

令和3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。
8月に無作為に抽出させて頂いた利用者様・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。

アンケート実施期間：令和3年8月1日～31日
総配布数：73部 回収数：45部 有効回答率：62%

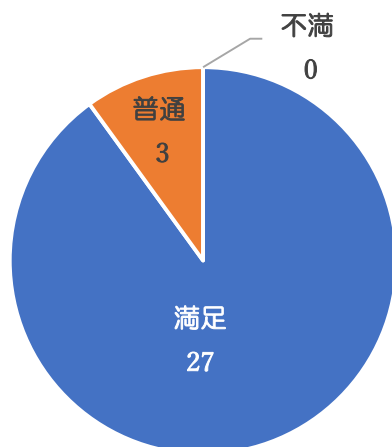
《1》 どの在宅サービスをご利用して頂いていますか（複数回答可）

| | |
|---------------------|-----|
| 1.通所介護（デイサービス） | 30件 |
| 2.短期入所生活介護（ショートステイ） | 23件 |
| 3.訪問介護（ヘルパー） | 5件 |
| 4.居宅介護支援（ケアマネジャー） | 29件 |

《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（デーサービス）

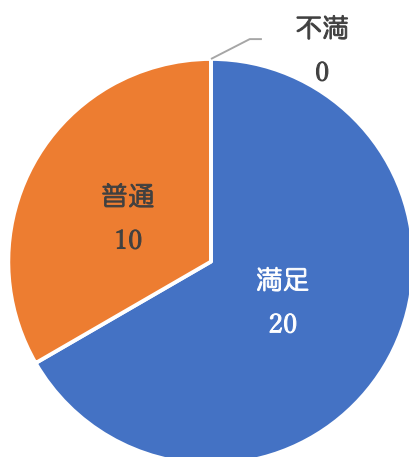
送迎について



アンケートのコメントより

- いつも明るく丁寧にして頂いています。
- 親切でありがたい。
- 時に行くのを嫌がるようですがその際に優しく促して下さって助かっています。
- 雪など大変な時に助かっています。
- 天候の悪い日の配慮に感謝。

入浴について



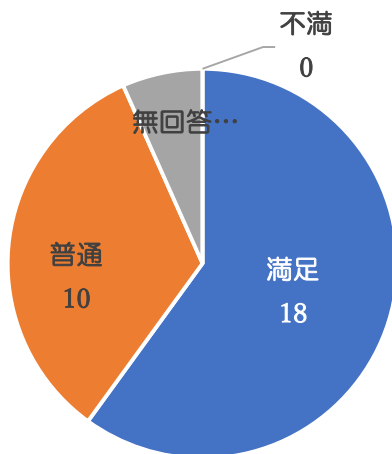
アンケートのコメントより

- 臀部の褥瘡様の傷に気づいていただきました。
 - 母がそう（満足と）申しております
- ※血圧が低いと風呂に入れてもらえない
熱いお湯なら血圧は上がるはず。

※事業所より

確かに入浴後血圧は上がりますが、高齢者で怖いのは入浴による大幅な血圧の変動です。場合によっては意識障害等で救急車の要請が必要になる場合もあります。万が一を考え、体調を考慮しながら、個別に対応させていただいています。

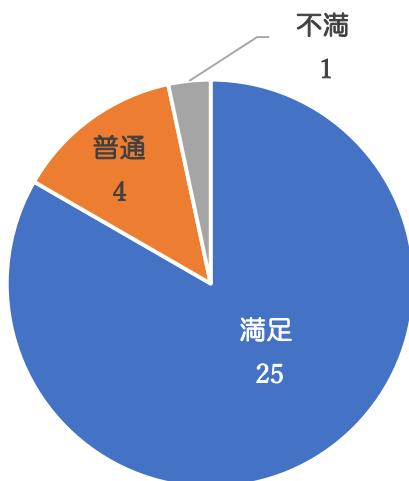
レクリエーションについて



アンケートのコメントより

- いつもいろいろ工夫して計画して下さっています。
- 母がそう（満足と）申しております。
- 本人が話さないのわからない。
- 実態がよくわからないので（普通）。

食事について



アンケートのコメントより

- 献立を見て、栄養面にも配慮がわかります。
 - いつもありがとうございます。本人はとても満足しています。
 - 食事が大変美味しい。
 - メニュー表を我が家の食事の参考にしています。
 - おやつが手作りで良いと思う。
- ※量が少ないらしい。帰ってすぐに飯を食う。

※事業所より

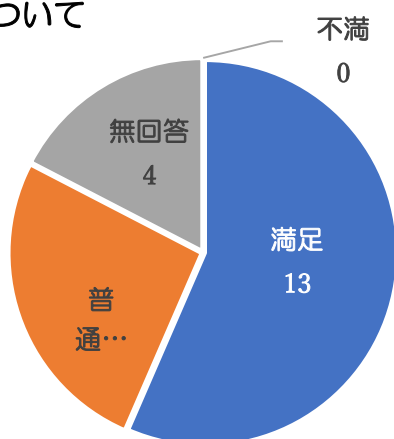
昼食の量に関しては、個別にご相談の上準備をしていますが、大盛りについては対応をしておりません。毎回満足されていない様子でしたら、改めてご相談させていただきます。

通所介護（デイサービス）についてご意見があればご記入ください

- 不満なく楽しみにして毎回お世話になっていきますので助かります。
- お世話になります。何卒よろしくお願いいたします。
- 介護度が高いので、デイサービスは、本人・家族とも気が楽になり助かります。

●短期入所生活介護（ショートステイ）

送迎について



アンケートのコメントより

- 時に行くのを嫌がるのですが、その際優しく促して下さり助かっています。
- 帰りの時間が 15 時頃は早いので出来ればもう少し遅くしてもらいたい。

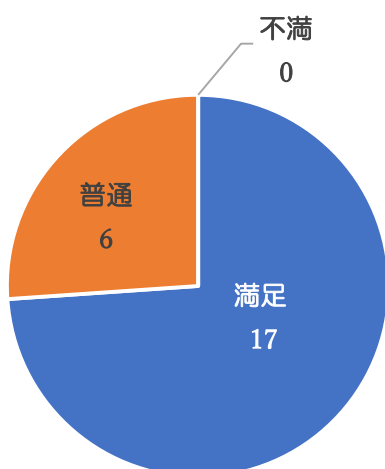
※もう少し長時間（帰り）の利用が可能ならありがたいです。

※事業所より

送り時間については、原則 15 時の苑送りとさせていただいております。デイサービスの送り時間との関係もあり、ショートステイでは現在多少の前後はあっても時間調整が困難な状況です。又、家族様が迎えに来て頂けるのでしたら、お帰りの時間は調整が出来るので、ご相談頂けたらと思います。

ご理解いただきますようお願い致します。

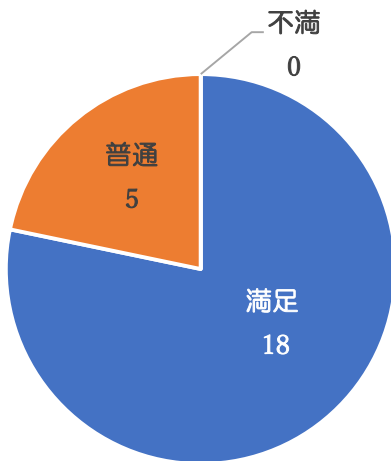
入浴について



アンケートのコメントより

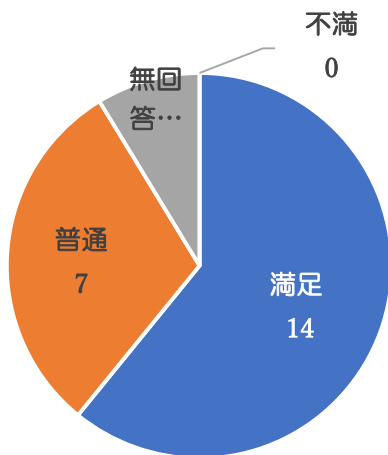
- 満足しています。
- 母が満足と申しております。
- よくわかりません。

食事について



- アンケートのコメントより
- ・大変味付けがよろしいです。
 - ・母が満足と申しています。
 - ・よくわかりません。

居室の環境について



- アンケートのコメントより
- ・見学していないのでわかりません。

短期入所生活介護（ショートステイ）についてご意見があればご記入ください

- ・満足しています。家族はお世話になりありがたいと思っています。
 - ・持ち物等の準備はできるだけ自分でしてもらうようにしています。
- 変なことがありましたら、教えてください。

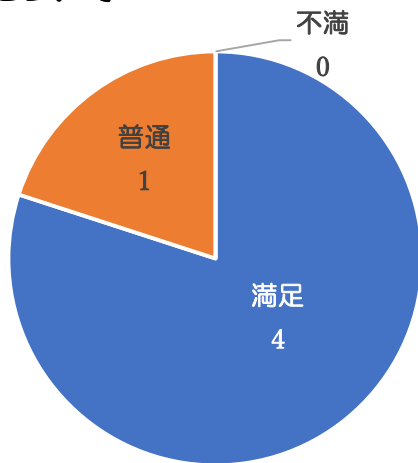
※できるだけ、多日数利用したい。

※事業所より

前もってご希望は伺っておりますが、スケジュール調整させていただく上で、ご希望に添えない場合もございます。その際は改めてご相談の上、利用者様の状態などに応じて、再調整させていただきたいと思っております。

●訪問介護（ヘルパー）について

援助の仕方について



アンケートのコメントより

- ・家庭内の事情を配慮して下さい感謝です。

訪問介護（ヘルパー）サービスを利用している事により、

ご本人の様子を含め、生活に変化がありましたか？

- ・家族の精神的・肉体的負担が軽くなった。
- ・本人・家族の関係がよくなっています。

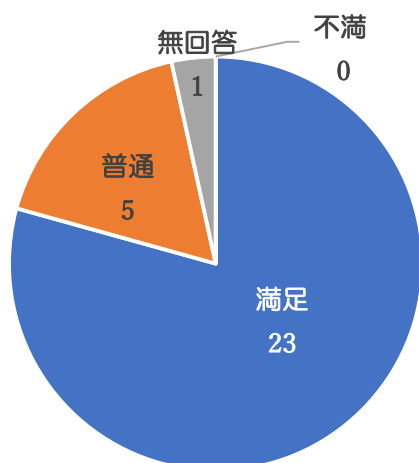
※訪問介護（ヘルパー）事業所より

利用者様・家族様が、安心して在宅生活を継続できるよう、訪問させていただきます。

今後も何かご希望や気づかれたことがありましたら、訪問時、お知らせ頂くか担当ケアマネへ伝えて頂きますようお願い致します。

●居宅介護支援（ケアマネジャー）

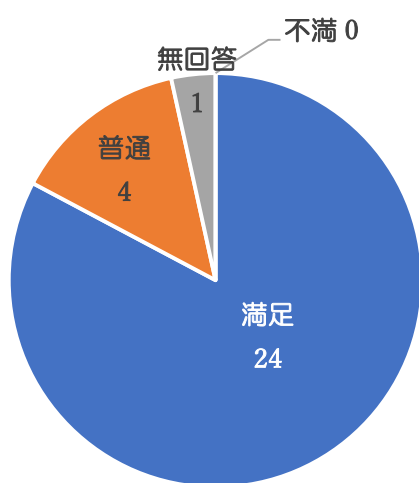
迅速に対応できているか



アンケートのコメントより

- 進行性の病気の為、心身ともに不安定になりますが、いつも変化に気づいて下さいます。
- 細かく早く対応して下さいます。
- いつもきちんと丁寧に対応して頂き、相談もしやすいです。
- 親切です。

丁寧な説明ができているか



アンケートのコメントより

- 丁寧に話を聞いていただき、適切な判断対応をして頂けるのでありがたいです。
- 落ち着いた口調で分かりやすく説明していただいています。

居宅介護支援（ケアマネジャー）サービスを利用している事により、
ご本人の様子を含め生活に変化がありましたか？

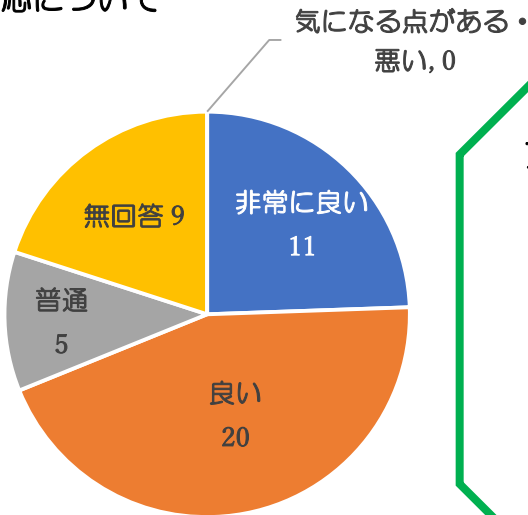
- 色々相談にのって頂き、感謝しています。
- 大変よかったです。優しい笑顔で対応して下さい、いつも寄り添って頂き大きな安心感があります。
- 個人では理解できなかったことが、多角的に考えられる。
- ケアマネジャーさんと家族が話しやすい状況にあるので、その都度困った事や気持ちを聞いていただけて、状況に応じた利用ができて助かります。
- 住宅改修で動きが楽になりました。これから介護も本番になると思いますが、とても心強いです。
- 本人も、私とは違って少しは気を遣っているように見えるので良い事だと思います。
- 介護というものを少し理解できるようになりました。
- いつも心待ちにしております。

居宅介護支援（ケアマネジャー）事業所より

*ご意見ありがとうございます。皆さまからお寄せ頂きましたコメントに、励まされ
勇気づけられる思いです。これからも、今の利用者様や、家族様がおかれている状況に
しっかり向き合い、思いに寄り添いながら、分かり易く丁寧に、ご相談・ご提案
させていただきます。

《3》 おおみや苑在宅部 全事業所に関しまして、おたずねします。

職員の対応について

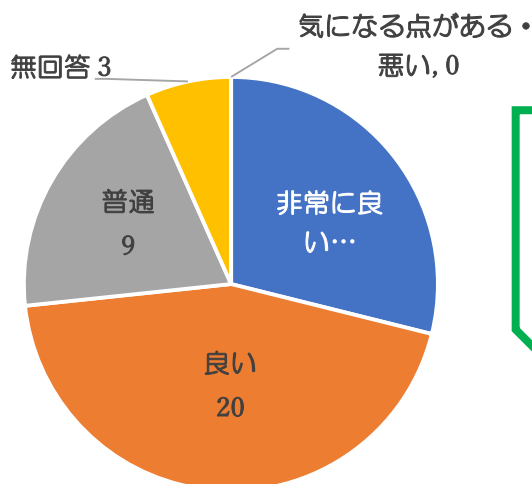


アンケートのコメントより

- その日の体調に合わせて上手にスムーズに取り組んでいただいています。
 - 週に2回デイサービスにお世話になっていきます。迎えに来ていただいた時、とても気持ちよく、いつも元気をいただいています。
- ※デイサービスに行かせてもらっている時間どんな様子かもう少し詳しく教えて欲しい

※連絡事項は、出来る限り夕方の送迎時にお伝えしています。連絡帳への記載も時間の都合上難しいのが現状です。もし、気になる様な事がありましたら遠慮なく職員にお声掛け下さい。

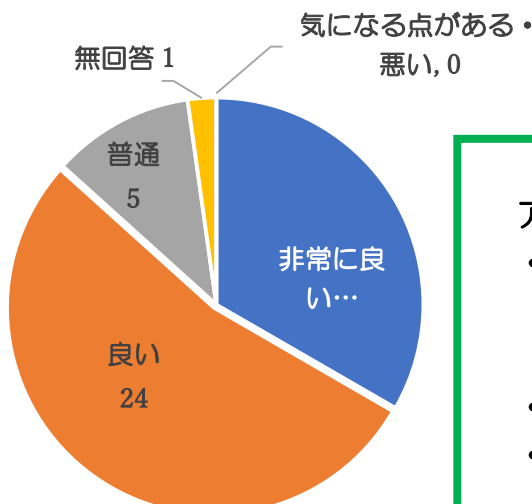
職員の身だしなみについて



アンケートのコメントより

- 職員の身だしなみや言葉遣いに違和感を覚えたことはありません。

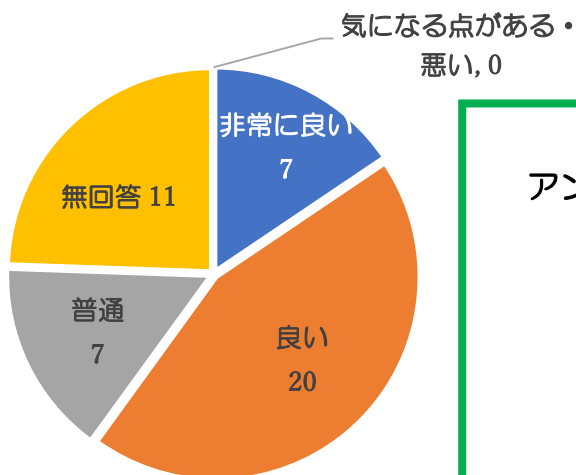
職員の言葉使いについて



アンケートのコメントより

- 正直、行った事が無いので施設の様子はわかりませんが、電話させてもらった時、宿直の方まで丁寧な対応に感謝しています。
- 柔らかい口調で充分です。
- 言葉も丁寧で優しく居心地が良さそうに思います。

施設の雰囲気について

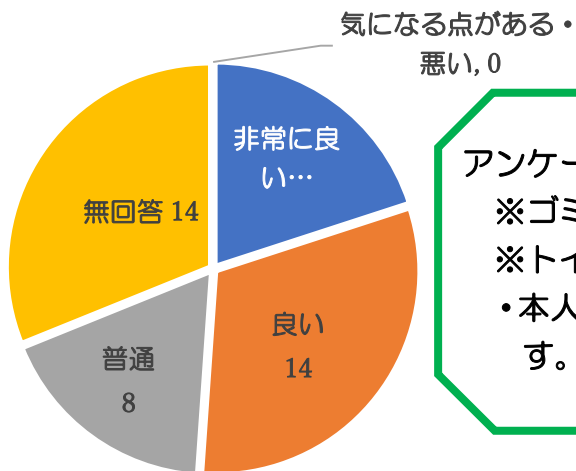


アンケートのコメントより

- ・職員さんの元気を頂いて、デイサービスから帰って来ると元気いっぱい。楽しかった様子がよくわかります。気配りもそうですが、手や目を離さず、いつも気にかけていただき、ありがとうございます。
※行った事がないのでわかりません。

※ 新型コロナウイルス感染症の影響で、施設に来苑していただく事ができませんでした。今後については感染状況を見ながら、家族会や介護者教室等を開催し、施設の様子を見ていただく機会を設けて行きたいと思っております。

施設の設備について



アンケートのコメントより

- ※ゴミ箱は、足で蓋を開閉できるものがよい。
- ※トイレをウオッシュレットにしてほしい。
- ・本人の病気の事もあり、ペーパーで拭くだけでは心配です。

※ ゴミ箱について

施設のペールは蓋つきの足ふみとなっておりますが、デイサービス・ショートステイについてはご利用者の方々の状態に配慮し、すべての方（車椅子使用の方）が使いこなせる物が良いと考えているので、ゴミ箱が足ふみとなっております。

※ トイレのウオッシュレットについて

認知症状のあるご利用者の方は操作できず、衣類等を汚してしまう可能性もあり、すぐには対応することが出来ません。

《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、自由に記入してください。

- ※1 ・送迎時、事務所の横がくもの巣・ほこりがあるのでとても気になります。
- ※2 ・不満はないが、レスポンスを良くしてもらいたい。
 - ・職員間で、ハウレンソウが、良く浸透していると思います。
 - ・職員がテキパキと動いておられるので、気持ちが良いです。
 - ・何時に尋ねても、にこやかに対応して頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。
 - ・大変なお仕事と深く感謝しています。

※1 清掃について、皆様に気持ち良くご利用していただけます様気をつけてまいります。

※2 お問合せや、ご連絡等の返答について、スムーズに対応が出来るように努めてまいります。

昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染対策にご協力頂き、ありがとうございます。
この状況の中であったにもかかわらず「ありがとう」「感謝」の言葉を頂き、職員一同
励まされる思いです。

いただきましたご意見・ご要望は、今後のサービス改善の参考にさせていただきたいと考
えています。今後も皆様にご満足いただけるサービスとなりますよう、職員一同、一層
努力してまいります。

不審な点、不明な点、お気づき、改善して欲しい点など、どんな些細な事でもかまいません。
ご遠慮なくお寄せいただきますよう、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

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