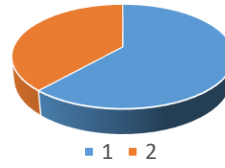


令和6年度小規模多機能 ユーザーアンケート結果

配布数：1 24
回収：2 15

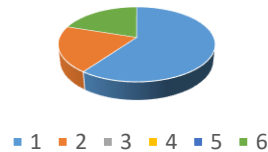
配布：回収



(質問1) ①事業所内の衛生状態には、満足いただけていますか？

満足：1 9
やや満足：2 3
やや不満：3 0
不満：4 0
わからない：5 0
無回答：6 3

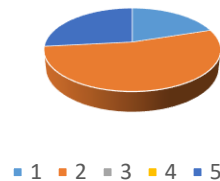
事業所衛生



②事業所へは、ご家族が気軽に訪ねやすい環境ですか？

大変行きやすい：1 3
行きやすい：2 8
行きにくい：3 0
非常に行きにくい：4 0
無回答：5 4

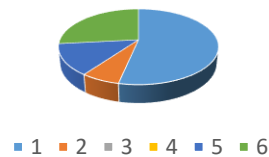
気軽に訪ねられるか



③面会について、満足いただけてますか？（時間の長さ、面会場所など）

満足：1 8
やや満足：2 1
やや不満：3 0
不満：4 0
わからない：5 2
無回答：6 4

③面会



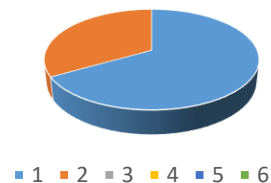
※質問 1 に関して、何かお気づきのことがあればご記入ください

- ・突然の訪問にも快く対応していただきました。
- ・自宅に訪問してもらっているのでわかりません。
- ・イス、机に座ってるだけでなく、週 1～2 回何かをやりたいですね。自分があせっているのかもしれませんね
- ・少しせまい様な気がします。もう少し巾（廊下）が広ければ歩行の練習も出来ると思います。手すりを全面的に付けて頂きたいです。場所を作って無造作に置かれた物を片付ければ、ルームランナーの様な機械も置けると思います。
- ・自宅から事務所まで徒歩やバスで行くため気軽とまではいえませんが、坂が登りで自転車で行けず、車の運転も妻がしばらくやってないため不安でできず少し大変さがありますが、TELをかけてもやさしく対応して頂き、気持ちは気軽にたずねられます。妻が大阪で弟の介護もしていて、桂と行き来しながら2人介護している状況で、混乱の日々から落ち着くよう対応頂いています。

（質問 2）①職員の言葉遣い（電話を含む）や対応には満足いただけていますか？

満足：1	10
やや満足：2	5
やや不満：3	0
不満：4	0
わからない：5	0
無回答：6	0

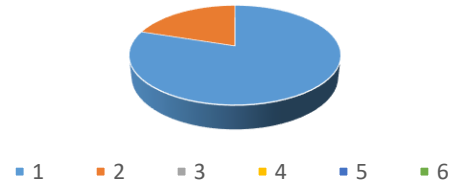
言葉遣いや態度



②職員の身だしなみには満足いただけていますか？

満足：1	12
やや満足：2	3
やや不満：3	0
不満：4	0
わからない：5	0
無回答：6	0

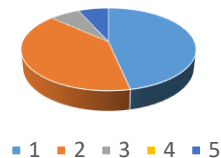
身だしなみ



③職員は、ご家族の困り事や要望等を聞いてくれますか？

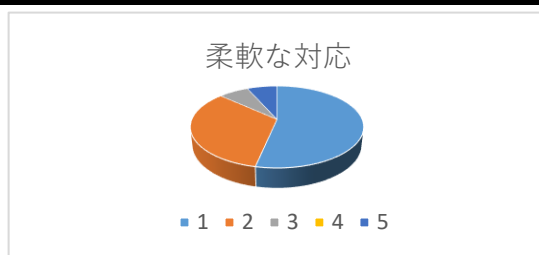
よく聞いてくれる	7
聞いてくれる	6
あまり聞いてくれない	1
聞いてくれない	0
無回答	1

要望を聞いてくれる



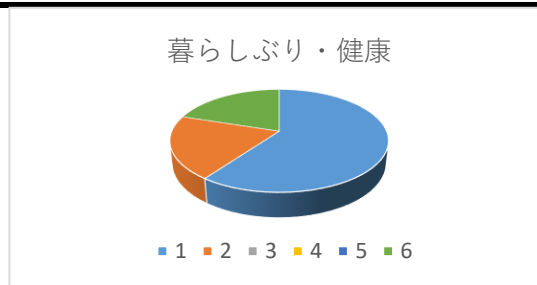
④職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせた柔軟な対応が来ていますか？

よく出来ている	8
出来ている	5
あまり出来ていない	1
出来ていない	0
無回答	1



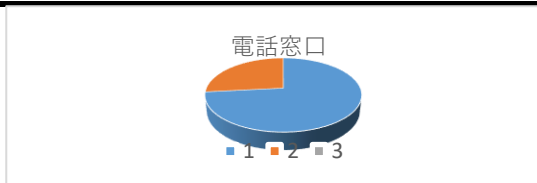
⑤事業所でのご本人の健康状態等の報告には満足いただけていますか？

満足：	9
やや満足：	3
やや不満：	0
不満：	0
わからない：	0
無回答	3



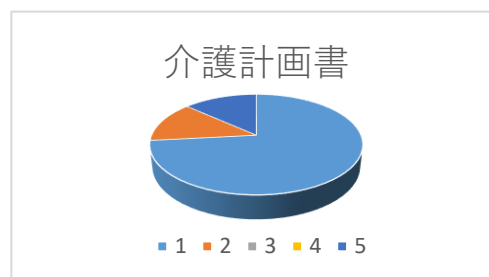
⑥契約時にお伝えした、苦情や要望を伝える窓口の電話番号や担当職員をご存じですか？

知っている	11
知らない	4
無回答	0



⑦職員はご本人の介護計画書をご家族にわかりやすく説明していますか？一緒に内容に関する話し合いが来ていますか？

説明を受け、一緒に話しあっている	11
説明を受けたが、話し合っていない	2
説明を受けてないが、話し合っている	0
説明も受けていないし、話し合ってもいない	0
無回答	2



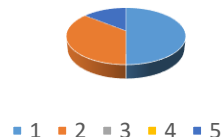
※質問2に関して、何かお気づきのことや印象に残った職員の対応、やり取りなどあればご記入ください

- ・健康状態については家族でも気づかない内容を細かく観察し、連絡していただいております。訪問診療の先生も「よく健康状態を見てくれる、よい施設ですね」と言っておられました
- ・本人が行くまで時間を要するので、いつも本人に合わせて待って頂き大変感謝しております。又ひどいことを言ったりしているかもしれませんが、いつもすみません。
- ・いつも明るく丁寧に接していただき感謝しています。本人も楽しく家族も安心して利用させて頂いております。明け方に本人より「トイレが流れない」と電話があり、私は遠方で兄も仕事でかけつけられず困っていたが、訪問時に相談させてもらい、すぐに対応して下さりトイレが使えるようになりました。電話が繋がらず、訪問の方にご迷惑をおかけしておりますすみません。原因の一つに充電切れがあり、相談すると訪問時にスマホの充電を確認して下さる対応して頂きました。エアコンの温度設定など細かい事も対応して頂きました。買い物が難しくなり、相談させて頂き、買い物付き添いサービス、また夕食まで通いを利用できるように調整して下さいなど、その都度相談するとより良い介護計画を立てて下さり本当にありがたいです。またお正月も元旦は一人で過ごす事を知り、空きがあるので通いを利用させて頂くことが出来ました。本人も家族もとても感謝しています。ありがとうございます。
- ・夕食を事業所さんに頼んでいるのですが、うどんの時は4～5本の短いうどんと1品2cm平方位の付き出しとうどんの汁があった位でそれで夕食として来た時はびっくりしました。お腹も満足にならないし、なのに夕食代として600円請求されるのはとても疑問に思いました（毎回ではありませんが）
- ・ノートに少し気になることを書くとTEL頂いたり対応も早く助かってます。糖尿病と認知症の主人の対応、不安な点をよく相談にのってもらっています。挨拶等非常に丁寧に近所の方も「どこの事業所？」と聞かれる事多く他の事業所との違いをよく耳にします。本当に送迎時での接点が多く職員の方とあり有難く思っています。

(質問3) ①事業所のサービスで、心配な事はないですか？

全くない	7
あまりない	5
少しある	0
大いにある	0
無回答	2

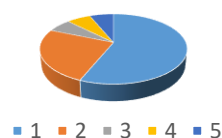
事業所サービスで心配な事



②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いますか？

満足していると思う	9
どちらともいえない	4
不満があると思う	1
わからない	1
無回答	1

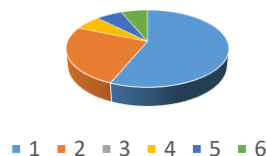
サービスの満足度（ご本人）



③ご家族は、今のサービスに満足していただいていますか？

満足	9
やや満足	4
やや不満	0
不満	1
わからない	1
無回答	1

サービスの満足度（ご家族）



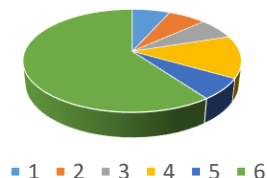
※質問3に関して、何かお気づきのことや印象に残った出来ごと等あれば
ご記入ください

- ・週3回の通いの中で、入浴回数が2回に変更になった。曜日によってスタッフの方の確保と利用者のバランスが難しい為とのこと。体調の変わりやすい高齢者の入浴は特に大変かと思えます。頭が下がります。
- ・通いや泊りの日を変更する必要があるとき、急な依頼にも可能な限り対応いただいております、助かってます
- ・訪問や通いの時、大変よくして頂いております
- ・レクリエーションを少し増やして、バリエーションも多くあれば、あきずにすむ。食事はもう少し利用者の立場に立って食が進む様にしてほしい。何事についても依頼するだけでなく、まだ作業がおぼつかないので、本人に言うのはいいが、一緒に見守りながら、一緒にやってほしい。
- ・まだ泊まる事を本人が嫌がり体験しておりません。家族入院のこともあり泊まりもお願いしましたが、泊まるなら行かないとまで言い嫌がりできませんでした。その後も本人の嫌がる事と事業所の泊まりの空いている日も合わず体験できていません。また時間延長等も送迎対応する人員不足もあるようで、丁寧な対応されていてなかなか出来ないようで残念に思っています。

（質問4）①前回のアンケート実施後、当事業所の環境や対応、サービスなどについて何か変化はありましたか？

変化があった	1
やや変化があった	1
あまり変化がなかった	1
変化がなかった	2
わからない	1
無回答	9

前回からの変化



※② ①に関しまして具体的にご記入ください

- ・わからない
- ・月、水、金の通いのうち、対応されるスタッフの方の確保と利用者の人数のバランスのため、水曜のみ入浴無しに変更。週3回の利用ですが、通院等で曜日変更になった場合は対応いただいています。シフト等の調整があるかと思いますが、大変ななか有難くも利用受け入れて下さり感謝しております。
- ・食事はとてもおいしくいただいております。献立が豊富でおいしいですね。利用者の皆様と楽しく過ごさせていただいております。皆様利用者との対話が楽しい。きっと自宅で過ごすたらダラダラと過ごしてしまうでしょう
- ・まだ利用1年となっていませんが、本人も行く日を待ち遠しくしており家でTVを診たり、布団にもぐっていたり、糖尿病なのに食べ物を探して食べ放題をしている生活と違い、皆さんとゲームをしたり食事を楽しみにして、自ら話しも多くなり、帰って来たら機嫌良く過ごせています

最後に小規模多機能かたぎはらに対してご意見ご要望等ご自由にお書きください

- ・お疲れ様です。大変なお仕事なのにいつも明るくやさしく接していただけてうれしく思います。これからも宜しくお願いします。
- ・とても丁寧な対応していただけて大変満足しています。遠方の家族にとって安心できます
- ・利用者と家族、事業所という間柄ではありますが、みなさまフレンドーに対応していただき、有難く利用させて頂いております。仕事を続けつつ1人で対応するのは難しい点もありますが、おかげさまでどうにか回っております。
- ・おかげ様で在宅介護を続けることができています。今後ともよろしく申し上げます。
- ・とても丁寧な対応していただけて大変満足しています。遠方の家族にとって安心できます。
- ・すぐわからないと言って甘える癖があり煩わしいと思いますが、自分で出来ることは可能な範囲でやらして頂ければ助かります。
- ・あと余命幾ばくもありませんのに何一つなしとげてはいないのであせりを感じています。一方で「かたぎはら」の生活は楽しくてうれしいです。切り替えができて助かります。ない日が老と忘れてしまいそう。うれしいですね。たった週2回ですのにね。環境が変わって「かたぎはら」に来ているんだ、と自覚するのはよいことだと思う。
- ・決まり決まった事とマニュアル通りにやるだけではなくて、その時々で柔軟な対応をお願いしたい。少しまわりを見て頂ければ、わかることだと思います。（しっかりやって下さる方もいれば、ないから出来ないと放棄される方もいると思います）（1月中インフルエンザにかかり、アンケートが遅れてすみません）
- ・色々な利用者の方もおられ外出等少ない様で天気のいい日、散歩等もう少し増やして頂いたりして頂くと有り難いですが。少人数で丁寧な対応をされ大変な日々だと思いますので、人手不足等をもっと広い視野で探して貰ったりして頂くとありがたいです。利用してとても良かったと思っています。