

令和 6 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 13 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 8・良い 4・普通 1・悪い 0・とても悪い 0)
② 言葉づかい (とても良い 6・良い 5・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)
③ 身だしなみ (とても良い 5・良い 6・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)
④ 笑顔 (とても良い 7・良い 5・普通 1・悪い 0・とても悪い 0)
⑤ 電話対応 (とても良い 7・良い 4・普通 1・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1

※ ご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・ 予定の確認や変更の要望など、時間帯に拘らず、いつも親切に対応していただけるのをありがたく思っています。
- ・ 職員さん方、とてもあたたかく、やさしさを感じます。救われます。

【回答】

今後も皆さんに、安心して気持ちよくデイサービスをご利用頂け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。

(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 3・満足 8・普通 2・不満 0・とても不満 0)

※ 差し支えなければ理由をお聞かせ下さい。

- ・ 下記の「個別プログラム」の内容が何を行っているのか、お便り帳等で具体的に教えてもらえれば助かります。
- ・ 家族は満足だと思っていますが、本人が言う事ですので良く解りませんが（じーっと待つとかんばとか、テレビばかり見とかんばけん行きとうなか）…と言っています。
- ・ 本人が嫌がらないで行く。

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

◎ 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 (月4～5回)
- ・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)

【回答】

・個別プログラムとは、個性や本人様らしさを大切に、強みを発揮したり生き活きと笑顔で過ごして頂けることを目指したプログラムです。集団プログラムとは別に、お一人おひとりの好きなことや興味のあること、得意なこと、役割となること、他にも心が落ち着く行為やご自宅での生活が長く続けられるために必要と考えられることなどを計画・実施しています。例えば、タオルたたみやお茶の葉詰め、スケッチ、書道で行事予定を書いて頂くこと、季節の壁面飾り作り、数人で輪になって唱歌等を歌うこと等様々です。実施状況については、連絡帳や、地域密着型サービス運営推進会議の場でお伝えさせていただきます。

・1日の流れについては、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いものになるよう留意して組み立てていますが、ご利用者様が手持ち無沙汰だったり、何をしたら良いかわからないという時間が少しでもなくなるよう、今後もお一人おひとりに合った関わりや環境づくりを行ってまいります。ご意見ありがとうございました。

(3) 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 1・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すか？

- ・お便り帳に丁寧に書いてもらっていますが、いい事ばかりでなく本当の事を教えてほしいです。家では何にも出来ませんので…
- ・学校の‘通知表’ではありませんが、数か月か半年に1回程度、身体等の状況の変化(〇〇機能の低下など)お知らせいただくと助かります。
- ・今までもなされていますが、生活の様子を知りたい。そして、介護のノウハウについても教えてほしい。

【回答】

・連絡帳について、本人様が笑顔になられたことや集中して取り組まれたこと等の良い部分だけでなく、認知面の変化等ありのままをお伝えさせて頂きたいと思います。

・介護のノウハウ(私たち職員が介護の際に留意していることや工夫していること)や、中長期的な身体状況等の変化についても、来年度から、数か月から半年に1回程度、個別に何らかの形でお伝えさせて頂きたいと思います。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 **3**

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 **6**・普通 **2**・遅い **0**・わからない **0**) 無回答 **5**

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 **6**・普通 **2**・不満 **0**・わからない **0**) 無回答 **5**

(5) デイサービスへの要望等について

ご家庭での介護の一番の困りごと、デイサービスに望むこと等ありましたら、お聞かせ下さい。

- ・夜のトイレ、多い時は **6～7** 回起きます。毎回ついて行かなければならないので、大変です。
- ・睡眠時間短い、浅い。
- ・いつも皆様によくしていただき、ありがとうございます。今後とも宜しくお願い申し上げます。いつもお世話になっております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

【回答】

・おトイレや、睡眠の問題については、本人様にとってもご家族にとっても、負担が大きいことと思います。

・夜間頻尿の原因としまして、①加齢や疾患によるもの（尿量が多くなる、尿が溜まっていなくても尿意を催す、膀胱が過敏になる、尿が出にくい等）、②認知症によるもの（トイレに行ったことを忘れる、時間の感覚が鈍くなる、自分が今いる場所が分からない、ちゃんとトイレに行ったか不安になる等）や、③内服薬の影響（認知症薬の影響、尿意を促進する、尿を出しやすくする等）などが考えられます。一般的な対策としましては、例えば、トイレまで行く負担を減らすために、夜間のみ、近くにポータブルトイレを置いて使用する、3～4日間ほど排尿時刻や大体の尿量を記録して主治医に相談する等が挙げられます。なかなか一概には改善できないこともあるかと思いますが、ご参考になさってください。

・また、アルツハイマー型認知症等の認知症の方は、同年代の方に比べ睡眠障害が多くみられると言われています。不眠に対して主治医の先生に相談し、睡眠薬を処方して頂くこともあるかもしれませんが、逆に眠気が強くなりすぎて生活に支障が出る等、調整が難しい状況があるようです。以下に、認知症の方の睡眠障害への対処法を載せますので参考になさってください。デイサービスでも、本人様に、他の方との交流の中で適度な刺激を受け、楽しみのある時間を過ごして頂くことで、調子や生活リズムを整えることが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。

《認知症の方の睡眠を保つために》

- | | |
|---------------------|---------------|
| ● 午前中に日光を浴び、活動量を増やす | ● 就寝環境を整える |
| ● 生活リズムを規則正しくする | ● 不安や痛みを和らげる |
| ● 嗜好品（カフェイン等）は控える | ● 医師や薬剤師に相談する |

アンケートへのご協力ありがとうございました。