

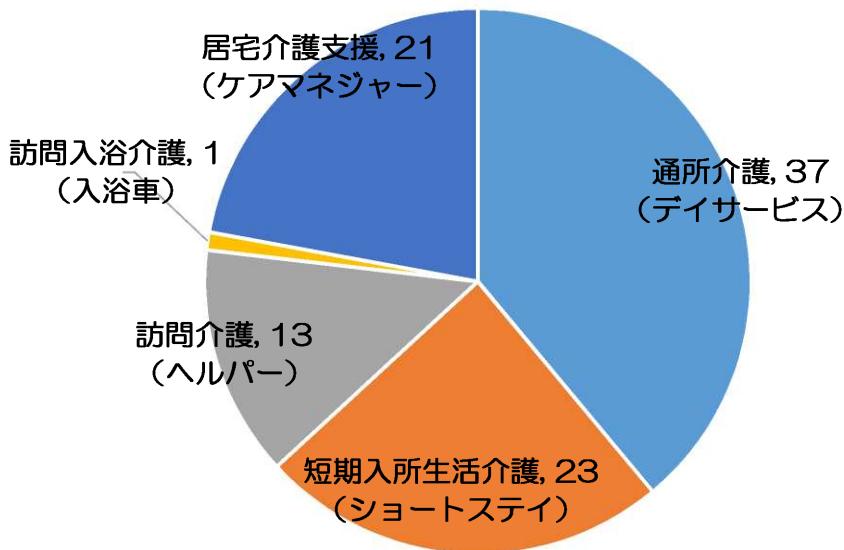
平成 29 年度おおみや苑在宅サービス改善アンケート 集計結果のご報告

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。その一部をご紹介し、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頂きます。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：平成 29 年 8 月 1 日～15 日
総配布数：80 部 回収数：52 部 有効回答率：65%

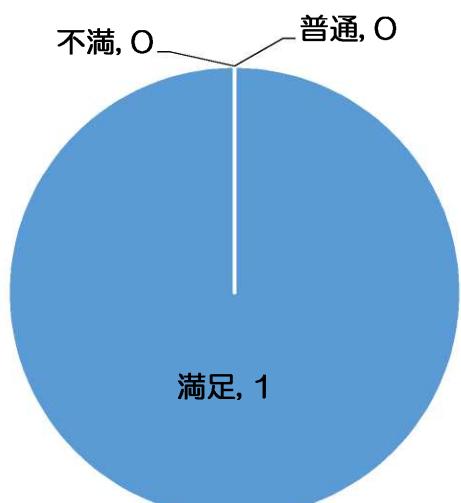
＜1＞ どの在宅サービスをご利用して頂いていますか（複数回答可）



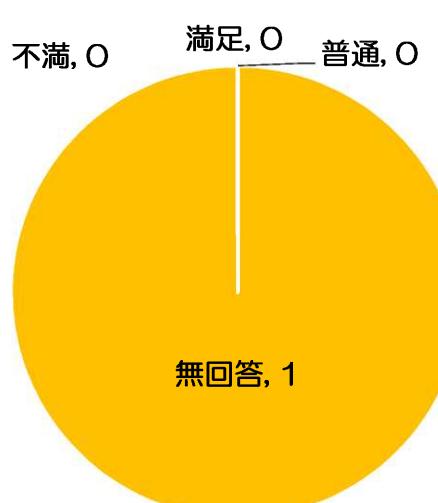
＜2＞ 利用されている事業所について、各項目の評価とその理由をお答えください

●訪問入浴介護（入浴車）

日時について

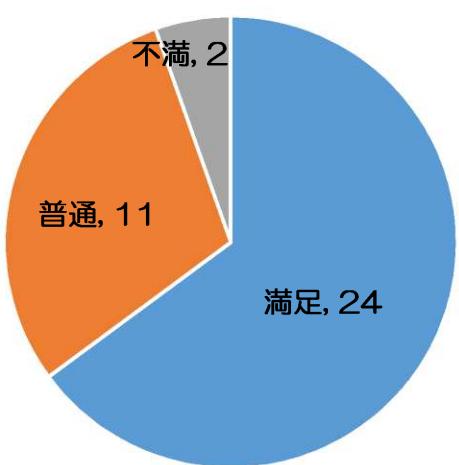


援助内容について



●通所介護（デイサービス）

送迎について

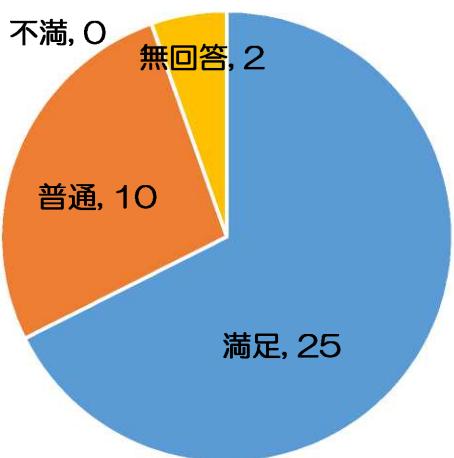


- 細やかな心配りをしていただきて、ありがとうございます。
- 乗り降りを助けてもらってありがとうございます。
- 時間が決まっておらず、本人が待ちくたびれることがあります。

事業所より

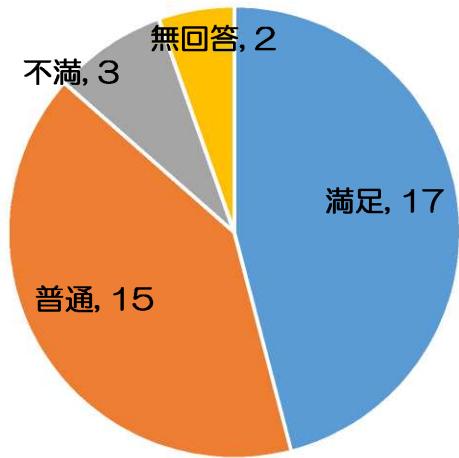
いつもお待たせしており申し訳ございません。出来る限り同じ時間にお迎えに行けるよう段取りをしているつもりですが、訪問先で思わぬ事がある場合もあります。事前に分かっている場合は連絡をさせて頂きますので、ご理解をお願いします。

入浴について



- 家でだと入りたがらないし、浴槽内で体を洗ったりと困っていました。
- 見てないので分かりませんが、気ままな人なので入浴させるのに大変だと思います。

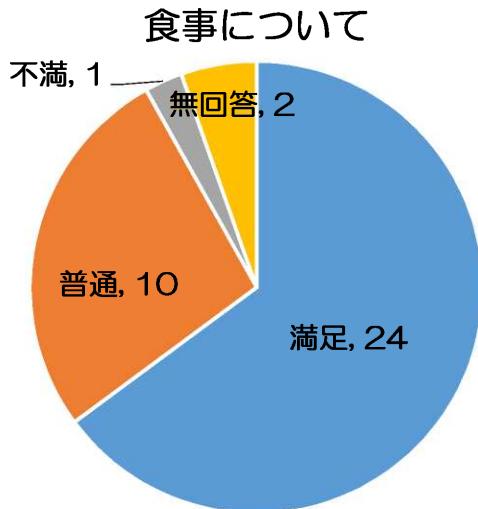
レクリエーションについて



- 楽しんでいる様子です。
- 元気な頃は外出が大好きだったので、今も行きたいと思いますので外へ出たり、苑内の行事は嬉しいです。
- 目や耳が悪く、あまり参加できていない。

事業所より

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後レクリエーションの際は、ご利用者様が楽しんで参加出来ているかを確認し、状況に応じて職員が付き添いや筆談などお一人おひとりに合った対応をさせて頂きます。



- ・家だと種類も少なく、数回・数日同じ食事になりがちなのであります。
- ・食が細いのでなかなか全部は食べれないと思いますが、美味しいと言っています。
- ・美味しいないです。

事業所より

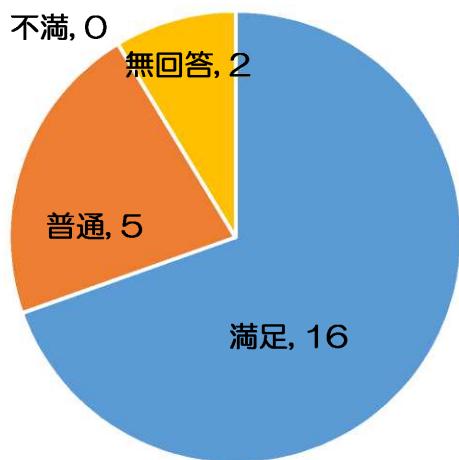
ご利用者様により、体調管理の為に塩分・糖分の制限食を提供する場合や、誤嚥を予防する為に刻み食やミキサー食を提供する場合があります。今後は食事内容の説明や献立の紹介、美味しく感じてもらえるような声掛けを実施していきます。

サービスを利用していることにより、生活状況が変わりましたか？

- ・行く曜日は分からずになりますが、楽しみにしているようです。
- ・変わりない。
- ・明るくなった。
- ・ストレス解消、気分転換になる。
- ・皮膚の状態などよく見ていただいている安心しています。前日は必ず風呂に入るようになりました。
- ・寝たきりの生活にメリハリができるように思います。苑に居る時の方が楽しいと思います。
- ・サービス利用にて入浴・着替えができるようになりました。
- ・曜日の認識ができ、本人も楽しみにしているようです。
- ・そばに居るとなかなか感じませんが、1年前と違い元気になり、言葉数も増えているようです。
- ・利用させてもらっていることにより、ゆっくり色々な事が出来ます。
- ・本人はその日だけでも普通の生活をして人と交わるので、次の日は半日ほど生き生きと活動しています。家族は常に気にかけなくてよいのでありがとうございます。
- ・自分の時間が持てるので、他の用事や依頼されたことができます。
- ・人との会話が出来るのがよいです。家に帰っても話ができます。
- ・色々な方々とお会いできて楽しんでいます。

●短期入所生活介護（ショートステイ）

送迎について

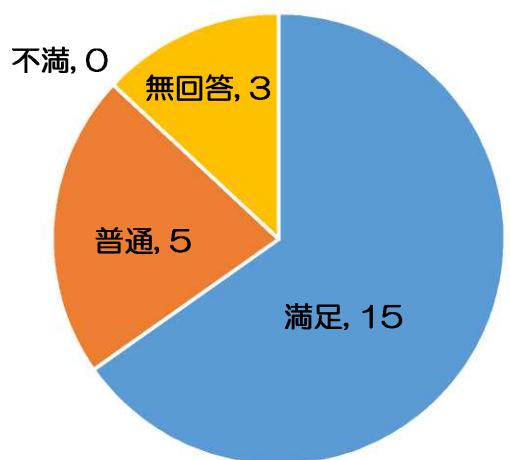


- ・笑顔で来てくれるし、送ってくれる。
- ・約束時間より多少早くても、受け入れていただいているところに感謝している。
- ・出かけてて15時の送りが、14時45分前で焦ってしまった。

事業所より

お一人送りの際は15時くらいに自宅に着くよう配慮させてもらっていますが、複数名の送りになると多少時間が早くなることがあります。ご家庭の事情や用事で15時頃まで不在にされる場合などは、事前に職員や苑までご連絡頂けるとありがたいです。

入浴について

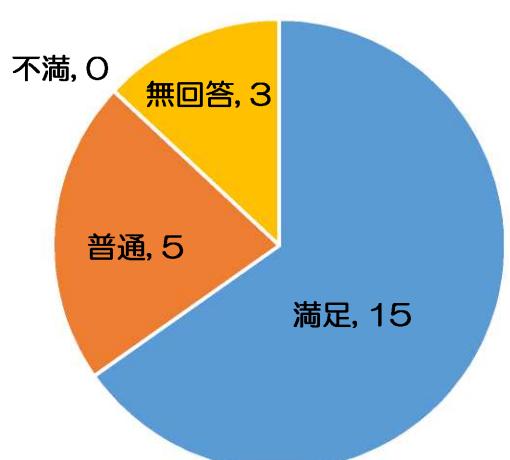


- ・今のままでよい。
- ・早い人は、毎日一番に入る。

事業所より

ショートステイでは、男性から入ってもらうこともあります女性から入ってもらうこともあります。今後はそのような差が生じず、皆さんに気持ち良く入浴して頂けるよう、気を付けていきたいと思います。

食事について

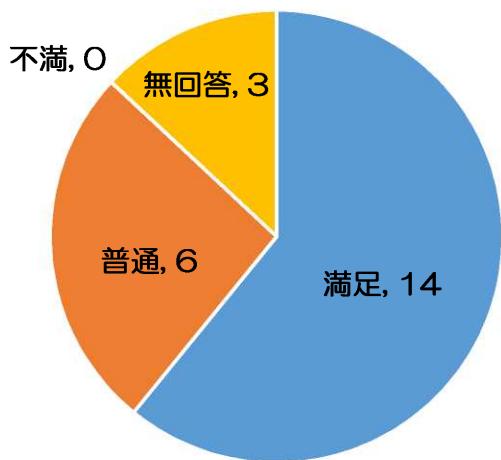


- ・どのような献立か分からない。

事業所より

ショートステイでは、ご利用者の利用期間が各々なので献立表の配布は行っておりません。しかし、ご希望者には対応しますので、ご連絡頂ければと思います。

居室の環境について



- ・見ていないし、本人から聞いていないので分からぬ。
- ・冷房が効きすぎて足の関節などが痛い。

事業所より

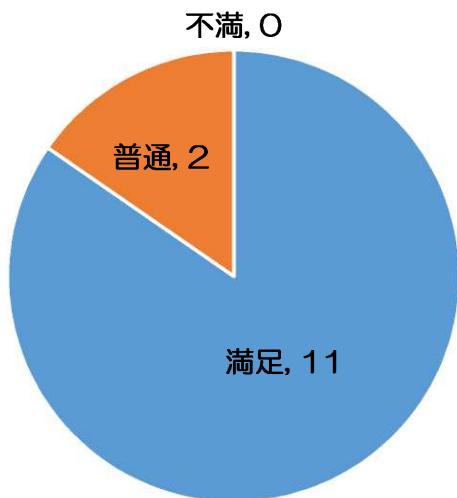
個室の場合は、その方の希望に沿った設定にさせて頂いていますが、多床室の場合は、他のご利用者様のご意見も聞き、対応しています。冷房が効きすぎていると思われた場合には掛け布団などを持って行きますので、教えていただければ幸いです。

サービスを利用していることにより、生活状況が変わりましたか？

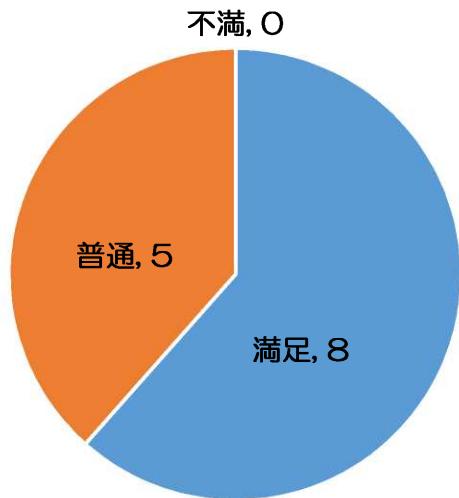
- ・変わらない。
- ・主人にひまができた。
- ・皆さん優しいし、何もしなくてええでうれしい！
- ・ストレス解消できる。
- ・起きる時間・寝る時間もだいたい決まってきました。日中は相変わらずですが、何かしなければならないと思うのか、新聞を開いて並べています。
- ・少し変わった。健康体操などで身体がよく動いている。
- ・話相手ができるよ。
- ・人と話したり聞いたりすることが楽しい。
- ・安心して出かけられるのでよい。
- ・二人暮らし私の身体も色々と悪いので、気をつけなくともよいので助かります。
- ・本人は家に帰りたいと訴えているようだが、デイサービス同様、次の半日ほどは生き生きと生活できる。家族は安心して家を空けることもできるのでありがたい。
- ・夜の催しの参加や会議などに出席でき、自分に与えられた責務に対処できるようになった。
- ・食事の心配をしなくていいし、夜も安心して休めるし、肉体的にも精神的にも楽になりました。
- ・人中が出来て、よい話をしてくれる。
- ・行事などをいれてくださり、楽しんでいるようです。台風や大雪などの時、一人で家に居るより安心です。

●訪問介護（ヘルパー）

日時について



援助内容について

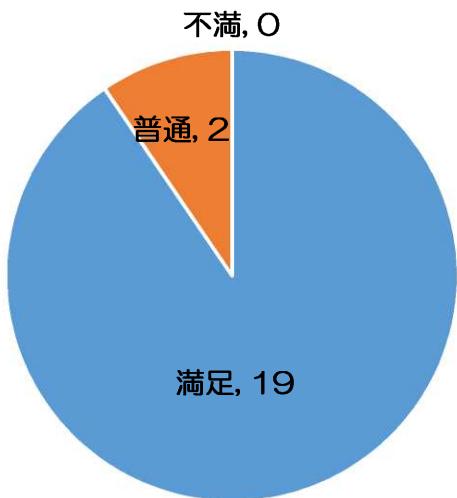


サービスを利用していることにより、生活状況が変わりましたか？

- ・男ではできないこともあります。助かっています。
- ・あまり変化なし。
- ・硬便が普通に出るようになりました。
- ・安心できる。
- ・お買い物など助かります。

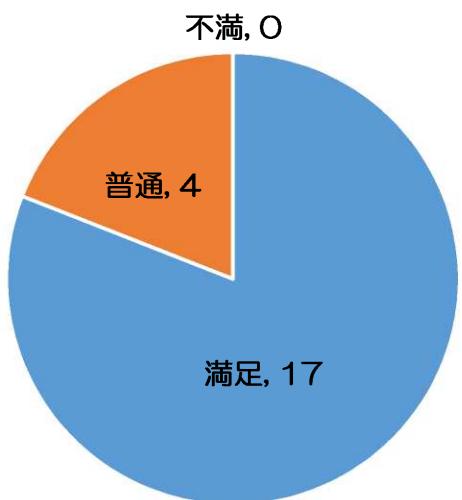
●居宅介護支援（ケアマネジャー）

迅速に対応できているか



- ・ちょっと具合が悪い時も適切に対応していただき、嬉しかったです。

丁寧な説明ができているか



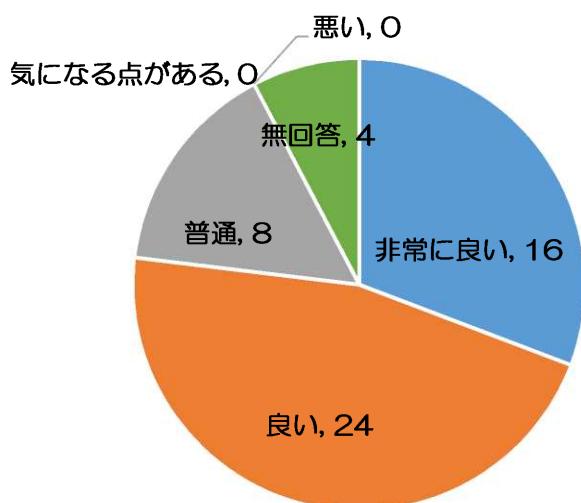
- ・家の事情など色々と考えて、お電話やわざわざ家まで来て対応していただいている。

サービスを利用することにより、生活状況が変わりましたか？

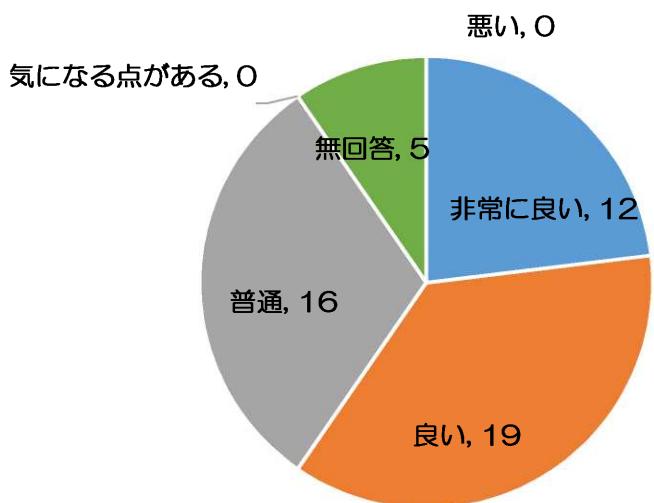
- ・迅速に対応してデイサービスも増やしてもらい、家族も助かります。本人もデイサービスが楽しいようです。
- ・相談にのってもらい助かります。
- ・サービスの利用の仕方など教えていただき、ショートステイも利用できるようになりました安心して家をあけることができるようになりました。
- ・緊急依頼にも迅速に対応していただいていることに感謝しています。
- ・電動車を用意していただき、買い物が便利になりました。
- ・人中がてきて、話をしてくれる。
- ・本人が一番喜んでいます。

＜3＞下記の項目についてお答えください

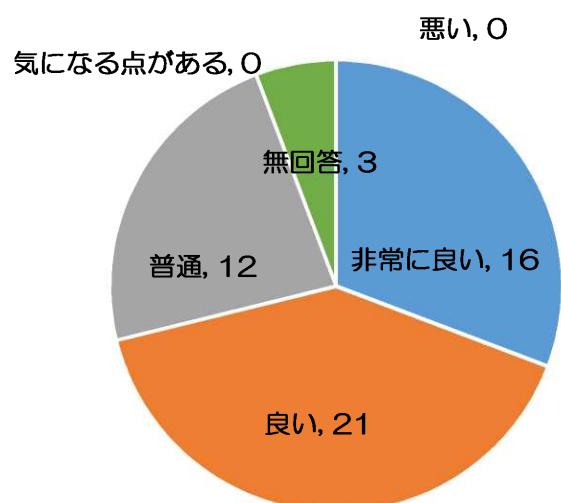
職員の対応について



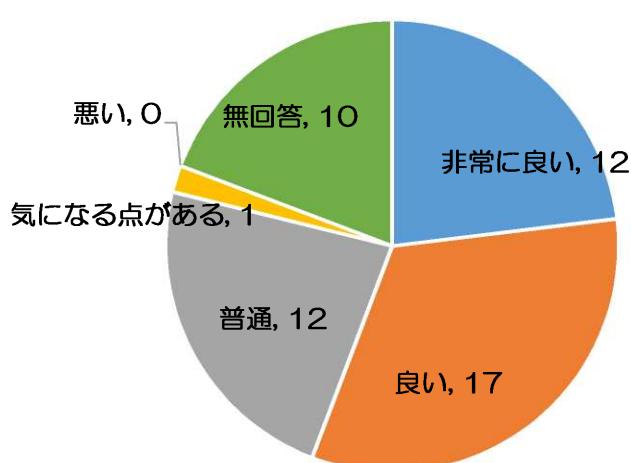
職員の身だしなみについて



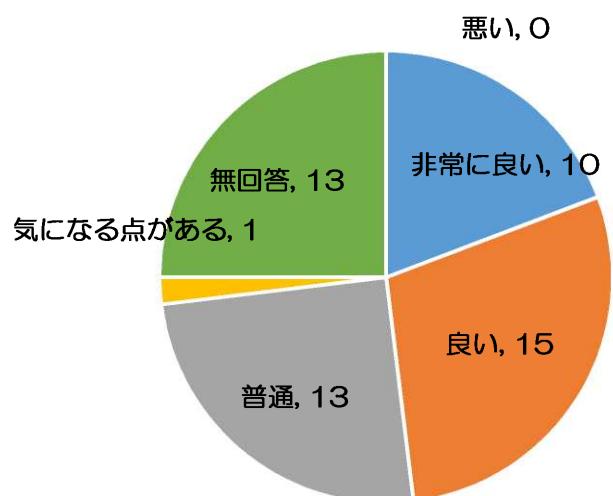
職員の言葉遣いについて



施設の雰囲気について



施設の設備について



職員・施設について

- ・毎月ケアマネさんにお世話になっています。色々と話を聞かせてもらうのを楽しみにしています。
- ・職員さんが全員笑顔で、(ご利用者様を)大切にしているのが伝わるのでありがたい。職員さんの笑顔で(ご自身も)頑張ろうとパワーアップします。施設もキレイだし臭いも全くない、すごい!
- ・家族である私達にはとてもできません。感謝しています。
- ・他の施設を利用したことがないので分かりません。
- ・義父母から不満の声を聞いた事は一度もありません。満足しています。
- ・言葉遣いが丁寧です。
- ・スタッフの皆さん、とても親切で優しく、明るいと思います。本人もスタッフの方が多くて安心のようです。お風呂も楽しみにしています。
- ・すべての面において普通だと思います。よろしくお願ひいたします。
- ・毎朝お迎えの時、忘れ物がないかチェックしてくださり助かります。言葉遣いも自然で良いと思います。
- ・いつでも笑顔で気持ち良く対応していただいています。通所させていただいて大変うれしく思っています。おばあさんも喜んで行かせてもらっています。
- ・家では大変なので、この制度があってよいです。大変ですが、よろしくお願いします。
- ・一人暮らしで心細いと思いますが、おおみや苑の職員様のおかげでなんとか頑張っていると思います。
- ・噂には聞いていましたが、安心して預けられる施設と職員さんです。がんばれ~!いつも遠い所ありがとうございます。
- ・みなさん親切にしてくださり楽しんでいます。

改善してほしい点やお気づきの点

- ・利用させていただいて帰って来た時に、今日は面白くなかったという時があります。デイサービスで楽しい時間を過ごしてほしいのに辛いです。

デイサービスより

辛い思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後、ご利用時の様子を連絡帳への記載や送迎時の報告で、より細かにお伝えさせて頂き、ご家族様にご利用者様が一日をどのように過ごされているかを把握して頂けるよう、努めてまいります。

- ・職員の給料をもっとあげるべきです。

ヘルパーより

貴重なご意見、温かいお言葉をありがとうございます。これからも安心して生活して頂けるよう、援助していきたいと思います。

- ・利用時間をもう少し短縮したい。

デイサービスより

ご意見ありがとうございます。ご利用者様の中には所作が無くて退屈だ、一日椅子に座ったままだから疲れる等と感じている方もおられると思います。今後も当デイサービスでは夏時間・冬時間での対応を継続してまいりますので、ご利用中には退屈を感じさせないよう職員や他ご利用者様と交流を楽しんで頂いたり、入浴後や食後にはベッド等で休めるよう声掛けをさせて頂いたりと、ご利用者様が快適に過ごせるよう配慮をしていきたいと思います。

- ・朝の送迎の時間がよめない。

ショートステイより

なるべく10時前後に行かせてもらうようにしていますが、複数の方をお迎えに行く場合が多いので多少時間が前後することがあります。その為、申し訳ありませんがはっきりとした時間をお伝えすることが出来ません。あまりに時間が遅くなる場合は、連絡を入れさせてもらいますのでご理解とご協力をよろしくお願いします。

- ・国の方で決まっている事かもしれません、その家庭によっては入所の事も考えてほしいと思います。

ケアマネジャーより

ケアマネジャーとして、今後も在宅生活が安心して暮らして頂けるよう、ご本人様・ご家族様の思いなど聞かせてもらいながらサービス利用や、必要な情報の提供が出来るよう対応させてもらいます。

- ・利用者同士の人間関係でトラブルあり。

デイサービスより

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後、ご利用者様間のトラブルが起きた際、職員がご利用者様の様子や表情の変化に気付き声掛けをし、不安や不快な思いを取り除けるよう配慮させて頂きます。それと同時に、ご利用者様がトラブルやサービスなどによる不満を感じられた際、職員へ訴えを話せるような信頼関係を築く様、努めてまいります。

- ・介護士か看護師か分かりやすくしてほしい。

ショートステイより

看護師はピンクのエプロンを着用しています。対応させてもらう際には、職種・名前をしっかり伝えてから対応させて頂きます。