

令和元年度

きんりゅうケアセンター桂寿苑 菜の花デイサービス

アンケート結果・回答

回答者数 14 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 **10**・良い **3**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0** )
- ② 言葉づかい ( とても良い **8**・良い **5**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0** )
- ③ 身だしなみ ( とても良い **6**・良い **7**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0** )
- ④ 笑顔 ( とても良い **6**・良い **7**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0** )
- ⑤ 電話対応 ( とても良い **6**・良い **7**・普通 **1**・悪い **0**・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 **8**・良い **3**・普通 **2**・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 **9**・できている **2**・普通 **2**・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 **4**・しない **5**・普通 **4**・少し気になる **0**・とても気になる **0**・無回答 **1** )
- ④ 過ごしやすさ ( とても快適 **4**・快適 **5**・普通 **4**・不快 **0**・とても不快 **0**・無回答 **1** )

※ (1)・(2) についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・最近仕事量が増えたのか職員の皆様が余裕が無いように感じるのですが？
- ・今度見学に行きたいと思います。(2)については。(家族記入)
- ・(1)気遣いしなくても良いと思う。普通で

【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。

余裕がないように感じさせてしまい、申し訳ございません。業務内容や接遇面を改め、いつでも気兼ねなくお声掛け頂けるような雰囲気づくりに努めてまいります。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。

◎ 1日の中で、本人様に合わせた活動「個別プログラム」を実施しています。

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 **4**・満足 **6**・普通 **3**・不満 **0**・とても不満 **0**・無回答 **1** )

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。

1. 多彩な趣味活動 **0**
2. 行事の充実 **2**
3. 健康づくり **3**
4. 快適な入浴 **4**
5. 相談しやすい環境 **5**
6. バランスのとれた食事 **2**
7. 安心して過ごせる環境 **5**
8. 身体機能向上のためのリハビリ **7**
9. 他者との交流・友人づくり **4**
10. 役割づくり(家事的なお手伝い等) **2**
11. 頭の体操・脳トレーニング **4**
12. その他 **1** (できる事をなかなかむずかしいでしょうが)

昔のことは覚えてて話しをしてくれます(回想法とか)

### (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) ・体カアップ運動(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)
- ・回想法(毎月、火曜と金曜に1回ずつ) ・外部の方によるボランティア公演(不定期)

① 現在の行事は、満足いただける内容ですか？

( とても満足 **4**・満足 **9**・普通 **1**・不満 **0**・とても不満 **0** )

- ② 以前行っていた得意なこと、好きなことや興味のあること、思い入れのあることなどありましたら、何でも結構ですでお聞かせ下さい。

・生け花  
・お散歩  
・数字に関すること(車のナンバーとかみながら色々言っています)  
・きものをぬったり、編みものとか大好きでした。  
・将棋、スポーツ(野球・卓球→よく見えます)は好きですが、さそってもやるかどうかは不明。

#### 【回答】

身体機能向上のためのリハビリについて、集団では、体操・レクリエーションや、作業療法士による集団での体力アップ運動、午後からの苑内外の散歩(歩け歩け)を行っています。お一人お一人の身体状態やお気持ち、タイミング、活動と休息のバランスを考えながら個別にお声かけを行っています。活動についても、本人様のお好きなことや得意なこと、やりがいのあること、できることを見つけ、楽しく取り組んで頂けるように個別に計画を立てています。回想法も月に2度行っていますが、できるだけ皆様に参加して頂けるよう、実施頻度や曜日を検討していきます。デイサービスで本人様にすすめて欲しいこと、取り組んで欲しいことなどありましたら、気兼ねなくお申し出ください。今後も、安心して、本人様らしく、楽しく過ごすことができる場所となるよう努めてまいります。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 **10**・普通 **3**・言いにくい **0**・無回答 **1** ) (苦情はありません)

・苦情はありません。

「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 **7**・普通 **4**・遅い **0**・わからない **1**・無回答 **2** )

- 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 **8**・普通 **3**・不満 **0**・わからない **1**・無回答 **2** )

## (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。
- ・何がベストなのか不明である。他の施設の状況が分からない。
  - ・日曜日にもサービスがあったら助かります。

### 【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ひますので、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 1 ・ご家族 10 ・ご利用者の意見を聞きながらご家族が記入 1  
無回答 2 )

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ている情報の提供ができていますか？  
(よくできている 3・できている 6・普通 3・できていない 0  
・全くできていない 0・無回答 1)

- ② 今後、どのような情報が知りたいと思われますか？

- ・不明。
- ・今現在、週一回のサービス利用をさせて頂いていますが、毎回事前に情報を知ってくださっていて(カナミックで?)スムーズに朝の送り出しができてなおかつ、安心して一日を過ごさせて頂いておりとても助かっています。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・いつも皆様の笑顔ありがとうございます。

### 【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はしておりますが、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ひます。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ひます。今後もわかりやすい情報の提供に努めてまいります。

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