

令和3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 34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 16・良い 13・普通 4・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ② 言葉づかい (とても良い 11・良い 17・普通 5・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ③ 身だしなみ (とても良い 10・良い 16・普通 7・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ④ 笑顔 (とても良い 12・良い 17・普通 4・悪い 0・とても悪い 0) 無回答 1
- ⑤ 電話対応 (とても良い 13・良い 17・普通 3・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 12・良い 11・普通 8・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 16・できている 11・普通 4・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 9・しない 19・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 10・快適 14・普通 6・不快 0・とても不快 0) 無回答 4

※ (1)・(2) についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・ 昼食前の手指消毒、3時のおやつ前の消毒もしない時があると言っていました。なかなか治まらないコロナ過の中ご苦勞と存じますが私達に出来る事、手洗い、消毒、密をさけるをどうぞ宜しくお願い致します。
- ・ 職員の皆さん何でも話を聞いて下さり私は何ともありません。何時もありがとうございます。
- ・ 接遇、環境共に良いと思う。
- ・ すみませんが、見学した事がないのでよく分かりません。
- ・ マスクを取っている人が気になります。
- ・ 楽しくお世話になっています。

【回答】

昼食前、おやつ前の消毒が漏れていたとのご指摘、大変に申し訳ございません。2月25日に感染症専門看護師の方に助言を頂き、各ケア場面での感染対策の見直しを行い徹底できるよう努めております。マスクについても、皆様に着けて頂けるよう気がけてお声かけをさせていただきます。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 4・満足 18・普通 8・不満・とても不満 ) 無回答 4

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 6
2. 行事の充実 4
3. 健康づくり 14
4. 快適な入浴 10
5. 相談しやすい環境 8
6. バランスのとれた食事 13
7. 安心して過ごせる環境 9
8. 身体機能向上のためのリハビリ 11
9. 他者との交流・友人づくり 5
10. 役割づくり (家事的なお手伝い等) 1
11. 頭の体操・脳トレーニング 8
12. その他 ( )

※ (3) についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

・いつも色々な活動考えて下さりありがとうございます。特にひまわりばあばあの手芸教室は楽しみにしております。体力アップ、ふまねっとなども良い運動になっていて感謝しております。お風呂もいつも気持ちよく入らせて頂きありがとうございます。

・脳トレの時間にビデオを用いられる場合は、担当者の声を聞くのが少ないので対話に欠けるようです。

・ラジオ体操はもちろん、その他の体操をされますので喜んでいますが、家ではなかなかしないのでデイサービスで体を動かすのが良いようです。

・ビデオではなく職員の言葉でお願いしたい。

#### 【回答】

脳トレクイズやプチレクについては、これからも皆様に楽しんで頂けるような内容を、できるだけ職員の言葉でお伝えしていくようにしたいと考えております。たくさんのご意見ご感想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 15・普通 14・言いにくい 0 ) 無回答 5

「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 ( トイレの電気をもう少し明るくして欲しい )

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 16・普通 9・遅い 0・わからない 1 ) 無回答 8

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 10・不満 0・わからない 0 ) 無回答 7

## (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。

・職員の皆さんには、いやな客（患者本人）の対応で大変と思います。でも、プロとして日々学んでいただいて家族にもノウハウをほんの少し教えて頂けると嬉しいです。がんばって下さい。

・朝の血圧測定時に、その都度本人にも教えて欲しい。血圧の薬を飲んでいるので自宅でも朝夕測っていますが、苑での数値も知りたいです。

・職員さんはもちろんマスクをされていますが利用者さんの一部の方がマスクされていない方を見ます。ちょっと不安になる事があります。

・たまに横になりたい時があるが、人が寝た後すぐの所に寝るのは抵抗がある。寝具の消毒や枕の交換などあればと思います。

⇒ (1) ～ (5) までの記入者をお書き下さい。

( ご本人様 10・ご家族様 9・ご本人様の意見を聞きながらご家族様が記入 9 )  
無回答 6

### 【回答】

トイレの電気の明るさについては確認し、必要箇所を業者の方に相談する等対応させて頂きます。

血圧の値について、お伝えしそびれており申し訳ございません。その都度お伝えするようにいたします。

マスクについて、皆様に着けて頂けるよう気がけてお声かけをさせて頂きます。

休息の寝具の消毒については現在、枕の上にキッチンペーパーを敷き、お一人ご使用ごとに交換するようにしております。また、毛布や掛布団、シーツについても、定期的な交換に加え、お一人ご使用ごとにアルコールを散布し乾燥させてから次の方をご案内するようにしております。

まだまだ、私たちが気付いていない点や至らぬ点多々あると思いますので、今後も気になる点やご相談事等ありましたら、いつでも気兼ねなく職員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ている情報の提供ができていますか？

(よくできている 5・できている 14・普通 0・できていない 1・全くできていない 0)  
無回答 14

② 今後、どのような情報が知りたいと思われませんか？

- ・家族として、どう対応してよいか途方にくれる時があります。家族が学べる機会があれば助かると思います。ほんのちょっとかもしれませんが。
- ・災害時や災害が予想される場合の対応について知りたいです。今後、大雨（梅雨から夏季）の対策がどう取られるか気になるところです。
- ・今のところ、ちょっとした事でも直ぐに連絡して下さるので安心していています。いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・一日の流れ
- ・桂寿苑でどのように過ごしているかなど。
- ・いつもありがとうございます。
- ・必要に応じてでいいかと思っています。

**【回答】**

ご自宅でのお困りごとなど、できる限り一緒に考えさせて頂きたいと思いますので、まずはお気軽にお声かけください。

今後デイサービスでの自然災害対策や感染防止対策について、また一日の流れについても、写真等でわかりやすいものを作成し、お渡しできればと考えております。

その他の日々のご様子については、十分にお伝えできていないと思います。本人様のことやケアの面で知りたいと思われることがありましたら、職員にお尋ね頂くか、ご希望の方には連絡帳もご準備できますので、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