令和元年度 アンケート結果を ご報告します

対象者:①ご利用者

- ②ご家族
- ③ご利用者の担当ケアマネージャー

実施:令和2年3月

コメント: 管理者からのコメントです

ご利用者

36人のご利用者にご意見を伺いました。ありがとうございました。

身体機能は 向上しましたか?



- 向上 20人
- 維持 14人
- ■低下 2人

運動の内容は?



- ■満足 31人
- どちらとも言えない 5人
- ■不満 0人

運動量は?



- ■満足 32人
- どちらとも言えない 4人
- ■不満 0人

「体が軽くなった」 「ものすご上がった」 「元気になった」 「自分の好きな器具を使える」 「自分で調整できる」 「自分の好きなようにできる」 「歩くのがマシになった」

「全体的に弱くなったと思う」 「休んでいたので低下した」

コメント

多くのご利用者が身体機能が維持・向上できていると実感いただけており嬉しく思います。 一方で転倒などにより身体機能の低下を実感されているご利用者がおられるのが現状です。 今後もご利用者のそれぞれの状態に合わせた運動が提供できるよう努めてまいります。

送迎車は安心・快適に 乗車できていますか?



- ■満足 35人
- どちらとも言えない 1人
- ■不満 0人

職員の態度や 言葉遣い、介助方法は いかがですか?



- ■良い 31人
- どちらとも言えない 5人
- 改善すべき 0人

希望や要望が ある時はスタッフに 気軽に言えますか?



- 気軽に言える 31人
- スタッフ・雰囲気による 5人
- 言いづらい 0人

スタッフの 関りは?



- ■多い 7人
- ちょうどいい 29人
- 少ない 0人

コメント

多くのご利用者に満足とお答えいただき嬉しく思います。希望や要望に関しては、スタッフや 雰囲気により言いにくいご利用者がおられることを再確認いたしました。今後もご利用者との 信頼関係を築くけるよう努めるとともに、ゆとりのある雰囲気を行ってまいります。

さんごのおうちで楽しいと感じることは? (複数回答可)



【その他】

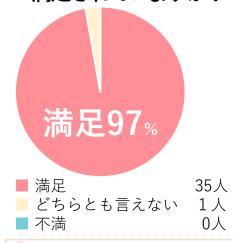
入浴 5人 調理訓練 4人 爪切り 2人 歯みがき 1人 足湯 2人

良い

今後も楽しみを多く 感じていただけるよう 努めてまいります。

その他の意見にあるような お手伝いもできますので、 遠慮なくお申し出下さい。

さんごのおうちの利用に 満足されていますか?



コメント

多くの方に満足とお答えいただき 嬉しく思います。これからも 満足度を今以上に上げられるよう 多職種で協力しサービス向上に 努めてまいります。

ご要望等ありましたら、お気軽に お申し出下さい。

ご家族

20人のご利用者にご意見を伺いました。ありがとうございました。

身体機能は 向上しましたか?



- 向上 8人
- ■維持 11人
- ■低下 1人

向上	左手(麻痺側)を気にすることがある。 向上していると思う。
	よくなりました。
維持	ここ数ヶ月体力の低下、体調不良傾向にある。
	足の運動を特にお願いしたい。
	休日の次の日は足の動きや少し悪いように 思います。いつも自転車運動や歩行訓練と 色々して頂いているので、少しでも自分で 歩けるのが助かります。
低下	休みが続き体を使わなくなったので、 低下していると思います。

病気や加齢により低下 する部分を少なく、 また緩やかにできるよう 努めてまいります。

ご家族から見て気になる事を 教えていただけると、運動に 活かすことができますので ご協力お願いいたします。

職員の態度や言葉遣い、 介助方法はいかがですか?



- ■良い 16人
- ■普诵 3人
- ■改善必要 1人

皆様にいつも優しくして頂きありがとうございます。

なんでもお話が出来てとても良いです。

堅苦しく接していただくより、フレンドリーな心の通う対応をいただ き常に安心しています。

送迎時必ず声をかけて下さる。

改善必要 送迎時の対応が気持ち悪いそうです。

改善が必要とのご意見に対し、不快な思いを感じさせてしまい大変 申し訳ございません。乗車時や移動時に転倒してはいけないとの思いから ご利用者に直接的な介助を行ったのだと思います。再度全スタッフにご利用者に対し、 適切な距離でお手伝いができるよう周知をしております。4月には状態に合わせた 介助方法ができるような内容の全体研修を行います。今後も安心して送り出して いただけるよう努めてまいります。

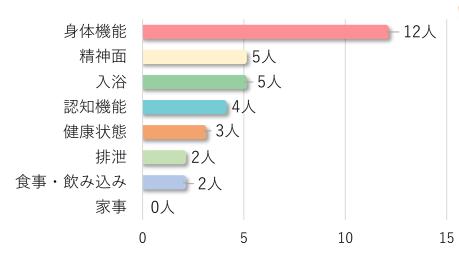
毎月発行しているお便り・ 利用状況報告書は必要ですか? 必要95%

- ■必要 19人
- 必要はなが電話はてほしい 1人
- 不要 0人

必要	情報源になる、内容が分かるので良い
	表情や様子が良く分かってありがたいです
	写真入りの利用状況をいつも楽しみにしています デイでして頂いていることがよく分かります
	何かあった時や報告・連絡事項の時のみで良いです。 やっぱり必要。行っている間の状態が良く分かるので。
	詳細に記載して下さり感謝です
	毎日学校(デイ)の事が良く分かってとても良いです
	さんごさんからの配信される事業所さんからの声でありできれ ば継続配信してほしい
電話	何かあれば、電話でも良い

一部のご家族にケアマネージャーにお渡ししているものと同じような報告書をお渡しして います。伝わりやすい内容・言葉で作成するように努めていますが、不明な点がござい ましたら遠慮なくお申し出下さい。必要の有無について再確認のため、近日中に調査を させていただきます。 ※写真のデータもお渡しできるので、遠慮なくお申し付け下さい。

デイサービス以外のことで不安なことや困りごとはありませんか?

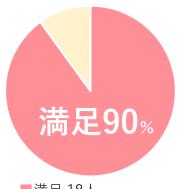


コメント

ご利用者のお困りごとと、 ご家族から見て不安なことや お困りごとが異なる場合が あります。双方からご意見を いただき、当施設ができる 対応を行ってまいります。 どんな些細なことでも結構 ですので、お申し付け下さい。

少しでも不安やお困りごとが 減るよう誠心誠意サポート いたします。

さんごのおうちの利用に 満足されていますか?



■満足 18人

どちらとも言えない2人

■不満 0人

家で出来ない事や色々な所に連れて行って頂いて本当に ありがとうございます。食事の時のゴロゴロもいつも吸引を して頂いているので あまりなく食事が出来ます

喜んでデイサービスを利用している

満足 現在入院中であるが、退院後の運動面においては 少しずつになるが本人を見守ってほしい

> 学校(デイ)で皆さんが良くしてくれて嬉しそう。 足湯をして頂いてとても喜んでいます。

本人は満足、利用する日を楽しみにしている

多くの方に満足とお答えいただき嬉しく思います。 ご家族にも安心してご利用いただける施設作りを 行ってまいります。

「さんごのおうち」のサービスで望むことはありますか?

⇒:管理者コメント

- ・今までのサービス希望
- よかったとの話を伺っております。
- ・今のところ、利用者の方からいいところを紹介してもらい、 本人がほっとできる場所としてこれからもよろしくお願いします。
- ・今現在良くしてもらっているので、今後もお願いしたい
- ・今まで通り。明るく接していただけたら良いと思います。
- ・プラスで入浴が出来る。(今もしてもらっている)たまの外出、喜んでくれる。
 - ⇒ありがとうございます。 今後も満足いただけるサービスが提供できるよう努めてまいります。
- ・要支援の人でも入浴が利用できたらと思います。 2件
 - ⇒現在、1単位に対し4名のご利用者に入浴サービスを提供するのが限界となっています。 そのため、介助が必要と思われる、自宅での入浴が困難な要介護の方を対象とさせて いただいています。ご迷惑をおかけしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
- ・曜日の調節
 - ⇒遠慮なくお申し付け下さい。可能な限り対応いたします。
- ・もし可能であれば半日型と1日型が1回の中に両方あれば最高です
- ・1日の営業の日を増やしてほしい
 - ⇒当施設のサービスを長時間ご希望いただき嬉しく思います。 現在は人員や現ご利用者の希望もあり、平日は3時間 土曜日は5時間の サービス提供時間にさせていただいています。 長時間サービスについても、今後検討させていただきます。
- ・運動も大切ですが、その中に食事(バランスの良い)も含まれるのではないでしょうか?
 - ⇒ご意見の通り、バランスの良い食事はとても大切だと思います。令和1年9月までは食事の提供を行っていましたが、ご希望者(1日1名の日もあり)が減ったことや衛生面(活動している方の横で一部の方が食事をしていた状況)、食事準備に必要な人員を確保するため食事を希望しない方以外への関わる時間が減っていたことを考えた結果、サービスを中止させていただきました。当施設は高齢者用の配食サービスを利用していることもあり、食事でお困りの方は配食サービスをご提案させていただいています。ご迷惑をおかけしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。

ご利用者から希望やクレームを 聞くことがありますか?





運動量が本人に合わず入院になった。

⇒病状の把握ができておらず大変ご迷惑おかけしました。デイケアと違い、 医師の指示がないため、詳しい病状や運動制限が把握できていないことが 課題です。ご家族や関係機関と情報をいただきながら、対応することに 努めております。お気づきの点や関係機関からの情報がありましたら、 教えて下さい

昼食がなくなったこと。

⇒ご迷惑をおかけしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。

さんごのおうちの良いところ・改善すべきところを教えてください。

良いところ

- ・PT・OT・ST等の多職種が関わってくれる、セラピストの充実 3件
- ・短時間で集中的に機能訓練ができる 2件
- ・同じプログラムをこなすのではなく、個別な体操を柔軟に考慮してくれる
- ・一人ひとりに合った内容のメニューを考えてくれる 2件
- ・運動と自宅での生活動作をきちんと関連付けて実施してくれるところがいいです。 それを本人が理解して行える説明と雰囲気がいいと思います。
- ・外出行事やレクリエーション等でご利用者のできる所を増やそうとしてくれる
- ・言語のリハビリも楽しく出来るよう工夫されている
- ・運動できる、屋外歩行・屋外、いろいろな器具がある
 - ⇒ご利用者の希望や状態、自宅の様子や役割、やってみたいことなどを踏まえ、目標・プログラムを 設定しサービスを提供しております。また、その日のご利用者の訴えに合わせた(「今日は足が痛い」 「この前床から立ち上がりが大変だった」など)関わりも大切にしています。
- ・アットホーム、あたたかい雰囲気、雰囲気 5件
- スタッフがきさくに声をかけてくれる
- ・施設の広さもスタッフの目の届く広さ
- ・少人数なので個別に丁寧に対応してくれる
- ・半日対応ができる 2件
- ・利用者から信頼されている
- ・柔軟な対応、親切
- ⇒ご利用者やご家族に寄り添い、悩みに対し一緒に考え、できなかったことができるようになったことを 皆で喜べる関わりを大切にしています。たくさん話しかけてほしい方、ゆっくり過ごしたい方、 過ごし方の希望もそれぞれなので、その方に合った雰囲気で過ごせるよう心がけています。
- ・写真入りの報告書を送ってくれるので利用者さんの様子が分かりやすい 6件
- ・多少難しいかな…?と思う相談も真摯に対応してくれるところ
- ・適切に情報・連絡をいただける 2件
- 写真付きなので皮膚の状態がよく分かる
- ・利用者のことを細かく観察して下さっている
- ・担会も丁寧で情報提供して下さり助かっています
- ・利用者の様子を伝達。家族は聞きたい。
 - ⇒現在はご家族にも報告書をお渡ししているので、伝わりやすくするには どうしたら良いか、検討しながら作成しています。写真を入れることで、 ご利用者の頑張りや笑顔等、文面では分かりづらい部分をお伝えできればと 思っています。今後も情報共有を上手く行えるよう努めてまいります。

リハビリと入浴ができる 3件 ⇒1単位定員4名で入浴対応を行っています。ご希望の方はご相談下さい。

改善すべきところ

送迎範囲を広げてほしい

⇒午前の部の送り、午後の部のお迎えを1時間15分で行う必要があり、開設2年目より送迎範囲を縮小しました。送迎範囲外の方にも当施設の利用を希望いただけることを嬉しく思います。可能な限り対応いたします、送迎範囲外の方についても度ご相談下さい。

情報量が少ない

⇒ホームページ等の情報を更新できていない部分がありましたので、近日中に更新いたします。

入浴時間が大変忙しそう

⇒入浴されるご利用者の運動時間が短いことや自宅での転倒が目立ったため、入浴時間30分を目安にし、 運動時間の確保を行っています。ご理解・ご協力よろしくお願いいたします。

部屋に行くまでに迷路のようになって分かりにくい ⇒近日中に対策を検討し、対応いたします。

どのような方に当施設を紹介したいと思いますか?

リハビリに前向きな方・意欲のある方 4件	外出の機会が少なく一人では前向きなリハビリや運動が 出来ない方。 大勢の人の関ることが苦手ではあるが見守りのある中で 筋力の維持向上が必要と思われる方等。
短時間での機能訓練を希望される方 2件	
家庭的な雰囲気を望む方。自分のペースで利用したい方。 2件	
運動が出来ていない(苦手な)人に利用してもらいたい	少人数を好む方 3件
他の利用者や職員との関わりを築きながらリハビリを希望する方	リハビリを少ししてほしい方
リハビリ意欲はあるが、長時間のサービスには難色を示す方	少人数でリハビリ希望される方 2件
あまり多くの人がいて賑やかより、こじんまりと過ごしたい方	大規模では馴染めない方、落ち着かない方
筋力低下を予防したい方・運動を行いたいとの希望のある方2件	入浴希望
軽度者でリハビリ意欲のある人	半日希望 2件
下肢筋力の低下されている要支援~要介護1の軽度の方	リハビリ&入浴希望者 2件

ご利用者に当施設を紹介する際に必要なツールはありますか?(複数回答可)



【その他】

- ・基本情報が掲載されたサイトに情報がほしい
- ・他のケアマネからの紹介
- ⇒現在、新しいパンフレットを作成中です。 完成次第、事業所にお持ちいたします。 見学時の申込様子やサイトへの 情報の記載も近日中にいたします。

その他のご意見やご感想

- ・利用状況報告書やさんご便りを楽しみにしています。利用者さんの様子が分かってとても良いと思います。
- ・自己都合で休みがちな利用者ですが、根気強く対応していただいておりありがたく思っています。
- ・普段の会話や様子から分かる日常の様子などまた教えていただけると有難いです。
- ・利用状況報告書が丁寧で分かりやすくていいです。
- ・毎月のモニタリングが良く分かり助かります。
- ・送迎範囲外からの利用者に対しご配慮頂きありがとうございます。
- ・利用者さんが楽しみに行かれているようなので嬉しく思っています。
- ・いつも細かい対応ありがとうございます。
- ·STはおられるのでしょうか?
- ・「STがいるデイサービス」はそれほど多くないので、 どのような取り組みをしているかをアピールされたらどうでしょうか?
- ⇒現在、言語聴覚士(非常勤職員)が1名在籍しております。言語訓練は木曜日の午後の部のみで対応させていただいております。時間の都合もあり、定員を3名とさせていただいています。現在、満員状態です。言語訓練をご希望の方がおられましたら、一度ご相談下さい。今後お便り等で、言語訓練の内容や様子をお伝えできればと思います。

利用時間にマッサージ・指圧をして頂けるのでしょうか?

⇒令和2年3月より"あんまマッサージ指圧師"が入社しました。基本的には運動を行っていただけるよう プログラムを作成していますが、運動の合間のリラックスとしてマッサージを受けていただければと思います。 また、マッサージにつきましてはご利用者の状態に合わせ、実施させていただきます。予めご了承下さい。

アンケートにご協力ありがとうございました