

令和 6 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 36 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 17・普通 1・悪い 0・とても悪い 0)
- ② 言葉づかい (とても良い 17・良い 17・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)
- 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)
- ④ 笑顔 (とても良い 19・良い 15・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)
- ⑤ 電話対応 (とても良い 19・良い 13・普通 2・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 2

※ ご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・お迎え等、家に来られた時は、玄関のベルを鳴らして下さい。
- ・身だしなみというか、若い女性の方の香水かオーデコロンかの臭いが少し強いと思います。
- ・電話はほとんどしていません。
- ・自然な自由な雰囲気であってほしい。
- ・年上の者に対する節度のある言葉づかい感心しています。
- ・何か気づいた事等すぐに連絡して下さい、とても助かっています。これからもよろしくお願いします。
- ・楽しい桂寿苑です。
- ・ショートが多くなり、利用回数が減りましたが、スタッフの皆様のきめ細やかな心づかい、いつもありがとうございます。
- ・いつも明るく気さくでいい感じです。

【回答】

送迎時にご自宅でおうかがいした際は、玄関のベルを鳴らすようにいたします。香水等のおいについて、相手の方がどう感じられるか、職員間でお互いにチェックし合い、ご利用者様ご家族様にご不快な思いをさせないように注意してまいります。ご意見ありがとうございました。

(2) サービスの満足度について

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 10・満足 21・普通 3・不満 0・とても不満 0) 無回答 2

※ 差し支えなければ理由をお聞かせ下さい。

- ・解らない為、おまかせが一番かと思っています。
- ・ちょっと退屈な時間が多い。

- ・毎日が楽しい。
- ・わかりやすくスケジュール等説明してくれる。
- ・自宅では出来ない運動や脳トレができる。
- ・各自、自然で自由な雰囲気。
- ・楽しんでいます。 ・楽しい。
- ・担当のスタッフで色々変わりますが、それぞれ気遣いして行っておられる事が感じられます。
- ・お茶会のおしゃべりも楽しみです。プチレクの盛り上がりが一日のしめくくりです。
- ・生け花○、曜日対抗レク○
- ・スタッフの皆さんが仲よく気持ちよい。利用者に対して優しく接して居られるのをみて感心しています。私も教えられています。自分の心を反省していきます。
- ・ゲーム、カラオケが大好きです。
- ・母にそったりハビリ等を行っている。
- ・楽しみにしているようです。

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／休息
10:15 音楽リハビリ／入浴	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／休息	16:45 帰宅

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（月4～5回）
- ・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（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）

【回答】

デイサービスは要支援1から要介護5の方まで幅広くご利用頂いています。各ご利用者様にとって活動と休息のバランスがちょうど良くなるように1日の流れを検討し、空き時間に退屈しないように、ちょっとした活動を準備する等工夫をさせて頂きます。ご意見ありがとうございます。

(3) 今後取り組みたいことについて

今後新たにデイサービスでやってみたいこと等ありますか？

- ・私は3時の帰宅ですが、帰宅前の時間にカラオケの時間を持ってほしい。
- ・ドライブに行きたい。
- ・取り組みとは違うと思いますが、デイサービスの時に、実費で髪カットが出来るといいなあと思います。
- ・今まで通りで十分です。

・現状に満足している。

【回答】

・デイサービスご利用時の実費での髪カットについて。サービス提供時間内での、全ご利用者への確実に適正な介護サービス提供の観点から、デイサービスにおいては、理美容師の出張サービス手配等による理美容は行っておりません。申し訳ございません。

・ドライブについて。季節のドライブやお買い物ドライブは多くの方に楽しんで頂いています。今後も行き先や内容等工夫しながら、1シーズンに1回はドライブに行くことができるように計画をさせていただきます。

・3時帰りの方（要支援の方等）のカラオケについて。現在カラオケは、16時からのプチレクリエーションの中で行っています。いただいたご意見を参考に来年度のプログラムの組み立てを行ってまいります。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 19・普通 10・言いにくい 1 (ちょっと)) 無回答 6

「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 1 (職員さんも少なく忙しそうなので色々は言いにくい (母が言っている)。苦情は言いにくい物である。)

② 苦情や要望に対するスタッフの対応の速さについてはいかがですか？

(速い 21・普通 7・遅い 0・わからない 2) 無回答 6

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 22・普通 5・不満 0・わからない 3) 無回答 6

※ 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。

・帰りの家への到着時間がいつも最後になる時が多いようなので、おりの順番の事です。バスに乗っている時間も長い。おろされる順番をたまに入れ替えてもらえないでしょうか。本人に話を聞いてみて下さい。

・親身になって聞いて下さる時はすぐ解決しますが、利用者同士の場合は相手が病気の故よの一言で余り聞いて下さらない時は不満が残ります。

・体調不良など、送迎時や電話ですぐに教えてもらえるので感謝です。

・いつも良くして頂いて感謝しています。

・何事も平等が良い。

・特に要望なし。お世話様になります。よろしくお願いします。

【回答】

・忙しいような雰囲気を感じさせてしまい申し訳ございません。事務的な業務の効率化を図る等しながら、苦情やご要望について何でも言って頂けるようなゆとりあるサービス提供に努めてまいります。

・帰りの送迎は、方面ごとに車両を振り分け、基本的に苑から近い方から順番に降車して頂いています。同じ方ばかりが極端に乗車時間が長くなるということがないように、できる限り調整をさせていただきます。

・ご利用者様同士の行き違い等の問題について、十分にお話を聞くことができず申し訳ございません。まずは経緯やご利用様双方のお気持ちを丁寧にお伺いしてまいります。ご意見ありがとうございました。

(5) 情報提供について ※ご家族様にお尋ねします。

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 12・できている 10・普通 2・できていない 1・全くできていない 0)

無回答 11

② 今後、どのような情報が知りたいと思われますか？

- ・施設で御迷惑をかけている事があればお知らせ下さい。長時間みていただいて、気づかない事もあると思います。宜しくお願いします。
- ・今、インフルエンザやコロナがジワジワと増えていますので、施設内での流行の状況などを知りたい。
- ・普段と違う様子の時など教えていただきたいです。
- ・現状で満足です。いつもありがとうございます。
- ・今後もよろしくお願いします。
- ・デイサービスに行くのが楽しみです。元気になる様です。こんな心を皆さんと共有出来たらほんとに楽しいです。人生の最終章に楽しみが味わえる事が素晴らしいと感謝してます。
- ・現状で良い。
- ・母の体調面の変化。

【回答】

感染状況から体調面、今日あった良い出来事等まで、できるだけこまめにお伝えできるよう努めてまいります。ご意見ありがとうございました。

アンケートへのご協力ありがとうございました。