

嵐山寮短期入所生活介護事業うたの 令和元年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者 48名

(令和元年11月1日現在の嵐山寮短期入所生活介護事業うたのご利用者のご家族)

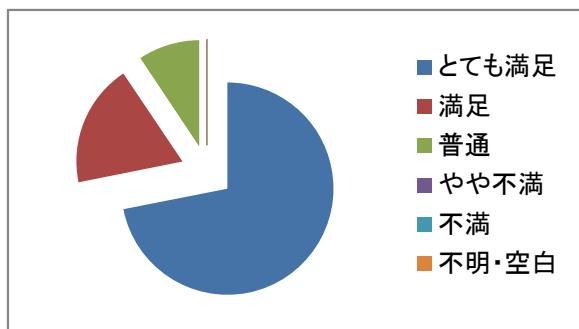
回答率: 66.6%

32 名回答有

【送迎について】

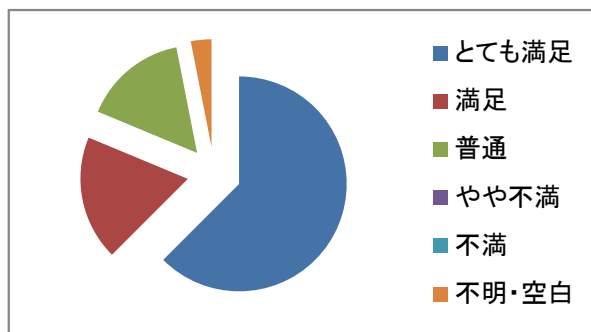
▶送迎の時間について

とても満足	23	72%
満足	6	19%
普通	3	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	0	0%



▶送迎の車両について

とても満足	20	63%
満足	6	19%
普通	5	16%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	1	3%



【自由記述欄】

・いつも次回の送迎時間を書いたプリントを渡して下さるのでありがたく思っております。

→こちらこそいつもありがとうございます。

・迎えの時間を11時から11時30分にして頂ければ有難いです。

→承知致しました。事前連絡時にご相談致します。

・送迎は家族がしていますが、時間も問題なく満足しています。

→いつも送迎に来て下さりありがとうございます。

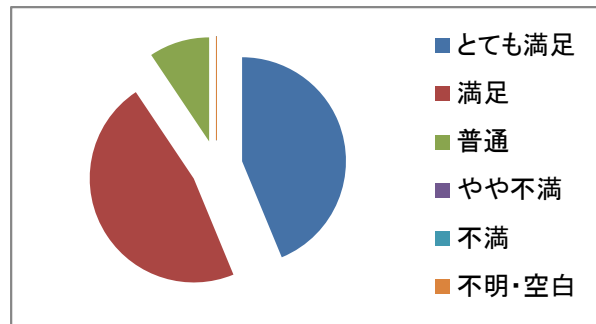
・いつもありがとうございます。主人の好きな所で送迎して頂いて、家族にとりましては大変助けて頂いております。助手席で主人もスムーズに乗せて頂いてホッとします。

→車の乗り降り等、いつもご協力頂き感謝しています。

【日程調整について】

▶ 利用希望と実際の利用日程について

とても満足	14	44%
満足	15	47%
普通	3	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	0	0%



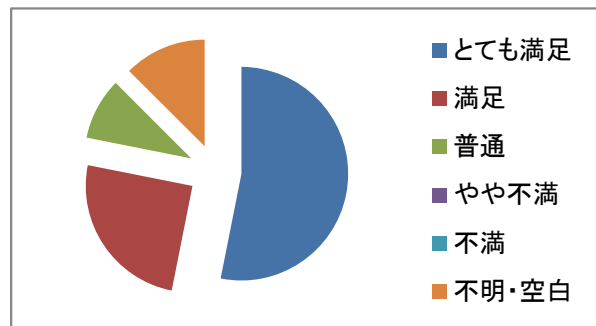
【自由記述欄】

- ・前もってケアマネージャーさんに伝えておいた希望に日程調整して下さい、ありがとうございます。
- ありがとうございます。
- ・希望をお伝えしていなくておまかせしています。
- ご希望ございましたらケアマネージャー通じてご連絡頂けたらと思います。
- ・まん中の2週間が家にいるスケジュールが多いのでできたらかく週の方がありがたいです。
- なるべくご希望に合わせて利用できるように致します。
- ・いつも無理なお願いさせて頂いております。（秋のふれあい祭り日）（年金支給日）等々助かっております。
- ありがとうございます。
- ・空きが出て一日増やして頂き助かりました。
- 今後も空きが生じましたらお声掛けさせて頂きます。

【サービス計画書について】

▶ 計画書の内容について

とても満足	17	53%
満足	8	25%
普通	3	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	4	13%



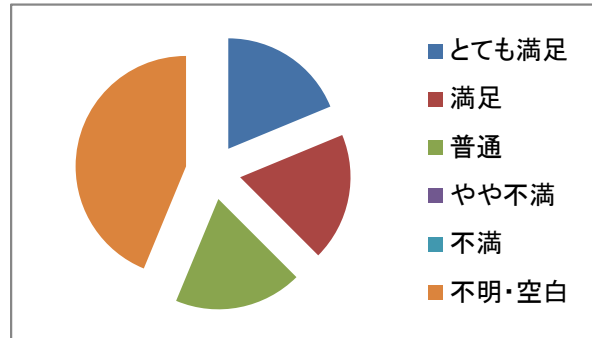
【自由記述欄】

- ・いつも丁寧に計画書作成して下さい、内容にも満足しております。
- ありがとうございます。
- ・自分の知り合いがないので…集まりに入っていけない。
-

【食事について】

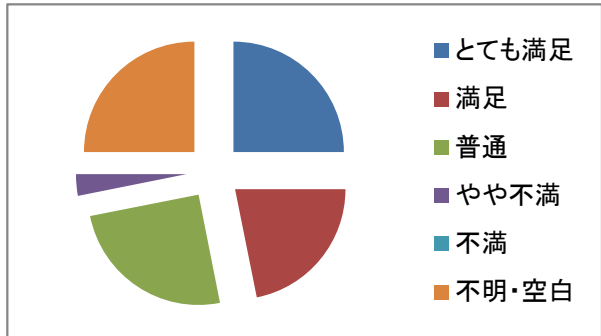
▶食事の内容・見た目について

とても満足	6	19%
満足	6	19%
普通	6	19%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	14	44%



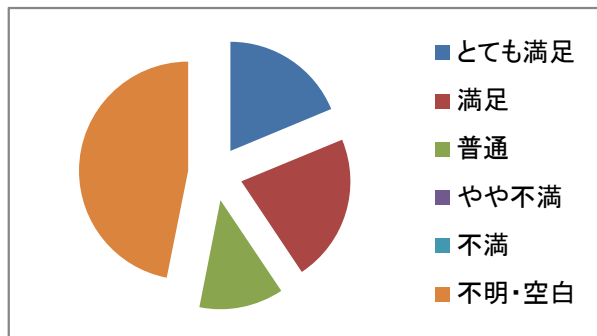
▶お菓子を持参することについて

とても満足	8	25%
満足	7	22%
普通	8	25%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
不明・空白	8	25%



▶口腔ケア・義歯洗浄について

とても満足	6	19%
満足	7	22%
普通	4	13%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	15	47%



【自由記述欄】

・うたのさんのお食事「美味しい」と母がショートステイから帰ってきたらいっております。テラスでお食事したことはとても印象に残っていたようで何回もいっていました。お菓子は持参しておりませんが、出しているから満足しているようなのですが、どんなお菓子を持参したらよいかちょっとわかってません。

→

・(06) 食べられるもの食べられないものがあるので良いと思いますが少々まよいます！

→

・量がわからないです。

→

・お菓子は何をどの位持っていけばいいのか迷います。(他の方の様子が分からないので) 費用負担があっても皆さんと同じおやつなら気楽ではあります。口腔ケアは食後のお声掛け頂いたら有難いです。

→

・地域の仕入れ先や店舗を利用したお食事をご提供頂き、本当に有難うございます。本人とてもよろこんでおります。おいしいおいしい、楽しみだと言ってます。

→ **良質な食材を使って美味しい食事をお届けできたらと思います。(管理栄養士)**

・歯みがきは自宅でも中々しっかりさせてもらえないので、そちらでも困られているのではないのでしょうか。

→

・お食事については解かりませんが、本人が食欲がある時ない時の対応が良くして頂いておりますので充分です。口腔ケアは本人がダメです。

→

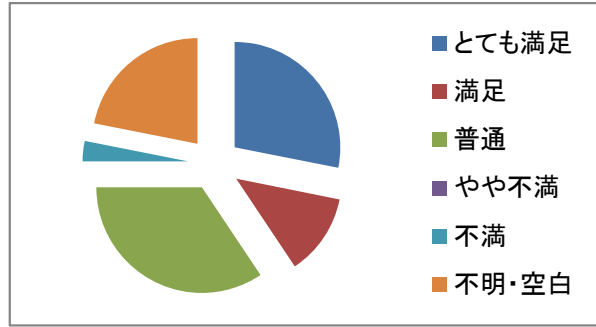
・前回お薬を持参したが、本人が全く包みをあけていなかったもので、今回はお茶ですと声をかけられたら、持って出るようにと話しましたが、出来たかどうか分かりません。

→

【入浴について】

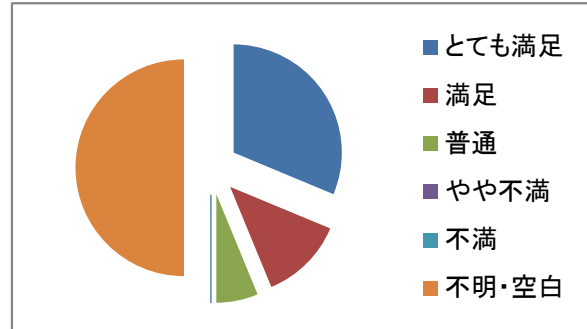
▶入浴の回数

とても満足	9	28%
満足	4	13%
普通	11	34%
やや不満	0	0%
不満	1	3%
不明・空白	7	22%



▶入浴の内容について

とても満足	10	31%
満足	4	13%
普通	2	6%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	16	50%



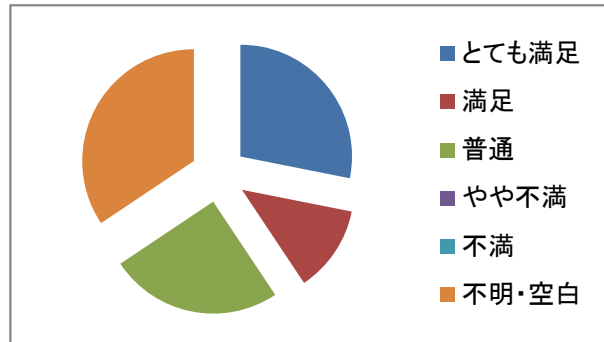
【自由記述欄】

- ・入浴は好きなので、毎日でも入りたいぐらいだそうです。入浴時見守っていただいているスタッフさんが男性が多いのか、女性の方が恥ずかしくないらしいです。
-
- ・入浴の回数を増やしてほしいです。
-
- ・下着の替えはお風呂のある時だけですか。持ち物で下着は各2枚とありますが各1枚でも良いのでしょうか。
-
- ・見ていないのでわかりませんがヒゲがのびて帰ってきます。できればちっと声をかけてやってほしいと思います。
-
- ・排便の後始末をお願いする事が多々あり申し訳なく思っております。家はお尻を拭いてくれないので、入浴前に洗って下さいと頼まないと処置出来ずすみません。よろしくお願ひ致します。
-
- ・週2.3回は入浴したい。
-

【排泄について】

▶トイレの介助・対応について

とても満足	9	28%
満足	4	13%
普通	8	25%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	11	34%



【自由記述欄】

・大便で間に合わないこともあるかと思いますが、よろしくお願ひ致します。急いでト化に行く際、転けないよう言葉かけもして下さってありがとうございます。

→

・トイレ介助については本人がわがままを言う事があるにもかかわらず、良くして頂いて感謝しております。

→

・排便に対しては手が出て足げり、頭突きありでご迷惑御かけ致しております。ありがとうございます。

→

・トイレは自宅でも最近では介助しております。

→こちらでもご自宅と同じように必要な場合介助させていただきます。

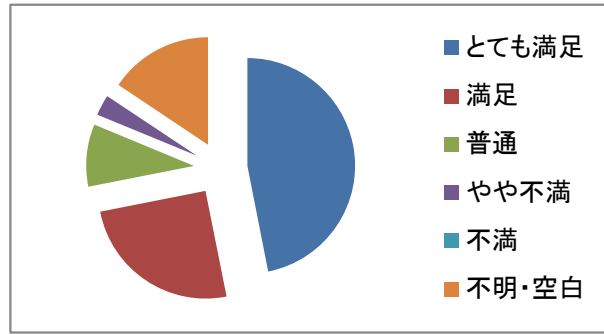
・失禁は自宅でも多いです。

→随時ご自宅での様子をお伺いできればと思います。

【健康管理について】

▶服薬・健康管理の対応について

とても満足	15	47%
満足	8	25%
普通	3	9%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
不明・空白	5	16%



【自由記述欄】

・お薬もしっかり管理していただき、朝後に服薬できるよう渡して下さいありがとうございます。

→

・日程の追加変更の度に薬を持参するのは効率が悪いと考え、処方度落ちの日数分を荷物に入れたら気分を害されたようだ。そちらでの薬の管理は他人の薬袋に入れられた状態だった。それを講義すると写真に撮っておけと言われた。それで数か月前から利用期間分だけ薬を用意し、それを家でスマホで撮影し、鞆の中へ入れて嵐山寮へ持たせている。

→

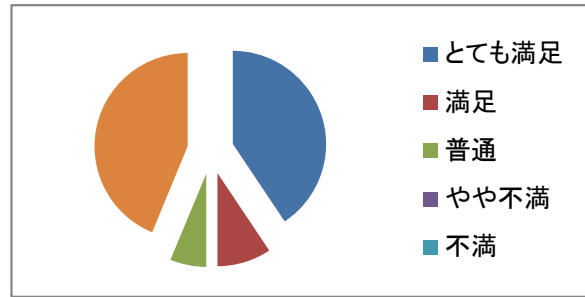
・いつもありがとうございます。元気で帰路に着いておりますので充分して頂いております。

→ありがとうございます。

【お部屋・利用中の生活について】

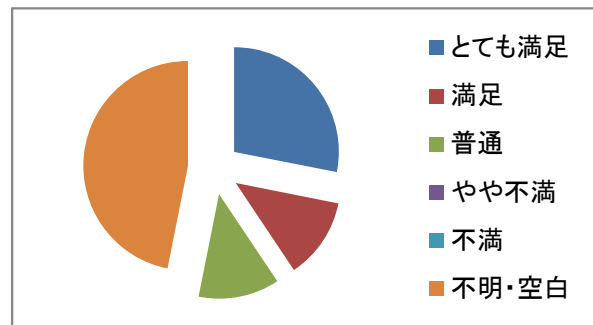
▶お部屋の清潔さについて

とても満足	13	41%
満足	3	9%
普通	2	6%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	14	44%



▶ご利用中の生活について

とても満足	9	28%
満足	4	13%
普通	4	13%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	15	47%



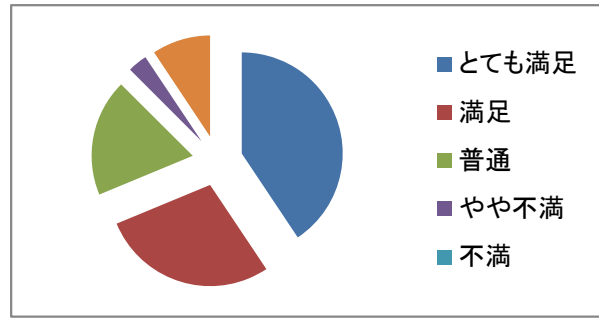
【自由記述欄】

- ・きれいなお部屋で過ごすことができ、とても喜んでおります。
- ありがとうございます。
- ・本人が退屈せず楽しく過ごせていればうれしいです。
- 余暇の充実について課題となっておりますが、施設内喫茶もしくはレクレーション等ご案内したいと思います。
- ・申し訳ございません。すべてお任せしておりますのでよろしくお願い致します。
- 何かございましたらご相談させて頂くと思います。今後とも宜しくお願いいたします。

【お荷物について】

▶ 荷物の管理について

とても満足	13	41%
満足	9	28%
普通	6	19%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
不明・空白	3	9%



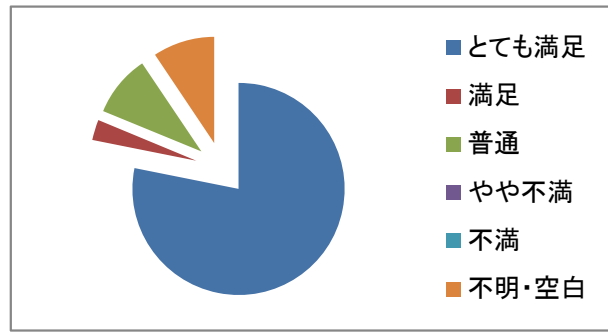
【自由記述欄】

- ・荷物チェックしっかりしていただきありがとうございます。
- こちらこそいつもありがとうございます。
- ・洗ってないものをちゃんと分けていただいて助かっています。
- ありがとうございます。
- ・お荷物の管理はきちっとして下さっているのですが、帰りの荷物がめちゃくちゃに入っている時があり、ここ一年程そういう状態です。ある時は余剰日程の薬が2つの鞆にめちゃくちゃに散財して入れてあったことがあり、如何なものかと。
- 大変申し訳ございません。帰宅される直前にも荷物のチェックをさせていただきます。
- ・大変な時はそのまま袋に入れて頂いて結構です。家で毎日洗うので気使いなく鞆の中に入れておいて下さい。
- お気遣い頂きありがとうございます。可能な限り今後ともご対応致します。
- ・自分ではあまり管理が出来ませんのでお願いします。
- かしこまりました。職員で引き続きご対応致します。
- ・帰りの荷物の収納を自分でした。呼んでも忙しそうで来てもらえなかった。
-

【職員全般の対応について】

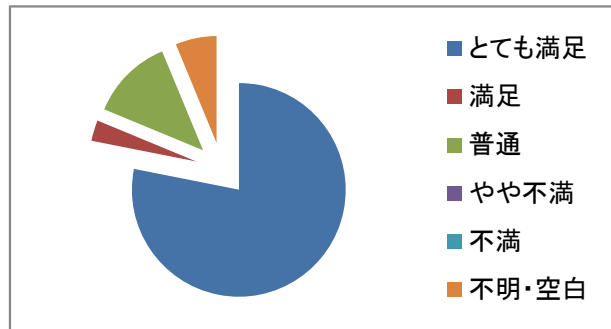
▶生活相談員の対応について

とても満足	25	78%
満足	1	3%
普通	3	9%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	3	9%



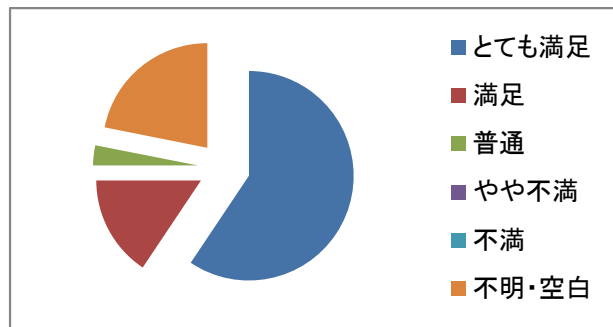
▶送迎担当者の対応について

とても満足	25	78%
満足	1	3%
普通	4	13%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	2	6%



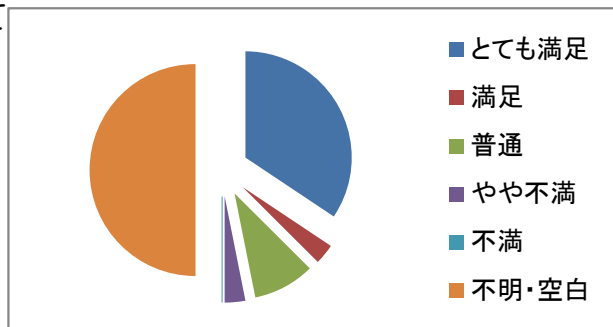
▶介護職員の対応について

とても満足	19	59%
満足	5	16%
普通	1	3%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	7	22%



▶看護職員・機能訓練指導員の対応について

とても満足	11	34%
満足	1	3%
普通	3	9%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
不明・空白	16	50%



【自由記述欄】

・大変満足しています。有難いです。送迎担当の方も職員の方々も皆さんとても親切で安心できます。本人も楽しみにしている様子です。

→

・いつも安全や健康を考慮していろいろ対応して下さい、ありがたいです。今後共宜しくお願い致します。

→

・送迎は利用していませんが送迎の方もお会いした時にあいさつして下さいます。

→

・今担当して下さい送迎の方は親切で感じが良く、滞在中の様子も一言教えて下さったりしてとても安心できます。いつもありがとうございます。

→

・18項目の理由：11項目で書いた通り

→

・毎送迎時大変良くして頂いております。ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。

→

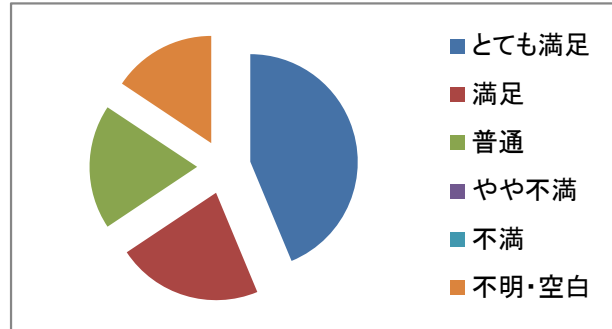
・機能訓練の声かけしてほしい。声かけて、お願いしてもあとから…と言われる事が多いと本人は言っています。

→

【書類について】

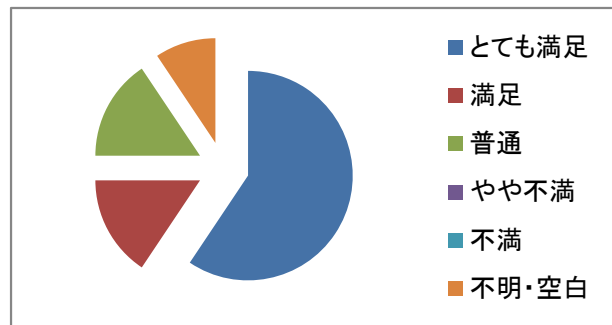
▶お薬・体調チェック表について

とても満足	14	44%
満足	7	22%
普通	6	19%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	5	16%



▶施設からの利用報告書について

とても満足	19	59%
満足	5	16%
普通	5	16%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
不明・空白	3	9%



【自由記述欄】

・前回から毎日の血圧と脈拍の記入をしていただき、ありがとうございます。かかりつけ医に知らせることができありがたいです。お手数おかけしますがよろしくお願ひ致します。

→またなにかご希望ありましたら仰ってください。可能な範囲でご協力致します。

・日数に応じて下着の枚数などは決めておいていただいでこちらが合わせていく方が簡単なのかなと思います。

→ご意見ありがとうございます。洗濯も可能ですので、またご相談させて下さい。

・19できれば体調チェック表も返してほしい。

→

・いつもありがとうございます。お世話お掛けしております。感謝しております。ながーくお世話になると思ひます。

→今後とも宜しくお願ひ致します。

その他、サービスについてのご要望等

【自由記述欄】

- ・今後とも宜しくお願い致します。
- こちらこそ宜しくお願い致します。**
- ・今度とも送迎車の安全運転に気を付けて頂く様お願い致します。アンケートの不明と記入したのは実際に確認できていないためです。以上今後共よろしくお願い致します。松井俊之
- 宜しくお願い致します。**
- ・特に11項目、他は満足。
-
- ・ショートステイは中々希望日が取れないので残念です。他の施設は時間が短くて、うたのさんはしっかり預かっていただけるので助かります。
- なるべくご希望に添えるように致します。ありがとうございます。**
- ・本人より…サービスが陰気で活気がない。
-
- ・いつもお世話になり大変ありがたく思っております。
- 今後とも宜しくお願い致します。**
- ・年配の入居者の態度に大変気を悪くした。もう行きたくない。
-