

# ショートステイ オ・サーバ aioi

## 満足度調査

調査期間：令和4年8月1日～31日

有効回答数 17件

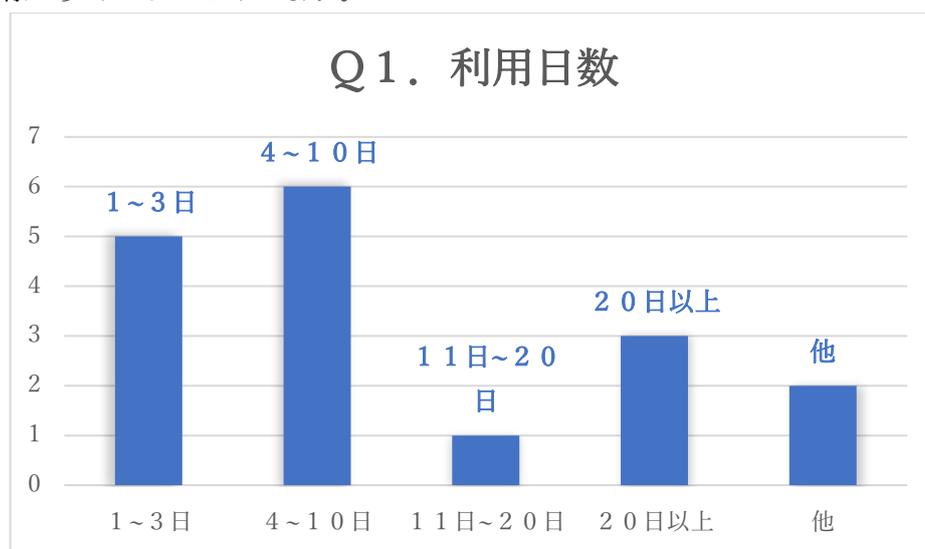
日頃より、当施設の運営並びにケアに対してご理解・ご協力を賜り誠に有難うございます。オ・サーバ aioi は、皆様にご支援いただきながら昨年 2021 年の 2 月より開設し、人の為に走りながら、1 年という実績をようやく積み上げ、ようやく 2 年目を迎えることができました。今まで培って来たものは育てていき、変えるべきところは変えていく必要もあるかと思っています。良い意味で言えば、まだまだ「伸びしろ」はあると思っただけであれば幸いです。

この度、短期入所生活介護 オ・サーバ aioi のご利用者様を対象として、ご利用者様方からの貴重なご意見を集めさせていただきました。当施設として、ご利用者・ご家族様から頂戴しました 1 年間の評価、声であり、大切な評価内容であると感じています。

この調査結果をもとに、次の改善につなげていけるよう、成長してまいりたいとも思います。それと同時に、まだご利用頂いていらっしゃる方におかれましても、開設 2 年目で、このような結果となりましたというところを一つの判断材料として、ぜひ、ご利用の検討資料としていただければと感じております。

### Q1. 利用日数平均

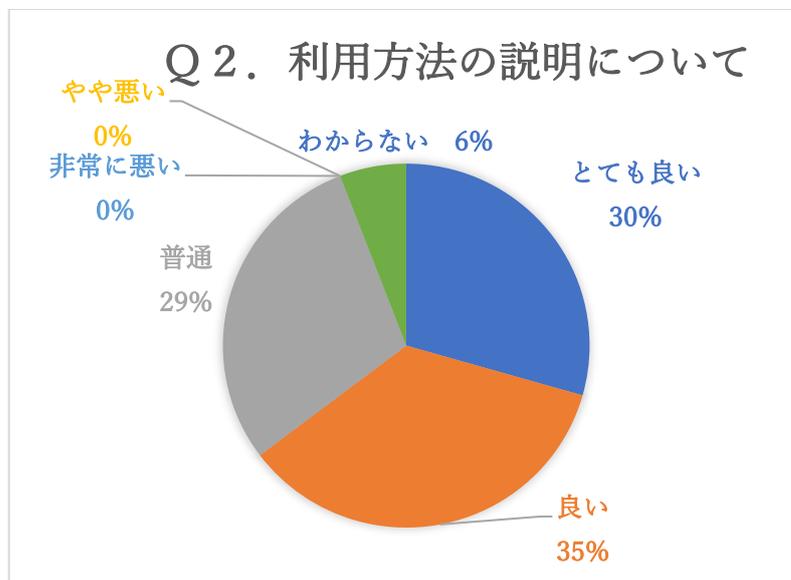
※概ね 4 日～10 日の利用者様が多くいらっしゃいます。



## Q2. 利用方法の説明について

※65%の方が「良い」と回答しております。

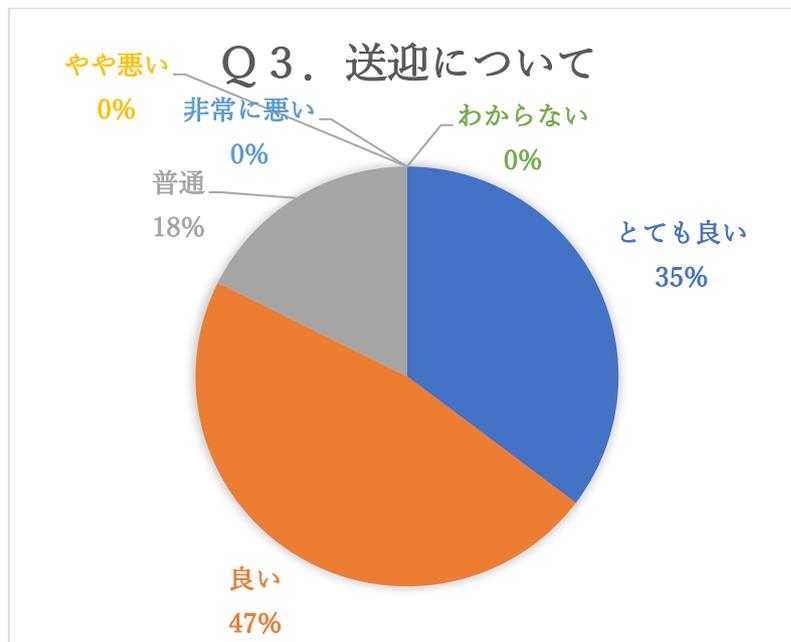
料金についての概算や、施設の様子、面会についても、詳しくご説明させていただいております。  
特に面会については、感染を避けた面会方法をご提案した結果、満足頂いている様子です。



## Q3. 送迎について

※82%の方が送迎について「良い」と回答されております。

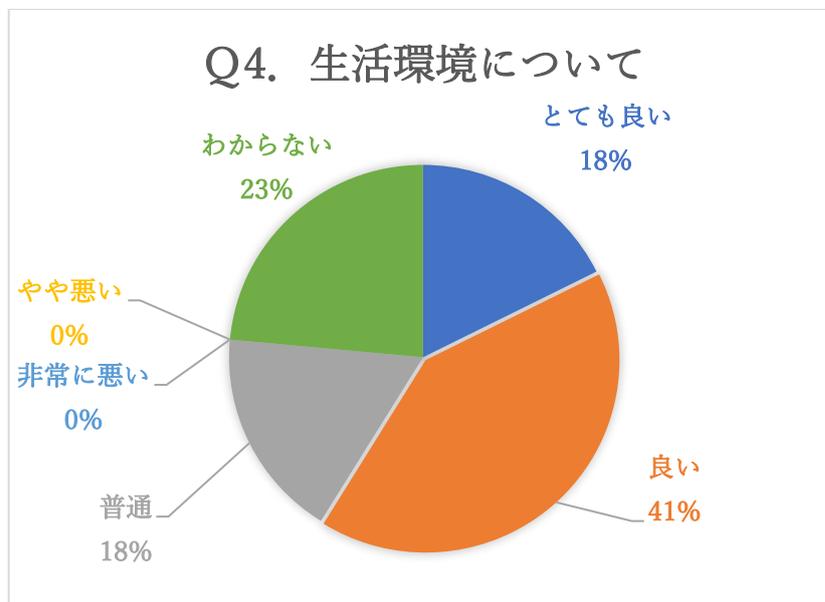
送迎の際は、検温と消毒、体調の確認をさせていただいており、  
送迎時間やルート等、道に迷うことが無いよう、スタッフで情報共有を行なっております。



#### Q4. 生活環境について（居室、リビング、トイレ等）

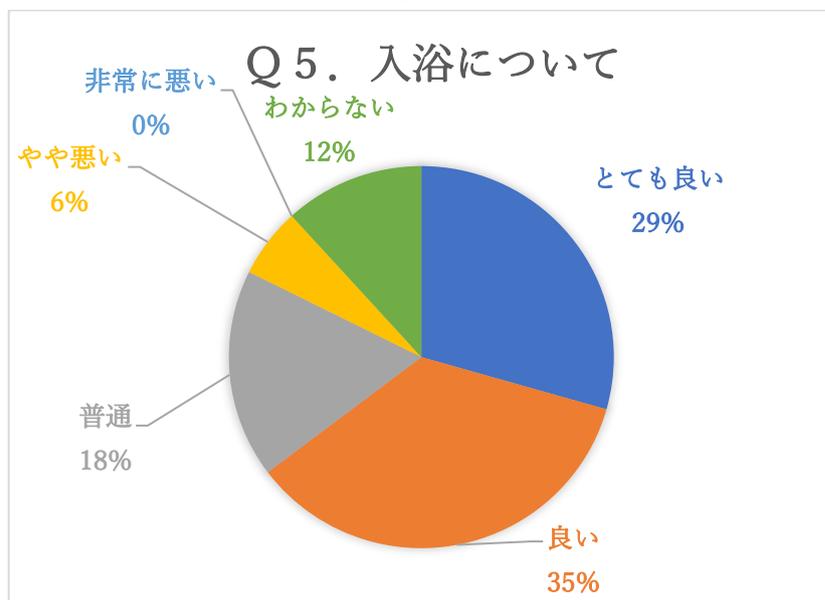
※59%の方が「良い」と回答しております。高性能空気清浄機「エアードッグ」や、お掃除ロボットなども導入し、環境の整備を実施しております。もちろん、スタッフ間でも清潔保持に気を配らせて頂いております。

「分からない」については、コロナ禍ですので、ご家族に伝えづらいところもあるかと存じます。



#### Q5. 入浴について（回数・設備・温度）

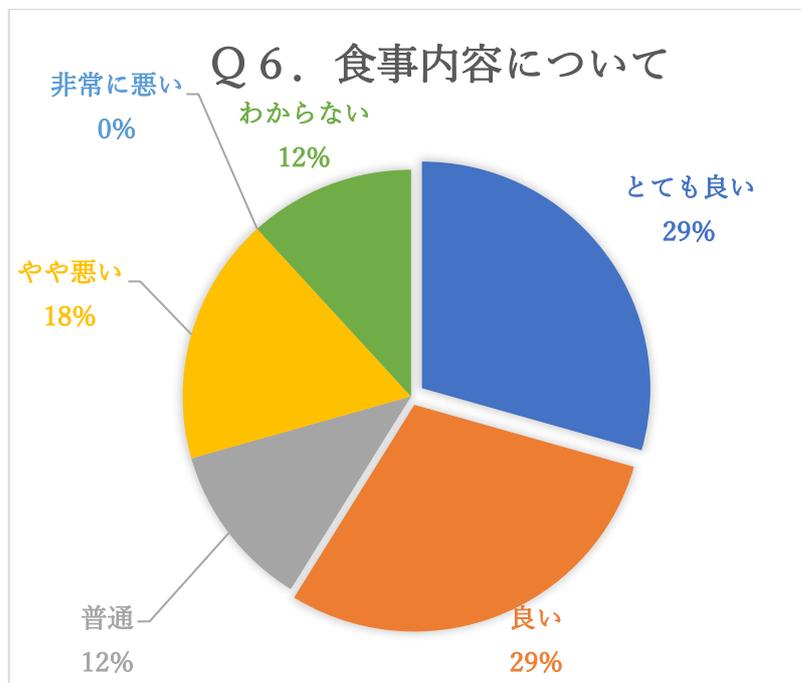
※64%の方が「良い」との結果です。浴槽は毎回湯の張り替えを実施しております。



## Q6. 食事内容について

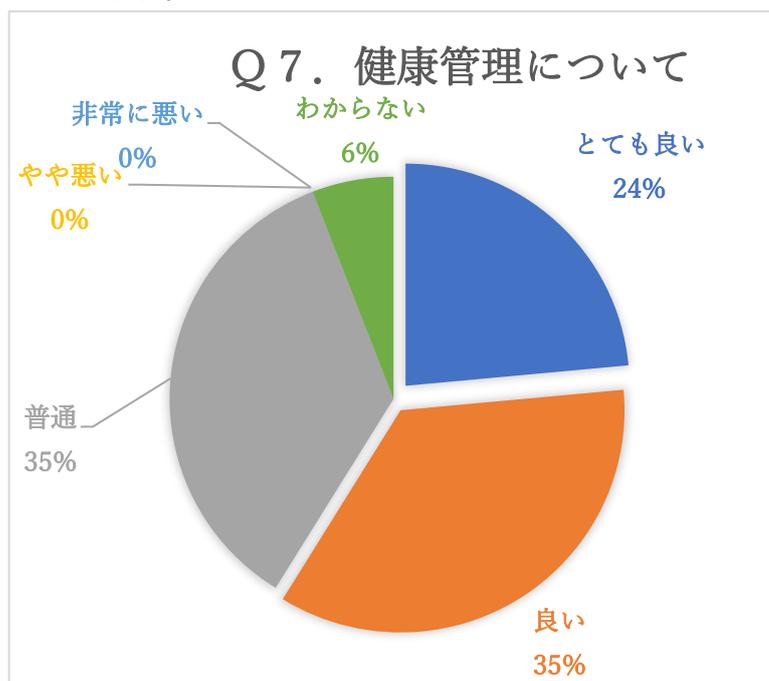
※58%の方が「良い」と回答しております。管理栄養士により嗜好調査をしながら、季節を感じる食材や、食べやすい形状のものを提供し、茶碗蒸しや、ちらし寿司等、何気ない日にも出せるよう趣向を凝らしております。

「食事」は、毎日のことですから、満足につながるよう取り組んで参ります。



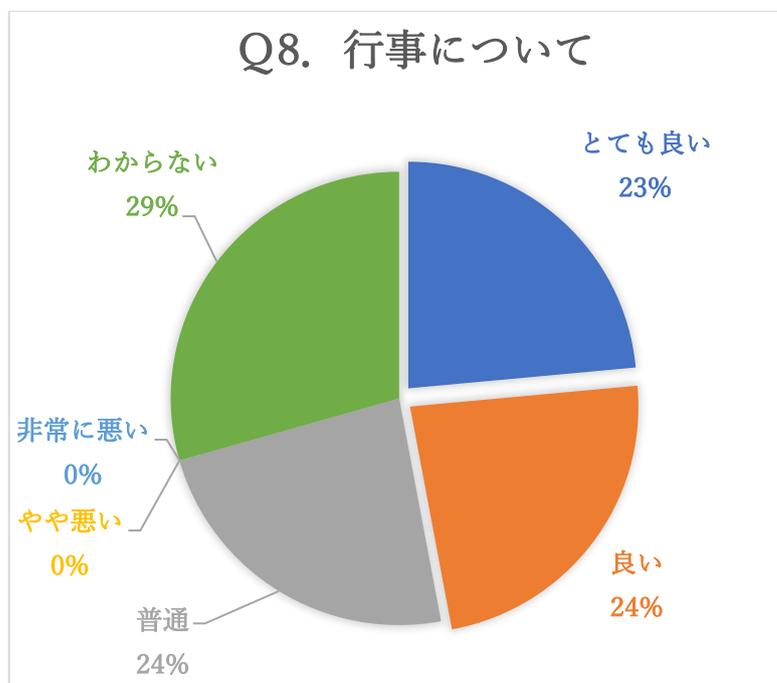
## Q7. 健康管理について（医療面の対応や情報共有等）

※59%の方が「良い」と回答しております。「普通」については、“自分でまだ管理できますので、必要になったらお願いします”などのご意見がございます。



## Q8. 行事・レクリエーション（外出・施設内体操・問題プリント）について

※48%の方が「良い」と回答しております。4月はお花見、5月は鯉のぼり見学、6月はお茶会等、月ごとにはなんとか実施できているところではあります。しかし、普段の体操等のレクリエーションについては、コロナ禍であることもあり、スタッフ体制もなかなか整わず、満足のいく行事ができないということが課題です。

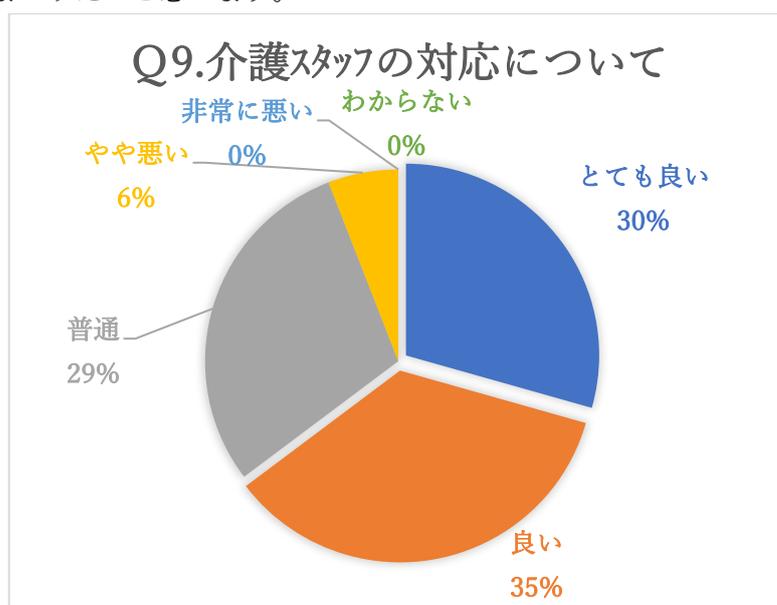


## Q9. 介護スタッフの対応（言葉遣い、接し方、服装）について

※65%の方が「良い」と回答されております。

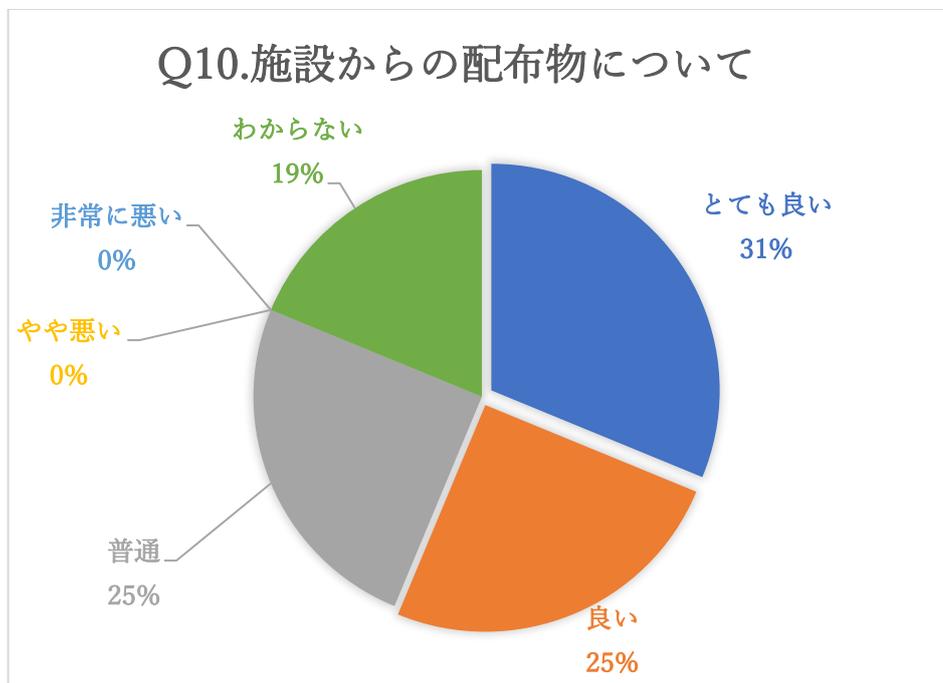
普段から、スタッフ同士の声掛けや研修等を実施しております。

今後も満足につながるよう、進めてまいりたいと思います。



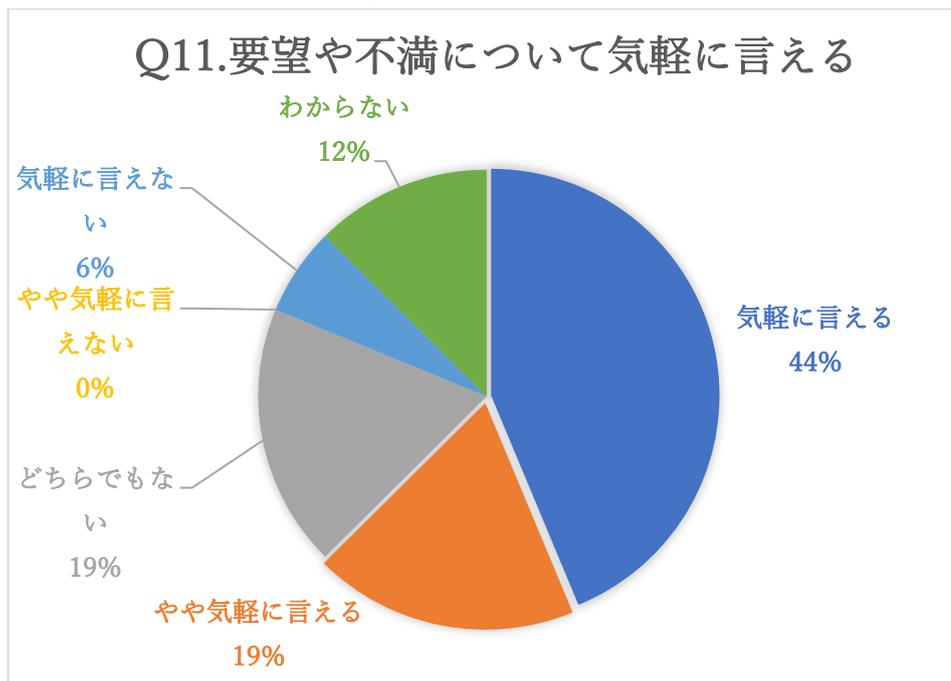
## Q10. 施設からの配布物（オ・サーバ刊等）について

※56%の方が良いと回答しております。オ・サーバ aioi では、施設の様子をお伝えするために、利用の様子のお便りや、施設情報紙「オ・サーバ刊」を発行しております。施設の様子を少しでもお伝えできるよう、また有意義な情報を提供できるよう、努力してまいりたいと思います。



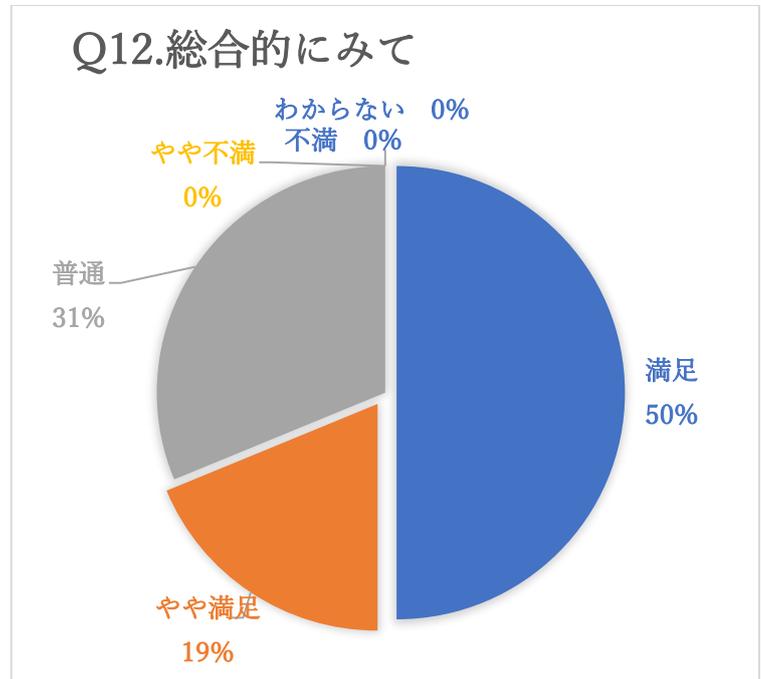
## Q11. 要望や不満を言うことができる環境について

※63%の方が「気軽に言える」と回答頂いております。ご利用開始や終了時に、気になることをお伺いするよう対応しております。また、苦情相談においては、相談窓口を設置していることが結果に結びついている様子です。今後も「気軽に言える」施設を目指していきます。



## Q12. 総合的にみて、どのように感じていますか？

※69%の方が「満足」と回答頂いております。まだまだ全体的に課題が残る中、満足との回答を頂き、大変ありがたいと感じております。今後もお一人おひとりが「満足」といっていただけるよう、進めてまいります。



## Q13. その他、具体的なご意見

- ・スタート時に利用し転倒、その後大変良くしていただいて、毎月の利用でスタッフさんとも仲良くさせてもらい、以前お世話になった方とも再開でき嬉しく思っています。

→転倒の際は大変ご不便おかけしました。その後、体調の確認や経過観察を実施し、転倒無いように、環境整備に取り組みました。お言葉、ありがとうございます。

- ・家では1対1なので、本人の希望を叶え、できることにも手を出して大変です。スタッフの方には、お手数おかけしていると思います。

→在宅でできること、実施していることを、できる限り、そのままショートステイでも実施していただいております。ときには大変ではあります。利用後、自宅に帰っても今までの生活が継続していけるよう支援させていただいております。

- ・本人からも悪い話は聞いていないので、良いかと思えます。プリントを提供しているようですが、結果だけでもどうだったか教えてほしいです。

→認知症予防のため、問題プリント等提供しておりますので、個々の要望があれば、できる範囲で対応させていただいております。お気軽にご相談ください。

・認知症の本人にとって、誰かがそっと寄り添ってくださる所は安らぎの場ではないかなと思います。家族として、ずっとつきっきりになるのは難しいのが現実です。認知症の本人にとって、とにかく誰かがいてくれるというのが一番なのではと思います。短期間であっても、見守りしていただけるのはありがたいです。今後も引き続きお願いします。

→ご意見、ありがとうございます。認知症の方については、在宅での介護は大変難しいところがあるかと思います。しかし、ご利用者様は、ショートステイが理解できず、ときに不安を訴える方がいらっしゃいます。そんなときには、ご本人様が少しでも安心できるよう、スタッフで傾聴や声かけを実施しております。

・日曜日も送迎があると嬉しいです。

→ご意見、ありがとうございます。送迎などは、事務スタッフが行っております関係上、なかなか土日での送迎は難しいのが現状です。施設内で実現可能か、まずは検討をさせていただきたいと思います。

## ●終わりに

ご協力いただきましたご家族様、ご利用者様におかれましては、お忙しい中でのアンケートのご協力、誠にありがとうございました。書面でのご挨拶となり恐縮ではございますが、ここに感謝の意を表します。

はじめでもお伝えした通り、オ・サーバ aioi も開設2年目となり、ようやく施設として認知され始めたところではあります。オ・サーバ aioi では、今後もご利用者様、ご家族様の「利用して良かった」と満足してもらえるよう、今後ますます、精進していきたい所存です。

「人の為に走れ」を法人理念に、地域に根ざした施設になれるよう進めてまいります。今後もご指導、ご鞭撻のほどよろしく願いいたします。