

## 2021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

- ・ 2022年3月11日～2022年3月25日

### ○配布枚数・回収枚数・回収率

- ・ 登録利用者27名 配布23名（※ご夫婦でご利用の方など1世帯に1枚配布）
- ・ 回収：22枚（回収率95%）

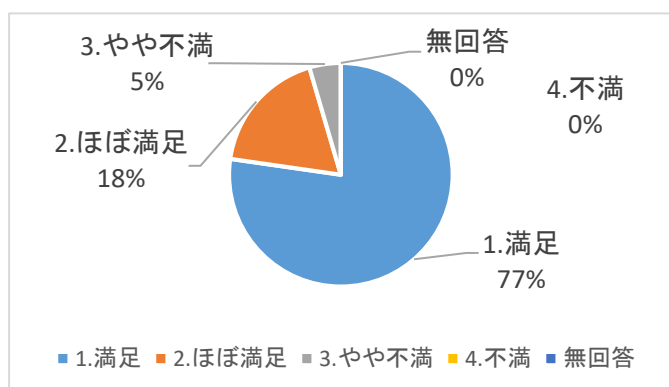
### ○実施方法

- ・ 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？



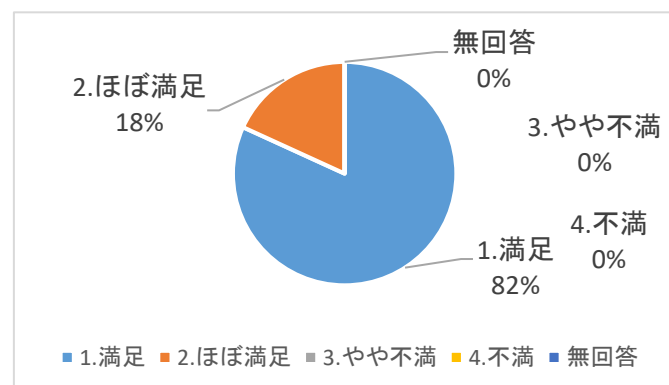
#### 【ご意見】

- ・ いつも笑顔でご対応頂けて気持ちが良いです。
- ・ 今の時代にのった私服制服ですか？

#### ●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。職員の接遇マナーの向上に引き続き取り組んでまいります。

### Q2 サービス（通所・訪問・宿泊）は十分に利用できていますか？



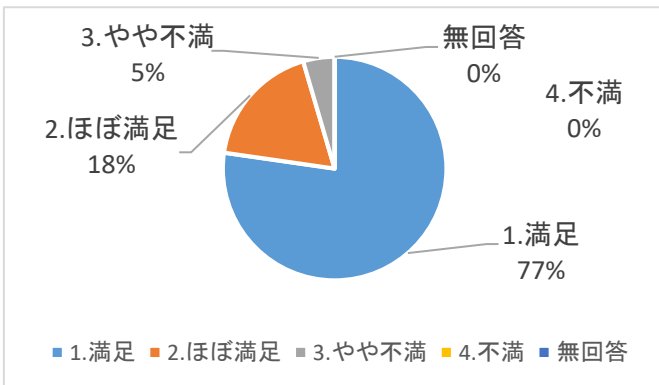
#### 【ご意見】

- ・ 毎月、こちらの予定に合わせて通所日を設定して頂けて本当に助かっております。
- ・ 介護度もあがり、移動が困難な状態ですが、通所は近距離が利点なのがメリットかと思えます。

●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、お一人お一人の状態の変化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】

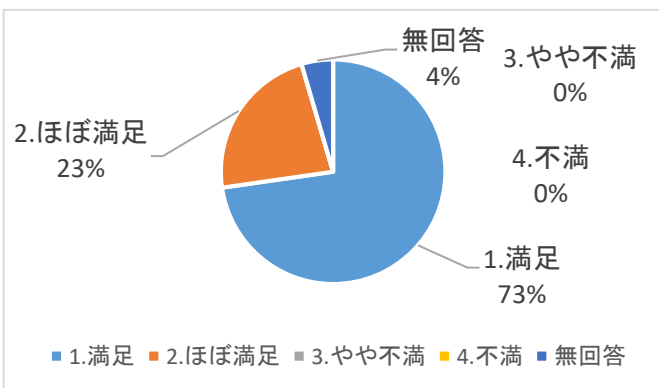
・母の手術のあと、私ひとりで悩んでいたところ、こんな事もできるよと色々とケアを考えて下さり、私の不安を取りのぞいて下さり、本当に嬉しかったです。今も変わらず母を見守って下さりありがとうございます。

・何かあれば連絡帳やメールなどでご相談させて頂いてます。ご対応も迅速で有難いです。

●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】

・母が喜んで通いや訪問を利用させていただいており離れて暮らす家族としては本当にありがたく安心しておまかせできております。

・いつもやさしくしてもらってありがとうございます。

・いつも優しい声かけありがとうございます。

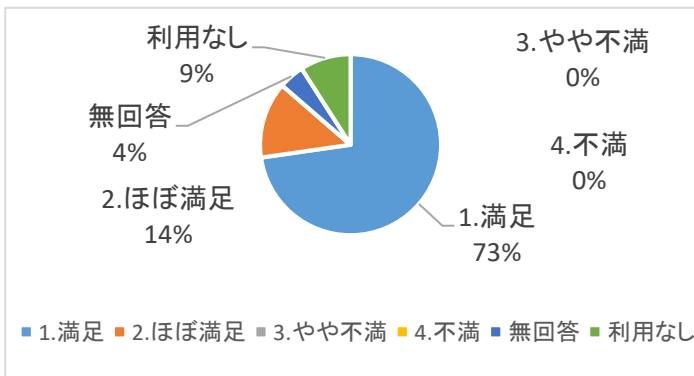
・十二分にできております。こちらが忘れていた事も職員さんが覚えておられ、ご対応下さってます。有難うございます。

・連絡ノートとケアマネとの連携で、スタッフとの生の声が聞けない（現場の生の声が欲しい）

●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おります。Facebookやインスタグラム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っております。

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】

・母が体調をくずし、数日間寝込んでおりました時に、泊りやデイサービスの時間延長など臨機応変な対応をして下さいました。

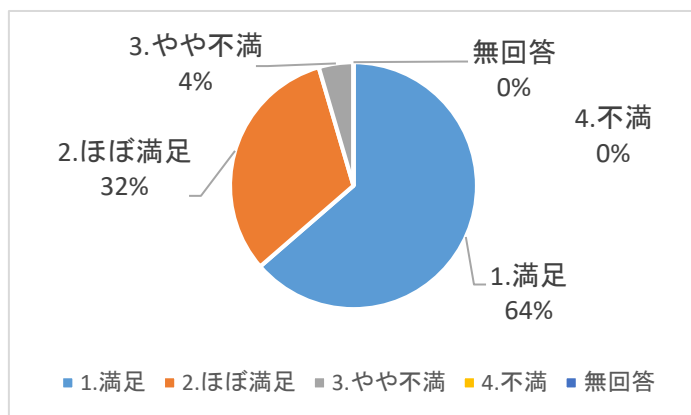
・急な時間延長にも対応していただき感謝しております。

・予定通り利用させて頂いております。

●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】

- ・大変でしたが早く再開していただけてよかったですと思っています。これからもよろしくお願いいたします。職員の皆様御苦勞様です!!
- ・大変な状況の中、安心して通えるように環境を整えて下さり感謝しています。
- ・今回のクラスターは仕方がなかったと思います。母は毎日通所させて頂きコロナウイルスに感染しなかったので、きちんと予防して頂けてます。
- ・コロナ感染があったりしたので、やや不満ですが、こればかりは万全対策を取っていても…基本を守りたいと思います（手洗、マスク、密）

●事業所より

当事業所でも新型コロナウイルスのクラスターが発生し、ご利用者の皆様には大変なご苦勞・ご不便をおかけいたしました。利用再開にあたって不安を感じておられることと思います。従来の手洗い・アルコール消毒等の基本的な対策はもちろんのこと、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。今回のことを踏まえ更なる対策を徹底し、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】

- ・いつも母がお世話になり、ありがとうございます。今後もどうぞよろしくお願いいたします。
- ・保育園児、幼稚園児等小さいお子様との交流があれば、顔がほころぶのではないのでしょうか？
- ・野外散歩などなんでもいいので楽しいことをしてほしい。
- ・おでかけ、なんでも喜びます。よろしくお願いいたします。
- ・食事を食べに行きたい。
- ・今回のクラスターで2週間自宅で介護となりましたが、その間一度もお風呂に入る事ができませんでした。通所再開ですぐにお風呂に入れて頂けたので良かったのですが、できれば臨時でご対応頂ける所をご紹介してもらえたら嬉しかったです。今後も再発の可能性はあると思いますので、ご検討頂きたいです。宜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。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。少人数での外出等も検討しております。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いたします。