

## 利用者家族等アンケート(結果)

以下の質問について、白寿荘小規模多機能ホームさくらの里(以下「事業所」という。)を利用されているご家族(ご本人)におうかがいします。当てはまる番号に○をつけてください。このアンケートは無記名でお答えいただき、郵送にて回収することで記入された方が特定されないよう配慮します。また、事業所が実施するサービス評価以外の目的に活用することはありませんので安心してご記入ください。いただいたご意見は真摯に受け止め、サービスの向上に活かしていきます。ご遠慮なくご意見をいただきますようお願いいたします。

**配布数 21 回収数 16 (回収率 76%)**

(1) 利用開始時に小規模多機能型サービスについて、詳しく説明がありましたか？

1. 詳しく説明を受けた (11名 69%)
2. 一通りの説明があった (5名 31%)
3. ほとんど説明が無かった (0名)
4. 全く説明がなかった (0名)

(2) 事業所からご本人の過ごし方や健康状態について、ご家族に報告がありますか？

1. よくある (15名 94%)
2. ときどきある (1名 6%)
3. ほとんどない (0名)
4. 全くない (0名)

(3) 事業所の職員の顔や名前をご存知ですか？

1. 知っている (5名 31%)
2. 何人か知っている (10名 63%)
3. ほとんど出会ったことはない (1名 6%)
4. 全く知らない (0名)

(4) 職員は、ご本人の介護計画について、ご家族と一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

1. よく話し合っている (6名 38%)
2. ときどき話し合う (9名 56%)
3. ほとんど話し合ったことはない (0名)
4. 全く話し合ったことはない (0名)

**無回答(1名 6%)**

(5) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等を理解してくれていると思いますか？

1. よく理解している (10名 63%)
2. だいたい理解している (5名 31%)
3. ほとんど理解していない (0名)
4. 全く理解していない (0名) **無回答(1名 6%)**

(6) 職員は、ご家族の困っていることや不安、求めていること等の話を聞いてくれますか？

1. よく聞いてくれる (12名 75%)
2. ときどき聞いてくれる (3名 19%)
3. ほとんど聞いてくれない (0名)
4. 全く聞いてくれない (0名) **無回答(1名 6%)**

(7) 職員は、ご家族やご本人の状況や要望に合わせて、臨機応変に対応してくれますか？

1. よく対応してくれる (16名 100%)
2. ときどき対応してくれる (0名)
3. ほとんど対応してくれない (0名)
4. 全く対応してくれない (0名)

(8) 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

1. よく見られる (12名 75%)
2. ときどき見られる (3名 19%)
3. ほとんど見られない (1名 6%)
4. 全く見られない (0名)

(9) ご家族にとって、事業所は気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

1. 大変行きやすい (3名 19%)
2. 行きやすい (10名 63%)
3. 少し行きにくい (1名 6%)
4. 行きにくい (1名 6%) 無回答(1名 6%)

(10) 事業所と地域の方はよく交流していると感じますか？

1. よく交流している (8名 50%)
2. ある程度交流している (6名 38%)
3. あまり交流していない (0名)
4. 全く交流していない (0名)

(11) ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

1. 生き生きしている (9名 56%)
  2. ほとんどの職員は生き生きしている (4名 25%)
  3. ほとんどの職員は、生き生きしていない (0名)
  4. 全員生き生きしていない (0名)
- 無回答(3名 19%)

(12) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足されていると思いますか？その理由もお聞かせください。

1. 大変満足している (4名 34%)
2. 満足している (7名 58%)
3. 少し不満がある (1名 8%)
4. 不満がある (0名)

理由

・普段日中は一人が多くしゃべることがないが、ホームに行くと話し相手があるため喜んでます。  
・デイサービスを利用する日を心待ちにしており、利用日は早くから身支度を整え待っています。デイサービスを利用しない日は退屈そうにしています。  
・さくらの里へ行って会話したりゲームや体を動かしたり、少しでも楽しい時間が過ごせていると思う。  
・近所の方に「楽しいで、良いぞー」と話していますので。  
・他の人との交流が持っている。いろいろな催し物や活動を取り入れてくれている。  
・利用者の方々と話す場合、限られた人と話す場合が多い。(障害のある方とそうでない方との差があるのでやむをえないとは思っています。)  
・満足していると思います。通所しているのがわからないので何も話しませんが…  
・休まず行きますので楽しいように思います。  
・デイの日を気にかけているから(大変満足している)  
・いつも親切に対応してくださり、本人から今日はどういうことをした等にこにこ話をしてくれます。職員の方々が常に話しかけてくださるようです。

(13) ご家族は、今のサービスに満足されていますか？その理由もお聞かせください。

1. 大変満足している (8名 50%)
2. 満足している (6名 38%)
3. 少し不満がある (2名 12%)
4. 不満がある (0名)

理由

・皆さんによくしていただいているようで安心している。  
・本人や家族のお状況や要望をしっかり聞いてくださり、利用日の変更等にも臨機応変に対応していただいています。利用日の様子や食事摂取量を連絡ノートに詳しく記入していただいております。  
・仕事に行っているのでも安心して預かってくださるのでありがたいです。お風呂にも入れてくださるのでありがたいです。  
・職員の方に気軽に話ができますし、本人も喜んでいかせてもらっているのでもありがたいです。

- ・毎日の連絡帳にてその日の様子を教えていただいているので安心して通わせられる。
- ・急なことでも対応していただいております。
- ・職員さんが皆さんいい方だと思います。
- ・こころよく対応して下さる。
- ・利用の変更も柔軟に対応して下さいます。
- ・ときどき体に傷をつけて帰ってくる。
- ・さくらの里に行くと皆さんに声をかけてもらい、お手伝いもできる範囲でさせていただけるので、本人も役に立っているという気持ちになって喜んでいかせていただいております、生活に張りが出ているように思います。

(14) サービスを受ける時に特に配慮して欲しいと思われるはありますか？下記からお選びください。

また、選んでいただいた項目についての具体的なご意見をお聞かせください。

1. 健康管理について(2名)
2. 食事管理にについて(2名)
3. 衛生面について(2名)
4. 設備等の安全面について(0名)
5. 理念や方針について (0名)
6. サービス計画について (1名)
7. 苦情相談体制について (0名)
8. 職員の対応について (0名)
9. その他 (0名)
10. 特に配慮して欲しいと思う事はない (7名) 無回答(5名)

#### 具体的ご意見

- ・健康管理について家族が一番気を使いますが、事業所さんでも十分配慮していただいております。
- ・食事を流動食とかゼリーを加えてもらえますか？
- ・魚の献立の場合、嫌いな人やおいを嫌う人のためにショウガを入れたりして食べやすい工夫がほしい。おかずや炊き込みご飯が固かったり、生野菜の時がある。細かく切ったり煮込んだり、年若い人向けの工夫がほしい。(歯がなかったり、噛む力が弱い)
- ・気がついた時言いますのでよろしく。
- ・いろいろなことに関して気配りしていただいております。
- ・いつもにこにこやさしく対応して下さり、気配りもしてく下さり、なかなかできないことだと感心しております。

(15) さくらの里についてのご意見をお聞かせください。

● 事業所の良いところについてご自由にご記入下さい。

- ・職員のみなさんに浴していただいている。いろいろ行事も考えてくださり本人も楽しんでいる。アットホームなところ。
- ・家族的な雰囲気と職員の方が皆さん丁寧にかかわっていただける点、何より本人が喜んで利用させている点。利用させていただくようになって元気になりました。家族の無理を聞いていただける点、地域との交流が多い点、些細なことでも丁寧に連絡していただける点、本当にありがとうございます。
- ・小規模多機能なのでこじんまりしていつもの職員さんばかりなので顔なじみになって楽しく過ごせると思います。いつも迷惑かけていると思いますが…
- ・職員のみなさんが気さくに話をしたり接して下さるのでお話や相談がしやすいです。いつも明るい方たちばかりです。
- ・たくさんのスタッフの方がいて下さるが、どの方もお年寄りに対してやさしい態度で接して下さる。家族の思いも聞いていただいております。
- ・折り紙や絵、文字を書いて作品を作ったりすることが以前に比べ少なくなっているのではないかと思います。(利用者の介護度により世話におわれる程度が増しているからだと思、やむを得ないとは思

いますが…)若い男の介護士さんの影響が、利用者や職員に対して大きいと思う。(若さと男性目線の見方がとても周囲に笑いとなごみを与えていると思う。)

- ・職員さんの送迎で家族と職員さんが顔を合わせられるのがいいと思います。
- ・頼んだことはこころよく聞いてくださる。
- ・皆さんいい人ばかりで大変助かっています。
- ・アットホーム的なところ。職員のみなさんが気さくで話しやすいところ。

● 事業所に改善してほしいこと、今後取り組んでほしいことなどをご自由にご記入下さい。

- ・特にありません。(2名)
- ・宿泊代、据え置きお願いしたいです。
- ・食事を職員の人も食べることで現場の意見が上に上がっていくのではないかと思います。食事に炭水化物が多いのではないかと感じることもある。日夜を通してよく世話をしてくださっていると喜んでいきます。他施設5ヶ所以上利用したことがあります。介護施設の内容が上下いろいろあり、驚くほどひどいところもありました。ケアマネージャーさんをはじめ皆様がよくしてくださっており感謝しております。
- ・野外見学。
- ・今回連日4日間のデイになりましたが、その4日間ですいぶん私の気持ちが楽になり、少し行動ができるようになりました。

ご協力ありがとうございました。