

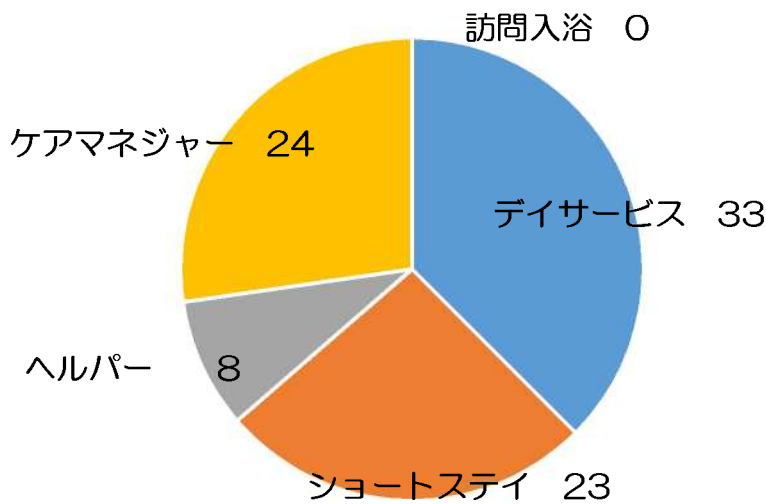
平成 30 年度おおみや苑在宅サービス改善アンケート 集計結果のご報告

いつもおおみや苑の各在宅サービスをご利用して頂きありがとうございます。
昨年8月に無作為に抽出させて頂いたご利用者様・ご家族様のご協力を得てアンケート調査を実施し、各サービスなどについての感想や意見を伺いました。その一部をご紹介します。頂いたご意見などについて検討した結果を含めてご報告させていただきます。これからも安心しておおみや苑の各サービスをご利用して頂けるように取り組んでまいります。ご協力ありがとうございました。

おおみや苑在宅部 職員一同

アンケート実施期間：平成 30 年 8 月 1 日～15 日
総配布数：66 部 回収数：44 部 有効回答率：66%

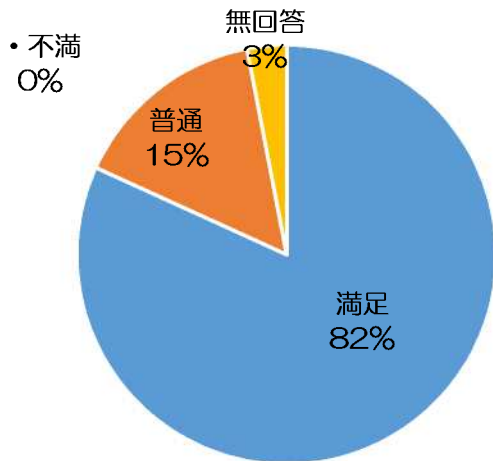
< 1 > どの在宅サービスをご利用して頂いていますか（複数回答可）



<2> 利用されている事業所について、各項目の評価とその理由をお答えください

●通所介護（デイサービス）

送迎について

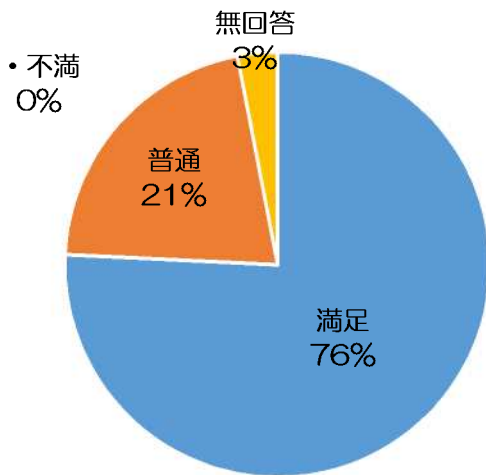


- いつも家まで送り迎えしてくれる。
- 親切にいただいています。
- 言葉の対応が良い。
- しいて言うなら同じ時間位に来てもらえればありがたい。

事業所より

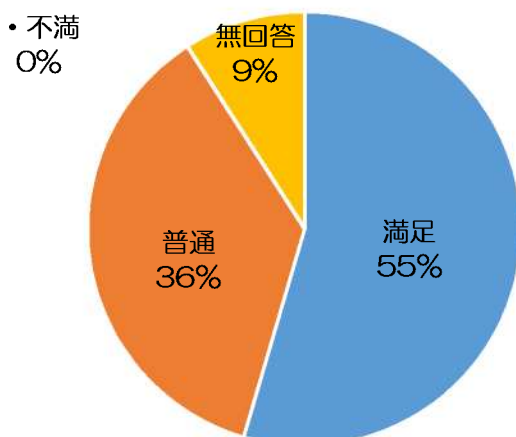
いつもお待たせしており申し訳ございません。出来る限り同じ時間にお迎えに行けるよう準備をしているつもりですが、訪問先で思わぬ事がある場合もありますのでご理解をお願いします。事前にわかる場合は連絡をさせていただきます。

入浴について

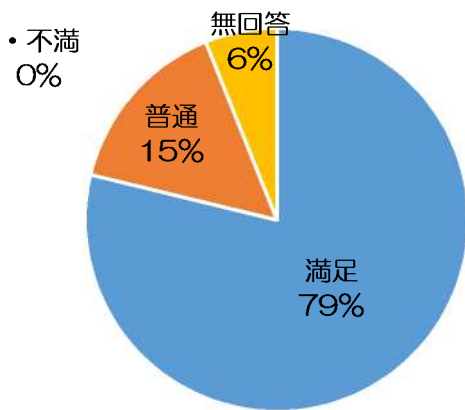


- 本人の希望を聞いて下さり、ゆっくりさせてもらっているようです

レクリエーションについて



食事について



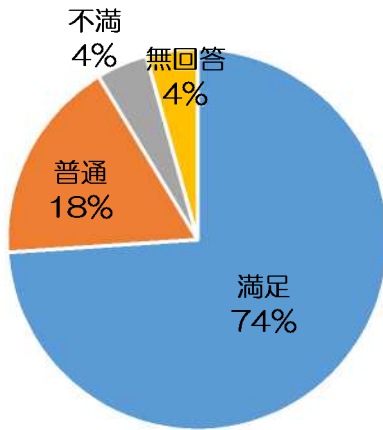
- 美味しい。
- 食べられない時もあるようですが、美味しいと言っています。時間がかかり大変だと思います。

サービスを利用していることにより、生活状況が変わりましたか？

- 頭や体の体操の他に、月の行事など色々なイベントをして頂いているので、自身も楽しみにしていると思います。私も安心しております。
- 本人が気持ちを落ち着かせ、苑に行くことを楽しみにしています。
- 家族が安心して仕事が出来、本人も楽しみにしています。
- おおみや苑に行く日は朝からうれしいです。友達も多くできました。
- 曜日が分かり生活のリズムが取れている。
- デイサービスの日をとても楽しみにしており、家でも大変うれしそうに会話しております。施設の方々が丁寧に親切にして下さり、より信頼感が増しているようです。
- 自宅では他の人と接する事が少なく、デイサービスで他の人との関わりが持てます。
- 早く寝るようになってまあまあ静かです。
- 特に変化はありませんが、いきとどいた介護をしていただいて本当にありがたいと思っています。
- 変わらず大変助かっています。
- 急な所用、会議などに出席して責務が出来るので有難いと思っています。
- 友人と出会えて懐かしく、昔の話が出来て良い。
- 行くことが楽しみでいっぱいです。
- 本人は行きたくない時もあるのですが私たちはありがたいです。気持ちにゆとりが持てます。
(行ってしまえば大丈夫みたいです)

●短期入所生活介護（ショートステイ）

送迎について

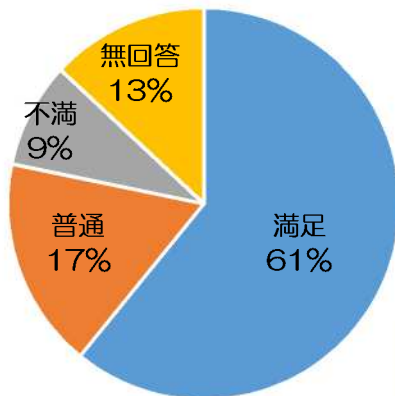


- ・家まで送り迎えしてくれる。
- ・家族送迎しているので特に問題なし。
- ・もう少し早く、帰りはもう少し遅くても・・・
- ・迎えの時間が（連絡なしで）10時半ごろの時間が1度だけありました。後日からは時間どおりです。

事業所より

申し訳ありませんでした。迎えの時間が遅くなる際は、前日電話の際に伝えさせていただきます。

入浴について

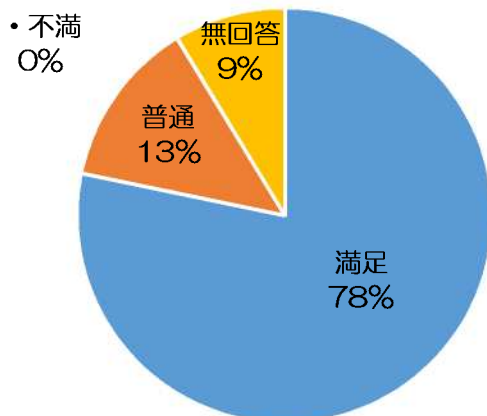


- ・大変なのは分かっていますが、夏場だけでも1日おきぐらいに入れてほしい。
- ・毎日入れてほしい。
- ・入浴が1回なので、せめて最低2回入れてほしい。

事業所より

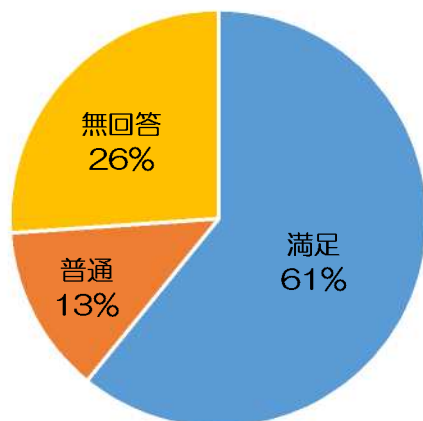
1週間に2回を目処に利用日数に応じて入ってもらっています。また、その方の皮膚状態に応じて臨機応変な対応もしています。

食事について



居室の環境について

・不満
0%



- ・見ていないので分からない。
- ・テレビが自由に見られない。
1台ずつあると良いでしょうが難しいでしょうね。

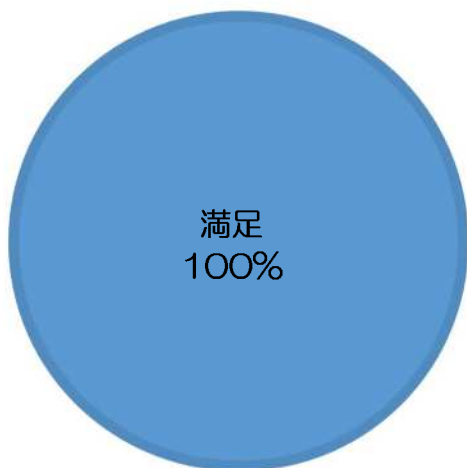
事業所より

ご希望があれば設置させていただきます。ただ、今のところ数に制限があるので設置できない場合もありますがご了解下さい。

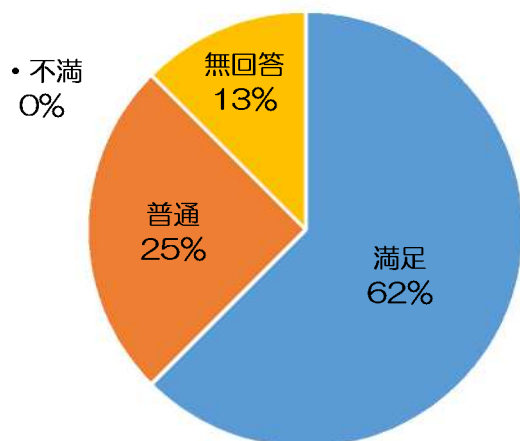
サービスを利用していることにより、生活状況が変わりましたか？

- ・介護者に休みを頂けるのでとても助かり感謝しております。
- ・(家族が) ゆっくり出来る時間が出来て良い。他者との交流を持ち楽しく過ごせる。安全に不安なく穏やかに過ごしているようです。
- ・機嫌良く過ごしてくれます。
- ・家族が安心して外出する事が出来ます。大変に有難く感謝しております。
- ・行き届いた介護をしていただいて本当にありがとうございます。
- ・帰宅後も、とても安定しており感謝しております。
- ・家族の精神的肉体的な疲労が癒され、本人は体重の増加を防ぐことが出来ている。知らない人が多いとはいえ、人とのコミュニケーションが図れて、持ち返ったカエルやカラスの折り紙などを家族に見せて楽しそうです。丁寧なサービスに感謝しています。
- ・ショートに行くとよく動くようになり、ポータブルトイレに一人で行こうとしてベッドから落ちたりする時がある。家に居る時より元気な気がする。いつもついているわけではないので困る時もある。
- ・家に居ると誰も来る事が無いが、大勢の人々の会話でストレスがたまらない。
- ・家族的には心も体もゆっくりさせてもらっています。ありがとうございます。

●訪問介護（ヘルパー）
日時について



援助内容について



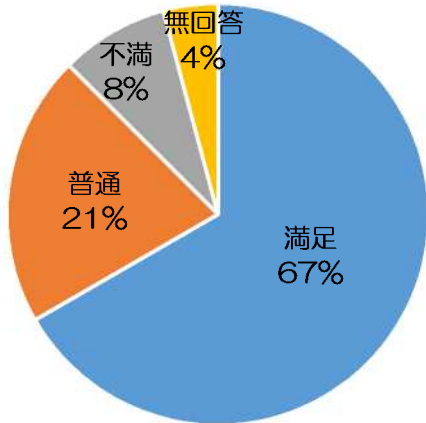
- 皆良くしていただきありがたい。
- 出来る事はポチポチするので今の通りで良い。

サービスを利用していることにより、生活状況が変わりましたか？

- すごくやさしく声掛けしてくれます。
- 毎日来てもらう事で規則正しく起きて生活が出来ているのでありがたいです。
- よく話をしてもらうので疲れて良く休める気がする。
- 今までより美しい状態で生活出来てうれしい。
- 来てもらっている時間だけでも気にしなくてもいいので助かります。

●ケアマネジャー

迅速に対応できているか

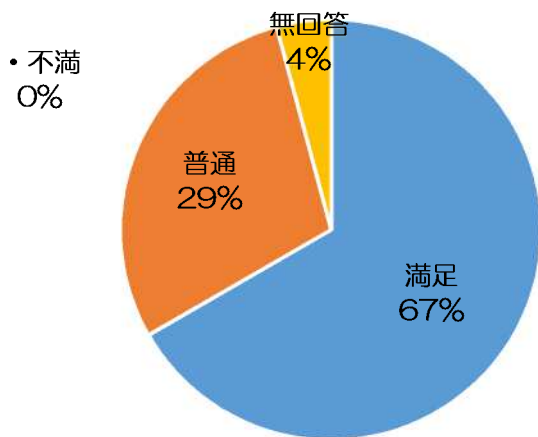


- 適当に来てくれております。
- ケアマネの人数が早く変わる。(15年で6人変わる)

事業所より

担当ケアマネの交代については契約書に記載があります。人事異動だけでなく、担当者が変わる事で支援方法が変わり、結果としてより良い援助に結びつくことが期待できると考えています。担当交代の際には事前にご相談・連絡などをさせていただきます。

丁寧な説明が来ているか

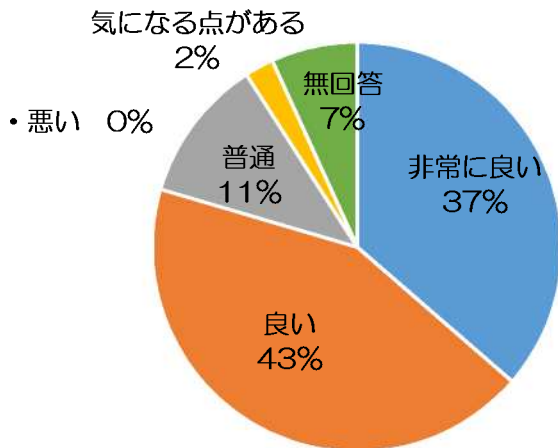


サービスを利用していることにより、生活状況が変わりましたか？

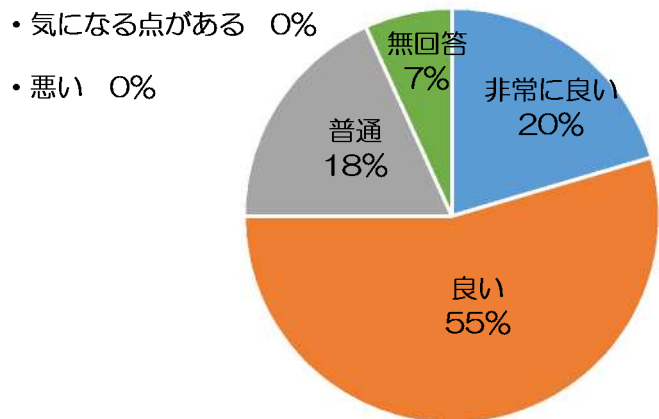
- すばやく対応していただき満足しています。
- 訪問して頂くことにより家族だけでなく人との交流、つながりで良い刺激となって単調な生活の中にも人の会話を聞くだけでなく、話題の提供など自分の思い感想を少し言えるようになってきている。
- お忙しい中様子を見に来ていただきすみません。
- いろいろとアドバイスをしてくれる。
- 急な依頼にも迅速にまた親切に対応いただいています。有難いです。
- 急な事も聞いていただきありがとうございます。安心な毎日です。
- いろいろと話を聞き、話もして楽しい毎日を送らせております。
- おかげさまで今のところ平穩に過ごしております。
- 何も変わらない。

< 3 >下記の項目についてお答えください

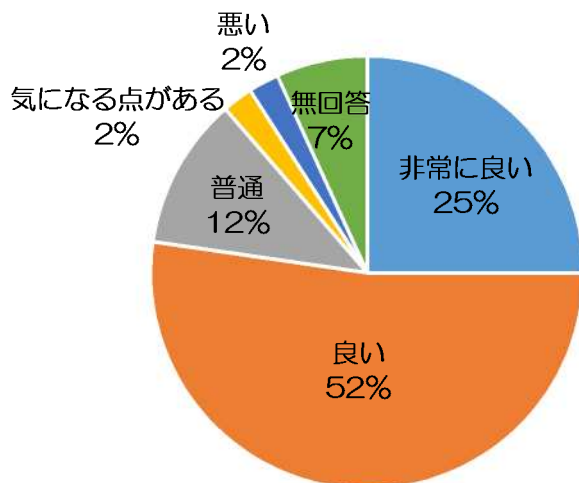
職員の対応について



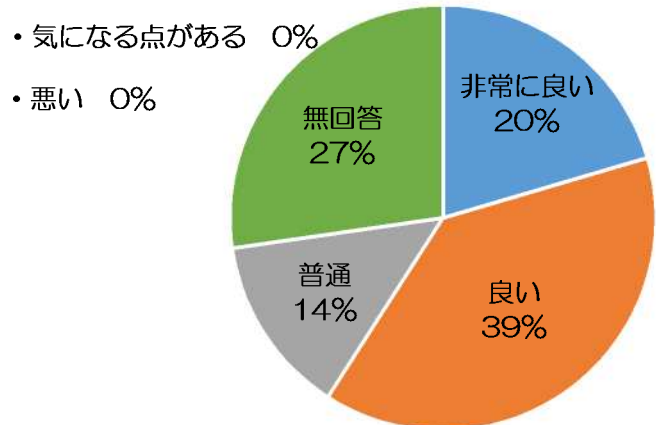
職員の身だしなみについて



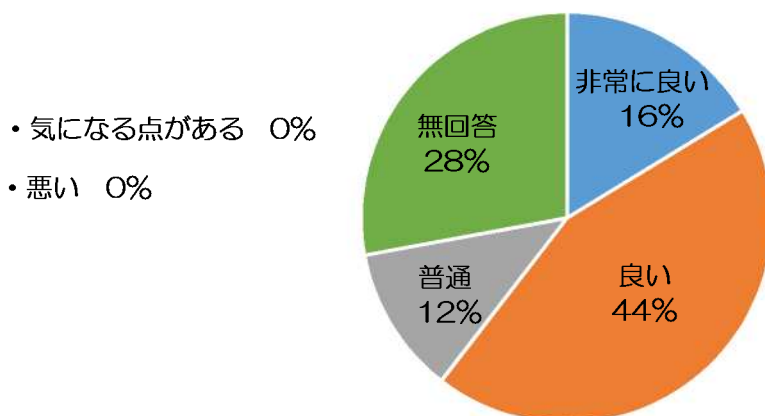
職員の言葉使いについて



施設の雰囲気について



施設の設定備について



職員・施設について

- 特に良くも無く悪くもない、普通だと言っておられます。
- 施設の雰囲気、設備はわかりませんが毎回送り迎えの時、笑顔で嬉しく思います。時々様子を聞きたいと思う事もありますがお便りで様子を想像して家でも苑でも一緒だと思っています。
- 私はおおみや苑に来させてもらって 9 カ月になりますがいつも親切にして下さってありがたいです。何もわからない私に声を掛けて下りお風呂に入れてもらい大変感謝しています。こうゆう優しさや気使いがうれしいです。ドライブもカラオケも好きです。
- 職員の皆様にはとても優しい言葉遣いで声掛けをして頂いており安心できます。利用する本人達や家族は頭の下がる思いでいつも感謝している次第です。本当に重労働で対応にも苦慮される日々であると思いますが今後ともよろしくお願い致します。
- 事務所の方も現場の方も親切丁寧でありがたいです。本人がいつ「絶対行きたくない」と言い出すか心配ですが、最近私も本人のぐずぐずを聞き流しながら「どうしてこれだけ言わんなんだろう」と心でイラつくことがあります。明日はデイだからとかショートだからと思って、我慢すればと本人にあたらずに済むので、預かってもらえて本当にありがたいです。
- 大変礼儀正しく何もありません。
- 雰囲気・設備についてはわからない。

改善してほしい点やお気づきの点

- 一人一人の個性があるからそれは仕方がないと思います。言葉でもそうです。でも皆さん一生懸命にやっています。それともう一つ、爪を切ってもらいます。下手で仕方ありません、なんとかなりませんかでしょうか。私だけでしょうか。

事業所より

言葉遣いについて

○職員全員で声を掛け合い、気を付けていきます。ご指摘ありがとうございます。

(デイサービス)

○今後はこのような事が無いように努めます。また、職員間でも注意し合えるような環境作りを目指します。何かお気づきのことがありましたらご指導のほどよろしくお願ひします。(ショートステイ)

○今一度、自分自身の言葉遣いを見直し、不適切な言葉かけがないよう、心がけたいと思います。(ヘルパー)

○関わりが長くなる事で慣れが生じて言葉遣いが乱れてしまっている事があったと思います。親しみをこめるつもりで言う言葉かけについても、まずは「人生の先輩である目上の方である」と言う基本的な事を忘れずに今後注意していきたいと思います。

(ケアマネジャー)

爪切りについて

○不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。「切り方」「爪の長さ」の不備な点がわからないのですが、ご本人様の要望に心えられるように心がけていきます。希望通りに出来ない場合などはご理解いただけるよう十分に説明をさせていただきます。

(デイサービス)

- 希望されている方が多いのはわかりますが、もう少しデイサービスを利用出来たらうれしいんですが・・・。家に一人でいる事が少し心配です。。

事業所より

利用の希望を多く聞いておりご迷惑をかけております。ご家族様に用事が出来た時などは、曜日の変更や追加の利用もしていただけるので、デイサービス職員もしくは、ケアマネジャーへお気軽に声を掛けて下さい。(デイサービス)

- その家の状況によりいろいろな服装で行くのですが、本人いわく人前があるからと言われたとの事で、きちんとした服装で行かないとダメだと言っています。どうなのでしょう？
(職員さんからと本人いわく。本当の事はわかりませんが)

事業所より

服装についてのご意見では、不快な思いをされたとの事で、申し訳ございませんでした。普段ご自宅で着用されている服装で十分です。他利用者様の言動が気になるようでしたら、職員へ相談していただいたら対応させていただきます。(デイサービス)

- 少しずつでも部屋の片づけがして欲しい。

事業所より

ケアマネジャーと相談し、日常生活の範囲内で必要な援助をさせていただきますので、お気軽にご相談ください。(ヘルパー)

- 介護者に対しての希望をお願いするが受け入れて頂けない。非常に不満。

事業所より

国・都道府県・市町村が定める介護保険制度内で認められている介護サービス、援助内容について調整をさせて頂いています。各種申請や手続き、行政との相談など出来る限りの対応をしていますが、あくまでも制度内で認められる援助、サービス利用でなければなりません。制度も年々複雑化し、厳格な運用が求められています。介護保険外のサービスで対応できる部分については情報提供をさせて頂いていますが、限られた財源の中でサービスを必要としている多くの方にご利用して頂くためにもご理解・ご協力を頂きますようお願いいたします。(ケアマネジャー)

- 玄関から入ったすぐのトイレが、もう少し静かにドアが閉まらないかと思えます

ご指摘ありがとうございます。調整させて頂き静かに閉まるようになりました。