

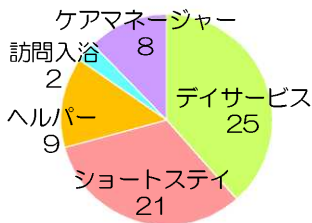
# おおみや苑在宅サービス改善アンケート 集計結果のご報告

いつもおおみや苑の各在宅サービスをご利用頂きありがとうございます。  
 昨年9月にご利用者様・ご家族様（無作為に抽出させていただきました）のご協力を得てアンケート調査を実施し、各サービスについての感想や思いなどを伺いました。  
 その一部をご紹介します、いただいたご意見などについて、検討した結果を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いただけるよう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26年9月15日から30日まで 総配布数：50部 回収数：40部 有効回答率：75.47%

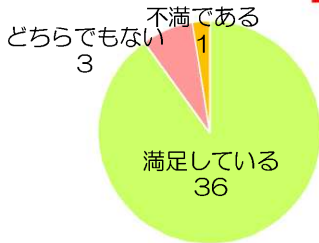
## <1> どの在宅サービスをご利用して頂いていますか（複数回答あり）

通所介護 (デイサービス) 25  
 短期入所生活介護 (ショートステイ) 21  
 訪問介護 (ヘルパー) 9  
 訪問入浴介護 (入浴車) 2  
 居宅介護支援 (ケアマネジャー) 8



## <2> 現在ご利用のサービスに満足されていますか

満足している 36  
 どちらでもない 3  
 不満である 1



それはどのような内容（場面）でしょうか。詳しく教えてください

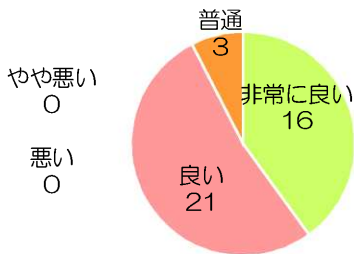
●1日の時間が少なく、8時45分～17時までぐらゐの時間にして欲しい

ご意見ありがとうございます。昨年に引き続き検討しております。ご希望に沿えるよう努力したいと思います。（デイサービスより）

## <3> 職員の対応・身だしなみ・言葉使いについて

### ・職員の対応について

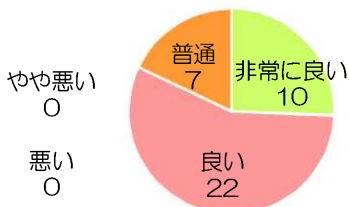
非常に良い 16  
 良い 21  
 普通 3  
 やや悪い 0  
 悪い 0



- ・苑まで迎えに行っていますが、毎回お見送りまでして頂き満足しています。また、お風呂等こちらの都合を聞いて頂いた事、毎回の洗濯等々、細かな気配りがありがたいです。
- ・送迎は当方で行っていますが、迎え時・送り時に利用中の様子をわかりやすく、気持ち良く言って頂いています。
- ・非常に良いというのがどのくらいなのかわからないので良いにしました。悪くて「まあっ！！」て思ったことがないし、親しみ易く話しやすいので嬉しいです。  
 …ということは非常に良いのでいいのかな？
- ・対応や言葉使いなどとても丁寧で安心しています。
- ・わがままな母に対していつも親身になり言葉かけしてくれたり「甘え」にも適切に対応して頂いています。
- ・どんな時も笑顔で対応していただけてありがたく思っています。

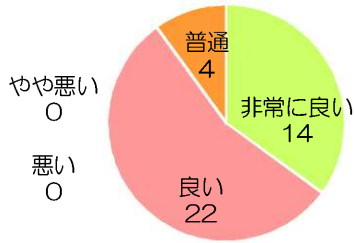
### ・職員の身だしなみについて

非常に良い 10  
 良い 22  
 普通 7  
 やや悪い 0  
 悪い 0



・職員の言葉使いについて

非常に良い 14    良い 22    普通 4    やや悪い 0    悪い 0



- ・やさしく声を掛けて頂いていると思います。
- ・言葉づかいが丁寧ですが、そんなに丁寧でなくても良いと思いますが…いろいろな方がおられるので一言では言えないでしょうが。

<4> 改善してほしい点やお気づきの点などがありましたらご自由に記入してください(一部抜粋)

- 一度ですが迎える時に一人の女性スタッフの方のTシャツの前が大きな穴があいていました 髪もボサボサで…(対応に不安も)(デイサービスご利用者様)

大変失礼いたしました。職員間で声を掛け合い、安心してご利用して頂けるような身だしなみを整えていきます。(デイサービスより)

- 要望という程でもないですが、持参してます薬の服用について本人のその時の状態で服用が抜けても構わないと思います。家の者は非常に助かっております(ショートステイご利用者様)

服薬しないとの判断は勝手にできないので、その都度ご家族の了解を得たいです。ご協力をよろしくお願いします。(ショートステイより)

- 要望 利用者の家族の話し合いの場を設けて頂けたらと思います (デイサービス・ショートステイ・ケアマネジャーご利用者様)

年2回家族介護者教室を開催しておりますが、さらなる交流の場を検討していきたいと思います。(デイサービス・ショートステイ・ケアマネジャーより)

- 一杯のジュースなど飲んでほしいです(ヘルパー・ケアマネジャーご利用者様)

水分補給のために各自で水筒を持参しています。お心遣い頂き本当にありがとうございます。(ヘルパー・ケアマネジャーより)

- 出来れば名札はいつも付けてほしいです。職員さんの名前のわからない人が多いです (顔はわかるのですが…)(デイサービス・ショートステイご利用者様)

各職員宛外に出る時には名札はつけていますが、介助の妨げになるのでつけていないことが多いです。名札をつけると共に先に名を名乗るようにします。(デイサービス・ショートステイより)

- 3時のおやつ頃に気分転換に30分でもよいですが歌をうたうとか(風船パレ)(しりとり)等 楽しい事をお願い出来たら明るくなるのではと思います(ショートステイご利用者様)

ご提案有難うございます。明るい雰囲気の中で楽しく過ごして頂けるよう努めていきます。(ショートステイより)

- 職員間の連携が欠けているなど思う時がありました (デイサービス・ショートステイ・ヘルパー・ケアマネジャーご利用者様)

ご利用者様の様子・ご家族様からの連絡や要望等を事業所内で共有し、また在宅サービス間の連絡を密にし連携に努めてきます。(デイサービス・ショートステイ・ヘルパー・ケアマネジャーより)

各サービス事業所より一言…

◎デイサービスより

ご意見ありがとうございます。職員間で連携をとり、ご利用者様、ご家族様に安心して利用していただけるよう努めていきたいと思っております。今後もご意見・ご相談などがありましたらお聞かせ下さい。

◎ショートステイより

これからも皆様に安心してご利用して頂けるように、丁寧な対応に努めていきたいと思っております。ご要望等ありましたらお聞かせ下さい。

◎ヘルパーより

住み慣れたご自宅で安全に安心した生活が続けられるよう、今後も必要なお手伝いをしていきたいと思っております。よろしくお願いします。

◎ケアマネジャーより

今年4月に3年に1度の介護保険制度改正があり料金を含めてサービス内容が変わります。わかりやすく丁寧に説明ができるように努めていきます。不明な点などはお気軽にご相談ください。