

## デイサービス方保田薫寄堂に関するアンケート集計結果

実施期間：令和4年2月8日（火）～15日（火）

実施方法：アンケート郵送、手渡し

回答率：72%

対象者：ご利用者、もしくはご家族（キーパーソン）

### 集計結果

1、職員の対応について伺います。

① 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？

（ ・満足 30名      ・やや満足 2名      ・やや不満      ・不満      ）

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？

（ ・満足 28名      ・やや満足 4名      ・やや不満      ・不満      ）

③ 職員の態度に好感が持てますか？

（ ・満足 27名      ・やや満足 5名      ・やや不満      ・不満      ）

（いただいたご意見やご要望）

- ・薫寄堂より他の所に行きたいと思ったことはありません。
- ・気持ちの良い先生ばかり。本当にありがとうございます。
- ・優しく良い人ばかりだと思います。

職員の対応については、概ね「満足」「やや満足」との評価をいただきましたが、今後とも、全ての職員が気持ちの良い、好感が持てる対応をすることができるように、接遇マナーを守っていけるよう努めてまいります。

2、送迎対応について伺います。

④ 送迎サービスに満足していますか？

（ ・満足 24名      ・やや満足      ・やや不満 1名      ・不満      ）

(いただいたご意見やご要望)

- ・いつも笑顔でさわやかに対応して頂き、気持ちが良いです。
- ・曜日により迎えの時間が違いすぎる(20~30分の違いがある)。
- ・気持ちの良い挨拶をして頂いて対応も丁寧です。
- ・とってもありがたいと思っています。
- ・薫寄堂の都合でよろしいです。お世話になります。
- ・スタッフの皆さま、とても丁寧で、ありがたく思います。

送迎対応につきましては、ほとんどの方から「満足」との評価をいただきましたが、一部、「曜日によってお迎えの時間が違いすぎる。」とのご意見をいただきました。

前後のご利用者のお休みや時間変更等によって、お迎え時間が5分以上変更になる場合には、事前にご連絡を差し上げるようにしておりますが、再度徹底してまいります。

また、お迎え時間を変更させていただく場合のお知らせについても、文書にてしっかりと対応させていただきます。

### 3、食事について伺います。

⑤ 食事に満足していますか？

( ・満足 22 名      ・やや満足 3 名      ・やや不満 1 名      ・不満 )

(いただいたご意見やご要望)

- ・本人は好き嫌いが激しくて、献立に苦勞するのですが、メニューを見たり、以前試食させて頂いた時は感心しました。家庭ではなかなか出来ないです。(食材の多さとメニュー)
- ・この前の麦ご飯がとっても美味しかったです。
- ・連絡帳を見ると、季節の美味しいものが出ているようで、おいしそうですね。
- ・自分の好き嫌いのためです。
- ・量が多すぎて残すこともございます。決してマズイからではございません。

食事については、概ね「満足」との回答をいただきました。「やや不満」との理由につきましては、「量が多い」、「好き嫌いの問題」とのことでした。

今後とも、皆さまに安心・安全はもちろん、季節の食材を取り入れ、手作りで美味しく温かい食事の提供に努めてまいります。

なお、ご飯の量や軟菜食、刻み食等の対応もさせていただいております。

変更やご要望等がある場合には、遠慮なくお申しつけ下さいませ。

4、入浴について伺います。

⑥ 入浴介助は安心して受けられますか？

( ・満足 20 名 ・やや満足 1 名 ・やや不満 1 名 ・不満 )

(いただいたご意見やご要望)

- ・入浴時の状態は把握できませんが、本人が満足し、楽しみにしています。下着、おむつの着替えもきれいにさせて頂いてありがとうございます。
- ・寒い時ですので、とても助かっております。帰ってからポカポカと。
- ・丁寧で優しく、大変助かっています。
- ・自分で入浴は怖くて入れていないので、とても助かります。

入浴につきましては、「満足」との回答を多くいただきましたが、「やや不満」とのご意見もありました。今後も安全面はもちろんのこと、プライバシーに配慮しながらも、ご希望される時間帯やお湯の温度など、出来る範囲で一人おひとりのご要望にお応えできるようにしていきたいと考えております。

5、デイサービスの活動について伺います

⑦ 活動内容は楽しいですか？

( ・満足 24 名 ・やや満足 6 名 ・やや不満 2 名 ・不満 )

(いただいたご意見やご要望)

- ・コロナ禍で以前のような活動が出来ないのは仕方ないと思います。そんな中でも工夫されて活動されていると感じます。本人は「最近何もない」と言っていたましたが、連絡帳を見ると活動されているみたいで、忘れてしまうようです。
- ・テレビを付けて頂けると、他の人のお許しがあるなら字幕をつけて頂けると嬉しいです。レクリエーションはいつも楽しいと言っております。ありがとうございます。
- ・外出の活動を楽しみにしているようです。

活動やレクリエーションについては、ほとんどの方から「満足、やや満足」との回答を頂きました。2月からは、1ヶ月分のレクリエーション活動を事前に掲示させていただいております。ご参加が難しい方や、やりたくない方に対して、別の活動をご提案できるようにさせていただきたいと考えております。

6、機能訓練（リハビリ）について伺います。

⑧ 機能訓練（リハビリ）に満足していますか？

（ ・満足 26 名 ・やや満足 5 名 ・やや不満 ・不満 ）

（いただいたご意見やご要望）

・自宅にいと、運動不足気味ですので、ありがたいです。

機能訓練につきましては、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。

特に2月からは皆さまにマシントレーニングや平行棒を使ったトレーニングを体験していただいております。今後もお1人おひとりの状態に合わせた機能訓練計画を作成し、皆さまが安心して在宅生活を続けていくことができるよう支援させていただきたいと考えております。

また、月に数回、法人本部より理学療法士が皆さまのトレーニングを見させていただき、アドバイス等をする機会も設けております。

お尋ねしたいこと等がありましたら、遠慮なくスタッフへお伝えください。

7、連絡帳について伺います。

⑨ 現在使用している連絡帳の内容で、参考になっている項目に○をお付けください。（※複数回答可）

（ ・体温 14 名 ・血圧 20 名 ・脈拍 10 名 ・食事メニュー 18 名 ・入浴の有無 17 名  
・活動の様子 16 名 ・施設からの連絡 16 名 ・行事連絡 13 名 ・毎月の活動報告書  
12 名 ・次回利用日のご案内 10 名 ）

（いただいたご意見やご要望）

・1月の活動報告書を見て、感染対策をしてみなさん楽しんで行事に参加されているなあと思えました。早くコロナが終息するのを願うばかりです。  
・施設からの便の有無も助かります。本人がしたかしていないか良く分からないと言っていますので。

連絡帳の項目につきましては、ご家族の皆さまに幅広い範囲で参考にして頂いていることが分かりました。

また、施設からの連絡事項だけでなく、私たち職員にとっても、ご自宅での皆さまのご様子や状況を把握するために必要な連絡帳と考えております。

今後とも写真等を活用しながら、皆さまがデイで頑張られていることや、楽しまれている様子についてもお伝えしていきたいと考えております。

## 8、その他

⑩ 全体としてデイサービスに満足していますか？

( ・満足 21 名      ・やや満足 3 名      ・やや不満      ・不満 )

⑪ デイサービス方保田薫寄堂を、友人や知人に紹介したいと思いませんか？

( ・ぜひ紹介したい 10 名      ・紹介したい 13 名      ・あまりしたくない      ・したくない )

(いただいたご意見やご要望)

・薫寄堂の職員の皆様にいつも感謝しております。職員の皆様の笑顔が素晴らしいと思います。いつも本当にありがとうございます!!そしていつもお疲れ様でございます!!

・〇〇の娘です。96歳でありながら、普通の生活が出来ているのは皆様のおかげです。介護をお手伝い頂き、こうして家で見ていられる事は本人も幸せだと思っています。

・毎日、次回の利用日を送った時に本人にしらせてほしい。

・ショートステイなどのサービスがあると何かあるときに助かるなあと思います。

・生活がデイサービスの日を中心に（家では寝て過ごすことが多かっただけに）、カレンダーに丸印を付けて楽しみにして、当日はお迎えの1時間前から準備万端で待ちました。現在は、訪問診療・訪問看護・訪問入浴を受けながら自宅で過ごしています。

「元気になってデイサービスに行きたい。」が母の口癖になりました。また復活出来まう様に本人も頑張っています。

全体として、デイサービス方保田薫寄堂に「満足」、「やや満足」とご回答いただきました。

また、ご回答いただいた全ての方が、友人や知人に「ぜひ紹介したい」、「紹介したい」と答えてくださいました。

本当にありがとうございます。

実際、ご利用いただいている利用者やそのご家族から聞いて、見学にお見えになるケースも増えてきました。今後とも皆さまから「利用してみたい」と思っただけけるよう努めてまいります。

このたびは、お忙しいなか、デイサービス方保田薫寄堂の満足度調査にご協力をいただき、本当にありがとうございました。

皆さまからいただいた貴重なご意見、ご要望がこれからのサービス内容や提供方法を考えるうえで、とても大切な視点であると考えさせられました。

コロナ禍で家族会の開催も出来ない状況が続いておりますが、今後ともご利用者、ご家族の皆さまの「声」をお聞かせいただきながら、私たちにできることを考え、サービスに活かしてまいりたいと考えておりますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。