

2018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。

○実施期間

- ・ 2018年10月21日～2018年12月4日

○配布枚数・回収枚数・回収率

- ・ 登録利用者29名 配布24名（※ご夫婦でご利用の方など1世帯に1枚配布）
- ・ 回収：24枚（回収率100%）

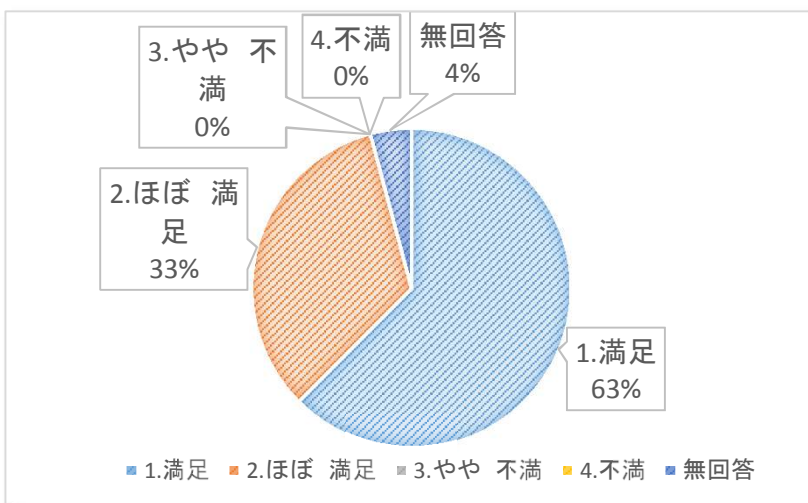
○実施方法

- ・ 多肢選択式アンケート。理由・希望等をご記入して頂く。
- ・ 無記名アンケートですが、差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？



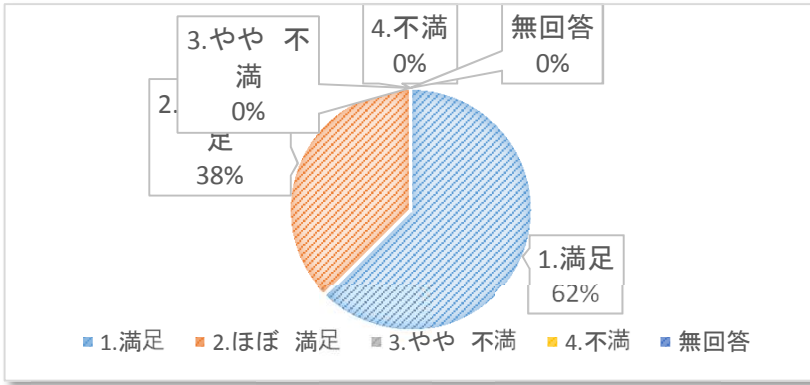
【ご意見】

朝から晩まで塩梅してくれてありがとうございます。みんないい人やし本当に助かります。

●事業所より

スタッフ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。接遇マナー研修を実施し、スタッフの接遇マナーを向上するよう取り組みます。また職員会議等で、日々の言葉遣いについて職員間で振り返りを行い、より一層気を付けて参ります。

Q2 サービス（通所・訪問・宿泊）は十分に利用できていますか？



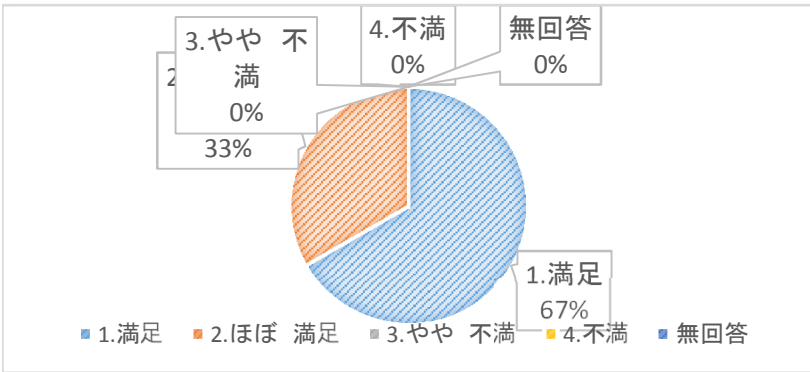
【ご意見】

母の状態を考えていただき対応してもらっています。

●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。介護職員と一丸となってよりよいケアを目指し、お一人お一人に応じて柔軟にサービスを組み合わせて参ります。

Q3 困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？



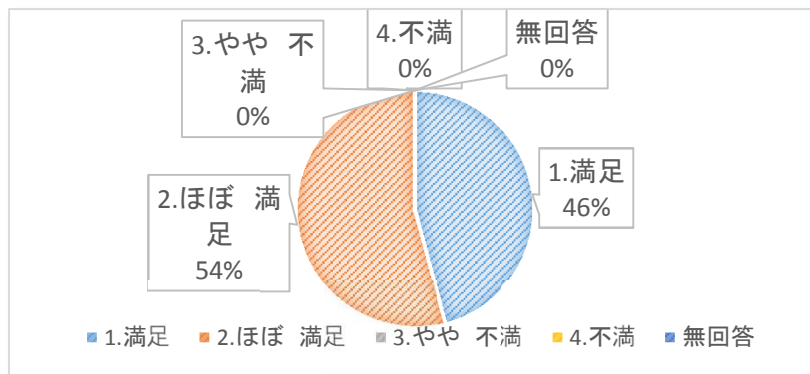
【ご意見】

・私が実家に行くのに1時間かかるので、母が体調が悪い時等、すぐに対応していただいたり、

●事業所より

ご利用者・ご家族の皆様とお話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、ケアに繋がれるよう、一層努力して参ります。

Q4 スタッフご利用者及びご家族との連携は取れていますか？



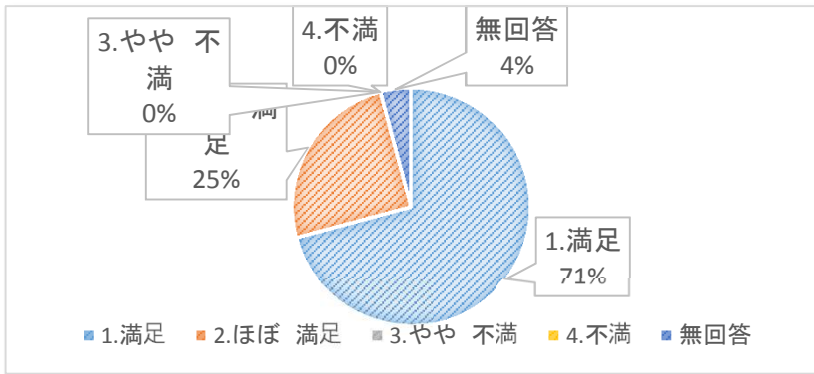
【ご意見】

何かあればすぐに教えていただけます。

●事業所より

ご家族と介護スタッフが直接お会いする機会が少ないので、ご家族も参加していただける行事やイベントの開催、ご家族との交流会の開催等を含め、交流を持てる機会を検討致します。

Q5 臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？

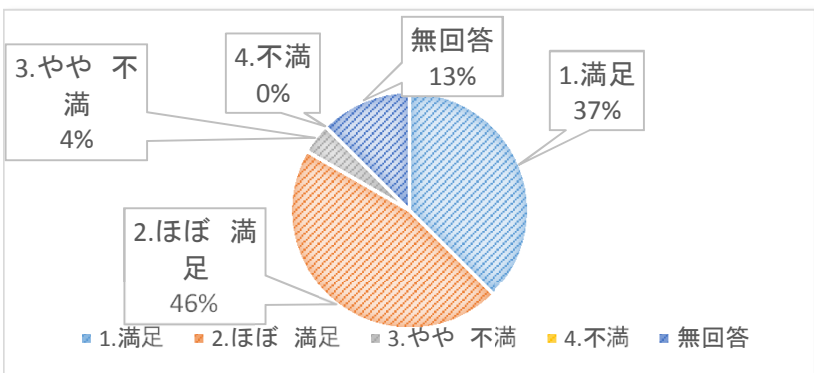


【ご意見】

- ・台風の時など、泊めてもらって助かっています。
- ・私の体調が悪い時など、無理なお願いをきいていただき本当

●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。

Q6 行事は充分に開催されていますか？

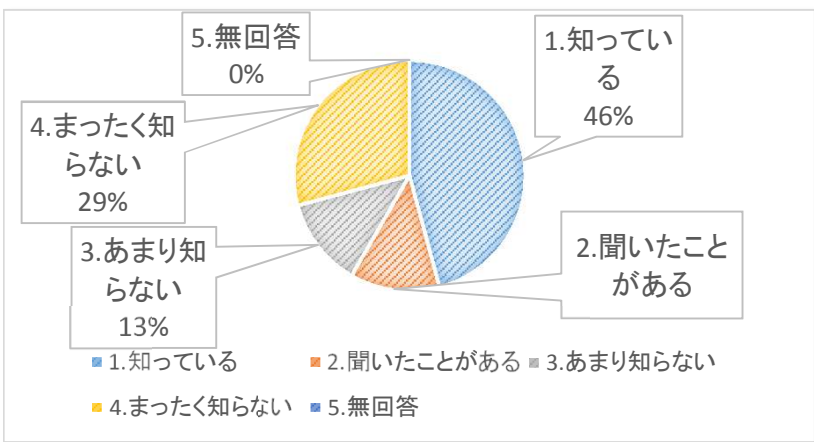


【ご意見】

- ・もっともっと回数を増やしてほしい。
- ・外食などの行事が、またあればいいなと思っています。

●事業所より
2か月に1回行っている外食支援を今後も継続して参ります。季節に合わせた外出・室内企画、誕生日の企画、ご利用者の希望に沿った個別での外出支援も計画し、ご利用者の利用時間内に楽しみを作っていきます。

Q7 地域貢献の一環として、子ども見守り隊を行っていることはご存知ですか？

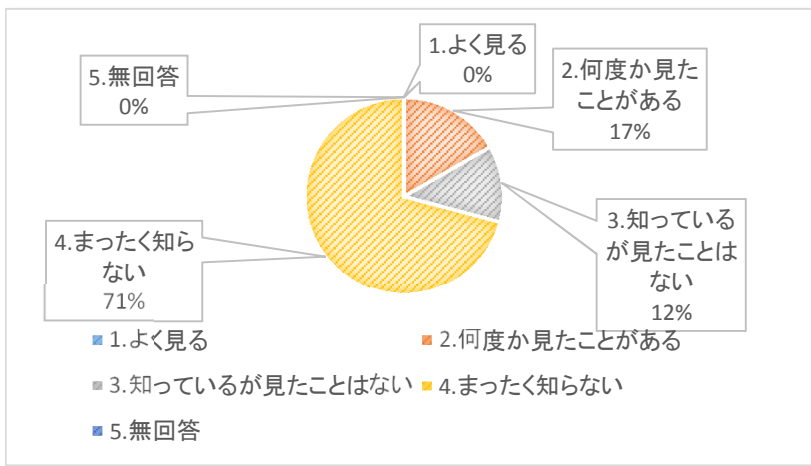


【ご意見】

- ・いつも参加しています。

●事業所より
今年度より、ご利用者が主体となって地域の子どもの下校時の見守り活動を開始しました。平日の14時頃から、事業所の前に立ち、子どもに「おかえり」と声をかけています。地域の子どもと触れ合う機会が生まれ、ご利用者もやりがいを持っておられると感じております。今後ご利用者の安全と体調に配慮して活動を継続し、地域との連携を持ちながら、よりよい事業所づくりに取り組んで参ります。

Q8 事業所の活動状況を掲載しているフェイスブックをご覧になったことがありますか？



【ご意見】

- ・パソコンがない。

●事業所より

当事業所ではFacebookに行事等のご利用者の様子を掲載しております。アンケートのご回答では「まったく知らない」とのご回答が多かったため、今後はインターネットツールだけではなく、情報誌等の発刊も検討し、ご家族の皆様にご利用者の利用中の様子を見ていただけるよう努力して参ります。Facebookには、日常の様子や外出での写真を随時更新しております。アカウントをお持ちでなくても閲覧可能ですので、この機会に是非ご観覧下さい。

Q9 その他お気づきになった点、開催してほしいイベント、ご要望があればご記入をお願いします

【ご意見】

- ・色々やっていただいているのでありがたく思っています。
- ・イベントを沢山してくれたら嬉しい。

●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。また、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。

アンケート結果では「満足、ほぼ満足」に多くご回答いただきました。どの項目に対しても「満足」と回答していただけるよう、今回のアンケートでのご意見を受け止め、スタッフ全員で取り組んで参ります。今後ともよろしくご意見申し上げます。