

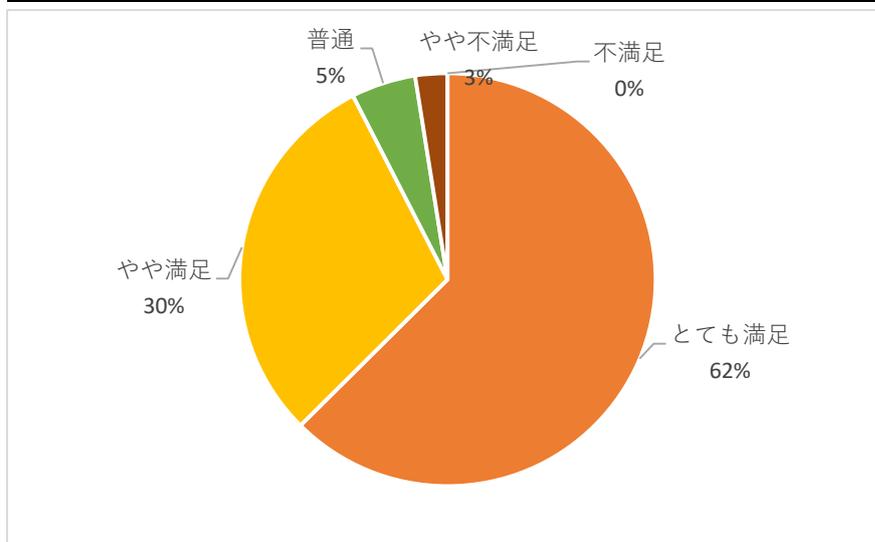
# デイサービスセンターどうみょうじ高殿苑 令和2年度利用者様アンケート結果の公表について

(実施期間) 令和2年7月～令和2年8月

(回答率) 65% (45人回答/72人配布)

(調査方法) 調査票による単一回答方式と自由記述

## 問1 当苑デイサービスの安心・安全の取り組みに満足されていますか。



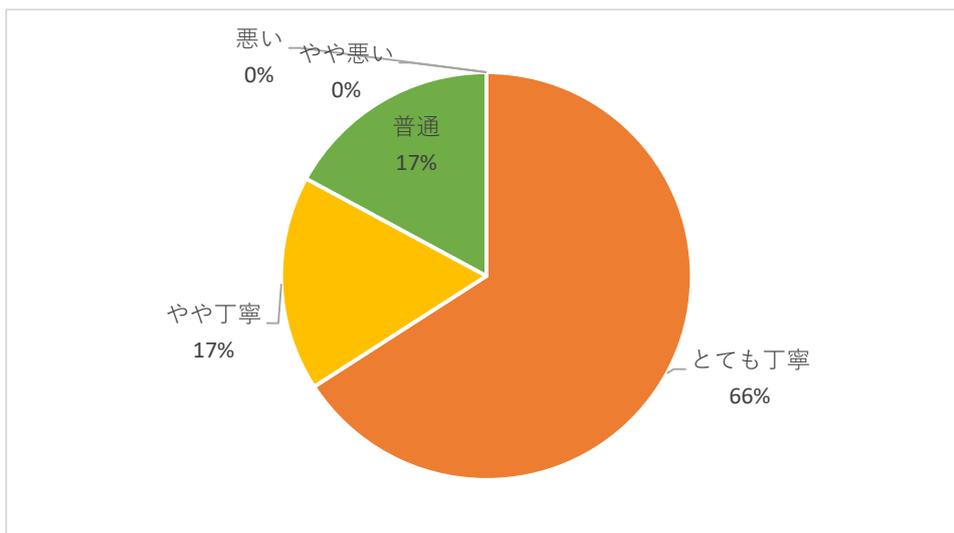
### (ご意見)

- ・いつもやさしいので喜んでいきます。
- ・一日の内、皆で体操何回も(3回)あって一人ではできないのでとてもうれしいですが、少人数で2Fでの体力アップのような運動とか道具を入れて下さったらもっと楽しみが多くなると思います。
- ・私共高齢者ととてもやさしくして頂き感謝しています。
- ・言ったことをきいてもらえている
- ・手や指のアルコール消毒の回数が余りに多すぎてわずらわしい。手を洗った直後なのに・・・。
- ・きっちり対応いただけていますが、ごくたまにインターフォンの対応できずに用事を済ませて外に出ると本人のみ立っている時があります。冬や夏場、万が一が一人が留守の際、怖いので確かめてほしいです。
- ・皆さん親切にして下さるので、毎日楽しく過ごしています。

### (回答)

ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症拡大防止の取り組みについて、ご利用の皆様にご不便をお掛けしております。感染症対策につきましては、安心安全のために継続を致しますので、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。帰宅時の対応につきましては、家族様に確認の上、お送りさせて頂くように徹底致します。体操については、皆さまが楽しんでいただけるよう今後とも工夫を図ってまいります。

## 問2 言葉遣いや態度は丁寧ですか。



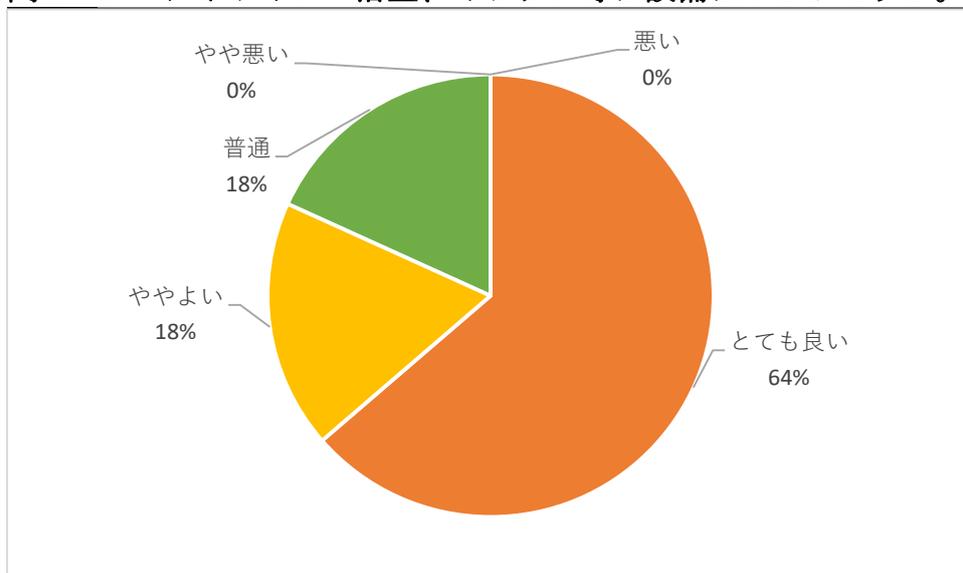
### (ご意見)

- ・言葉遣いも、わかりやすく説明して下さいます
- ・よそ事業所よりも良いと思います。
- ・親しみやすい適度な対応だと思います

### (回答)

ご意見ありがとうございます。今後も接遇面を強化し、親しみやすく丁寧な態度を心がけてまいります。

## 問3 フロアやトイレ・浴室、キッチン等は設備はいかがですか。



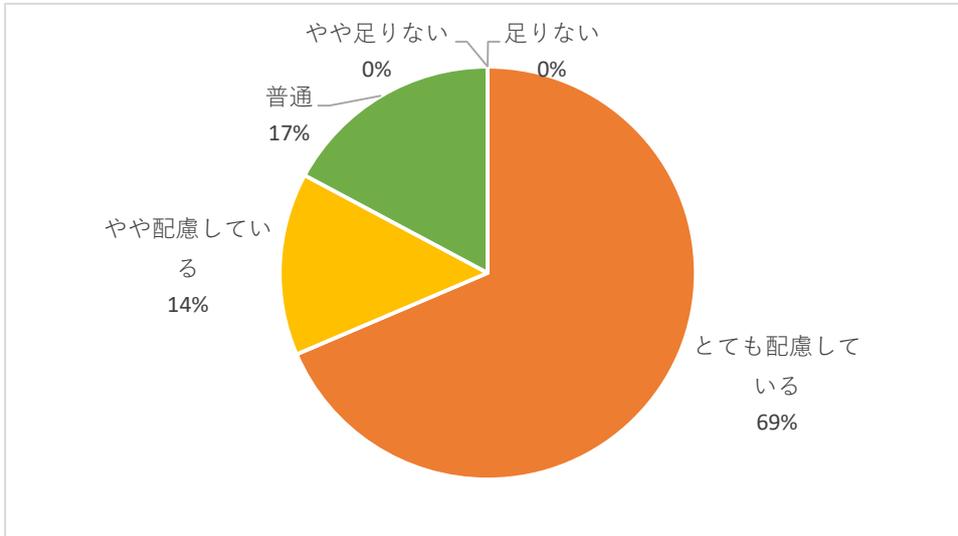
### (ご意見)

- ・トイレが少ないのでは?(本人の意見です)
- ・キレイで設備もよくていねいに作業して下さってると思います。
- ・トイレで清潔であるし、浴室などは家族に接する様にやさして下さいます。キッチンも清潔な感じ。
- ・見ていないのでわからない(家族)、いつもきれいだと本人の感想です
- ・気持ち良く使わせていただいています。

(回答)

風呂やトイレ等の設えを新調しておりますので、引き続き皆さまに気持ちよく使っていただけるように、今後も清掃丁寧に行ってまいります。トイレについては、ご利用の際に不便をお掛けしないように空いているトイレの表記などわかりやすくできるように検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

**問4 職員は、プライバシーに配慮して介助や相談を行っていますか。**



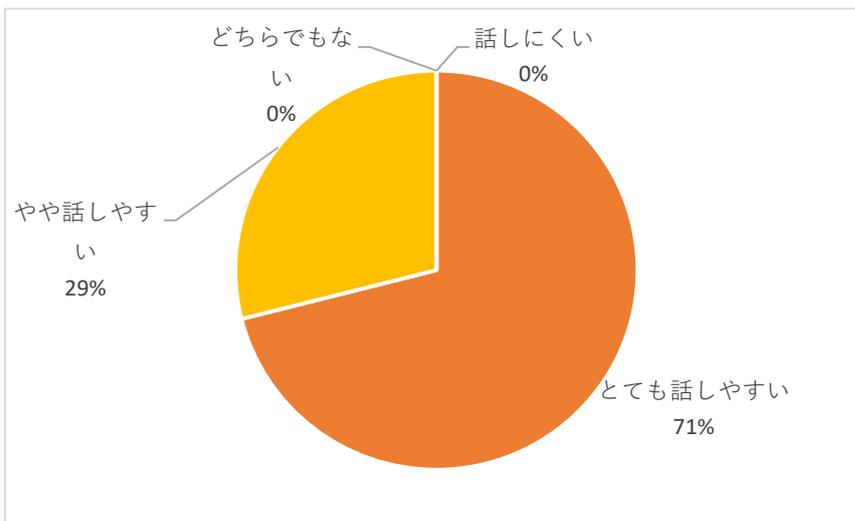
(ご意見)

- ・職員の先生方はやさしく相談にのって下さいます。
- ・たぶんそうでしょうね。
- ・しんせつにしています。

(回答)

ご意見ありがとうございます。引き続き、皆様のプライバシーに配慮した言葉掛けやサービス提供を行ってまいります。

**問5 職員は、体調や健康管理についていつでも相談に乗ってくれますか。**



(ご意見)

- ・どなたも話しやすいです。皆さんとても親切です。
- ・とても話やすく、やさしくして下さっていますが、ベテラン看護師さんがい

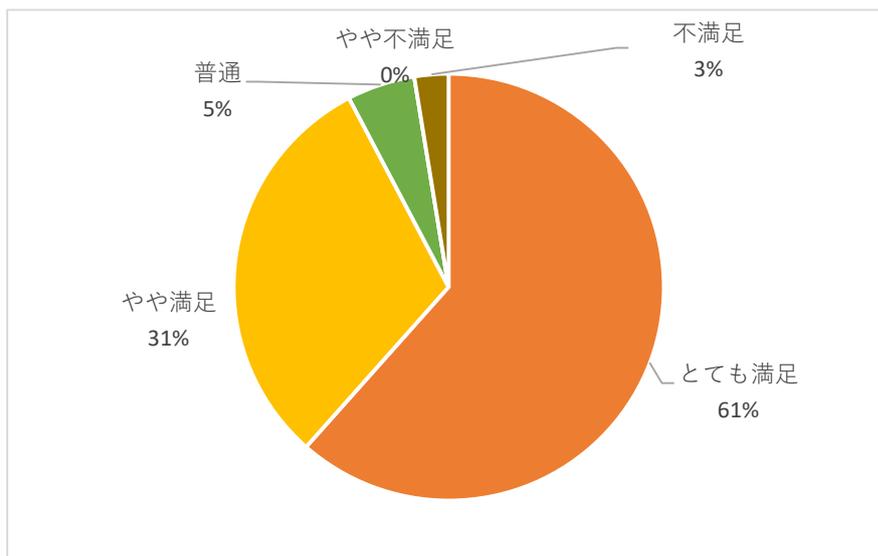
た時は、相談やアドバイスしていただきました。又ベテランの看護師さんが沢山いられたように思います。今はとてもお忙しそうです。

- ・いつも、感謝です。
- ・スタッフみなさん話しやすいです。

(回答)

ご意見ありがとうございます。看護職員の入退職によって、ご不安にさせてしまい申し訳ありませんでした。介護職員とも連携を取りながら、皆様の体調管理を行わせて頂きます。今後ご利用の皆様が引き続きご相談しやすいように、お声掛けを続けてまいります。

## 問6 お食事はいかがですか。



(ご意見)

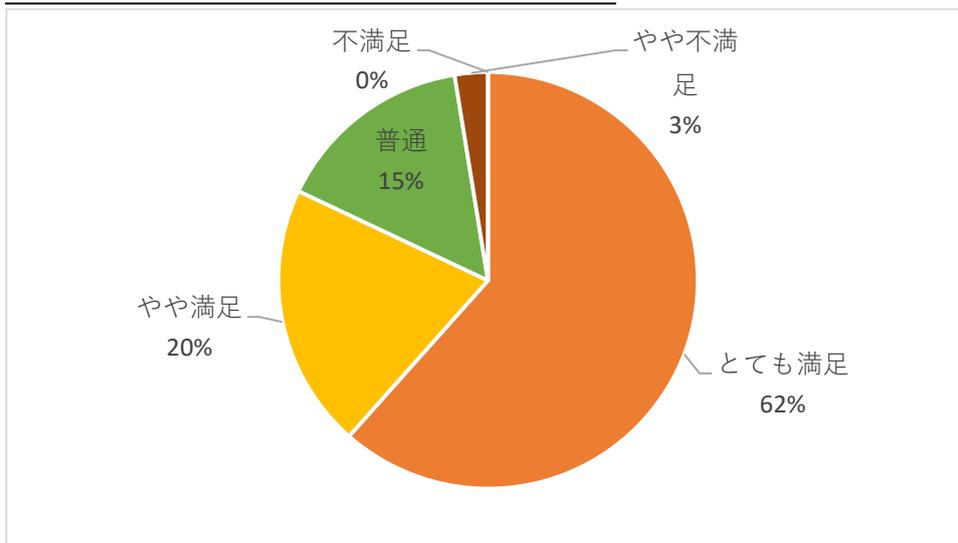
- ・色々気づかいて頂いています。
  - ・毎月一日の特別の日があるのはとてもうれしいことです。なかなか当日デイの日にならないのが残念ですが、前のようにバイキングも楽しみでした。何か他に考えていただけたらうれしいです。
- 「主食が少し(150g)多いと思いましたが、副食が多いので、喜んで頂いています。」

- ・ほぼ完食なので
  - ・色々副食物も配慮し栄養を考えて下さっています。
- 味がちがう(最初の頃は美味しいと言っていました)
- 「とても満足」本人からいつもそう聞いています。
- ・夜はお弁当なので食器でお昼は頂けるので喜んで頂いています。
  - ・食べられないと申告した食材が毎日の様に献立されている。代替品を作ってくれるが、ろくな物が出て来ない。メイン料理の種類を増やしてほしい。汁物がさめていてまずい。人数が多いのに配膳する職員が少ない。又、職員の昼食は配膳が全部終わってからにするべき。

(回答)

お食事へのご意見ありがとうございます。引き続き、皆様の栄養を考え、美味しいお食事を提供してまいります。現在、感染症拡大防止のためイベント食などを中止しております。感染症を考慮した中で皆様に喜んでいただけるような食事を今後、検討してまいります。主食の代替品に関しては、ご希望に沿うことができず申し訳ありません。主食に関しては、栄養士と共に検討してまいります。食事の配膳は、適温で提供できるように職員配置など工夫してまいります。

### 問7 入浴サービスに満足していますか。



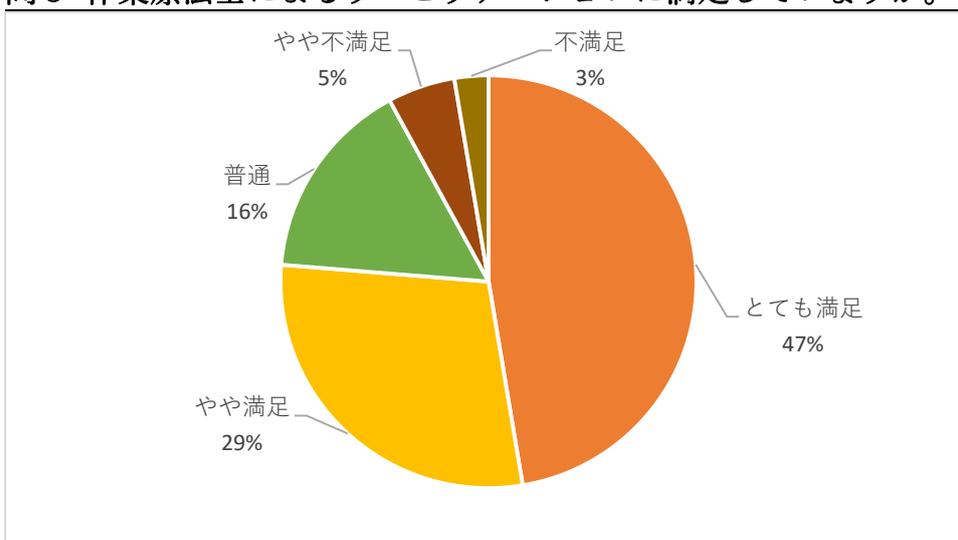
#### (ご意見)

- ・本人がとても喜んでいきます。
- ・テキパキと役わりを決めてとても気持ちいいと思います。
- ・時間に追われすぎて忙しすぎる。男性浴室への女性の入室は遠慮いただきたい。歳はとっても羞恥心は残っているもの。
- ・ひとり住いの私どもにとりまして身体の手の届かないところまで洗っていただき、有難い事です
- ・1名の職員さんだけ身体を洗う介助をしていただけていない。
- ・最初はいやだったが別の事業所で慣れてスタッフに見られても ok.
- ・とても満足と聞いています

#### (回答)

ご意見ありがとうございます。入浴は、プライバシーに配慮し、気持ちよくご利用頂けるようにサービスを提供してまいります。サービスに従事する職員には、介助の得意不得意に関わらず適切なサービスを行うように努めてまいります。

### 問8 作業療法士によるリハビリテーションに満足していますか。



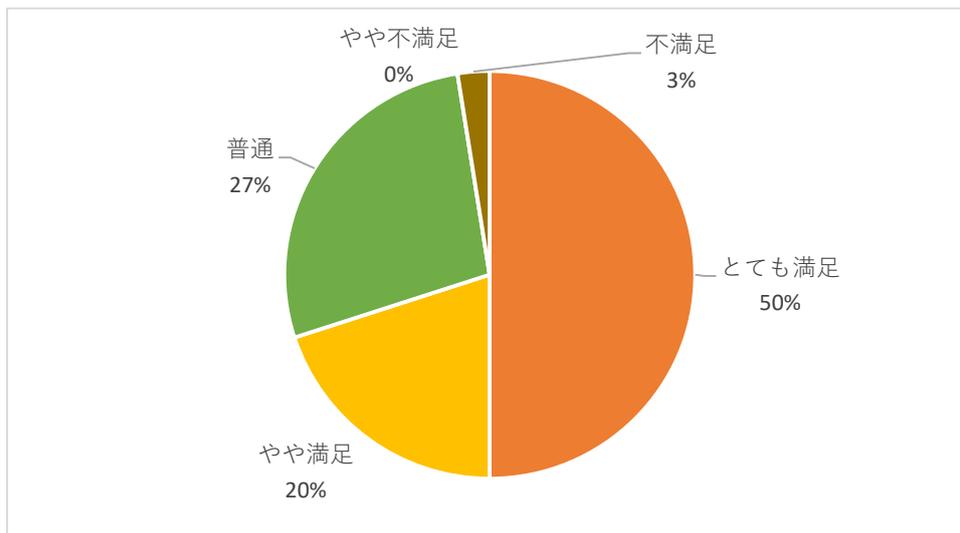
- ・大満足です。御自分の親のように丁寧にしてくださいませ。感謝、感謝です
- ・リハビリテーション色々助かります。皆さんとても親切です。
- ・(OT が) 来なくなっているため

・OTさん大好きです。

(回答)

リハビリテーションにおいては、自立支援を念頭に様々な機能訓練に取り組んでおります。現在は、感染症対策により、施設との兼務職員の行き来を中止しているため一部の職員のリハビリテーションの提供をストップしております。代替りの職員で対応しておりますが、ご迷惑をお掛けしております。貴重なご意見ありがとうございます。

### 問9 レクリエーション活動に満足していますか。



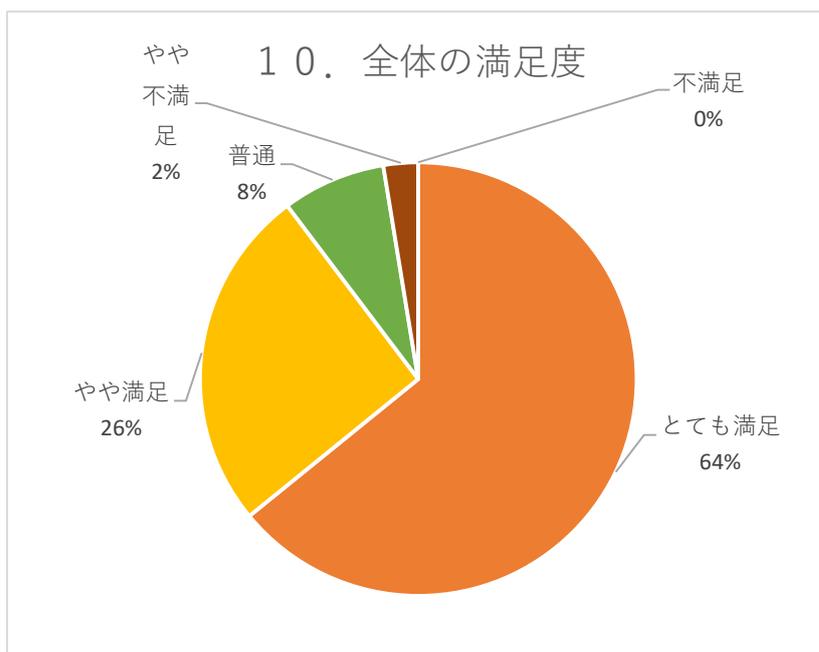
(ご意見)

- ・映画見た？お歌は面白かった？と聞くとうなずく
- ・ボランティアさんが来られないので(コロナで)職員さんが気を遣ってくださっています。何か楽しいことがあるとうれしいですが。
- ・たのしく時を過ごし嬉しいです。
- ・楽しくさせてもらっています。
- ・歌を唄える環境がほしい。もう少し知的な遊びを望む。全にも幼稚すぎる。
- ・他のご利用者様とにぎやかにするのが楽しいです。
- ・とても満足、と聞いています

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。現在レクリエーションは、感染症対策により職員中心に提供をしてご利用の皆様喜んで頂けるよう努めております。引き続き、楽しく過ごして頂きながら、生活の張りを得られるようなレクリエーション活動に取り組みます。また、認知機能訓練を兼ねて、簡易な動作の繰り返し等をお願いする場合もございますが、個々の皆様の状態にあわせ工夫しながら提供をしていきたいと考えております。

## 問10 デイサービス全体の満足度はいかがですか。



### (ご意見)

- ・デイの利用日ではない日もデイに行く準備をする時があります。
- ・楽しい様なのですが疲れる時もある様です(本人の問題とっています。)
- ・体操の回数が多すぎる。年寄なのだから午後はしんどい。送迎共で拘束時間10時間は長すぎる朝9時から夕方5時まで、狭く窮屈な椅子に拘束されて、それだけでも疲れるのにその上に体操を1日4回強制される。一日に4回も体操する必要はあるのだろうか。こちらは高齢者なのだから。
- ・歌にあわせて体操をするのがおもしろくて楽しいです。
- ・職員さんがとてもやさしく、行くのが楽しみです。

### (回答)

貴重なご意見ありがとうございます。デイサービスが多くの方にご満足いただけるように職員の丁寧な対応と共に、お一人お一人のニーズに合わせたサービスを提供してまいります。またサービス向上にあたり、ご希望やご意向など話しやすい環境を引き続き用意してまいります。

## 問11 趣味や興味のあること・やってみたいと思うことを教えてください。

- ・歌声教室の様なものやってみたい。
- ・カラオケ、踊り(民謡等)
- ・頭の体操のクイズなど
- ・体を動かしている方が自分にはむいている。散歩など
- ・ぬりえ
- ・カラオケ
- ・次回のイベントと致しまして、七夕祭の願いを書く。
- ・今年のクリスマスには楽しいイベント祭りをお願いします。
- ・自分の昔・若い頃の話
- ・社交ダンス。みんなはずかしがらず、一緒にダンスをしましょう。 Shall we dance?
- ・絵手紙
- ・写真のとり方とか教へてほしい。今現在のニュースの話とか 今どんな本を読めばいいのかとか。

- ・テーブルの4人とか、全体の人数を見て、その時々にかえたり、とても2人、3人となっても皆仲良く話し合ったり雰囲気良かったです。

(回答)

今回頂きましたご意見を今後のレクリエーション活動の参考とさせていただきます。

**問12 当デイサービスセンターの良いところ、おすすめしたいところはどんなところですか。**

- ・丁寧で親切。
- ・なごやかな家庭的ふんいき
- ・不足はありません
- ・食事の調整をきめこまやかに注意して提供してくれています。
- ・いつもやさしくして頂きありがとうございます。
- ・職員の人が親切です
- ・スタッフの方々の対応が優しいように思います。(送迎の運転手さんも含めて)
- ・せかせかせず、気分がゆったり来る所
- ・毎回お食事が楽しめる(家でも参考にできる)
- ・職員の皆様がとても親切で感謝しています
- ・皆様優しくして下さるところです。
- ・職員の先生方には大変でしょうが朝から夕方まで、色々なことも体験させて下さり、ありがとうございます
- ・すべて良い。
- ・テレビの歌体操の種類が多い(楽しく体を動かす事が出来る)
- ・利用者の毎日の座席が決められている。(色々配慮されていると思う)
- ・毎月、行事予定表と昼食の献立表が配布されている
- ・食事、お風呂、職員の人たち。
- ・スタッフが優しいところ。
- ・みなさんしんせつで優しいところ
- ・楽しいです。
- ・ていねいできっちりして下さり、スタッフの皆さんがとても親切だと思っています。

(回答)

たくさんのおすすめしたいところを挙げて頂いてありがとうございます。職員の対応についてあげて頂いている項目が多く、非常にありがたく感じております。良いところは更に伸ばせるように、そしてより多くのおすすめしたいところが増えていくようにこれからも努めてまいります。

以上