

令和元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。

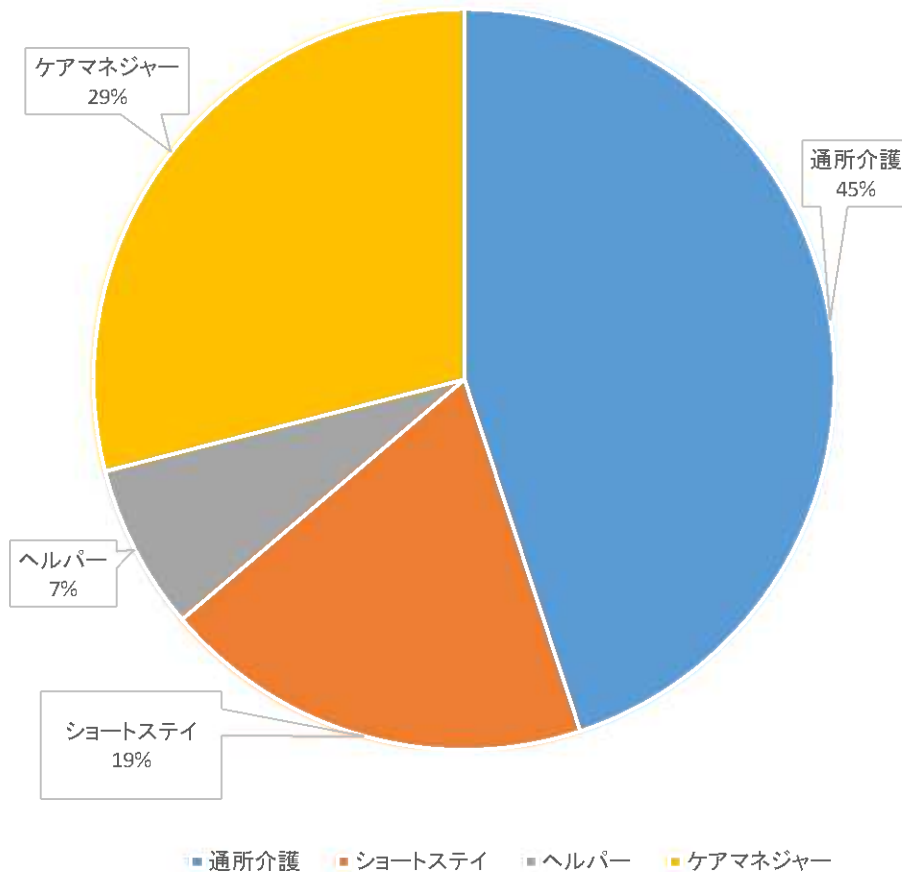
ご協力ありがとうございました。

おおみや苑在宅部 職員一同

アンケート実施期間 令和元年8月1日～15日

総配布数：79部 回収数：42部 有効回答数：53%

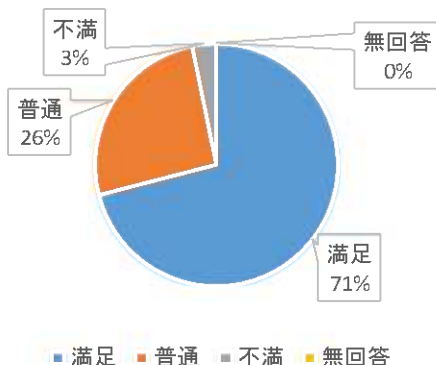
通所介護	ショートステイ	ヘルパー	ケアマネジャー	入浴車
31	13	5	20	0



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

● デイサービス

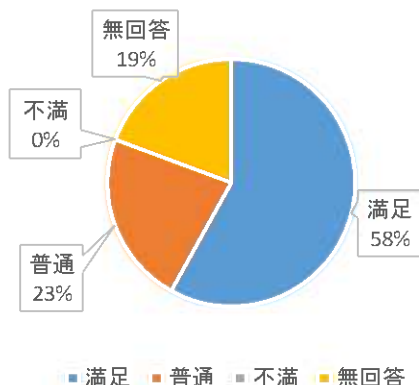
送迎について	満足	普通	不満	無回答	合計
	22	8	1	0	31



ご意見

- ・とても感じが良いです。
- ・家の前まで来ていただける。
- ・玄関前まで送迎してもらえ親切に接して頂いている。
- ・2人でちゃんと支えて歩かせて転倒のないようにしてくれているので。
- ・同じ時間に送迎してほしい。

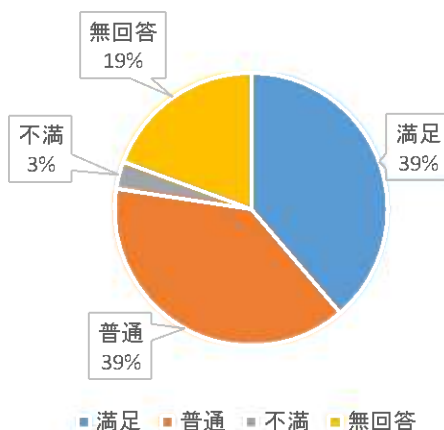
入浴について	満足	普通	不満	無回答	合計
	18	7	0	6	31



ご意見

- ・満足しているようです(本人)
- ・気持ちの良い入浴をさせてもらっている。
- ・家で入れないので助かります。
- ・実際、見たことないが不満を言ったことはない。
- ・見ているわけではないのでわからない。
- ・本人が何も云わないので様子が分かりません。

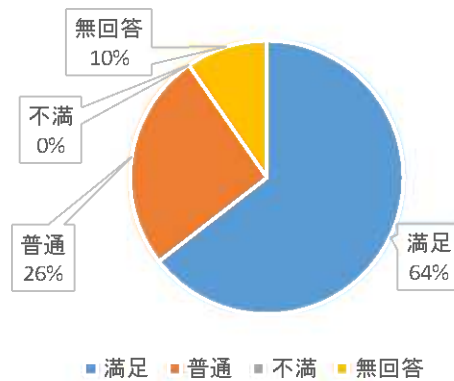
レクリエーションについて	満足	普通	不満	無回答	合計
	12	12	1	6	31



ご意見

- ・毎回趣向をこらしたレクリエーションで楽しい。
- ・参加して楽しいものもあれば、ちょっと苦手な内容もある。
- ・楽しんでいるみたいです。
- ・おそらく母は参加できないので。
- ・本人が何も云わないので様子が分かりません。

食事について	満足	普通	不満	無回答	合計
	20	8	0	3	31



ご意見

- ・本人は満足しています。
- ・おいしい、味つけがいい！！
- ・献立も工夫をされ美味しい。量もちょうど良い。
- ・家で作れないメニューの日があり、助かります。
- ・ちゃんと食べさせてくれると思うので。
- ・温かい(熱い)ものがでないと聞きましたが、無理ですか？
- ・食欲だけは他人よりあるみたいなので満腹感はないと思います→食べすぎ
- ・本人が何も云わないので様子が分かりません。

変化がありましたか

- ・この頃はデイサービスに行くのが楽しいみたいです。
- ・別棟で生活していますが、夜中に何度もインターホンを鳴らし幻聴話を聞くという事が本当に減りました。幻聴は変わらずですが、助かってます。
- ・元気になって帰ってくる、鼻歌で調子をとって機嫌がよい。
- ・デイサービスを利用する事で、曜日を意識できる。また今日行くところがあり色々な方と接する事で刺激を受ける。
- ・変化なし。
- ・楽しみにしているようです。
- ・他の人との関わりが増えて、楽しそうな日がある。
- ・生活にメリハリができてありがたいです。家ではベッドで横になっていますけど。
- ・お風呂は気に入っている。知り合いとの会話もあるのでこれを続けたい。
- ・性格が明るくなった。
- ・本人もとっても楽しそうにしている。よく話をする。
- ・毎日「今日は休む」と言っています。
- ・デイサービスに行く日は、用意も出来ますが、在宅日はパジャマのままで一日過ごします。ソファに座ったままで、散歩、着替えもしません。言ってもしてくれません。気力がなくなっているみたいです。
- ・家では「眠たい」「おなか減ってない」食事をたべない事がちょくちょくある。

デイサービスより

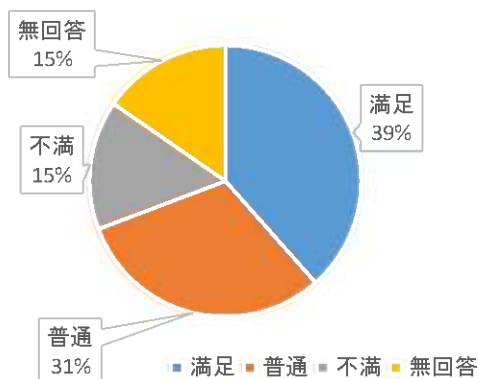
職員の励みになるようお言葉、貴重なご意見ありがとうございました。また、職員の対応、サービス内容で至らない点が多くある事を改めて感じました。

制度で認められていないことや、人員不足等で現時点では対応が困難な事もありますが、今回のアンケートから改善できる点は検討の上、対応していこうと考えています。

今後ともよろしくお願ひします。

●ショートステイ

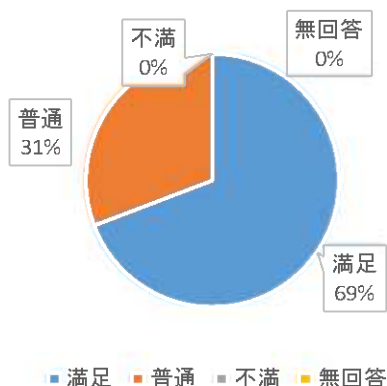
送迎について	満足	普通	不満	無回答	合計
	5	4	2	2	13



ご意見

- ・ちゃんと支えて歩かせて転倒のないようにしてくれているので。
- ・朝の迎えを1時間早く、帰りをデイサービスと同じくらいの時間にならないか？
- ・迎えにきてほしい。
- ・もう少し早い方が有り難い。
- ・家での送り迎えです。
- ・同じ時間にしてほしい。

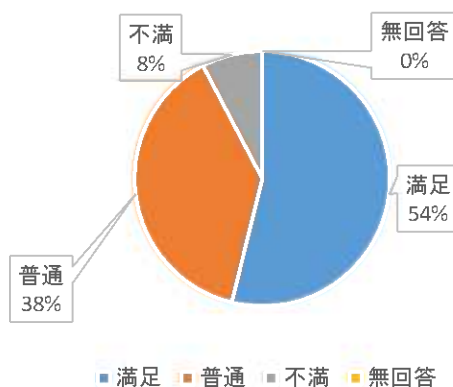
入浴について	満足	普通	不満	無回答	合計
	9	4	0	0	13



ご意見

- ・実際、見たことないが不満を言ったことはない。
- ・見ているわけではないのでわからない。

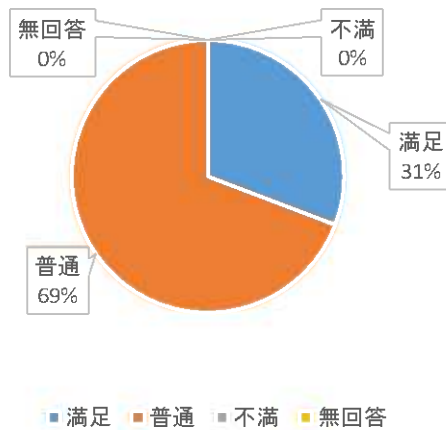
食事について	満足	普通	不満	無回答	合計
	7	5	1	0	13



ご意見

- ・ちゃんと食べさせてくれると思うので。
- ・温かい(熱い)ものがでないと聞きましたが、無理ですか？
- ・食欲だけは他人よりあるみたいなので満腹感はないと思います→食べすぎ
- ・やや不満:副食の量少ない。

居室の環境について	満足	普通	不満	無回答	合計
	4	9	0	0	13



ご意見

- ・不満を訴えたことはありません。
- ・わからない。

変化がありましたか

- ・家の者は大助かりです。
- ・帰った早々から「今度いつ行かんなんだいな」「泊まりは少なくしてくれ」楽しみでもあり、お金の心配もあり、知り合いに会える事が楽しみじゃないかと想像しているのですが、私達としては仕事ができる助かってます。
- ・ショートから帰ってくると、体が軽いみたいです。
- ・特になし、夜間、早朝のトイレをお世話になることがつらいと云います。
- ・性格が明るくなった。
- ・本人も少しずつ慣れてショートの行く回数も多くなった。
- ・楽しんでいるみたいです。〇〇ちゃんによくしてもらっています、ありがとう。
- ・家では「眠たい」「おなか減ってない」と食事をたべない事がちよくちよくある。

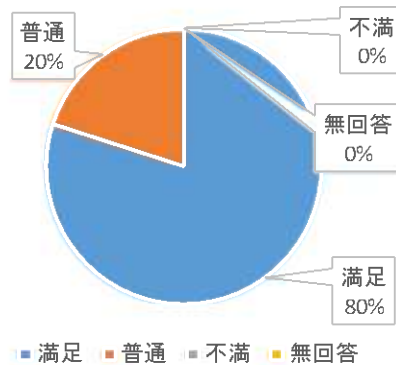
ショートステイより

貴重なご意見をありがとうございました。職員ひとりひとりが日々の業務を振り返り、ご利用者様に気持ち良く過ごしていただけるよう努めていきたいと思えます。

今後も、援助内容や対応等についてご要望がありましたら、職員へ伝えて頂ければ検討し対応させていただきます。

●ヘルパー

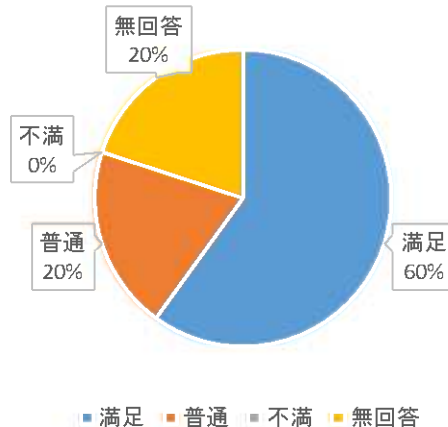
日時について	満足	普通	不満	無回答	合計
	4	1	0	0	5



ご意見

- ・来られるヘルパーさんには対価に合うサービスしてもらっていると思います。

援助内容について	満足	普通	不満	無回答	合計
	3	1	0	1	5



ご意見

- ・特に足湯と指もみはお気に入り。会話も楽しんでいます。
- ・もっと充実したことをのぞむ。

変化がありましたか

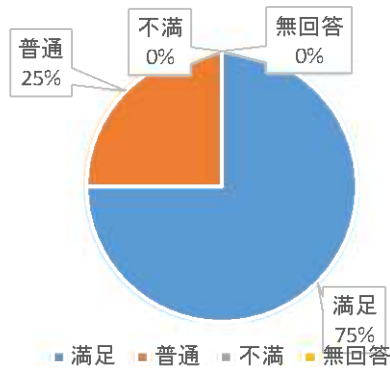
- ・掃除機が重たくてやるのが面倒臭かったが有難い。
- ・受け答えが割としっかりしている時が多くなった。
- ・ヘルパーさんが来られることで眠気もとれ気分も目覚めるので、これからもよろしくお願ひします。
- ・私達の気付かないところでよくしてもらっています。効果は目に見えてでていませんが。(嫁いわく)特に〇〇さんには感謝(応対)してもらっていると、ありがとう。以前は〇〇さんありがとう。

ヘルパーより

- ・アンケートにご協力ありがとうございました。ご利用者様ご家族様がお自宅で安心して生活ができるよう心がけ訪問させて頂いています。
- 今後も援助内容等で何かご希望等がありましたらヘルパーに直接又、担当ケアマネジャーに相談して頂けると有難いです。よろしくお願ひします。

●ケアマネジャー

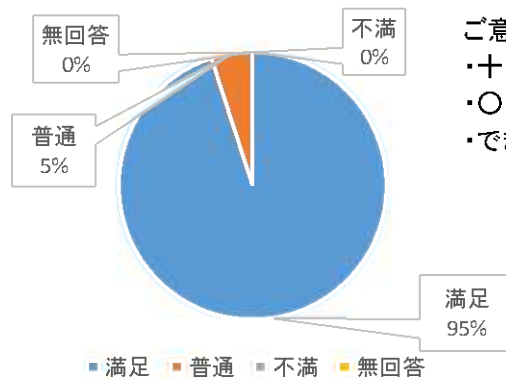
迅速に対応できているか	満足	普通	不満	無回答	合計
	15	5	0	0	20



ご意見

- ・十分です、お世話になっています。変更時の対応も十分です。
- ・〇〇さんありがとう。
- ・今年に入ってからは、問題なくすごしているのでわからない→〇〇さんになってから

丁寧な説明が出来ているか	満足	普通	不満	無回答	合計
	19	1	0	0	20



ご意見

- ・十分です、よく分かります。
- ・〇〇さんありがとう。
- ・できてと思う。

変化がありましたか

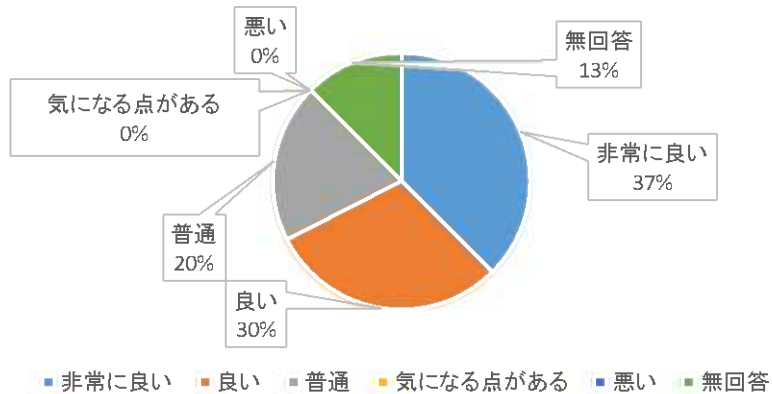
- ・感謝している。
- ・普段、留守番の時にも訪問頂けることで安心したり、嬉しく思っています。
- ・体調が悪くなって以来、友達など他の人達と接する機会が少なくなり、日常生活に楽しさ・刺激・変化が乏しく、認知症も出てきています。その様な生活の中でケアマネジャーさんが来られて、身近な話をしてくださるので、来られた時は嬉しく感じているようです。
- ・自宅を訪問していただいて、ゆっくり話を聞いてもらえることで、本人の希望を汲み取ってもらえる。
- ・進行がすすんでいない様に感じる。
- ・本人もケアマネさんと直接、話しが出来ることを喜んでいきます。
- ・自分のことばかり主張する。「常に身体がえらい」食欲旺盛、トイレが間に合わない、自分で物事ができなく(し)なくなった。

ケアマネジャーより

沢山のご意見ありがとうございます。ご本人、ご家族様の不安が少しでも解消できることを心掛け、状態の変化にも留意しています。
 今後も関係事業所と連携をとりながらご本人様、ご家族様のご意向に沿った在宅生活が穏やかに送れるよう対応させていただきます

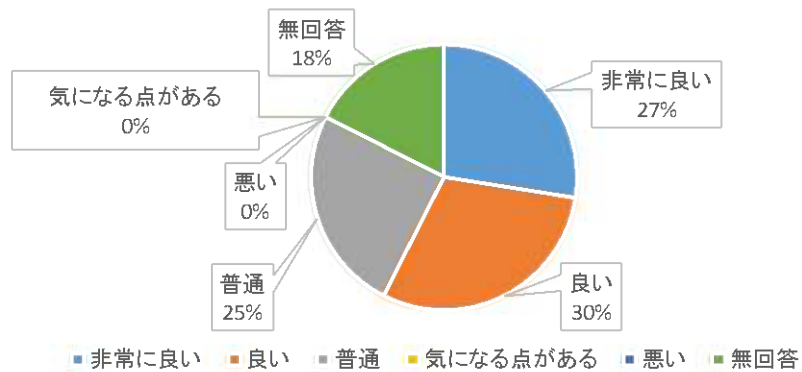
●職員、施設について

非常に良い	良い	普通	気になる点がある	悪い	無回答	合計
15	12	8	0	0	5	40



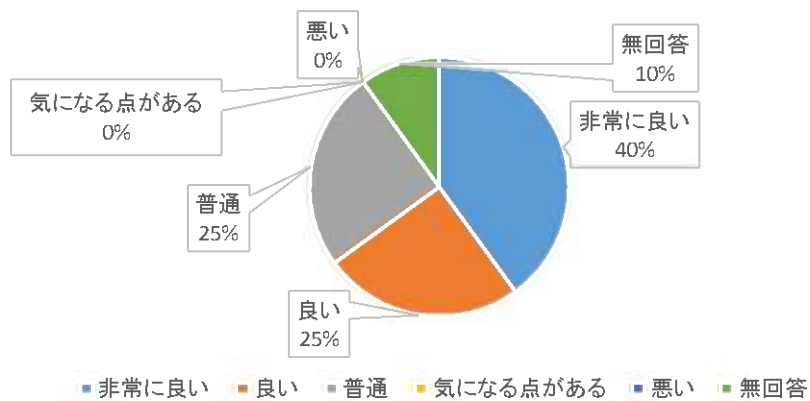
●職員の身だしなみについて

非常に良い	良い	普通	気になる点がある	悪い	無回答	合計
11	12	10	0	0	7	40



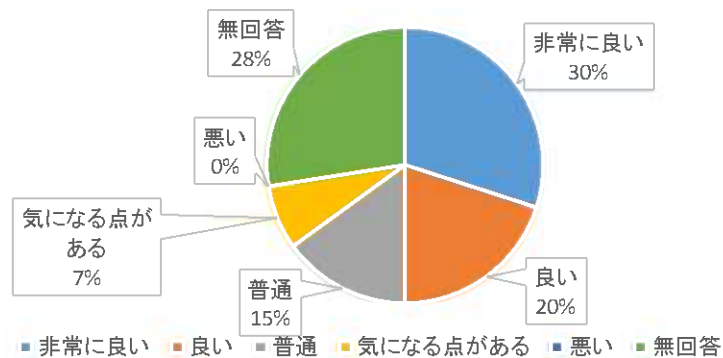
●職員の言葉遣いについて

非常に良い	良い	普通	気になる点がある	悪い	無回答	合計
16	10	10	0	0	4	40



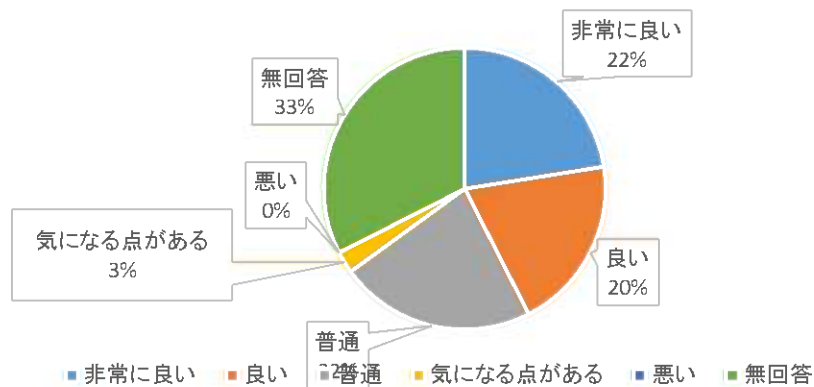
●施設の雰囲気について

非常に良い	良い	普通	気になる点がある	悪い	無回答	合計
12	8	6	3	0	11	40



●施設の設備について

非常に良い	良い	普通	気になる点がある	悪い	無回答	合計
9	8	9	1	0	13	40



●職員、施設について

- ・あまり、行った事がないのでわかりませんが、体を休める所がある様ですが、本人は行きたくない様で、テーブルに顔を伏せているようです。人数も多く、設備の事は難しいと思いますが・・・もう少しゆったりと行きやすい(休みやすい)場所があればいいのかな～と思います。(本人は関係ないのかもしれませんが)(DS)
- ・送迎の方は皆さん親切でとても良いです。(DS・CM)
- ・どの程度まで本人のことを気にかけて下さっているのか、帰ってから不満を云うことがあります。楽しく行って欲しいと思います。(DS)
- ・他を利用していないので現状でよい(SS)
- ・皆さん挨拶はされますし、応対も丁寧だと思えます。気持ち良く行ってもらえますし、安心しています。(SS)
- ・よくして頂いてます。また利用中気がついた事はその日のうちに連絡を入れていただいているのがよい。(DS・CM)
- ・一人暮らしなので職員さんの気遣いに感謝している。月・木曜日のデイサービスを楽しみにしている。(DS)
- ・おおみや苑だけ利用していて他の施設がわからないので(評価を)普通にしておきました。今後もお世話になります。よろしくお願いします。(DS・SS)
- ・施設のリフォーム((DS・SS・HH・CM)
- ・出発直前に、おトイレに行ったとき、手際よく対応してもらえた。雰囲気、設備はよくわからない→よさそうに思える。

●改善してほしい点やお気づきの点など

- ・あまり、行った事がないのでわかりませんが、体を休める所がある様ですが、本人は行きたくない様で、テーブルに顔を伏せているようです。人数も多く、設備の事は難しいと思いますが・・・もう少しゆったりと行きやすい(休みやすい)場所があればいいのかな～？と思います。(本人は関係ないのかもしれませんが)(DS・CM)
- ・冬季も同じ時間にして頂けると有り難いです。(DS)
- ・掃除を細かいところがしてほしい(机の下など)。(HH・CM)
- ・楽しく行って欲しいです。(DS)
- ・掃除が行き届いてない点がある(玄関)(SS)
- ・今で充分満足しています。(HH)
- ・おおみや苑さんで制服でしょうか？ポロシャツを着ておられたように思うのですが、やはり職員さんは皆同じ服を着用が一体感と仕事への切り替えがあり、又外部の人からも職員さんとわかりやすくよいと思います。母は認知症もあり、「誰か来たけど、誰かわからん」とよく言ってます。ケアマネージャーさんも制服にしてほしいです。その方が、認知症の母も覚えやすく、思い出しやすいと思います。(CM)
- ・高齢者の我ままは直せないで、皆さんにはご迷惑をおかけしています。人対人の気持ちの通じ合いがサービスの基本と思うので、個人毎の違いを理解してやって下さい。職員さんが交替された時、申し送り等を十分される様お願いします。(DS・SS・HH・CM)
- ・デイサービスの送迎が来る前に出かける事があります。そんな時おおみや苑まで送って行くので受け入れてほしい(DS・HH)
- ・職員によっては不愛想の方や他人事のように接する人がいるので気分が悪い。私の対応も悪いと思いますが・・・数人好感度の高い人がいるので列举します。(匿名数名)(DS・SS・HH・CM)

★貴重なご意見ありがとうございました。