

2019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

- ・ 2019年12月15日～2020年1月31日

○配布枚数・回収枚数・回収率

- ・ 登録利用者27名 配布26名（※ご夫婦でご利用の方など1世帯に1枚配布）
- ・ 回収：26枚（回収率100%）

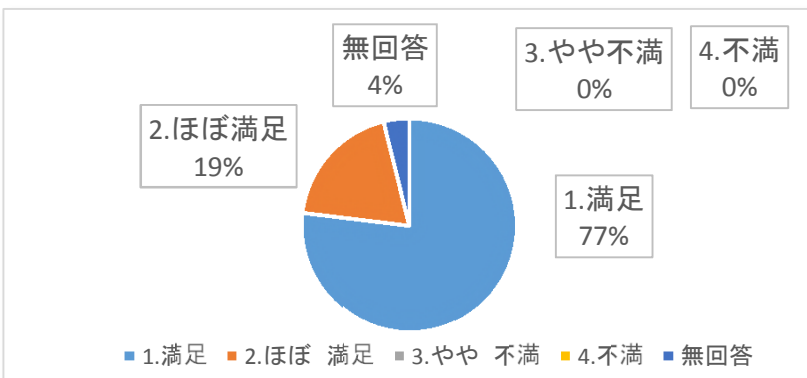
○実施方法

- ・ 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？



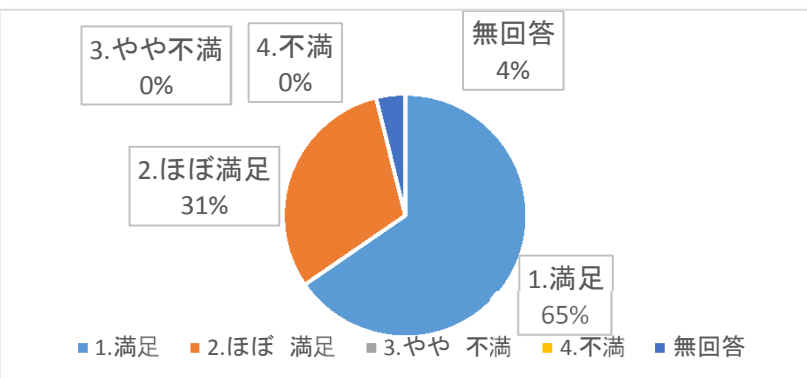
【ご意見】

- ・ 皆さん、ちゃんとされていると思います。
- ・ 完ぺきです。スタッフさんの本人への対応はやさしく、お互い施設で過ごすのがいい状態だと感じます。

●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。マナー研修を定期的実施し、職員の接客マナーの向上に引き続き取り組みます。

Q2 サービス（通所・訪問・宿泊）は十分に利用できていますか？



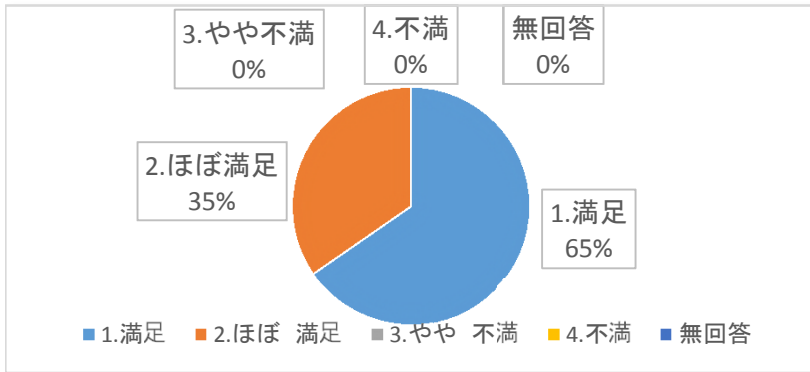
【ご意見】

- ・ 突然の無理な変更も受け入れて下さり助かっています。
- ・ 急な宿泊など臨機応変の対応をしていただけています。
- ・ 訪問サービスに関しては満足ですが、本人が施設に出向くことに関して後ろ向きなので、せっかくのデイサービスが利用できていないので残念です。

●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？



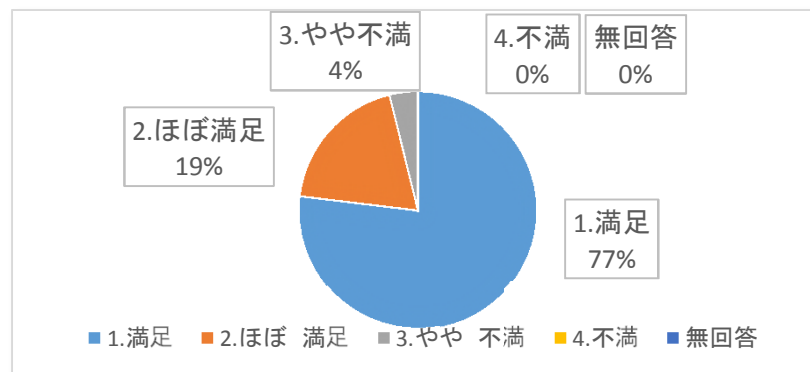
【ご意見】

- ・母の退院の際、迎えに行っていたなど、無理をきいていただき、本当に感謝しています。
- ・すぐに対応していただいています。どの方にもお話しすることができます。
- ・急な用事も電話で聞いてもらえますので助かります。

●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、ケアに繋げられるよう、一層努力して参ります。

Q4 スタッフとご利用者及びご家族との連携は取れていますか？



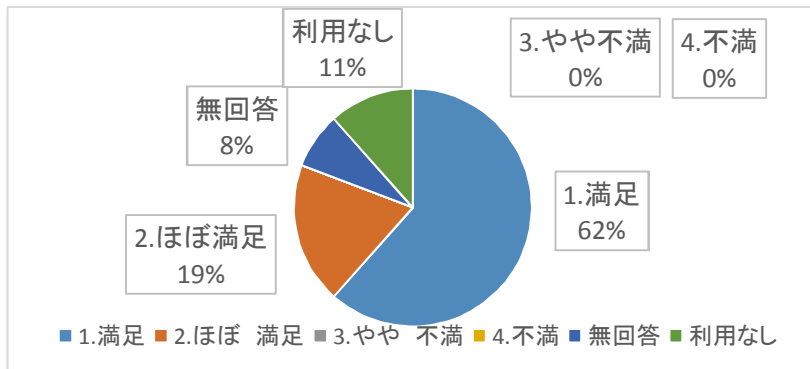
【ご意見】

- ・そちらでの様子など、連絡ノートを見させていただいています。
- ・何かあった時等すぐに連絡して頂き、ありがたく思っています。
- ・電話やメール、訪問時に連絡をいただいています。
- ・ケアマネさんが丁寧に連絡を下さるので安心です。

●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ため、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？



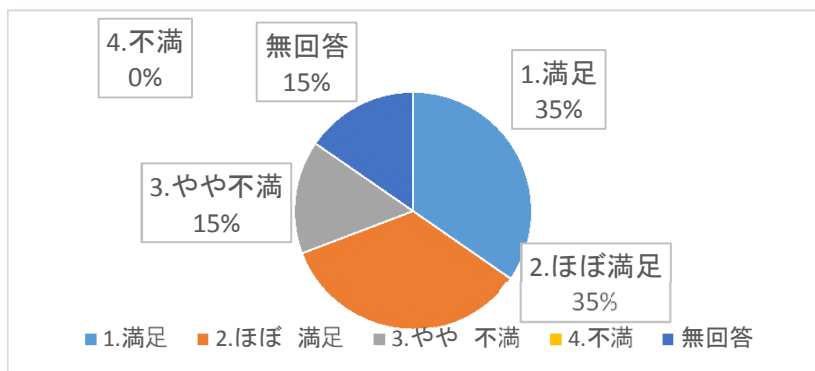
【ご意見】

- ・家を留守にするときなど、朝早くから見させていただいて助かりました。
- ・小規模多機能が本当にありがたいです。
- ・100%の対応は難しいと思いますので…

●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】

- ・最近、お食事企画が以前に比べて少なくなっているように思います。
- ・何かしていただいたことはすべて、母は喜んでお思います。
- ・行事に参加できないことが多いのが残念です。
- ・小学校の町内運動会、餅つき大会があったときに、写真をいただき嬉しくお思いました。

●事業所より

外出支援が減っているというご指摘を真摯に受け止め、今後も利用者様のニーズを満たす外出支援を提案していきます。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 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】

- ・買い物支援があると嬉しいです。
- ・いつも優しく声掛けしてくださり、感謝しております。
- ・外食のイベントを開催して欲しいです。
- ・今は特にありません。皆様には本当によくいただき、心より感謝しております。
- ・いつも母がお世話になり、係長様、ケアマネージャー様、職員の皆様方には本当に感謝しております。母はおせち料理や七草粥などの季節ごとの食事を大切にしており、私たち家族に作ってくれていました。さがの様の献立にも、季節の食事があり嬉しくお思っています。ご迷惑をおかけすることが多々あると思いますが、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

●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。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。反面、不満のご意見もいくつかいただきました。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、職員全員で取り組んで参ります。今後ともよろしくお願い申し上げます。