

令和4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8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 **6**・良い **2**・普通 **0**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ② 言葉づかい (とても良い **5**・良い **3**・普通 **0**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ③ 身だしなみ (とても良い **3**・良い **5**・普通 **0**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ④ 笑顔 (とても良い **3**・良い **5**・普通 **0**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ⑤ 電話対応 (とても良い **3**・良い **4**・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 **3**・良い **4**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ② 清掃・整理整頓 (よくできている **4**・できている **3**・普通 **1**・できていない **0**・全くできていない **0**)
- ③ におい (全くしない **2**・しない **5**・普通 **1**・少し気になる **0**・とても気になる **0**)
- ④ 過ごしやすさ (とても快適 **3**・快適 **4**・普通 **1**・不快 **0**・とても不快 **0**)

※ (1)・(2) についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

・職員さんには色々お願い対応して頂いたり体の傷とかも気づいていただきありがとうございます。

【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、どの職員にでも結構ですので、お声掛下さい。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 **3**・満足 **5**・普通 **0**・不満 **0**・とても不満 **0**)
- 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 0
3. 健康づくり 2
4. 快適な入浴 4
5. 相談しやすい環境 1
6. バランスのとれた食事 3
7. 安心して過ごせる環境 0
8. 身体機能向上のためのリハビリ 0
9. 他者との交流・友人づくり 1
10. 役割づくり（家事的なお手伝い等） 0
11. 頭の体操・脳トレーニング 2
12. その他（・コロナが落ち着いたら外にできればいいなあと思います。家ではなかなかできないので。）

※（3）についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

・曜日固定で利用させてもらっていますが曜日にかかわらず、色々な活動が巡ってくればよいと思われる。

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	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）
- ・回想法（毎月、火～金の各曜日1回ずつ）
- ・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】

快適な入浴やバランスのとれた食事等、基本的な生活のご支援から、ドライブや、少し外に出で気分転換やリラックスができたり五感に良い刺激となったりするような取り組みも検討してまいります。また、曜日ごとの活動のバランスも考えながら計画していきたいと思っております。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 2・普通 5・言いにくい 0 ） 無回答 1

「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 0
2. 伝える手段がわからない 0
3. 遠慮してしまっている 0
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 ()

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 5・普通 2・遅い 0・わからない 1)

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 7・普通 0・不満 0・わからない 1)

(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。
・いつも色々のお願い申し訳なく思っております。手のかかる母をありがとうございます。
・送迎の方もみなさん対応が良くありがたいです。

【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。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 1・できている 5・普通 0・できていない 0・全くできていない 0)
無回答 2

② 今後、どのような情報が知りたいと思われますか？

・ささいなことでも自宅で不安なこともありますので何より聞いて頂けることで助かります。
・活動時の様子

【回答】

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えます。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。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。ご不安なこと等も気兼ねなくおっしゃって下さい。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