

2023年度 嵐山寮小規模多機能施設さがのアンケート集計結果

嵐山寮小規模多機能施設さがのにて、皆様の満足度、改善要望等を調査し、今後の事業運営に反映させることを目的としてアンケートを実施しました。ご利用者、ご家族の皆様から大変貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。遅くなりましたが、結果をご報告させていただきます。 ※記入いただいたご回答は、個別的な内容が含まれる箇所を一部省略して公表させていただきます。

○実施期間

- 2024年2月1日～2024年2月29日

○配布枚数・回収枚数・回収率

- 登録利用者 23名（※ご夫婦でご利用の方など1世帯に1枚配布）
- 回収：17枚

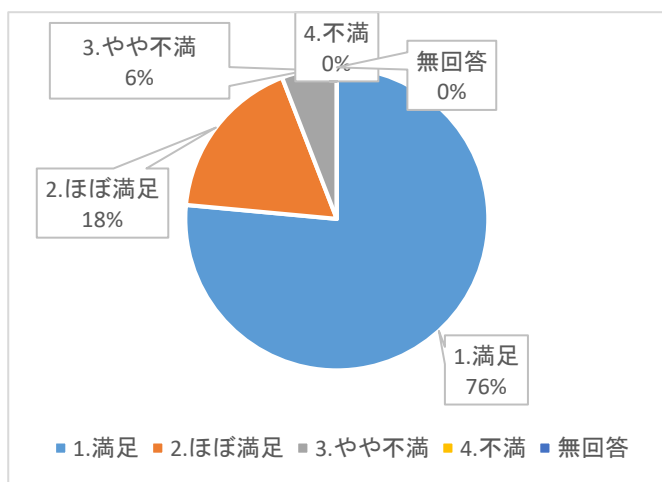
○実施方法

- 多肢選択式アンケート。理由・希望等をご記入して頂く。
- 無記名アンケートだが、差し支えなければ記名して頂く。
- 代筆が必要な方、ご家族が遠方にお住まいの方などは、聞き取りにて実施。

○公表方法

- ご利用者、ご家族への配布。嵐山寮ホームページにて公表。

Q1 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？



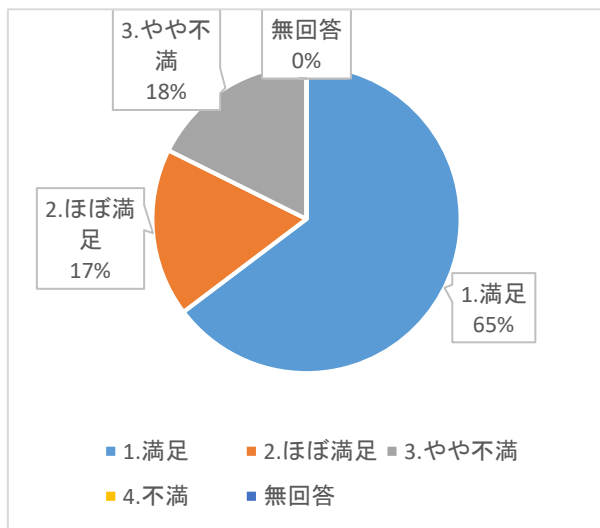
【ご意見】

- いつも丁寧に接して頂き感謝しています。
- 職員さんが色々変わるので対応が違う。来るのが早かったり遅かったり待っている本人がしんどそうです。
- いつも丁寧にご対応頂いております。
- いつも丁寧です。

●事業所より

職員の言葉遣いやマナー・身だしなみは、ご利用者・ご家族の皆様安心してご利用して頂く上で、とても重要であると考えております。マナー研修の実施はもちろん、100%敬語を使用することを目標に掲げ、毎日の会議の中で自己評価を行っております。職員同士でもお互いに話し合いながら日々、よりよいケアについて考えております。

Q2 サービス（通所・訪問・宿泊）は十分に利用できていますか？



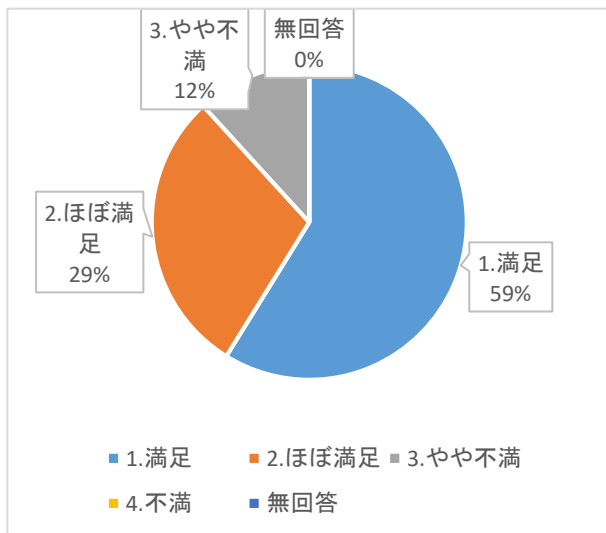
【ご意見】

- ・職員によって。ごみの捨てる場所が異なっていることがあるので、宜しくお願いします。
- ・自宅にいるようにくつろげるようになればいいですね。あまり行きたがらないので、何か工夫をお願いします。
- ・希望しているサービスが出来ていない。
- ・毎月、予定通り利用させて頂いております。有難うございます。
- ・定期的な泊まりと毎回の食事、とても助かっています。

●事業所より

ケアマネジャーを中心にご利用者・ご家族の望む暮らしの実現に向けてプランを作成します。職員一丸となってよりよいケアを目指し、皆様の状態の変化に応じて柔軟にサービスを組み合わせ、訪問・通所・宿泊等のサービスを使いながらご利用者の地域での暮らしを支えます。

Q3 職員とご利用者及び家族との連携は取れていますか？



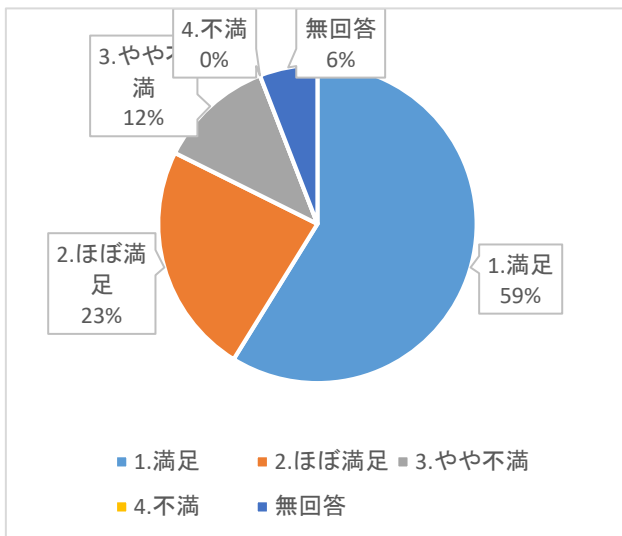
【ご意見】

- ・家族が聞きたいことがあれば丁寧に答えて頂きますが、サービス内容がもっと分かればいいですね。
- ・モニタリングの時間を定期的にとっていただき、本人の様子の詳細をお話しいただいています。家族の話もよく聞いて頂き、アドバイスも頂けありがたいです。
- ・しっかりと取れており、心配ごとはありません。
- ・連絡いただけて気づくことも多く、有難いです。

●事業所より

ご利用者・ご家族の皆様とお話しできる機会や時間が十分でないと感じております。ケアマネジャーを中心として、ご家族の声を現場の介護職員に伝達し、連絡帳などのツール等も使用してケアに繋げられるよう、一層努力して参ります。ご要望等があれば相談して頂ける環境づくりを整えてまいります。

Q4 臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？



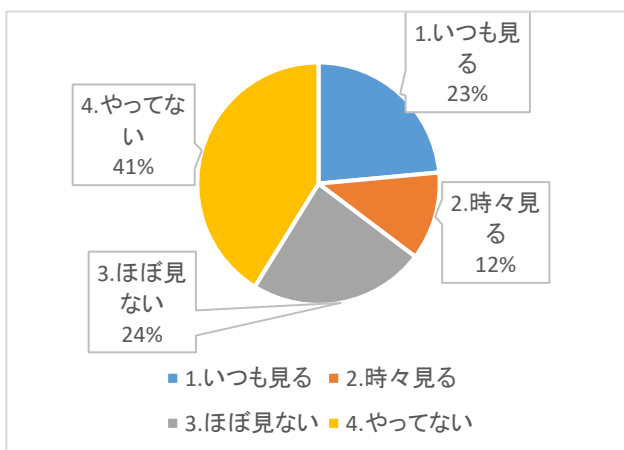
【ご意見】

- あまり行きたがらないので、家族の都合で利用したい。
- こちらの急な変更にもいつもご対応いただき感謝しています。
- 年2回の繁忙期に仕事に合わせて予定通り利用日を組んで頂けることに感謝しております。有難うございます。
- 予定変更等の多い一年でしたが、すべてに対応して頂きありがとうございました。

●事業所より

緊急時やご家族のご都合によるサービス変更・追加はもちろん、不測の事態に対応できるようマニュアルを整備し、体制を整えて参ります。利用者様にまた来たいと思って頂けるよう環境づくりや関係づくり等に努めてまいります。

Q5 小規模さがのSNS（インスタグラム・スレッズなど）を活用していますが、ご覧になったことはありますか？



【ご意見】

- 楽しそうにしているところがうれしいです。
- 皆さんの生き活きとした表情から、雰囲気の良いさが伝わってきます。風景の写真も素晴らしく、新しく気付くこともあります。
- インスタグラムで母がアップされているのを見ると日中の様子が分かります。穏やかに過ごさせて下さり

●事業所より

新型コロナウイルス流行によりご家族と介護職員が直接お会いする機会がますます減少しておりますが、今後はご家族も参加していただける行事やイベントの開催など、交流できる機会を検討致します。また、SNSでの発信も精力的に行ってまいります。インスタグラムやスレッズなどで事業所の日常を写真と共に発信していきますので、ぜひご覧いただきたいと思ひます。

Q6 今後開催してほしいイベント・レクリエーション等がありますか？
(例：買い物支援・スポーツ観戦・外出支援・地域行事参加など)

【ご意見】

- ・笑顔で心地よく参加できるような企画であればありがたいです。
- ・普段から出不精で歩くのも嫌がります。運動不足も気になりますが、少しでも動いてもらえることを私達も日々考えていきたいと思えます。
- ・家族では出来にくいことを本人の希望をよく聞いて企画して欲しい。
- ・買い物支援・外出支援。とりあえず歩きたがるので、今ガイドヘルパー、リハビリをしてもらっているが、朝・昼とやってもらっていない時して頂きたい。
- ・充分満足しています。
- ・前回、カフェに連れていただいて有難うございます。自宅では外出することが無いため、気候が良くなったらお散歩でも良いので外の空気を吸わせて頂けたら嬉しいです。宜しくお願い致します。
- ・外出支援

●事業所より

当事業所では、SNS（インスタグラム・スレップス等）を通じて、日々のご利用者さんの様子や地域について発信しております。基本的な感染対策はもちろんのこと、これからは様々なレクリエーションや外出支援に企画をしていきたいと思っております。なにか希望等ございましたら職員へ相談ください。

Q7 その他お気づきになった点、ご要望等があれば自由にご記入お願い致します。

- これからますます助けてもらうことが多くなりそうですが、よろしくをお願いします。
- 本人が排泄介助を拒否することもあると思いますが、どうにか交換してもらえると助かります。私たちの訪問時間が遅いので、交換していない日は、部屋も汚れていることが多く、一番の悩みになっています。母の強い性格もあるので、ご苦勞も多いかと思いますが、今後共よろしくをお願いします。
- 職員の皆様は日頃大変で頭の下がる思いです。本人のためのサービスですが、家族にとってもそうあるべきで、行って帰るまでもゆったりした気持ちになれないのも確かです。泊まってみたいと思える場所になるよう願っています。
- 小さい方のトイレ時々流してない時あります。私もでる時は気をつけなくてはと思います。自分の反省です。
- ないです。
- さがのさんへ通所させて頂けて、母共々安心して日中過ごさせて頂いております。ご縁があったことに嬉しく思っております。今後ともよろしくお願ひいたします。
- 昨年は心配とご迷惑ばかりで、大変申し訳ありませんでした。今後ともよろしくお願ひいたします。
- 本当にお世話になっております。ありがとうございます。

●事業所より皆様へ

この度はアンケートにご協力下さりありがとうございました。皆様からご支援のお言葉が、事業所の自信となります。ご指摘いただいた点は真摯に受け止め、サービスの質向上へと繋げて参ります。

新型コロナウイルス流行に伴い今までできなかった行事やレクリエーションも今後は積極的に行っていきたいと考えております。また、ご希望等ありましたらいつでも職員にもお尋ね下さい。今回のアンケートでのご意見を受け止め、職員全員で改善点を検討し、よりよいケアに取り組んで参ります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。