

## デイサービスサンライフ田寺 アンケート結果

送信 97 通 返信 66 通

設問4. デイサービスサンライフ田寺を選ばれた理由をお聞かせください。

(当てはまるもの全てを選んでください。)

- ① 本人の希望 25    ② 家族の希望 23    ③ 主治医の紹介 2
- ④ ケアマネージャーの紹介 32    ⑤ 知り合いの紹介 6    ⑥ 評判がよかったから 5
- ⑦ 近隣だから 15    ⑧ サービス内容 7
- ⑨ 経済的理由 0    ⑩ 広告を見て 3
- ⑪ 医療が充実しているから 0    ⑫ リハビリができるから 13
- ⑬ 特別養護老人ホームがあるため 8    ⑭ ショートステイがある為 4
- ⑮ 見学をしてみて 20    ⑯ 食費が安いから 5    ⑰ 新しいから 8
- ⑰ その他(具体的に: )
  - ・ 外出がある    ・ 職員の方の適切な説明で決めた
  - ・ 個々に入れるお風呂だったから    ・ 朝の送迎時間が希望通りだった

設問5. 職員の言葉遣いや対応には、やさしさや思いやりが感じられますか。 未 2

- ① 大変感じられる 52    ② 少しは感じる 7    ③ あまり感じられない 0
- ④ 全く感じられない 1    ⑤ どちらともいえない 4    ・普通 0

・個人的には落差あり

設問6. あなた(利用者)様が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応してくれますか。

- ① すぐに対応してくれる 56    ② 少し遅れるが対応してくれる 6
- ③ 全く対応してくれない 0    ④ どちらともいえない 2    未 2

(他)散髪の件で、2度も不備がありました。

設問7. あなた(利用者)様が、職員の対応で不満に思っていることはありますか。

(当てはまるもの全てを選んでください。)

- ① 言葉遣いが悪い 2    ② 態度が悪い 0    ③ 子ども扱いをする 1
- ④ 公平性に欠ける 2    ⑤ 介護・看護が荒っぽい 0
- ⑥ 希望を聞いてくれない 0    ⑦話を聞いてくれない 0
- ⑧ 忙しそうで話し掛けられない 2 (時々感じる)
- ⑨ その他(具体的に: 扱いが幼稚すぎる。本人が言わないので分からない。 )
- ⑩ 特に不満はない 55

設問10. こんなメニューがあれば良いと思う昼食のメニューをご記入ください。

- ・特になし 2    ・出来るだけ柔らかいもの 1    ・今のままでよい 1
- ・麺類 1    ・ピラフ 1    ・みなよい 1    ・ステーキとは言わないがハンバーグ 1

設問12. 入浴時・着脱の介助は適切になされていますか。

- ①適切である 29    ②職員の対応が荒っぽい    ③どちらともいえない 3
- ④入浴しない 12    ⑤ その他(具体的) ・フロアをもっと広く 1    ・入浴時間にゆとりがない 1
- ・もう少し浴槽の中に居たい(血圧が高いから駄目か?)



設問22. デイサービスサンライフ田寺で導入したら良いと思われるサービスや道具・機材はありますか。また、こんなデイサービスがあれば良いと思うことがあればご記入ください。

- ・ なし 3
- ・ マッサージ機が良い品
- ・ リハビリ機器
- ・ 現状の内容で、満足しています。 4
- ・ シャンプー台が欲しい

設問23. その他、デイサービスサンライフ田寺での生活、介護、看護に関して、何かありましたらご記入ください。

- ・ とてもよくしてもらっています。
- ・ 毎回、型通りなので、もう少し変化が欲しい。
- ・ 帰る前の乗車するとき、短時間でせかされるのが辛い。
- ・ ナイトサービスがあればよい
- ・ 利益採算第一主義に走らない事を心よりお願い致します。
- ・ 送迎車の駐車場の仕方が悪い。(ごく一部)
- ・ 狭い、もっと大きな建物、フロアをもっと広く。

設問24. デイサービスサンライフ田寺の良い所はどこだと感じますか。

- ・ お買い物外出があり、嬉しい。
- ・ 家族として、送迎時間が守られていて行動がしやすいです。
- ・ 外出が多く、いろいろな場所へ行って見学させていただいて楽しく過ごさせてもらって感謝しています。
- ・ 優しい言葉がけや扱いをしてくださって喜んでいきます。わがままを言っても聞いて配慮してくださる。
- ・ アットホームなところ。 ・ 楽しいです。
- ・ アットホームで明るい雰囲気のある所。 ・ 職員が親切。
- ・ 職員のみなさんが、いつもよくまとまって気をつけて接して下さいます。
- ・ よく気が付いてくださるところが嬉しい。
- ・ 今のところ全て良いと思います。 ・ 親切で優しいところ。
- ・ ミニドライブが多いので、本人は大変喜んでいきます。
- ・ 外出があり、リハビリや家からは連れて行くが四季折々に応じていろいろなところへ行くので本人も喜んでいきます。

## 施設の回答

### 設問4

サービス内容でより多くの項目が選ばれるよう、サービスの工夫や改善、利用者様本意で努めて参ります。

### 設問5

言葉遣いや対応に対し、反省会を中心とした指導及び勉強会を行い個人差がでないようにしていきます。

### 設問6

散髪の件、送迎時に連絡されたこと、連絡帳のチェックができておりませんでした。大変申し訳ございませんでした。個人的、全体的指導を行い、事務担当者及び、連絡帳担当者、送迎者の3者でチェックする体制に改し、再度同じようなミスが起きないように徹底させて頂きました。

### 設問7

言葉遣いや対応に対し、反省会を中心とした指導を行い改善していきます。

### 設問10

季節感のあるものや人気メニューを中心に管理栄養士によりメニューを毎月検討しております。今回頂いた意見メニューも管理栄養士と共に検討させていただきます。

### 設問12

入浴に関しては3時間で30名近くの方が入浴していますが、なるべくゆっくり配慮しておりますが、高齢者の方の入浴は40℃ぐらいの温度で入浴にかかる時間は15分位、浴槽につかる時間は2～3分とし長湯を避けるようにすることが基本となります。できる限りゆっくり入浴して頂けるよう配慮はさせていただきますが、湯になりすぎる場合や、疾患によっては希望に応じることができませんのでご理解をお願いします。

### 設問14

トイレのウォシュレットは全て温水ができるようになっております。また東フロア手前の鍵に関しては、何度も故障してご迷惑をおかけしていますが、故障の原因は「ロックを開きの状態で強く閉めすぎているからだ。」と業者から報告を受けていますので。施設の備品に関しても丁寧におとり扱い頂きますようお願い申し上げます。しかしながら、ご迷惑をお掛けすることも多くありますので施錠の鍵の変更等も検討させていただきます。

### 設問16

人気の外出・リハビリ・食事・個別レクを中心に今後もマンネリ化しないよう創意工夫や新しいサービスの導入を検討し喜ばれるデイサービスを目指していきます。今年は利用者様同士の交流が強化できるよう事業計画にも取り入れ反映させて頂きました。

### 設問19

外出によっては、ドライブ外出の企画であったり、天候によりドライブに変更させていただいている場合があります。ドライブが苦手な方や長時間の姿勢が大変な場合は、施設に残られた方でゲーム等を実施していますので好きな方を選んで頂いて参加して下さい。

### 設問20

お一人おひとりのご希望に添って送迎時間を設定をさせて頂き、お迎え時間の前後5分で行けない場合は連絡させて頂くようになっておりますが、利用者様が迎えにいくとトイレに入られていたり、服の着替えが出ていない状況や、職員により用意が出来ているからと設定時間より早く送迎する職員がおり、ご迷惑をおかけしました。再度、時間設定の意味を全員で話し合い、職員全員が同じ時間に行けるよう努めさせて頂きました。帰りの送迎に関しましては1時間以内に40名近くの利用者様を車6台で送迎致しますので、日により時間、異なりますがご理解頂きたく思います。

### 設問21

お弁当持ちのピクニックや山崎などへの買い物は実施していますが、今後も人気の外出レクリエーションで足頂けるよう職員一同で企画検討して参ります。

### 設問22

マッサージ機に関しては最新式のものが東フロアにありますのでご自由にお使い下さい。リハビリ器具も検していますが、スペースなどの問題もあります。今年度オープン予定のデイサービスサンライフ安室ではデイサービスサンライフ田寺をさらに進化させたデイサービスにしたいと思います。

様々な意見を取り入れより良いサービスが提供できるよう日々努めて参ります。

#### 設問23

帰る前の乗車は1台ずつ安全を第一に順番に移動をしています。呼ばれても移動されない方に関しては、関に多くの方が乗車待ちになり事故の原因となりますので、声かけを何度もさせて頂くことがありますので、了承下さい。

また、サービス第一主義をモットーにサービス提供させて頂いています。サンライフ田寺では、レクリエーション費に関しても全てのご利用者様が楽しんで頂けるよう無料にてサービスを実施しています。

食費に関しましても、人件費、食材費、高熱費を入れますと赤字になりますが、美味しいものを400円、の低料金で皆様に少しでも喜んで頂けるよう取組んでいます。

#### 設問24

多くのお喜びの数々のご意見有難うございます。

今後も職員一同、利用者様本で邁進させて頂く所存ですので、ご指導ご鞭撻宜しくお願い致します。