

## 2022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

- ・ 2023年2月15日～2023年3月20日

### ○配布枚数・回収枚数・回収率

- ・ 登録利用者27名 配布25名（※ご夫婦でご利用の方など1世帯に1枚配布）
- ・ 回収：19枚（回収率76%）

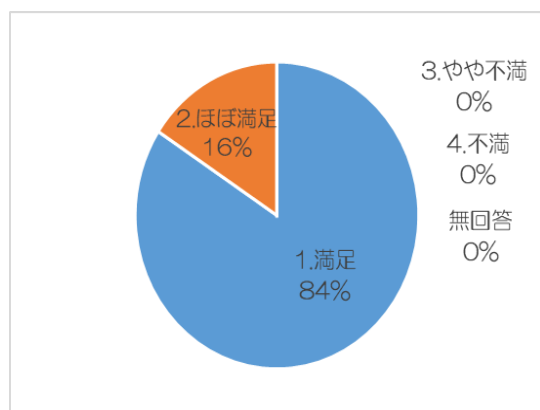
### ○実施方法

- ・ 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？



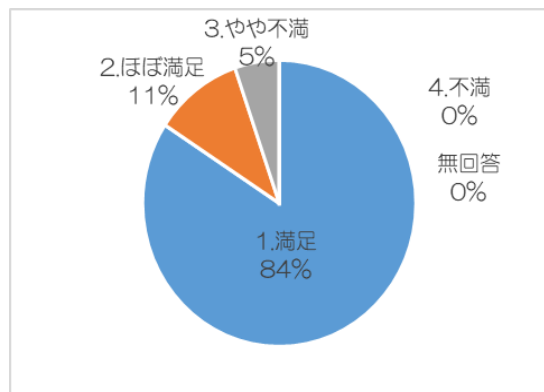
### 【ご意見】

- ・ いつも丁寧です。
- ・ いつも気持ちよく対応いただいております。
- ・ いつも職員の皆様が「〇〇さんいらっしゃい！」と温かく出迎えて下さり帰るときは「いってらっしゃい！また来てね」と見送って下さいます。アットホームな雰囲気に満足しています。
- ・ 不快に感じたことは今までにありません。職員の皆様の温かさは常に感じており、ありがたく存じます。

### ●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？



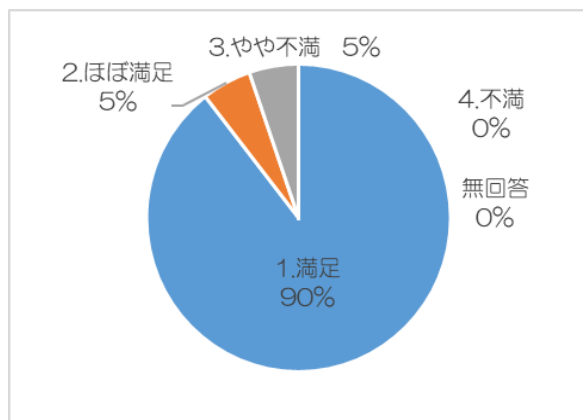
### 【ご意見】

- ・希望通りに宿泊の予定を入れてもらえるので助かってます。
- ・家族の都合でもう少し長く利用できるというのですが。（本人が長くなると）
- ・みんなでやさしいと本人が話してました。いつもありがとうございます。
- ・1人での介護は大変です。利用させていただいているお陰で、母の安心・安全と、自分自身の時間も得る事が出来た結果、母の接し方に少し心の余裕が出来た様に思います。感謝の気持ちでいっぱいです。色々お世話おかけしますが、今後ともよろしくお願い致します。
- ・事前に翌月の予定を聞いて頂けるので、用事がある日を確保でき本当に助かっております。

### ●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？



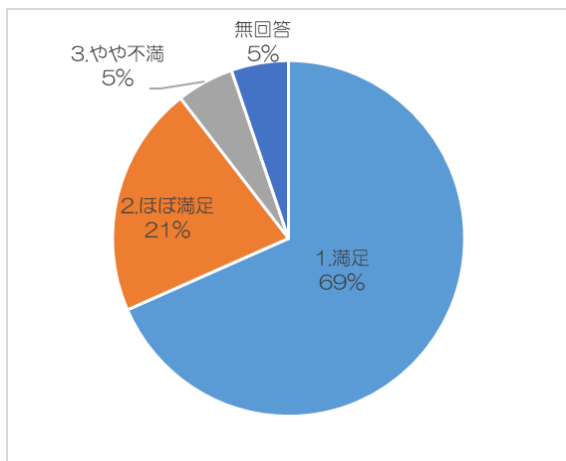
### 【ご意見】

- ・年齢が色々な人がいるので言いやすい。
- ・気になることや、どうしたらよいかなど相談しやすいです。
- ・些細な事でも相談にのって下さり、アドバイスしていただき、解決する事が多々あります。（看護師さんがいらっしゃるのので、健康面の相談が出来、本当に助かります）
- ・月一回のモニタリングでご訪問いただいていますので、その場でまたは、その都度お話しさせて頂けています。
- ・気軽に何でも相談させて頂いております。

### ●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 臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？



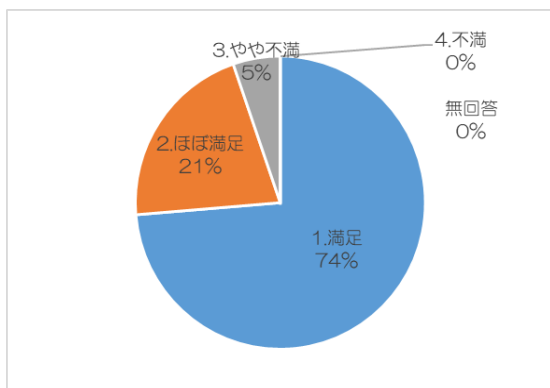
##### 【ご意見】

- なるべく来たいと思います
- 直前の配食・通所・宿泊にも対応してもらい、助かります。
- 必要であれば相談できそうなので安心できています。
- 家族の都合にも対応できるように本人が利用したい気になるようお願いします。
- 通いが休みの日に来たいと思うことはある。
- 臨時利用はおねがいはしたことはないけどあったらいいと思っています。そのときはおねがいをしたいと思います。
- 除雪による道路の凍結で困って相談したところ、臨時に母を預かって下さるとの事で、柔軟に対応していただき、助かりました。その節はどうもありがとうございました。
- 急な予定変更に対しても柔軟にご対応いただき大変助かっています。
- 予定変更にもご対応いただけて大変満足しております。

##### ●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。

#### Q5 スタッフとご利用者及び家族との連携は取れていますか？



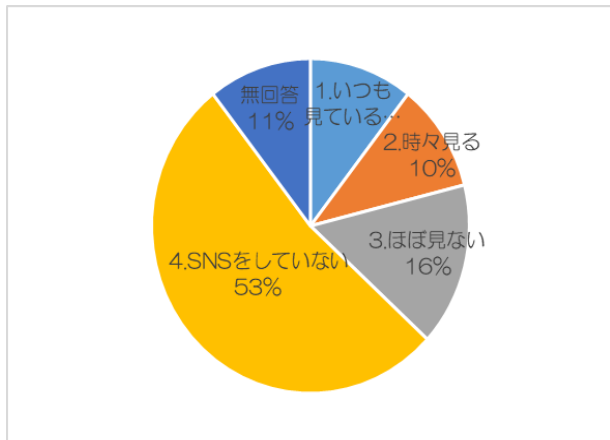
##### 【ご意見】

- 電話や手紙等で十分に取れています。
- 一人暮らししていますので、よせていただいている間は家族は心配しないようです。有難うございます。
- 口頭、電話、メモ等で連携は取れています。
- 記録票に丁寧に書いていただけており、様子がよくわかりありがたいです。
- 直接お話しする機会は少なくなりましたが、連絡帳を通してやりとりさせて頂けて、共通に認識してもらっていると思います。

##### ●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職員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まいります。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います。

Q6 小規模さがののSNS（フェイスブック・インスタグラムなど）を活用しています。ご覧になったことはありますか？



【ご意見】

- 写真を載せてもらった時に、家族・親族にも見せたことがある。
- 楽しそうにしてるのでうれしいです。
- 遠方の身内に元気な姿を見てもらえるって良いですね。自分の携帯にもダウンロードして見れる様にしようと思います。
- まとめて見ることが多いのですが、いつも素晴らしい写真！。いい表情・瞬間をとらえて下さっており、景色も楽しんでます。
- 施設での様子など瞬間の見れない表情などがアップされていて楽しませて頂いております。

●事業所より

当事業所では、SNS（Facebook・インスタグラム等）を通じて、日々のご利用者さんの様子や地域について発信しております。今後は少しずつですが外出やイベントを考えていこうと思います。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。今後も、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。

- ここで手伝いできることがあればやりたい。
- 毎日楽しく過ごしている様子なので十分かと思います。
- 美味しいおやつを一杯食べたい。（おかきが食べたい、洋菓子よりあんこがいい）
- 皆が笑顔で参加できるような企画を期待しています！
- お風呂と食事だけで他の楽しみ、体を動かすレクリエーションがなく楽しめないようです。以前にもお願いしていましたが、ぜひ実現できるようにお願いします。
- 今は思いつかないが、その機会があれば参加したい。
- 散歩行くだけでも大変なのにつれてもらえてうれしいです。ギターも喜んでます。これからもよろしくお願いします。
- さがのさんには大きなご助力を頂いており感謝の気持ちでいっぱいです。一つ要望として、入浴はいつもシャワー浴ですが、足が常に冷えており、少しでも血行を良くするために湯船に浸らせてもらえたらありがたいです。

●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。今後ともよろしくご申し上げます。