



嵐山寮 デイサービスセンター

令和3年度利用者満足度調査結果

調査実施期間：令和4年2月1日～令和4年2月28日

アンケート配布数 85枚

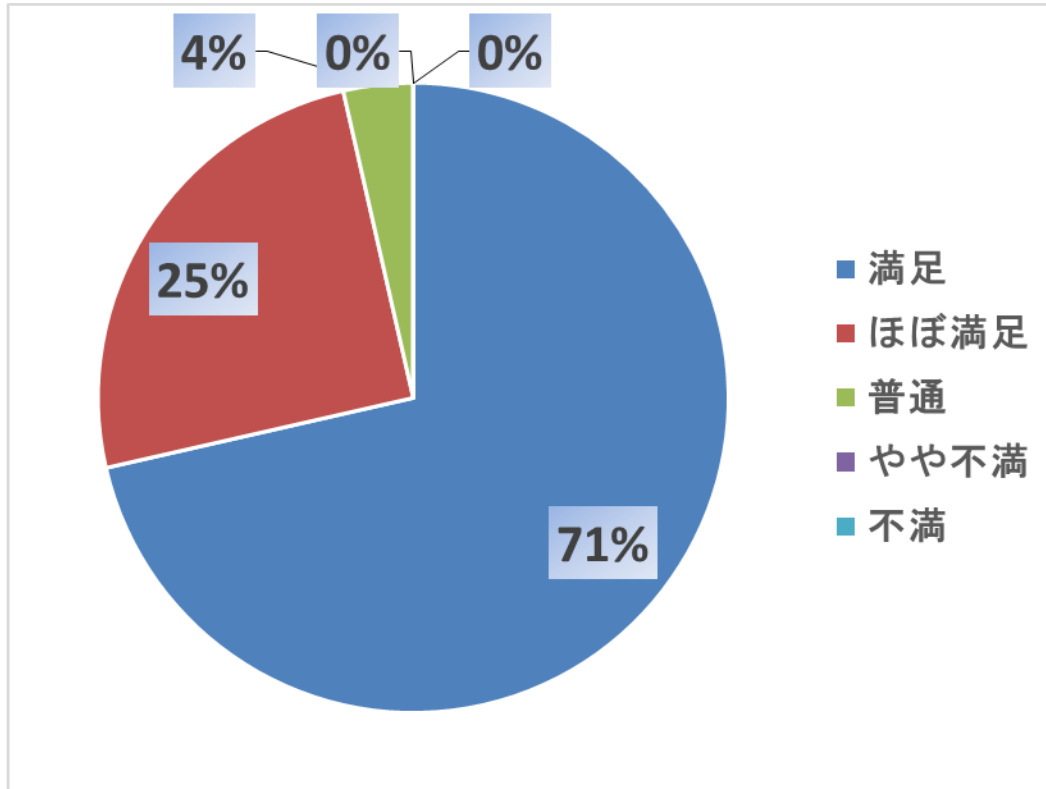
アンケート回収数 51枚

回収率 60%



1、接遇について

職員の声かけ、言葉遣い、態度はいかがでしょう??

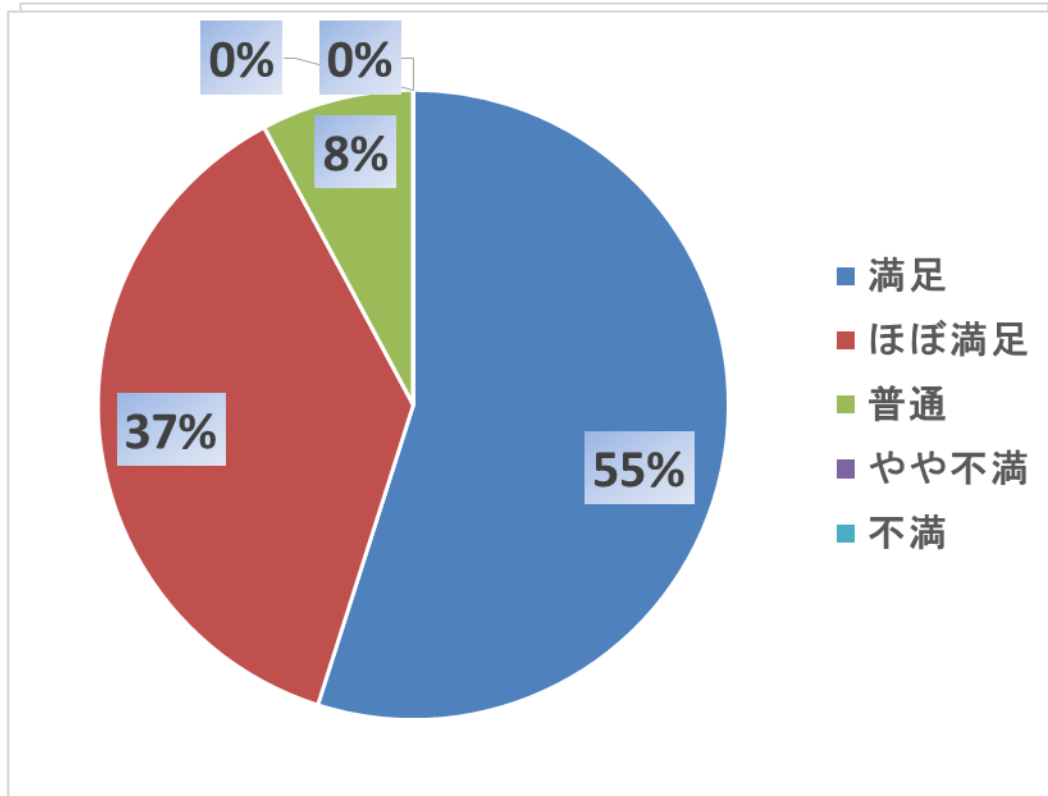


職員の接遇について気になる点がございましたら、お聞かせ下さい。

- 良くしていただいて感謝しております。
- とても優しく接して下さっています。
- 大変親切にしてくださっています。
- 大変良くしていただいて喜んでます。
- 本人にいつも優しく心を掛けて頂き感謝しています。
- 良くしてもらっています。
- 古い方のほうが元気がありますね。ベテランは大切ですね。
- 笑顔で迎えに来ていただき又送っていただき嬉しく思っております。
- 職員(バスの方も)の方がマスク未着用の方へ率先して注意して下さい。
- いつもありがとうございます。姉は右の方と言ってもわからないので手で示して下さいね。
- 細やかなやさしいお声かけていただき心癒されます。感謝の日々。

2、入浴について

デイサービスでの入浴についてはいかがでしょう？



主なコメント

- 本人が全く覚えていないのでよくわかりませんが、不都合な点は全く感じません。
- 昨年夏、しばらくデイサービスがお休みになった時には施設での入浴のありがたさを再認識しました。本当にいつも大変な作業をお引き受けくださりありがとうございます。
- 色々ありますが入浴できない時はがっかりしてます。健康の為に気をつけてもらっていますのでありがたいです。
- 髪を洗って頂き背中も流していただき満足しています。

入浴について気になる点がございましたら、お聞かせ下さい。

Q: お湯の温度を確認していただけるとありがたいです。

A: **入浴前に職員が湯温計で測定し、40℃前後になるように調整行なっています。**

Q: 姉のかき傷などわからなくて(一緒に入浴しないので)色々教えてくださいね。

A: **入浴後等に皮膚状態の観察を行い、気になる点等がある場合は、看護師より連絡帳等を通してお伝えさせていただきます。**

Q: 入浴の中に塩素(消毒)が入っているとのこと。人によって合う合わないがあります。

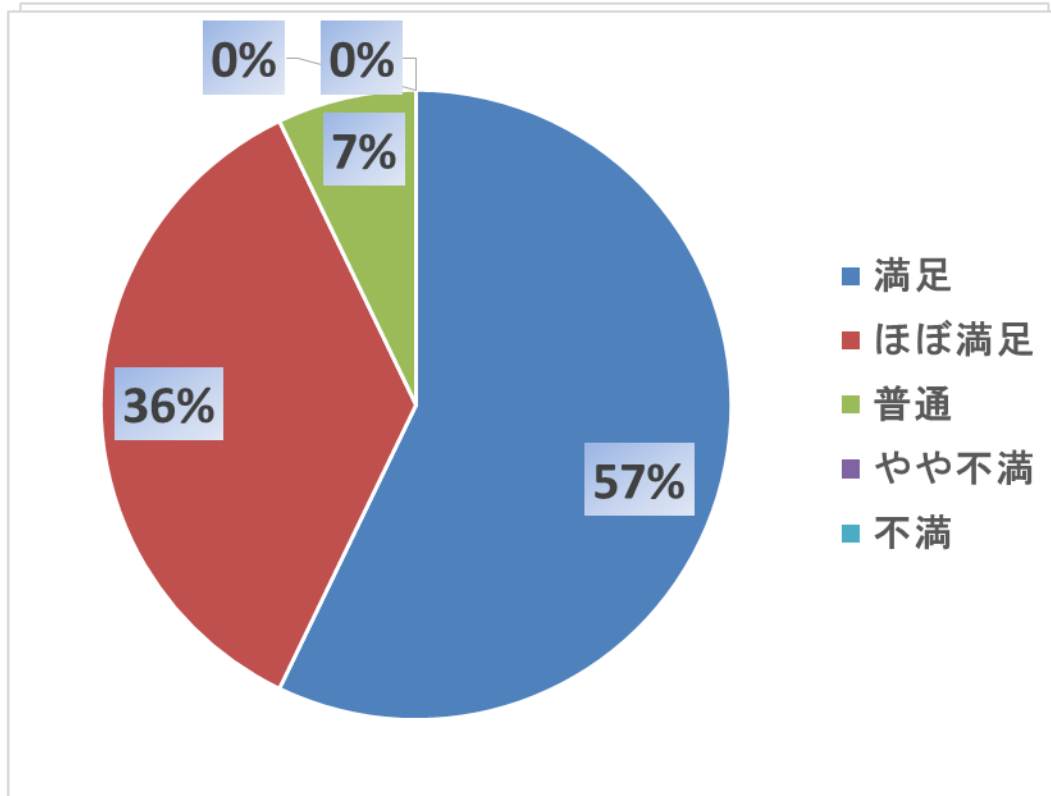
A: **レジオネラ感染症予防の為に残留塩素を常時保つ必要があります。**

気になる方に関しては、浴槽から上がる際かかり湯をさせて頂いています。

3、送迎について

主なコメント

車内環境や送迎サービスはいかがでしょう？



- ・ 丁寧に扱って頂いています。
- ・ 家族が留守の時でも帰宅時鍵を開けて室内まで連れて入ってくださって本当にありがとうございます。大変助かっております。
- ・ いつも玄関先まで付き添っていただき感謝しています。
- ・ 遅くなる場合は連絡電話がきますのでOKです。
- ・ 時間的に余り誤差がないので喜んでおります。
- ・ 送迎時間がすごく早かったり遅くなる時、お電話で連絡を頂くと助かります。

送迎について気になる点がございましたら、お聞かせ下さい。

Q: 車内の事は本人はあまり話しをしてくれないので音楽とか流れているのでしょうか？一台で何人ぐらい乗るのでしょうかね？

A: **送迎サービスの一環として、車内でラジオを流させて頂いている車両もあります。**

感染対策に考慮しながら、一台で平均7人の御利用者に同乗して頂いています。

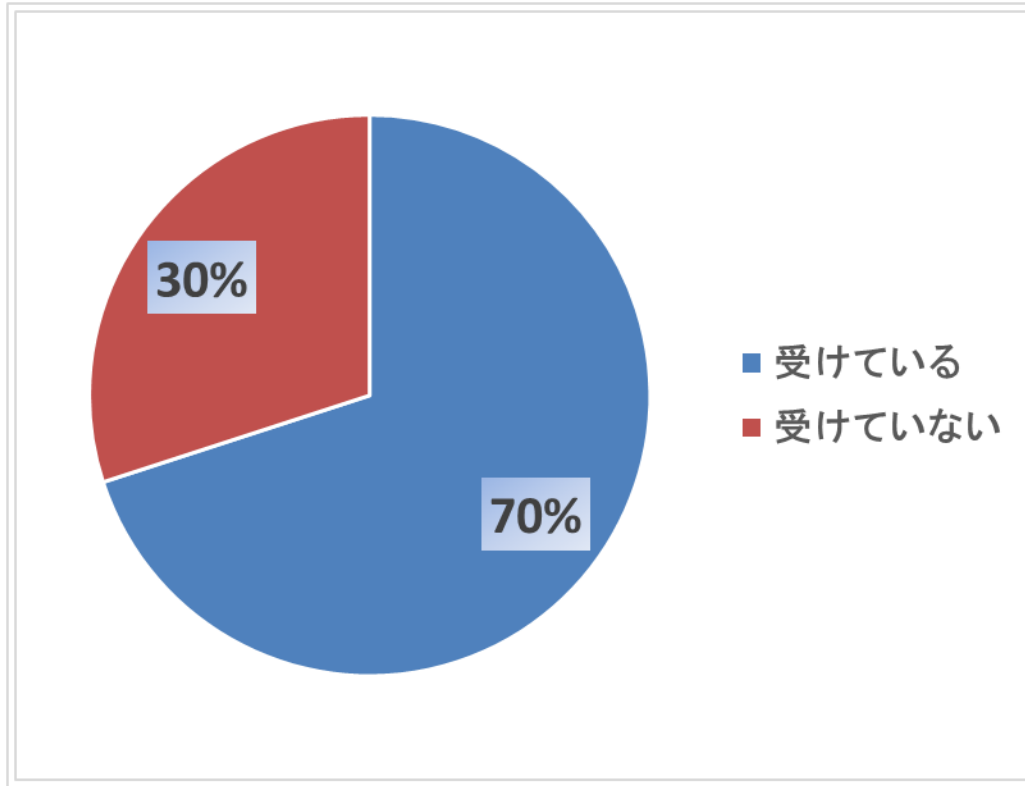
Q: マスク着用を再度徹底してください。企業は見て見ぬ振りはやってはいけない事になっています。

A: **マスクは、可能な限り着用を声掛けしてますが、難しい時もあります。外されてしまう方には適宜声掛けをしています。**

4、機能訓練について

主なコメント

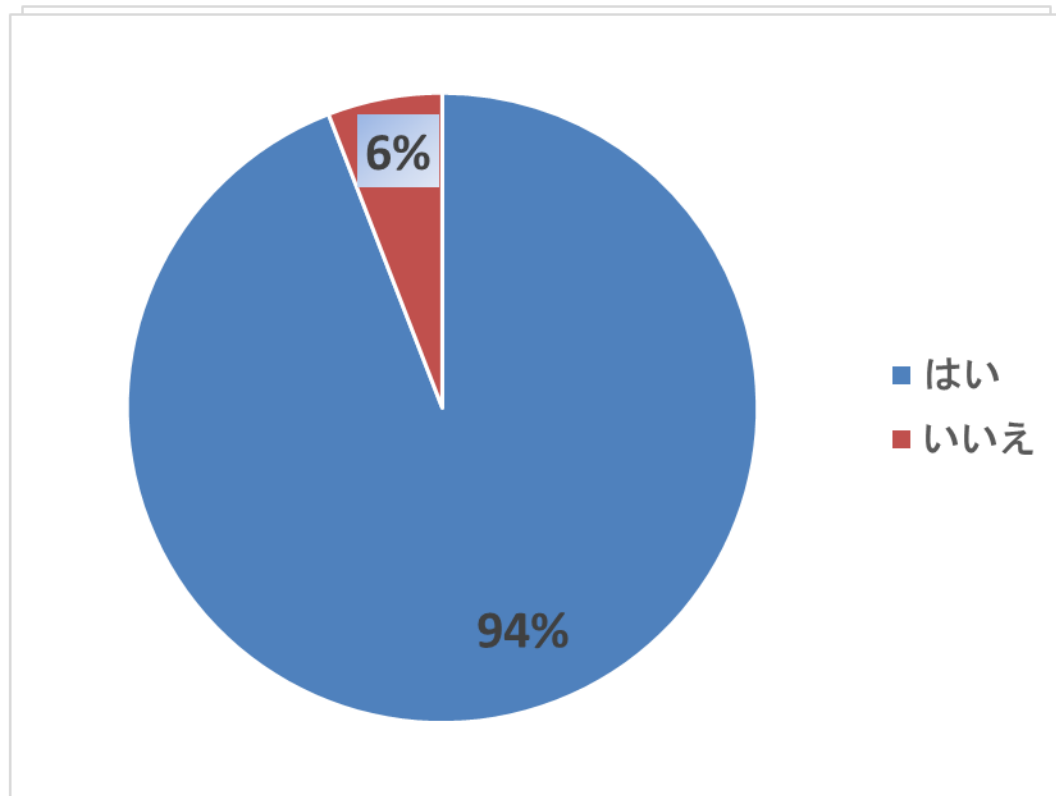
デイサービスで機能訓練を受けておられますか？



- ・だんだん機能が低下していっています。本人のやる気がないのでしょうか？
- ・いつも御丁寧なご指導で楽しく受けさせていただいております。
- ・機能訓練があった日は歩き方がぜんぜん違う気がします。

5、要望について

気軽に職員に要望や相談が言いやすい環境だと思いますか？

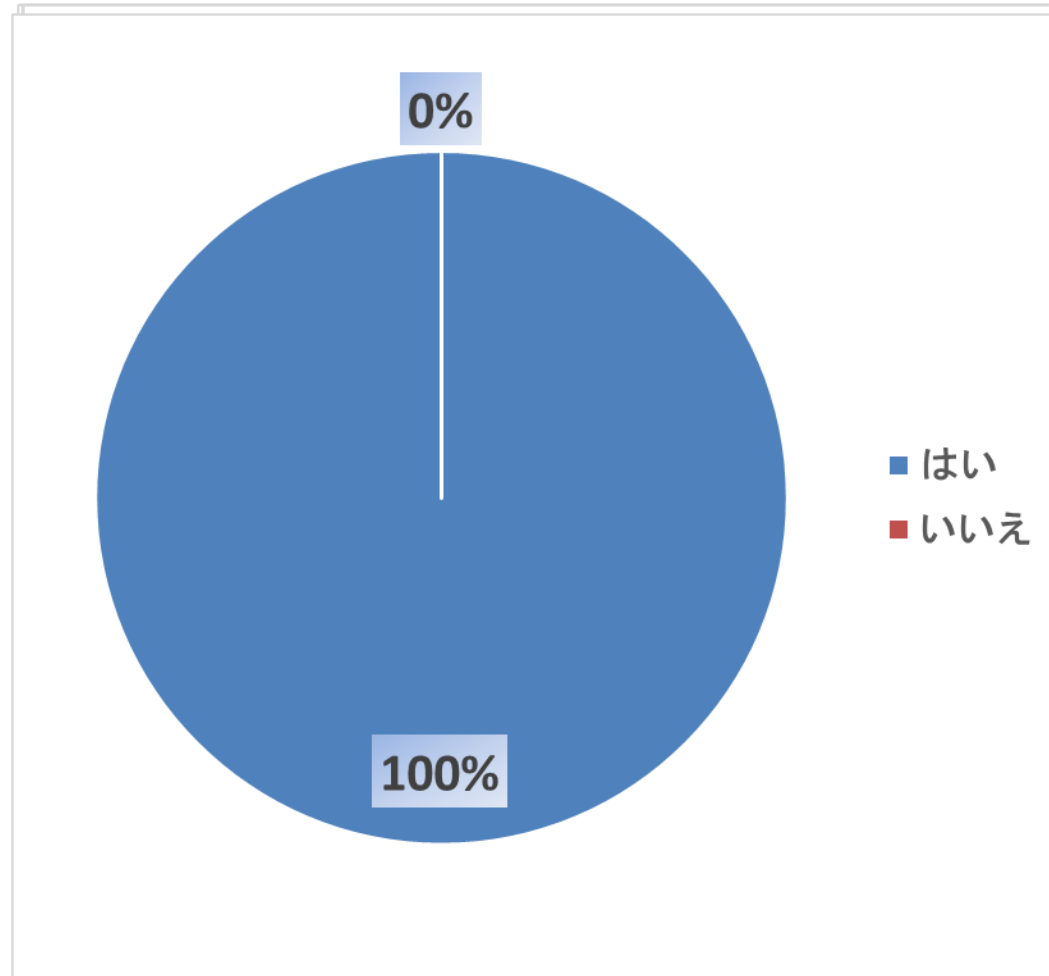


主なコメント

- 家族は連絡帳等で希望等お願いしていますが、施設にいる間、本人の性格が何でも言える方ではないので、その時困っても言えない。帰って来たらもう忘れていてだいぶ日が経ってから「こんな事があった・・・」と話す事があります。これは本人の性格なので仕方ないと思います。
- 誰に相談したら良いかわからない。

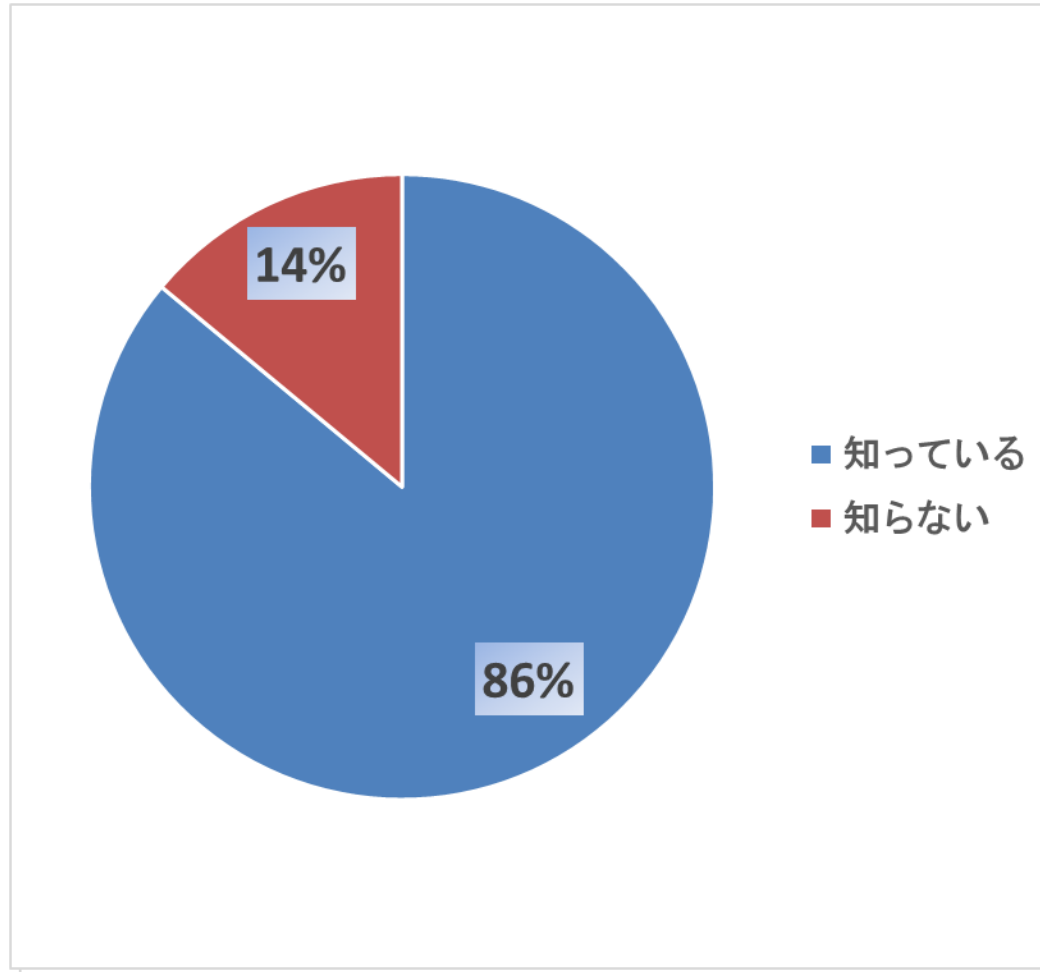
6、事業所について

当事業所を利用する上で、施設への安心感はありますか？

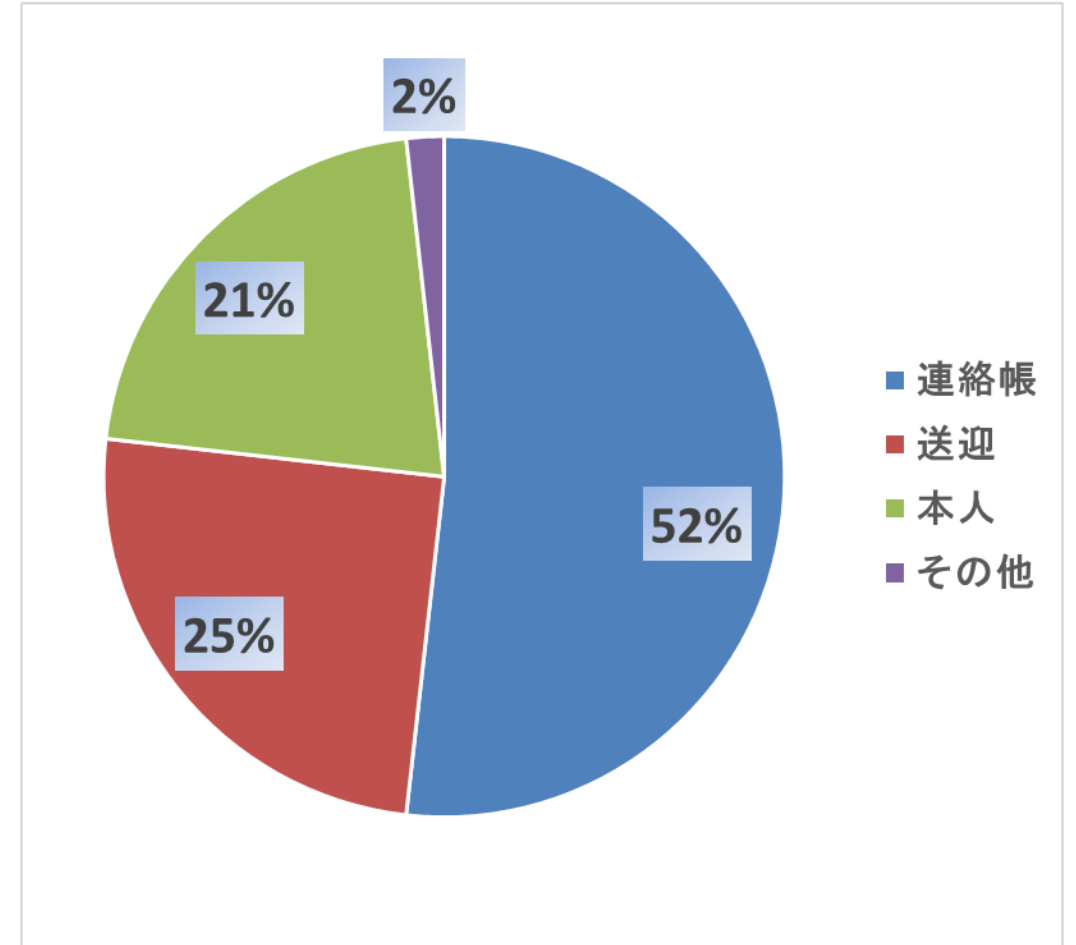


7、利用中の過ごし方について

御本人が、当事業所でどのように過ごされているかご存知ですか？



「知っている」と答えられた理由を選択してください。



7、利用中の過ごし方について

主なコメント

- 本人はわからないので連絡帳、大変でしょうが
- 家人としてはありがたいです。(特に認知症の人は嬉しいです)
- 本人は聞いても全く答えたり自分からは言ってくれないのでわかっていない事も多いと思う。お知らせで頂くお便りからや献立表で知る程度。
- 口答で状況をお教えて下さる職員さんもいらっしゃいます。
- いつもお世話になっております。本人がたまに話す事はありますがどこまで本当か分からないので・・・
- 今回病院から帰って入浴については喜んでいました。ゴシゴシこすってもらえたと言ながらに話していました。ありがとうございました。

事業所より

- コロナ渦において利用中の過ごし方は、以前と少し変化しています。
集団でのレクリエーションだけではなく、個人で行なえる脳トレや創作、体操等レクの提供も種類を増やし実施しています。
- レクリエーションだけではなく、在宅生活の継続に資する生活リハビリにつながるような取り組みも検討しています。

8、その他、ご要望・意見等がございましたら、どんなことでも構いませんので是非お聞かせください。

- 本人はよく献立を見ながら笑ったり考えたりしています。計画をたてているのでしょうか。食事は大変おいしいようですね。色々作って持って帰ってきます。大変嬉しく話してくれます。コロナでみなさん大変でしょうが頑張ってください。またできる事があれば連絡ください。
- その都度対応していただき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。母は毎回とても楽しく利用させていただいているようです。コロナが落ち着いたら利用している様子等見学できれば嬉しいなと思いますが、今のままでもとても満足しております。
- コロナの時期ですので送り出す時にやや心配ですが職員さん達が消毒したり換気に気をつかわれたり大変だと思います。よろしく願います。

Q:本人が言っている事がどこまで本当なのか疑わしい時もあります。コロナでカラオケはできないはずなのにカラオケ楽しいなどと言います。

A:マイクを持って唄う・マスクを外した状態で唄う事はお断りしていますが、密にならないように自席からマスクを付けた状態で楽しんで頂けるよう取り組んでいます。

アンケートに御協力ありがとうございました。感謝申し上げます。いただいた貴重な御意見を検討課題として、改善に向け取り組んでまいります。