

平成 28 年度

## デイサービス（久保泉事業所）回答

（本人様＋ご家族様 54 名、ご家族様のみ 4 名）

デイサービスをご利用されているご本人様へお尋ねします。

1. 職員の接遇について気になる事（嫌な思いをすること等）がありませんか  
(1)から(7)の項目をお答えください。

(1) あいさつ

（とても良い 30 名・良い 21 名・普通 2 名・悪い 0 名・とても悪い 0 名）  
無記入 1 名

(2) 利用者に対しての言葉遣い

（とても良い 31 名・良い 20 名・普通 1 名・悪い 0 名・とても悪い 0 名）  
無記入 1 名

(3) ご家族に対しての言葉遣い

（とても良い 24 名・良い 19 名・普通 4 名・悪い 0 名・とても悪い 0 名）  
無記入 7 名

(4) 服装

（とても良い 22 名・良い 24 名・普通 5 名・悪い 0 名・とても悪い 0 名）  
無記入 3 名

(5) 身だしなみ・頭髮・化粧

（とても良い 24 名・良い 22 名・普通 5 名・悪い 0 名・とても悪い 0 名）  
無記入 3 名

(6) 職員の表情や対応・態度

（とても良い 33 名・良い 19 名・普通 0 名・悪い 0 名・とても悪い 0 名）  
無記入 2 名

(7) 電話対応

（とても良い 22 名・良い 18 名・普通 5 名・悪い 0 名・とても悪い 0 名）  
無記入 7 名

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・迎えの際、ひざ掛けをかけて頂き、心づかいに感動致します。
- ・笑顔で挨拶して頂いてます。
- ・本人も気持ち良く出掛けることができてありがたいです。
- ・とても明るく、きちんとした対応でいつも接して下さり、家族に対しても丁寧な言葉づかいで接してもらい、安心しております。職員の皆さん意識がとても高くいつも感謝です。

## 2. デイサービスの環境について

(1)不自由に感じられている環境はありませんか。

(良い 38名・やや良い 1名・普通 7名・やや悪い 1名・悪い 0名)

無記入 7名

「やや悪い」「悪い」と回答された方はどのようなところですか。

あてはまる番号を○(マル)で囲んで下さい。※複数回答可

- ① ソファや椅子 1名 ② 休養をする場所 0名 ③ トイレ 1名  
④ テーブル 1名 ⑤ 風呂 0名 ⑥ 洗面所 0名 ⑦ その他 1名

〈回答〉

①・③・④の状況を把握すると、ソファに座っている時にテーブルの位置が悪くテレビが見えない状況です。テーブルの位置を変更し対応しています。音楽リハビリ後に特にトイレが混み合っています。その為、歩行が安定されている方については、ホームの「コスモス」「チューリップ」浴室側のトイレへご案内しています。

(2)デイサービスの環境は整理・整頓はできていますか。

(良い 34名・やや良い 3名・普通 4名・やや悪い 0名・悪い 0名)

無記入 13名

「やや悪い」「悪い」と思われる方は、どこができていないと感じますか。

あてはまる番号を○(マル)で囲んで下さい。※複数回答可

- ① トイレ ② 風呂 ③ ベッド・布団類 ④ 床 ⑤ 棚  
⑥ デイサービス内 ⑦ 脱衣室 ⑧ マッサージ機類 ⑨ 事務所

## 3. 行事活動について

(1)ドライブで行ってみたい場所はありませんか。(複数記入可)

例) 場所：そよ風館にて買い物

場所：よど姫神社 ・しょうぶ園見学 ・小さなコンサート  
場所：川上峡 ・佐賀空港 ・小城市彼岸花  
場所：金立公園コスモス ・買い物（スーパー）

〈回答〉

ご意見ありがとうございます。今後、ドライブ実施時に参考にさせて頂きたい  
と思います。

(2)手作りおやつで作ってみたいものはありますか。※複数記入可

・菓子パン	・クリスマスケーキ	・ぼたもち
・きなこ餅	・おはぎ	・ぜんざい
・ドーナツ	・プリン	・白玉ぜんざい

〈回答〉

ご意見ありがとうございます。今後、おやつの計画時に参考にさせて頂きたい  
と思います。

(3)今後、チャレンジしたい事や楽しみたい活動がありましたらお聞かせ下さい。  
あてはまる番号を○（マル）で囲んで下さい。※複数回答可

- ① 貼り絵 3名 ② 塗り絵 5名 ③ 脳トレ 12名 ④ 俳句 3名 ⑤ 川柳 1名  
⑥ 囲碁 1名 ⑦ 踊り 4名 ⑧ 写真 0名 ⑨ 手芸（編み物・縫い物など） 7名  
⑩ 園芸 3名 ⑪ 調理 3名 ⑫ 体操・運動 14名 ⑬ 絵を描く 3名 ⑭ 絵手紙 2名  
⑮ パソコン操作 0名 ⑯ インターネット 1名

その他、上記プログラム以外でしてみたいことがありましたらご記入下さい。

- ・習字
- ・入浴が一番

〈回答〉

①⑦⑪⑫…現在行っている活動です。今後も継続して実施していきたいと思  
います。

②③⑨⑩書道については、随時デイセンター内に準備を行っていますので、ご  
要望の方は職員へお声掛け下さい。

④⑤⑥⑬⑭⑯…現在、行っていない活動になります。今後、デイミーティング  
等でスタッフと相談し検討します。

#### 4. サービスの提供について

(1)今後のサービス提供においてどのようなことを望まれますか。

あてはまる番号に○（マル）をつけて下さい。※複数回答可

- ① 多様な趣味活動 4名
- ② 介護技術の向上 4名
- ③ 職員の接遇・マナーの向上 2名
- ④ 行事等のメニューの充実 4名
- ⑤ 身体機能向上の為のリハビリ 5名
- ⑥ 食事 8名
- ⑦ 快適な入浴 9名
- ⑧ 大人が楽しむことができるレクリエーション活動の充実 4名

〈回答〉

②③については、職員の勉強に取り入れたいと思います。

①④⑤⑥⑦⑧今後、デイミーティング等でスタッフと相談し検討します。

(2)サービス提供時間についてどう思われますか。

(満足 34名・やや満足 2名・普通 8名・やや不満 1名・不満 0名)

無記入 9名

(2)で「やや不満」「不満」と回答された理由をお聞かせください。

①もう少し早く帰りたい。

〈回答〉

①利用時間に関しましては、本人様・ご家族様の要望も伺いながらの対応となりますので、ケアマネジャーやご家族様との相談を行っていかれたらと考えています。ご要望の際は、ご相談下さい。

#### 5. 苦情、要望への対応について

(1)苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

(はい 38名・普通 10名・いいえ 1名) 無記入 5名

「いいえ」と回答された理由をお聞かせください。

- ① 誰に言えばいいのかわからない 0名
- ② 伝える手段がわからない 1名
- ③ 遠慮してしまっている 0名
- ④ 言っても改善されない 0名
- ⑤ 言っても回答がない 0名
- ⑥ その他 0名

(2)苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

(とても速い 14名・速い 17名・普通 11名・遅い 0名・とても遅い 0名)

無記入 12名

(3)苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

(満足 28名・やや満足 1名・普通 7名・やや不満 0名・不満 0名)

無記入 18名

(2)で「遅い」「とても遅い」(3)で「やや不満」「不満」と回答された理由をお聞かせください

〈回答〉 5 (1)

苦情・要望に関しては苦情相談窓口として課長が対応をしておりますので遠慮なくご相談頂ければと思います。また、直接言いにくい場合は、デイセンター玄関箇所に「苦情・要望ポスト」を設置しておりますので、併せてご活用頂ければと思います。ご意見ありがとうございました。

6. その他、改善を希望されるご意見がありましたらお聞かせ下さい。

・テレビを見る位置が悪い。

〈回答〉

現在、ご意見を頂きテーブルの位置を移動して対応させて頂いています。気になることがありましたら、職員へお伝え下さい。

デイサービスご利用されているご家族様へお尋ねします。

## 1. 介護サービスの提供について

(1)利用者・ご家族の希望されるサービスとなっていますか。

(満足 32名・やや満足 2名・普通 3名・やや不満 0名・不満 0名)  
無記入 5名

(2)電話連絡の現在の対応はいかがでしょう。

(良い 34名・やや良い 0名・普通 2名・やや悪い 1名・悪い 0名)  
無記入 5名

〈回答〉

電話対応含め、接遇面については接遇委員会の設置や定期的な接遇研修を行っています。今後も接遇面の確認と評価を実施し質の向上に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。

(3)健康状態、介護の状況、行事等への参加状況など、ご家族が知りたいと思われる情報の提供ができていますか。

(良い 27名・やや良い 0名・普通 8名・やや悪い 0名・悪い 0名)  
無記入 7名

(4)どのような情報が知りたいと思いますか。※複数回答可

あてはまる番号を○ (マル) をつけて下さい。

- ①健康状態 21名    ②身体面の状況 15名    ③精神面の状況 16名  
④食事メニュー 1名    ⑤ケアの現状や変更 4名    ⑥行事等への参加状況 6名  
⑦ケアの内容 5名

〈回答〉

①②③⑤⑥⑦ご家族からのお問い合わせは、送り時に報告させて顶いています。又、デイサービスで変化・気付き等がある際には、送迎時や電話にてお伝えさせていただきます。

④の情報につきましては、月末に食事メニューをお渡しさせていただきます。

## 2. サービスの提供について

(1)現在の通所サービスは、満足頂ける内容ですか。

(満足 31名・やや満足 1名・普通 5名・やや不満 1名・不満 0名)

無記入 5名

「やや不満」「不満」の方はどこを改善すればご満足いただけるサービスに近づくようになりますか？あてはまる番号を○（マル）をつけて下さい。

①利用回数 1名 ②利用時間(延長・早朝)0名 ③利用曜日 0名

④プログラム内容 0名 ⑤その他 1名

〈回答〉

①利用回数に関しましては、ご要望の際にケアマネジャーやデイサービスへ連絡して頂き、対応したいと思います。

(2)今後デイサービスをご利用される上で、どのような情報をお求めですか。

あてはまる番号を○（マル）をつけて下さい。※複数回答可

《認知症対応に関すること》

①予防方法 8名 ②コミュニケーション 12名 ③症状 12名 ④行動 12名

⑤その他 0名 [ ]

《介護技術に関すること》

①排泄 9名 ②食事 7名 ③入浴介助 6名 ④口腔ケア 6名

⑤その他 0名 [ ]

《食事に関すること》

①メニュー 5名 ②味付け 5名 ③栄養 4名

④その他 2名

[ 医者からの食事制限の対応。 ]

《入浴に関すること》

①入浴の状況 14名 ②入浴の仕方 5名

③その他 3名

[ ・身体に打身等がないか見てほしい。  
・本人はいきなり風呂の中に入る為、一人で入浴させないで下さい。 ]

