

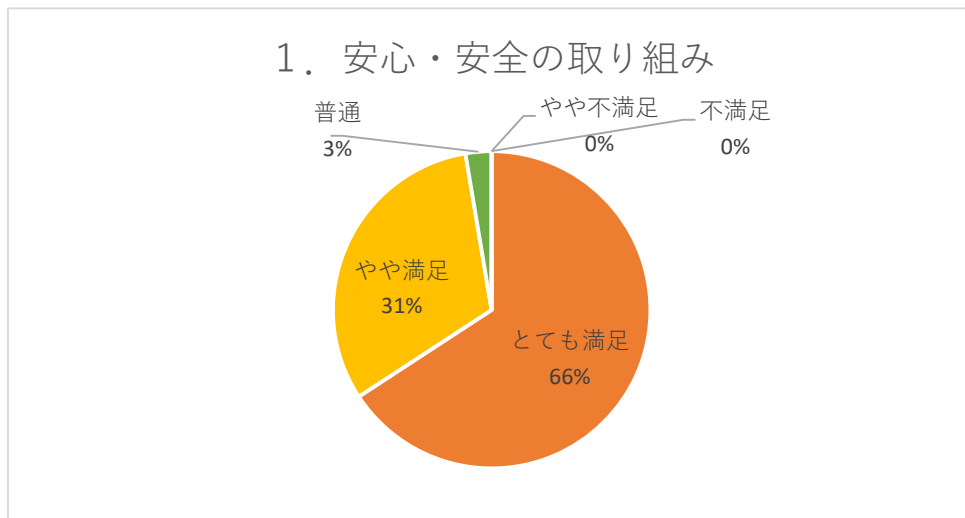
デイサービスセンターどうみょうじ高殿苑
令和2年度 家族様アンケート結果の公表について

(実施期間) 令和2年7月～8月

(回答率) 65% (47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)

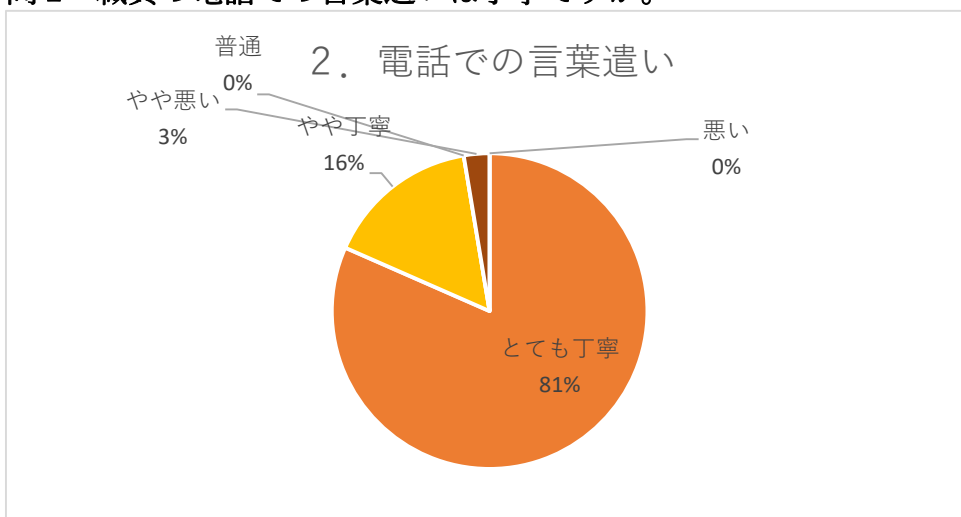
- ・コロナ対応も棟ごとの管理で安心しています。
- ・信頼があるから、通わせて頂いております。こんな時代でもあるのに、ありがとうございます。
- ・コロナ対応もキッチリされており、安心して利用させていただいております。
- ・帰りの際、家人在宅の確認ないまま、スタッフの方が、帰られている事がまれにあります。その点だけ心配ですが、あとはよくしていただいております。
- ・施設としての安心・安全のとり組みは、よくしてもらっていると思いますが、今回のコロナに対して、職員一人一人の自覚や気を付ける点を安全という観点からも自覚をもってもらいたいと思いました。気を付けていても、なる事はあるとは思っていますが・・・
- ・しんせつ
- ・入浴後の持ち帰り洗濯物のパンツに汚染のパットがついたまま・・・がよくあった。(捨ててほしい)
- ・色々工夫していただき、感謝しています。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。職員のコロナウイルス発生によって、ご利用の皆様には大変ご不安とご心配をお掛けしました。特に感染症対策については、職員の感染がないように健康管理を徹底してまいります。

送迎時や衛生面について、より安全に快適にできるように取り組んでまいります。

問2 職員の電話での言葉遣いは丁寧ですか。



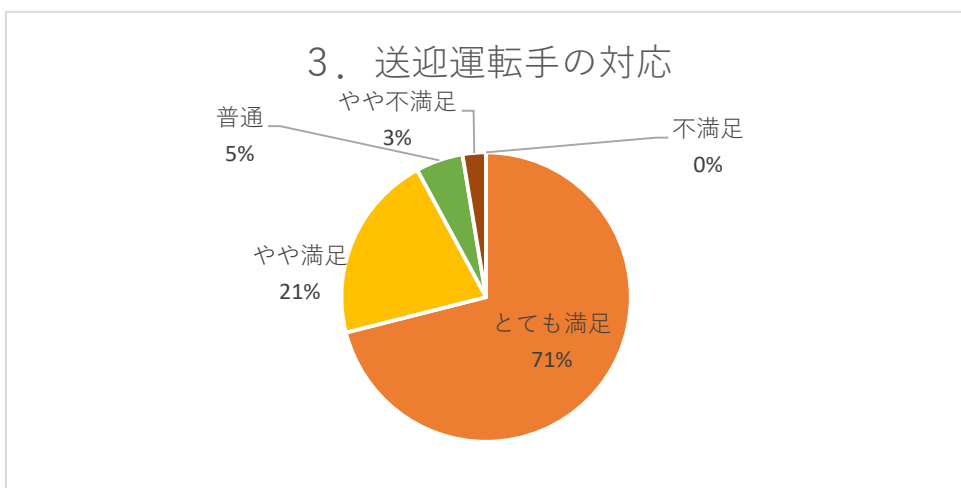
(ご意見)

- ・ 本人の事を良く理解して頂けてます
- ・ あいさつもていねいで気持ち良く電話が出来ます。
- ・ 親しみやすい。適度な印象です。
- ・ 最近はとても良くなったと思いますが、名前を伝えてほしい。
- ・ 年に数回ですが伝言していてもきちんと伝わっています。

(回答)

今後もお電話を頂く家族様に不快とならないように丁寧な言葉遣いを行ってまいります。また対応した職員が名乗るように今後統一してまいります。ご意見ありがとうございました。

問3 送迎の運転手の対応など、いかがですか。



(ご意見)

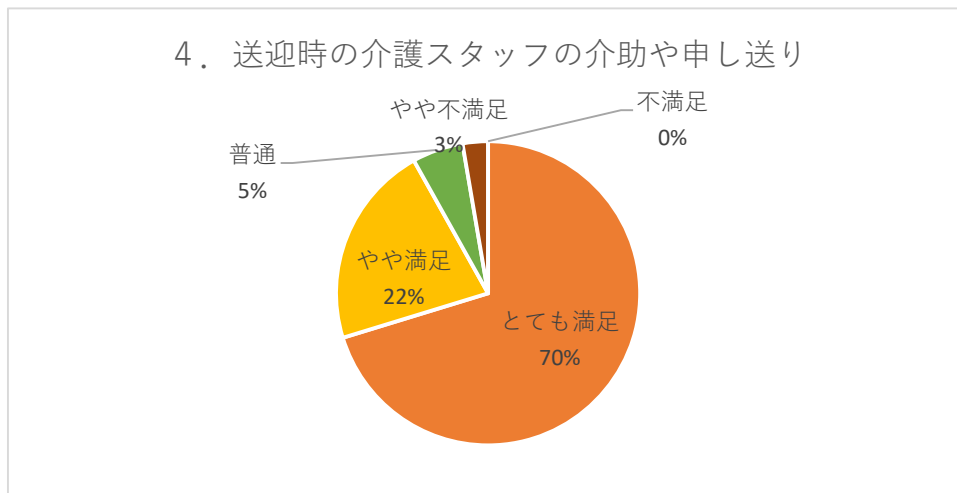
- ・ 車椅子の最後の余りすき間が無いのに押し車を無理に置くと急ブレーキで危ないと思う。
- ・ いつもドライブ気分で作らせて頂いてます。
- ・ 皆様とても優しい
- ・ 手押し車や鞆などいつも出し入れして下さり有難うございます
- ・ 周りを見てスタッフと連携を取り、優しい言葉もかけて下います
- ・ ゆっくり発進する方と急発進する方がいらっしゃいます。
- ・ 対応はとても優しくていねいです。

- ・来て頂く人によります。
- ・あいさつ、遅くなったときは、「遅くなりました」と言葉があります。

(回答)

ご意見ありがとうございます。事故や危険な思いをされることのないように引き続き安全運転に留意してまいります。交通事情などにより時間の融通が利きにくい場合もございますので、ご容赦頂きますと幸いです。

問4 送迎時の介護スタッフの介助や申し送り対応など、いかがですか。



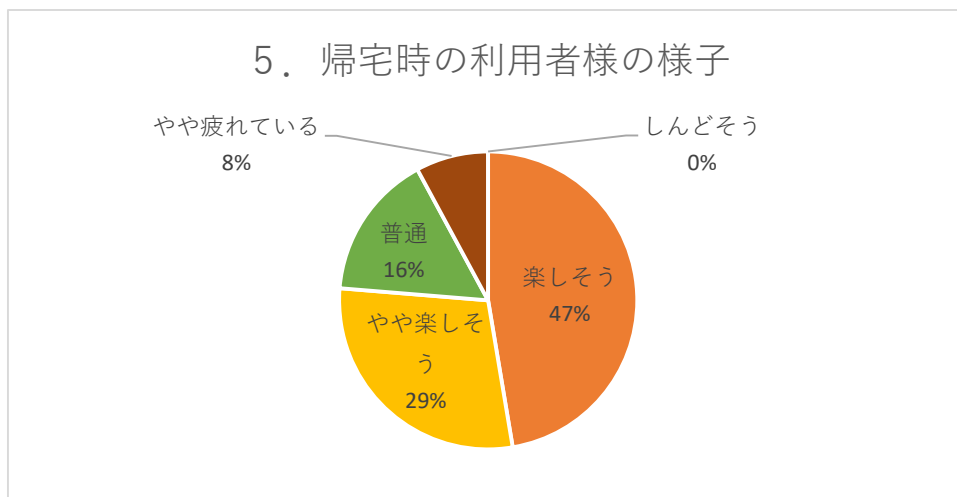
(ご意見)

- ・ほとんどの方が両手でのアシストですが時々本人の力をおわかりでないのか片腕だけの手すりです心配になります。
- ・毎回いろんな会話を楽しんでいるようです。
- ・頭下がります。感心しております
- ・介助や申し送りも完璧でご近所さんにも声かけして下さり安心しています。
- ・私が仕事で送迎ができてない事が多いのでとてもスタッフのみなさんには、助けられています。
- ・(帰りの際、家人在宅の確認ないまま、スタッフの方が、帰られている事がまれにあります。) のこと以外とてもいねいで親切です。
- ・降車時の足のふらつきに気遣いを
- ・本人が家に帰宅時、家族がいない場合、荷物が表に置きざりになっている。
- ・今日の状況を報告していただける。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。ご自宅とデイサービスセンターの間を安全に行き来して頂けるようにご本人の状態を確認しながら安全に努めます。送迎時には利用者様と家人様の在室確認を必ず行い、不在の場合は自宅内に入られたことを確認していくよう徹底を致します。引き続き、家族様へご利用の様子など丁寧にお伝えさせていただきます。

問5 デイサービスから帰宅された時のご本人の様子は、いかがですか。



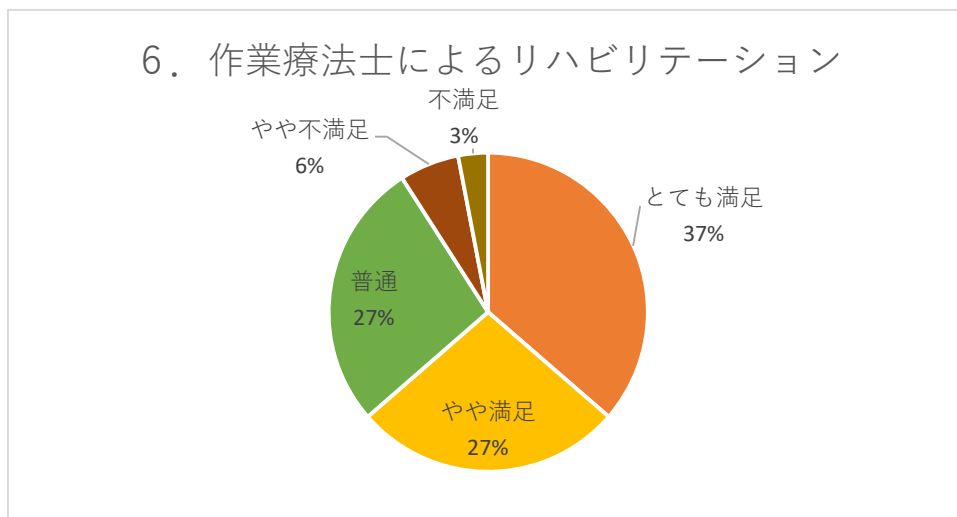
(ご意見)

- ・いつも良くして頂いています。
- ・今日の食事は何が出たなど喜んで帰って来ます
- ・家に1日いる時よりハリがあり時間を気にしている
- ・後にその日の様子など話してくれるのですが車が長かったりすると少しの間、疲れてます。
- ・時間はかかりますがデイでの様子を話してくれます。とても楽しそうです。
- ・時々疲れています（本人の問題です）が、それ以外とても楽しそうです。
- ・本人はすぐに忘れるので、よくわからないが、笑顔で手をふってるので楽しかったのだと思う。苑での様子をもっと知りたい（連絡帳などで）
- ・デイであった事をお話してくれるので楽しく過ごしているのがわかります。
- ・眠っている時もありますが、元気な時は、夜おしゃべりです。
- ・夕食時にはよくお話しをしてくれます。イキイキしています！

(回答)

ご意見ありがとうございます。ご帰宅後もデイサービスでの出来事を楽しくお伝え頂くなど、大変ありがたいこととございます。帰宅後に疲れが残らないように必要な方には、静養室で休んで頂く時間を確保する等の配慮を担当ケアマネージャー様とも相談してまいります。サービス利用の中で気になる点がございましたらいつでもお申し出下さい。

問6 作業療法士によるリハビリテーションの効果に満足していますか。



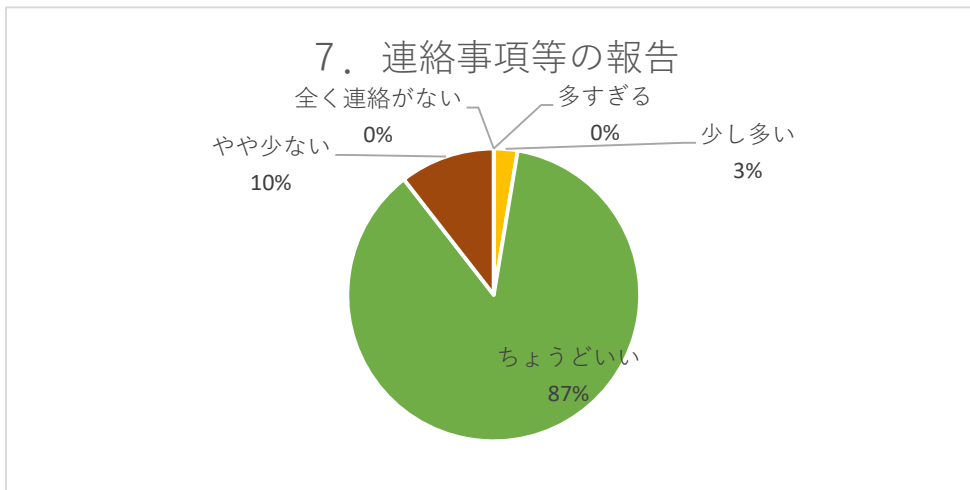
(ご意見)

- ・年齢のせいでねこ背がひどくなっています。胃を圧迫するので、姿勢への注意が常時であってほしいです。でも感謝しています。
- ・希望を聞いて頂き、少し休んでもおかげさまで体力維持できています
- ・どんな事をして頂いているのかあまりわかりません。
- ・今来られていないそうで。
- ・どのようなリハビリをしていただいているか、よくわかりません。
- ・わかりません。
- ・出来ることなら理学療法士さんもいてリハビリをしてもらえると良いかなと思います。
- ・どんな方法でどんなリハビリをしているのか、わからない。又それをして結果も教えてほしい。痛みなくどれくらい歩けたとか、楽しくとりにくんでいるとか、痛そうなので半分の距離でやめたなど。

(回答)

ご意見ありがとうございます。リハビリテーションの内容について、家族様に取り組みや維持改善状況が伝わるように生活動作の数値化や映像化等でわかりやすく発信できるように検討しております。専従の作業療法士のメリットを活かした自立支援プログラムに引き続き取り組んでまいります。

問7 当苑からの連絡事項等の報告・連絡等は適切ですか。



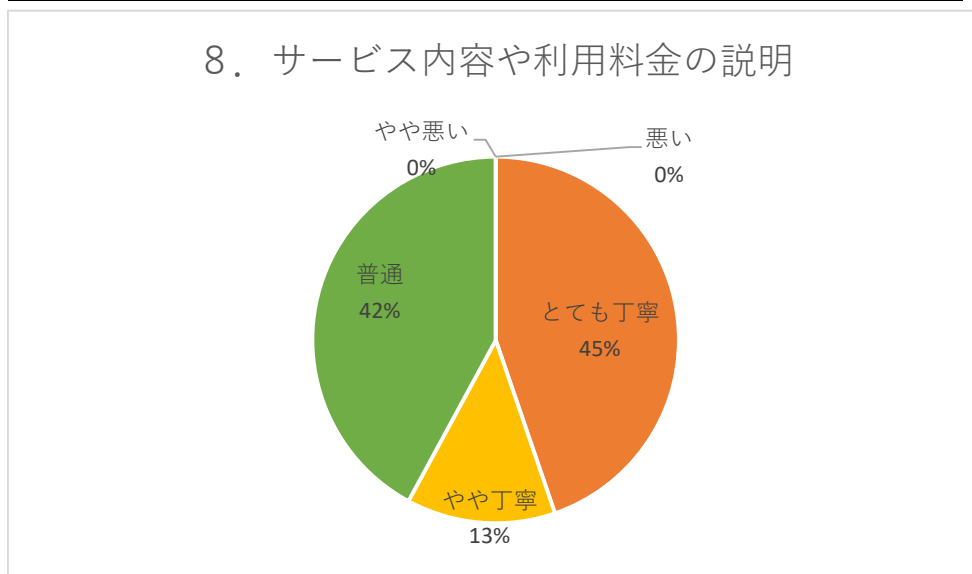
(ご意見)

- ・どんな事でも早急に連絡頂き、安心しています。
- ・いつも丁寧に報告、連絡して頂き有難いです。
- ・即対応して下さいます。とても安心しております。ケアマネも適切なアドバイスを下さり本人共々おまかせしています。
- ・お忙しいと思いますが、様子が知れるメッセージがあると嬉しいです
- ・苑での様子(表情)をもっと知りたい

(回答)

ご意見ありがとうございます。引き続き、緊急時の連絡は確実にお伝えし、平時でもサービス利用の様子がわかるように様々な媒体を通して家族様に発信していきたいと考えております。

問8 サービス内容や利用料金等のご説明はわかりやすいですか。



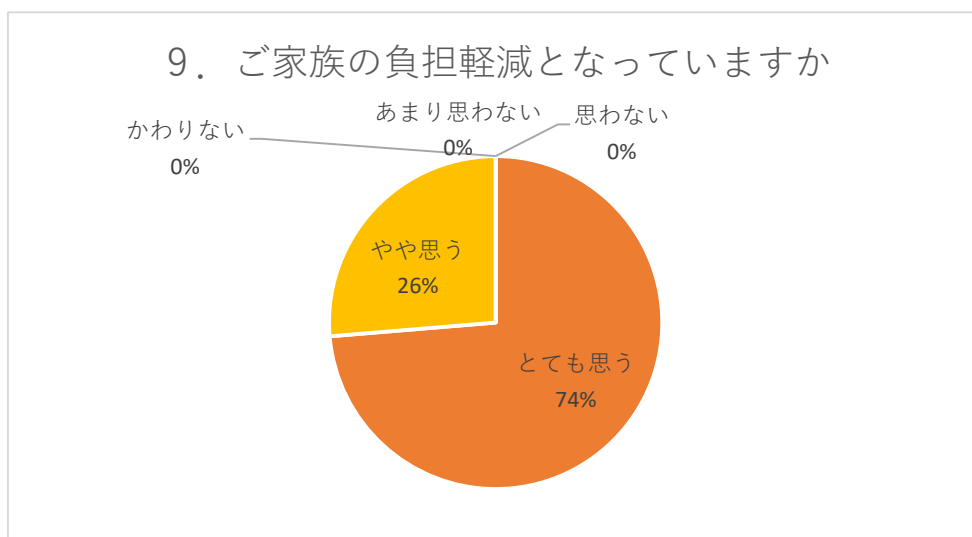
(ご意見)

- ・質問にもキッチリ回答を下さり、不安なく利用させていただいております。
- ・特に不便も不明もなし。

(回答)

ご意見ありがとうございます。引き続き、利用者様、家族様にサービス内容や料金体系をわかりやすく、丁寧にお伝えできるように相談員中心に取り組んでまいります。不明な点がございましたら、いつでもお問い合わせをお待ちしております。

問9 デイサービスのご利用は、ご家族の介護負担軽減となっていますか。



(ご意見)

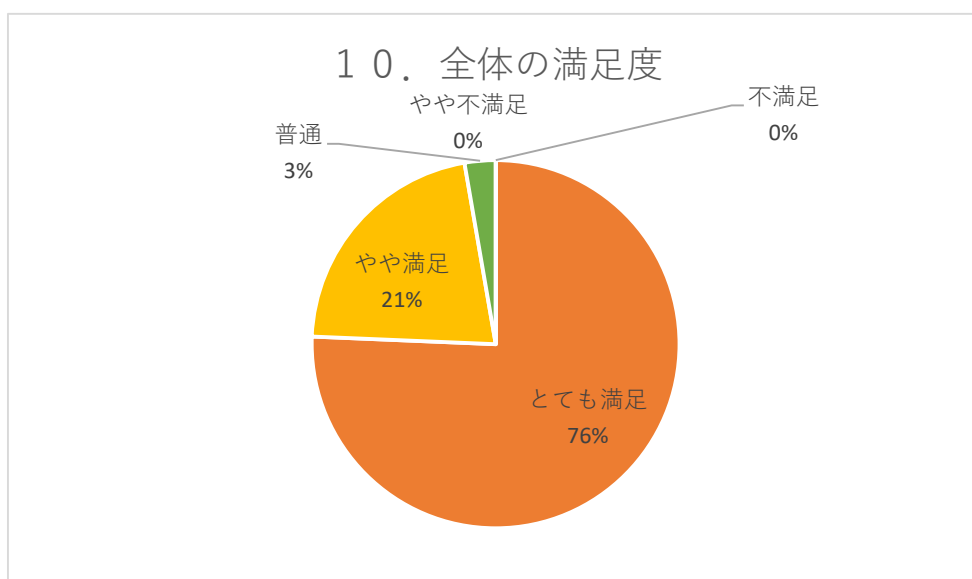
- ・他の事業所より長時間預かってすごく助かっています。
- ・精神的にすごく助けて頂いております。なかったらと考えると、たぶんいっぱいになっていると思います。
- ・いろいろ気を配って下さり、本当に助かっています。本当に負担軽減していただいています。
- ・コロナの中でもデイに行く事が出来て感謝しています。スタッフ皆さんの努力のお陰だと思っています。

- ・自分だけのための時間が持てるのでうれしいです。
- ・9:30～17:00 過ぎまで安心して預けられ、心身ともにリフレッシュできます。本人も行きも帰りも笑顔で送迎車を乗り降りしているのでうれしいです。
- ・軽減もありますが、留守中も安心して動けます。
- ・本当にありがたいです。

(回答)

デイサービスセンターの運営方針として「利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る」を掲げており、家族様の負担軽減に取り組むことは、とても重要であると考えておりました。今回の結果を受けて、家族様の介護負担軽減に寄与していることがわかり、目的を達していると感じました。感染症対策が落ち着けば、介護家族の交流会等を予定しております。引き続き慢心することなく、家族様の負担軽減にむけたサービスに取り組んでまいります。

問10 当デイサービスセンターの全体の満足度は、いかがですか。



(ご意見)

- ・今頃はフレイルという言葉が言われています。その予防にもお助け頂いていると思っています。
- ・言う事なし!!
- ・これからもずっとお願いしたいです。
- ・忙しい時でも私の話しを聞いて下さいます。これが一番嬉しいです。
- ・デイサービスに行っている日の方が元気です。表情豊かです。
- ・ていねいにきっちり対応して下さいます
- ・スタッフの皆さんもやさしく接して下さり、満足です。ゲームや体操などを皆と一緒にできるのが楽しいと思います。
- ・デイ、グループホーム、ショートステイ、トータル的にあり、その面でも安心です。
- ・いつもたのしくすごさせていただいています。

(回答)

コロナ禍の中で、利用者様・家族様にご不便をお掛けしていることと存じますが、このような結果を頂き、とてもありがたく、励みとなります。皆様の満足度を維持・向上できるように安心安全に努めてまいります。また、ご利用者の尊厳を大切に「丁寧」「親切」なサービスを続けていくために研鑽を重ねてまいります。

以上