

平成27年度アンケート調査について

平成28年4月吉日

社会福祉法人天寿会では、平成28年3月に特別養護老人ホーム30件・ショートステイ事業10件・デイサービス事業10件・訪問介護事業10件・居宅介護支援事業10件・グループホーム9件のご利用者様のご家族様に、アンケート用紙を配布し、ご利用されているサービス内容等にご意見を賜る機会を設けました。

そして、集計した結果をテーマにし、職員会議を開催しております。

今回アンケートにご意見を頂いた内容を真摯に受け止め、社会福祉法人としての使命を再確認するとともに、今後のサービス内容をより一層向上図るため職員一同決意を新たにいたしましたところであります。

その中で貴重なご意見を頂いた方達に天寿会としてお答えいたします。

- (1) 特 別 養 護 老 人 ホ ー ム
- (2) シ ョ ー ト ス テ イ 事 業
- (3) デ イ サ ー ビ ス 事 業
- (4) 訪 問 介 護 事 業
- (5) 居 宅 介 護 支 援 事 業
- (6) グ ル ー プ ホ ー ム

(1) 特別養護老人ホーム (アンケート回収率67%)

施設に電話をされた時の対応はいかがでしたか。

- ① 適切な対応だった 95%
- ② 不適切な対応だった 0%
- ③ 未回答 5%

施設からの電話対応はいかがですか。

- ① 適切な対応だった 100%
- ② 不適切な対応だった 0%

施設に来荘された時、職員の対応はいかがでしたか。

- ① 丁寧 90%
- ② 普通 10%
- ③ 悪い 0%

居室等の環境はいかがですか。

- ① 満足 25%
- ② 普通 70%
- ③ まあまあ 5%
- ④ 不満 0%

【回答】これからも離床時や訪室時に居室内の目配りを行うように指導していきます。

整容はできていますか。

- ① 満足 25%
- ② 普通 55%
- ③ まあまあ 15%
- ④ 不満 0%
- ⑤ 未回答 5%

【回答】これからも離床時や訪室時に居室内の目配りを行うように指導していきます。

健康管理が適切に行われていますか。

- ① 満足 50%
- ② 普通 45%
- ③ まあまあ 5%
- ④ 不満 0%

【回答】これからも利用者様の健康状態をご連絡できるように指導していきます。

お花見・盆踊り・敬老の日・文化祭の内容はいかがですか。

- ① 満足 65 % ② 普通 25 %
③ 不満 0 % ④ 未回答 10 %

【回答】これからも参加される利用者様・ご家族様が楽しんでもらえる内容を職員と計画していきます。

ご意見等あればご記入をよろしくお願いします。

- ◇ 部屋で面会する時、いすを貸して頂く事が出来たらいいなと思います。
- ◇ 髪が伸びていたり、爪が長い事がありました。
- ◇ 季節毎に着替えを持って行ってるが、着せ替えさせた形跡が見受けられない時が多く有るので宜しくお願いします。
- ◇ 衣類等の自分の持ち物と他人の物とが代わっていることがある。(毛布、ズボン等が代わっている)
- ◇ トイレが間に合わず失敗して自分で四苦八苦している時がある。

【回答】起床時や食前後に気配りを行うように指導していきます。

- ◇ 入所本人は左半身不随なので、皆様に大へん御迷惑をお掛けしておりますが、よろしくお願い申しあげます。
- ◇ 満足しています。今後共宜しく御願います。
- ◇ いつもお世話になっております。なかなか行事に参加する事が出来ず申し訳無く思っています。

◇ いつも良く面倒をみて頂き、感謝しております。よろしくお願い致します。心よりお礼申し上げます。

◇ 施設に行った時の記入する時 事務員さんが皆さん笑顔で挨拶されるのでホッとしてとてもうれしいです。他の施設と比べたらいけないのですが、全体の空気が明るくて安心して居心地が良いですよ。寺澤主任さんととても応接が感じが良くてgoodです。

◇ 職員の皆様は丁寧で とても感謝致しています。

(2) ショートステイ事業 (アンケート回収率80%)

契約時の説明はいかがでしたか。

① わかりやすかった 100% ② よくわからなかった 0%

ショートステイ職員が訪問させていただいた時の対応はいかがでしたか。

① 感じがよかった 100% ② よくなかった 0%

施設に電話をされた時の事務職員・ショート職員の対応はいかがでしたか。

① 適切な対応だった 100% ② 不適切な対応だった 0%

ショートステイ職員から緊急時の電話連絡の内容及び対応はいかがでしたか。

① 適切な対応だった 88% ② 不適切な対応だった 0%

お迎え・送りの時間はいかがでしょうか。

① 良い 63% ② 要望あり 37%

(要望)16時前後を希望、少し早いから困る、送りの時間が30分遅いとありがたい。

【回答】少しでもご要望に沿えるように検討しています。

連絡ノートでご利用中の様子は報告できていますか。

- ① できている 100% ② できていない 0%

ショートステイから帰られて、着替えや身だしなみはできていますか。

- ① できている 100% ② できていない 0%

ご意見等あればご記入をよろしくお願ひします。

◇ 夜間帯のオムツの仕方が不十分であった為、漏れて不快であった。(本人の感想)

【回答】個々の利用者様の対応を統一できるように、職員間で連携をとっていきます。

◇ いつもお世話になります。これからもよろしくお願ひいたします。

◇ デイサービスもお願ひしたいと思う時もあります。

◇ 持っている物の色や柄を書くのが大変です。

◇ 家族以外の世話になる事を嫌っていた父が後楽荘さんで変わりました。職員さんのやさしい心遣い(会話・運動)そしておいしい食事に満足しております。これからの要望につきましては、その都度ケアマネージャーさんを通してお願ひしたいと思ひます。よろしくお願ひします。

(3) デイサービス事業 (アンケート回収率80%)

デイサービスについて

プログラム ① 良い 92% ② 普通 8%

サービス ① 良い 92% ② 普通 8%

満足度 ① 良い 92% ② 普通 8%

その他 毎回ゲーム楽しみにしています

職員さんの笑顔最高

職員さんの暖かなふれあいに心が元気になります。

送迎について

職員の対応 ① 良い 92% ② 普通 8%

電話対応 ① 良い 82% ② 普通 18%

その他 お迎え時に、薬・ストーブ・鍵など確認していただけるので助かります。

送迎の時にはいつも笑顔になるので楽しいのだろうと思いでいます。

良好

食事について

メニュー ① 良い 75% ② 普通 25%

量・食事形態 ① 良い 83% ② 普通 17%

メニュー表について ① 良い 73% ② 普通 27%

その他 以前のメニュー表の方が見やすかった。

入浴について

職員の対応 ① 良い 91% ② 普通 9%

満足度 ① 良い 90% ② 普通 10%

その他 入浴していただき感謝しています。

職員について

印象 ① 良い 82% ② 普通 18%

対応 ① 良い 82% ② 普通 18%

身だしなみ ① 良い 82% ② 普通 18%

その他 いつも優しくこちらもうれしくなります。

情報について

後楽荘のブログ ① 知っている 45% ② 知らない 55%

観覧したことがある ① ある 50% ② なし 50%

観覧したことがある方のみ ① 良い 50% ② 普通 50%

さっそく見てみました。

いろいろな行事があることにびっくりしています。これからはまめに見たいと思います。

意見・要望

◇ プライドが高く気位の父ですがこれからも宜しくお願い致します。

◇ 皆様がいつも笑顔で適切な対応をしてくださり又行き届いた気配りをしてくださるので有り難く感謝し癒されております。今後ともよろしく願いいたします。

◇ 今の状態でこれからも参加できたらいいと思います。

◇ 朝のお迎えの時は体が重く、バスに入る足取りもスムーズでないのが、昼食前頃より身体がしゃんと 気分がすっきりします。「なぜだろう」と自問自答し結果答えが出ました。それは職員さんの接して下さるハートでした。幸せになって帰宅します。

(4) 訪問介護事業 (アンケート回収率50%)

訪問するヘルパーは約束の時間を守っていますか？

① はい 100%

ヘルパーの言葉づかい、身だしなみはきちんとしていますか？

① はい 100% ② いいえ 0%

家族からの連絡は担当者に正しく伝わっていますか？

① はい 80% ② 未記入 20%

ヘルパーについて不満を感じることはありますか？

① はい 20% ② いいえ 80%

(要望)排水口などの水回りの掃除をお願いしたい

【回答】衛生面を考慮し、見逃しがちな掃除箇所をもう一度確認していきます。

今、気になる事、知りたい事(情報)はありますか？

① はい 0% ② いいえ 60% ③ 未記入 40%

ヘルパーを利用することで変わった事がありますか？

① はい 20% ② いいえ 80%

※朝の着替えと服薬が確実にできるようになり助かっている。

一人で過ごす時間が長いため、声かけしてもらおう事が何よりです。

その他 要望などがあればご記入下さい。

- ・感じの良いお人柄です。時間も守り、掃除の手順もよくわきまえており安心して任せられます。これからもそのような状態が続きますようお願いいたします。
- ・毎回かかさずノートに気づきを書いて頂くため様子が良くわかります。

(5) 居宅介護支援事業 (アンケート回収率 60%)

アンケートを回答して頂く方は、ご本人様ですか、ご家族様ですか？

- ①ご本人 33% ②ご家族 66%

後楽荘のケアマネ以外に、後楽荘のサービスをご利用されていますか？

- ①居宅(ケアマネ)のみ 100% ②後楽荘の他のサービスも利用 %

担当のケアマネはご本人様の状態やサービスの状況を確認し、ご本人の思いに

沿った対応をしていますか？

- ①大変満足 50% ②満足 50% ③普通 0% ④やや不満 0%

担当のケアマネの言葉遣いや礼儀、態度はいかがでしょう？

- ①大変満足 50% ②満足 50% ③普通 0% ④やや不満 0%

介護保険を利用されることで、ご本人様やご家族様の生活はしやすくなりましたか？

- ①大変満足 50% ②満足 33% ③普通 17% ④やや不満 0%

現在の担当のケアマネに満足されていますか？

- ①大変満足 67% ②満足 33% ③普通 0% ④やや不満 0%

その他、気になる点や後楽荘全体のことなどについて意見をお聞かせ下さい。

・特になし

(6) グループホーム (アンケート回収率 89%)

職員は「優しく・穏やかな」尊厳を認めた声と言葉で話していますか？

- ① わかりやすかった 100% ② 話していない 0%

職員は忙しさを言葉や態度に出していると感じる事がありますか？

- ① 感じがよかった % ② 時々感じる 13% ③ 感じない 87% 0%

制服のないグループホームにおいて、職員の身だしなみは適切だと思われませんか？

- ① 適切 100% ② 適切でない時がある 0%

ご家族が希望している事など話をすると、職員全体に伝わっていると思われませんか？

- ① 伝わっている 100% ② 伝わっていない時がある 0%

ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて柔軟な対応をしていますか？

- ① 対応している 100% ② 時々出来ていない %

ご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理などについてご家族に報告はありますか？

- ① よくある 87% ② 時々ある 13%

制度や施設サービスなど解らない事柄を質問すると丁寧に判り易く答えていますか？

- ① 答えている 100% ② 時々出来ていない 0%

ご家族が気兼ねなく来荘できる雰囲気であると思われませんか？

- ① 大変行きやすい 87% ② まあ行きやすい 13%

ご家族から見てご本人は今のサービスに満足していると思われませんか？

- ① 満足している 100% ② 満足していない 0%

ご家族は今のサービスに満足していますか？

- ① 満足している 100% ② 満足していない 0%

ご意見等あればご記入をよろしくお願ひします。

- ・大変喜んで満足しております。
- ・本人、家族とも安心しております。
- ・笑顔が増えた様に思われます。
- ・今後ともよろしくお願ひします。

弊法人が運営する介護・福祉業界では、「お世話になっている」という感覚が多数の方にあり、なかなかご意見が頂戴できない風潮があります。また、ある説では、「介護業界の常識は、世の中の非常識」という言葉もあり、私達も日々反省をしながら、サービスの向上に努めているところがあります。

しかし、今回のアンケートを通じて、ご回答いただいた方々から、多数のご要望やご意見を賜ることができました。今回のご意見を職員一同真摯に受け止め、今後も、より一層、利用される方々やご家族の尊厳を守ることはもちろん、質の向上を目指してまいります。

最後に、今回のアンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。

社会福祉法人 天寿会