

平成28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

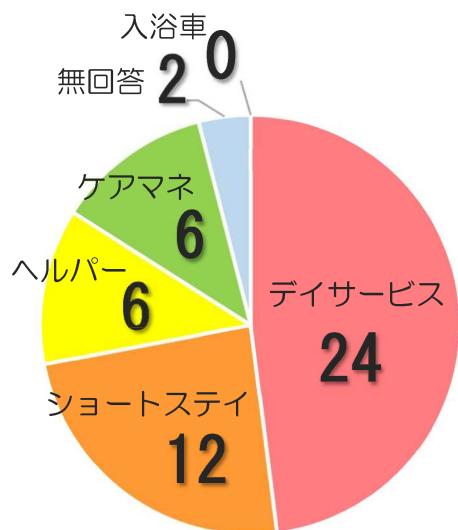
いつもおおみや苑の各在宅サービスをご利用頂きありがとうございます。今年9月に無作為に抽出させていただいたご利用者様・ご家族様のご協力を得てアンケート調査を実施し、各サービスなどについての感想や意見を伺いました。その一部をご紹介し、いただいたご意見などについて検討した結果を含めてご報告させていただきます。これからも安心しておおみや苑の各サービスをご利用していただけるように取り組んでまいります。

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

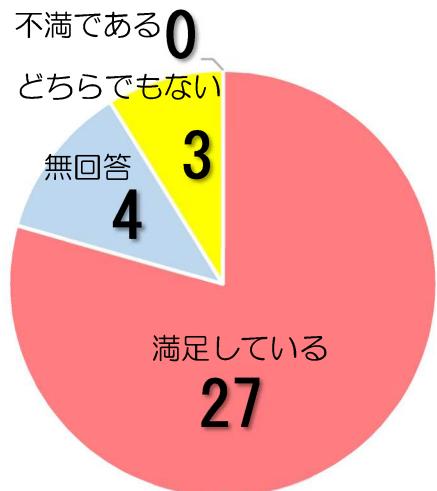
アンケート実施期間：平成28年9月15日～30日
総配布数：49部 回収数：34部 有効回答率：69.38%

〈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)



デイサービス	24
ショートステイ	12
ヘルパー	6
入浴車	0
ケアマネジャー	6
無回答	2

〈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(このままで良い)	27
どちらでもない	3
不満である	0
無回答	4

- ・昼食につきましては栄養面のバランスも配慮頂き、男世帯には大変有難く思っております。
- ・たまに食事の味が淡いとか言ってますが、私はそれが健康のもとだと思ってます。

管理栄養士の指導の下、調理していますが、そのようなことがあれば、その都度職員にお伝えください。そのご意見を参考にしていきたいと思います。

(ショートステイより)

- ・本人の口ぶりからは現状に満足しているようです。特に食事や風呂は喜んでいます。行事もいろいろ考えられていてご苦労を察します。
- ・オムツを交換する時、下半身を露出させたまま人の目にさらされている状態にあることがないでしょうか？

・オムツ交換に限らず、プライバシーには配慮しております。

(ショートステイより)

・パーテーション(間仕切り)を使用したり、個室へ移動するなど他者から見えないよう配慮しています。ご指摘頂いたことで、再度意識づけをしたいと思います。

(デイサービスより)

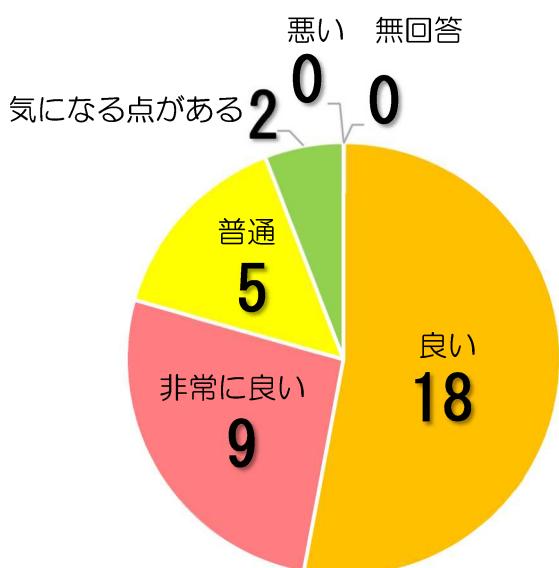
- ・入浴について、お風呂に入っている時間ですが、その時それぞれの体調もあるでしょうが、もう少ししほんの長くお風呂に入ってくれるような雰囲気が持てるようお願いします。

入浴後、気分がすぐれなくなる方もおられ、長湯にならないよう声を掛けさせて頂いています。ゆっくりと入って頂ける雰囲気作りにも努めます。

(デイサービスより)

〈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】



非常に良い	9
良い	18
普通	5
気になる点がある	2
悪い	0
無回答	0

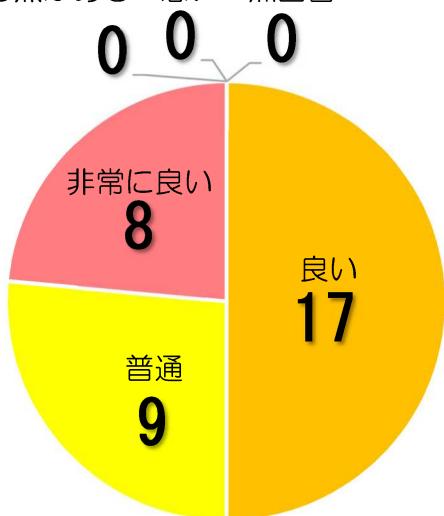
- ・デイサービスの座る席を決めてください。
- ・いつも明るい笑顔と介護する者の気持ちを良く考えて下さって対応していただけることに感謝しております。
- ・介護状態に応じて相談にのっていただきありがとうございます。
- ・レベルの高い職員がおられ、安心できます

毎日、来られる方が異なる為に決まった席を準備できず申し訳ありません。色々な方と交流する機会にしていただければと思っています。
(デイサービスより)

ありがとうございます。今後も職員全員がそう言って頂けるよう勉強していきたいと思います。
(在宅部職員より)

【 職員の身だしなみについて 】

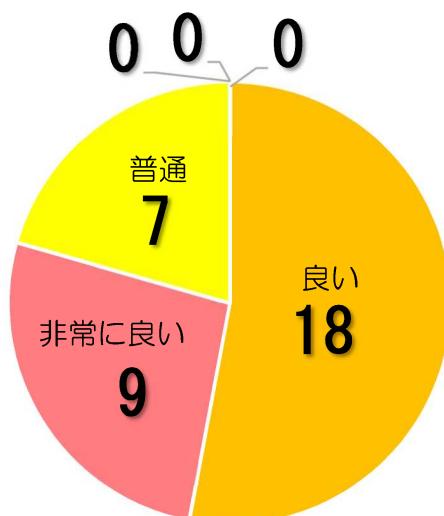
気になる点がある 悪い 無回答



非常に良い	8
良い	17
普通	9
気になる点がある	0
悪い	0
無回答	0

【 職員の言葉使いについて 】

気になる点がある 悪い 無回答



非常に良い	9
良い	18
普通	7
気になる点がある	0
悪い	0
無回答	0

【施設の雰囲気について】

気になる点がある 悪い



非常に良い	7
良い	12
普通	7
気になる点がある	0
悪い	0
無回答	8

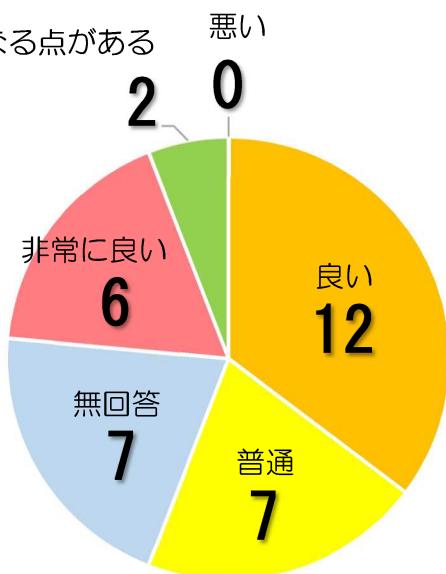
- 他の施設を知らないので良い、悪いはわかりませんが、迎えに来てくださる時や、介護教室などで伺った時にはとても良い雰囲気を感じ、心地良い時間を過ごさせていただいている。

ありがとうございます。これからもご利用者、ご家族の皆様に心地良さを感じて頂けるような対応を心がけていきます。

(在宅部職員より)

【施設の整備について】

気になる点がある 悪い



非常に良い	6
良い	12
普通	7
気になる点がある	2
悪い	0
無回答	7

- いつも（ショートステイの）個室を利用しているが、テレビがあるとうれしい。
- （デイサービスの）ベッドが少ないため、もう少し増やしたほうがいい。

申し訳ありません。現在のところ常備はしておらず、ご希望者には小型テレビを持参して頂いています。

(ショートステイより)

場所の関係上、今以上のベッドを用意することは難しい状況です。現在、5床のベッドと畳部屋を用意していますが、使えない時には時間をずらして交代でご使用いただいたり、ソファーで安楽に過ごしていただくなどの対応をしています。

(デイサービスより)

〈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下さい

- ショートステイ、もう少し日数が増えると満足です。

おひとりおひとりのご希望にお応えし、限られた部屋をより多くの方に使っていただけるようにしています。空き部屋など利用できる時もありますので、お気軽にご相談ください。

(支援センター・ショートステイより)

- 利用している本人の状況の変化が激しい中あるヘルパーさんの対応はうまいが貴社の対応は機械的(マニュアル通り?)な面があり、その点の対応の勉強をしてほしい。

ご指摘ありがとうございます。真摯に受け止め、ご利用者様一人ひとりの状況に応じ、満足して頂けるような対応に努めさせて頂きます。

(ヘルパーより)

・家の中では介護するにしても身の回りのことをするので精一杯なのでおおみや苑では話をしたり、リハビリをしたりゲームをしたりと時間を使って気持ちを盛り上げたりしてもらっていて、助かっているし「そう言えばむかしはこんな事をしたよね」と気付かされたりして家の中でもしなければと思ったりします。

・苑での様子は良い事も悪いことも知っておきたいと思っています。しかし、お聞きした事を家庭でも気を付けて改善していく自信が無いのです。申し訳ありません。これからもよろしくお願ひ致します。

苑でのご様子をお伝えする中で日々の介護のヒントになることがあれば嬉しいです。ただ、どのお家にもそれぞれの介護方法があると思います。ご本人・ご家族がお互いに無理することなく生活が続けられるように、「家でもできること」で良いと思います。また、ご自宅での方法が我々の参考になる時もたくさんあります。職員や担当のケアマネジャーに「家ではこうしている」ということも教えてください。また、介護方法などの相談についてもお気軽にしてください。

(支援センターより)

各サービス事業所より一言

ショートステイより

ご意見ありがとうございます。住み慣れたご自宅での生活が継続できるよう、ご本人、ご家族の気持ちに寄り添えるよう、職員一丸となって頑張ってまいりますので、今後ともよろしくお願ひします。

デイサービスより

ご意見ありがとうございます。頂いたご意見を参考に、より安心して利用し楽しんで頂けるようサービスに努めたいと思います。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。

ヘルパーより

住み慣れたご自宅で安心して安全に日常生活が続けられるよう今後も必要なお手伝いをさせて頂きたいと思います。

支援センターより

貴重なご意見ありがとうございました。頂いたご意見を参考にして、これからも満足していただけるようにサービス調整などを行います。お気づきの点やご自宅での様子など些細なことでも担当ケアマネジャーへお伝えください。