

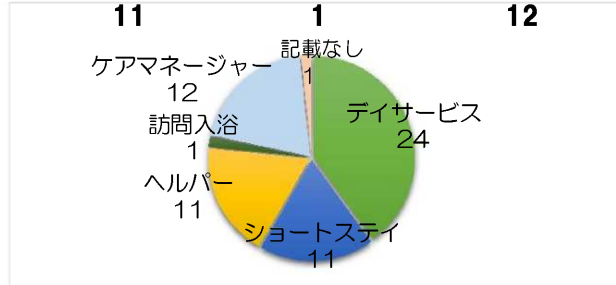
おおみや苑在宅サービス改善アンケート 集計結果のご報告

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27年9月15日から30日まで 総配布数：50部 回収数：37部 有効回答率：74%

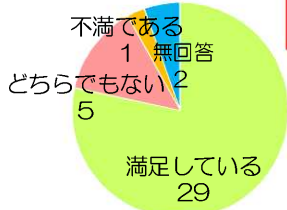
<1> どの在宅サービスをご利用して頂いていますか（複数回答あり）

通所介護 (デイサービス) 24
 短期入所生活介護 (ショートステイ) 11
 訪問介護 (ヘルパー) 11
 訪問入浴介護 (入浴車) 1
 居宅介護支援 (ケアマネジャー) 12
 記載なし 1



<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 29
 どちらでもない 5
 不満である 1
 無回答 2



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

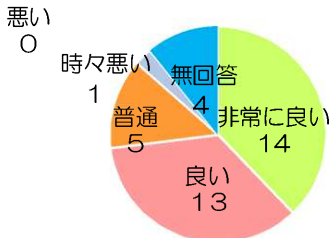
●今日は楽しかったと言って欲しいのですが、毎度次は行きたくないと言ってくるたびに云う。言葉かけだけでもやさしくして下さい

行きたくないと思っておられる原因がつかめるのが一番ですが、ここは話しやすい職員が沢山いて楽しいと思っ
 て頂けるようなデイサービス作りに努めていきたいと思
 います。

<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

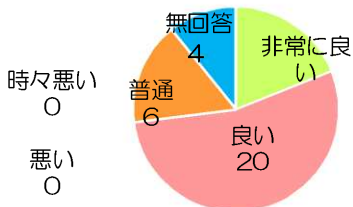
非常に良い 14
 良い 13
 普通 5
 時々悪い 1
 悪い 0
 無回答 4



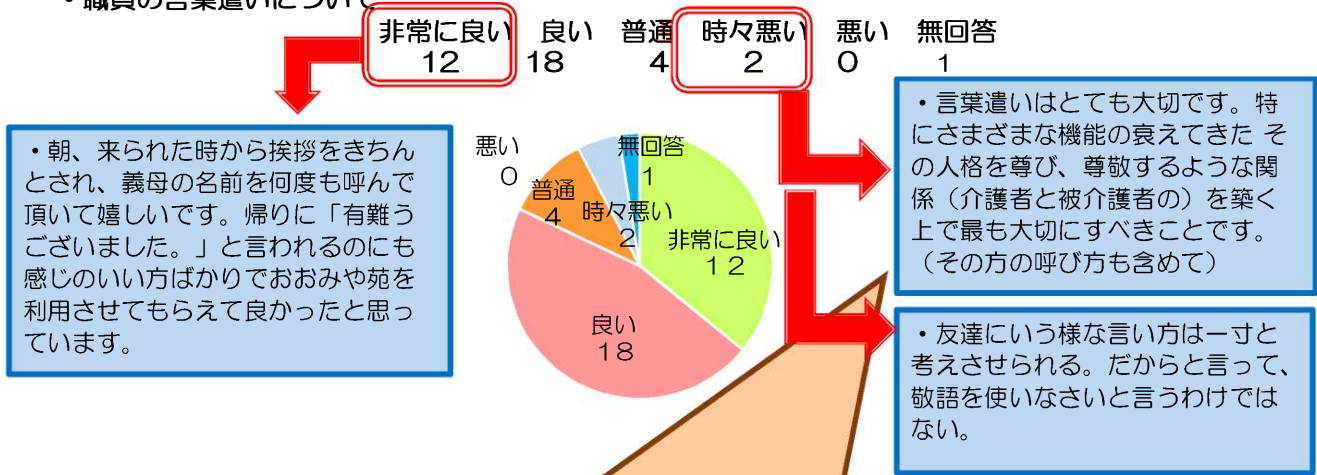
- ・毎回の送迎、次月の打ち合わせ、電話の対応などでは大変に丁寧で親切にして頂いております。本人も家族も皆様に良くして頂き、有難く思っております。
- ・毎回の連絡ノートには感心しております。多数の方に対応があると思うのですが、個々にノートへの記入があり、その日に、どのように過ごしたのか非常によくわかります。素晴らしい取組みを実際されていること嬉しく思います。
- ・家人が居なくてもいつも通りにしてもらっている。帰りに声掛けしてもらって次も行こうと言う気になっているらしく助かります。
- ・すべてに非常にいいです。自分の身の回りの事なども楽しく話して下さい、来て下さった時なども真剣に聞いて下さりストレスなどもそこでなくなります。

・職員の身だしなみについて

非常に良い 7
 良い 20
 普通 6
 時々悪い 0
 悪い 0
 無回答 4



・職員の言葉遣いについて



・朝、来られた時から挨拶をきちんとされ、義母の名前を何度も呼んで頂いて嬉しいです。帰りに「有難うございました。」と言われるのにも感じのいい方ばかりでおおみや苑を利用させてもらえて良かったと思っています。

・言葉遣いはとても大切です。特にさまざまな機能の衰えてきたその人格を尊び、尊敬するような関係（介護者と被介護者の）を築く上で最も大切にすべきことです。（その方の呼び方も含めて）

・友達にいう様な言い方は一寸と考えさせられる。だからと言って、敬語を使いなさいと言うわけではない。

（ショートステイより）ご利用者様の人格を尊び尊敬するということが日々の業務の中で出来ていないこともあります。信頼関係が築けるよう意識し、今後も努めていきたいと思ひます。

（ヘルパーより）ご利用者様に対しての言葉遣いを意識し、ゆっくり、わかりやすく、丁寧な声掛けを心掛けていきます。
 （ケアマネジャーより）少し砕けた言葉遣いになってしまうことがあると思ひます。今後は一層言葉遣いや対応に気を付けていきたいと思ひます。
 （デイサービスより）砕けた言葉で話をしてしまっていると感じることがあります。今後は気を付けていきたいと思ひます。

<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)

- 昼食のメニューの予定がわかると有難いのですが、夕食とかぶらないために
 （デイサービスご利用者様）

（デイサービスより）ご提案有難うございます。来年度から2週間毎のメニュー表を配布させて頂きたいと思ひます。

- ショートとデイサービスの間の連絡が十分でないことがあります
 （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）

（ケアマネジャーより）ショートステイ・デイサービスなどの事業所間だけの問題ではなくケアマネジャーも意識し、連携に努めていきたいと思ひます。
 （ショートステイより）事業所間での連携不足は確かにあり、ご迷惑をお掛けしていることもあるかと思ひます。ポイントとなる部分をしっかり把握し、職員一人一人が意識をして業務にあたりたいと思ひます。
 （デイサービスより）今後は更にご利用者様の状況をしっかり把握し、事業所間での連携

- 入浴してほしいけどお金がなんぼでもかかります（ヘルパーご利用者様）

（ヘルパーより）ご利用者様の状況をしっかり把握し、ニーズに応じたサービス提供が出来るようケアマネジャーと相談させて頂きます。

- 送迎の時に職員の方とお話するだけでデイサービスでの様子はよくわからないですが、食事のメニューだけを見て良く考えて頂いていると思ひます。

（ケアマネジャーより）日々の苑での様子を、訪問時にお伝えしたり、担当者会議の場を活用するようにしていきたいと思ひます。
 （デイサービスより）ご家族様とのコミュニケーションを積極的にとり、知りたいと思っておられる様子や状況を適切に伝え、安心して利用して頂けるよう努めていきたいと思ひます。

- ショートステイの場合、在宅生活がより安定したものになる為に、普段の生活のリサーチと施設内での共有強化に努めて頂いたらと思ひます

（ショートステイより）自宅での生活の状況を把握し、それに基づいた援助をしなければならぬと思ひます。ご利用者様の情報を事業所内で共有し、細かく記録を残し、ご家族様にお伝え出来るように努めていきたいと思ひます。

各サービス事業所より一言…

◎デイサービスより

貴重なご意見をありがとうございました。
頂いたご意見を参考にし職員間で連携を取り、皆様楽しんで頂けるより良いサービス提供に努めて行きたいと思いをします。

◎ショートステイより

ご意見有難うございます。職員間の連携をしっかりと行ない皆様に安心して利用して頂けるよう今後も努めて行きたいと思いをします。ご要望等ありましたらお聞かせください。

◎ヘルパーより

ご意見ありがとうございました。今後も住み慣れたご自宅で安心して安全に生活を送って頂けるよう、日常生活において必要なお手伝いをさせて頂きたいと思いをします。

◎ケアマネジャーより

事業所間の連携についてのご意見を頂きました。どのサービスを利用しても適切な援助が受けられるようケアマネジャーを含め、情報の共有を密に図るよう努めていきます。
サービス利用で気になることがありましたら聞かせて下さい。