

嵐山寮特別養護老人ホームうたの 令和元年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者 107名

(令和元年11月1日現在の嵐山寮特別養護老人ホームうたのご入所者のご家族)

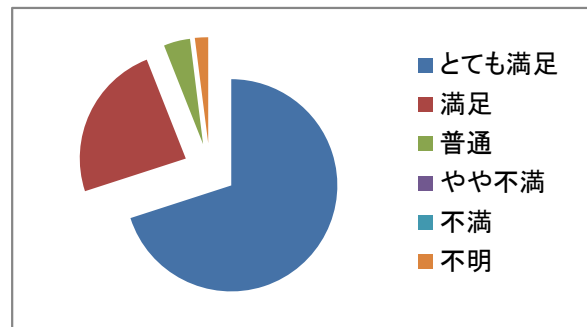
回答率: 46.7%

50 名回答有

A.居住環境について

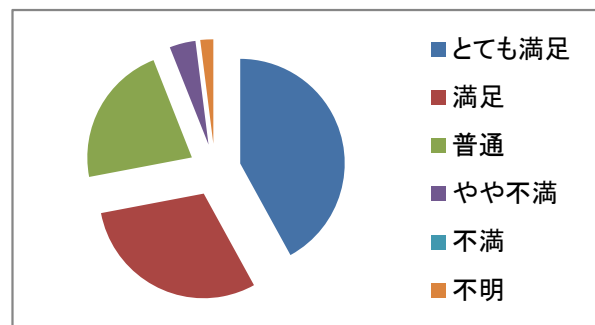
▶広さ・設備(ユニット・居室)

とても満足	35	70%
満足	12	24%
普通	2	4%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	1	2%



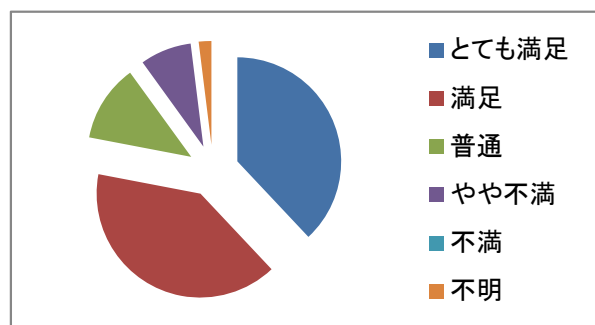
▶清潔感や清掃状況(ユニット内)

とても満足	21	42%
満足	15	30%
普通	11	22%
やや不満	2	4%
不満	0	0%
不明	1	2%



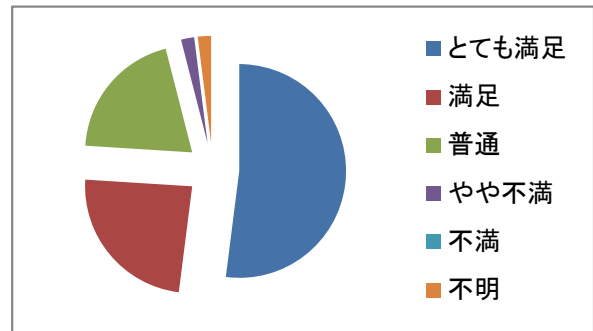
▶清潔感や清掃状況(居室内)

とても満足	19	38%
満足	20	40%
普通	6	12%
やや不満	4	8%
不満	0	0%
不明	1	2%



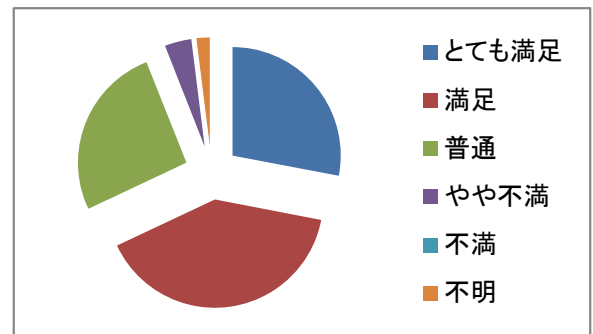
▶空調(温度設定)

とても満足	26	52%
満足	12	24%
普通	10	20%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
不明	1	2%



▶ユニット内・居室の匂い

とても満足	14	28%
満足	20	40%
普通	13	26%
やや不満	2	4%
不満	0	0%
不明	1	2%



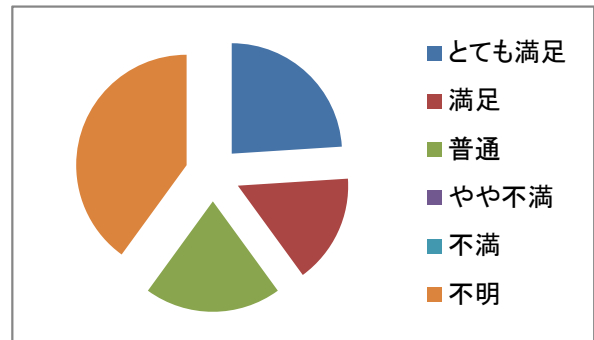
【自由記述欄】

- ・床の掃除は大変かと思いますが、食べ物が付いている。
- 原則食事が床にこぼれる都度、清掃しているのと、ご利用者が就寝された後に毎日床清掃を実施しております。それでも一日3回の食事でありますので行き届かないところもでていると思います。今後も皆様に気持ちよく過ごしていただけるよう力を入れていきたいと思ひます。
- ・B2の廊下等、臭いがこもっている事があります。
- 建物の気密性が高く強制換気にて、空気が流れるよう換気扇などを使用しております。強制換気だけでは不十分であるため、窓を定期的に関放するなど新鮮な空気を取り入れる工夫を実施して参ります。
- ・暑い時は布団から足を出してると自分で調整している。
- 共有部分、居室部分は空調にて室温管理を実施しております。居室内については個別のお好みに合わせて調整が可能です。
- ・エアコンの掃除はどうされているのでしょうか？
- エアコンフィルターの掃除は、年に二回業者に委託しております。

B.食事や飲み物について

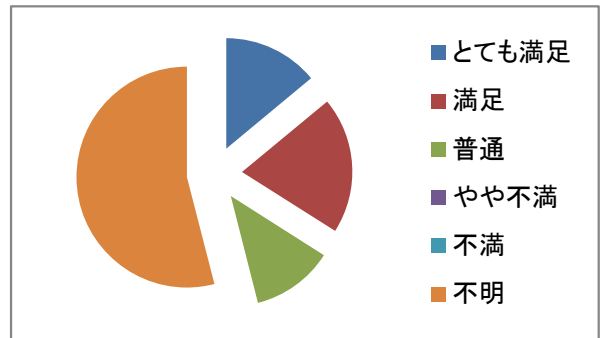
▶メニューの豊富さ

とても満足	12	24%
満足	8	16%
普通	10	20%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	20	40%



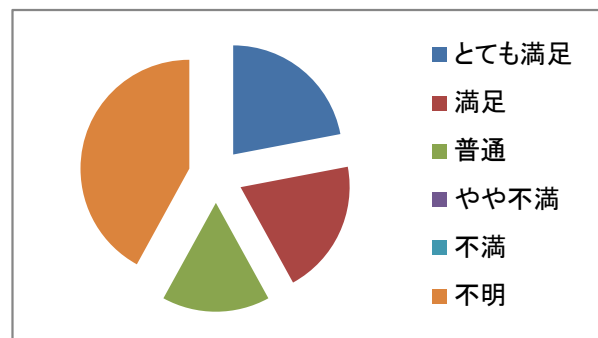
▶味付け

とても満足	7	14%
満足	10	20%
普通	6	12%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	27	54%



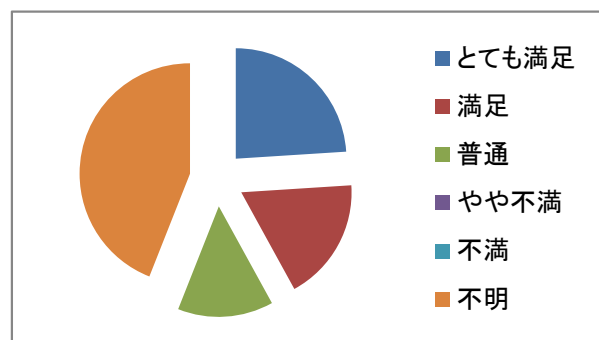
▶量

とても満足	11	22%
満足	10	20%
普通	8	16%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	21	42%



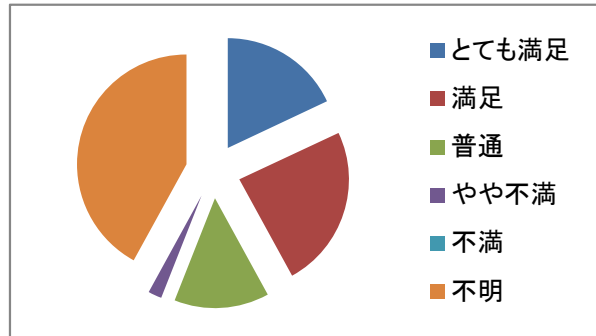
▶見た目・盛り付け

とても満足	12	24%
満足	9	18%
普通	7	14%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	22	44%



▶飲み物・おやつ

とても満足	9	18%
満足	12	24%
普通	7	14%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
不明	21	42%



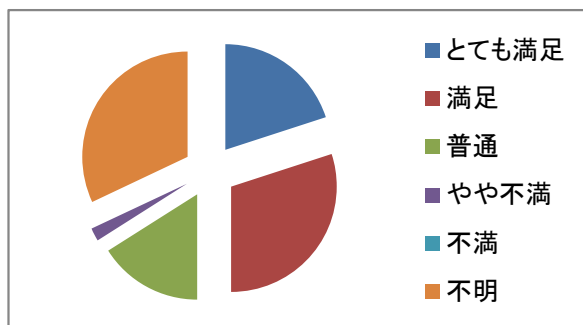
【自由記述欄】

- ・本人も何も言わないし、食事時に私達も見えてないので、よくわかりませんが、よくしていただいている様に思いますし、今後ともよろしくお願いします。
- 本人様に適した食事をご準備させていただきます。
- ・おかずの形を残してほしい。
- 食事形態は本人様の咀嚼（噛む力）嚥下（飲み込む力）に合わせて提供させていただいております。見た目でも楽しんでいただけるよう、盛り付けなど工夫していきたいと思ひます。
- ・食べ易いように工夫して頂いています。
- 安全で安心して食事を召し上がっていただけるように、今後も本人様にあった状態での提供に努めます。
- ・その月の献立が1ヶ月分廊下に張り出して頂けたらと思ひます。
- エレベーターなどの共有スペースには掲示させておりますが、皆様にご覧になっていただける場所に掲示できるよう、検討して参ります。
- ・本人の好き嫌いがあるので、5点はむづかしいかと思ひます。
- 皆様お一人お一人の嗜好に合わせて食事を提供することはできませんが、嫌い食の方にも楽しんでいただける食事作りに励みます。
- ・森嘉さんのおとうふも出しているようで、地産地消は大変良いことだと思ひています。
- 嵐山寮の隣接する地域の特産物や質の良い食材を使用し、美味しい食事の提供を目指します。
- ・本人は満足している様子ですが、おやつが足りないかもとご助言がありました。
- 体調管理は多職種で連携を取り行っております。おやつも嗜好の物で本人様にとっては楽しみにされている方もいらっしゃいます。お好みのものを適量でご準備いただくと楽しみな時間になると思ひます。
- ・毎回量が多いと思うけど完食美味しく食べてるそうです。
- ありがとうございます。今後も楽しんでいただける食事提供を目指します。

C.入浴について

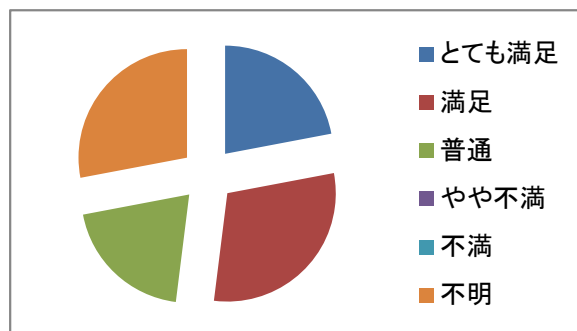
▶入浴の環境

とても満足	10	20%
満足	15	30%
普通	8	16%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
不明	16	32%



▶回数・介助の方法

とても満足	11	22%
満足	15	30%
普通	10	20%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	14	28%



【自由記述欄】

・シャワー浴でしたが、先日湯船に入れて体中が暖かく気持ち良かったと言っています。

→ご利用者の皆様が、どのような身体状況になられても浴槽に浸かって頂くよう、介護技術の研鑽、新しい機器の導入を実施しております。お喜びの声をお聞かせいただけるとはありがたいです。

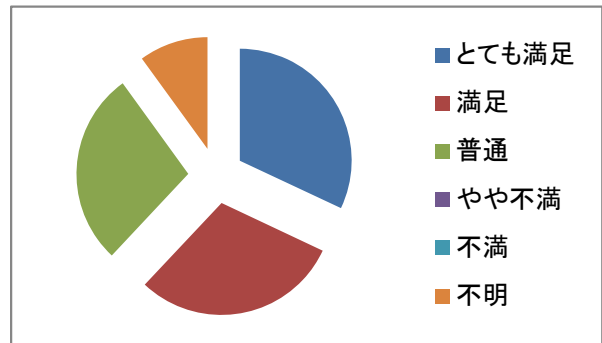
・次回入浴予定日が分からず。実際にどんな介助を行っているのかも確認・見学が出来ていないです。

→介護内容についてはいつでもお尋ね頂ければお答えさせていただきます。職員も介助に当たっていたりと忙しくしていることも多いかと思いますが、時間をおいてのご説明となるかもしれませんが、お答えさせていただきますので、お気軽にお声かけ下さいませ。またサービス計画書の更新などに係るサービス担当者会議などでもご説明

D.排泄について

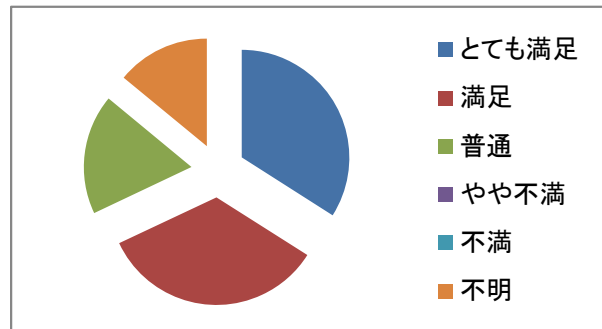
▶排泄の環境

とても満足	16	32%
満足	15	30%
普通	14	28%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	5	10%



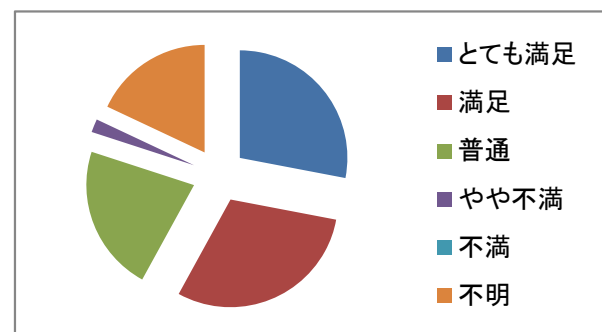
▶回数・介助の方法

とても満足	17	34%
満足	17	34%
普通	9	18%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	7	14%



▶排泄物品について

とても満足	14	28%
満足	15	30%
普通	11	22%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
不明	9	18%



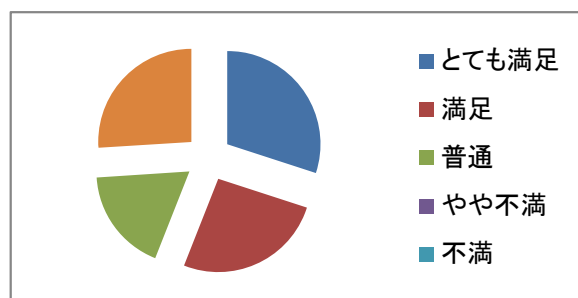
【自由記述欄】

- ・トイレの中で停電があるのをやめてほしい。
- トイレ内の電灯は全て人感センサーで管理しております。一定時間が経過すると消灯しますが、点灯時間の設定は機器ごとに可能です。職員まで声をお掛け頂ければ機器の設定を行います。
- ・排泄の回数が多くてすみません。よろしくをお願いします。
- ご本人の「トイレに行きたい」というお気持ちを可能な限り尊重させて頂きたいです。排尿のリズムは個別性が高く、膀胱などの機能や精神的な状態によって左右されるものです。トイレに行くことでご本人が安心して頂くことが大切だと思います。
- ・良くして頂いております。
- お気づきの点や、ご不明な点がございましたら遠慮なくお尋ね下さい。
- ・個人差も有ると思います。こまめな確認と必要に応じた交換をお願いいたします。
- 排尿などのリズムはご指摘いただいたように個人差がございます。まずは細かく観察を実施し、各ご利用者の排尿などの間隔や水分摂取量などとの関係性についても理解を深め、それぞれのご利用者のリズムに合わせ対応させて頂きます。

E.口腔ケアについて

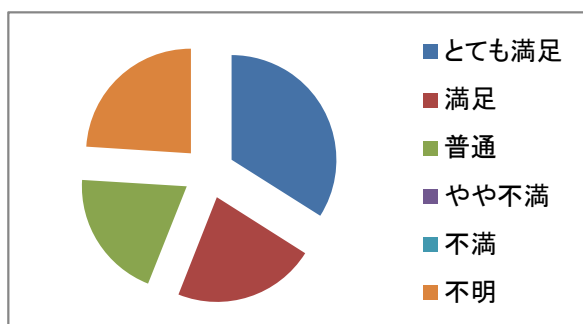
▶介助方法

とても満足	15	30%
満足	13	26%
普通	9	18%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	13	26%



▶物品(歯ブラシ・ガーゼなど)

とても満足	17	34%
満足	11	22%
普通	10	20%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	12	24%



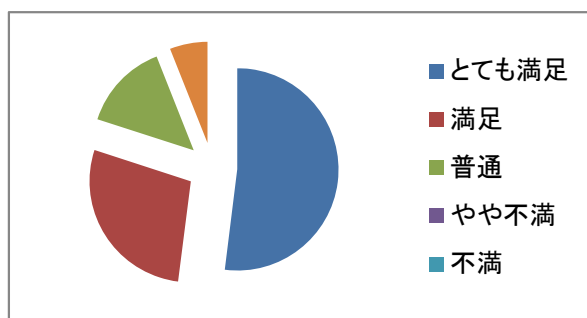
【自由記述欄】

- ・入歯ががたつくが仕方ないかな。
- 外部協力歯科医院での義歯の調整が可能かの確認を致します。義歯の状態が不安定であれば、食事量など栄養状態にも影響致しますのでご一考頂ければと存じます。
- ・先々月から堀川歯科クリニックにお世話になり、週1回の診察中。回数が減ってくると良いのですが。
- 細かな状態や治療方針については、堀川歯科クリニックさんより連絡があると思います。ご不明な点がございましたら、堀川歯科クリニックさんへ直接お問い合わせ頂ければお答えさせていただきます。
- ・口腔ケアの大切な事、面会に来ては伝えてます。嫌がる時も有りますが、よろしくお願いします。
- ご家族のご協力にいつも感謝しております。口腔内衛生は重要と捉えていますので、ご本人のお気持ちにも配慮しながら進めていきます。
- ・本人が嫌がれば入れ歯の洗浄を出来る時にお願いします。
- ご本人のお気持ちに配慮しながら、可能な限り毎日洗浄させて頂きます。

F.健康管理について

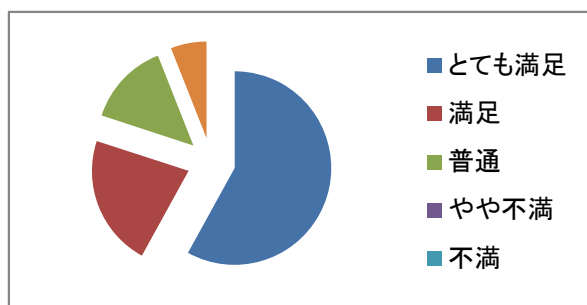
▶健康管理

とても満足	26	52%
満足	14	28%
普通	7	14%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	3	6%



▶服薬管理

とても満足	29	58%
満足	11	22%
普通	7	14%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	3	6%



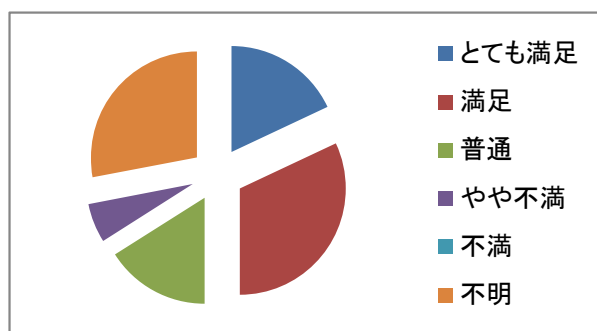
【自由記述欄】

- ・細かく体調の様子を知らせていただき変化のある時は連絡をいただき、よく分かりありがとうございます。
- ありがとうございます。今後も他職種連携を密にして対応させていただきたいと思います。
- ・母が元気であるので、きちんと管理して下さっているおかげだと思っています。
- ありがたいお言葉に感謝します。

G.機能訓練について

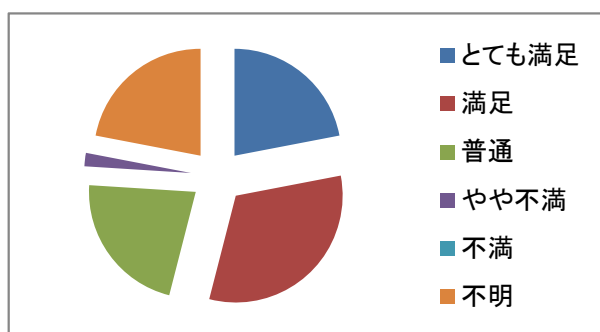
▶訓練の内容

とても満足	9	18%
満足	16	32%
普通	8	16%
やや不満	3	6%
不満	0	0%
不明	14	28%



▶訓練の説明

とても満足	11	22%
満足	16	32%
普通	11	22%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
不明	11	22%



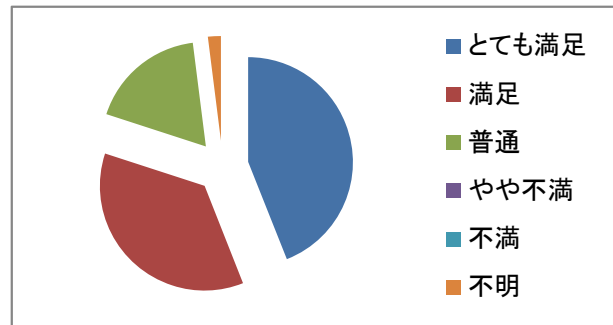
【自由記述欄】

- ・本人に合わせて今後共よろしく願います。
- ご本人の状態に合わせて、ご意見を伺いながら今後も残存機能維持に努めていきたいと思えます。
- ・現在月1回かと思えます。以前の老人保健施設様入所時は週1~2回程度でしたので、可能なら増やして頂けると良いのですが。
- 頻度におきましてご期待に副えていない部分について申し訳ない思いです。制度上、老人保健施設は、在宅復帰を目的としていることから、特別養護老人ホームよりリハビリが充実しております。当施設も京都市の特別養護老人ホームの中においてリハビリ体制は充実できている方であると思えます。限られた人員の中でありますので、頻度をあげさせて頂くことは難しいですが、他職種連携で生活上のリハビリに取り組む等してできるところは工夫をしていきたいと思えます。
- ・母に寄り添った訓練をして下さり、有難く思っています。
- ありがとうございます。今後も、寄り添えるリハビリを意識し励んで参ります。

H.日々の暮らしについて

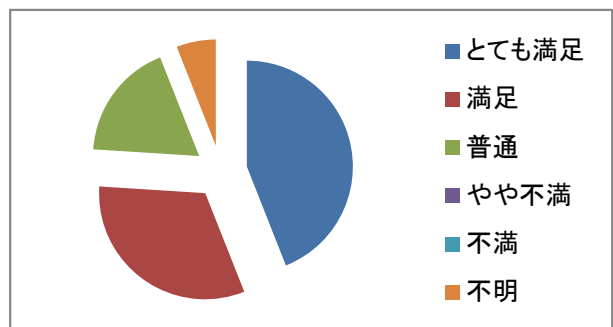
▶施設(ユニット)の雰囲気

とても満足	22	44%
満足	18	36%
普通	9	18%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	1	2%



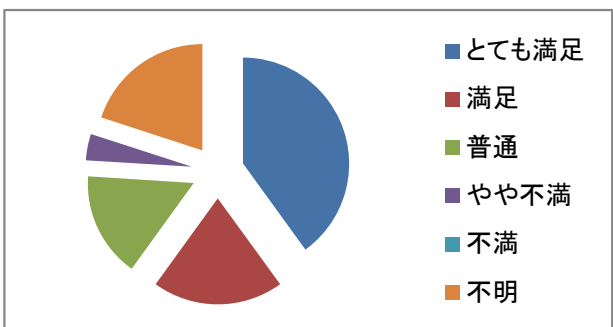
▶イベント・行事

とても満足	22	44%
満足	16	32%
普通	9	18%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	3	6%



▶外出支援

とても満足	20	40%
満足	10	20%
普通	8	16%
やや不満	2	4%
不満	0	0%
不明	10	20%



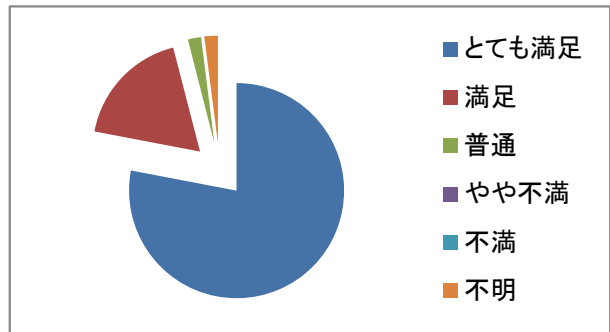
【自由記述欄】

・目が見えないので出かけたくない。
 →ご本人の都度の意向を確認させて頂きながら、対応させていただきます。
 ・イベントや行事はもっと多くても良いと思います。それだけ気分転換や運動が増えますので。
 →ご意見ありがとうございます。イベントや行事を増やすことができるよう、各種団体や法人内の委員会などで検討して参ります。
 ・以前に比べると外出が少し減ったように思います。
 →介護保険制度の変更により平成27年4月より、当施設では要介護3以上の方が原則対象となりました。現在当施設のご利用者の平均要介護度4.1と重度化がすすんでいる現状で、以前より日常生活上のお世話や受診等に時間がかかり外出機会が以前のようにもてていない状況です。今後も努めて参りますが、ご理解の程よろしくお願いたします。

1. 職員の資質について

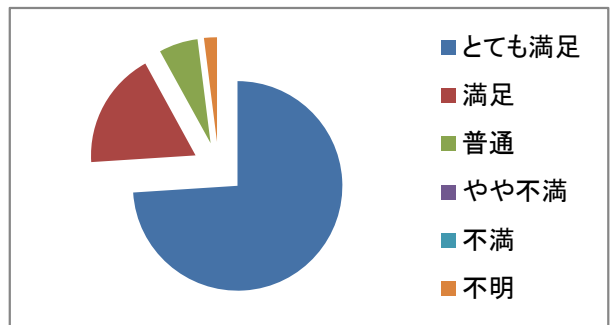
▶ 職員の挨拶

とても満足	39	78%
満足	9	18%
普通	1	2%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	1	2%



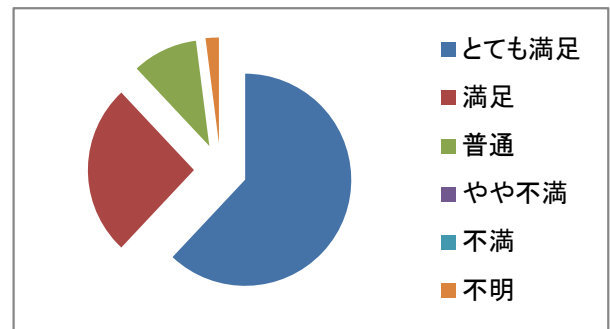
▶ 職員の言葉遣いや接し方

とても満足	37	74%
満足	9	18%
普通	3	6%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	1	2%



▶ 身だしなみ

とても満足	31	62%
満足	13	26%
普通	5	10%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	1	2%



【自由記述欄】

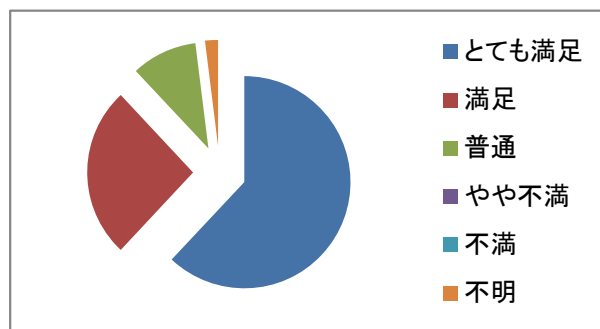
・若い方が多いですが、とても挨拶がしっかりされて良い印象です。
 → 職員のことをよく見ていただき、ありがとうございます。ご家族からご意見を頂きました内容を職員にも伝えさせていただきます。

・面会に来た時、孫娘にもお茶を頂けてありがたいです。
 → ご家族でご面会にお越し頂きありがとうございます。ユニット内が賑やかになることで他のご利用者もお喜びになられると思います。今後もお越しいただけることを心よりお待ちしております。

J.施設と信頼関係について

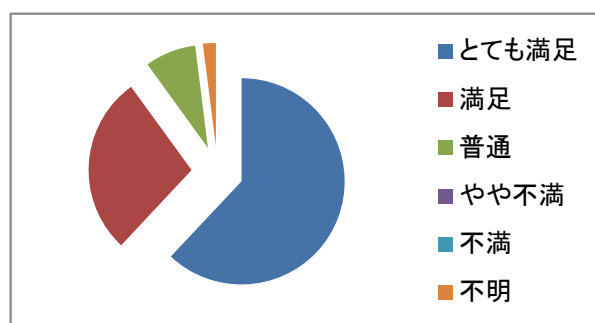
▶担当者へ気軽に相談することができる

とても満足	31	62%
満足	13	26%
普通	5	10%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	1	2%



▶連絡や報告の体制・方法

とても満足	31	62%
満足	14	28%
普通	4	8%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	1	2%



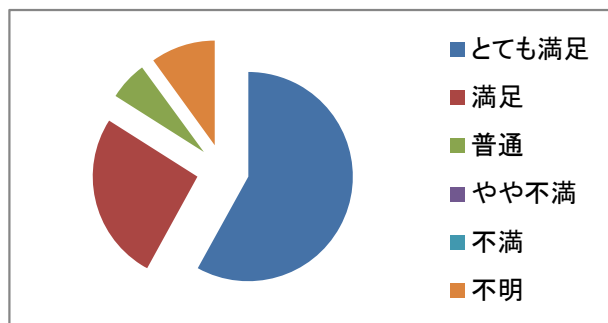
【自由記述欄】

- ・今までどおりで結構です。
- ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・(夕方に)インターフォンで呼んでも出られない事が1回ありました。電話したら出られました。(トイシだったのかも?)
- 大変失礼いたしました。極力迅速にご対応できるよう注意してまいります。

K.プライバシーやサービス計画書について

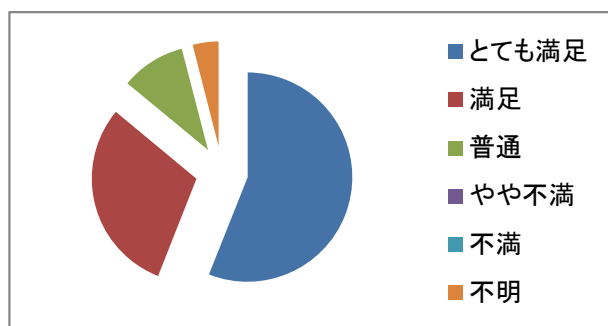
▶プライバシーの保護

とても満足	29	58%
満足	13	26%
普通	3	6%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	5	10%



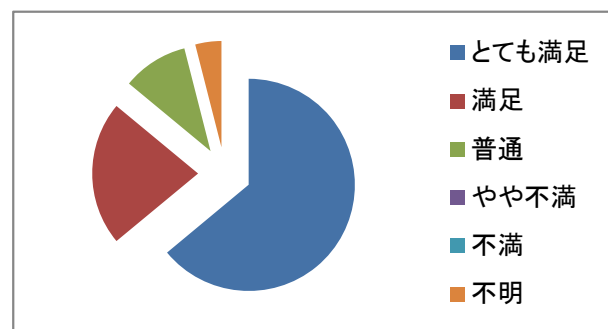
▶サービス計画書の内容

とても満足	28	56%
満足	15	30%
普通	5	10%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	2	4%



▶担当者会議の内容

とても満足	32	64%
満足	11	22%
普通	5	10%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明	2	4%



【自由記述欄】

特になし

L.充実してほしいサービスやご要望、施設の気になる点など

【自由記述欄】

・若干、職員さんの手薄感を持ちます。日々ご苦労様です。頭が下がる思いです。ほんとうにありがとうございます。

→温かい労いのお言葉に感謝申し上げます。日本の人口減少に伴い、どの業界でも人手不足と伺っております。当施設におきましては人員基準は満たせておりますが、一旦退職者が出ますと新たな人材をお迎えするに当たっては時間を要する場合がございます。ご利用者ファーストは変わらないところですが、そのような事態の際は、ご了承の程よろしく願いいたします。

・いつもお世話になりましてありがとうございます。本人に尋ねながら記入しました。スタッフの皆様が日々親切にしてくださると喜んでおりました。

→ご利用者自身にお喜び頂けているのは私達にとっても喜びとなります。ありがとうございます。

・大変良くお世話頂いてると喜んで居ります。有難うございます。

→ご利用者自身にお喜び頂けているのは私達にとっても喜びとなります。ありがとうございます。

・顔なじみの方、自分のことを良くわかってくださっている方がそばにいて下さる事は安心につながります。

職員さんの交代をゆっくりにして下さること等、安心につながることをお願いいたします。いつもよくして下さって感謝です。

→ご利用者のお気持ちを大切にしつつ、職員や施設全体のレベルアップにつながる配置を検討しております。ご理解とご了承の程よろしくお願いいたします。

・室内の掃除は良いと思いますが、屋外のベランダ(窓の外)に、クモの巣が張っており、それが1.5ヶ月程前から取り除かれておりませんでした。つまり屋外の掃除が不足しているのではないのでしょうか？

→ご指摘いただき、ありがとうございます。ご利用者の皆様により気持ちよくお過ごしただけよう、屋外清掃にも力を入れてまいります。

・母は地下2階の居室ですが外に散歩に行く際、地下2階から出た場合、駐車場の出入り口で車椅子を進めることが出来ませんでした。(急な傾き)もう少しなめらかになればと思っています。そこからの出入りができれば、通りに出たところの喫茶店などにも気軽につれて行けるので。

→ご不便をお掛けいたします。外出の際は、ご協力させていただける部分もございますので事前にご相談いただけましたらと思います。よろしくお願いいたします。

・いつも良く面倒を見て頂いてます。ありがとうございます。何も云う事もございません。風呂が好きなので入れて頂いたら良いです。

→お風呂でリラックスできるように今後も対応させていただきます。

・いつもお世話になり有難うございます。

→温かいお言葉に感謝申し上げます。

・お世話になりありがとうございます。今後共よろしく願います。

→温かいお言葉に感謝申し上げます。

・お世話になりありがとうございます。靴下の洗濯ですが乾燥機にかけますと縮んでしまいます。忙しい中、申し訳ありませんが、できるなら別に干してもらえないのでしょうか？

→素材などによって縮みやすいものがございます。それらを選別して対応できておらず申し訳ございません。また、お気づきの点がございましたら、お気軽にお問合せ下さいませ。

・5段階評価ということですが、自宅で介助・介護が困難な私にかわって毎日介護していただき、感謝以外の言葉は見つかりません。お仕事とはいえ満足以上の事をしていただきありがとうございます。仕事や私的な用事を安心してできるのは職員様のおかげです。これからもよろしく願います。

→いつもご家族の皆様からご助言を頂き、ご利用者の支援に当たらせて頂いております。今後もご利用者の生活がより豊かなものとなるよう対応させていただきます。ご本人のこれまでの習慣や趣味、楽しみなど改めてお聞きすることがあるかと思えます。色々と教えて頂き、うたのでの暮らしに反映させられるよう支援させていただきます。

・いつもお世話になっております。面会に行くといつも職員の方が忙しい中、椅子やお茶等色々とお気遣い下さり、恐縮しております。どうぞお気使いなく。ありがとうございます。

→お気持ちありがたくお受け取り致します。ありがとうございます。

・面会時、扉を解錠してもらいますが、入った時に厨房のにおいが臭く感じる事が良く有ります。

→厨房のにおいにつきましては、当施設でもこれまでから業者様へご相談し、機器の導入し対応させていただいておりますが、においを完全には除去できない状況です。ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんが、ご了承の程よろしくお願いいたします。