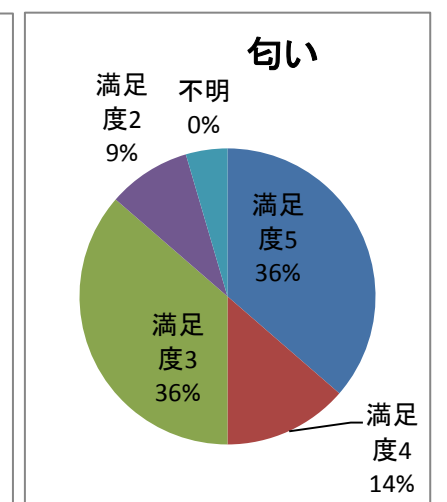
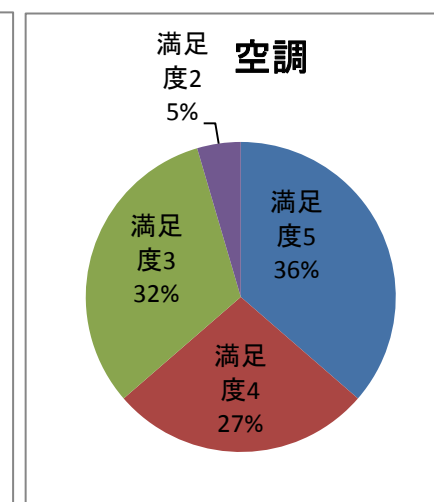
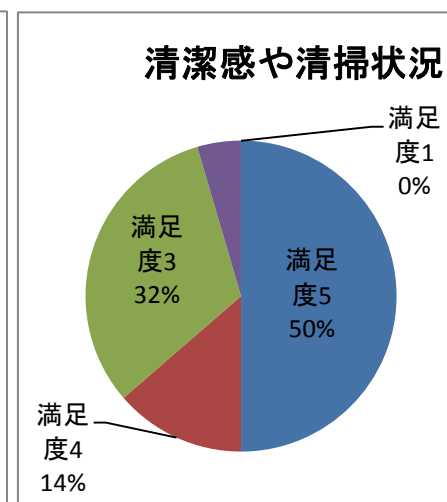
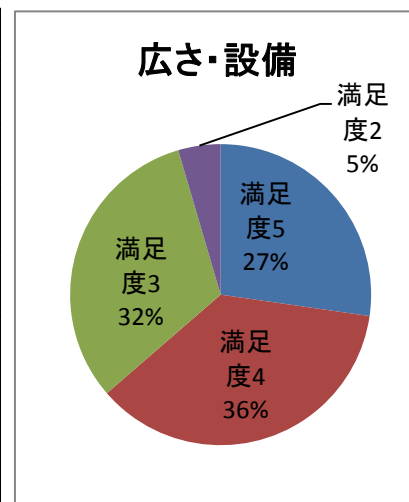
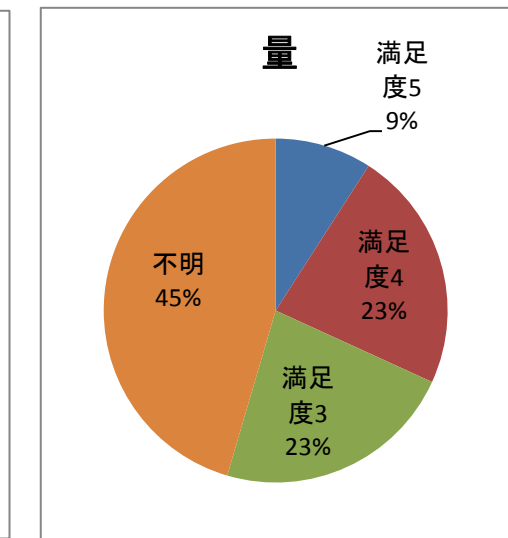
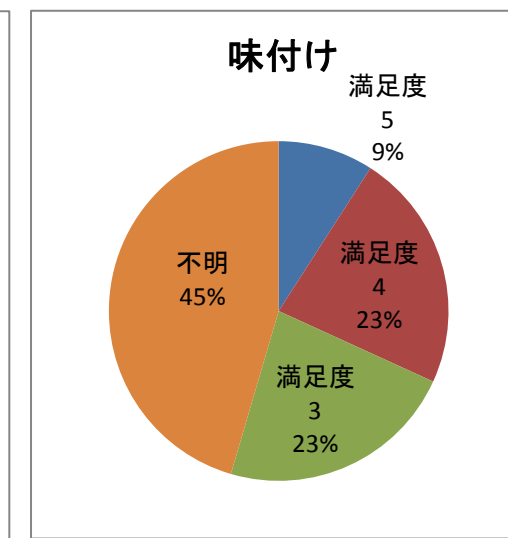
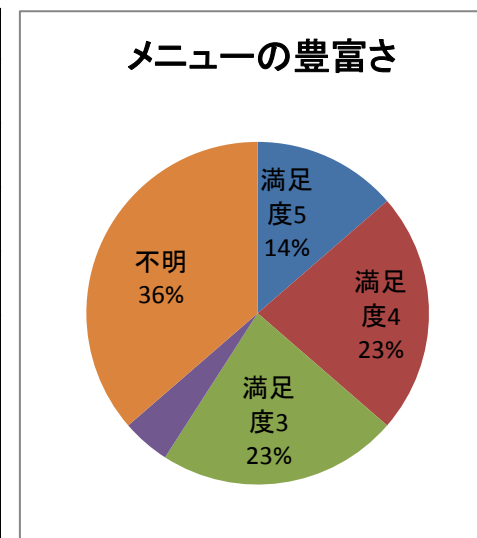


特別養護老人ホーム嵐山寮(ご家族より回答)
 平成29年度「ご利用者満足度調査」結果(30件中22件回答) 73.3%

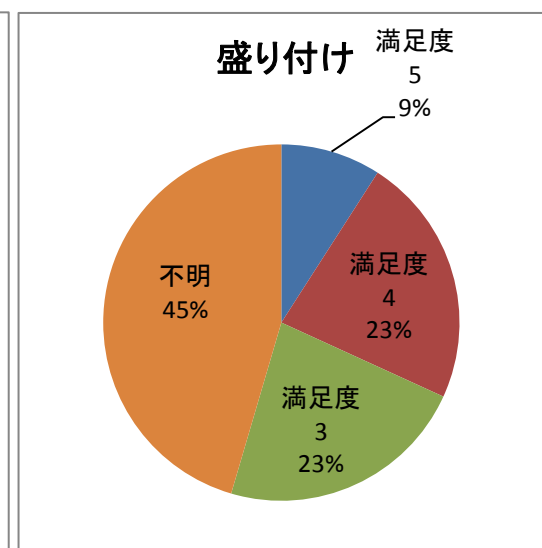
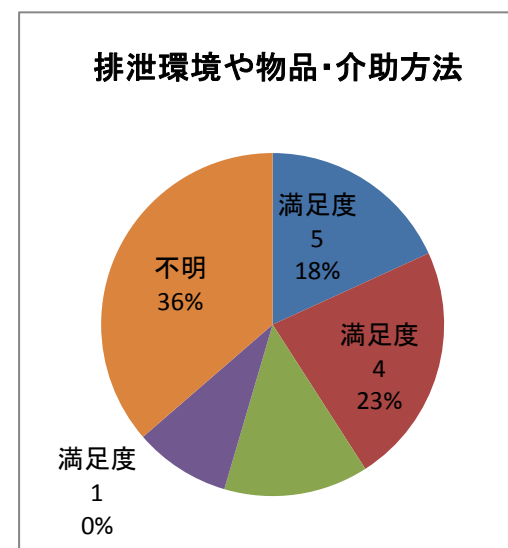
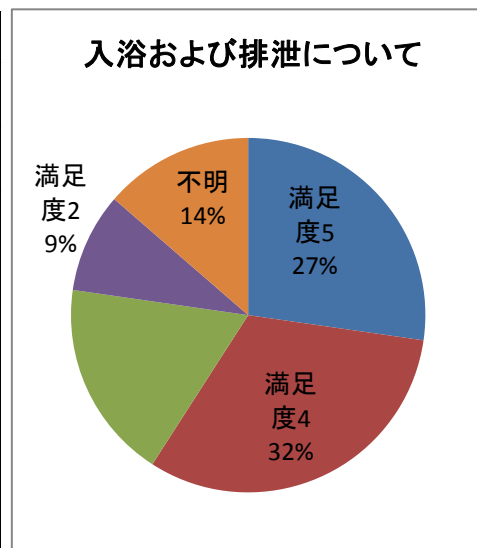
A:居住環境について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	広さ・設備	6	8	7	1	0	0
02	清潔感や清掃状況	11	3	7	1	0	0
03	空調(温度設定)	8	6	7	1	0	0
04	匂い	8	3	8	2	1	0
具体的なご要望・ご希望		○今まで何度も書きましたが、 本当に老人施設特有の匂いがありません。 ○患者が何も申しませんので分かりません。					



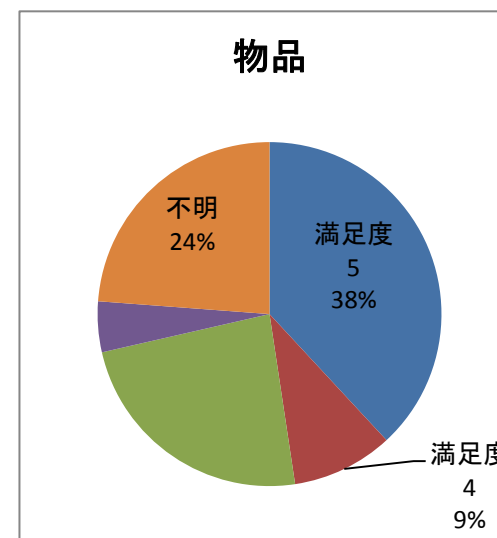
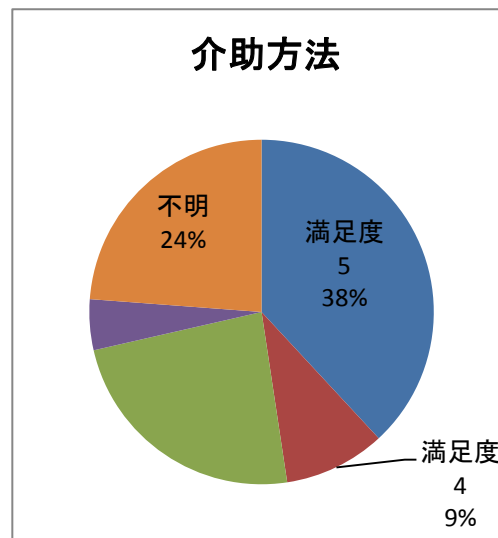
B:食事や飲み物について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	メニューの豊富さ	3	5	5	1	0	8
02	味付け	2	5	5	0	0	10
03	量	2	5	5	0	0	10
04	盛り付け	2	5	5	0	0	10
具体的なご要望・ご希望		○患者が何も申しませんので分かりません。 ○ご飯はやわらかめの方が良いようです。 ○試食していないで4にしましたが、満足していると思います。					



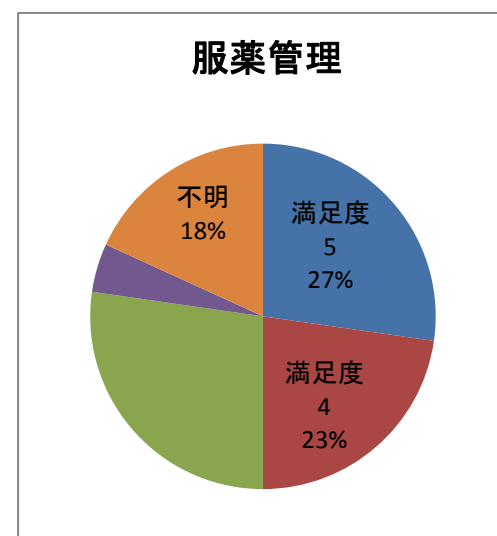
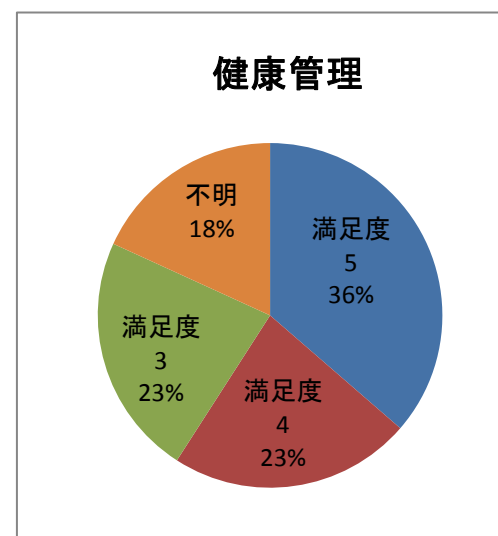
C:入浴および排泄について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	入浴環境や回数・介助方法	6	7	4	2	0	3
02	排泄環境や物品・介助方法	4	5	3	2	0	8
具体的なご要望・ご希望		○1年に1回でいいですから、 毎日の生活に欠かせない排せつの状況を(オムツをどう使用しているか、夜間と昼間の違いなど)請求書と同封で知らせて頂けませんか？ ○出来れば1日おきに入浴して頂けたらと思います。					



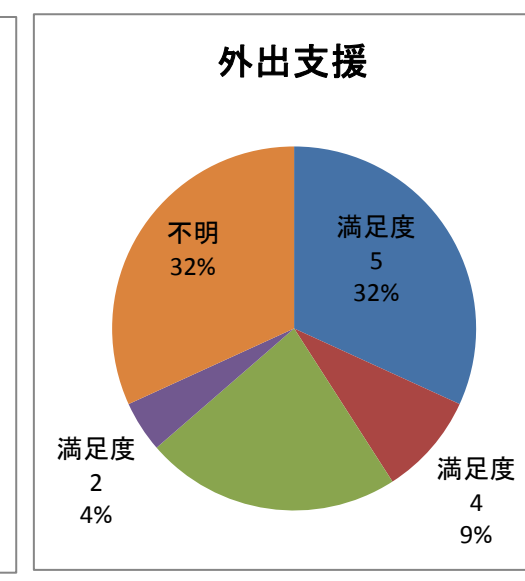
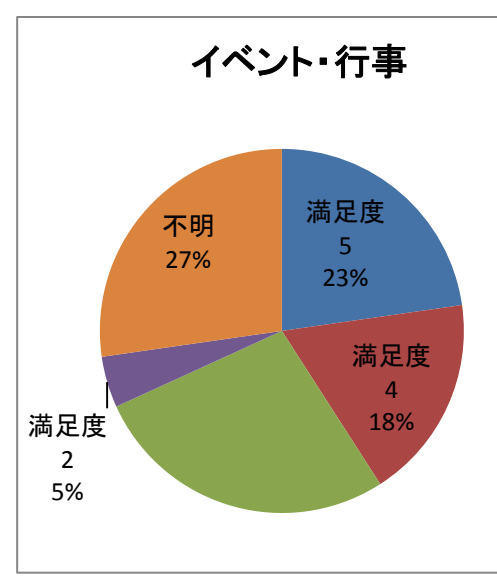
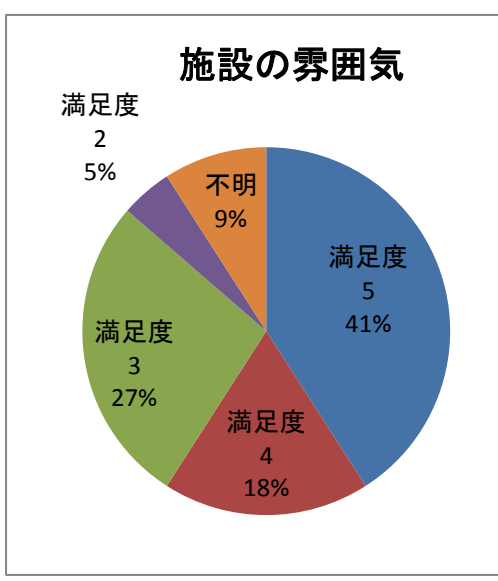
D:口腔ケアについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	介助方法	8	2	5	1	0	5
02	物品(歯ブラシ・ガーゼなど)	8	2	4	0	0	8
具体的なご要望・ご希望		○ヘアブラシ等、個人のが使用されていなかった。					



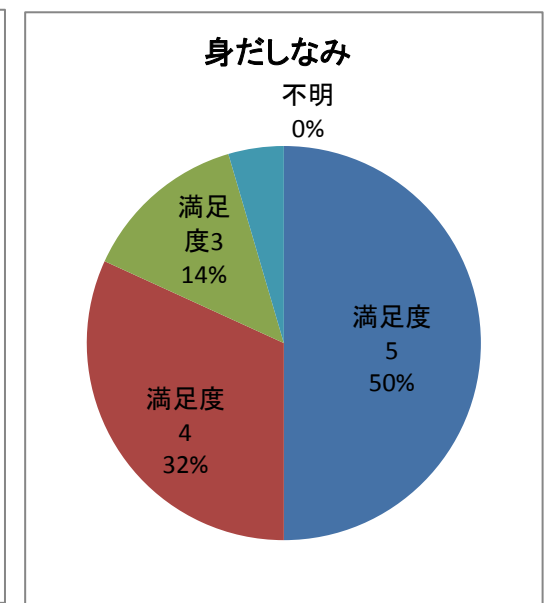
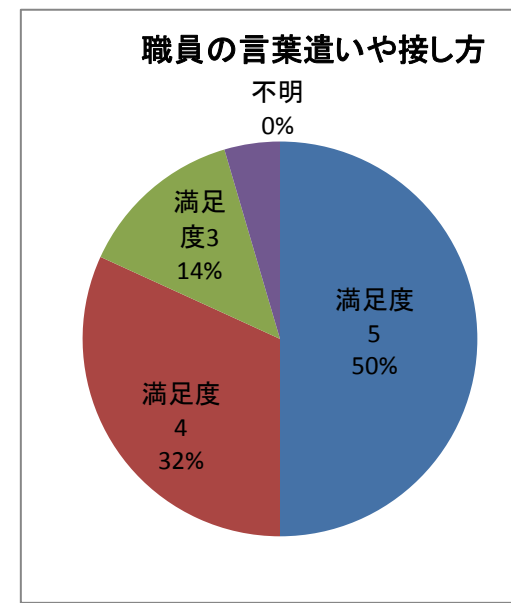
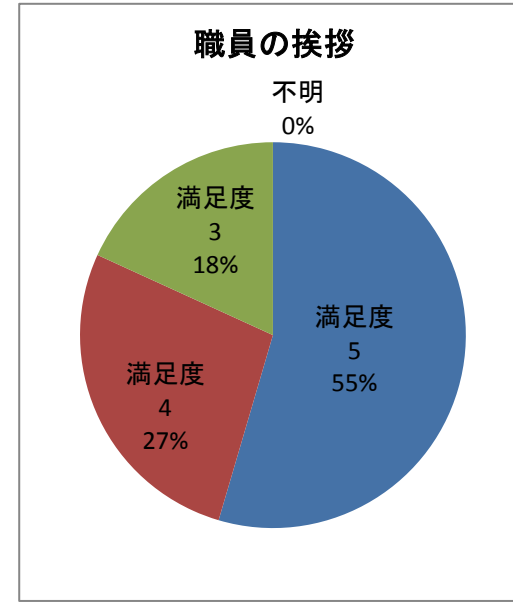
E:健康管理について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	健康管理	8	5	5	0	0	4
02	服薬管理	6	5	6	1	0	4
具体的なご要望・ご希望		○服薬についてもどんな薬を飲んでいるか、常備薬について1年1回、もしくは変更があった時に知りたいと思います。					



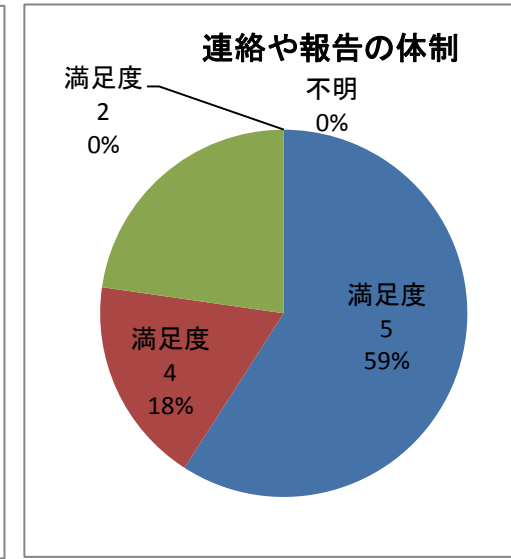
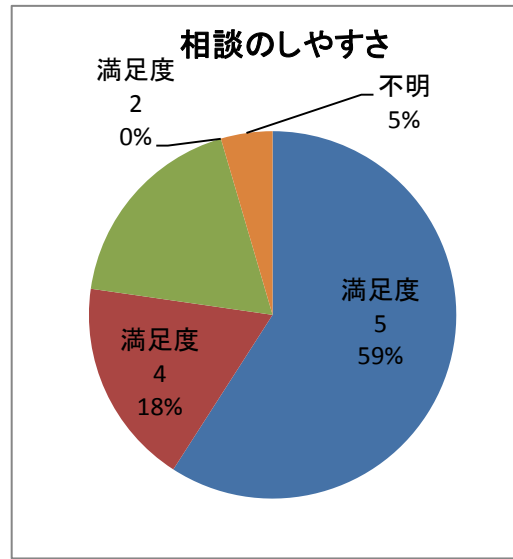
F:日々の暮らしについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	施設の雰囲気	9	4	6	1	0	2
02	イベント・行事	5	4	6	1	0	6
03	外出支援	7	2	5	1	0	7
具体的なご要望・ご希望		○よく外出して頂いてありがたいと思っています。					



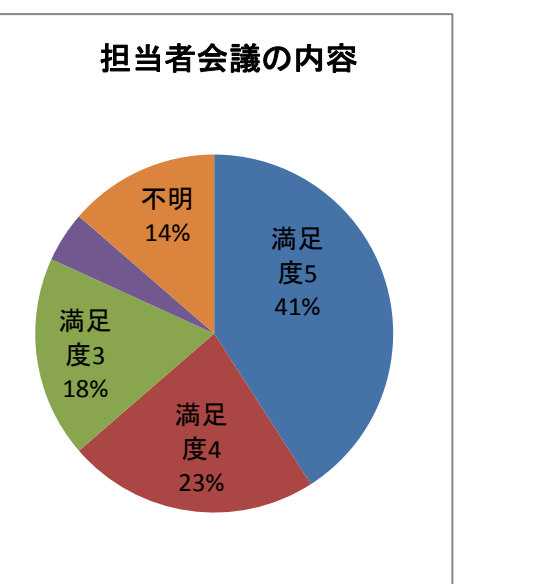
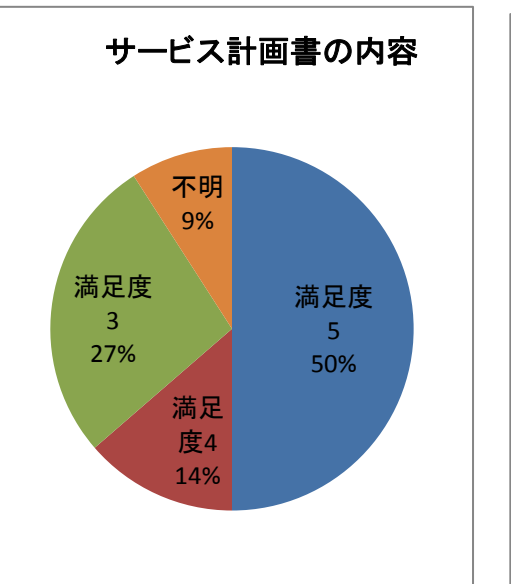
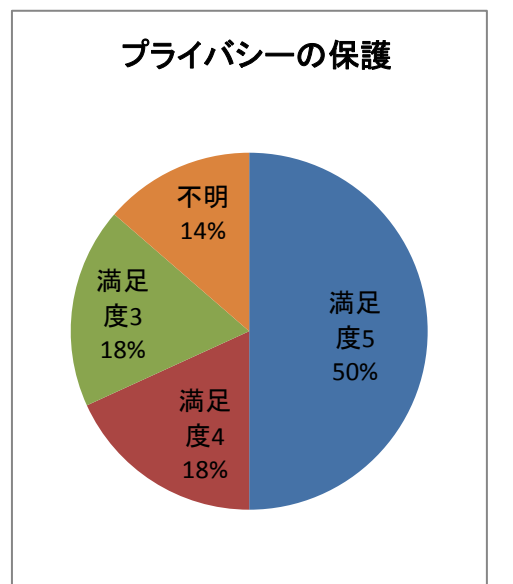
G:職員の資質について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	職員の挨拶	12	6	4	0	0	0
02	職員の言葉遣いや接し方	11	7	3	1	0	0
03	身だしなみ	11	7	3	0	1	0
具体的なご要望・ご希望		○若い男子の服装、Tシャツ、G-パン(ヨレヨレの感じ)清潔にかける。					



H:施設との信頼関係について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	担当者へ気軽に相談することができる	13	4	4	0	0	1
02	連絡や報告の体制・方法	13	4	5	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		○担当者が誰なのか知らされていない。					



I:プライバシーやサービス計画書について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	プライバシーの保護	11	4	4	0	0	3
02	サービス計画書の内容	11	3	6	0	0	2
03	担当者会議の内容	9	5	4	1	0	3
具体的なご要望・ご希望							



J:充実してほしいサービスやご要望、施設の気になる点等ございましたらご記入ください。

○人手が不足しているのは分かりますが、**入居者たちに歩かせてほしい。室内でできるゲームとか、お絵描きみたいに手を動かすという様な事柄をしてほしい。**

○嵐山寮で十分にお世話になっていても、本人が話ができない分、気になることがあります。オムツと服薬について書かせて頂きましたが、1年に1回くらい担当者会議とは別に知りたいと思います、希望を書かせて頂きました。

○施設内でのイベントなど年間を通して知りたい。歯ブラシ等、ヘアブラシ個人の物を使用してほしい。そちらで購入しないでほしい。洗濯の洗い方をもう少し考えてほしい。セーターなど縮んで着用できなくなっている。

○不明なことが多すぎてすみません。患者が何も申しませんので。

○来客用スリッパがいつもベタベタしてぬれているようで気持ちが悪いです。

○いつも感謝の気持ちでいっぱいです。

○人事異動で人が変わられ、やり方など変わることもあると思います。できるだけ同じ環境にして頂ければと思います。

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ると感じています。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。

○以前ご意見としてあった施設内の匂いについては改善し、来訪されたご家族も臭いに関しては改善したと感じて頂いています。日々の清掃の徹底、定期的な換気を徹底してきた結果だと考えております。

○服薬、排泄、食事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つ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。

○職員の身だしなみについては、ご利用者の「生活の場」という視点から制服というものを採用しておらず、普段の服装でケアに当たる方針としております。しかしそれがご利用者やご家族にとって不快に感じない身だしなみとすることが必要と感じました。

○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。

○ご利用者ごとのヘアブラシを使用していないのご指摘がありました。基本的にはヘアブラシはご希望に応じてご利用者毎にご用意して頂いております。しかし一部のご利用者は施設のヘアブラシを使用させて頂いております。施設のヘアブラシを使用させて頂く場合でも、ご利用者のお気持ちを考えれば個別に使用するべきだと感じました。

○入浴を一日おきにして欲しいというご要望がありました。これに関しては、個別ケアを推進しておりますので、入浴はお一人ごとにお入り頂いている関係上、当施設では「週2回以上」とさせて頂いております。ご利用者個々の状況によっては週2回に捉われず、随時調整させて頂きます。

今後の取り組み

○家族交流会を昼食を兼ねて実施を検討していきます。

○定期的に生活状況報告などをお送り出来るように検討していきます。また、ご家族の来訪時には、ご利用者の生活状況などを積極的にお伝えしていきます。

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ご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たします。