

令和2年度 利用者アンケートのご報告

デイサービスセンターヴィラ鳳凰

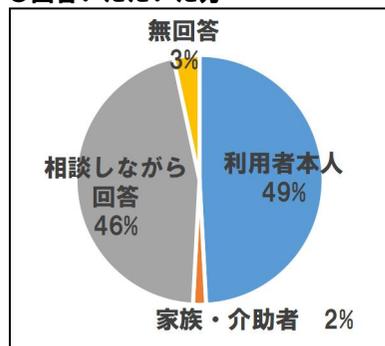
ご利用者・ご家族の皆様におかれましては、ご多用中利用者アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
 調査の結果と皆様よりお寄せいただいたご意見を報告いたします。今回いただいたご意見・ご要望をもとに業務の改善を図り、より良いサービス提供に繋げていきたいと存じます。

調査期間：令和2年11月10日～12月20日

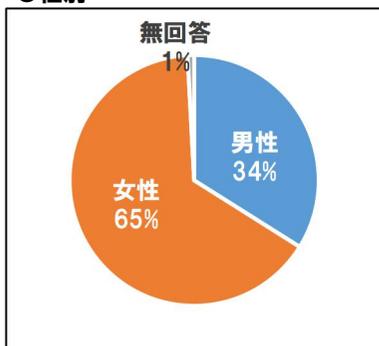
回答方法：選択肢形式及び自由記述式（一部利用者へ聞き取り）

配布数：135名 回答者数：118名 回答率：87.4%

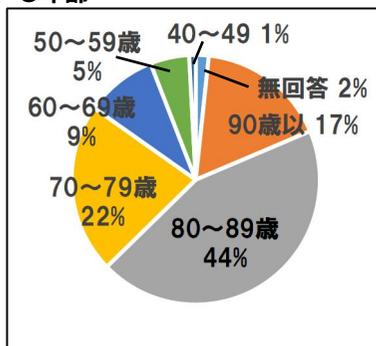
●回答いただいた方



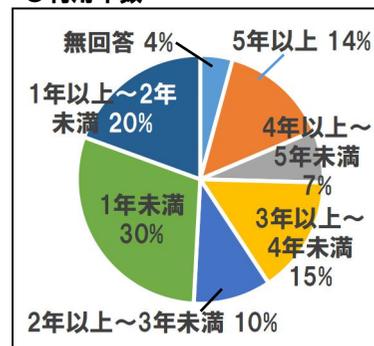
●性別



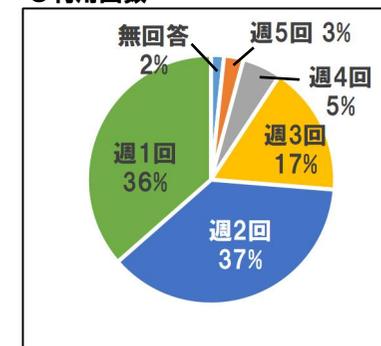
●年齢



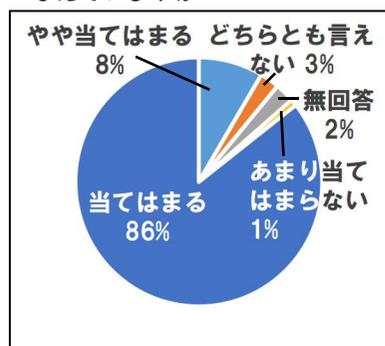
●利用年数



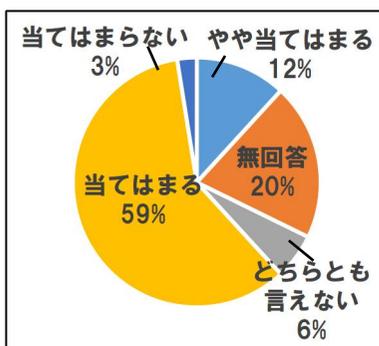
●利用回数



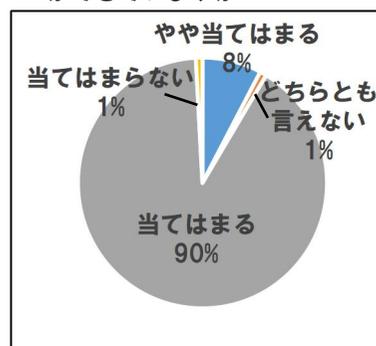
●送迎について、安全な運転が行なえていますか



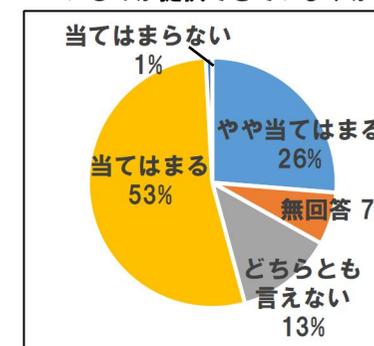
●入浴について満足していますか



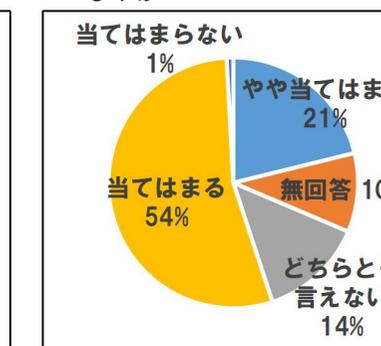
●職員は適切な挨拶や言葉遣いできていますか



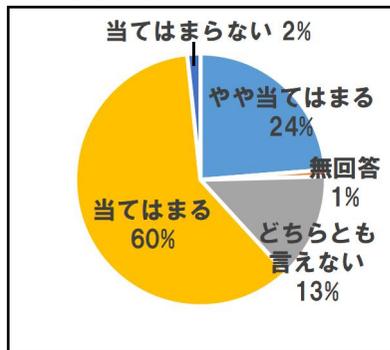
●レクリエーション活動は楽しいものが提供できていますか



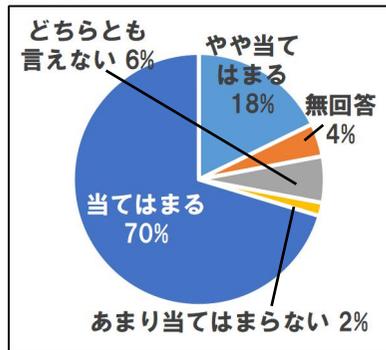
●リハビリについて満足していますか



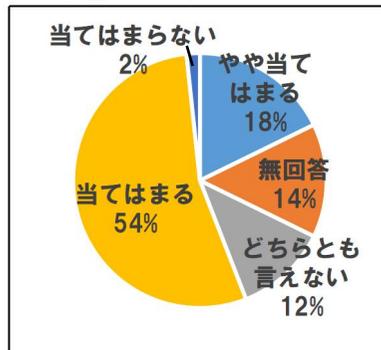
●希望や要望を職員に気軽に相談
できますか



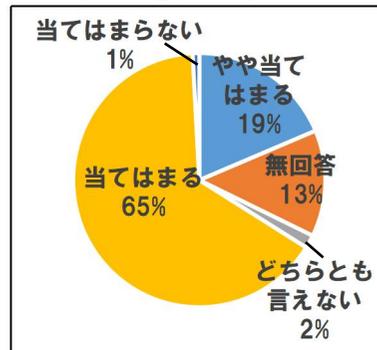
●デイルームや浴室、トイレは
清潔ですか



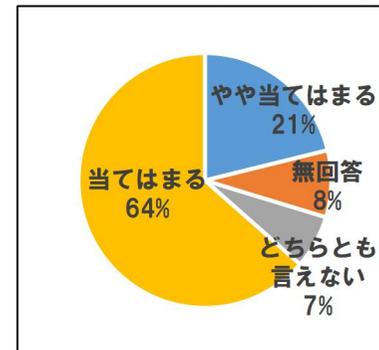
●連絡帳の記載内容は、日常生活
に役立っていますか



●全体として、デイサービスの
利用に満足していますか



●当施設の新型コロナウイルス感染予防対策
は、十分におこなえていると思いますか



●ご意見・ご要望（※個人情報保護のため、ご意見の一部を変更させて頂いております。）

- ★ご意見① 耳が聞こえにくくなり皆さんのお話しされていることが聞こえないこともありますので体操の時などもう少し大きな声を出して下さったら嬉しいです。
- ★ご意見② 食事の残し具合がもう少しわかるようにしていただきたい。最近残していることが多いので！（連絡帳）
- ★ご意見③ いつもお世話になり心から感謝しております。高齢のため何かとご迷惑をおかけしており申し訳ないです。動作がスローですので送迎バスの乗り降りが不自由で男性の方はイライラされると思います。普通のペースでも怖がり身体が固くなり力を入れています。その点だけご理解をお願いします。
- ★ご意見④ 独居なので毎回家族が連絡帳を見ることはできていません。宇治に来たときには、どんな活動をしているか、食事量など読ませていただいています。ありがとうございます。
- ★ご意見⑤ 本人からの聞きとりはむずかしく記入できません。家族も施設利用中の様子を見ることがないので記入できません。

●デイサービスより

コロナ禍で大きな声が出せないこともありご迷惑をお掛けしております。身振りや分かりやすい発声で全体に声が届くよう努めてます。

食事摂取量大きく減少している場合何をどれくらい召し上がったのか連絡帳にてお知らせします。この他にも連絡帳の記載内容のご要望がありましたらお申し出ください。

本人様、家族様にご迷惑、ご心配をお掛けして大変申し訳ございません。ご利用者様の状態に合わせた介助を行ない、安全な送迎が行なえるよう努めます。

連絡帳の内容や広報誌を通じて少しでも来所時の様子がお伝えできるよう努めてまいります。また、武田病院グループのホームページにデイサービスの日常の様子等を掲載しておりますので、下記のQRコードをスマートフォンやタブレットで読み取るとご覧頂けます。



- ★ご意見⑥ お世話になりありがとうございます。デイサービスの利用で本人の生活能力の維持、回復を期待しています。
- ①脚力、体力の維持・回復、筋力の低下を防ぐ。
 - ②認知症がかなり進んでいます。進行がゆるやかにと願って家でも取り組んでいます。アドバイスをいただきたい。
 - ③日常生活を全うする能力が落ちています。
 - ④体調はここしばらく元気をとり戻しています。食後の後かたづけができるようになってきました。庭の落ち葉掃除もやっています。
- ★ご意見⑦ 来年は少しでも外出することも考えてほしい。日光に体があたらないので、良い日があればその点も考えてほしい。コロナの関係があるので難しいなあと思いますが、ご検討ください。よろしくをお願いします。いつもお世話になり感謝しております。
- ★ご意見⑧ 連絡帳のコメントについて担当者名が記載されているのは非常にベストなことと思います。送迎の際せめて月1回でも看護師さん理学療法士さんから現況を直接お聞きできるように希望します。
- ★ご意見⑨ はやく歩けるようにしてほしい。歩行器が使いたい。
- ★ご意見⑩ デイサービスは楽しみです。食事もおいしく頂いております。脳トレも周りの人と話し乍らわからない所は職員の方に教えて頂きとても嬉しく思っております。デイサービスは大好きです。レクリエーションも好きですが、膝が痛みあり急いでは立ち上がれなく、ゆっくり自力で立ち上がれるまで待つて頂けたら参加させて頂けるのですが体をさわられると場所によってはくすぐったくなる時もあります。ですから体をさわらないで下さいと言っています。皆様のことはとても良くして頂いて感謝しておりますのでよろしくお願い致します。車の乗り降りのときも体をさわられると気持ち悪くなりますので、勝手なお願いです。よろしくお願い致します。

認知症の進行を穏やかにするためには、適度の運動と人との交流などが重要とされています。ゆっくりとした口調でご理解を得ながら体操やレクリエーションの提供を行ない、在宅生活をサポートさせていただきます。

新型コロナウイルス感染症の流行の予測がつかず外出行事は難しい状況ですが、桜や紅葉の季節には施設周辺で散歩など密にならない環境で出来る企画を検討させていただきます。

今後もコメントには担当者名を記載するとともに、ご利用者、ご家族に活用していただけるような内容の連絡帳作成に努めます。送迎については、調整の上可能な範囲で対応させていただきます。

個別リハビリでは、皆様の身体機能に応じ安全で効果的なプログラムの実施を心掛けております。目標達成に向けてひとつひとつ共に頑張っていきましょう。

デイサービスを楽しんでくださり職員一同嬉しく思います。安全を考慮した上での行動とはいえ、不愉快な思いをさせていただきましたこと大変申し訳ございませんでした。お声掛けや見守りを重視しながら一人ひとりに合った対応をさせていただくよう努めてまいります。

- ★ご意見⑪ 食事のことですがきざみ食ですが漬物少しほしいです。ピーマンつけ、しょうが、こんぶ等なんでもけっこうです。
- ★ご意見⑫ デイルーム掲示板に絵画が展示されているのに気付き2、3回ですが応募してみました。いずれも掲示していただき望外の喜びとなりました。小さな作品ばかりですが、また数もできませんが続けたいと思っています。ぜひ展示を続けていってください。
- ★ご意見⑬ トイレは一人一人の責任です。いつもきれいにしてくださっている皆様ありがとうございます。
- ★ご意見⑭ 特にありませんが席の移動要望（時々）（週一くらいが要望）係の人も親切にしてくださっています。食事もおいしいです。（おやつも）毎回楽しみにしています。グループ行事はやや窮屈のように思う（場所）（ボーリングは楽しみにしています）寒さが厳しいときは窓際、入口の座席の事も考えてほしい。（外で座っているみたい寒い）来ること楽しみにして居ます。
- ★ご意見⑮ おかげさまでいつも楽しんで帰って来ます。スタッフの皆様やさしく親切にして下さり行き届いた安心できる場所だと本人言っており私どもも喜んで おります。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。
- ★ご意見⑯ 色々な所にボランティアに行っている知人に聞いたのですが、ここは本当に皆やさしく良くしてもらって他の所とは全然違うと聞きました。本当にそれを聞いて安心しここにお世話になって良かったと思いました。これからも宜しくお願い致します。ありがとうございました。
- ★ご意見⑰ 十分満足して楽しんでいるので、特に要望はないです。
- ★ご意見⑱ いつもお世話になっております。毎回の利用本人は楽しく参加させて頂いているようでこちらも喜んでいきます。寒くなってきた朝の支度が時間がかかると思います。色々お世話かけますがよろしくお願いたします。

栄養士によりカロリーや塩分など、計算されたメニューとなっており、食事内容によっては漬物を付けることが難しい場合があります。ご了承のほどよろしくお願いたします。

展示コーナーをご活用いただきありがとうございます。今後も、常設展示を継続していきますので、作品をお待ちしております。

いつもきれいに使用してくださりありがとうございます。定期的にトイレの清掃を行ない気を付けておりますが、至らぬ点がございましたらその都度お知らせください。

座席の配置につきましては、出来る範囲でご要望にお応えできるよう配慮させていただきます。また新型コロナウイルス感染症予防により定期的に換気の時間を設けているため室温が下がりご迷惑をお掛けしております。ひざ掛けなどお貸しできますのでおっしゃってください。

嬉しいご意見をいただきましてありがとうございます。これからも満足していただけるようにより一層努力をしてみたいです。

★ご意見⑱ 入浴は利用していませんのでわかりません。週1の利用ですが職員の皆さんの忙しい中大変親切に介護され感心しております。今後共よろしくお願ひします。

●ご意見・ご要望（※個人情報保護のため、ご意見の一部を変更させて頂いております。）

- ご意見① 送迎中の車の窓を少し開けられてはいかがですか？すでにされていると思いますが。
- ご意見② 本人もよくわからないと申しますし、私共も見学に行けないのでよくわかりませんが、検温をしっかりとさせて頂いているのでその他三密も避けてきちんとして下さっていることと思います。
- ご意見③ 施設の状況を見ることがないので記入できません。どんな体制で取り組んでおられるのか知りません。
- ご意見④ 仕切りができてからとなりの人とおしゃべりがしにくいがあります。
- ご意見⑤ まだ1回の利用になりますので今のところ返答しにくいです。申し訳ございません。
- ご意見⑥ 感染対策は基本原則を守る以外方法はないようです。
①手洗い②三密を避ける③換気④消毒⑤健康管理（検温、体調）
- ご意見⑦ 換気をもっとしたらいい。
- ご意見⑧ 十分な対策をして頂いておりますので満足しています。一日楽しく過ごしておりますので安心です。
- ご意見⑨ 現状維持
- ご意見⑩ しっかりやっておりますので安心できます。
- ご意見⑪ 9月に感染者が出たので感染対策強化をされていると思います。安心して利用させて頂いております。皆さん介護だけでも大変ですのに感染対策の仕事も増えご苦勞様です。これからもよろしくお願ひします。

●デイサービスより

車内では、外気取り込み設定と窓を開けての換気を行なっています。ご利用者の体調や気温を考慮しながら今後も継続してまいります。

厚生労働省の感染対策マニュアルや京都府・宇治市からの指導の下、高齢者施設における新型コロナウイルス感染予防対策を行なっております。施設独自でも、飛沫感染防止用のアクリル板や次亜塩素酸空間除菌脱臭機設置等に取り組んでおります。これからも対策を継続してまいりますので、集団感染防止のためご協力をお願いいたします。

<p>■ご意見⑫ 常時外気を取り入れるエアコンの導入しては？</p> <p>■ご意見⑬ 体温チェック、マスク着用は強制的に実行されることを希望しません。</p> <p>■ご意見⑭ マスクしない人がおられるのでしてほしい。</p> <p>■ご意見⑮ 部分部分を取りあげれば不十分な所もありますが利用者全体の物事に対する適応能力を考えると仕方ないと思います。一番簡単なマスクについて今少し厳しくしても良いのでは</p> <p>■ご意見⑯ マスクをしっかりしてほしいです。</p> <p>■ご意見⑰ 風邪ぎみや新型コロナに関係なく咳をしている人はきちんとマスクをするようにしてください。片かけのマスク付けの方も見られます。</p> <p>■ご意見⑱ 各自マスク、手洗いに注意。</p> <p>■ご意見⑲ 食事時卓上に鼻紙が積まれる場合があります。</p> <p>■ご意見⑳ アルコール消毒が少しです。入口、トイレ等にも置いてください。</p>	<p>設備改修ととなるため、今後エアコン交換の機会に検討させていただきます。当施設では、換気システムをロスナイ（全熱交換型）を設置しており、常時外気との交換を行なっております。</p> <p>ご利用者のご協力により、来所の際のマスク着用を徹底させていただいております。マスク着用が習慣化されていないご利用者には、その都度声掛けを行ない着用していただいております。しかしながら、呼吸器疾患など体調面で外される方もいらっしゃることをご理解ください。</p> <p>卓上のごみ入れはこまめに交換させていただくよう気を付けてまいります。</p> <p>入口近くの洗面台に設置してありますのでご使用ください。トイレについては、見守りが不十分となり消毒薬の適切な管理が難しいため設置のハンドソープでの手洗いをお願いいたします。</p>
--	---