

平成 28 年度

回答

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

回答数 9 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 7 ・ 良い 2 ・ 普通 ・ 悪い 1 ・ とても悪い)

②利用者に対しての言葉遣い

(とても良い 6 ・ 良い 3 ・ 普通 ・ 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 5 ・ 良い 4 ・ 普通 ・ 悪い ・ とても悪い)

④服装

(とても良い ・ 良い 8 ・ 普通 1 ・ 悪い ・ とても悪い)

⑤身だしなみ、頭髪・化粧

(とても良い ・ 良い 8 ・ 普通 1 ・ 悪い ・ とても悪い)

⑥職員の表情や対応・態度

(とても良い 7 ・ 良い 1 ・ 普通 1 ・ 悪い 1 ・ とても悪い)

⑦電話対応

(とても良い 3 ・ 良い 5 ・ 普通 1 ・ 悪い ・ とても悪い)

※①・⑥はそれぞれ「良い」と「悪い」の両方につけている回答が 1 件あり。

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

・職員の方皆様、とてもよく私共の事に気がつき、気付かせていただき大変感謝して居ります。

・いつも気持ち良く接していただいています。

【回答】

職員の接遇面については、凌友会の接遇委員会を中心に、身だしなみの決まりを設け確認を行っております。また、デイサービスでも、ご利用者、ご家族に対する立ち振る舞いについて勉強会を行っております。今後も皆様に気持ちよくデイサービスをご利用いただけるよう取り組んでまいります。

ご意見ありがとうございました。

(2) デイサービスの環境について

①デイサービスの空間での過ごしやすさはいかがですか？

(とても快適 1・快適 5・普通 2・不快 1・とても不快)

・明るくていいですね

「不快」「とても不快」と回答された方はどのようなところですか？

あてはまる番号に○(マル)をつけて下さい。※複数回答可

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

②デイサービスの環境は整理・整頓ができていますか？

よくできている 1・できている 8・普通・できていない・全くできていない

「できていない」「全くできていない」と思われる方は、どこができていないと感じますか。あてはまる番号に○(マル)をつけて下さい。※複数回答可

1. トイレ
2. 風呂
3. ベッド・布団類
4. 床
5. 棚
6. フロア内
7. 脱衣室
8. マッサージ機類
9. 事務所
10. その他 ()

【回答】

洗面所について。下記の「サービスの提供について」でもご意見を頂いておりますが、水道水の温冷の切り替えができておらず、ご不便をおかけしました。ご意見をいただき、早急に調整を行いました。今後もお気づきの点がありましたら遠慮なくお声掛けください。職員もこまかい部分にまで目を向け、安心、

入浴については、複数の方が一緒に入浴されている状況ですが、できるだけ希望の時間に合わせた案内や、その方のペースに合わせてゆっくり入浴して頂け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。

※①・②についてご意見等ありましたらお聞かせ下さい。

・3台ある洗面台の内私が入所しました4月から2、3ヶ月は温水が出ていましたが、その後止まり、手洗いがとても冷たく感じて居ります。
よく手洗いする様指導していただいている冬の時期、ぬるま湯でも出るようにして頂ければ助かります。

【回答】

寒い冬の時期にご不便をおかけしました。お湯も出るようにすぐに調整させて頂きました。ご意見ありがとうございました。

・日常的なもののお手伝いができている様な事ができていたらいいな一と思えます。(まだ、自分でもできる事が思ってくれる様な)

【回答】

現在の取り組みとして、できられる方には職員と一緒に、昼食時のお盆並べやおかずのつき分け、配膳、おやつ作り、タオルたたみ、洗濯物干し等をして頂くことを通して、本人様の役割づくりに努めています。手伝って頂いた時は必ず「ありがとうございます」と感謝の言葉をかけ、「自分でできた」「嬉しい」「役に立てた」と思ってもらえるように意識しております。今後もお一人おひとりのペースに合わせ、意欲と自信につながるような取り組みを考えてまいります。

(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) アイスクリーム屋さん・県庁の展望フロアー

・買い物ドライブ(24時間営業のスーパー、100円コーナーなど)回数を増やして欲しいです。

・花園

・アイスクリーム

【回答】

ドライブについては、季節やご利用者の希望に応じて行先を決定し企画しています。また、継続して菜の花デイサービスの方だけの少人数のドライブも計画し、お一人おひとりに合ったペースで、ゆっくり楽しんで頂けるようにしてまいります。

今後のドライブ企画の参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございました。

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・どら焼き

・おはぎ

【回答】

今後の手作りおやつ企画の参考にさせていただきます。お一人では作ることが難しい方でも、職員がお手伝いをさせていただきます。エプロンを着けおやつ作りに参加したり、他の方が作られているのを見ることでも楽しんで頂けるのではないかと思います。

ご意見ありがとうございました。

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。

あてはまる番号に○（マル）をつけて下さい。※複数回答可

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

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。

・編み物

・なし

【回答】

脳トレについては昨年度のアンケート結果から内容を充実させることに取り組んでまいりました。今後も継続してご案内していきたいと思っております。また、引き続き体操や運動についても、現在、音楽リハビリや棒体操、ふまねつと等を行っておりますが、今後も新しいものを取り入れながら、楽しく取り組んで頂けるよう、内容を検討していきたいと思っております。その他のプログラムについても、皆様とお話ししながら、楽しく取り組んでいきたいと思っております。

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 27 単位加算されます。

はい **3**

いいえ **4**

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。

【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います。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。

ここからはご家族へお尋ねします。

(7) 地域密着型サービス運営推進会議についてお伺いします。

この会議は、ご利用者、ご家族、地域住民の代表者等に対し、提供しているサービス内容等を明らかにすることにより、地域に開かれたサービスとすることで、サービスの質の向上を図ることを目的としております。

①今年度より始まったこの会議をご存知ですか？

はい 4

いいえ 5

※平成 28 年度 第 1 回会議は平成 28 年 9 月 30 日開催

※平成 28 年度 第 2 回会議は平成 29 年 ~~2~~月に開催予定

平成 29 年 3 月 3 日に開催いたしました

(概ね 6 ヶ月に 1 回以上開催)

②今後、この会議に参加してみたいと思いますか？

はい 5

いいえ 1

※“いいえ”と回答された理由を教えてください。

()

【回答】

この会議は、ご利用者、ご家族、地域の方に対し、提供しているサービス内容等を明らかにすることにより、地域に開かれたサービスとすることで、サービスの質の向上を図ることを目的としております。また、ご家族やご参加の皆様から率直なご意見を頂戴し、今後のサービスに活かすことも大きな目的の一つです。概ね 6 ヶ月 1 回開催しており、事前にご案内いたしますので、是非ご参加頂ければと思います。

(8) 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 **1** できている **5** 普通 **1** できていない 全くできていない

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 **2** 2.身体面の状況 **2** 3.精神面の状況 **4** 4.食事摂取状況 **2**
- 5.ケアの内容や目標 6.行事等への参加状況 **2** 7.他者との関わりの様子 **5**
- 8.入浴の状況 **1** 9.排泄の状況 **3**
- 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
- 11.その他 []

【回答】

「他者との関わりの様子」と「精神面の状況」を知りたいとの意見が多くありました。これらの情報については、担当者会議や送迎時、電話連絡時等にお伝えしていきたいと思えます。この他にも、知りたいと思われることがありましたら、遠慮なく職員にお尋ねください。
ご意見ありがとうございました。

《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 **2**
- 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 **1**
- 3.曜日ごとの特色について
- 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 **1**
- 2.認知症の方への接し方について **3**
- 3.認知症の症状について **3**
- 4.その他 []

【回答】

認知症についてご自宅で悩んでいることや知りたいことがありましたら、いつでもご相談ください。デイサービスでの職員の接し方をお伝えしたり、一緒に接し方について考えさせて頂きたいと思えます。

《介護技術に関すること》

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

《栄養面に関すること》

- 1.苑の食事の味付け 2
 - 2.栄養バランス 2
 - 3.その他 1
- ・量がうまくわかりません。

《リハビリに関すること》

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

【回答】

どのようなことでも結構ですので、何か疑問に思われていること、心配されていること、不安なこと、知りたいこと、気兼ねなく職員にお声掛けください。

(8) その他

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。

・いつも少しの変化にも連絡を下さいますし、笑顔で迎えて下さってありがとうございます。本当に皆様の笑顔をありがたく思っています。ストレスたまっていませんか？（笑）

アンケートのご協力ありがとうございました。今回のご利用者、ご家族の皆様からのご意見を真摯に受け止め、今後のサービスに活かしていきたいと思えます。また桂寿苑の理念である『自分が入りたい（利用したい）ホーム（サービス）作り』『常に相手の気持ちを考えながら安心と夢のある環境作り』『利用者と共に笑顔あふれるサービスの提供』を目指し、より皆様に安心して楽しく利用して頂けるデイサービスにしていきたいと思います。

今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。