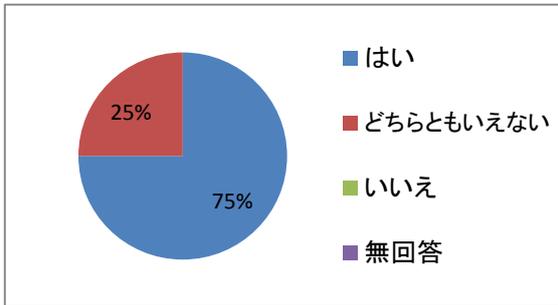


# 小規模多機能 花むつみ (H26年度)ご家族様向けアンケート集計結果

アンケートは9/12から配布し、10/17に回収を締め切り、回収率は33.3%でした。  
 回答して頂きましたご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。  
 アンケートの項目別の集計結果と寄せられたご意見をお知らせいたします。

ご利用する前について(1~3のみ、平成25年9月からお引越された方が対象です)

1 小規模多機能型居宅介護花むつみと利用契約を交わす際、サービス内容や利用方法についての説明は十分理解できましたか。

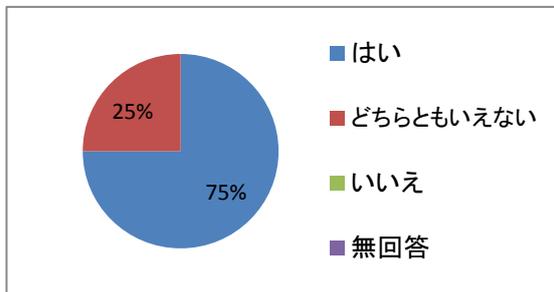


## 寄せられたコメント

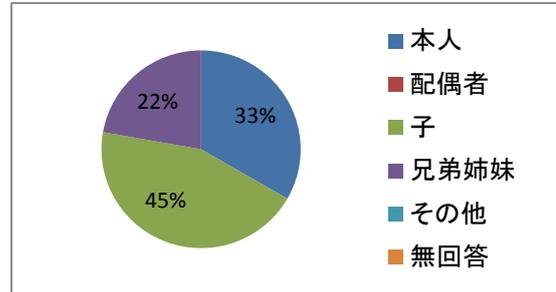
Q) 多種多様な利用方法があって、素人には似た言葉が重複していて、理解しにくい面がありました。

A) ご利用前の説明をご理解頂けるよう分かりやすく工夫いたします。また、ご理解して頂いているか確かめながら行っていきます。今後十分に気を付けます。

2 ご本人様の意向や意思が居宅サービス計画書(ケアプラン)に反映されていましたか。

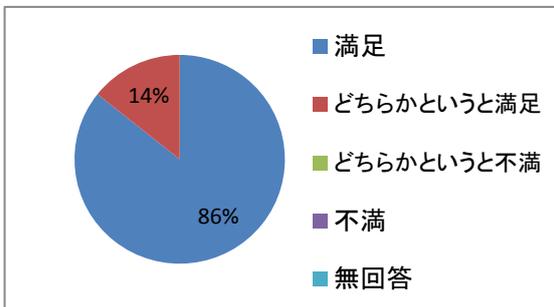


3 最終的にこの事業所を選んだのはどなた様ですか。

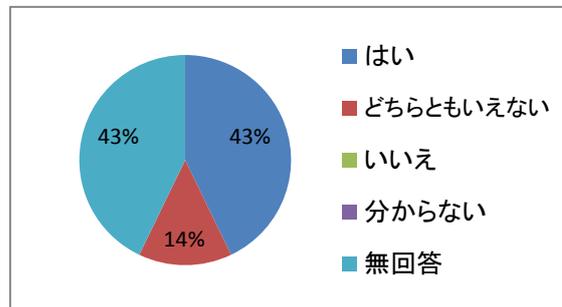


ご利用されてからについて

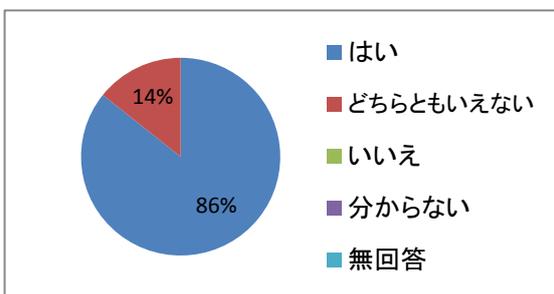
4 ご自宅へのお迎えや送りの時間は満足されていますか。



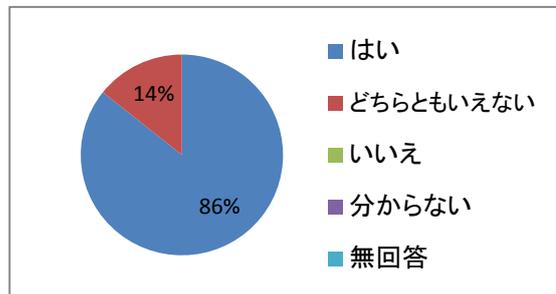
5 訪問支援について満足されていますか。



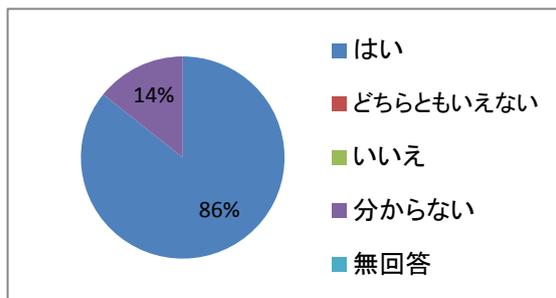
6 食事について(食事時間、食器・器具、食べやすい工夫、介助方法等)はご本人様の状態にあった方法で支援されていますか。



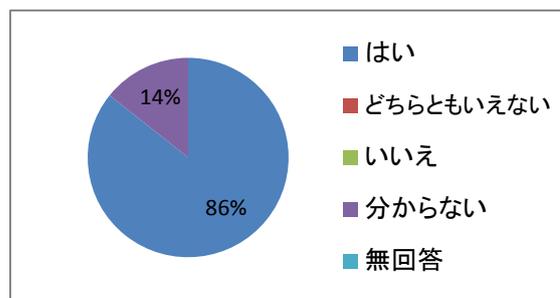
7 お風呂の回数や時間に満足されていますか。



8 お風呂は安全で心地よい方法で行われていますか。



9 排泄支援はご本人様の状態にあった方法で行われていますか。



**よせられたコメント**

Q)とても丁寧に洗ってくれる人とささっと済ませてしまう人というそうですが。

A)大変申し訳ございません。

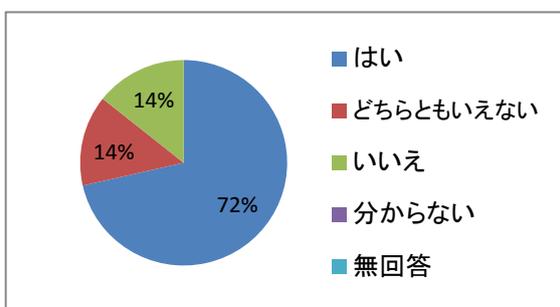
介護保険の自立支援を目標に、ご自分で出来る所はご自分で出来るような声掛けを行っていきます。今後ケアを統一できるように致します。

Q)体調、精神的な面であまり入浴を利用されてないと思いますが、できれば利用してほしい。

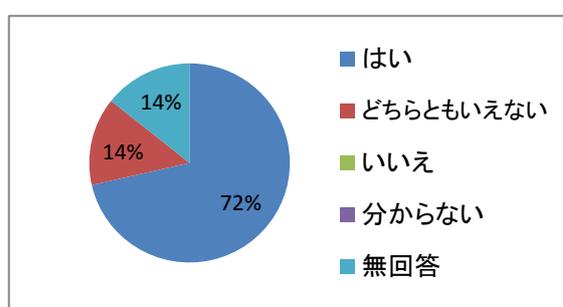
A)ご利用されている皆様が入浴されております。

入浴の声掛けに断られた場合でも、再度時間をおいてお声掛けをし、入浴をして頂いております。

10 毎日の生活の中でご本人様がしたいことが自由にできますか。(趣味やテレビなど)



11 病気やけがの時には、適切に対応してくれますか。



**よせられたコメント**

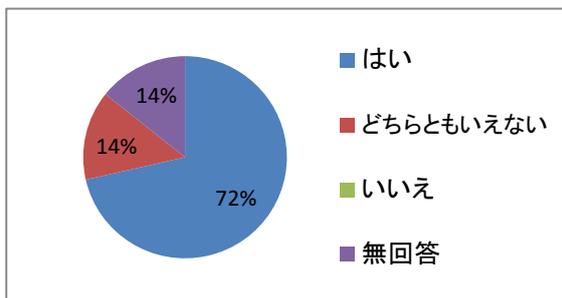
Q)前はできましたが、今は人数が多くなってできなくなりました。

A)ご利用者様が増えてきて、出来なくなったことについては大変残念に思いますし、申し訳ございません。どういことができなくなったのか、調査します。

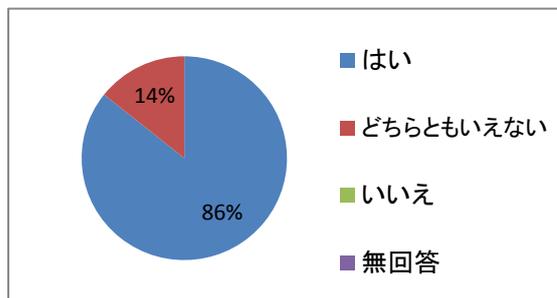
ご利用者様が増えたことで、逆に楽しめることもあるかと思っておりますので、皆様にほっこり、ゆったり、過ごして頂けるよう配慮してまいります。

**職員について**

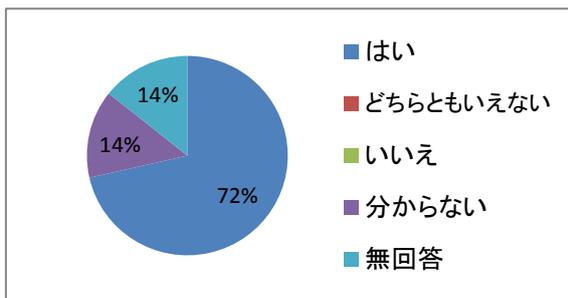
12 職員はご家族様の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか。



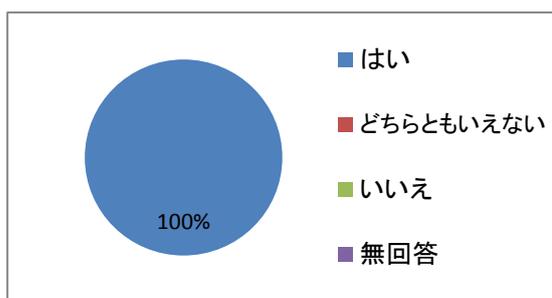
13 ご本人様の暮らしぶりや健康状態など、送迎時や電話時等で職員から報告がありますか。



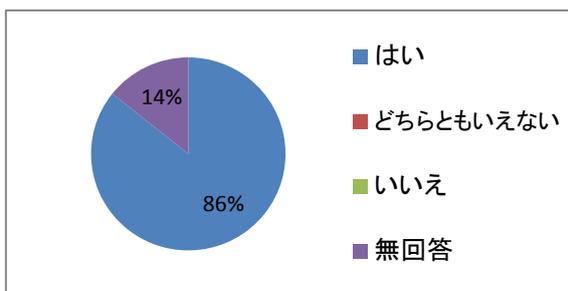
14 職員はご本人様のプライバシーに十分に配慮していますか。



15 職員は話やすく、丁寧に思いやりのある言葉遣いや態度をしていると感じますか。

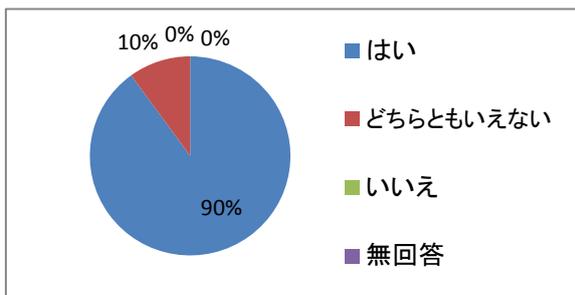


16 ご本人様へのサービス提供方法が、どの職員でも同じように提供されていますか。

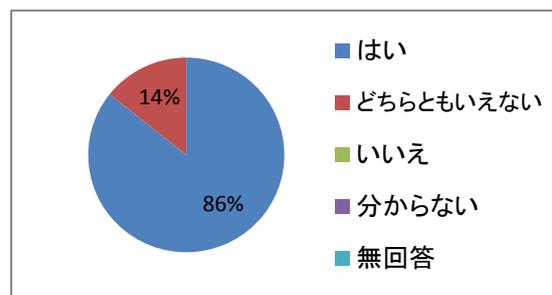


事業所全体について

17 お部屋や建物の設備は安全で、いつも清潔で、温度や明るさもちょうど良いですか。



18 苦情や不満、要望などに対して、事業所はきちんと対応してくれていますか。



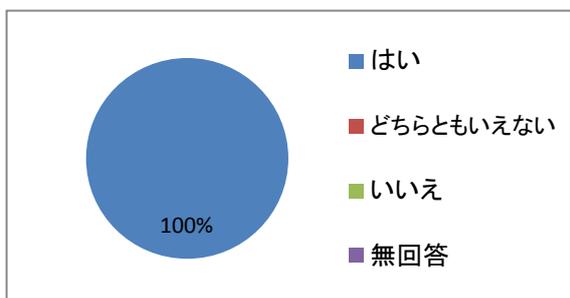
寄せられたコメント

Q) 動いている人はちょうどよくても、ずっと座っている人には多少の温度差が生じると思います。

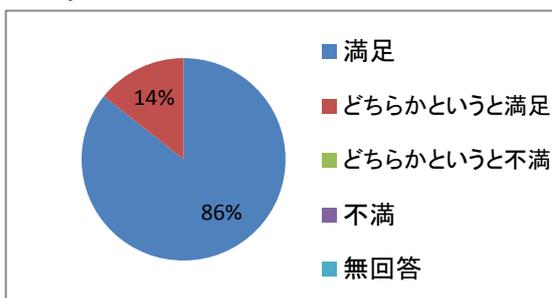
A) 申し訳ございません。

今後は温度や湿度に十分に注意し、またお一人お一人に伺いながら対応いたします。

19 この事業所を選んでよかったと思いますか。



20 この事業所の総合満足度はどのくらいですか。



ご家族様からの言葉(日頃感じている事業所に対するご意見、ご要望など)

- これからも利用したいと思います。
- いつも大変お世話になっております。なかなか遠い場所に住んでいる為、顔を出す事が出来ず申し訳ございません。毎月の報道を読み、いつもホツとしています。今後共、よろしくお願い致します

Q)もう少し、1人で楽しめる休憩の場所があつたらいいなーと思います。

A)お1人で楽しめるような場所を作りたいと思っておりますが、実際にはなかなか作ることができずしております。ご意見を頂いたことで、検討して参ります。

Q)利用した月の請求書の通知が遅いと思います。できれば引き落とし日を決めて欲しいです。

A)請求書がお手元に届くのが遅くなってしまうことで、ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。毎月15日までにはお手元に届くように請求書を作成しておりますので、どうかご理解を頂きたいと思ひます。

請求書が届いた翌月の4日が、口座から引き落としする日になっております。4日が土・日・祝日である場合は、その翌日に引き落としになりますので、併せてご理解を頂きたいと思ひます。

ご利用者様お一人おひとりの思いやご希望、気がかりなことなどに耳を傾け、安心して過ごしていただける環境であるよう、今後ともご利用者様の傍に寄り添って支援していきます。

ご家族様の思いにも同じく応えていけるよう、今後ともご要望やご相談を伺わせて頂きたいと思ひます。



花むつみ ケアリング・クオリティー向上委員会