

平成29年度

きんりゅうケアセンター桂寿苑 デイサービス

アンケート回答

回答者数 53 名

(1) 職員の接遇についてのご意見をお聞かせ下さい。

①から⑦の項目についてお答え下さい。

①あいさつ

(とても良い 36 ・ 良い 15 ・ 普通 2 ・ 悪い 0 ・ とても悪い 0)

②利用者に対しての言葉遣い

(とても良い 32 ・ 良い 17 ・ 普通 4 ・ 悪い 0 ・ とても悪い 0)

③ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い 31 ・ 良い 18 ・ 普通 1 ・ 悪い 0 ・ とても悪い 0 ・ 未回答 3)

④服装

(とても良い 23 ・ 良い 23 ・ 普通 7 ・ 悪い 0 ・ とても悪い 0)

⑤身だしなみ、頭髪・化粧

(とても良い 23 ・ 良い 23 ・ 普通 7 ・ 悪い 0 ・ とても悪い 0)

⑥職員の表情や対応・態度

(とても良い 30 ・ 良い 21 ・ 普通 2 ・ 悪い 0 ・ とても悪い 0)

⑦電話対応

(とても良い 26 ・ 良い 23 ・ 普通 3 ・ 悪い 0 ・ とても悪い 0 ・ 未回答 1)

理由やご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・ 職員さんは皆よくして下さいます。私は感謝してます。これからもお願い致します。
- ・ 今後ますます利用者が増えると思います。頑張ってください。
- ・ とても親切で快く迎えて下さる。デイに行くのが楽しみです。

(3) サービスの提供について

①現在の通所サービスは、満足いただける内容ですか？

(とても満足 **17** ・満足 **26** ・普通 **7** ・不満 **0** ・とても不満 **0**)

「不満」「とても不満」と回答された方は、どこを改善すればご満足いただけるサービスに近づくと感じますか？あてはまる番号に○(マル)をつけて下さい。

※複数回答可

1.利用回数 2.利用時間(延長・早朝) 3.利用曜日 4.プログラム内容 **1**
5.送迎 6.食事 7.入浴 8.環境 9.接遇 10.その他

(1時～2時することがない。)

【回答】

1 3時～1 4時の時間帯は、昼食後ゆっくり休息をとって頂く時間、また趣味活動の時間としております。趣味活動では苑内外の散歩に行ったり、脳トレや塗り絵のプリント等に取り組んだり、本人様のペースに合わせて好きなことに取り組んで頂いていますが、職員の呼びかけが十分でなかったかもしれません。今後は、より利用者様に分かりやすい呼びかけや説明をさせて頂き、充実した時間になるよう努めてまいります。プログラム内容もマンネリ化せず皆さんに楽しんで頂けるような内容になるよう検討してまいります。

②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.多彩な趣味活動 **12** 2.職員の介護技術の向上 **1**
3.職員の接遇・マナーの向上 **0** 4.行事やイベントの充実 **17**
5.身体機能向上の為のリハビリ **5** 6.快適な入浴 **7**
7.バランスのとれた食事 **13**

①・②について理由やご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・本人に尋ねてもよく覚えていませんが、入浴は良かったと云っています。(連絡ノートをみて判断した項目もあります)
- ・今のままで満足です。
- ・今のままで良い。快適です。
- ・現在充分であるので書くことない。

・長時間の同じような姿勢(例えば椅子に座り続ける)。普段動くのが好きな為。心配な面もありますが、散歩等動く機会を多くして頂ければ…

【回答】

13時からの趣味活動の時間の中で、歩け歩け（散歩）に行ったり、14時から体操・レクリエーション等を行ったりと身体を動かすプログラムになっています。職員もお声掛けしていきませんが、「もっと歩きたい」と思われる時は付添い致しますのでお気軽にお申し出ください。

- ・年齢と共に動かなくなるのでリハビリを望みます。

【回答】

現在デイサービスでは身体機能向上の為に集団リハビリとして、音楽リハビリ、棒体操、ふまねっと運動、体力アップ運動等を実施しています。その他、要介護1～5の方でご希望される方には別に料金を頂いて個別機能訓練（個別のリハビリ）も実施しております。ご希望の場合はお申し出ください。

- ・編み物をしたい。
- ・絵手紙が活動の一つとして取り入れられれば嬉しいです。ぜひご検討願います。

【回答】

苑内で編み物をするための毛糸や編み棒も準備しています。「沢山編みたい、自分のものを作りたい」と思われる方は毛糸をご持参頂ければと思います。さっそく絵手紙作りができるように準備させていただきます。ご意見を参考に、取り組める活動を増やしていきたいと思えます。ご意見ありがとうございました。

（4）行事活動について

①ドライブでは、どのような場所に行ってみたいですか？

例) 100円ショップで買い物、彼岸花を見に江里山へ

- ・道の駅
- ・そよかぜ館 2 ・紅葉ドライブ
- ・お花見やイルミネーション
- ・高台からの眺めの良い所
- ・季節を感じられる場所 2
- ・本人はあまり乗り気がなく、今のまま位で調度良いと思えます。
- ・花見はいいですね。
- ・花を観る行事等
- ・山へ自然を見に行くドライブ
- ・買い物が好きです。

- ・本来、本人は外に出ていくドライブはあまり興味がわかないと云っています。
- ・同じ関係で良い。
- ・季節の花を見にいきたい。
- ・スーパーマーケットに行きたい。
- ・花見は楽しみです。
- ・花園などいきたい。
- ・今のままで良いと思います。 2

【回答】

たくさんのご意見ありがとうございます。今後のドライブが楽しいものになるよう企画の参考にさせていただきます。ドライブにあまり興味がわかない方にも、季節を感じて頂けるよう苑外の散歩にお誘いしたり、時には庭でお茶会をするなどの企画を考えていきたいと思っています。

②手作りおやつで作ってみたいもの（食べたいもの）はありますか？

例) ケーキ、プリン

- ・今のままで良いと思います。
- ・あまり興味が無いと思います。
- ・今のままで満足です。おまかせ。
- ・特になし。だが、やわらかめのもの。
- ・おはぎ 3
- ・ドーナツ
- ・プリン 3
- ・白玉だんご
- ・ケーキ 2
- ・まんじゅう
- ・ヤクルト
- ・クレープ、鬼まんじゅう（さつまいもの蒸しパン）、クッキー
- ・特になし。（12月おやつ→カステラ、10月おやつ→カステラと家では話してました。

【回答】

たくさんのご意見ありがとうございます。今後の手作りおやつの参考にさせていただきます。

③午後の13時から趣味活動【脳トレ（間違い探し・計算問題・漢字等）・散歩 おやつ作り等】を積極的にお誘いしています。趣味活動の時間は充実していますか？

(はい 38 ・ どちらとも言えない 6 ・ いいえ 2 ・ 未回答 7)

理由やご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・ 今後、いつてみたいと思います。
- ・ 13:00~14:00 テレビしか見ていない。趣味活動はしていない！！だそうです。周囲の方が何かしていても中々仲間に入れなようです。誘われても、自分ではできないという気持ちが強いみたいです。
- ・ カラオケの時間を増やしてほしい。
- ・ 置いてないことが多い。
- ・ カルタや百人一首・ジグソーパズル
- ・ 脳トレは本人も気に入っているようで、帰ってからも時々やっているみたいです。
- ・ 本人が覚えていない。
- ・ カラオケで歌うことが好きで楽しみにしています。

【回答】

利用者様の中には、ご自分から取り組むことが苦手な方や自信がない方もいらっしゃると思います。また、どのようなことに取り組めるのか職員の声かけが十分でなかったかもしれません。職員がしっかりと利用者様お一人お一人にお声かけしてまいります。趣味活動の物品も充実させていきたいと思います。

1日の活動と休息のバランスを考え、13時~14時はゆっくり過ごす時間・趣味活動の時間、14時~15時は身体を動かすプログラムの時間、15時~15時45分はカラオケの時間とさせて頂いております。今後もメリハリをつけて楽しい時間とな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。

④午後の14時から棒体操・レクリエーション・曜日対抗レクリエーション
ふまねっと運動（木曜日中心）・体力アップ運動（火曜日のみ）等、体を動かすプログラムを行っていますが、この時間は充実していますか？

(はい 42 ・ どちらとも言えない 6 ・ いいえ 0 ・ 未回答 5)

理由やご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

- ・ 出席曜日によって利用できないのが残念です。
- ・ 大好きです。(体を動かすのは好き)
- ・ 本人に尋ねたら、よく分からないということです。
- ・ 体を動かすのは好きみたいです。
- ・ 身体を動かすのは好きなので楽しみです。
- ・ 足上りが重たく感じられるので。

- ・ふまねっと頑張っています。
- ・楽しく過ごしています。
- ・ふまねっと運動がマンネリ化していると思う。もう少し工夫して頂けたらおもしろみがあると思います。

【回答】

曜日ごとのプログラムについて、試しに体験してみたい、曜日を変更したいということがありましたらお気軽にお申し出ください。各プログラムについて、今後も皆さまに楽しんで頂けるように工夫していきたいと思ひます。ご意見ありがとうございました。

⑤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。

あてはまる番号に○(マル)をつけて下さい。※複数回答可

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

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。

- ・書道
- ・好きな軍歌などカラオケで歌うこと。
- ・編み物をしたい。
- ・あみもの：ゆびあみ、牛乳パックでのマフラー作り

【回答】

いただいたご意見を参考に、今後も皆さまに伺いながら新しい企画を考えていきたいと思ひます。ご意見ありがとうございました。

(5) 個別機能訓練(リハビリ)についてお尋ねします。

①希望者には個別機能訓練(個別のリハビリ)を実施していることをご存知ですか? ※別に56単位加算されます。(要介護1~5の方)

(はい **18** ・ いいえ **18** ・ 未回答 **17**)

②個別機能訓練(個別のリハビリ)を希望し実施されている方にお尋ねします。ご意見や感想をお聞かせ下さい。

- ・聞いても本人の記憶がほぼ無い状態ではありますがリハビリを行って頂いている事に感謝しております。

- ・マッサージ機は重宝しています。(気持ちいいです)
- ・庭の周りを歩いてみたり園内をおしゃべりしながら歩いているので苦痛ではありません。
- ・楽しみながら参加しております。
- ・よくして頂いています。
- ・家庭の方では「個別のリハビリ」を受けていないと思っておりますが、受けられるなら、受けたいと思っております…。(どうでしょう)

【回答】

たくさんのご意見ありがとうございます。個別機能訓練（リハビリ）は、要介護1～5の方であれば、ご希望により作業療法士等の機能訓練指導員により20分程度の機能訓練（リハビリ）を行うことができます。(1回56円の加算になります) この機能訓練は、ご利用者の心身の状態に合わせた訓練を通し、生活機能の維持・向上を図ること目的としております。曜日ごとの実施可能人数に限りがありますが、まずは気兼ねなくご相談ください。

- ・多点杖をすすめて頂きありがとうございました。まだ、まだ杖の使い方、杖を使うということが分からないようです。杖についての歩き方が周囲の人間それぞれで違うようで、教え方が統一できず、それで本人が混乱しているのかもしれない…。一度、家族にも教えてください。よろしくお願いします。いつも、すごく親切にリハビリをして頂いているようで、本人も一緒に散歩した！と楽しんでいる様子です。これからも、よろしくお願いします。

【回答】

杖の使い方については、本人様の状況をみながら作業療法士より助言させて頂きますので、使用方法に不安等があればいつでもご相談ください。また、安全に杖を使用されているか等、職員も見守りや声掛けを行ってまいります。

(6) 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 30 ・ 普通 12 ・ いいえ 3 ・ 未回答 8)

「いいえ」と回答された理由をお聞かせ下さい。

1. 誰に言えばよいかわからない 2
2. 伝える手段がわからない 2
3. 遠慮してしまっている 3
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 0 ()

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？
(とても速い 14 ・速い 16 ・普通 6 ・遅い 0 ・とても遅い 0 ・未回答 17)

③苦情や要望に対するスタッフの説明や対応についてはいかがですか？
(とても満足 12 ・満足 15 ・普通 5 ・不満 0 ・とても不満 0 ・未回答 21)

【回答】

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。私達も気付いていない点や至らぬ点が多々あると思いますので、ご意見や気になる事がありましたら、いつでも気兼ねなく職員にお申し出ください。また、サービスについての相談や苦情の申し立て先として窓口（通所介護課長 多良）を設置しておりますので、ご遠慮なくお申し出ください。

苦情・要望への対応について、ご意見をお聞かせください。

- ・帰る時間をよく気にしているようです。一言時間を言ってもらえれば安心しているようです。これからもよろしく御願います。

【回答】

特に日が短くなる冬場など、利用者様の中には帰りの時間について不安に思われる方もいらっしゃいます。利用者様にしっかり伝わるようお声かけをさせていただきます。

- ・例) ティッシュが欲しくても、その旨を伝えることができずトイレの手ふきタオルを使用。→本人は遠慮と言っていますが、自分が要望を言うと迷惑が掛かり、ひいては桂寿苑へ行けなくなるのでは…と考えているようです。

【回答】

迷惑がかかるようなことはございません。気を遣わせてしまい申し訳ありません。思っていることは何でも言えるデイサービスになるよう、お困りのことがないか等普段から努めて職員もお声かけをさせていただきます。どのようなことでも結構ですので、何かございましたらお気軽に職員にお声かけください。

- ・終業時間を4時半までに計画してください。

【回答】

当デイサービスのサービス提供時間は9時30分から16時45分までとなっております。長時間のご利用がきつい方、早めに帰宅したいという方には15時からお送りしたり、ご家族にお迎えに来て頂いたりして対応しておりますので、個別にご相談ください。

ここからはご家族へお尋ねします。

(7) 情報提供について

①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？

(よくできている 14 ・できている 16 ・普通 3 ・できていない 1
全くできていない 0 ・未回答 19)

②今後どのような情報が知りたいと思いますか？

あてはまる番号に○(マル)をつけて下さい。※複数回答可

《デイサービスでの本人様のご様子》

- 1.健康状態 14 2.身体面の状況 7 3.精神面の状況 9 4.食事摂取状況 9
5.ケアの内容や目標 11 6.行事等への参加状況 10
7.他者との関わりの様子 14 8.入浴の状況 8 9.排泄の状況 6
10.本人様を理解しケアに活かすためのスタッフの取り組みについて 6
11.その他 0 [] ・未回答 21

《デイサービスの1日の流れ、行事・イベント等》

- 1.基本的な一日の流れ 13 2.ドライブ、手芸教室、生け花、ふまねっと運動
等の行事の内容について 8 3.曜日ごとの特色について 8
4.その他 0 [] ・未回答 25

《認知症に関すること》

- 1.認知症の予防方法について 10 2.認知症の方への接し方について 8
3.認知症の症状について 12 4.その他 0 [] ・未回答 28

《介護技術に関すること》

- 1.排泄介助 5 2.食事介助 3 3.入浴介助 9 4.口腔ケア 4
5.移乗介助 2 6.その他 0 [] ・未回答 40

《栄養面に関すること》

- 1.苑の食事の味付け 6 2.栄養バランス 9
3.その他 0 [] ・未回答 38

《リハビリに関すること》

- 1.自宅でできる簡単な体操 8 2.筋力の維持向上のためのリハビリ 9
3.生活の中でのリハビリ 10 4.頭の体操 9

【回答】

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させていただきます。また、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。その他、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、いつでも結構ですとお電話いただくか、送迎の際等に気兼ねなく職員にお尋ねください。今後もわかりやすい情報の提供に努めてまいります。

(8) その他

デイサービスについて改善を希望されること等ご意見がありましたらご記入下さい。

- ・別に何も思うことはありません。
- ・とても楽しみにしています。よろしくお願いします。
- ・楽しいばかりです。ありがとうございます。
- ・今のままで充分です。
- ・連絡ノートによく書いて頂いてます。
- ・まだ利用を開始して、数ヶ月…。その間入院、自宅療養も含め、貴事業所の改善の希望は、とても感じる程は利用しておらず、今現在、とても満足している事だけ、お伝えしておきます。
- ・月曜日のデイサービスでお迎え時間が9時10～15分です。もう少し遅くできますか。例えば木曜日のように9時30分頃だと助かります。父が職員の皆さんに失礼な言葉や、行いをしていると思います。とても申し訳なく思っています。先日はお酒が入っていたようです。こん後は、飲ませないようにします。すみませんでした。

【回答】

お迎え時間の件では、曜日により時間が違い申し訳ございません。その日のご利用者の路線の組み合わせや参加人数等の都合により、どうしてもお迎え時間を統一することが難しい状況です。本人様やご家族の生活リズム等のご都合で送迎時間の指定がありましたら、できる範囲で調整させていただきますので個別にご相談ください。

- ・会話がしたい。

【回答】

ご利用者同士交流ができるよう、趣味や話が合いそうな方の近くに座って頂くなどの席の配慮をしたり、職員が会話の橋渡しをするよう努めておりますが、

今後も色々な方と会話ができるような環境づくりを行ってまいります。職員も皆様と色々なお話をしていきたいと思っております。

- ・月に1回～2回本人の利用時の様子など報告して頂けたらと思います。
- ・利用開始から間もないためかお話を聞きする機会がまだありません。(本人から様子や何をしたかなどを聞いています) いつかお聞かせいただければ幸いです。

【回答】

毎回のデイサービスご利用時の様子を知りたいと思われる方にはご希望により連絡帳を準備しておりますが、それ以外の方にはなかなか送迎時等の短い時間ではご様子を十分にお伝えできていない状況もあるかと思っております。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状況をお伝えしたり、担当者会議の場等でご様子をお伝えしている状況ですが、今後、時々は何かしらご様子をご報告できるような方法を考えてまいります。

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。