

令和3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 11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 **9**・良い **1**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ② 言葉づかい (とても良い **9**・良い **1**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ③ 身だしなみ (とても良い **6**・良い **4**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ④ 笑顔 (とても良い **6**・良い **4**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0**)
- ⑤ 電話対応 (とても良い **5**・良い **5**・普通 **1**・悪い **0**・とても悪い **0**)

(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 **7**・良い **2**・普通 **0**・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 **5**・できている **3**・普通 **0**・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 **4**・しない **5**・普通 **0**・少し気になる **0**・とても気になる **0**) 無回答 **2**
- ④ 過ごしやすさ (とても快適 **3**・快適 **5**・普通 **0**・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。

(2) 環境は見た事がないので書けません。

(2) 苑内の環境やサービスについては、よく分からないので書けません。

【回答】

デイサービスの環境や様子などの見学については、現在コロナウイルス感染予防のためお控え頂いていますが、ホームページでのお知らせや、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(半年に一度、ご家族や地域の方をお呼びする会議 ※現在は書面報告の形をとっています)以外にも、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。今後も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、¹ いただける内容ですか？
(とても満足 4・満足 4・普通 2・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 3
 4. 快適な入浴 5
 5. 相談しやすい環境 2
 6. バランスのとれた食事 1
 7. 安心して過ごせる環境 3
 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 5
 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 2
- 無回答 1
12. その他

(母の状態では大変ですので、して下さっているとは思いますが話して下さいと思
う)

※(3)についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・ 参観をした事がないので現状がよく分かりません。
- ・ 散歩できて助かっています。

【回答】

まずはデイサービスが本人様にとって安心して日々の生活のケアを受けられ、なじみの方や職員との輪の中で、ゆっくりとくつろいで過ごして頂ける場所となるような関わりに努めています。その中で小集団での活動や、お一人おひとりの気持ちや身体の状態に合わせた「個別プログラム」を考え、週間リズムで実施しています。「こんな風に接してほしい」「こんなことをさせてあげたい」ということがございましたら、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。

(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 1・言いにくい 1) 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 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 8・普通 1・遅い 0・わからない 1) 無回答 1
- 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 8・普通 1・不満 0・わからない 1) 無回答 1

(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。
・いつも母の様子を(変化があれば)気にして頂き、ありがとうございます。
色々、お願いに対応して頂き感謝しております。もう少し今の様な利用をお願いしたいと思います。
・いつも助かっています。これからも宜しくお願いします。
・一日参加したい。
・転倒防止と運動のバランス。

【回答】

日々のケアについてのご要望やご相談は、送迎時に職員に直接でも、お電話、連絡帳等でも結構ですので、お気軽にお申し出ください。また苦情や要望は、サービスの質の向上の為の大切なご意見として取り扱わせて頂いております。私達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、ご意見や気になる点がありましたら、いつでも気兼ねなく職員にお申し出ください。相談や苦情の申し立て先として窓口(通所介護課長)も設置しております。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。

(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 3・できている 4・普通 2・できていない 0・全くできていない 0) 無回答 2
- ② 今後、どのような情報が知りたいと思われますか？

・デイに来られた方々とのやり取り方がどのようなのか？

【回答】

他の方との交流のご様子もお伝えしていきたいと思っております。日中、いつもと変わったご様子があれば送迎の際やお電話等でお伝えするようにしておりますが、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っております。

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、お申し出下さい。

今後わかりやすい情報の提供に努めてまいります。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。