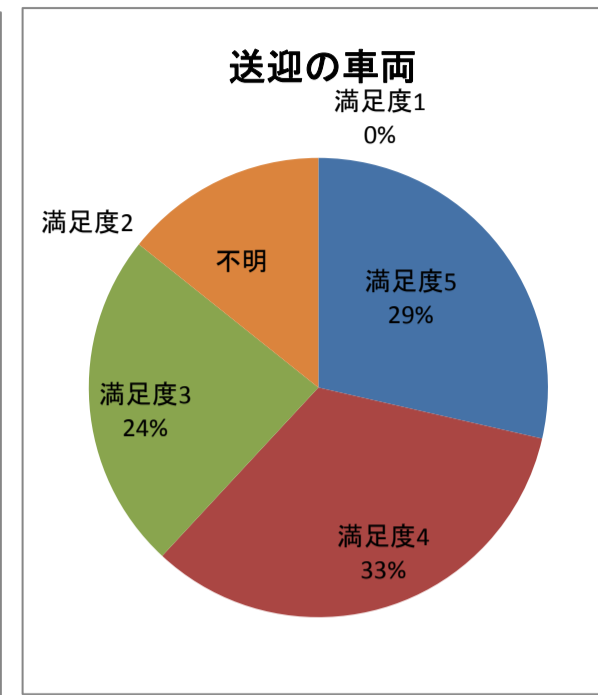
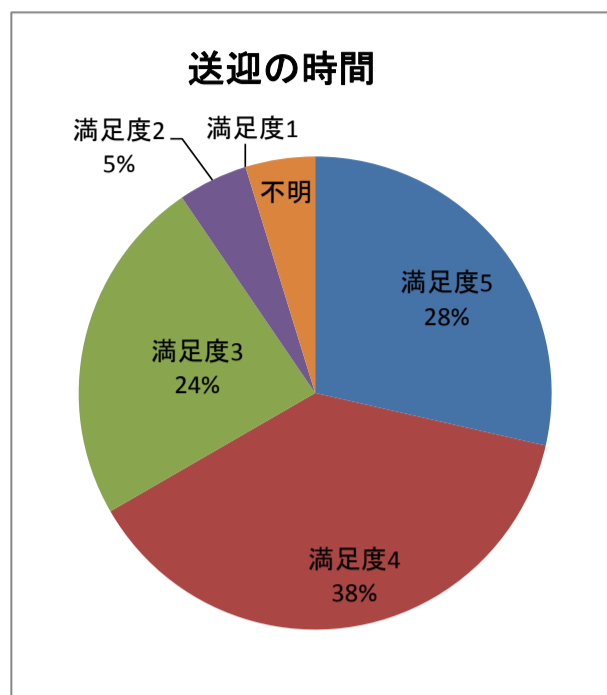
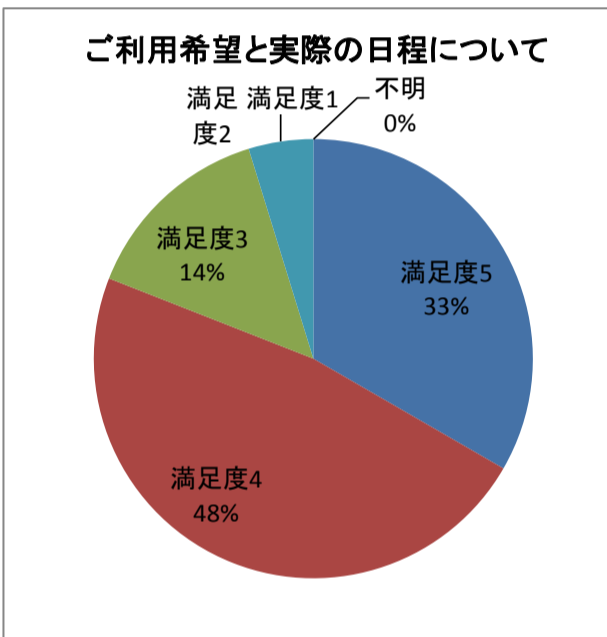


特別養護老人ホーム嵐山寮短期入所生活介護(ご家族より回答)
平成29年度「ご利用者満足度調査」結果(47件中21件回答)回収率45%

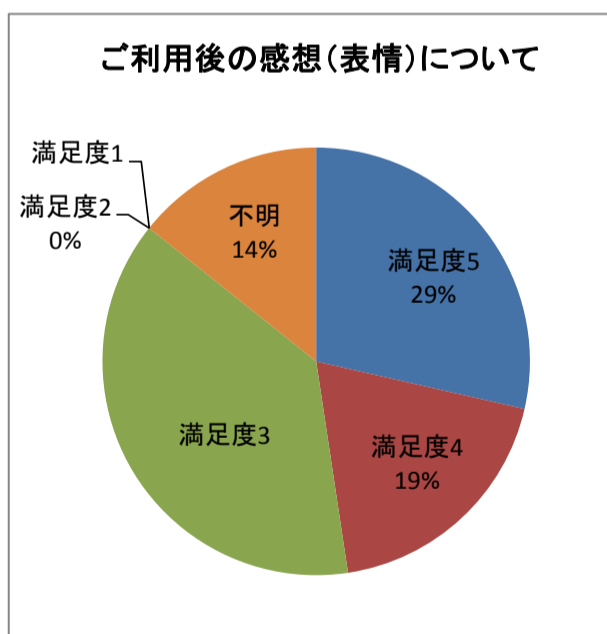
①送迎について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	送迎の時間について	6	8	5	1	0	1
02	送迎の車両について	6	7	5	0	0	3
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・いつも時間通りに送迎していただきありがとうございます。 ・道路状況悪いのに親切にいただいています。 ・自宅前の道路幅が狭いですが、なんとか車が入りますのでこれでいいです。 					



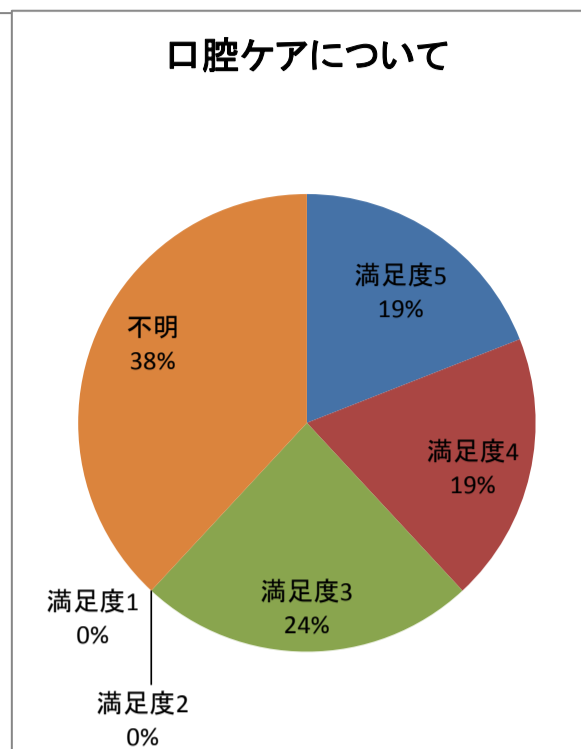
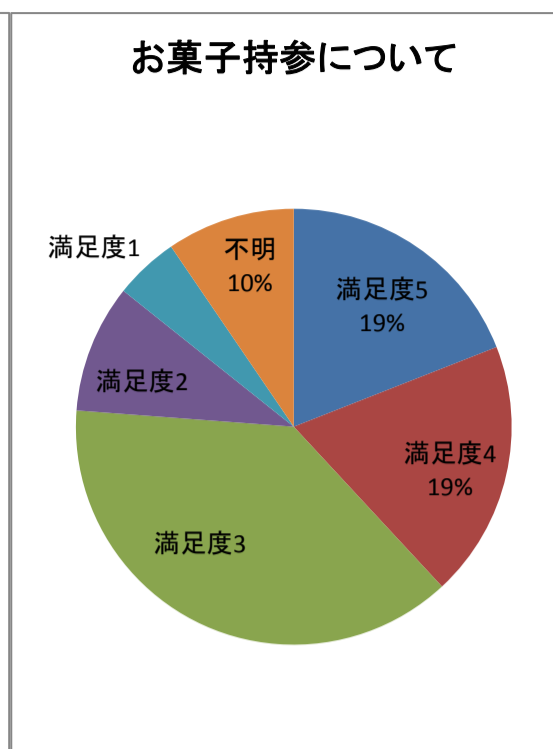
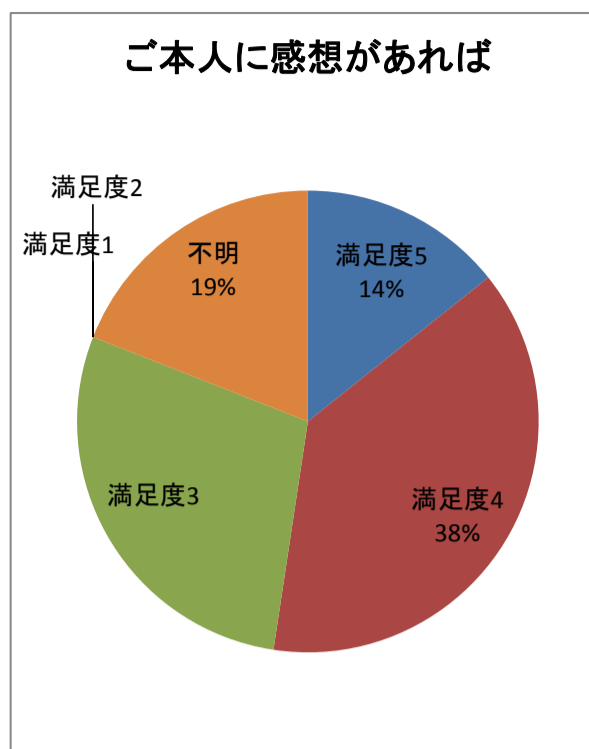
②日程調整について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	ご利用希望と実際の日程について	7	10	3	0	1	0
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・ショートの日にデイサービスが迎えに来ることがある。 ・3ヶ月前の予約は早すぎて、せめて2ヶ月前にしてほしい。(2人) ・希望通りにしていただき、ありがとうございます。 ・現在は1泊2日ですが、2泊でお願いしたいと思っております。 ・空いた日を積極的に取っていただけるので感謝しています。 ・長い日程を組んでいただき感謝しています。 					



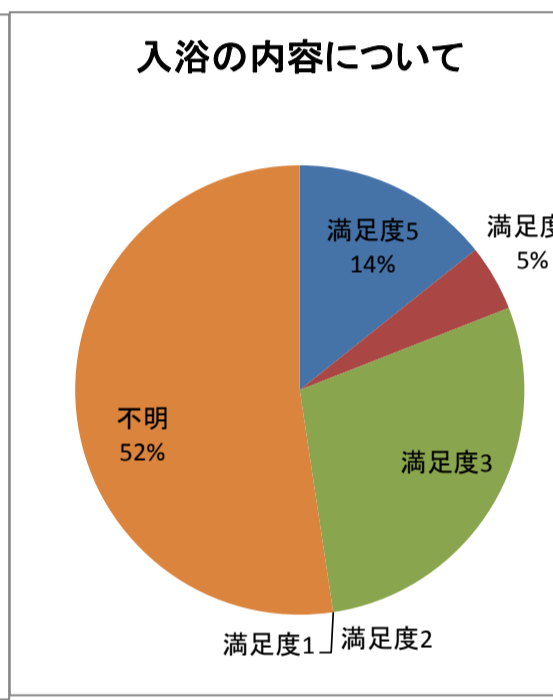
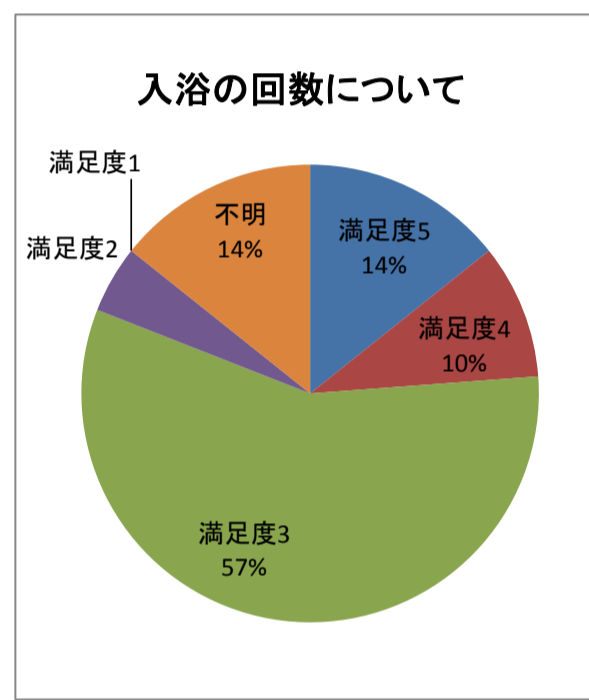
③ご利用後の家庭での様子について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	利用後の感想(表情)について	6	4	8	0	0	3
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・母は喜んでおります。 ・帰宅後はいつもより静かになり、よく寝ます。 ・すぐに寝たがる。 ・いつもと同じです。 ・洗濯までしていただき、ありがとうございます。 ・いつもみなさんに親切にいただいていると言っています。ショートに行くのをたのしみにしています。 ・元気に機嫌よく過ごしています。施設での生活に慣れて、家に帰ったら戸惑うようです。 ・ストレスかわかりませんが、帰宅してすぐはやりにくくなっています。 					



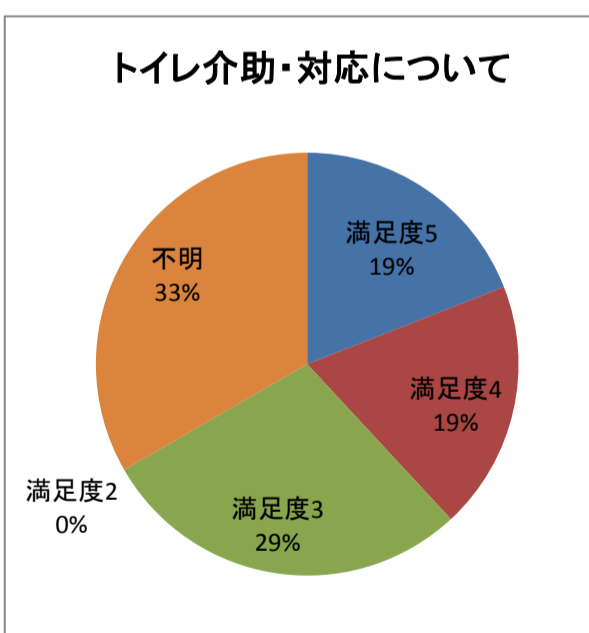
④食事について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	ご本人の感想があれば	3	8	6	0	0	4
2	お菓子持参について	4	4	8	2	1	2
3	口腔ケアについて	4	4	5	0	0	8
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・口腔ケアがどのようにされているのか、わかりません。(3人) ・家庭での食事量が多いのか少ないのか、専門の方の内容を機会があれば見てみたい。 ・お菓子についてはどんなものかいいのか迷います。(2) ・柔らかいメニューにいただき、ありがとうございます。 ・皆がばらばらのお菓子を食べているのだと思いますが、統一するのも難しいと思います。 					



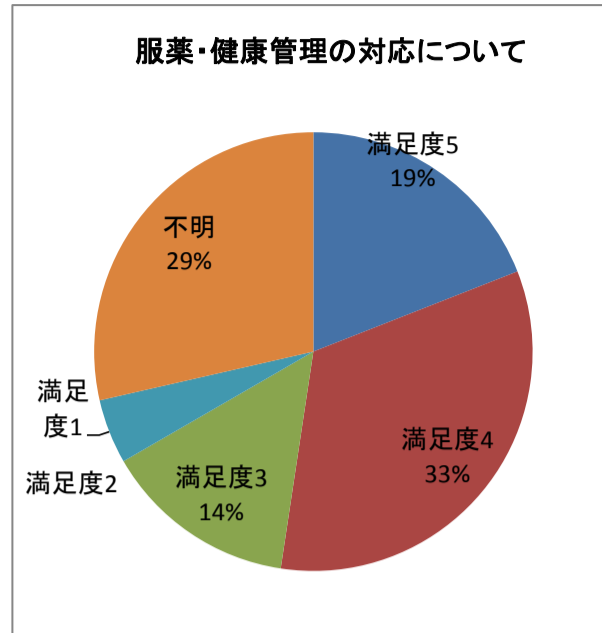
⑤入浴について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	入浴の回数について	3	2	12	1	0	3
02	入浴の内容について	3	1	6	0	0	11
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・本人は毎日でも入りたいようですが、ショートの場合は1日だけと理解しているようです。(2泊なので) ・自宅では文句を言って入れないので大変だとは思いますが、よろしく願いいたします。 ・個浴を喜んでます。 ・入浴内容についてはわかりません。 ・5日のショートの場合はお風呂2回を希望します。 					



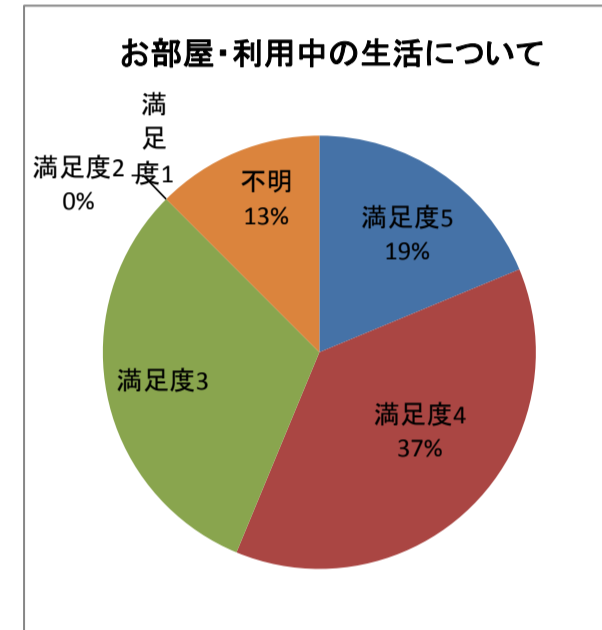
⑥排泄について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	トイレ介助・対応について	4	4	6	0	0	7
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・バットが本人では扱いつらく、不安面がある。 ・最近はおの方は寝たまま(バットがあるので)になってしまいました。 ・きっちりしていただいている様子に有難く思っています。 ・本人に任せているのでわかりません。 ・実際に見ていないのでわかりません。 					



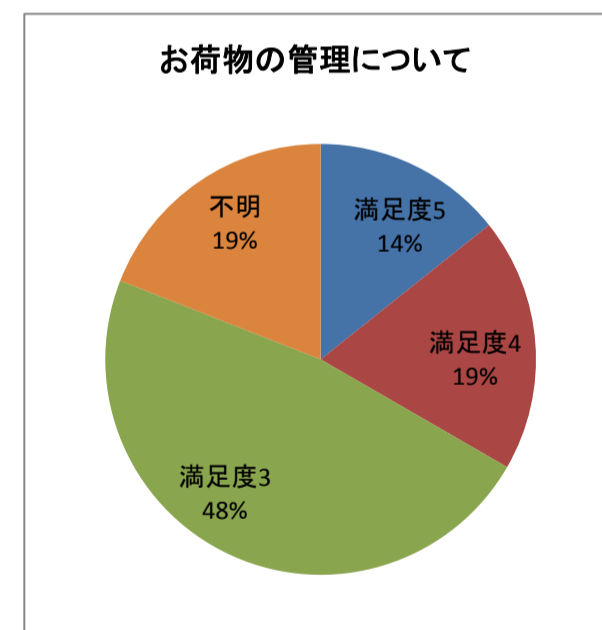
⑦健康管理について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	服薬・健康管理の対応について	4	7	3	0	1	6
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・お薬を飲みやすくしていただき、ありがとうございます。 ・常に気にしていただき感謝しています。 ・薬の時間は多少ずれがあっても仕方ないです。 					



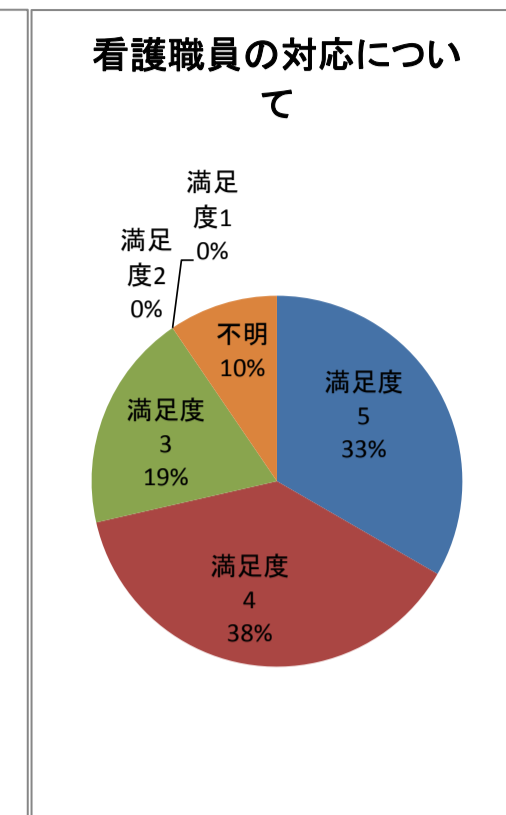
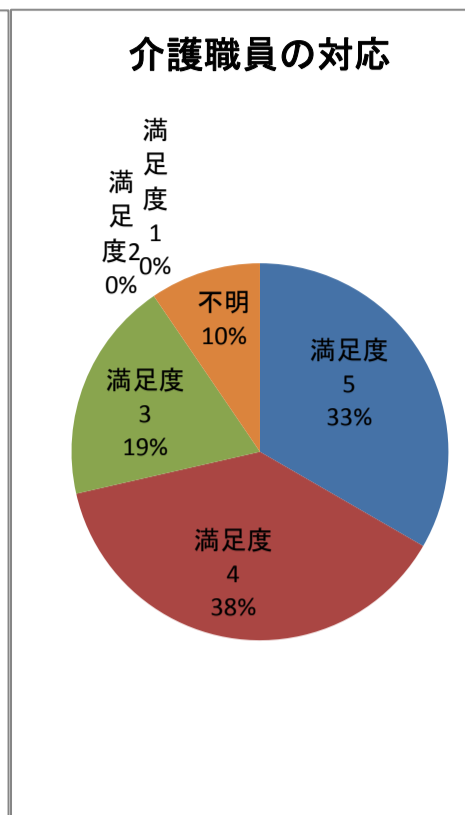
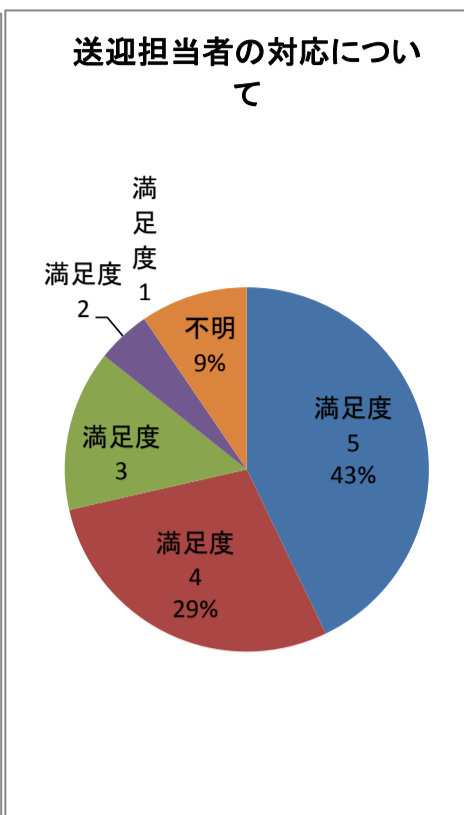
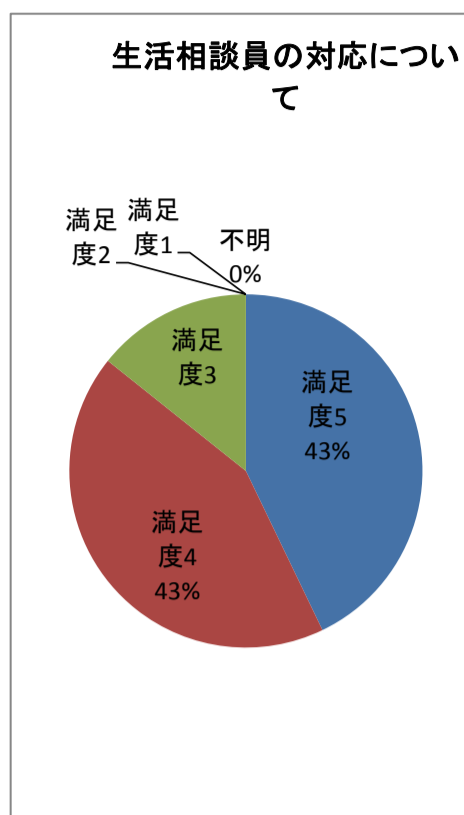
⑧お部屋・利用中の生活について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	利用中の生活について	3	6	5	0	0	2
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・入院したときに「入院よりもショートの方がだんぜんいい」と言っていたのでいつも何もいいませんが満足しているんでしょう。 ・家でも布団ではなく居間で一晩中過ごすことが続いています。お世話をかけます。 ・なにかゲーム的なことをやっていただけると嬉しいです。 					



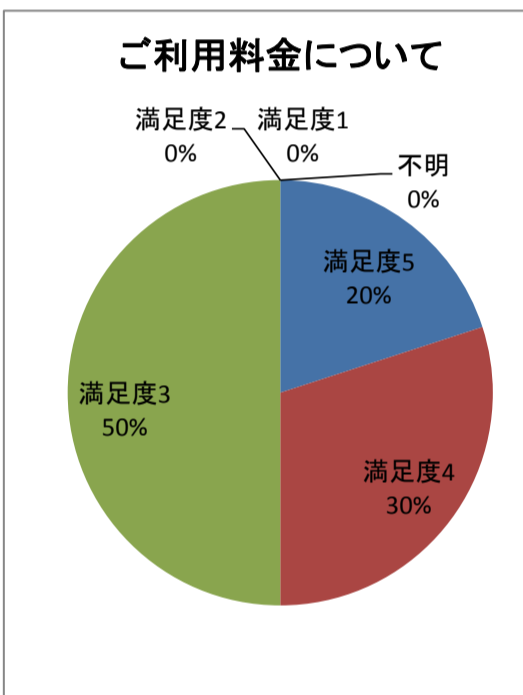
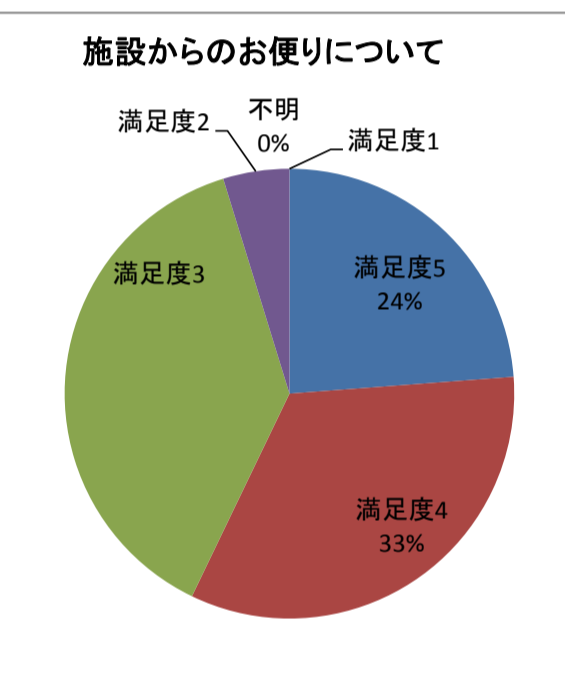
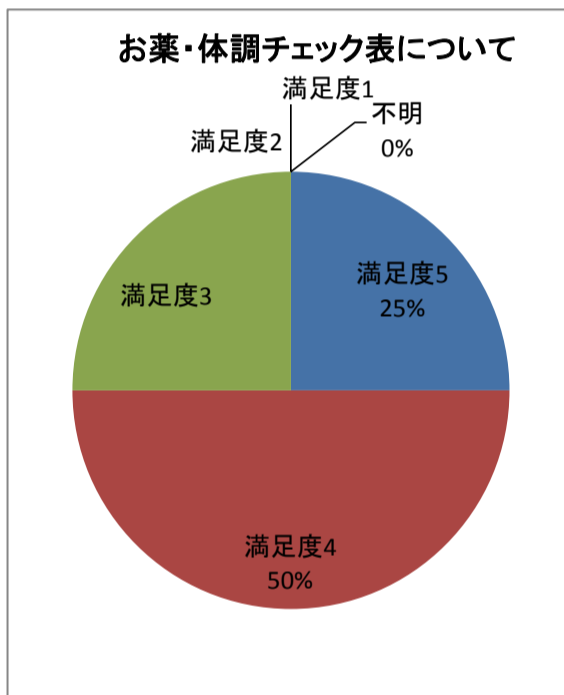
⑩お荷物について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	お荷物の管理について	3	4	10	0	0	4
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・ショートでパジャマをお借りできないでしょうか。 					



①職員全般について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	生活相談員の対応について	9	9	3	0	0	0
02	送迎担当者の対応について	9	6	3	1	0	2
03	介護職員の対応について	7	8	4	0	0	2
04	看護職員の対応について	7	8	4	0	0	2
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・本当にお世話になりありがとうございます。 ・散歩にも連れて行って貰って、コーヒーにお菓子も食べ、楽しいようです。 ・皆さんによくしていただき満足です。 ・家で介護していてとても大変なので、職員さんに感謝しかないと思っています。 ・みなさん、とてもとても暖かく優しく対応していただいております。 ・常に気にしていただき感謝しています。 					



②書類について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	お薬・体調チェック表について	5	10	5	0	0	0
2	施設からのお便りについて	5	7	8	1	0	0
3	ご利用料金について	4	6	10	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・1泊2日のショートステイをありがとうございました。 ・お便りは施設での過ごし方がよくわかります。今後もよろしく願います。 ・利用料金ではなく、利用できる点数をあげてほしい。何をしても制限があるので困っている。 ・ショート滞在中は、わたしが気分転換、息抜きができるので本当に助かっています。 ・何の不安もありません。感謝申し上げます。 ・家ではできない色々な行事にも参加させていただきありがとうございます。ご迷惑をかけることも多いと思いますがよろしく願います。 					



考察・課題

○全体的にご利用者及びご家族等には、一定の満足を感じています。しかしその中でも、いくつかご希望・ご要望を頂いていますので、真摯に受け止め対応を検討していきたいと考えています。

○ご利用者が体を動かす機会や外出の機会、レクリエーションにご参加いただく機会が不足していることが課題だと感じました。

○5日間のご利用の場合、入浴を2回してほしいというご要望を頂きました。個別ケアを推進しておりますので、入浴は一人ごとにお入り頂いている関係上、当施設では5泊までのご利用は1回、6泊以上からは2回という取り決めをさせて頂いております。特段の事情がある場合は当該規定に捉われず、随時調整させて頂きます。

○ショート利用予約に関して、3か月前の予約が早すぎるとご意見を頂きました。3か月前にご予約頂くことで、多くのお申し込みに対して、適切に対応することができます。もし特別な事情がありご利用を希望される場合は、その都度ご相談させて頂いております。ご遠慮なくご相談ください。

○口腔ケアや食事状況などを知りたいというご要望を頂きました。服薬、排泄、食事、口腔ケアなどのご利用者の生活状況については、ご家族にとって状況が分かりづらいと感じておられた事がわかり、随時もしくは定期的にご家族等への情報提供を行う必要性を感じました。

今後の取り組み

○現在も進行中ですが、レクリエーションの充実や外出企画が定期的に行えるように検討中です。

日々、当施設の運営に、多大なるご支援を頂き、誠に有難うございます。当該アンケートで様々な指摘事項をお聞かせいただきましたが、来訪時などにもお気づきの事項がございましたら、ご遠慮なくご指導ください。まだまだ改善の余地は多くあると認識しておりますので、ご利用者及びご家族の思いを施設運営に出来る限り反映させて頂きたいと考えておりますので、今後ともよろしく願います。