

2020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

- ・ 2021年2月1日～2021年2月28日

○配布枚数・回収枚数・回収率

- ・ 登録利用者22名 配布19名（※ご夫婦でご利用の方など1世帯に1枚配布）
- ・ 回収：18枚（回収率95%）

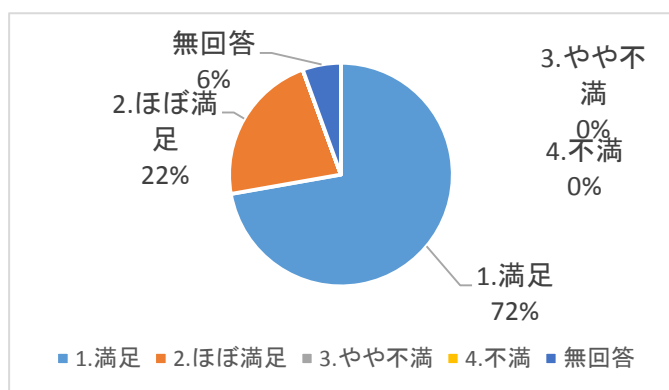
○実施方法

- ・ 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？



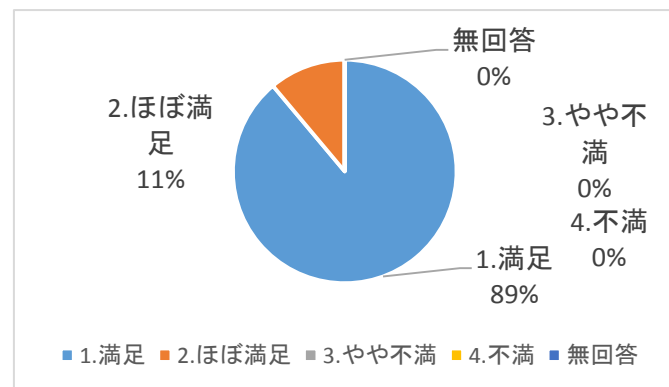
【ご意見】

- ・ 勿論です。行き届いております。
- ・ 良くしていただいています。
- ・ いつもていねいで満足しております。
- ・ お会いする機会が少なく把握できない。
- ・ 職員さんはいつも親切で、母も喜んでます。昼食の時も、食べやすい様にとカットしてくださったり、ふりかけなどもセットしてくださり助かっています。
- ・ 私が直接お会いする職員さんは、施設のほんの一部の方ですが、その方がていねいに接して下さっているので、安心してお世話になる事ができています。
- ・ いつでも気持ちよく対応して頂けて有難いです。

●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、定期的に評価を行い、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？



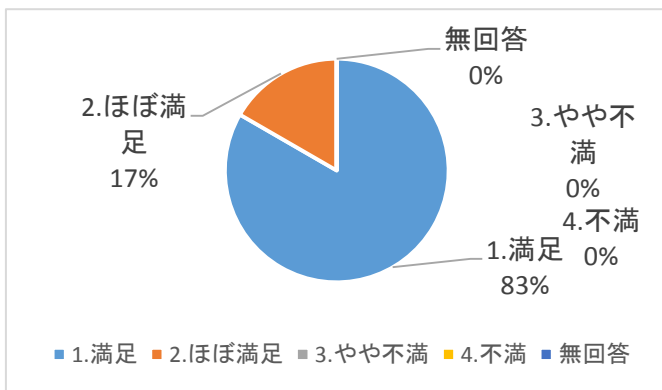
【ご意見】

- ・ 急な訪問も受け入れていただき感謝している。
- ・ 本人だけでなく家族の事も考慮くださり、必要に応じて宿泊も利用させていただき嬉しく思います。
- ・ 急な変更にも迅速に対応していただき助かります。
- ・ 通所や訪問を組み合わせ、母の様子をみていただいているので、私も安心して仕事や自身の生活を送る事ができています。
- ・ 週5日通所させていただき、安心して仕事に行かせてもらえます。
- ・ こちらの希望するスケジュールにきちんと対応して頂き、大変助かっています。

●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。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、ご利用者の地域での暮らしを支えます。

Q3 困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？



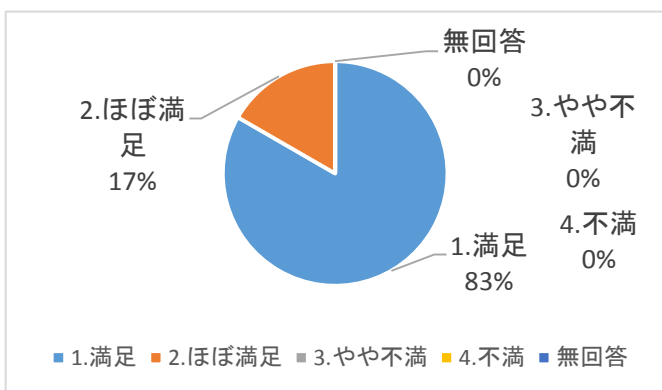
【ご意見】

- ・時々メールもいただいておりますので、なんでも相談しやすい環境で感謝しています。
- ・今後、困りごとがおこった時は、相談などしたいと思っています。その時はよろしく願います。
- ・どんなことでも話しやすいです。
- ・毎日の訪問の他に、メールでのやりとりがある事がありがたいです。
- ・直接お話しできる機会が無くても、連絡ノートでのやり取りでご相談など書かせて頂いたらご返答下さってます。
- ・送迎の際に相談させていただいています。緊急の際には電話させていただき、お忙しい中、ていねいに対応していただきありがとうございます。

●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、ケアに繋がれるよう、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？



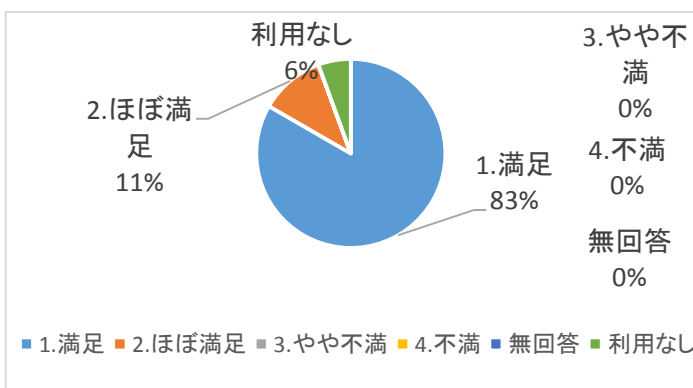
【ご意見】

- ・（ご利用者より）一人暮らしですので、取れています。
- ・十分に取れています。
- ・いつもやさしくしてもらってありがとうございます。
- ・連絡ノートにて詳細をもう少し報告してほしい。
- ・お忙しい中、電話対応も御親切にして下さりありがとうございます。母と直接話す事がなくても、安心しております。
- ・母は喜んで施設に通う事ができていますし、職員の皆さんを頼りにしている様子がうかがえます。私は、母が安定して日々の生活を送れている事で連携がとれていると実感しています。
- ・こちらが忘れていた気付かなかったことを言って下さったりと補えており、毎日の連絡ノートでも日々の状況が分かり大変満足しております。

●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スタッフ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、ご家族との交流会等を含め、交流でき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？



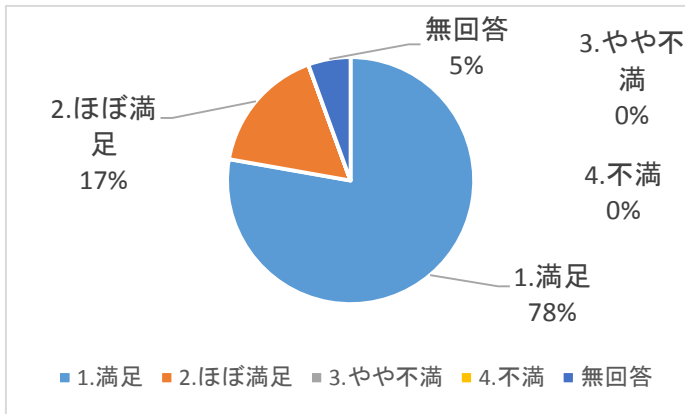
【ご意見】

- ・いつもこちらの希望通りにして頂いています。
- ・今迄何度か臨時利用させていただきました。ありがとうございます。
- ・急に帰宅が遅くなった時など、夕食をお願いしてもいつも心よく受けていただき感謝しています。
- ・日曜日の急な依頼などにもご対応いただきありがとうございます。感謝申し上げます。
- ・行事がある時など状況にあわせて誘って下さったり、困ったときに連絡を入れたら様子を見に行って下さるなど、柔軟に対応していただいている事に感謝しています。
- ・仕事の都合で複数回の対応でも応じて頂けることに感謝しております。
- ・家族の入院、自宅療養が必要な時にも十分対応していただけ安心できました。

●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。

Q6 感染症対策を徹底しておりますが、安心して利用できていますか？



【ご意見】

- ・ちゃんと対策されているので安心です。
- ・いつも通り通わせてもらってありがとうございます。職員の皆様には頭が下がります。これからもよろしくお願い致します。
- ・施設の中が一番安心出来る場所だと確信しています。皆様、スタッフ様の御苦労あっての事だと頭が下がります。
- ・大変だとは思いますが、これからもより一層の徹底をお願いします。
- ・施設でできる最善の対策をとっていただいているものと思います。これまで何もおこっていないのがそのあらわれだと思っています。
- ・（ご利用者より）1ヶ月1回ほどトイレ大小にかかわらず水を流していない人がいる。自分自身の後の事を考えなくてはと思いました。
- ・利用者の母がマスクをしないことがあるため、職員さんや利用者さんにご迷惑をおかけしております。
- ・マスクに加えフェイスシールド着用など、大変な中、笑顔で接していただき感謝です。

●事業所より

新型コロナウイルスの流行により、事業所の利用に不安を感じておられることと思います。手洗い・アルコール消毒はもちろんのこと、職員の体調管理、必要に応じた検査体制等、法人一体となって予防策に取り組んでおります。対策を徹底し、ご利用者に安心してサービスを利用していただけるよう努めて参ります。

Q7 その他お気づきになった点、新型コロナウイルス終息後に開催してほしいイベント・レクリエーション・ご要望等があれば自由にご記入お願い致します。

【ご意見】

- ・桜が見に行きたいそうです（ドライブ）。小さい子供と遊びたいそうです（歌をうたったりして）。
- ・嵐山寮のFacebookを拝見させていただいております。【小規模多機能さがの】様のアップが一番多い様に思います。イベント・レクリエーションも多々企画していただき嬉しく思っています。一日も早くコロナ禍が終息する事を願うばかりです。皆様ご自愛ください。
- ・（ご利用者より）買い物、食事等行ってみたい（特にスーパー）。日帰りの遠出、植物園等花の咲いている所、たまには外の空気も吸ってみたい。
- ・（ご利用者より）マスクをすぐ外される人、注意されていますがすぐとられる。気をつけていきます。
- ・日々、いろいろと工夫して楽しくすごせる様にして下さっている事に感謝しています。母は、うたをうたう事とはり絵が好きな様です。最近、施設で制作した季節の「はり絵」を家の中にかざる様子がみられ、わたしもそれを見てるとうれしい気持ちになります。これからもお世話になりますが、どうぞよ

●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。

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。新型コロナウイルス流行に伴い、行事やレクリエーションに制限がある中、ご利用者、ご家族に少しでも満足いただけるサービスを提供できるよう努めて参ります。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い申し上げます。