

平成 28 年度

# 回答

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

回答数 39 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 25・良い 10・普通 2・悪い・とても悪い)

②利用者に対しての言葉遣い

(とても良い 22・良い 14・普通 1・悪い・とても悪い)

③ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い 22・良い 13・普通 1・悪い・とても悪い)

④服装

(とても良い 18・良い 13・普通 6・悪い・とても悪い)

⑤身だしなみ、頭髪・化粧

(とても良い 17・良い 15・普通 6・悪い・とても悪い)

⑥職員の表情や対応・態度

(とても良い 21・良い 14・普通 3・悪い・とても悪い)

⑦電話対応

(とても良い 21・良い 14・普通 3・悪い・とても悪い)



・時にはソファがいいなと思います。腰が少し痛い。

【回答】

ソファや椅子について。ソファについてはいくつか用意してありますが、食後の時間などで使いたい方が重なった時にお待たせしている状況があるかと思います。今後も皆様にご意見を頂きながら、ソファの数等について検討させて頂きたいと思います。おくつろぎになりたい時は、空いているソファやベッド、畳の部屋などにご案内いたしますので、気兼ねなく職員にお声掛けください。

・一度も行っていないので申し訳なく思っています。

【回答】

デイサービスの見学をご希望される場合は、事前にご連絡を頂ければ担当がご案内いたします。また、来苑することが難しい場合でも、日頃のデイサービスの環境や雰囲気、ご利用者のご様子など、口頭でもお伝えできますので、遠慮なくご連絡ください。

### (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 **13** 満足 **19** 普通 **2** 不満 とても不満

「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)**1**
- 3.利用曜日
- 4.プログラム内容
- 5.送迎 **1**
- 6.食事 **1**
- 7.入浴 **1**
- 8.環境 **1**
- 9.接遇 **1**
- 10.その他 ( )

【回答】

ご利用時間については、8時以降より利用できる「早朝サービス」や夕方の、「時間延長サービス」(希望により夕食をとることもできます)も行っておりますので、事前にご相談ください。また、他のご意見ご要望につきましても検討させて頂きますので、気兼ねなくお申し出ください。

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 **8**
- 2.職員の介護技術の向上

- 3.職員の接遇・マナーの向上
- 4.行事やイベントの充実 5
- 5.身体機能向上の為のリハビリ 9
- 6.バランスのとれた食事 5
- 7.快適な入浴 6
- 8.大人が楽しむことのできる活動の充実 5

【回答】

昨年度も、『多彩な趣味活動』を希望される方が多くいらっしゃり、今年度は、13時からの趣味活動の時間をより充実させる取り組みを行いました。苑内外のウォーキングや、漢字・国語・計算・塗り絵等、各種脳トレのプリント、囲碁、将棋など、皆様のご希望に合わせて取り組んで頂いているかと思えます。また、希望される方に月に1回の生け花、手芸教室の活動にも継続して参加して頂いています。今後も皆様に挑戦してみたいことなど、ご意見をお伺いしながら、楽しい時間にしていきたいと考えております。

『身体機能向上の為のリハビリ』については、音楽リハビリ、棒体操、ふまねっと等で身体を動かす機会を設けておりますが、希望者には個別に作業療法士等の機能訓練指導員による20分程度の機能訓練（リハビリ）も行っています。ご希望の方はお申し出ください（1回56円の加算になります）。また、新たな運動プログラムも企画していきたいと考えております。

ご意見ありがとうございました

※①・②についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

・せっかく中央でお話等あつていすのに（他のご利用者が）勝手なおしゃべりを何時もなさるのが気になります。

【回答】

職員が全体に向けてお話をす際、皆様に聞こえるようにマイクを使つておりますが、今後はより皆様に聞いて頂けるように、お声掛けをしてから話をさせて頂くよう努めていきたいと思ひます。

ご意見ありがとうございました。

・現状維持であれば良いと思ひます。

・時間を見て一度行かせていただきたいと思ひています。

・イベントなど大変楽しみにしています。ご迷惑をおかけしますがよろしくお願ひします。

・1時頃からは職員さんからすすんであるくひとはと言つてくれるので喜んであるいています。

- ・満足しています。
- ・御飯の量が多い。イスにずーと座っているのが辛いそうです。

【回答】

御飯の量については150gを目安に提供しておりますが、少なく提供することも出来ますので、スタッフにお声掛け下さい。

また長時間、椅子に座っていることが辛く、おくつろぎになりたい時は、空いているソファやベッド、畳の部屋などにご案内いたしますので、気兼ねなく職員にお声掛けください。

・現在、デイサービスの終業が4時45分までとなっておりますが、どこでも（神埼市、弥生）東与賀紀水苑でも4時半に終了ですので当所も4時半に終了するよう計画してください。

【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時にお送りしたり、16時45分からの送迎の路線を可能な範囲で調整させて頂いたり、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。

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) 県庁の展望フロアー・100円ショップで買い物

- ・山の紅葉。なるべく山に行けますように！
- ・100円ショップ。おかげ様で連れて行ってもらいました。
- ・ユニクロに行ってみたい。
- ・季節の花が咲いている所に出かけたい。
- ・買い物が私は好きです。
- ・特になし。
- ・行きたくないとか言っていますが行けば、行くで楽しかったと言って帰って来ています。
- ・四季の花の美しい所。吉野ヶ里公園。神野公園。
- ・道の駅の買い物
- ・100円ショップの買い物が良い。
- ・山の紅葉
- ・100円ショップ
- ・買い物の回数を多くしてほしい。
- ・季節に応じて色々な所に行け楽しみです。

- ・うつり変りの満開の時期の花、木等
- ・入所者の皆様が希望される場所。
- ・特にない。
- ・博物館。展覧会など
- ・景色のいい所に行ってみたい。
- ・特になし。帰苑の計画に賛同します。

【回答】

沢山のご意見をありがとうございます。今後のドライブ企画の参考にさせて頂き、楽しく思い出に残るドライブを計画していきたいと思えます。

②手作りおやつで作ってみたいものはありますか？

例) おはぎ・プリン

- ・頂くばかりで御免なさい。
- ・ふかし饅頭。ドーナツ。
- ・特にありません。
- ・おしるこ
- ・なし。
- ・プリン
- ・職員さんの手作りで満足。
- ・おはぎ、プリン、クッキー、むしパン、あんぱん、いちご大福、白玉だんご。
- ・特にない
- ・おはぎを作ってみたい。
- ・なんでも結構です。
- ・どら焼き
- ・おはぎ

【回答】

沢山のご意見をありがとうございます。今後の手作りおやつ企画の参考にさせて頂きます。また、メニューのレパートリーも増やしていきたいと思えます。

③昨年度のアンケート結果から午後の趣味活動の時間に『脳トレ（間違い探し・計算問題・漢字等）』や『散歩』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 **22**      どちらとも言えない **7**      いいえ **1**

理由をお聞かせください

- ・私はずぼらだから!!
- ・橋本先生にお礼をおっしゃって下さい。
- ・歌は興味があり、他には積極的にする様子をみうけられない。
- ・以外と時間が短い。ゆっくりできなくて落ち着かない。お天気の良い日は外を散歩したい。
- ・足などしっかりしてきたと思います。
- ・手取ったから。
- ・趣味がある同志でテーブルに居れば良いけど、それは無理。
- ・行事も結構あるので楽しいです。年をとったせいか、ゆっくりしたいです。
- ・最近来たばかりですが計算問題、漢字等は未だ1回もありません。
- ・散歩をおもにしてもらいたい。

**【回答】**

昨年度のアンケートの結果から今年度は趣味活動の時間の充実に取り組んでまいりました。その日の行事やプログラムによっては変更になることもありますので、皆様に分かりやすいように今後もアナウンスを行っていきたいと思います。今後も皆様にご意見をいただきながら、脳トレのプリント類の準備等を行い、ますます充実した時間にしていきたいと思います。  
ご意見ありがとうございます。

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

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。

- ・書道
- ・別にあります。私は脳に体が付いていきません。
- ・別にあります。
- ・今はやりの、座ってボールを、棒で転がしていくサッカー。

**【回答】**

頂いたご意見を参考に、今後の新たなプログラムを企画していきたいと思います。  
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したか。 ※別に 56 単位加算されます。

はい 18 いいえ 11

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。

ご意見やご感想をお聞かせ下さい。

- ・尿失禁の為の筋力をつけて頂きたい。
- ・デイサービスで出来たら〇〇（個人名）の場合は特にお願ひします。

【回答】

要介護 1～5 の方であれば、希望により作業療法士等の機能訓練指導員による 20 分程度の機能訓練（リハビリ）を行うことができます。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・向上を図ることを目的としております。曜日ごとの実施人数に限りがありますが、まずは職員にお申し出ください。

(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 24 普通 11 いいえ

「いいえ」と回答された理由をお聞かせ下さい。

1. 誰に言えばよいのかわからない 1
2. 伝える手段がわからない 1
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

・別に感じたことはない。

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？

とても速い 9 速い 15 普通 4 遅い とても遅い

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 10 満足 10 普通 5 不満 とても不満  
苦情・要望への対応について、ご意見をお聞かせください。

- ・本人が良くわからない為、代筆しています。
- ・スタッフの皆さんに良くしてもらって居ます。
- ・よくしていただきます。よろこんで居ります。

【回答】

皆様に支えられてケアを行わせて頂いておりますが、行き届かない点や説明不足の点多々あることと思います。普段からお思いのこと、ご要望は何でも話しやすい職員にお話してください。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。

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 12 できている 9 普通 4 できていない 全くできていない

【回答】

ご利用中のご利用者の体調の変化については、お電話をしたり、その他ご希望の方には連絡帳での情報提供を行っております。送迎時にもご利用中のご様子をお伝えするよう心がけておりますが、不足していることもあるかと思ひます。特に見ておいて欲しいと思われること、知りたいと思われることがありましたら、送迎時に職員にお申し付けください。また気兼ねなく職員にお尋ねください。

②今後どのような情報が知りたいと思ひますか？

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 12
- 2.身体面の状況 4
- 3.精神面の状況 10
- 4.食事摂取状況 4
- 5.ケアの内容や目標 3
- 6.行事等への参加状況 5
- 7.他者との関わりの様子 12
- 8.入浴の状況 2
- 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 3
- 11.その他 [ ]

《デイサービスの1日の流れ、行事・イベントなど》

- 1.基本的な一日の流れ **9**
- 2.ドライブ、手芸教室、生け花、ふまねっとなどの行事の内容について **5**
- 3.曜日ごとの特色について **2**
- 4.その他 [ ]

《認知症に関すること》

- 1.認知症の予防方法について **7**
  - 2.認知症の方への接し方について **7**
  - 3.認知症の症状について **5**
  - 4.その他 **1**
- ・皆様にいつも、どれもお世話になっています。

《介護技術に関すること》

- 1.排泄介助 **8**
- 2.食事介助 **2**
- 3.入浴介助 **2**
- 4.口腔ケア **4**
- 5.その他 [ ]

《栄養面に関すること》

- 1.苑の食事の味付け **8**
  - 2.栄養バランス **6**
  - 3.その他
- ・食事はいつも楽しみにしています。

《リハビリに関すること》

- 1.自宅でできる簡単な体操 **7**
  - 2.筋力の維持向上のためのリハビリ **10**
  - 3.生活の中でのリハビリ **7**
  - 4.頭の体操 **6**
  - 5.その他
- ・手足のリハビリ特にお願いしたい。

【回答】

健康状態はもちろん、やはり皆様がデイサービスを利用される目的として、他の方との交流や、楽しんで参加して欲しいと思われる方が多いと思います。

皆様のご意見を参考に、今後もできるだけわかりやすく、本人様のデイサービスでのご様子をお伝えしたり、デイサービスの取り組み等を発信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。

#### (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。

- ・『〇〇(個人名)は水曜出かけるのはいそいそと出かける』と言われていました。
- ・今のままで良いです。特にありません。
- ・一日の過ごし方が良くわかる様に、連絡帳に詳しく書いて頂きありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・私は現状のままで良いと思います。
- ・特になし。
- ・まだ行き始めたばかりなので、行事もこれから楽しみにしています。又、わからない事は教えて頂きたいと思います。
- ・入浴について積極的に誘って頂きたい。
- ・送迎時、お迎え、送りの時間をお知らせをお願いしたいと思っております。
- ・デイに行く時と帰ってきた時に、家の者がいなくてもきちんと戸じまりや電気や水まわり等々を気にかけてもらっている送迎の方ありがとうございます。他にもいろいろ気付かしてもらってありがとうございます。
- ・なし。

#### 【回答】

お迎え時間は基本時間を書面でお知らせし、当日のデイサービス参加者の増減による送迎路線の組み換え等でお迎え時間に変更になる場合は前日までにお電話等で連絡することとなっておりますので、抜けがないようにしてまいります。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。