

令和4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

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 18・良い 15・普通 3・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ② 言葉づかい (とても良い 17・良い 14・普通 5・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ③ 身だしなみ (とても良い 16・良い 16・普通 4・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ④ 笑顔 (とても良い 18・良い 16・普通 2・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ⑤ 電話対応 (とても良い 20・良い 15・普通 2・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 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 17・良い 16・普通 1・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 3
- ② 清掃・整理整頓  
(よくできている 17・できている 15・普通 2・できていない 0・全くできていない 0) 無回答 3
- ③ におい (全くしない 14・しない 13・普通 6・少し気になる 1・とても気になる 0)  
無回答 3
- ④ 過ごしやすさ (とても快適 11・快適 18・普通 4・不快 1・とても不快 0) 無回答 3

※ (1)・(2) についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・とけこめないでいる
- ・毎週、小旅行のようでデイサービスを楽しみにしています。ゆっくり気持ちよくお湯につかり、おいしい食、安心できる送迎、朝のおいしいお茶、園長先生はじめ皆様にお礼申し上げます。
- ・職員さんの対応は素晴らしいと思いますよ。皆さんお話しかけられて嬉しく思っております。言葉遣いも丁寧ですよ。時間の変更の時電話されますが特に丁寧です。お茶とかよーく入れてもらいありがたいですよ。
- ・精神環境、共々明るい方が良い
- ・拒否が全くなく、お出かけ前の着替えもスムーズにに応じている様子。ありがたく思っております。
- ・朝いつも笑顔でむかえていただいています。

【回答】

いつも皆様に安心して気持ちよく過ごして頂けるような接遇や環境づくりに、これからも職員一同、取り組んでまいります。何か気になることやお困りのことがございましたら

たら、どの職員にでも結構ですので、お声掛け下さい。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

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 8・満足 22・普通 4・不満 1・とても不満 0 ) 無回答 2

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 6
2. 行事の充実 6
3. 健康づくり 13
4. 快適な入浴 14
5. 相談しやすい環境 9
6. バランスのとれた食事 13
7. 安心して過ごせる環境 11
8. 身体機能向上のためのリハビリ 12
9. 他者との交流・友人づくり 6
10. 役割づくり(家事的なお手伝い等) 1
11. 頭の体操・脳トレーニング 13
12. その他 2 (午後体操後もの足りない。何か作ったりの作業をしない。)

※ (3) についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

・皆で一緒にできるプログラムがない。ぼーっと椅子に座ってばかりでつまらない。もっと活動がしたい。

・手芸の先生のアイデア熱意はすばらしく、ありがとうございます。

・ヘルパーの方が大変良く頑張っておもしろく、そしてやさしく接して下さって頭が下がります。デイサービスに出席することが今の私の唯一の生きがいと楽しみです。

・プログラムは音楽リハビリ、14時から体操とか無理なく時は笑いながら出来る位の運動なので楽しんでおります。運動も疲れる様だったら大変ですもんね。ちょうど私的に良い運動ですね。また元気をもらって帰ります。

・日付(何日何曜)やカレンダーの見方について時折わからなくなるようなので本人にアドバイスなど頂ければありがたいです。

・職員さんの話題等(普段の話)

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	14:00 棒体操、苑内外の散歩②
10:15 音楽リハビリ	15:00 フリータイム
11:30 昼食準備	15:30 お茶会
12:00 昼食	16:00 プチレク
13:00 趣味活動・苑内外の散歩①	16:45 帰宅

参考) 行事活動実施状況

- ・生け花(第1月曜 希望者)
- ・体力アップ運動(毎月、月～土の各曜日1回ずつ)
- ・ふれ愛デイ誕生会(月1回)
- ・ふまねっと運動(月2回木曜)
- ・ひまわりばあばあの手芸教室(第2水曜 希望者)
- ・季節のドライブ(各シーズン1回ずつ) ※感染状況をみながら実施中

【回答】

私たちがご提供しているサービスの一つひとつが、皆様にとってとても重要なものであると再認識させて頂きました。今のデイサービスの1日の流れや内容が、ご利用者様によって、ちょうど良かったり、物足りなかったりすることがあるかと思います。全体のバランスを考えながら、今後も皆様と一緒に楽しめるような企画を考案していきたいと思っています。日付やカレンダーの見方については、朝の挨拶の時に、1日のスケジュールや献立のご紹介とともに確認する時間を設けております。今後もカレンダーを併用したりして継続していきたいと思っています。ご意見ありがとうございました。

#### (4) 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 17・普通 11・言いにくい 2 ) 無回答 7

「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 1
2. 伝える手段がわからない 1
3. 遠慮してしまっている 1
4. 言っても改善されない 0
5. 言っても回答がない 0
6. その他 (・フロアにスタッフが1人しかいない。スタッフと関わる時間がない)

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 17・普通 8・遅い 0・わからない 4 ) 無回答 8

・内容によっては確認に相当の時間が必要だと思いますので基本的には早いと思います。

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 19・普通 6・不満 0・わからない 4 ) 無回答 8

#### (5) その他

※ ご要望や改善を希望されること等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・もっとスタッフの人と関わりたい。フロアにいるのはいつも一人。ワクワクするプログラムがない。なーんもない。お風呂に入るだけ。お風呂はとてもいい。
- ・寒がりなので寝る時一枚多く毛布をお願いします。
- ・なかなかスタッフさんもお忙しいと思いますが全員がマスクをつけるのは難しいでしょうけど徐々にコロナも増えています。スタッフさん達から声掛け出来たらいいなあと思っています。
- ・まだ良い所、少しずつ分かってきています。
- ・今の所、別にありません。ありがとうございます。

・いつも楽しみに行っております。お話をして下さるのが嬉しいみたいです。宜しく  
お願い致します。  
・利用できて助かっています。

⇒ (1) ~ (5) までの記入者をお書き下さい。

( ご本人様 6 ・ ご家族様 10 ・ご本人様の意見を聞きながらご家族様が記入 12 )  
無回答 9

### 【回答】

ご意見やご要望等、言いにくいこともあるかと存じますが、お気づきのことはお気兼ねなく、どの職員にでも結構ですので、お申し出下さい。また、苦情相談窓口（通所介護課長）も設けておりますので、お申し出下さい。ご要望については、私たちにできることを検討させて頂き、ご返答させて頂きます。

基本的な1日の流れは、設問（3）に掲載しているとおりですが、時間帯によっては活動と活動の間のゆっくりした時間を退屈に感じている方もおられるかもしれません。全体のバランスやメリハリを考えながら、マンネリ化しないような1日の流れや内容を、また、できるだけお一人おひとりにスポットをあてて関わるような企画を検討していきたいと思えます。

昼食後等にベッド休息される際は、本人様にお伺いしながら、掛物の調節をしていきます。マスク着用についても、場面ごとに呼びかけてまいります。ご意見ありがとうございました。

### (6) 情報提供について

① ご家族様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 7・できている 11・普通 3・できていない 1・全くできていない 0)  
無回答 15

② 今後、どのような情報が知りたいと思われますか？

・昨日もコメントしましたが災害対策をどのようにされているのか知りたいです。今年水害の影響は無かったのですが施設の立地（環境）から水害が発生しやすいのではと思います。被災してデイを利用できなくなると生活に影響が出ますので防災についてはできれば詳しく知りたいところです。  
・1日何を行っているかを本人に聞いても何も話してくれません。ただぐったりとして疲れた様子です。桂寿苑に行きたい!!と言う気持ちになる様な何かないでしょうか？  
・本人なしでの面談があればと思います（本人がいると出来な事も出来るように話すので）  
・現在、血圧測定記録をもらっていますが、便がでたか？入浴したか？の情報及び昼食の摂取量等メモでいいので情報が欲しいです。

- ・ 認知の進み具合について
- ・ スタッフの方々には、よくしていただき祖母も大変感謝しています。今後もよろしくおねがいします。
- ・ 桂寿苑での様子

**【回答】**

令和 3 年 8 月の豪雨に伴う内水氾濫により発生した施設浸水被害におきましては、皆様に大変なご心配とご迷惑をおかけしました。浸水対策としましては、専門家と検討し、施設復旧時に施設の下側部分を防水シートで施工し、漏電防止対策としてコンセント等の電源を上部に引き上げて設置しました。また、人命の安全確保と早期避難については行政と協議し、施設浸水の危険性がある、巨勢川調整池の排水ポンプ停止時には、事前に連絡をもらうことで早期避難が可能となるよう体制を整えました。

日中のご様子については、十分にお伝えできていない部分があるかと思います。お知りになりたいことがございましたら、お気軽にお電話等いただけますと幸いです。本人様がおられる場で話しにくいことがありましたら、別に情報共有の場を設けさせていただきますので、お申し出下さい。また、連絡帳もご準備できますので、ご希望の方はお申し出下さい。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