

令和5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 12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 **7**・良い **3**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **1**
- ② 言葉づかい ( とても良い **7**・良い **3**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **1**
- ③ 身だしなみ ( とても良い **5**・良い **4**・普通 **2**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **1**
- ④ 笑顔 ( とても良い **6**・良い **3**・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 **5**・良い **3**・普通 **2**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **2**

(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 **6**・良い **1**・普通 **3**・悪い **0**・とても悪い **0** ) 無回答 **2**
- ② 清掃・整理整頓 ( よくできている **6**・できている **0**・普通 **2**・できていない **1**・  
全くできていない **0** ) 無回答 **3**
- ③ におい ( 全くしない **4**・しない **2**・普通 **3**・少し気になる **0**・とても気になる **0** ) 無回答 **3**
- ④ 過ごしやすさ ( とても快適 **3**・快適 **4**・普通 **2**・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。

・ **コロナのため事業所内を見たことがない。**

**【回答】**

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いますので、ご遠慮なくお申し出ください。また、お便りでのお知らせの他に、半年に一度、デイサービスでの行事や活動、取り組みをお知らせする地域密着型サービス運営推進会議（ご家族や地域の方をお呼びする会議 ※感染症流行期は書面報告の形をとっています）を開催していますので、ぜひご参加ください。今後も安心して気持ちよくデイサービスを利用して頂けるような接遇や環境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

- 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 **4**・普通 **4**・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 0
3. 健康づくり 4
4. 快適な入浴 6
5. 相談しやすい環境 2
6. バランスのとれた食事 4
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 2
9. 他者との交流・友人づくり 0
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（なし） 無回答 3

※（3）についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

・入浴時の洗身洗髪（特に陰部）の介助をお願いしたい。痒そうにしているのです。

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。

◎ 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。

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）
- ・回想法（月3回程度）
- ・曜日対抗レク（毎月、月～土の各曜日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）
- ・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】

入浴介助時は、陰部や臀部等の、特にケアが必要なところや足先まで、丁寧に洗身及び皮膚の観察をさせていただきます。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 7・普通 3・言いにくい 0 ） 無回答 2

「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 2・遅い 0・わからない 0 ) 無回答 3

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 5・普通 4・不満 0・わからない 0 ) 無回答 3

**【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、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。ご意見ありがとうございました。

(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。

- ・文章（メモ）で伝えたお願い（平常と異なる送迎依頼等）に対して簡単なメモ等での連絡がご便利ノートにあれば対応しやすい（確実に伝わっているかどうか判断できる）
- ・毎回お便り帳の記入をはじめ、大変にお世話になっております。都合により送迎の変更をお願いすることもあります。臨機応変に対応いただいていることありがたく思っています。今後とも宜しく願いいたします。
- ・ショートステイを利用するようになり、週1回の利用ですがいつもありがとうございます。今後よろしく願いします。
- ・転倒が多く心配はあるが、注意してなるべく歩行させて欲しい。
- ・利用できて本当に助かっています。ありがとうございます。

**【回答】**

文章（メモ）でご依頼いただいたことに対しての、確認・ご返答のメモにつきましては、漏れないよう努めるとともに、連絡帳の様式についても今後検討してまいります。

歩行の機会につきまして、フロア内の移動については、身体を支えながらなるべく歩いて頂くことを基本とし、午後には苑内外の散歩の時間を設け、できるだけ多くの方に参加していただけるようお声かけしております。

日々のご要望ご希望については、職員に周知し、できる限り対応させていただきます。ささいなことでも結構ですので、お気軽にお申し出ください。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 2・できている 6・普通 0・できていない 0・全くできていない 0 )  
無回答 4

② 今後、どのような情報が知りたいと思われませんか？

- ・健康状況を含めた全般的な活動の様子。
- ・本人が認知症の為に密に情報が知りたいです。

**【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。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