

令和3年3月吉日

ご利用者様に対するアンケート結果のご報告

平素、皆様には塔南の園デイサービスセンターの事業運営にご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて令和2年10月にご利用者様、ご家族様に対しましてアンケートを実施させていただいた結果を集計致しましたので、ご報告させていただきます。

37名の方から回答いただきました。ご協力ありがとうございました。

皆様からの主なご意見及び検討した内容報告をさせていただきます。

《送迎》

問1. 送迎時の職員、ドライバーの対応についてお聞かせください

とても満足 14 満足 23 やや不満 0 とても不満 0

- 親切で優しく対応して下さいます。 ●親切。
- 普通で親切や！！
- あいさつがきちんとされ、気持ちが良い。
- やさしく、なんとかして連れて行って頂ける姿勢が良い！
- やさしくして下さいます。 ●バンドで息苦しい時がある。

問2. 送迎の時間はご希望に添えていますか？

とても満足 10 満足 23 やや不満 4 とても不満 0

- 決まった時間に来てくれて助かります。
- 毎回の時や、キッカリや！！
- 来る時間が遅い時がある。 ●時間の幅があるようです。
- 時間がまちまちである。 ●出かけるとき、30分ほど待つから。

問3. 送迎時(中)に職員は気配りをしていますか？

とても満足 12 満足 23 やや不満 1 とても不満 0

●もんくを言わんし、親切やし！！

●段差のある所や歩行をきちんと見ている。

問4. 職員、ドライバーの運転技術はいかがですか？

とても満足 13 満足 22 やや不満 0 とても不満 0

●じょうずやなあ！！

●安全運転で快適です。

●駐車の時(所)や安全確認がきちんとできている。

●細い道でも平気で行く。

問5. 車内において、清掃状況はいかがですか？

とても満足 11 満足 24 やや不満 0 とても不満 0

●あまり臭いもきれいさも気にしていないから判らないです。

●いやなおいせえへん！！帰りに窓ガラスごしに手をふってくれる。

●清潔感がある。

●車の内、外ともきれい。

●とてもきれいです。

送迎に關しまして、その他、ご意見・ご要望などご自由にお書きください

●いつも良くしてもらっています。特にこれといって要望はありません。

●ていねいに送迎してもらいたすかります。

●あいさつや気配りに關しては、ほんとうにきちんとされていて、とても良いと思います。一人一人にきちんと対応されているためか、なかなか来られない時は本人が不安になり、「今日は休みなんか？」とイライラするので困ることがあります。

●時間通り送迎してもらって、感謝致しております。

《入浴》

問6. 浴室、浴槽の雰囲気、清潔感はいかがですか？

とても満足 11 満足 21 やや不満 1 とても不満 0

- 何も不満はありません。
- 大きな足ぶみが無くなってよかった。
- 熱い。手で確かめてくれる。
- 寄り添って、事細かに気を付けてくれています。
- 全身を細かくきちんと洗って下さっており、本人もとても喜んでおります。特に頭と背中を洗ってもらえるのが喜んでおります。
- 気持ち良く入っているので。
- その場にはないのでわかりません。
- 清潔感有。 ●明るくてきれい。

問7. 入浴時の職員の対応はいかがですか？

とても満足 10 満足 21 やや不満 1 とても不満 0

- ていねいにしてもらっています。
- かかり湯をジャーと肩から2杯かけてくれる！！
- 上手に言葉かけをしてくださり、入浴できている。
- 十分満足しています。

問8. 入浴時はゆっくり出来ていますか？

とても満足 14 満足 19 やや不満 1 とても不満 0

- ちょうど良いです。
- せわしくないし、ゆっくりめで、身体を洗ってくれるし！！
- もっとゆっくり。
- せかされる事なく入れている。
- 湯の温度、グッド。

問9. 入浴時は羞恥心に対する配慮がありますか？

とても満足 11 満足 19 やや不満 1 とても不満 0

- 気にするような事はありません。良くしてもらっています。
- 自分ができる所は本人にまかせ、安全な見守りなので。
- 入口のカーテン等、きちんと閉めてくれる。

入浴に関しまして、その他、ご意見・ご要望などご自由にお書きください

- 今の状態で満足しています。
- 背中だけでなく手の届きにくい首の後ろ、脇なども洗ってほしいです。
- はずかしい気持ちがあっても表現できない当人です。棒を持って、職員の方におしりも背中も洗ってもらおうと言っていました。「洗うよ」と声かけがあってから。何事も声掛けがあると言っていました。
- 時間がかかっても本人に着脱等まかせてくれて、見守ってくださる事がありがたい。
- 入浴に関しては、その場に居ませんのでわかりません。
- 顔見知りでない人と気軽に話してきて楽しい。

《食事》

問10. 食事時の雰囲気はいかがですか？

とても満足 10 満足 21 やや不満 0 とても不満 1

- 自分のペースで食べられて楽しくしていられます。
- 真横でおじいさん、おばあさんが食事介助されているのを見るのがつらい。
- おとなりの人と楽しくおしゃべりしながら食べられるのがうれしいと言っています。
- 自分のペースで食べられて雰囲気は良いので。
- 私が食べにくそうにしていると、どんな具合とたすねてくれる。

問11. 食事の提供温度はいかがですか？

とても満足 8 満足 23 やや不満 1 とても不満 0

- ちょうど良い温度です。 ●おいしい。 ●快適です。
- あたたかい食事ができているので。 ●お汁の温度が良いかげん。
- ラーメン等は作りたてを提供していただけて、美味しくて毎回の食事を楽しみにしています。

問12. 食事の味はいかがですか？

とても満足 8 満足 21 やや不満 3 とても不満 0

- ちょうど良いです。
- マヨネーズ、ケチャップは少しにしてほしい。
- おいしい。
- 洋・中華系などは食べ慣れてないが、なんとか食べられている。
- 「魚の煮物、どれもがおいしかったよ」と帰って来ます。
- 先日の塩ラーメンはおいしかった。

問13. 食事の量はいかがですか？

とても満足 6 満足 19 やや不満 1 とても不満 0

- 完食が出来る量で満足しています。
- ちょうど良い。
- 適量です。
- お腹がすいていると、よく食べられるので適量だと思う。
- その日の献立によって食べにくい時は残すが。

問14. 職員の配膳や支援の方法はいかがですか？

とても満足 9 満足 23 やや不満 0 とても不満 0

- 別に問題ありません。
- 親切。お茶の好みを知ってくれている。
- 声掛けや励ましはあるが、無理はしない所が良い。
- やさしく声をかけて置いてくれる。

食事に関しまして、その他、ご意見・ご要望などご自由にお書きください

※献立への希望（食べたいもの）もぜひお願いします。

- かやくご飯を増やしてほしいです。
- 舞阪のうなぎ。
- 軟飯、きざみ食等、歯（口腔）の状態に合わせて頂いているので、皆さんと楽しく食事ができている。
- 家に居る時よりよく食べているようで感謝しています。
- 夕食の弁当ですが、もう少し、おかず、御飯があれば。
- 私はごはんが食べにくいので、やわらかい方がうれしいです。

《レクリエーション》

問15. 現在のデイサービスのレクリエーションはいかがですか？

とても満足 7 満足 17 やや不満 2 とても不満 0

- いろいろな事があって楽しいです。
- 意欲的に取り組み、楽しんでいるので。
- 私がしたい日や、したくない日があるから。

問16. ご希望のレクリエーションを選択してください

卓球バレー11 ドライブ11 手芸工作5 カラオケ7 外出9
テレビ・ビデオ鑑賞11 ペタンク3 TBT（塔南脳トレ）8 アロマタイム4

- 習字、簡単な料理（例・おはぎ、どら焼きなど）
- 天国と地獄のゲーム
- レクリエーションを選択する程の対応が出来ませんので。
- ゲームがおもしろいです。脳トレがもっとしたいです。

《デイサービス全般》

問17. 職員は気配りを行い、親切丁寧に対応していますか？

とても満足 16 満足 17 やや不満 2 とても不満 0

- してもらっています。
- やさしい対応。
- 段差の所等、注意して見てくださっている。
- 手押し車が通れるかどうかわからない時でも、すぐ対応してもらえない。

問18. ご意見、苦情等に対して、速やかに対応していますか？

とても満足 14 満足 18 やや不満 1 とても不満 0

- 不満が別にありませんから大丈夫です。
- すぐに対応してくださる。
- 苦情はない（今のところ）。
- 若い人のちょっと待つてという言葉が多い。

問19. 職員の言葉づかい、態度は適切でしょうか？

とても満足 15 満足 19 やや不満 1 とても不満 0

- とても良いです。
- なにかにつけ気をつけていただき有難いです。お世話になります。よろしくお願いいたします。
- 親切で言葉遣いもていねいで良い。

問20. 職員の身だしなみはいかがでしょうか？

とても満足 11 満足 26 やや不満 0 とても不満 0

- 良いです。
- 動きやすそう。
- みんなとてもおしゃれさんです。

《ご家族様にお尋ねします》

問21. ご家庭とデイの連絡調整はいかがでしょうか？

とても満足 16 満足 16 やや不満 1 とても不満 0

- 陽だまりノートに詳細を書いて頂いて良く判ります。コメントを書いていなくてすみません。
- 身体の調子によって時短調整感謝致します。
- 本人の言うことにも食い違ふところもあるし、毎回同じこと書かれるのも。
- 陽だまりノートに口腔ケア、排泄等書かれていますので安心するし、介助してみようという気になります。
- すぐにちょっとした事でも連絡していただけるのでありがたいです。
- すぐに対応してくれて、ありがたく思っています。

問22. 介護をしていて、聞きたいこと、ご意見等あればお願いします

- それなりに情報を得て、対応していて、今のところ問題なく出来ていると思います。判らない事があつたときに相談しますのでよろしくお願いいたします。
- 認知症について、介護技術・方法についてお願いします。
- これから先、本人が気落ちしたり落ち込んだりした時にどう対処して声を掛ければいいのかなど

…。

- 認知症がかなり進んでいるのに、その対応に感謝しております。
- 「今、何をしていたらいいのか、さっぱり分からなくなった」という事が増えてきました。昼寝の後などが多い様に思います。本人はそれに対して答えがほしいのではない、と言ったり、知人に電話したり不安を消そうとしています。他の方はどのようにされているのか知りたいです。
- 認知症について、もっと知りたいです。

デイサービスに対して、その他、ご意見・ご要望などご自由にお書きください

- いつも良くして頂いて助かっています。ありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。
- 以前より少し喜んで行く様になりました。ありがとうございます。
- いつもお世話になり、ありがとうございます。
- 泣いて出た子が笑って帰ってくると。そんな感じで毎週繰り返している気がします。「2曲歌った」「3曲歌った」。夫ははにかむ会話で会話してくれます。夜中はトイレに起きているせいか、朝8時、9時頃は眠ってます。女子職員の方へあけすけに笑って、言い出すのは見ものです。笑顔が戻ってよろこんでいます。
- 今のところは要望は特にありません。
- 職員の皆さんがやさしく笑顔で接して下さるので感謝しています。
- 今年のようなコロナ禍の中で、職員の皆様には、ほんとうに気遣い、ご配慮いただき、休むことなくデイサービスに通えていることに感謝しています。ほんとうにお忙しい中、ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。
- 今後共、宜しくお願い致します。
- いつも送迎からお風呂に食事と、「デイサービスに行って来る日を楽しみにしている」と訪問看護に来て下さる方に話している様で、からだの自由がきかなくなって来ている中、出掛けて楽しめる場所がある事に感謝しています。送迎では、なかなか時間がすぎても乗車できず、ご迷惑をおかけしていますが、心の中にある思いが消えず、なかなかすんなり行けずにいます。訪問看護の方がお手伝い下さいますので、すみませんがよろしくお願い致します。

<頂いたご意見をもとに、会議で検討をおこないました>

●例年よりもあたたかいお言葉を頂くことが多く、嬉しく思っています。ありがとうございます。

今回のアンケートでは、送迎時間のばらつきに不満をお持ちの方がおられることがわかり、1週間の期間を設け、お迎え時間を記録に残し確認しました。複数回ご利用の方で2名、20分以上の時間差があることがわかりました。今後なるべく送迎時間が一定になるように努力してまいります。また、お迎え前に電話連絡をさせて頂くこともできますので、職員にご相談ください。今後も皆様のご意見を反映し、より良いデイサービスとなることを目指してまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。今後も何かございましたら
下記、生活相談員へ、お気軽にご相談ください。

《塔南の園デイサービスセンター》

〒601-8445 京都市南区西九条菅田町4-2

電話 (075) 662-2741

生活相談員 松本・田中・高島・塩山・山田