

平成 25 年 9 月 1 日

社会福祉法人 嵐山寮
短期入所生活介護事業所 サービスアンケート結果のお知らせ




初秋の候、平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、平成 25 年 5 月に実施させていただきました「サービスアンケート」につきまして、結果をお知らせさせて頂くこととなりました。

今後もアンケートで頂いたご意見をもとに、職員一同さらなるサービスの向上に努めてまいります。

実施期間	平成 25 年 5 月 1 日～平成 25 年 5 月 31 日		
対象者	社会福祉法人嵐山寮で運営する短期生活介護事業所 3 拠点にて 平成 25 年 5 月 1 日から 5 月 31 日までの利用者 宇多野 46 名・広沢 55 名・嵐山 48 名 計 149 名配布		
回収率	34.9% (回収数 52 名) うち宇多野 19 名・広沢 23 名・嵐山 10 名		
回答者	利用者・家族・利用者と家族・その他から選択		
	ご家族	31	60%
	ご本人	5	10%
	ご本人とご家族	12	23%
	未記入	4	8%

社会福祉法人嵐山寮 短期入所生活介護事業所一覧

嵐山寮短期入所生活介護事業		〒616-8374 京都府京都市右京区嵯峨天龍寺北造路町 17 番地 電話：075-871-0032 FAX：075-861-9157 担当相談員：中嶋・出口
嵐山寮短期入所生活介護事業ひろさわ		〒616-8304 京都市右京区嵯峨広沢南野町 26-2 C あんど C 嵯峨 電話：075-871-3030 FAX：075-871-3200 担当相談員：門脇
嵐山寮短期入所生活介護事業うたの		〒616-8191 京都府京都市右京区太秦中山町 15 番地 電話：075-366-3601 FAX：075-366-3602 担当相談員：中島・酒井・井垣



- ①嵐山寮ではご利用月の3か月前より、ご担当ケアマネジャー様より受付を開始しております。
 - *早い者順ではございません。
 - *日程のご希望はなるべくお受けするよう努めておりますが、希望者多数のため全ての方の要望にはお応えすることができません。
 - *冠婚葬祭等、どうしても外せない日程の方を優先させて頂くためにも、皆様のご理解と譲り合いをご協力頂きますようお願いいたします。
 - *もし日程に予定の無い方がいらっしゃいましたら、あえて日程をご希望頂かないことで希望の日数を確保できることがあります。

- ②ご利用開始日の前に、担当者よりご連絡させていただきます。
 - *送迎時間の調整をおこないます。
 - *ご本人の最近の健康状態や介護されておられることで気になった点なども併せてお伝えください。
 - *新しい保険証等、書面のご持参頂く場合はお荷物と合わせてご用意ください。
 - *施設による送迎時間は、8時30分施設発から17時30分施設着とさせていただきます。
 - *上記以外での送迎・ご家族による送迎を希望される場合は、その旨お知らせください。
 - *送迎時にご家族が不在になる場合などは、施錠の有無・その他対応についてご相談ください。

- ③お荷物・お薬などのお荷物をご用意ください。
 - *ご用意頂くもの
 - A お荷物 B お荷物チェック表 C 体調チェック表
 - *B およびCがお手持ちに無い場合は事前に担当者までその旨お知らせください。
 - *ご用意される際は荷物チェック表・体調チェック表への記入もお願いいたします。
 - *担当者は上記書類をもとに荷物体調確認をおこないますので、記入漏れのないようお願いいたします。

- ④送迎担当者がお自宅にお伺いいたします。
 - *先日の担当者との連絡でお忘れになっている用件等あれば、送迎担当者にお伝えください。
 - *サービス計画書をお渡し致しますので、サインをお願いいたします。
 - *送迎のサービスは基本的にご自宅の玄関までとさせていただきます。
 - *自宅内での介助が必要となる場合などはご相談ください。

- ⑤ご利用終了後、ご自宅までお送りいたします。
 - *当日のご都合でお送りする時間の変更を希望される場合は施設出発時間までにご連絡ください。
 - *ご利用終了後、サービス提供記録およびお荷物等の確認をお願いいたします。万一不足分等ございましたら、担当者までご連絡ください。

1. 送迎について

ご家族からの声

助手席に座れて喜んでいます。
送迎時間がわからない

非常に満足している	35	67%
やや満足している	8	15%
普通	6	12%
やや不満	3	6%
不満	0	0%
未記入	0	0%

*送迎時間については、ご利用前日までにご連絡させていただき、時間の調整を図るようにしています。

*ご連絡の際は、まずご都合の良いお時間をお知らせください。都度お時間の調整をさせていただきます。

*送迎の兼ね合いにより全てのご希望に添えない場合もございます。ご了承ください。

*また、ご本人の最近の健康状態や介護されておられることで気になった点なども併せてお伝えください。

送迎車両について

非常に満足している	35	67%
やや満足している	10	19%
普通	4	8%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	3	6%

送迎車両については車両を「キレイ」な状態に保ち、清潔な車内をこころがけます。

また運転手は安全運転に心がけます。



2. 日程調整について

ご家族からの声

本人に手がかり、自分の意志で何もしなく大変になったため、もう少し長い日程にしてほしい。
急な利用希望に出来るだけ対応して頂きたい。
希望日程を決めるのが非常に早い時期のため、予定が入れづらい。一日でも長く利用させていただきたい。

非常に満足している	35	67%
やや満足している	8	15%
普通	6	12%
やや不満	3	6%
不満	0	0%
未記入	0	0%

日程調整につきましては、おおよそ3か月前から各ケアマネジャーより希望日を依頼頂く形となっております。

ただ現状では、必ずしも希望した日程を全ての利用者に提供できてはいないこともあり、ご迷惑をおかけしております。

基本的には重要な行事（冠婚葬祭等）、ご利用者の生活環境等により、期間を優先させて頂いておりますので、日程の希望等があれば、都度担当ケアマネジャー様へお伝え頂ければ幸いです。

3. サービス計画書について

ご家族からの声

機嫌よく過ごしてくれたらよい
以前の事も含めて書いていただいているので、思い出されて結構です。
期間が空いていると現状把握できておらず、書き直しを依頼することがある。

非常に満足している	23	44%
やや満足している	11	21%
普通	11	21%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
未記入	5	10%

サービス計画書については、担当ケアマネジャーが作成される居宅サービス計画書および事前の電話連絡等で受けた内容をもとに作成し、送迎時に説明・署名・配布をおこなっています。しかし、実際の利用において事業所側の都合で反映できない場合もあります。計画につきましてはご利用のたびに見直しをおこなっておりますので、送迎時にご確認頂きますようお願いいたします。

4. 食事について



ご家族からの声

わかりませんが信頼しています。
食事（主食）に関しては満足だが、野菜を多くとり入れたメニューにしてほしいです。
義歯洗浄等は今のところ本人ができていると思う。
持参した菓子は食べているので満足しています。
おやつは、皆さんと同じものを用意していただけたら嬉しいです。

見た目・内容について

非常に満足している	12	23%
やや満足している	4	8%
普通	10	19%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
未記入	25	48%

お菓子の持参について

非常に満足している	16	31%
やや満足している	5	10%
普通	14	27%
やや不満	1	2%
不満	3	6%
未記入	13	25%

口腔ケア・義歯洗浄

非常に満足している	9	17%
やや満足している	2	4%
普通	7	13%
やや不満	2	4%
不満	1	2%
未記入	31	60%

お食事の内容については、ご家族にはあまり見えてこない部分であり、満足度としての数値は低いようでした。

今後、サービス提供のなかで食事のメニューや画像を取り入れるなど検討してまいります。
また、希望されるおやつの提供については、拠点によって試験的に取り組んでいます。

5. 入浴について



ご家族からの声

わかりませんが信頼しています
本人が自分で洗えないので手助けをお願いします。
4日のうち1回なので、日によって不満
入浴の回数が本人は不満のようです。夏場は増やしていただくとありがたいです。
一泊で行きましたが入浴していないのでわかりません。
1日おきに入浴できればうれしい。

入浴の回数

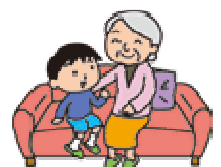
非常に満足している	12	23%
やや満足している	10	19%
普通	9	17%
やや不満	4	8%
不満	2	4%
未記入	15	29%

入浴の内容について

非常に満足している	11	21%
やや満足している	5	10%
普通	8	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	28	54%

入浴につきましては、現状では法で定められている「週2回」を目安に各拠点にて実施させて頂いています。

回数増回については、皆様から多数ご要望を頂いておりますが、職員配置上・個浴という特性上から困難な場面があります。特に1泊2日の場合は入浴サービスの提供が困難となっておりますのでご了承のほどよろしくお願いいたします。



6. 排泄の対応について

ご家族からの声

排尿・排便の意志が無く、声掛けをお願いします。
 水洗で個室のトイレがよかった。
 リハパンが汚れていても自分から言い難いようです。配慮お願い致します。
 職員によってサービスのばらつきがある。

排泄の対応について		
非常に満足している	13	25%
やや満足している	7	13%
普通	8	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	24	46%

排泄の介助につきましては、利用中におきましてもなるべくご自宅での介護されている環境に合わせるよう、また状態の改善を図り、ご自宅での介護が少しでも楽になるよう支援させていただきます。ご自宅で介護されている際にお困りのことなどございましたら、遠慮なく担当者までお伝えください。

7. ご利用中の健康管理について



ご家族からの声

善くしていただいていると思います。
 他の方との薬の間違ひがありました。影響がなかったが今後気を付けて下さい。
 体調不良の場合はすぐに家族へ連絡してほしい。

健康管理について		
非常に満足している	19	37%
やや満足している	11	21%
普通	9	17%
やや不満	2	4%
不満	1	2%
未記入	10	19%

利用中の健康管理につきましては、事業所とご家族が協働し、必要に応じて外部への受診支援等もおこなっています。ご利用者の急な体調変化もございますので、ご利用されている期間につきましては、なるべく連絡を取れる状態にてお願いいたします。なおご利用中に遠方に外出されるなどの場合は、事前に担当者まで緊急連絡先等をお知らせください。

8. お部屋・利用中の生活について

ご家族からの声

本人がベッドに慣れていないので、見回して下さい。
 とてもきれいで満足で職員さんが優しくして良かったです。
 TVがあってよかった
 マットが固い。布団が重く寝にくい。退屈。
 居室が掃除できていないことがある。
 椅子に座っている時間が長い。体操など体を動かす機会を沢山つくってほしい。

居室・利用中の生活について

居室の清潔について

非常に満足している	20	38%
やや満足している	6	12%
普通	9	17%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	17	33%

利用中の生活について

非常に満足している	13	25%
やや満足している	5	10%
普通	5	10%
やや不満	2	4%
不満	0	0%
未記入	27	52%

職員の資質向上につきましては、各事業所で基本となるマニュアルの作成・実践を通じ、ご利用者が気持ちよく過ごすことができるよう生活環境の改善に努めてまいります。

また、ご利用者が「ただ椅子に座っている」という感覚にならないよう、色々な取り組みをおこなってまいります。



9. 荷物の管理について

ご家族からの声

全て写真に撮っていただき驚いています。
 本人が荷物を確認できないので必ず部屋の鍵をカバンの前のファスナーのポケットに入れてあります。何時も確認を宜しくお願いします。
 適正にさせていただいています。
 いまだに『パッチ』が返ってきません。これからは一人ひとりの洗濯物を分けてほしい。
 時々、間違いがあります。

荷物の管理について		
非常に満足している	21	40%
やや満足している	9	17%
普通	11	21%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	13	25%

お荷物の管理方法については、現在事業所ごとで方法が異なっておりますが、忘れ物・間違いを減らせるよう効果的な取り組みをおこなってまいります。

10. 書類について

ご家族からの声

施設内での様子が分かりやすく書いていただき、嬉しく思っています。
 本人も一泊二日で入浴等も経験していないのでくわしい希望等はわかりません。これから利用していく中で色々出てくると思います。
 もう少し1日何をしているかわかるとうれしいです
 杜撰な書面の作成をしている場合がある。（担当者の抜けなど）

書類について		
荷物チェック表について		
非常に満足している	23	44%
やや満足している	9	17%
普通	15	29%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
未記入	4	8%

お薬・体調チェック表について

非常に満足している	20	38%
やや満足している	7	13%
普通	17	33%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	8	15%

利用報告書について

非常に満足している	17	33%
やや満足している	7	13%
普通	15	29%
やや不満	0	0%
不満	1	2%
未記入	12	23%

書類につきましては「荷物チェック表」「体調チェック表」「サービス記録」がございます。

荷物チェック表・体調チェック表

*記入作業・準備作業が楽になるようなよりよい書面づくりに努めます。

*スムーズにご利用頂くためにもお手数ですが、ご利用の際はご記入頂きますようお願いいたします。

サービス提供記録

*利用状況の報告書です。

*現在はご利用期間を通してご報告させて頂いております。

*報告の内容につきましては、ご利用者・ご家族の環境や状態を踏まえ、わかりやすい書面作成に努めます。

*提供データ等情報提供につきましては、書類印刷のため印刷代をお願いする場合があります。