

## 令和4年度

### デイサービス（久保泉事業所）回答 28名

デイサービスをご利用されている、ご本人様並びにご家族の方へお尋ねします。

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

- ・みなさんとても丁寧で、感じがいいです。
- ・気持ちよく対応して頂いています。
- ・忙しくても優しく親切に対応して頂いています。
- ・お願いをしたことにきちんと返答を頂いています。
- ・お迎え時に、インターホンを鳴らさず玄関に立っておられる。
- ・本人が手すりにつかまっている時に、離れて荷物を先に置くのは怖いと感じた。

〈回答〉

ご意見有難うございます。送迎時の対応につきましては、十分に注意を行うように致します。

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 11名・良い 11名・普通 2名・悪い・とても悪い・無記入 4名）

(2)清掃・整理整頓

（よくできている 9名・できている 12名・普通 3名・できていない・全くできていない・無記入 4名）

(3)におい

(全くしない 14名・しない 8名・普通 2名・少し気になる・とても気になる・無記入 4名)

(4)過ごしやすさ

(とても快適 14名・快適 7名・普通 3名・不快・とても不快・無記入 4名)

(1)~(4)についてご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・コロナもあるので、いつも清掃や換気、消毒などされていて、頭が下がる思いです。ありがとうございます。
- ・本人は快適だと話しています。

### 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)

場所：買い物(土の香、吉野麦米、そよかぜ館等) 外の風景を見たい、山の方へ出掛けたい、ひょうたん島公園

〈回答〉

ご意見有難うございます。現在コロナウイルスの感染状況によりますが、以前よりドライブが実施できていますので、今後の参考にさせて頂き、検討したいと思います。

(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

・わらび餅・クレープ・パフェ

〈回答〉

ご意見有難うございます。今後のおやつの計画時に参考にさせて頂きたいと思えます。

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

- ・カラオケ 歌うのも、歌を聴くのも好きです。
- ・コーラス
- ・音楽鑑賞

〈回答〉

ご意見有難うございます。

②③⑫は現在行っているのので、継続して行っていきます。その他の活動につきましては、今後の個別プログラムに参考にさせていただきます。

#### 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 3名 ② 介護技術の向上 2名  
③ 職員の接遇・マナーの向上 1名 ④ 行事等のメニューの充実 2名  
⑤ 身体機能向上の為のリハビリ 8名 ⑥ 食事 4名 ⑦ 快適な入浴 5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 6名

〈回答〉

ご意見有難うございます。デイミーティング等でスタッフと相談し検討します。

(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 2名・普通 2名・やや不満・不満・無記入 4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。

#### 5. ホームページについて

(1)桂寿苑のホームページはご覧になられたことはありますか。

(見たことある 5名・見たことない 23名)

ホームページについて、ご意見等がありましたらお聞かせください。

- ・良いと思います。

#### 6. 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。

- ・意見や要望はすぐに対処してくださり助かっています。
- ・良く対応して下さる。
- ・スタッフが優しく、言いやすい。話もよく聞いてくださる。
- ・考え方や思い違い（意思疎通）が難しい。

7. 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。

- ・髪のカットがあれば助かります。
- ・休みを連絡帳に記入した時、一言わかりましたと連絡帳に書いてほしい。
- ・本人がデイと自宅での姿が違うので、意をくみ取るのが難しいです。
- ・まだ慣れていないからわからない。

〈回答〉

ご意見有難うございます。

- ・デイサービスでは髪のカットのサービスを実施する事ができません。申し訳ございません
- ・欠席の返答についてですが、今後は必ず連絡帳に記入致します。申し訳ございませんでした
- ・デイサービスでの様子は、送迎時や担当者会議で報告をさせて頂き、ご家様との情報共有に努めて参ります。
- ・利用者様が少しでも早くデイサービスに慣れて頂けるよう、環境作りには努めて参りますので今後とも宜しくお願いします。

アンケートにご協力頂き有難うございました。

今後ともデイサービスセンター桂寿苑を宜しくお願い致します。