとうございました。

(5) 苦情、要望への対応について

① 苦情や要望は言いやすい環境ですか？

(言いやすい **25**・普通 **8**・言いにくい **0**・無回答 **4**)

「言いにくい」と回答された理由をお聞かせ下さい。あてはまる番号に○(マル)をつけて下さい。

1. 誰に言えば良いのかわからない
2. 伝える手段がわからない
3. 遠慮してしまっている

4. 言っても改善されない
5. 言っても回答がない
6. その他 ()

② 苦情や要望に対するスタッフの対応のスピードについてはいかがですか？
(速い **24**・普通 **4**・遅い **0**・わからない **2**・無回答 **7**)

③ 苦情や要望に対するスタッフの対応や説明についてはいかがですか？
(満足 **20**・普通 **8**・不満 **0**・わからない **2**・無回答 **7**)

(6) その他

※ 改善を希望されること等ご意見がありましたらお聞かせ下さい。
・日曜日でもサービスを行っていただけたら助かります。(家族より)
・現状にとっても満足しているそうです。スタッフさんもみんな明るくてやさしいそうです。いつもありがとうございます。
・ありません。
・必要なことはすぐに教えて頂いています。いつも感謝しています。
・(洗髪の件で)私が要望したことで、スタッフの皆様にご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。母は無理です。ありがとうございました。
・帰りの時間がかかりすぎて、帰宅時間が 18 時過ぎになっていて、本人も疲れ気味でしたが 1 月 7 日 (土) は別の車で 30 分早く帰れたので本人もこのくらいに帰れたら良いけどと言っておりました。

【回答】

日曜日のサービスは行う予定がございません。申し訳ございませんが、よろしくお願ひします。

日々のケアについてのご要望やご相談は、送迎時等に職員に直接でも、お電話、連絡帳等でも結構ですので、お気軽にお申し出ください。また苦情や要望は、サービスの質の向上の為の大切なご意見として取り扱わせて頂いております。私達が気付いていない点や至らぬ点多々あると思っておりますので、ご意見や気になる点がありましたら、いつでも気兼ねなく職員にお申し出ください。相談や苦情の申し立て先として窓口(通所介護課長 多良)も設置しております。ご遠慮なくお申し出ください。ご意見ありがとうございました。

⇒ (1) ~ (6) までの記入者をお書き下さい。

(ご利用者 **6** ・ご家族 **10** ・ご利用者の意見を聞きながらご家族が記入 **16**
無回答 **5**)

ここからは、ご家族の方にお尋ねします。

(7) 情報提供について

① ご家族が知りたいと思われる情報の提供ができていますか？

(よくできている **15**・できている **6**・普通 **5**・できていない **0**

・全くできていない **0**・無回答 **11**)

② 今後、どのような情報が知りたいと思われますか？

- ・毎回のデイサービスの連絡ノートとかはあるのでしょうか？
- ・今まではデイサービスでの様子をよく話していましたが、あまり話さなくなったので、様子を知りたいです。
- ・食事の量とかトイレをきちんとしているかどうか。

【回答】

日中、いつもと変わったご様子があれば送迎の際やお電話等でお伝えするよう
にしておりますが、その他の日々のご様子については、十分にお伝えできてい
ないと思います。本人様のことやケアの面で知りたいと思われることがありま
したら、職員にお尋ね頂くか、ご希望の方には連絡帳もご準備できますので、お
申し出頂ければと思います。

今後もわかりやすい情報の提供に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。

ご協力ありがとうございました