

令和5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 40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 **25**・良い **12**・普通 **2**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **1**
- ② 言葉づかい ( とても良い **20**・良い **15**・普通 **3**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **2**
- ③ 身だしなみ ( とても良い **19**・良い **16**・普通 **3**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **2**
- ④ 笑顔 ( とても良い **20**・良い **15**・普通 **2**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **3**
- ⑤ 電話対応 ( とても良い **23**・良い **14**・普通 **2**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **1**

(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 **19**・良い **15**・普通 **3**・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 **18**・できている **16**・普通 **3**・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 **15**・しない **12**・普通 **8**・少し気になる **1**・とても気になる **0** ) 無回答 **4**
- ④ 過ごしやすさ ( とても快適 **11**・快適 **23**・普通 **3**・不快 **0**・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。

・お迎えに来られる時とか(おはようございます)(よろしくお願ひします)気持ち良いあいさつで気分が明るくなります。送ってもらう時も(ありがとうございました)いつも言ってもらってます。お茶がおいしく、ありがたいです。

・仕事とは言えども、どんな方にもていねいに辛抱強く話しかけておられる様子に教えられます。私も見習って行こうと思っています。家族にもかくありたいと思います。

【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 **7**・満足 **20**・普通 **7**・不満 **0**・とても不満 **0** ) 無回答 **6**

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 5
2. 行事の充実 4
3. 健康づくり 12
4. 快適な入浴 12
5. 相談しやすい環境 2
6. バランスのとれた食事 17
7. 安心して過ごせる環境 7
8. 身体機能向上のためのリハビリ 14
9. 他者との交流・友人づくり 10
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 10
12. その他（ 平和な気分になれる場であってほしい・日々の声掛け・日により不自由な処や痛い処があり自分で困ります ）

※（3）についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・カラオケの時間が短いのでもう少し長くしてほしい。
- ・本人がサービスを受けて楽しいと記憶に残る活動を希望します。
- ・サービス、行事、食事など感謝です。有難うございます。
- ・デイサービスは楽しんで通っているので行事及び食事等に満足していると思います。
- ・体を動かす運動…みたいなイスに座っていてもできる様な。
- ・頭の体操、脳トレーニングはスタッフの話術盛り上がりによって楽しい日もあれば、空しい気持で帰宅する日もあります。
- ・PM3:00で帰ります。時間があいている時間に歌謡曲など流してもらえたらなと思います。15分程度でもよろしいですが無理なら良いですけど。
- ・90歳を過ぎましたので若い方達のように多くを望めない体になってしまったので、ゆっくり出来るだけの日々を楽しく過ごしたいと思います。
- ・感謝しかありません。いつもありがとうございます。

参考) 基本的なデイサービスの流れ

|                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 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          |

◎ 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。

参考) 行事活動実施状況

- ・ふれ愛デイ誕生会（月1回）
- ・ふまねっと運動（毎月、月～金の各曜日1回ずつ）
- ・生け花（第3月曜 希望者）
- ・ひまわりばあばあの手芸教室（第2水曜 希望者）
- ・曜日対抗レクリエーション（毎月、月～土の各曜日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】

一日のデイサービスの流れやプログラムについては、メリハリがあり、楽しく飽きのこない内容となるよう配分を考えています。“座っていてもできるような運動”は、毎日10時15分か

らの音楽リハビリと14時からの棒体操時に実施しています。また、空いた時間には、歌謡曲等の動画を流し、ゆっくり過ごして頂いております。ご利用者様によっては、今の流れがちょうど良かったり、物足りなかつたりすることがあるかと思いますが、今後もプログラム作りの参考にさせていただきますので、ご要望等がございましたら、お気軽にお声掛けください。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 **21** ・ 普通 **14** ・ 言いにくい **1** ) 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 **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 **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 ( )

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 **13** ・ 遅い **0** ・ わからない **0** ) 無回答 **10**

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 **17** ・ 普通 **13** ・ 不満 **0** ・ わからない **0** ) 無回答 **10**

#### (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。

・ 病気を理解していただき協力して下さい感謝しています。

・ スタッフに甘えて我儘にのんびりと過ごしています。

・ アンケートについて本人が回答するのは厳しいようです (記憶がないことが多い)

・ 利用者が一日を快適に過ごせるように、又来たいと思えるような声かけ等をお願いします。

「待ってたよー！」とか「来てくれないと寂しいよー！」とか、デイの当日「もう行かない」と言います。

⇒ (1) ~ (5) までの記入者をお書き下さい。

( ご本人様 **7** ・ ご家族様 **15** ・ ご本人様の意見を聞きながらご家族様が記入 **9** )

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思いますが、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した上で、ご返答いたします。また、ご利用者様に「また行きたい」と思ってもらえるようなお声かけ、関わりに努めてまいります。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ている情報の提供ができていますか？

（よくできている 8・できている 12・普通 4・できていない 0・全くできていない 0）無回答 16

② 今後、どのような情報が知りたいと思われますか？

- ・特にありません。いつもお世話になっています。
- ・軽い認知症もあるので、体調の変化や気づかれたことがあれば詳しく連絡帳に書いてほしいです。今も書いてはもらっているのですが…
- ・現状で満足です。いつもありがとうございます。
- ・施設内の様子を見学してみたいです。

### 【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、送迎時でもお電話等でも結構ですので、ご連絡頂けますと幸いです。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。その他、いつもと違うご様子等があれば、詳しく、わかりやすくお伝えできるよう努めてまいります。

デイサービスの見学については、現在コロナウイルス感染予防のためお控え頂いておりますが、ご希望の方には写真や動画でお伝えしたいと思えますので、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。

ご協力ありがとうございました