

嵐山寮小規模多機能施設ひろさわ
平成29年度「ご利用者満足度調査」結果報告

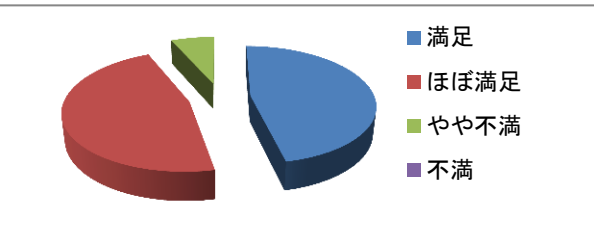
対象者 26名

(平成29年12月1日現在の嵐山寮小規模多機能施設ひろさわご利用者・ご家族)

回答率： 57.7% 15名回答有

Q1. 職員の言葉遣いやマナー、身だしなみは適切ですか？

満足	7	46.7%
ほぼ満足	7	46.7%
やや不満	1	6.7%
不満	0	0.0%



・制服を着ていないので分かりづらい。

⇒ご意見ありがとうございます。

施設の雰囲気ではなく、家庭的な雰囲気を感じていただくため、制服でなく私服にしております。訪問時・送迎時には、名札をつけ、分かりづらさの解消につなげていきます。

・いつもお迎えの時に玄関まで来ていただけます。はっきり挨拶もしていただけます。

・いつも丁寧に挨拶してくださっています。母にもわかりやすく声掛けしてもらっています。

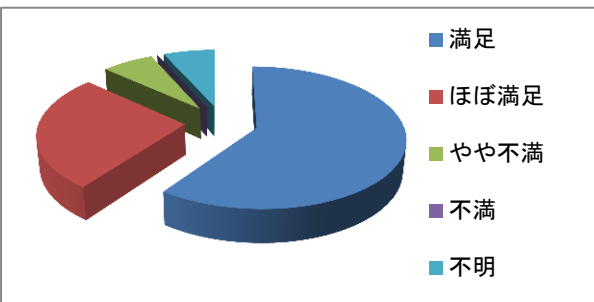
⇒ありがとうございます。

職員の言動にお気づきの点がありましたら、いつでもご相談ください。

職員の資質向上に努めてまいります。

Q2. サービス（通所・訪問・宿泊）は十分に利用できていますか？

満足	9	60.0%
ほぼ満足	4	26.7%
やや不満	1	6.7%
不満	0	0.0%
不明	1	6.7%

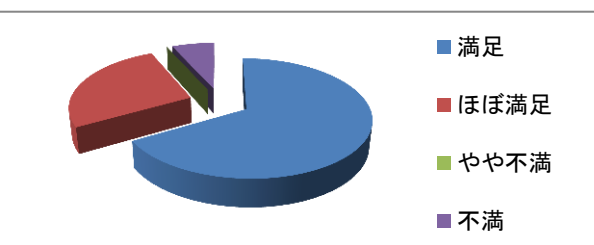


⇒通所・訪問・宿泊のご希望がありましたら、いつでもご相談ください。

ご希望に添えるよう努力してまいります。

Q3. 困りごとがある時に相談しやすい雰囲気ですか？

満足	10	66.7%
ほぼ満足	4	26.7%
やや不満	0	0.0%
不満	1	6.7%



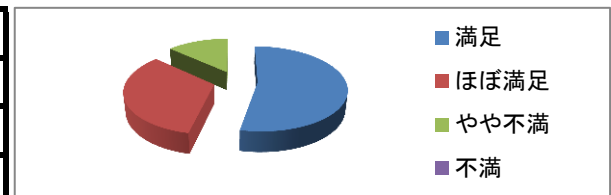
・ケアマネさんに相談しやすく、職員の皆さんも声掛けてくださいます。

⇒ありがとうございます。

お困りごとがありましたら、ケアマネージャーや職員にいつでもご相談ください。

Q4. スタッフとご利用者及びご家族との連携は取れていますか？

満足	8	53.3%
ほぼ満足	5	33.3%
やや不満	2	13.3%
不満	0	0.0%



- ・時々連絡帳に記入した事への返事が書かれていないことがあります。ほぼ連携していただいております。
- ・連絡帳は読まれているのか？印が押されていない時などがある。

⇒ご意見ありがとうございます。

連絡帳への返事の未記入や押印なしについて、ご心配おかけし大変申し訳ございません。今後、連絡帳への返事や押印の徹底し、ご家族との密な連携を図ってまいります。

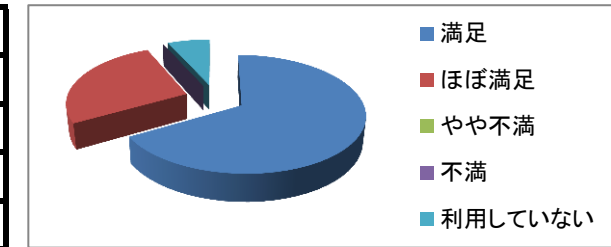
- ・ケアマネさんを通して取れていると思います。

⇒ありがとうございます。

お気づきの点がありましたら、いつでもご相談ください。

Q5. 臨時利用など必要に応じて柔軟に対応できていますか？

満足	10	66.7%
ほぼ満足	4	26.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
利用していない	1	6.7%



- ・お医者さんや急な用事が出来た時などにも対応していただけてます。

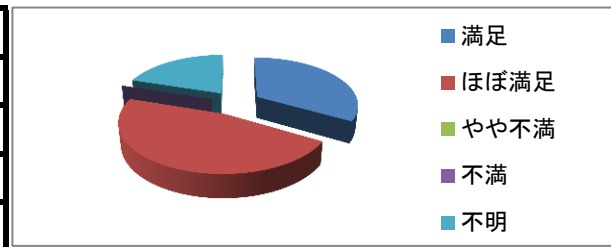
⇒ありがとうございます。

急な通い・訪問・宿泊などの対応には、出来るだけご希望に添えるよう、今後も努力してまいります。

いつでもご相談ください。

Q6. 地域への外出や交流を通して、地域連携があると思いますか？

満足	5	33.3%
ほぼ満足	7	46.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	3	20.0%

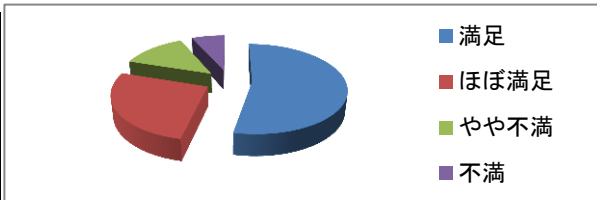


- ・内容がわからない。
- ・地域の行事も参加させていただいています。

⇒地域行事へ参加した場合には、連絡帳でお知らせさせていただきます。また、事前案内も今後検討してまいります。

Q7. 荷物は適切に管理できていますか？

満足	8	53.3%
ほぼ満足	4	26.7%
やや不満	2	13.3%
不満	1	6.7%



- ・今の場所が暗くて靴をよく探している。名前を貼っておくと良いと思う。
- ・冬は多く着るので、靴に入らなくて困っている。外へ落とされていることもある。ハンガーやロッカーにして欲しい。また、男女別にして欲しい。

⇒ご意見ありがとうございます。

ご不便おかけし申し訳ございません。

荷物置き場や上着の預かる場所に関しては、ご利用者に使用していただきやすい環境を考えてまいります。

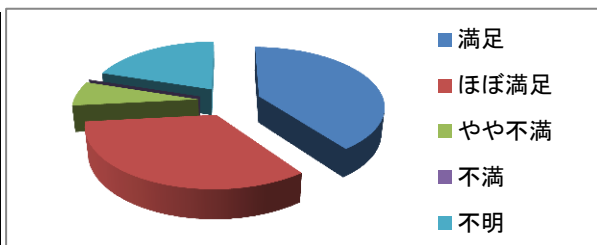
- ・時々持って帰るのを忘れていたりということがありますが、直ぐに持ってきていただけます。こちらも良く忘れることがあり、取りに来てもらえたりして助かってます。

⇒忘れ物に関して、ご心配おかけし大変申し訳ございません。

返却忘れがないよう、帰宅時の荷物確認の徹底をしてまいります。

Q8. 行事は充分開催されていますか？

満足	6	40.0%
ほぼ満足	5	33.3%
やや不満	1	6.7%
不満	0	0.0%
不明	3	20.0%



- ・充分というくらい、色々な行事を行っていただけてます。

⇒ありがとうございます。

今後も、ご利用者・ご家族に楽しんでいただけるイベントを開催して行きます。

お忙しい中とは思いますが、ご家族の参加お待ちしております。

Q9. 今後どのようなイベントがあれば参加したいですか？

- ・体を動かせるイベント、参加するだけでなく、利用者に何かしてもらいたいイベントがあればと思います。
- ・皆と一緒に出来ることがしたい。

⇒現在、フラワーアレンジメントや裁縫、体操など、ご利用者にさせていただくイベントやレクリエーションを開催しております。

イベントなどの事前案内に努めてまいります。

- ・花見や、地域の観光地めぐり
- ・おぜんざいの時はすごく喜んでます。

⇒ご利用者に楽しんでいただけるイベントや外出を考えてまいります。

ご利用者の思い出の場所や、馴染みの場所へ出かけて行きたいと思っております。

ご家族にも意見を頂く場合がございます。宜しくお願い致します。

- ・温かいとろみ茶を飲ましてほしいです。お茶ゼリーは本来、食後に口腔内の食べかすを取るために一番最後にコロコロ転がして食べる物で食事中はトロミ茶を飲ませてほしいです。

⇒ご意見ありがとうございます。

ご利用者にとって何が一番良いのか、何を飲みたいのかを考え、水分提供にしております。

都度変更もさせていただきますので、いつでもご相談ください。

温かいとろみ茶は提供してみます。

Q10. その他お気づきになった点、ご意見・ご要望のご記入お願い致します？

【自由記述欄】

- ・父母ふたりともよくしていただきありがとうございます。心より感謝しています。
- ・今も良くしていただいている。このまま続けて行って欲しいです。
- ・朝早くからお世話になり助かっています。ありがとうございます。
- ・心の安堵を得ています。
- ・お世話になり、本人も機嫌良く、家族もやりたいことがほぼ出来て助かっております。

⇒ありがとうございます。

今後ともご利用者・ご家族に安心していただけるよう努めてまいります。

- ・朝送迎車から下車すれば、手続きを済ませて、直ぐに鞆と衣類を片付けられる。置かれている場所も暗い。またどこにおいたかわからないので探す。

⇒ご利用者にご不便おかけしてます。

荷物置き場に関しては、ご利用者に使用していただきやすい環境、分かりやすい環境を考えてまいります。

- ・顔に少しブツブツが出来ている様子です。朝・晩の顔ふきを見ていただけますとうれしく思います。お仕事に行けるのも皆さん（スタッフ）がお世話していただいているからだ感謝しています。

⇒ご利用者の状態変化には注視してまいります。

変化ある場合に関しては、電話連絡や連絡帳、送迎時や施設に来られた際にお伝えし、ご家族との連携を密にして行きたいと考えております。

- ・夕方までそちらに居ると足が痛くて、帰ってきた時に夕食も食べにくい様子です。湿布薬の指示して下さいますように宜しくお願い致します。

⇒ご利用者・ご家族からの要望に応えられるようにしてまいります。

ご利用中に関しては、変化に対応できるように努めてまいります。

アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。

職員一同