

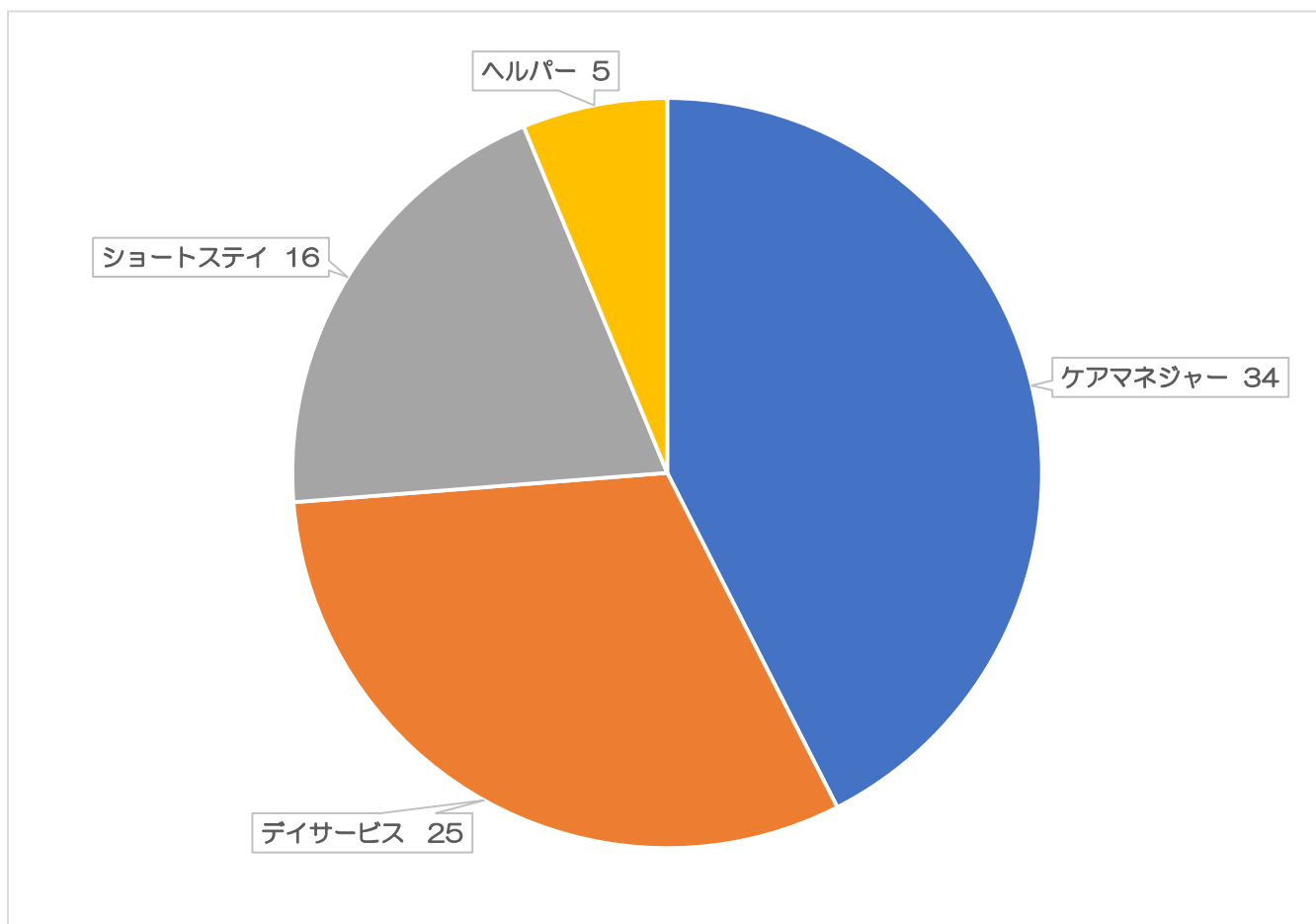
## 令和4年度おおみや苑在宅サービス改善アンケート 集計結果のご報告

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。その一部を紹介し、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4年8月5日～31日  
総配布数：62部 回収数：41部 有効回答率：66%

《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）

ケアマネジャー	デイサービス	ショートステイ	ヘルパー
34	25	16	5



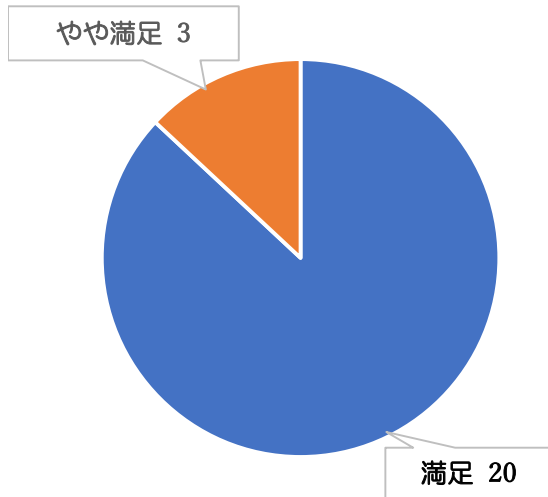
## 《2》 利用されている事業所について、各項目の評価とその理由をお答えください

### ●通所介護（デイサービス）

- ・迎え 8：40 から 9：20、送り 17：00 から 17：30 を目処に送迎しています。

#### 送迎について

満足	やや満足	やや不満	不満
20	3	0	0



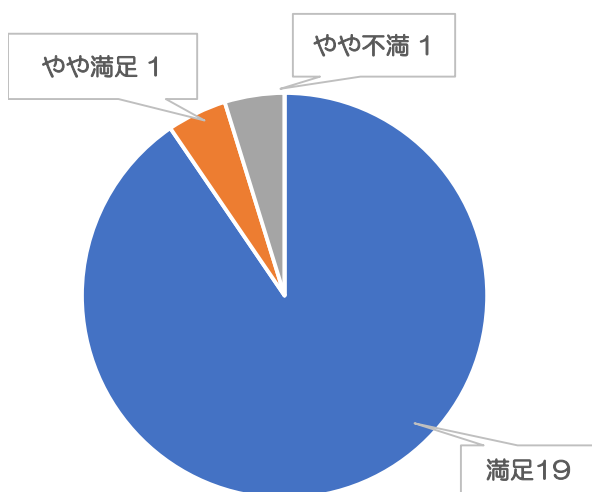
#### アンケートのコメントより

\*迎えに来ていただいても嫌がって行けず、（熱心に誘って下さっても）「また改めて迎えに来ましょうか。」と言って下さる職員さんもあり、申し訳ないような、有り難い気持ちです。言われない職員さんもあります…。

- ・現在、午前中に大浴場と機械浴(車椅子のまま入れる浴槽等)に分かれて入浴しています。

#### 入浴について

満足	やや満足	やや不満	不満
19	1	1	0



#### アンケートのコメントより

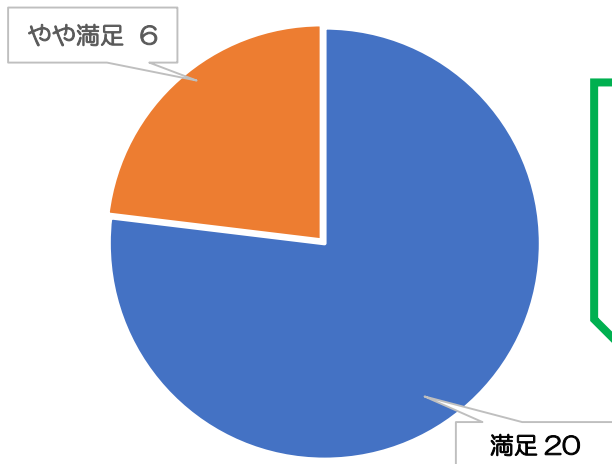
\*入浴時に便が出たことがあり本人はとても気にしています。帰ってからの話を聞いても、かなり苑の方に迷惑をかけていると思います。

\*血圧が高く入浴できず、清拭をして頂きありがたいですが、シャワー浴にでもしてもらったらもっとうれしいです。

- 施設内の厨房にて手作りの昼食・おやつを毎日準備して提供しています。

### 食事について

満足	やや満足	やや不満	不満
20	6	0	0



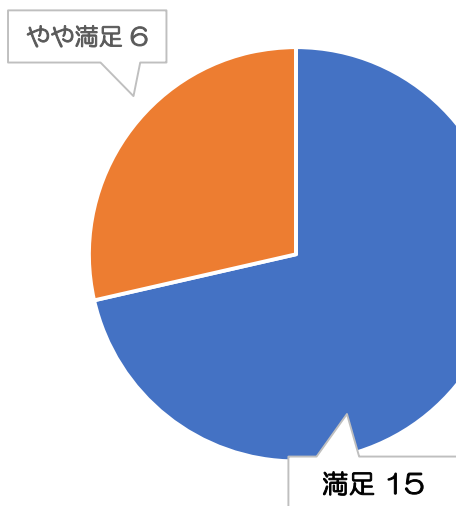
#### アンケートのコメントより

\*昼食が入らない事が多いですが、おにぎりとお梅干とか、お茶漬けにしても食べられるものを出してほしいと思います。

- 午後はゲーム・運動・カラオケ等にわかれてレクリエーションを行っています。

### レクリエーションについて

満足	やや満足	やや不満	不満
15	6	0	0

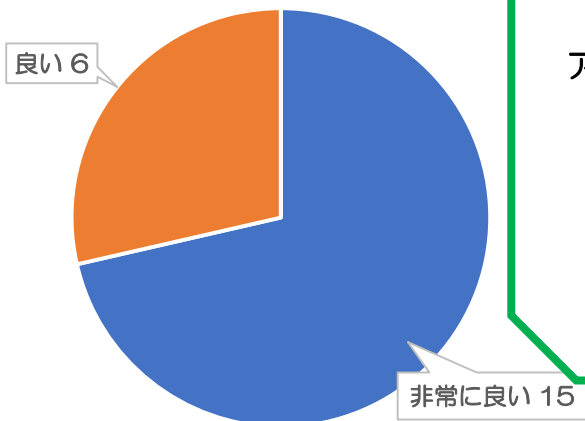


#### アンケートのコメントより

\*認知症の症状が目に見えて進行しています。家族の声掛けでは聞き入れてくれないので(何もしたくないと)日記や家計簿どころかメモもとらない。以前は裁縫やそろばんを得意としていましたが、全くしません。ドリルや塗り絵、刺しゅうなど進めると怒ります。家族のいない場所なら少しは努力してくれるかとも思います。レクリエーションに加えていただけたらと思います。

・職員の言葉使い、対応、身だしなみについて。

非常に良い	良い	気になる	悪い
15	6	0	0



アンケートのコメントより

- \* 髪の毛の色やアクセサリ等、目を引く職員さんもありますが、対応は感じが良いので、良いと思っています。
- \* デイの送迎の職員さん方は、感じが良い方ばかりで気持ちよく接していただいています。

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

- \* 本人も体が自由に動かなくなり、職員の方には大変感謝しています。職員さんとの関わり、対応で自宅にいる時より生活が活気づいているようでありがたいです。
- \* さりげなくされる言動に感謝の心でいっぱいです。たった月2回の利用ですが、生活にめりはりができて（気持ちの上においても）充実感があります。加齢とともに身体のアちこちが痛んでくる（病んでくる）。デイサービスの担当者の皆さんにはよくしてもらっています。現場を見ていないので、お風呂や食事やレクリエーションに関して評価しようがない。わからないが、よくしてもらっていると思います。
- \* 認知症の症状の一つだと思いますが、狭い空間でじっとしている事が苦手です。さらに集中力の低下も見られます。コロナ禍で外出や外部との接触に制約があり限られた空間の中で過ごさざるを得ない状況は承知しています。可能であれば気分転換に施設内の散歩や見学をしてあげて欲しいです。
- \* 週に1度のデイサービスにお世話になっていますが、職員さんの来られるのを楽しみにしております。これからもよろしくお願い致します。
- \* 本人は何も言いませんが、いやがらず、「今日はおおみや苑か」と言って行くので安心しています。

通所介護（デイサービス）事業所より

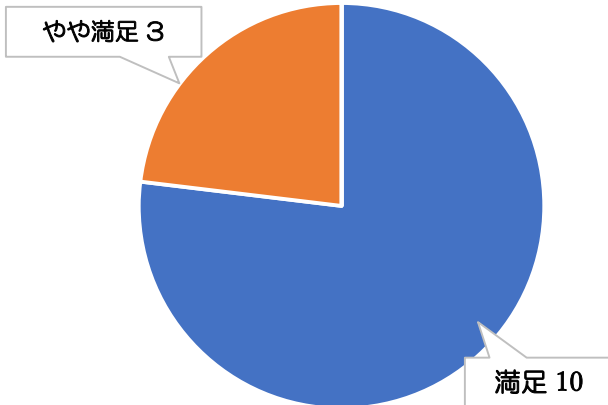
多くのご意見、お言葉ありがとうございました。事前の検温など皆様のご協力を得ながら感染予防、安全確保を第一に事業を続けていますので、レクリエーションなど一部について今まで通りに実施できず、制約がある中で行う日々が長く続いています。いただいたご意見を基に今後も楽しく利用していただけるよう頑張っておりますので、よろしくお願い致します。

●短期入所生活介護（ショートステイ）

- 苑の送迎は、迎え 10：00 送り 15：00 で対応しています。  
ご家族様による送迎では、8：00 から 19：00 までの間で対応が可能です。

送迎について

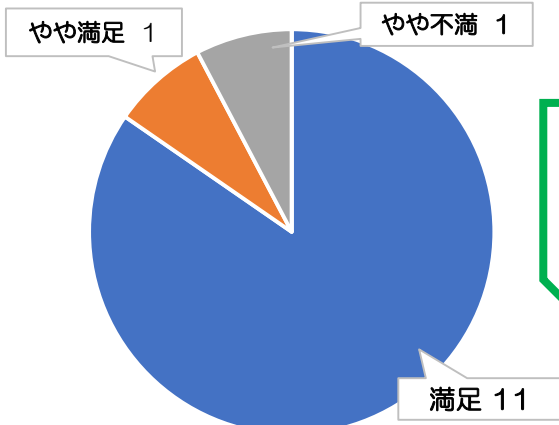
満足	やや満足	やや不満	不満
10	3	0	0



- 入浴に関しては、利用日数に応じて体調を考慮し入浴してもらいます。  
帰る前日か、帰る日には、必ず入浴してもらいます。

入浴について

満足	やや満足	やや不満	不満
11	1	1	0

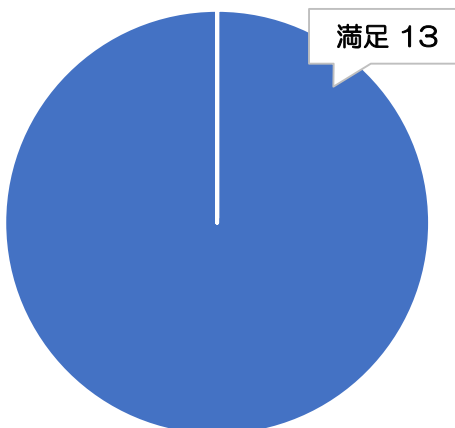


アンケートのコメントより  
\*お風呂はできたら毎日入れて欲しい。

- お食事は、ご利用者様の、身体の状況及び、好みに合わせた食事の提供に努めています。

食事について

満足	やや満足	やや不満	不満
13	0	0	0



アンケートのコメントより  
\*献立は見ていますが、写真で見せて欲しい。  
\*コロナの関係で、部屋で一人で食事をするのがつまらないと言っています。

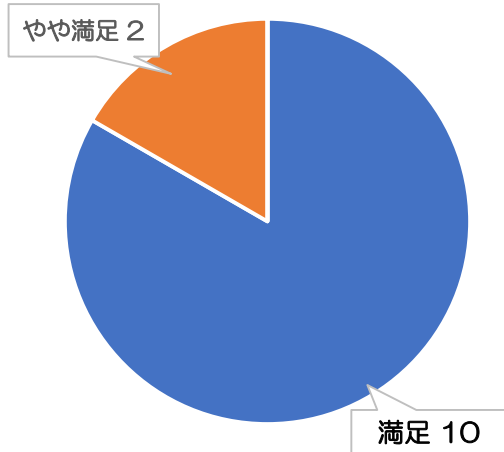
### 短期入所生活介護（ショートステイ）事業所より

食事は、パンフレットの写真を参考にして頂けたらと思います。行事食などホームページに掲載しているものもあるので参考にして頂ければと思います。

- 居室では、できるだけご自宅環境に合わせた配置にさせてもらっています。

#### 居室の環境について

満足	やや満足	やや不満	不満
10	2	0	0

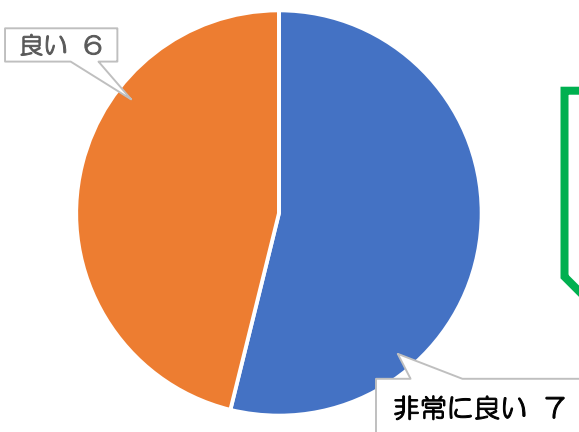


#### アンケートのコメントより

\*見学していないのでわかりませんが、パンフレットを見た感じでは明るく清潔な印象。  
個室が少ないのではと思いました。

- 職員の言葉使い、対応、身だしなみについて

非常に良い	良い	気になる	悪い
7	6	0	0



#### アンケートのコメントより

\*家族の気持ちがわかってもらえない。一言一言の言葉に気をつけて欲しい。

### 短期入所生活介護（ショートステイ）事業所より

家族様の意向に沿っていない対応があり、伝え方に配慮が不足し不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。コロナ禍で話し合いの場が持てず家族様の意向確認が不十分であったと反省しております。今後は家族様の意向をしっかりと聞かせて頂き、対応していきます。また、職員一人一人の意識を高め向上できるように努めてまいります。

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

- \*体の異常などに早く気づき連絡していただけるので安心しています。
- \*なるべく自分で出来る事はするようにして欲しい。私は家ではほとんど手を出さないようにしています。（家だからできると思っていますが）
- \*加齢とともに身体のアちこちが痛んでくる（病んでくる）。ショートステイの担当者の皆さんにはよくしてもらっています。
- \*コロナの関係で、今まで利用されていた人がおられず話し相手がないでつまらないと言っていますが、家族にとって、介護する時間が減る事はありがたいです。今後もよろしくお願いします。
- \*困らせたこと等、もう少し遠慮なく伝えて下さい。

#### 短期入所生活介護（ショートステイ）事業所より

ご利用中の様子は「お元気で」に記載させていただきお伝えさせていただいています。文章では分かりにくい部分もあるかと思いますが、家族様が気になることなどいつでも聞いていただければと思います。ご様子に変化があった場合は経過を観察し、報告や相談をさせていただきます。

#### 厨房より

在宅への取り組みとして、

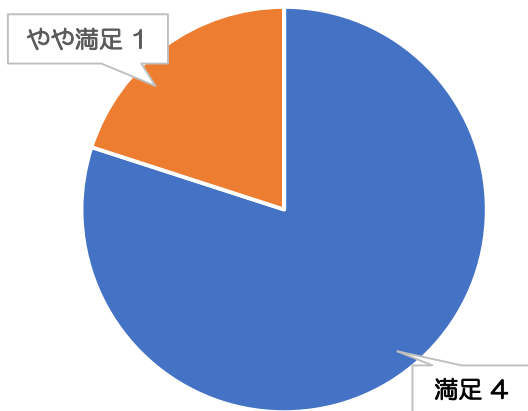
- \*デイサービスへ毎日手作りおやつを提供
  - \*年4回デイサービス・ショートステイ・ケアハウスに分け、松花堂弁当の提供
  - \*年2回在宅部全体に味ごはんと茶碗蒸しの提供
- を、在宅チームの職員が考え取り組んでいます。
- 利用者様の体調の良くない時の対応として、雑炊・パン粥など、軟菜食での対応にも取り組んでいます。
- コロナ対応が終われば、以前に行っていた、利用者様と一緒にいる調理や盛り付け、皮むきの会、おやつ作りなどの取り組みが再開できる日を楽しみにしています。
- 毎月のおやつカレンダーと献立表配布、玄関の掲示にも力を入れています。

●訪問介護（ヘルパー）について

- 援助内容については、計画書に沿って援助を実施しています。

援助の仕方について

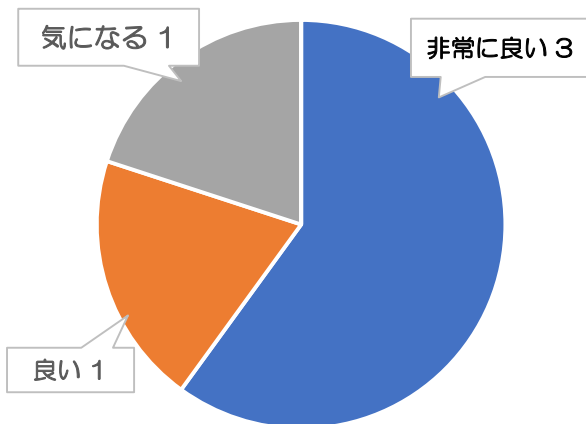
満足	やや満足	やや不満	不満
4	1	0	0



アンケートのコメントより  
\*オムツ交換の時（排泄）は、手袋を使用してほしいです。

• 職員の言葉使い、対応、身だしなみについて

非常に良い	良い	気になる	悪い
3	1	1	0



訪問介護（ヘルパー）サービスを利用している事により、利用者様の様子を含め、生活に変化がありましたか？

- \*いろいろな知識を教えてもらいありがたい。
- 人と話す機会が少なくなっているので、一般的な雑談もありがたい。
- \*掃除が本当に苦手なようで、ヘルパーさんが来てくれるから、少し甘えてしまって、多少汚くても、前日でも片づけをあまりしてない時が多々あると思っています。大変だとは思いますがよろしくお願いします。

訪問介護（ヘルパー）事業所より

\*ご意見・ご要望いただきありがとうございます。今後も何かお気づきの点がありましたら、直接または担当ケアマネジャーにお伝えいただけるとありがたいです。よろしくお願いいたします。

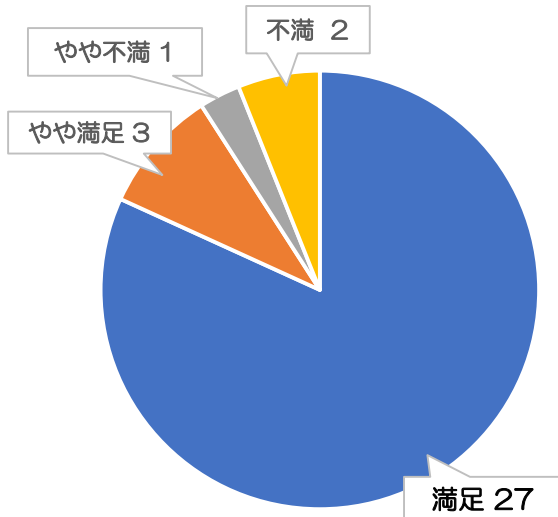


●居宅介護支援（ケアマネジャー）

ケアマネジャーは、利用者様・家族様のご意向を尊重し、ご自宅での生活を継続していただくために必要なサービスが適切に提供されるよう、計画書を作成し、サービスの調整に努めています。

・計画書に意向や要望が反映されていますか。

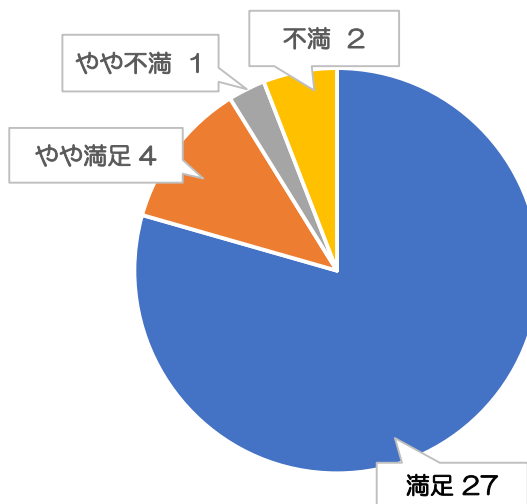
満足	やや満足	やや不満	不満
27	3	1	2



**アンケートのコメントより**  
 ＊計画書に意向や要望がやや反映されていないのはコロナのせいと理解しています。

・状況に応じて迅速に対応できていますか。

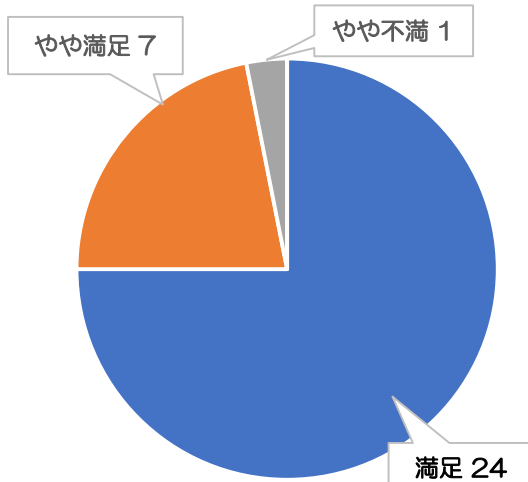
満足	やや満足	やや不満	不満
27	4	1	2



**アンケートのコメントより**  
 ＊ショートステイなどの急な要望に迅速に対応して頂きありがとうございます。  
 ＊足まめ・口まめに良く動いて下さいます。  
 ＊トイレと玄関の上り口の手すり・散歩のときの車、どれも私にとっては大事な物です。助かっております。病院から退院してくる前に準備してくれました。感謝の気持ちでいっぱいです。

・介護保険の制度や仕組みに関して、分かりやすく丁寧な説明ができていますか。

満足	やや満足	やや不満	不満
24	7	1	0

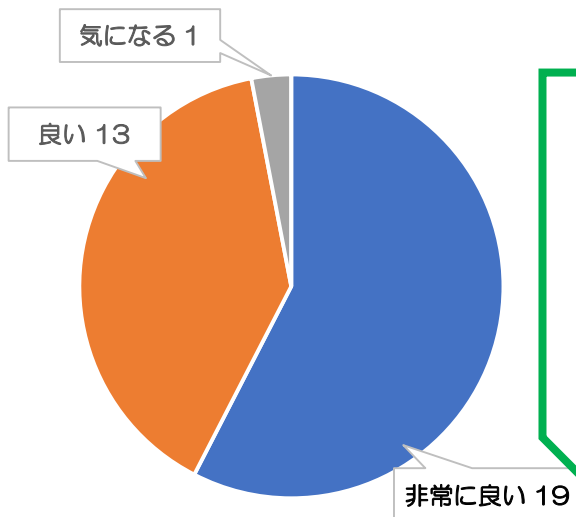


アンケートのコメントより

- \*介護支援に関しては病気になるまで全く関心がなく知識もゼロでした。いろいろと親切に説明し対応して頂き、うれしかったですし、非常に助かりありがたかったです。何でも気軽に相談できるのがありがたいです。
- \*介護に対する色々な指導やアドバイスを受け、非常に助かっています。

・職員の言葉使い、対応、身だしなみについて。

非常に良い	良い	気になる	悪い
19	13	1	0



アンケートのコメントより

- \*寒い時も暑い時も変わりありませんか…と親切にして頂いています。
- \*良く話を聞いていただけるので、大変喜んでいきます。ありがとうございます。
- \*言葉かけが丁寧すぎて、もっとやわらかくても良いと思います。

居宅介護支援（ケアマネジャー）事業所より

- \*お話の仕方によっては不愉快な印象や、回りくどく要点を得ない場合があるのではないかと反省しています。利用者様や家族様を取り巻く状況に応じて、タイムリーにわかりやすく、ご提案させていただくよう努めてまいります。

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、  
利用者様の様子を含め生活に変化がありましたか？

- \*長所として生活のリズムが整う要因の1つになっています。月にある予定を見ながら気持ちを整えています。短所として利用できていた回数が当初より減っている事です。回数が多かった時は本人の様子・生活の変化とも良い部分が多かったです。
  - \*大変あります。妻の言う事は言い返してきますが、ケアマネのいう事には納得して従います。夫にとっては姉以上の理解者です。家に来ていただくのを楽しみにしています。
  - \*本人はもとより、介護者の私も気分が良い方に向かって、帰ってきたら優しくしてやらんなんと思います。
  - \*大変生活しやすくしていただきありがとうございました。毎回訪問していただけるのを待っています。
  - \*本人は体の不自由もあり家にいても何もできず1日を過ごしていましたが、最近では行ける場所がありうれしいようです。家人は、留守の間に色々な事ができ、ゆっくり過ごす事ができます。
  - \*サービスの利用で他者と接する事が出来るので本人も楽しいと思います。
  - \*自宅ではパジャマでほとんど動かず、横になっている事が多い（トイレ・洗濯はしている）。サービス利用日は、早くから支度をして玄関で待っています。
- ケアマネジャーについて、ご意見やご要望などがあればご自由に記入してください。
- \*私共の要望をよく聞いていただいて、良くしていただいていると思います。
  - \*毎回の訪問に感謝しています。
  - \*家族のいう事には反発しますが、ケアマネさんや、施設の職員さんの声掛けには素直に聞き入れてくれているようですので、定期的に入浴やショートステイの利用をすすめて欲しいです。
  - \*アセスメントをより十分にしたいです。コロナがある中なので制限があるかもしれませんが、もっと足を運び実態をつかんで欲しいと思います
  - \*忙しすぎる様子に同情しています。（コロナの影響と思っています。）

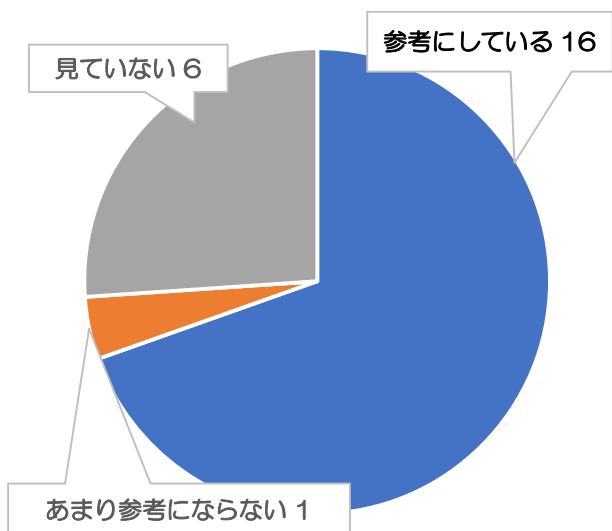
居宅介護支援（ケアマネジャー）事業所より

- \*貴重なご意見をありがとうございます。利用者様に対するアセスメント（評価と課題分析）はケアマネジャー業務の基本となるものです。利用者様の在宅生活における課題を、的確に見極める為には、何度も足を運び、ご様子を確認させていただく事は不可欠です。そのうえで、利用者様・家族様との信頼関係のもと、相談しやすい姿勢でご意向をくみ取り、計画書に反映させ、サービスにつなげていくことで、在宅生活がより良いものになるよう努めてまいります。

〈3〉 その他、下記の項目についてお答えください。

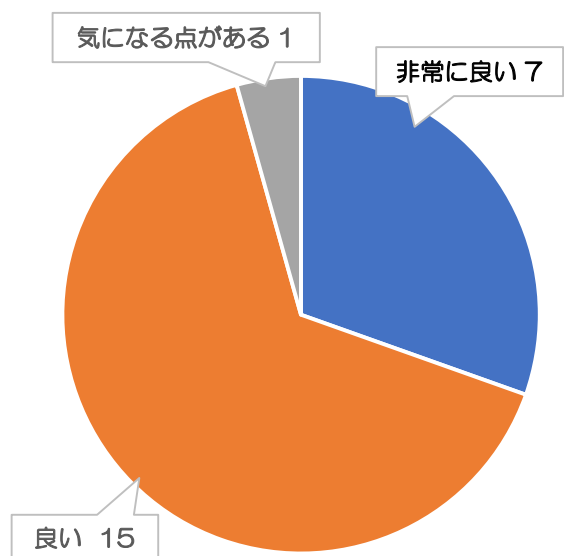
- ・長引くコロナ禍、介護者教室や、サロンなどの開催に制約がある中、新たな取り組みとして、今年度「お便り」を発行し、第1号は「熱中症」をテーマにいたしました。

参考になっている	あまり参考にならない	見ていない
16	1	6



・おおみや苑の施設の雰囲気について

非常によい	良い	気になる点がある	要改善
7	15	1	0

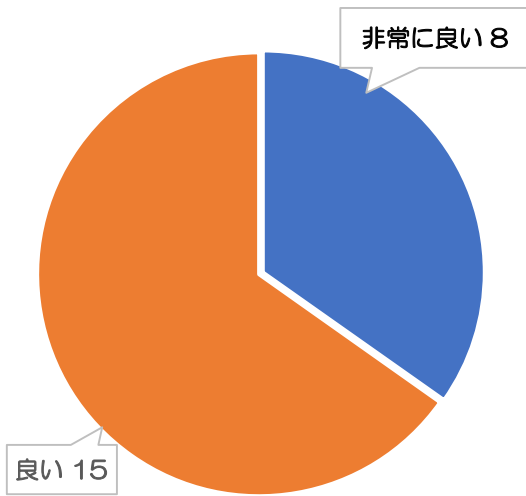


アンケートのコメントより

- \*施設の雰囲気は分かりませんが。デイの送迎の職員さん方は、感じが良い方ばかりで気持ちよく接していただいています。
- \*2~3回位しか行っていませんが感じがとてもよいと思いました。

・受付での対応について

非常によい	良い	気になる点がある	要改善
8	15	0	0

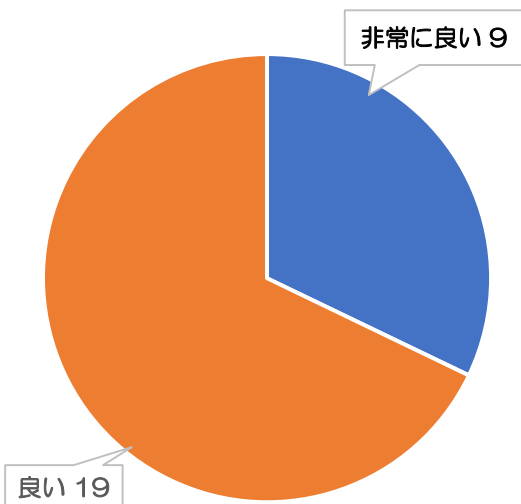


アンケートのコメントより

- \*用事でいかせていただいた時や、電話させていただいた時も、丁寧に対応していただきました。
- \*スピーディーな対応に感謝しています。

・電話での対応について

非常によい	良い	気になる点がある	要改善
9	19	0	0



アンケートのコメントより

- \*宿直の方の TEL 対応もきちりされていて感じが良いです。
- \*受付・電話対応 丁寧で良いと思います。どこからかかってきたのか（部署）わからず、待つ時間が長い時があるので、そこがスムーズだととても良いと思います。
- \*折り返しの電話が早い。

総務部（事務所）より

電話対応でお待たせすることがあり申し訳ありません。着信を残した場合、かけた部署を把握する事と、お待たせする場合は後から掛け直させていただく等の対応をいたします。

＜4＞ 改善してほしい点やお気づきの点、今後取り組んで欲しい事などがありましたら、ご自由に記入してください。

#### アンケートのコメントより

- \* 特にお父さんからは悪い表現は一切なく、楽しそうに話をしてくれます。本当にありがとうございます。
- \* いつも自宅に訪問して頂いているので、おおみや苑の施設は目にしていないのでわかりません。
- \* コロナが落ち着いたら以前のように苑内の訪問を企画してください。
- \* コロナ禍で大変な状況ですが、職員様も体調に気をつけられ、今後ともよろしくお願い致します。

今年度もおおみや苑の在宅介護サービスをご利用いただき、また長引く新型コロナウイルス感染症対策にご協力いただき、誠にありがとうございます。

大きな混乱なくサービスを継続できておりますのは、ひとえに、利用者様、家族様のおかげであると感謝の気持ちでいっぱいです。

頂戴いたしました貴重なご意見・ご要望は、今後のサービス改善の参考にさせていただきます、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。

引き続きご不明な点やお気づきの点や改善してほしい点など、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、どうぞよろしくお願いいたします。

おおみや苑在宅部 職員一同