

2013 年度 利用者評価アンケート票 デイサービスのののか

*それぞれの設問に対し、当てはまるものに、○をつけてください。○はそれぞれの設問について、1つだけつけてください。

記入者 ご本人 及び ご家族

1	利用にあたり相談や見学など適切に対応されましたか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 1	機能訓練(体操やリハビリーション)の内容には満足されていますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
2	契約の際、契約書、重要事項説明書の説明はわかりやすく理解できましたか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 2	休息や静養の配慮はされていると感じますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
3	利用者、家族から苦情を受ける窓口について説明はありましたか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 3	感染予防や衛生面に配慮され、清潔で快適に過ごせていますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
4	職員の言葉使いや礼儀、態度に満足していますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 4	排泄について、プライバシーや安全に配慮されていると感じますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
5	職員の服装や身だしなみは、きちんとしていますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 5	事故や病気などの緊急時に適切な対応が、なされましたか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
6	送迎の乗車時間はちょうどよいですか。安心と安全に配慮した送迎をしてくれますか	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 6	ご本人のその日の体調や気分について十分配慮されていると感じますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
7	アクティビティ(趣味活動)や行事は、参加しやすく満足できる内容ですか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 7	職員の介護技術に満足していますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
8	得意なことや本人の持っている力を活かすような働きかけをしてくれますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 8	デイサービスを利用して、生活や身体状況等はよくなりましたか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない
9	通所の食事はおいしく(食事量や内容含む)食べられますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	1 9	事業所を総合的にみてどのように感じていますか。	1、満足 2、不満 3、どちらとも言えない
10	入浴では、誘導方法、入浴時間、介助方法が配慮されていますか	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない	2 0	友人や知人にもこの事業所の利用を推薦できますか。	1、はい 2、いいえ 3、どちらとも言えない

※裏面も記入してください。

質問／現在、参加されているアクティビティ(趣味活動)のプログラムで、ご意見がありましたらお聞かせください。

①要望／高齢者が参加しやすく適切だと思っております。

①回答／利用者のご希望や身体状況に合わせたプログラムを提供しています。こんな作品を作成してみたいと言うご希望がありましたら職員と一緒に準備から進めて参りますのでご相談ください。

②要望／体操やリハビリテーション等、身体を使った運動をもっとしたいです。③午前、午後と体操がしたいです。

②回答／個別機能訓練指導員(看護職と兼務)を中心に介護職員と協力し、要支援認定の方は運動器機能向上訓練計画、要介護認定の方は個別機能訓練計画を作成して、身体状況に合わせた無理のない訓練を行っています。現在は概ね、転倒予防の筋力体操「楽笑体操」、整形外科学会推奨の「ロコモーショントレーニング」、懐かしい唱歌にあわせて上半身の機能訓練をメインにした「イキイキ体操」を小集団体操として実施し、定期的に評価をして皆さんにお返しをしています。お体の状態の変化が見られたときには計画の見直しや、新たな訓練メニューの追加を検討します。

③回答／現在は午前に楽笑体操、食事前に嚥下訓練体操、お昼にストレッチ、ロコトレ、午後からイキイキ体操をおこなっています。入浴時間と体操時間が重なってしまうときにはご相談ください。

④要望／カラオケの曲目が少ない。

④回答／現在、事業所で所有している機種は2台(うち、ソフト内臓機種1台)、カラオケソフトは2枚です。

通信機能付きの機種ではないため、利用者様のお好みのソフトがありましたら持参して頂いています。

要望⑤／自分のその日のしたいことを自由に出来るので満足しています。

回答⑤／来所されたら今日の過ごし方をご自分で選んで、プログラムマグネットをホワイトボードに張り出して、1日を過ごして頂いています。入浴は、個浴支援のため午前午後の時間調整が必要な場合があります。なるべくご希望にあわせて支援させていただきますのでご了承願います。

要望⑥／入浴の介助などお仕事もあり、「趣味活動」に対して、指導の時間が少々足りない感がありますが、急ぐこともない故、楽しく待てます。

回答⑥／趣味活動の支援について、職員の得意分野を活かしての取り組みもありますが、利用者様と一緒に本を見ながら取り組むこともあります。ご要望に応えられるよう努力してまいります。通所されてからご希望を伺い、当日に準備が間に合わない作業もあり、次回の利用日までに準備をおこなう等、時間の余裕をいただくこともありますのでご了承願います。趣味活動と同時並行して入浴支援もおこなっているため、個別の対応ができない場合もありますが、勤務体制や時間帯の調整をして対応致します。

今後、こんなサービスや趣味活動のプログラムがあったら良いという、ご意見がありましたらお聞かせください。

要望⑦／習字等

回答⑦／ご希望があった利用者様が書道セットを持参され取り組まれたことがありました。筆、すずり、墨、文鎮、半紙の準備をいたします。また、指導できる職員はおりませんが、今後、地域の方でサポートが可能なボランティアさんの募集を検討いたします。

要望⑧／室内パーク、輪投げなど、本など増やしてほしい。

回答⑧／今年度から、新たなプログラムの一つとして、体を動かすレクリエーションを毎月提供しております。ご要望のあったレクリエーションについては、今後、取り組みを検討させていただきます。また、本の設置については、開設当初より厚別図書館より毎月30冊程の図書をお借りしています。利用者様のご希望をお聞きしてお好みのジャンルや著者、作品を選んでおりますが、ご希望の本がありましたら事前に職員までお申し付け願います。

要望⑨／最近「からだ」での楽しみも増えました。(アヤコ投げ等) テレビは見たい人は別ですが、もう少し「音」を低くして下されば…とも見たい人は近寄ってごらんになって下さい。

回答⑨／適度に体や手先を使いながら楽しめるレクリエーションを取り入れ提供していきます。テレビについては、ご希望のない際は放映せず、音量については下げて、他の利用者様に不快が生じないように音量調節を致します。

要望⑩／字を書く練習をさせて下さい。

回答⑩／来所時のプログラムボードへのお名前の記入、各種計画書への署名も含め、サインの機会があります。「コラム書き写し」「なぞり書きのドリル」等を希望に応じて提供し、書字の取り組みを行ってきました。ご希望の教材がございましたら遠慮なくご相談ください。

その他、要望、ご意見がありましたらお聞かせください。

要望①／老人にもう少し優しさが欲しいです。若い人もいつかは行く道です。やさしさ、やわらかさをのぞみます。

回答①／利用者様がこのようにお感じになられたことについて、深くお詫び申し上げます。ご意見を事業所として真摯に受け止め、職員の対応、接遇のありかたを振り返り、利用者様に心地良くご利用頂けるように、高齢者観を高め、相手の立場に立ったコミュニケーションや接遇技術を学び、事業所全体で適切な対応が出来るように努力いたします。

2013年度利用者評価アンケートへのご協力を有難うございます。今回は無記名アンケートの方法を採用し、皆様に忌憚のないご意見を頂きました。事業所としてご意見を真摯に受けとめ、部会にて職員間で検討し、改善に努める事を確認いたしました。今後ともお気づきの点は遠慮なくお伝えください。

集計結果から、ご指摘を頂いた点について改善をすすめます。

- ①新規相談時の対応について親切な対応を行い、苦情相談窓口の説明はもれなくおこないます。
- ②職員の言葉づかいや対応は、高齢者の立場に立って丁寧に対応します。
- ③休養時の配慮、緊急時の対応は利用者様ご家族様に不安のないように行います。
- ④職員の介護技術の向上を図り、利用者様の体調や気分の変化に配慮できるよう努力いたします。
- ⑤食事についての要望、満足度調査の結果を業者さんと共有しメニュー検討の努力を行っています。利用者さんの希望を取り入れた外食企画やお弁当週間、手づくりおやつ等食の楽しみの機会を設けています。