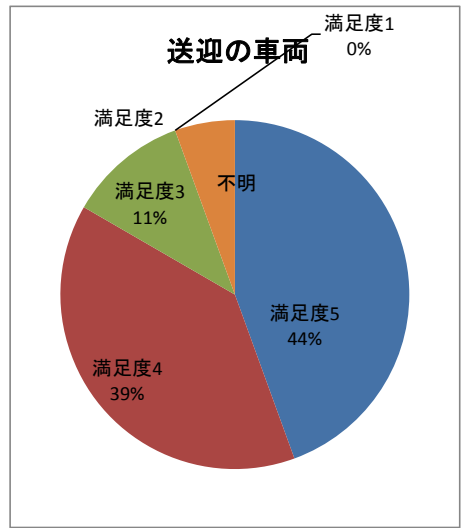
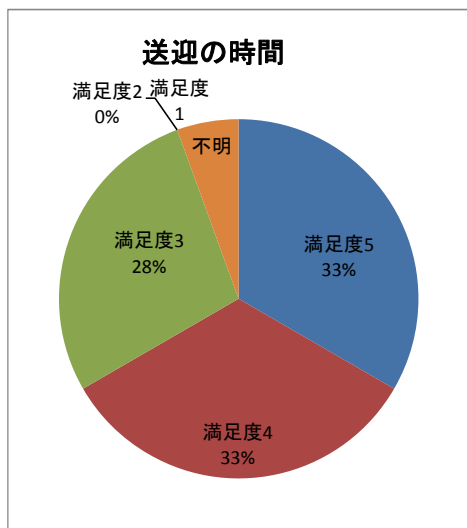
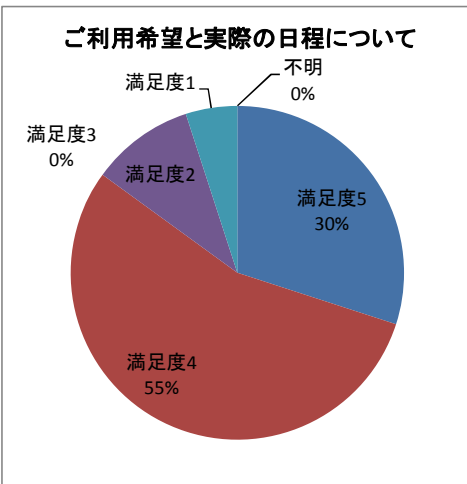


特別養護老人ホーム嵐山寮短期入所生活介護(ご家族より回答)  
平成30年度「ご利用者満足度調査」結果(46件中18件回答)回収率45%

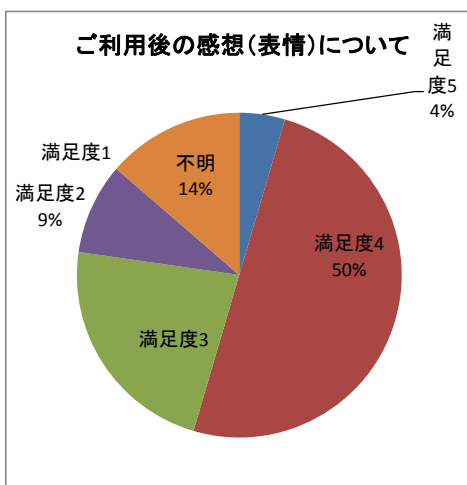
| ①送迎について     |           | 満足度5  | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-------------|-----------|---|------|------|------|------|----|
| 01          | 送迎の時間について | 6   | 6    | 5    | 0    | 0    | 1  |
| 02          | 送迎の車両について | 8   | 7    | 2    | 0    | 0    | 1  |
| 具体的なご要望・ご希望 |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもやさしくお声かけ頂き、ありがとうございます。</li> <li>・臨機応変にこちらの希望に対応してくださり、助かっています。</li> <li>・時間は誤差があることが多いですが、観光地を通るので仕方がないと思っています。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



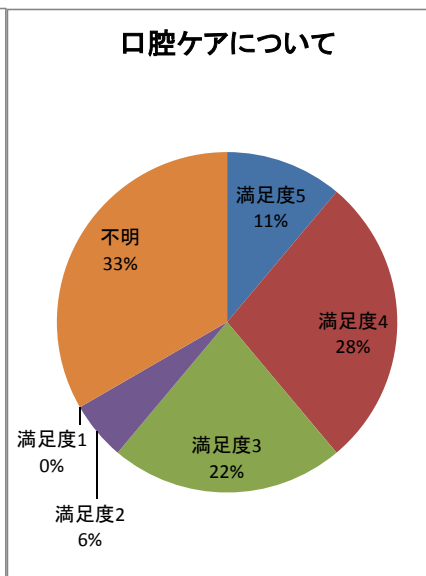
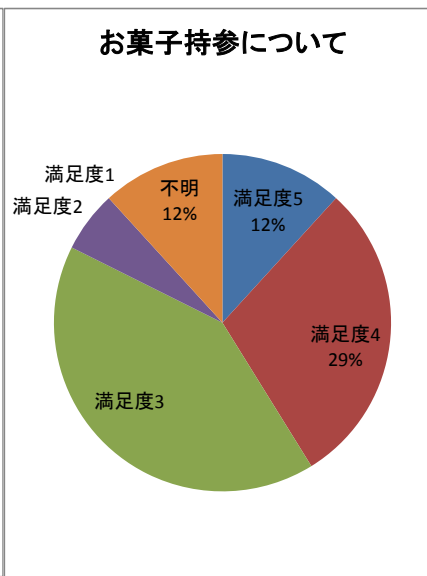
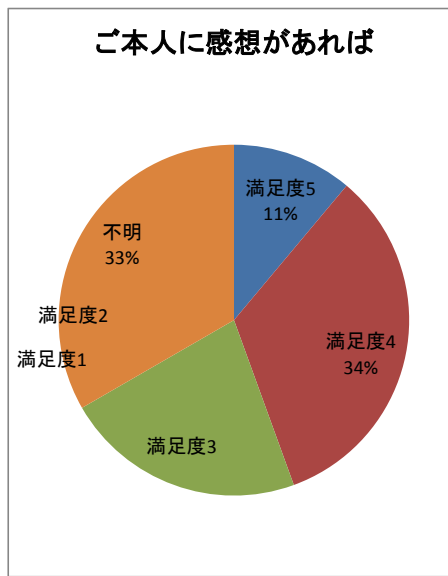
| ②日程調整について   |                 | 満足度5   | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-------------|-----------------|--|------|------|------|------|----|
| 01          | ご利用希望と実際の日程について | 6  | 11   | 0    | 2    | 1    | 0  |
| 具体的なご要望・ご希望 |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも希望とおりで満足しています。</li> <li>・いつもお声かけいただき本当にありがたいことです。このたびはこちらの予定に合わせた長期で配慮していただきありがとうございます。</li> <li>・急は要望にも丁寧に対応していただき、感謝しています。</li> <li>・空きがあると延長してもらえるのでとても助かります。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



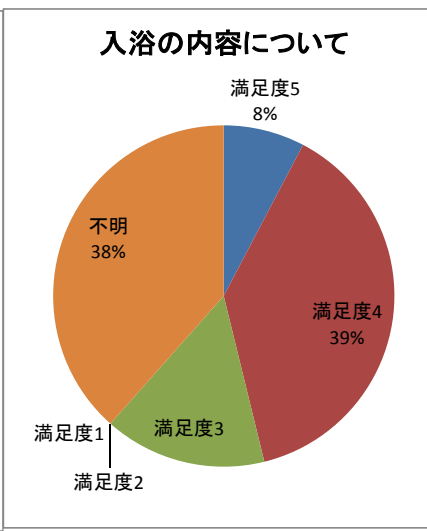
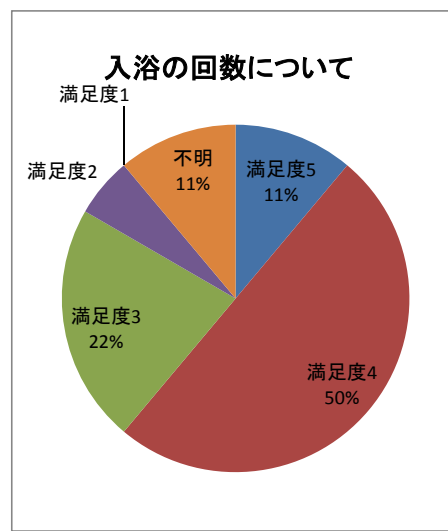
| ③ご利用後の家庭での様子について |                | 満足度5  | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|------------------|----------------|---|------|------|------|------|----|
| 01               | 利用後の感想(表情)について | 1   | 11   | 5    | 2    | 0    | 3  |
| 具体的なご要望・ご希望      |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰ってきた後は少し疲れるみたいですが、ショートの話をしてくれるので様子がよくわかります。皆様によくしてもらっていると云っています。</li> <li>・家に帰ってくると大変です。施設では熟睡しているみたいですが夜中は2~3時間おきにトイレに行こうとします。</li> <li>・とても穏やかでやさしい顔になって帰ってきてくれます。大切にしていることがよくわかり、本当にありがたく感謝しています。</li> <li>・利用前と特に変わらず問題ありません。最近夕方に落ち着きがありません。</li> <li>・年齢的に意思表示弱くなりつつあり。</li> <li>・本人から不満は聞いていません。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



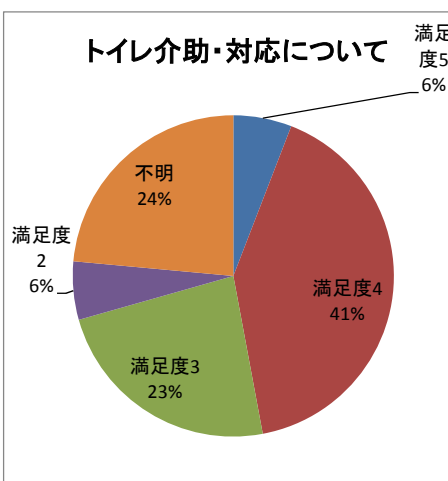
| ④食事について     |            | 満足度5   | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-------------|------------|--|------|------|------|------|----|
| 01          | ご本人の感想があれば | 2  | 6    | 4    | 0    | 0    | 6  |
| 2           | お菓子持参について  | 2  | 5    | 7    | 1    | 0    | 2  |
| 3           | 口腔ケアについて   | 2  | 5    | 4    | 1    | 0    | 6  |
| 具体的なご要望・ご希望 |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の量が以前からへってきているのは本人もわかっています。食べやすいようにおにぎりにして頂いていると本人うれしそうに話しておりました。</li> <li>・口腔ケアはよくわからない。</li> <li>・歯磨きのあとに歯茎から出血が多く見られるため大変だと思いますがケアをお願いします。</li> <li>・お菓子はどのようなものを持っていったらいいのかわからない。</li> <li>・ほかの人は何を食べているのでしょうか。</li> <li>・家ではちゃんと磨かないのでケアをしていただけると幸いです。また、その様子を教えてください。</li> <li>・偏食多くご迷惑をおかけしていると思います。</li> <li>・食事はおいしいと聞いております。よく食べるので楽しみにしていると思います。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



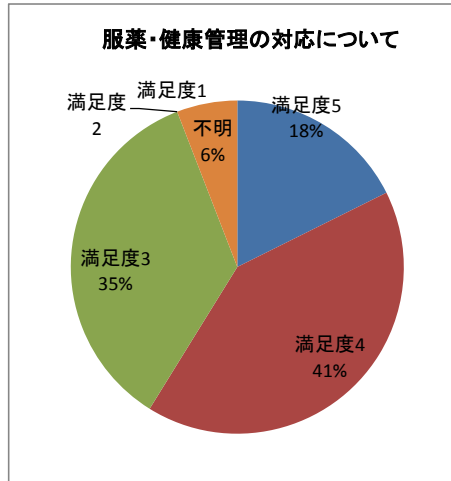
| ⑤入浴について     |           | 満足度5   | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-------------|-----------|--|------|------|------|------|----|
| 01          | 入浴の回数について | 2  | 9    | 4    | 1    | 0    | 2  |
| 02          | 入浴の内容について | 1  | 5    | 2    | 0    | 0    | 5  |
| 具体的なご要望・ご希望 |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・シャワーのときもあるのでしょうか。シャワーはあまり好まないようです。</li> <li>・夏場はシャワー浴だけでも毎日してほしい。</li> <li>・嫌がらずに入っているとのこと、うまく誘導していただけていること、感謝しています。</li> <li>・お風呂を嫌がることが多いので週2回のタイミングを逃すと10日で2回しか入ってこない時があるのでもう少し入れてほしい。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



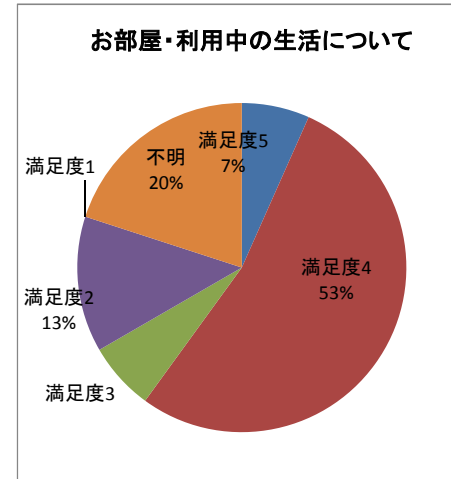
| ⑥排泄について     |              | 満足度5   | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-------------|--------------|--|------|------|------|------|----|
| 01          | トイレ介助・対応について | 1  | 7    | 4    | 1    | 0    | 4  |
| 具体的なご要望・ご希望 |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・たびたび「おしっこ」といいますので、皆様には大変だと思い、感謝しています。</li> <li>・便の量を書いてほしい。</li> <li>・できるだけリハビリ内でなく、トイレでの排泄をお願いしたい。誘導お願いできればうれしいです。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



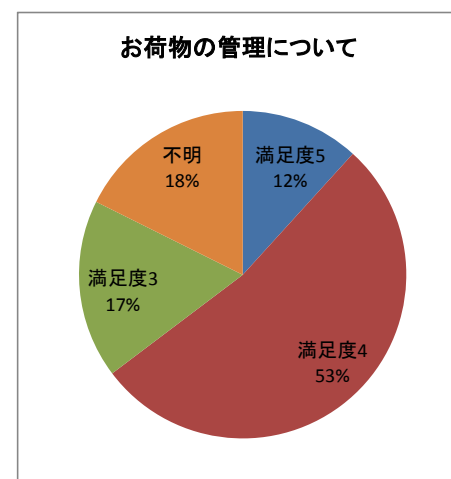
| ⑦健康管理について   |                | 満足度5  | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-------------|----------------|---|------|------|------|------|----|
| 01          | 服薬・健康管理の対応について | 3   | 7    | 6    | 0    | 0    | 1  |
| 具体的なご要望・ご希望 |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・問題なく服薬できているようで気になることはなにもありません。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



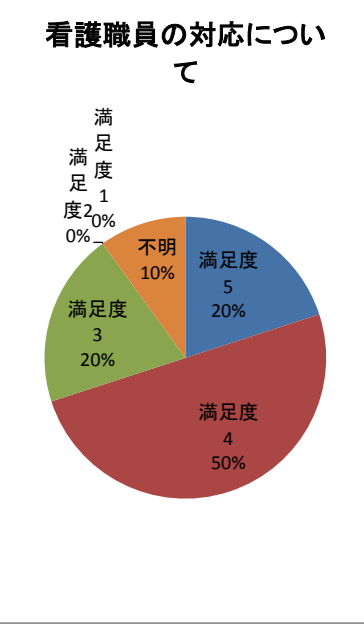
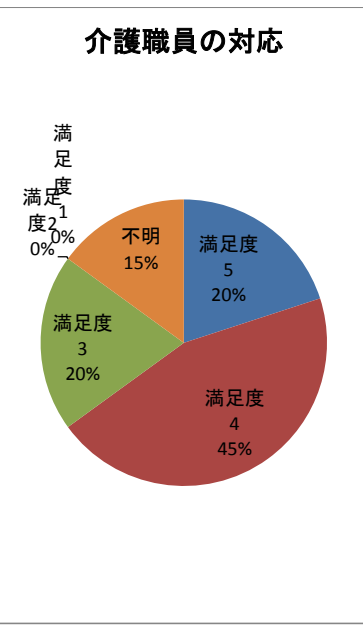
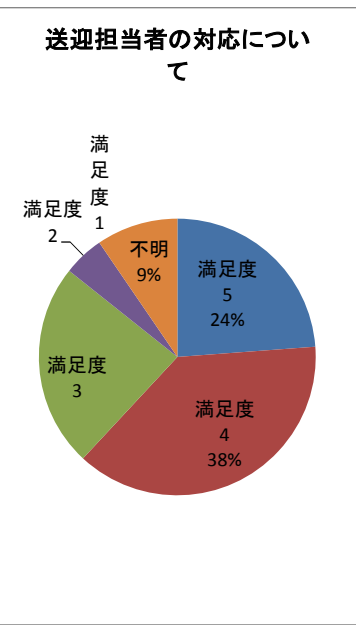
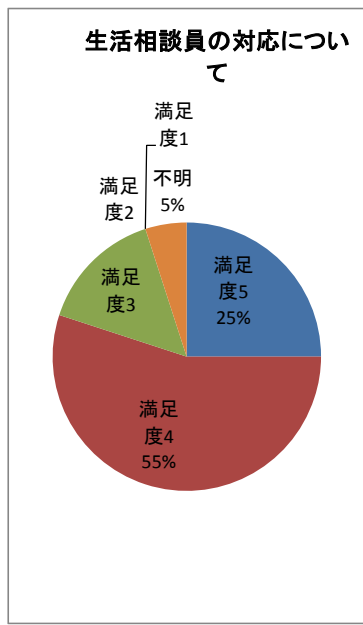
| ⑧お部屋・利用中の生活について |            | 満足度5  | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-----------------|------------|---|------|------|------|------|----|
| 01              | 利用中の生活について | 1   | 8    | 1    | 2    | 0    | 3  |
| 具体的なご要望・ご希望     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆっくりできると喜んでます。</li> <li>・外出もさせていただいているようで、お忙しいところありがとうございます。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



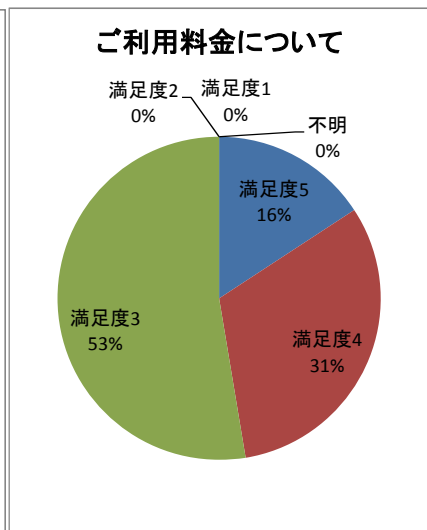
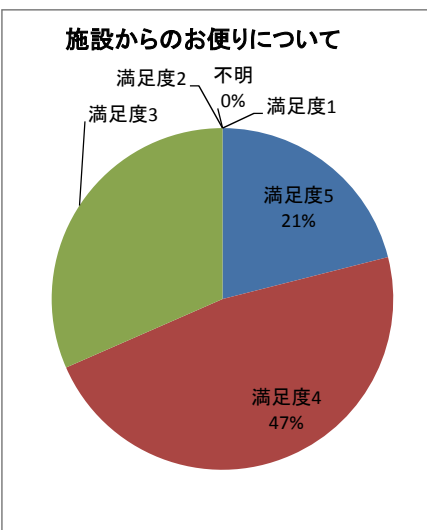
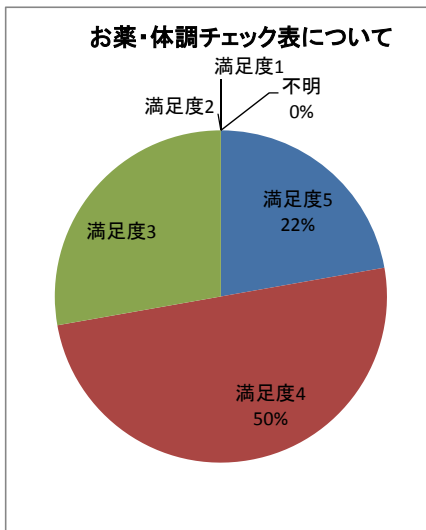
| ⑩お荷物について    |            | 満足度5  | 満足度4 | 満足度3 | 満足度2 | 満足度1 | 不明 |
|-------------|------------|---|------|------|------|------|----|
| 01          | お荷物の管理について | 2   | 9    | 3    | 0    | 0    | 3  |
| 具体的なご要望・ご希望 |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・リハパンやタオル等お世話になって、最低限の荷物で行けるのでありがたいです。</li> <li>・洗濯をしていただけるので助かります。帰宅後に洗濯物をわけてもらっているのもいいです。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



| 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 | 5   | 11   | 3    | 0    | 0    | 1  |
| 02          | 送迎担当者の対応について | 5   | 8    | 5    | 1    | 0    | 2  |
| 03          | 介護職員の対応について  | 4   | 9    | 4    | 0    | 0    | 3  |
| 04          | 看護職員の対応について  | 4   | 10   | 4    | 0    | 0    | 2  |
| 具体的なご要望・ご希望 |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>•いつもよくしていただいて、ありがとうございます。</li> <li>•いつもよくしていただいて、本人も喜んでます。</li> <li>•お世話になっている間の母の様子等も聞かせていただいて常に安心してお世話になっています。</li> <li>•笑顔で対応していただいて、特に問題はありません。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



| 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 | 4   | 9    | 5    | 0    | 0    | 0  |
| 2           | 施設からのお便りについて   | 4   | 9    | 6    | 0    | 0    | 0  |
| 3           | ご利用料金について      | 3   | 6    | 10   | 0    | 0    | 0  |
| 具体的なご要望・ご希望 |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>•だんだん認知症が進み、皆様には大変お世話をおかけ致すことと存じます。どうかよろしく願いいたします。</li> <li>•お便り、毎回読ませていただいております。施設での様子がよくわかります。</li> <li>•お花などの詳細を詳しく書いていただきたいです。</li> <li>•いつもお世話いただき、感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。</li> <li>•家での日常生活はなかなか大変はため、施設で見ていただいていることは、とても感謝しています。</li> <li>•大変かと思いますが、日常の様子を記述してほしい。</li> </ul> |      |      |      |      |    |



### 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をご家族やご本人は御希望されていますので、計画的に取り組んでまいります。

○夏場だけでも入浴回数を増や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、入浴は個室でお一人ずつ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。またご本人の状況を鑑みて、シャワー浴とさせて頂く場合があります。しかし基本は浴槽に浸かって頂き、気持ちよく入浴して頂けるように支援しています。

○口腔ケアや食事状況、おやつの中身、入浴時の状況などが知りたいというご意見を多く頂きました。今後は服薬、排泄、食事、口腔ケア、入浴などのご利用者の生活状況について、状況が分かるよう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。毎回ご利用後にお渡ししているお便りの中にも記入してお伝えしていきます。

○入所中の様子を具体的にお便りに書いてほしいとの希望がありました。現在もお便りの書面を変更し、少しでもよくわかるように工夫している途中であり、ご利用中の様子がより伝えられるように努力していきます。

### 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取り組んでまいります。

○お便り等を充実させ、すこでもご家族にご利用中の様子が伝えられるように工夫していきたいと思っております。

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、今後ともよろしくお願い申し上げます。