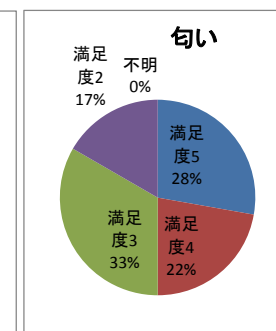
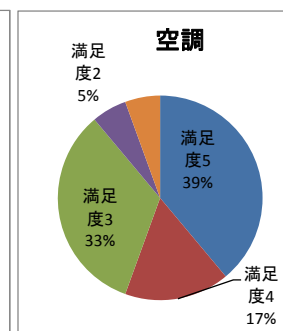
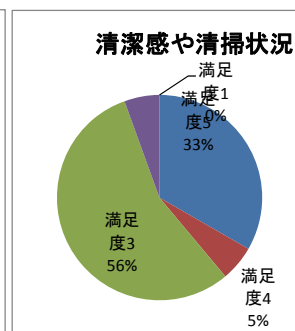
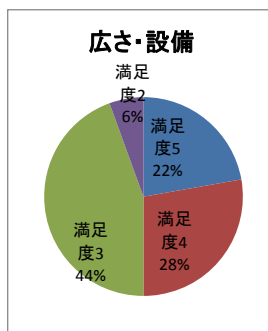


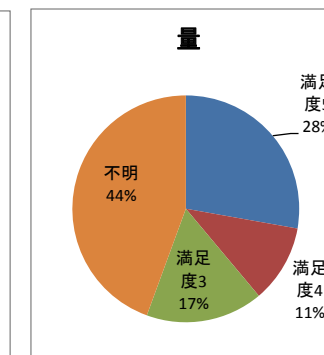
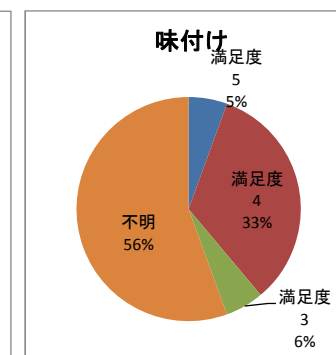
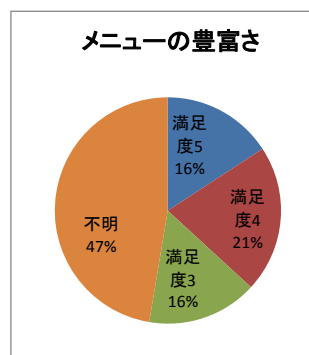
特別養護老人ホーム嵐山寮(ご家族より回答)

令和元年度「ご利用者満足度調査」結果(30件中18件回答) 70.0%

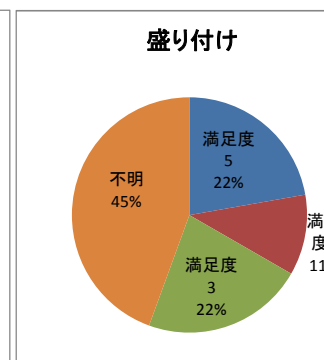
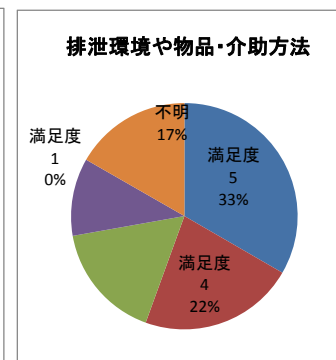
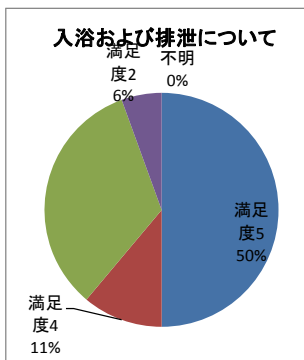
A:居住環境について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	広さ・設備	4	5	8	1	0	0
02	清潔感や清掃状況	6	1	10	1	0	0
03	空調(温度設定)	7	3	6	1	0	1
04	匂い	5	4	6	3	0	0
具体的なご要望・ご希望		・お部屋のゴミ箱にゴミが入ったままのことがありました。 ・ベッド回りほこりを掃除して頂きたいです。					



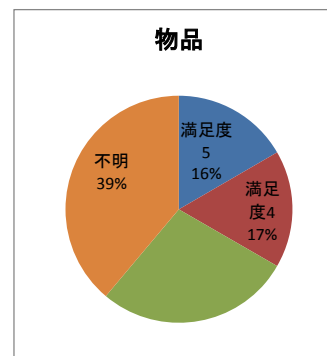
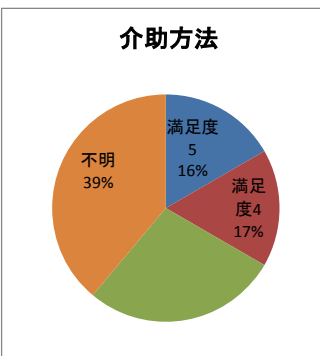
B:食事や飲み物について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	メニューの豊富さ	3	4	3	0	0	9
02	味付け	1	6	1	0	0	10
03	量	5	2	3	0	0	8
04	盛り付け	4	2	4	0	0	8
具体的なご要望・ご希望							



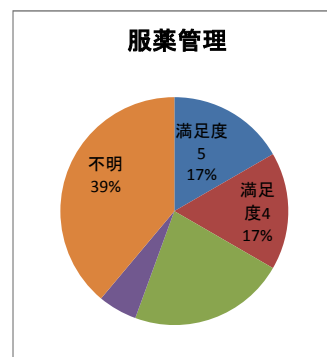
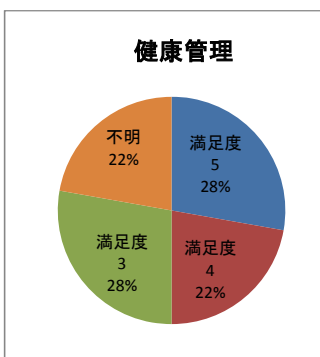
C:入浴および排泄について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	入浴環境や回数・介助方法	9	2	6	1	0	0
02	排泄環境や物品・介助方法	6	4	3	2	0	3
具体的なご要望・ご希望		・スタッフの人数が少ないのでしょうか？ ・エチケットを守らない人がいて便を流さないことがある。それが一番困る。					



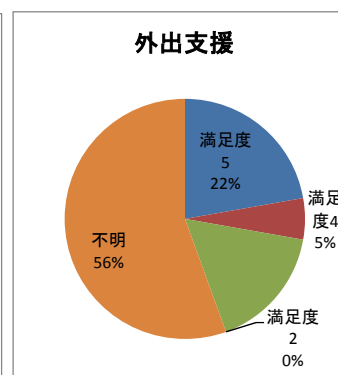
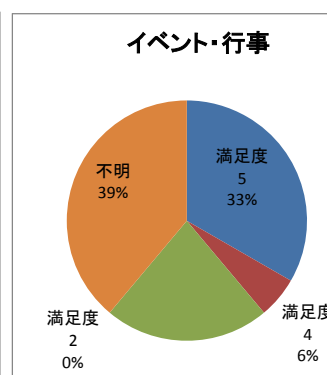
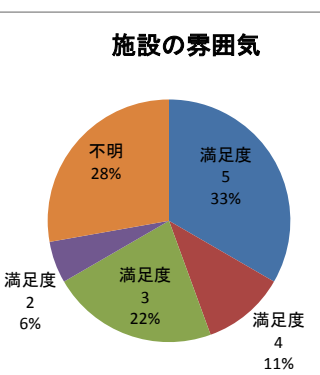
D:口腔ケアについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	介助方法	3	3	5	0	0	7
02	物品(歯ブラシ・ガーゼなど)	3	1	5	0	0	9
具体的なご要望・ご希望		・何か変と思ったら歯科医師に連れて行ってもらえている。					



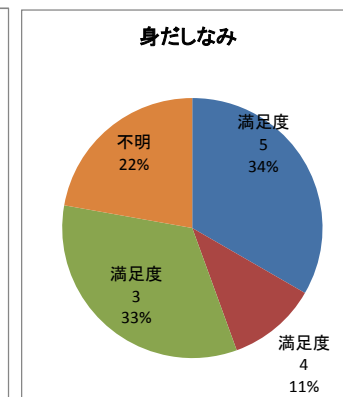
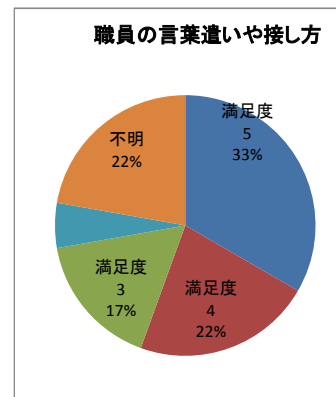
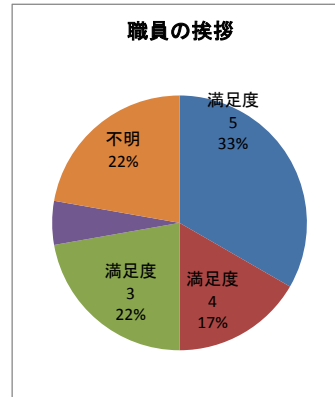
E:健康管理について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	健康管理	5	4	5	0	0	4
02	服薬管理	3	3	4	1	0	7
具体的なご要望・ご希望		・寒くなくてもたくさん着ている事があります。気候に合った服装をお願いします。					



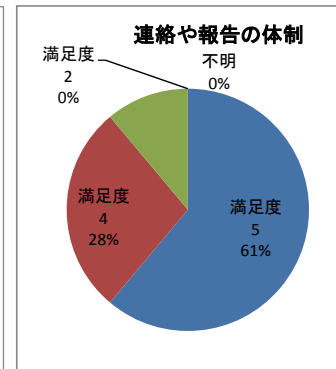
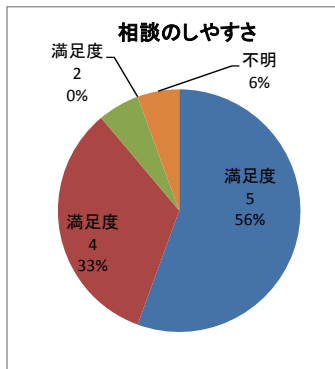
F:日々の暮らしについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	施設の雰囲気	6	2	4	1	0	5
02	イベント・行事	6	1	4	0	0	7
03	外出支援	4	1	3	0	0	10
具体的なご要望・ご希望		・お任せしっぱなしですみません。よろしくをお願いします。					



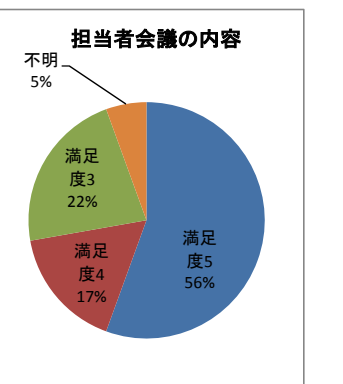
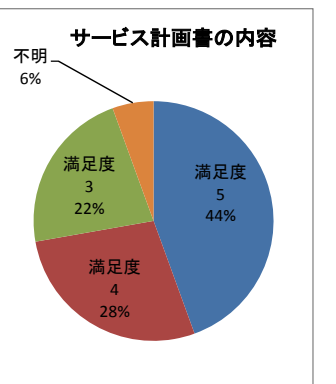
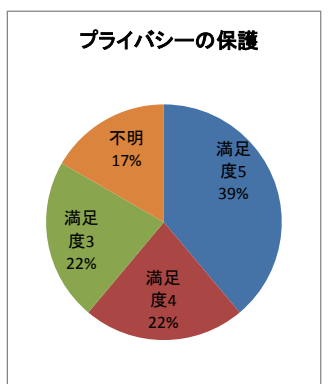
G:職員の資質について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	職員の挨拶	6	3	4	1	0	4
02	職員の言葉遣いや接し方	6	4	3	0	1	4
03	身だしなみ	6	2	6	0	0	4
具体的なご要望・ご希望		<p>・先日は対応即して頂きありがとうございました。 ・皆さん、もう少し明るくハキハキすればよいと思います。</p>					



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	10	6	1	0	0	1
02	連絡や報告の体制・方法	11	5	2	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		<p>・フロアにおられる職員さんにお話し聞かせて頂いています。</p>					



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	7	4	4	0	0	3
02	サービス計画書の内容	8	5	4	0	0	1
03	担当者会議の内容	10	3	4	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<p>・会議に参加できていません。お任せになり申し訳なく思っています。</p>					



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。

・仕事が忙しく顔を出せませんが、スタッフの皆様にはいつも感謝しています。
・リハビリ等のサービスがあれば嬉しいです。(足腰が弱ってきているようです)
・認知症も進み家族のことも分からない母ですが行くにつこり笑ってくれることがとても嬉しく思っています。皆様に大切にお世話して頂いていることとても感謝しています。本人が幸せを感じられる人生を送ってもらうことが私たち家族の一番の願いです。どうかよろしく願います。家族のできる事何かあれば教えて頂けると幸いです。

考察・課題

・全般的には満足して頂ける評価となっていると思われます。実際に面会に来られても、食事をされたり、日々の健康管理をご覧いただけるわけではないので「不明」になっていることがあると考えます。
・ご家族は、なかなか面会に来れないので、申し訳ないと感じておられる様子です。
・環境面で、居室の埃やごみ処理について改善要望がありました。居室に入った際に、清掃ができていないかを確認する必要があります。

今後の取り組み

・環境面で掃除の行き届いていないというご意見を頂きました。各居室担当の職員を中心に清掃を実施し、より清潔感のある居室整備に務めます。
・挨拶の不十分さをご指摘頂きました。日々の挨拶の大切さを再度見直し明るい声で挨拶を行っていくようにいたします。
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いたします。