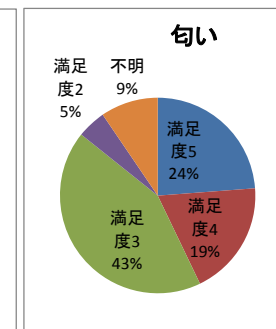
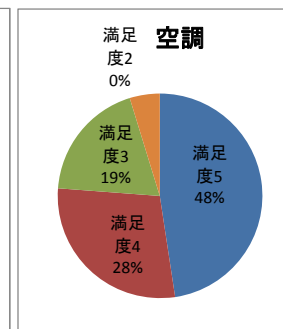
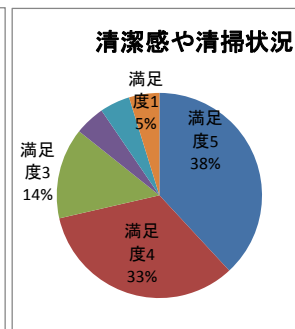
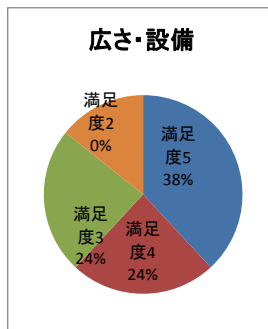


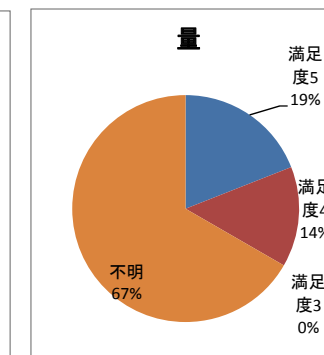
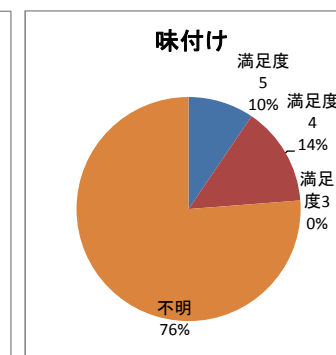
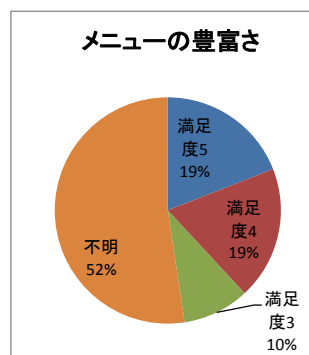
特別養護老人ホーム嵐山寮(ご家族より回答)

平成30年度「ご利用者満足度調査」結果(30件中20件回答) 70.0%

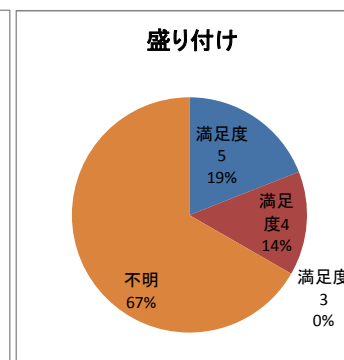
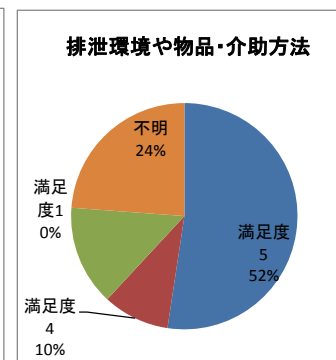
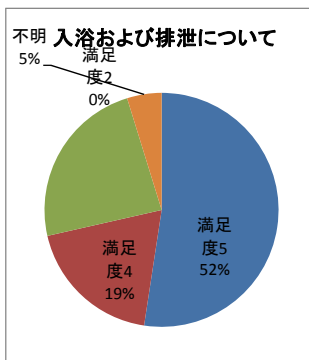
A:居住環境について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	広さ・設備	8	5	5	0	0	3
02	清潔感や清掃状況	8	7	3	1	1	1
03	空調(温度設定)	10	6	4	0	0	1
04	匂い	5	4	9	1	0	2
具体的なご要望・ご希望		○母は寒がりて服を何枚も重ね着しています。 ○いつ面会に行っても同じ洋服なので、たまたまかな?と思っていたのですが、それは空調の設定が調度いいからだと思いました。 ○お部屋の窓のサン、ホコリ多い。ベッド回り、ゴミ箱、毎日捨ててない。					



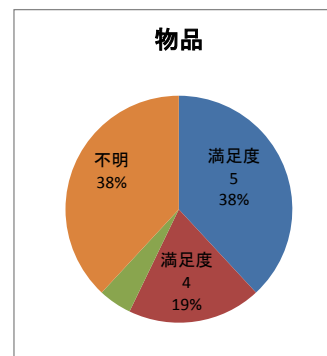
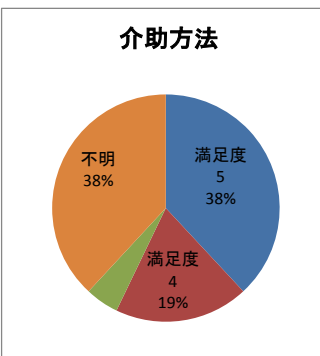
B:食事や飲み物について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	メニューの豊富さ	4	4	2	0	0	11
02	味付け	2	3	0	0	0	16
03	量	4	3	0	0	0	14
04	盛り付け	4	3	0	0	0	14
具体的なご要望・ご希望		○申し訳なく思います。食事時は面会を避けておりましたのでこのアンケートは差し控えます。 ○母はお粥と梅干と味噌汁が殆どだと思いますので、おかずの量は少なくしてお粥に卵を細かく切って鮭等を入れて貰えると栄養が取れると思ったりしています。 ○食事について、本人が残さず食べているようなのでいいのだと思います。					



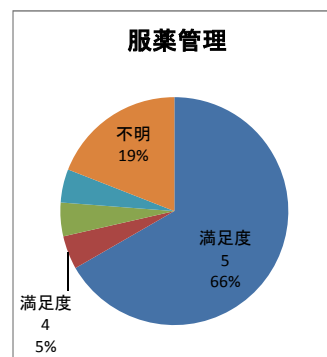
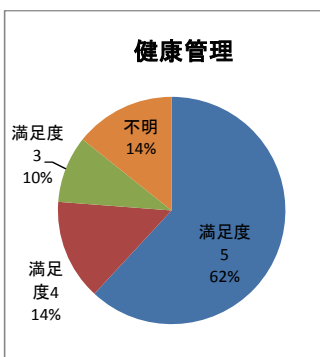
C:入浴および排泄について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	入浴環境や回数・介助方法	11	4	5	0	0	1
02	排泄環境や物品・介助方法	11	2	3	0	0	5
具体的なご要望・ご希望		○トイレからの出入りは車イスなので、少し不便に感じていて職員さんの声掛けをお願いしております。 ○病院に何回もつれて頂きお世話を掛けておりますがよろしく願いいたします。 ○入浴回数を増やして頂けたら嬉しいです。					



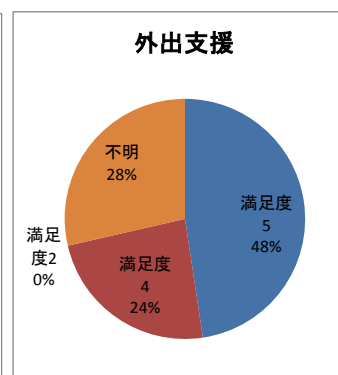
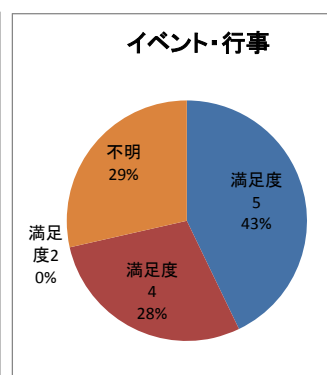
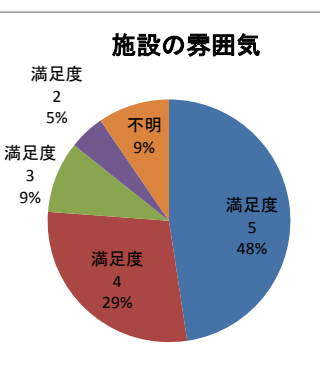
D:口腔ケアについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	介助方法	8	4	1	0	0	8
02	物品(歯ブラシ・ガーゼなど)	7	4	1	0	0	9
具体的なご要望・ご希望							



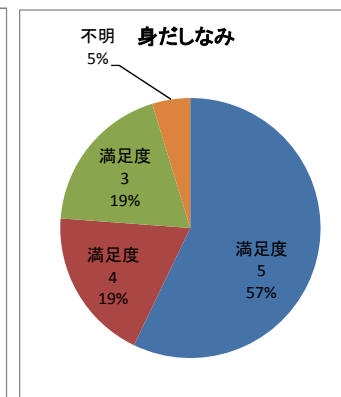
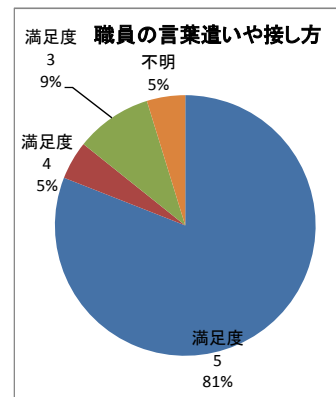
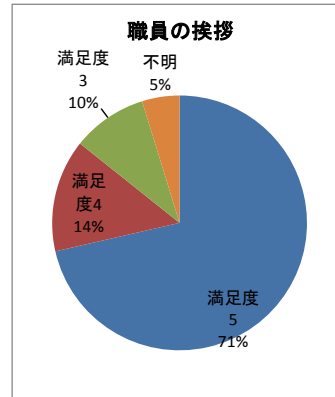
E:健康管理について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	健康管理	13	3	2	0	0	3
02	服薬管理	14	1	1	0	1	4
具体的なご要望・ご希望		<p>○もう少しスタッフの気配りが必要です。高齢の為、下着の上に服なしでカーディガン着ていたり暑さ寒さが低下しているため、厚着、薄着が多いです。</p>					



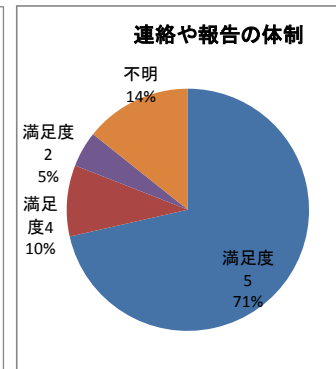
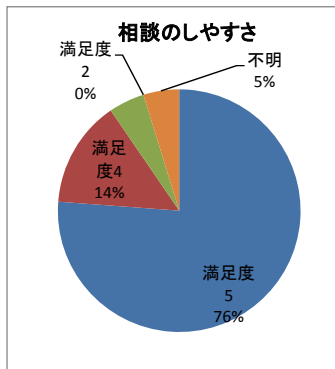
F:日々の暮らしについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	施設の雰囲気	10	6	2	1	0	2
02	イベント・行事	9	6	0	0	0	6
03	外出支援	10	5	0	0	0	6
具体的なご要望・ご希望		<p>○もう少し身体を動かせる事があればいいなと思います。スタッフの方はとても忙しいと思いますので、ボランティアさんのイベントなどがたくさんあるといいですね！！</p>					



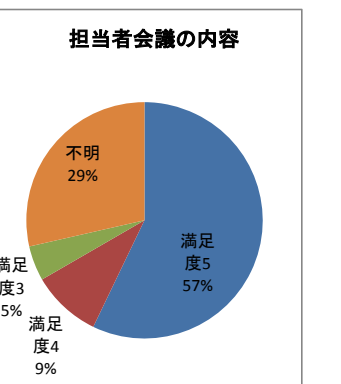
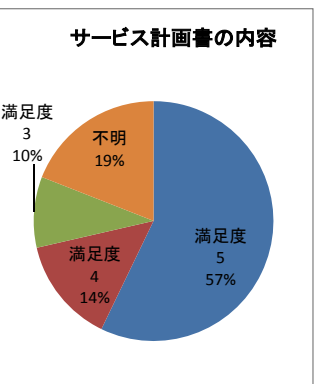
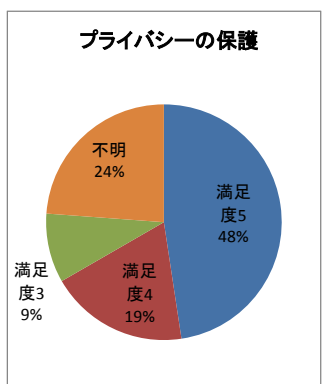
G:職員の資質について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	職員の挨拶	15	3	2	0	0	1
02	職員の言葉遣いや接し方	17	1	2	0	0	1
03	身だしなみ	12	4	4	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		○個人差ありますが。					



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	16	3	1	0	0	1
02	連絡や報告の体制・方法	15	2	0	1	0	3
具体的なご要望・ご希望		○お願いごとをスタッフにしても、申し送りが出来ていないことが多々あります。					



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	10	4	2	0	0	5
02	サービス計画書の内容	12	3	2	0	0	4
03	担当者会議の内容	12	2	1	0	0	6
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。

- 有料老人ホームの個室から集団生活に入ってから本人の症状がよくなった。
- いつもありがとうございます。良い環境でお世話して頂いていることに大変感謝しております。今後ともよろしく願い致します。
- なかなか面会に行けずお世話になりっぱなしです。ありがとうございます。行かない分、分からないことが多いですが行った時の本人の表情は陰しくなく穏やかなので大切に頂いていると理解しております。これからもよろしく願いたします。
- 全体的に雰囲気は暗いです。スタッフさんだけでももう少し明るく元気でお仕事をして頂きたいです。

### 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。
- 環境面では比較的満足度が高いように受け取りました。古い施設ではありますが、逆に捉えるとどこか落ち着いた雰囲気があるのではないかと感じています。
- 食事の内容については、満足と不明の割合が多く、食事の情報を始め、生活全般の情報をお伝えすることが不足しているのかもしれませんが。
- ご利用者の服装、居室の清潔さについてのご指摘を頂いています。高齢者の身体機能を考えた衣類選択、生活の場として相応しい居室環境の整備をしていかなければならないと感じています。
- スタッフの接遇に課題があると感じました。個人差があるというご意見も頂いていますが、施設全体で明るく雰囲気の良い接遇マナーを向上させて行きたいと考えます。
- ご家族が来所時に職員にお伝え頂いた事が、確実に共有出来ていない事があると感じました。情報の共有が確実にできるように取り組んでまいります。

### 今後の取り組み

- 食事のメニューを掲示し、どんな内容の食事を召し上がっているか分かるようにしていきます。
- 衣類の適切な選択や気候に応じた服装、好みに応じた格好をして頂けるように全職員で支援していきます。
- 施設全体で明るく雰囲気の良い接遇マナーを向上させること、職員間の情報共有が確実に行える環境を作って参ります。

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、今後ともよろしく願いたします。