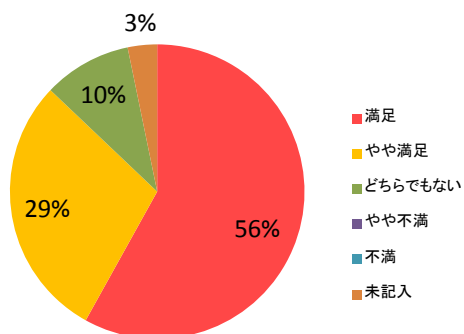


デイサービス（回答31）の課題

配布62 回収率50%

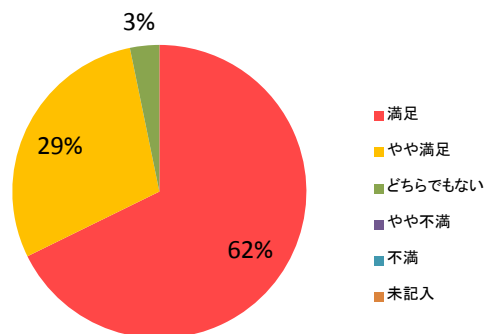
① 当施設ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



満足 本人は不満を言うことが全くないので満足(納得している)と受け取っています

満足 Q 職員の方々は仲良く、私たちに接して下さるので家族のようです  
A 今後も継続して、家族のように思ってもらえるよう関わっていきたいと思っております。

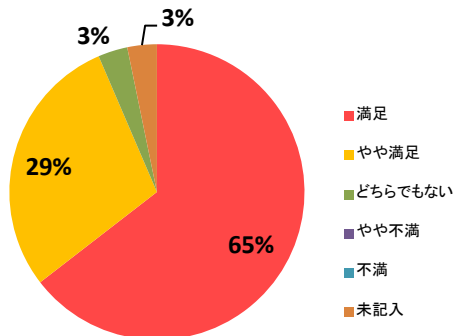
② 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。



満足 皆様優しい方たちで、満足しています

満足 Q 楽しい時間を過ごすことが出来て嬉しく思っています  
A 今後も、誇りやプライバシーに配慮した声かけに努めていきます。

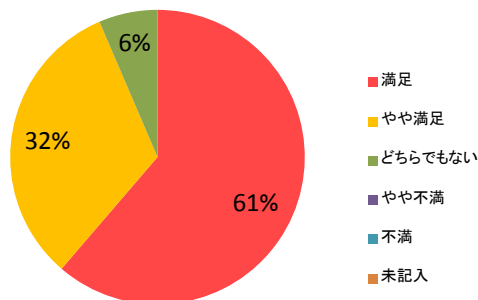
③ 職員の決まりや都合に優先されずに御本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



満足 Q いつも「ぬりえ」に理解いただいています。感謝しています。  
A 業務優先ではなく、個々の利用者様のペースを大切にしていきます。午前中は塗り絵や新聞に限らず、その方が望まれるものを考察しながら、水彩画や手作業など新しいものを工夫していきたいと思っています。

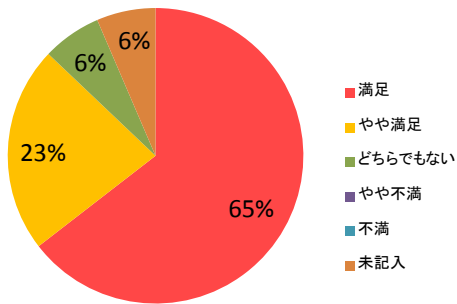
満足 優しく接して下さり、有難く思っています

④ 御本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かしていると思いますか。



満足 Q 歌やかるた競技に熱が入ってガンバって我を忘れ熱中しています  
A 今後もデイでの過ごし方や喫茶の飲み物など、選択して頂ける時間や声かけ方に努めていきたいと思っております。

⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。



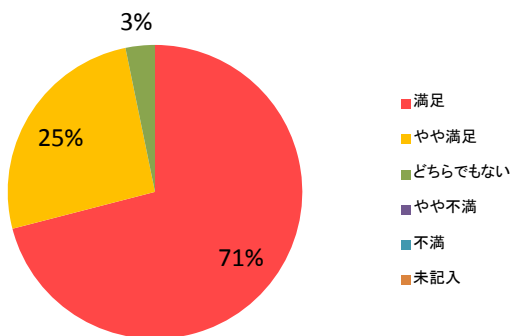
**満足** そんな場面を見たことがありますので、素早く対処してくださったので安心致しました。

**満足** **Q** 健康管理表を見ています、とても有難いです。  
**A** 日頃のバイタルや顔色の変化などにも日々観察しながら、変化があれば、速やかに再度再検し看護師にも相談・報告し、ご家族様にも報告し速やかな対応を今後も徹底していきます。また皮膚の状態や排尿排便の状態などもご家族様と連携していきたいと思えます。

**満足** 常に目を配ってお働きの様子、感心しています。

**満足** よろしくお願ひします。

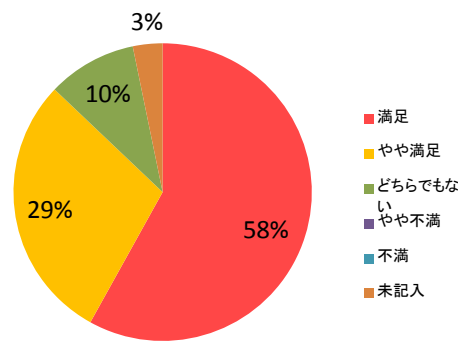
⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



**満足** **Q** 若い元気な方々ばかりなので、いつも元気をもらっています  
**A** 今後もスタッフ全員で協力しながら、明るく、お互いがお互いを声かけながら、業務していき、良い職場にしていきたいと思っています。

**満足** どんな場合でも、職員の方々は嬉しそうに接しています。

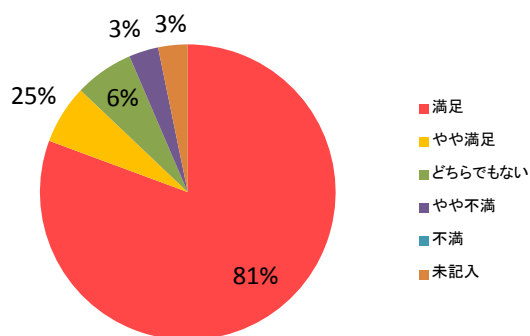
⑥ 御本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者をご家族と考えられますが、気掛かりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。



**満足** **Q** 言語障害で分かりにくいこと多々あると思います。理解してくださり感謝しています。  
**A** 言語障害のある方にも積極的に関わりさらに想いをくんでいけるよう努めていきます。また、ささいなことでもお話を聞いて、解決出来る気持ちを持てるようにしていきたいと思っております。

**満足** 気軽にお話しできる雰囲気です

⑧ 高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しみになっていると考えられますが、食費の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



**やや不満** 量や味付けは分かりません

**満足** 本人が「おいしい」といつも言っています

**満足** いつも連絡票を見て「ごちそうだね」と言って参考にしています

**満足** 色々工夫したお料理、美味しくいただいています。

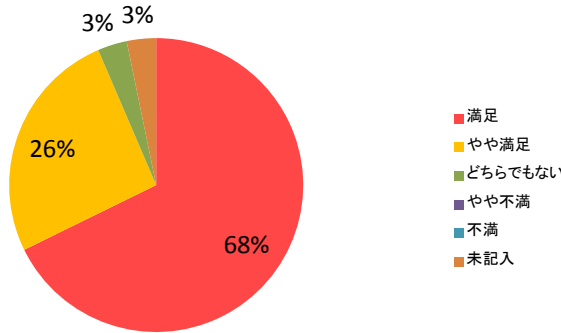
**満足** 相河の昼食がおいしくて、楽しみになります。

**満足** 全食摂取できておりまして、嬉しく思います。

**満足** Q とても美味しいと言っております、ご飯の量をもう少し多くして欲しいらしいです。  
A ご飯の量を多くして欲しいという希望については、無記名にてどなたか解りませんで提供時にさりげなく全員の方に声をかけて、把握に努めていきます。

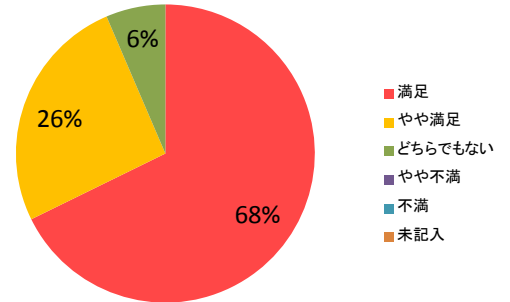
**やや満足** 一部主菜の食材でやむえず残すことがあるかと思ひます。

⑨ 施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性も重要になってきますが、いかがでしょうか。



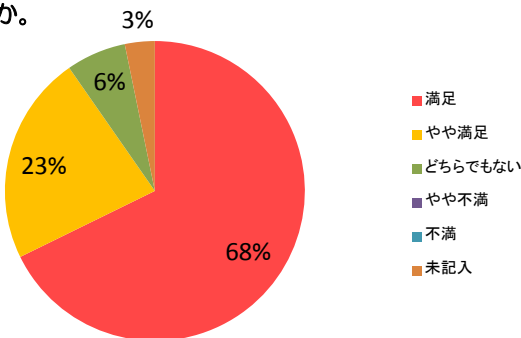
A 今後も継続して、安心して過していただけるよう努めていきます。

⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



**満足** Q 他を利用するようになったため、特に思ひます。  
A 他の施設を併用されることで、相河の良さをわかったとの意見を頂き、今後もそのように感じていただけるように頑張っていくと思ひます。

⑪ 送迎の時間帯や、送迎時の職員の対応はいかがでしょう。



**満足** 良くして下さるのでうれしいです  
迎えに来る時間は規則正しい  
いつもお気遣い感謝しています  
声が大きくて、ハリがあって元氣と優しさを感じます

Q こちらの都合で申し訳ございませんが、仕事に出かける前（8：50頃）にお迎えに来ていただけると助かります、特に冬期はストーブ等の火の始末もありますので、家人が居ない状態でお迎えを待っているのは少々心配です。その他のことにつきましては、スタッフの皆様、とても親切で、行き届いたサービスを提供されて、本人、家族ともに喜んでおります。

A 送迎時間については、ご希望に添えるようにしていき、日によって変動の無いよう見直し、スタッフ間の統一を図っていきます。

Q 丁寧な対応されておりまして、デイの送り時に、感謝の気持ちを本人は、手ぶりで示している情景に家族感謝しております。

A 丁寧で明るいとお礼の言葉をいただき有難うございます。担当者会議でもスタッフがとても明るくていいと言われることも多いので今後も継続してしていきたいと思ひます。

Q いつも奥の席ばかりで、時々は乗りやすい席と変わってほしい

A 送迎時の座席について奥の方が乗りにくい面もあり配慮不足で負担をおかけし申し訳ありませんでした。今後座席配置について負担をかけていると思われる利用者様を再度検討し、送迎ルートや車の乗り方を改善していきます。

## ⑫ 感想

ディサービスからの帰宅後は、穏やかに自分の時間を持っておりまして、家族は嬉しく思います

休みのベッドの部屋も気持ち良く、ぐっすり眠ります

良くしていただいて感謝しております

Q 有松の方は病院と併設されているので、リハビリをしていただけます。ゆうけあ相河さんではリハビリが無いようなので、散歩や天気の悪い時の室内でのウォーキングタイムがあると良いと思います。

A 集団体操だけでなく、散歩や施設内を皆で歩く機会を持つなど働きかけていきたいと思います。

皆さんによくしていただいてとても喜んでます

Q 特に名前の呼び方で親しみを感じているようです

A 名前の呼び方については、ご本人様ご家族様から希望がある場合や昔から慣れ親しんだ呼び方、同姓の方がおいでる場合等名前で声をかけることはあります。基本的には利用者様であり人生の先輩で敬う意味でも、しっかり名字にさんを付け声をかけていくよう職員間で確認しあいました。

職員の方々にも優しくしていただき、食事もおいしくいただいている様子で、こちらも安心して利用させて頂いています

Q 慰問に来る人がなくて、寂しいです。曜日によって違うのでしょうか

A 慰問の日については、1ヶ月の行事予定を配布させて頂いていますが、スタッフから再度、利用者様に声をかけていきたいと思います。利用される日と合わず、ご迷惑いかけしていることは申し訳なく思っております。

Q 迎えに来る時間は規則正しく。時計を気にしてるみたいですので。

A 申し分ありません。送迎時間について変動のある方については、見直していきたいと思います。

## ⑬ 改善した方がよい点、気になる点

Q 一人一人に目が行きとどいて感心しています。

A 今後も継続して、感謝の言葉を励みに職員一同頑張っていきたいと思います。

1. 5ヶ月程ですので、今後ともよろしくお願いします。

充分満足しています。