

令和5年度 令和元年度 生活介護事業 利用者満足度調査アンケート 集計結果

方式 無記名、選択式、自由回答式

配布人数 40 (男性24、女性16)

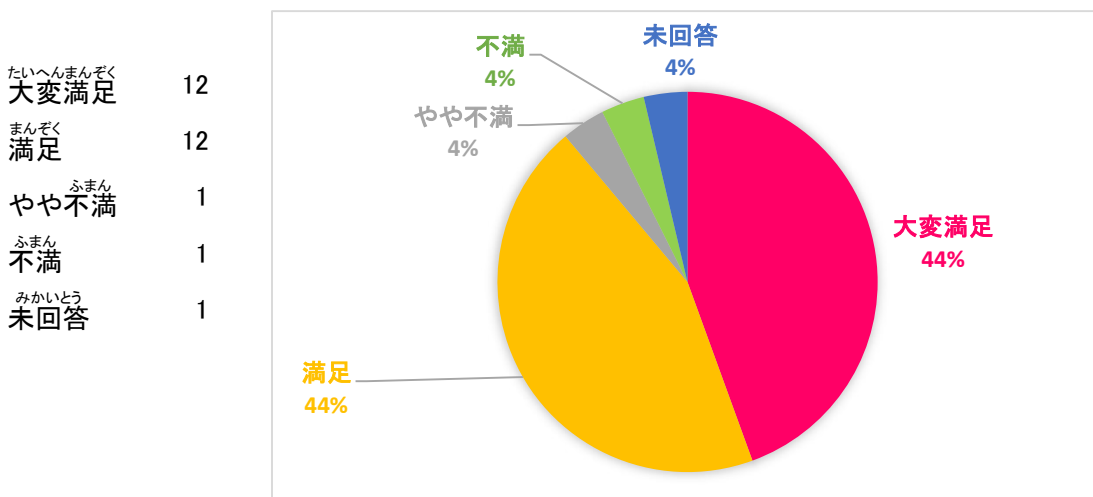
回収数 27

回収率 68%

1、あなたの性別、年齢を教えてください。

男性	14	20代	9
女性	11	30代	11
未回答	2	40代	3
		50代以上	3
		未回答	1

2、介護、看護の質に関してはご満足いただけていますか。(選択、自由回答)



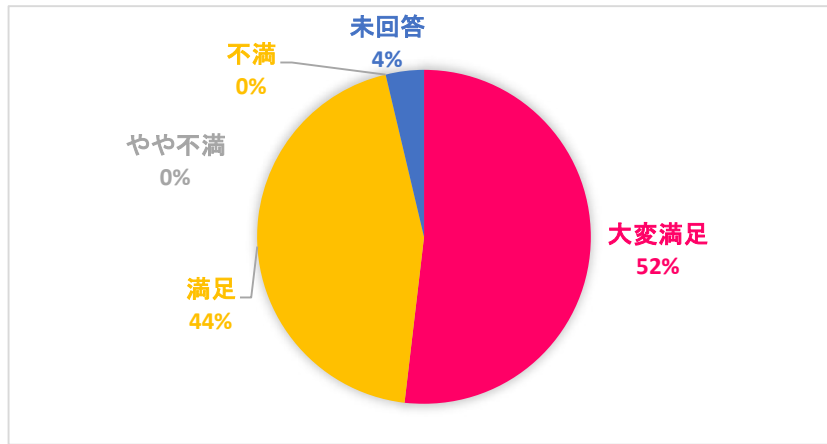
回答内容

- 安心しておまかせしてます
- 細かな事までノートでお知らせ下さりありがとうございます。(看護面)
- 細かいところまでよく見ていて下さり、日々の小さな変化にもすぐに気づいて下さる。
- 依頼に対する対応が早くて確実
- 親でも気づかない小さな傷や、体調の変化に気がつき対応していただき助かっています
- 何でも“大丈夫”という意思表示が難しい娘の体調を、上手に本人から聞き取り、私に教えてくれたり
- 自傷行為からの傷処置も迎の車の中で処置してくれた所を触らないようにしてくれていること、本当に感謝しております。引き続きよろしくお願ひ致します。
- 本人を良く見てくれています。大変ありがたく思っています。安心しておまかせできます。
- いろいろ対応いただけていて、とても満足しています。土曜日が第一、第三ですが他の土曜日にも光梨に行けると嬉しい

- ・ 食事、水分、尿量はだいたいなことなので忘れず記入お願いします。デイでの様子を少し書いていただけたらと思います
- ・ 看護師さんは毎回丁寧にに対応して頂いています。本人の普段と違う不調を連絡帳で伝えると、その日の様子を毎回丁寧に回答頂いていて安心できます。
- ・ 事業所の方でアズノールしか置いていないのは問題。傷ができてアズノールを塗布している状況に問題と思わない看護師に疑問を感じる。せめてキシロAなど傷に対応できる市販薬を常備するべきと思う。打ち身にはヒルドイド(ヘパリン類似でもいい)せめてこの2種類は置くべきではないか。以前は看護師は1人であったが、何故バイタル測るしか仕事がない看護師を2人入れているのですか？1人にして支援員を変わりに入れた方が利用者にとってはいいと思うのですが

3、職員の対応や、言葉づかいに関してはご満足いただけていますか。(選択、自由回答)

大変満足	14
満足	12
やや不満	0
不満	0
未回答	1

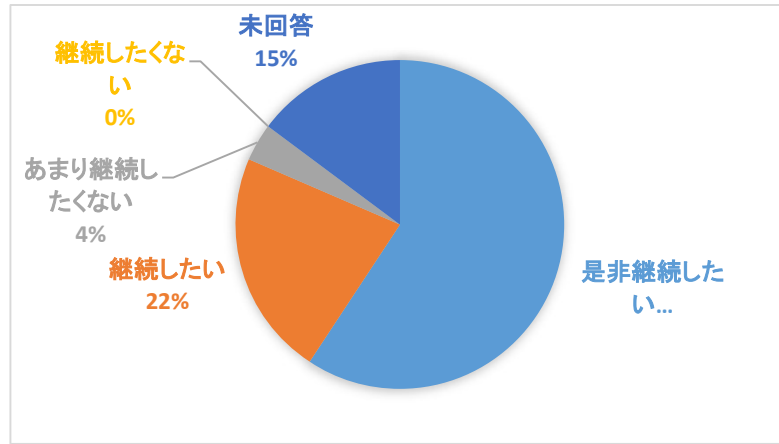


回答内容

- ・ みなさんととても明るくフレンドリーでチームワークが良い。個々への対応が良くできている、情報の共有ができている
- ・ 話しやすく相談しやすい
- ・ 今年度は娘より若い方が担当してくれて、始めは少し心配でしたが、計画相談でのモニタリングで話すと、ちゃんと娘のことは見ていてくれることが判り安心しました。他の職員さんの方々ですが、言葉づかいは丁寧じゃない方が親しみがあってよいかと思います。
- ・ 本人にも、家族にも、とても気持ちの良い対応をして下さっていると思います。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。泉のショートステイに光梨から行けるサービスがまた使えるようになるとありがたいです。コロナでショートステイを使わなくなり、また自宅外での1人での宿泊になれて行ければと思います。

4、今後も利用を継続したいとおもいますか。(選択、自由回答)

是非継続したい	16
継続したい	6
あまり継続したくない	1
継続したくない	0
未回答	4



回答内容

- 若い利用者さんや、職員さんとの交流が、本人の気持ちを明るくしていると思います。
- 性格等を良く理解して下さって、対応して頂き、有がたく思っています。
- 朝早い受け入れ、夕方遅くまで預かっていた頂き、大変有り難く助かっています。本人も楽しく過ごしているようでこちらも安心して連れて行くことができます。
- 満足しています
- 所長がよく現場に出ていると聞きます。職員さん達や利用者の現状を知って下さっているととても安心感があります
- 本人がニコニコ通しているので、家族としても大変うれしく思います。ありがとうございます。
- 自宅送迎をしてでも連れて行きたい”光梨”ですが、理由は色々・常に相手の立場となってくれているので利用者家族が安心して通所させられてます。聞いたことにすぐ答えてくれ、お願いしたことにも応えてくれたりすること
- 少し外れますが”光梨”では季節を感じられ、帰りの車の中で壁に貼ってある物や光梨周辺の咲いている花の事を話しながら帰れます

5、改善してほしいこと、実施してほしいことがあればお聞かせください。(自由回答)

- 外出の件ですが、それぞれ違う障害を持つ利用者の外出は難しいので、連れて行って下さるだけでも良いと思わなければいけないのですが、今回水族館のショースタジアムの改修工事で、ショーだけでなくイルカを観ることもできないことが残念です。外出は本当に有難いですが、外出の計画をもう少し利用者の立場となり計画をお願い致します。※外出当日は寒かったので延期してくれてありがとうございました。
- 前ページに書きましたが、土曜日の回数と光梨→泉のショートステイ復活希望します。
- 全日送迎があるとありがたいです
- 排泄にオムツを利用していますが、職員の方によってテープが止まっていなかったりするので、共有出来たら良いと思います。
- 男性職員さんがせめてあと一人増えたらなあ
- 夏のプールの再開。年に2回ぐらい外出できたらいいです。
- PTを通所時お願いしていますが、PTに関しては連絡帳でほぼコミュニケーションがとれていません。たまに何してるのかなーと気になります

○ご記入いただいた点についての回答

・活動へのご意見について

ご意見ありがとうございます。引き続き感染症等もありますので利用者様が安心・安全に光梨での日中活動や外出を楽しめるよう次年度も計画を立てていきます。

・看護へのご意見について

ご意見ありがとうございます。現在光梨では医療的ケアを要する方が日々2～4名通所されています。その方々の医療的ケアの実施を行うとともに、看護師も排泄介助、食事介助、個別担当などの業務をこなしております。

軟膏の常備については、光梨では、医師が常駐されていませんので原則として治療行為は行えません。受傷された際は傷口を流水で洗浄することが良いとされており、最低限の応急処置をし、その後の対応はご家族にお願いをしています。また受診が必要と判断した受傷については、嘱託医に相談のうえ受診対応を行っております。受信後、継続した処置が必要な場合、処置内容、薬情をご提示いただければ対応しております。ご提案いただきました薬剤の使用につきましては、委託医と相談してまいります。

・介助のご意見について

至らない点があり、大変申し訳ございません。頂いたご意見は職員内で共有をさせて頂くとともに、事業所内研修やミーティングを通して職員一人ひとりの意識やスキル向上を図れるよう努めます

・PTへのご意見について

PTへ共有させていただき、今後は実施状況等が分かるような記録や情報共有の場を作るなど取り組みたいと思います

・運営面のご意見について

ご意見ありがとうございます。送迎については、皆様のご希望に沿った送迎を実現できると良いのですが、事業所にある車両の台数と人員配置のバランスの関係上、柔軟に対応することが難しくなっております。

営業日について、こちらも人員配置のバランスが関係してしまうのですが、現状利用者様へのケアの質や安全性を担保するための最適なバランスだと考え、月2回という営業で運営しております。

●満足度調査 総括

いつも当事業の運営につきまして、ご理解ご協力いただき誠にありがとうございます。

今回光梨で始めて”満足度調査アンケート”を実施させていただきました。多くの方から光梨への率直なご意見をいただいた事大変うれしく思います。

今回のご意見を踏まえ、日々のサービス提供や介助に関する至らない点については職員同士で共有させて頂き、改善に努めて参ります。その他、中には職員の励みになるようなコメントもあり嬉しく思うとともに、より一層更なるサービス提供の質向上に努めたいと感じました。

満足度調査につきましては、引き続き年に1度実施して行きますが、日々の中でお気づきの点等ございましたら、いつでも職員・サービス管理責任者・管理者まで、お申し付けください。お忙しい中満足度調査へのご協力頂きありがとうございます。今後ともよこはまりバーサイド泉Ⅱ光梨をよろしくお願ひ致します。

以上