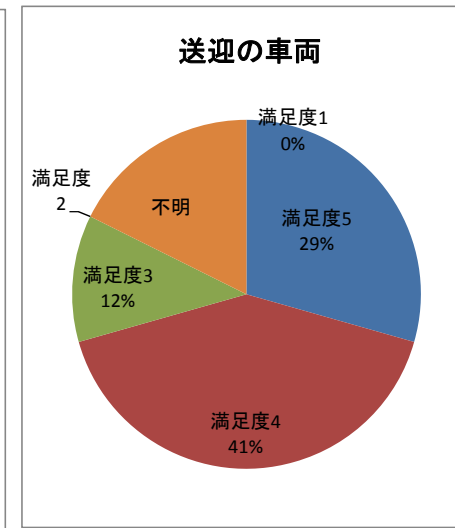
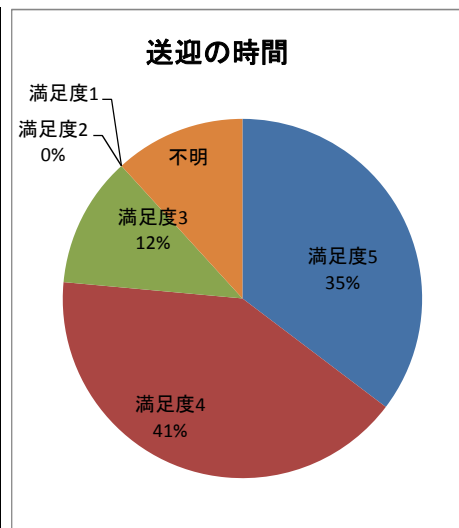
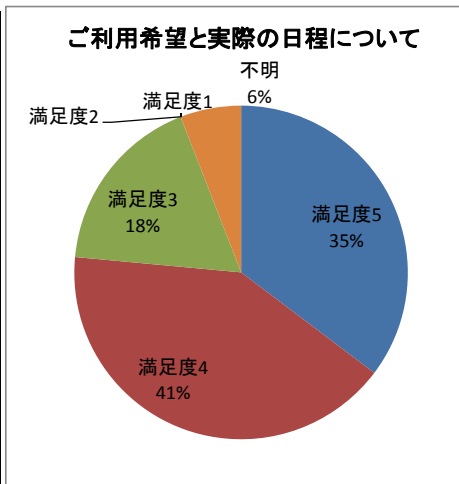


特別養護老人ホーム嵐山寮短期入所生活介護(ご家族より回答)
 令和2年度「ご利用者満足度調査」結果(45件中18件回答) 回収率40%

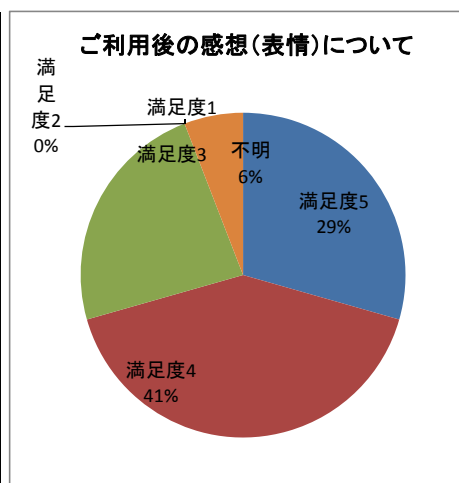
①送迎について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	送迎の時間について	6	7	2	0	0	2
02	送迎の車両について	5	7	2	0	0	3
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・毎回ヘルパーさんの時間の合わせて臨機応変に対応して下さいます。 ・細い道にも関わらずありがとうございます。運転手さんに声掛けして下さい本人も快く行っているように思います。 ・いつもさわやかなあいさつで気持ちがいいです。 ・常に介護職員が来てもらえると嬉しい。 ・時間きっちりにいつも来て頂いて本当に助かっています。 ・準備に時間がかかるので早いのは困る。 					



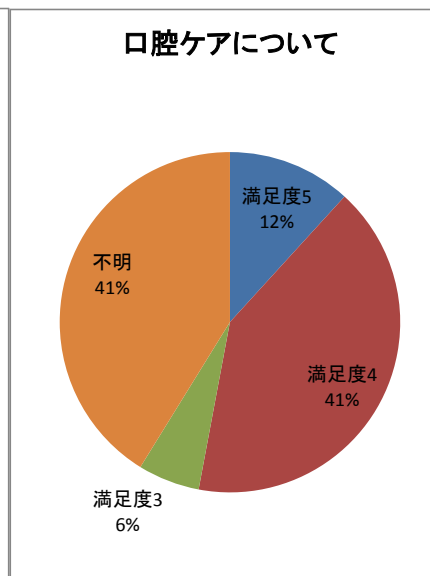
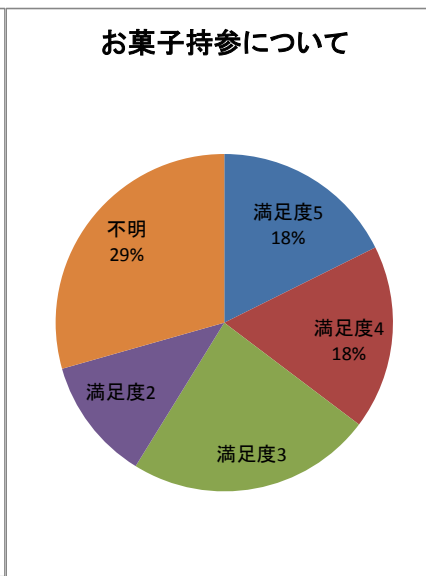
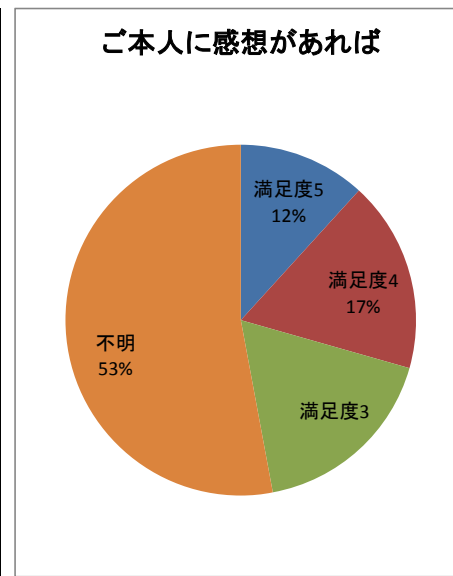
②日程調整について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	ご利用希望と実際の日程について	6	7	3	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・ショートに行ってくれるので助かります。 ・いつも希望通りです。 ・予約していた病院に行けて助かっています。 ・いつもご配慮頂いてありがたく喜んでます。 					



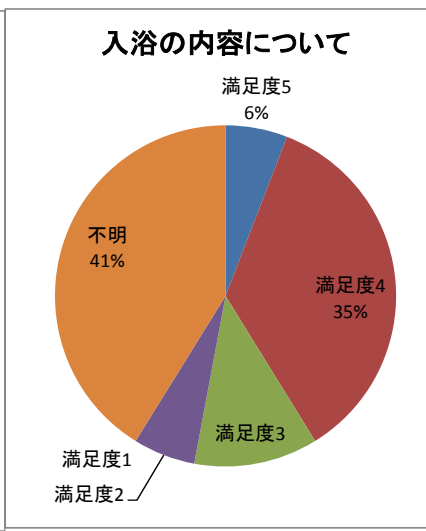
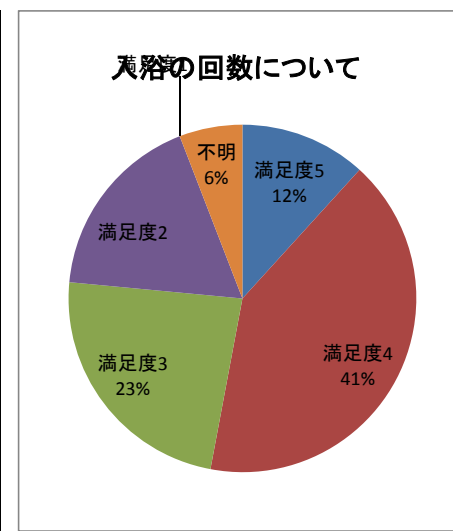
③ご利用後の家庭での様子について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	利用後の感想(表情)について	5	7	4	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・やっぱり家がええわと言いますが、他ショートは極端に嫌がりますが、嵐山寮には納得してくれています。 ・「送ってもらったねん」と機嫌よく帰ってきている姿に家族もほっとしています。 ・「ただいま」と言ってくれて穏やかに過ごしています。 ・ショートステイから帰った後はとても穏やかで優しい人になって帰って来てくれます。 					



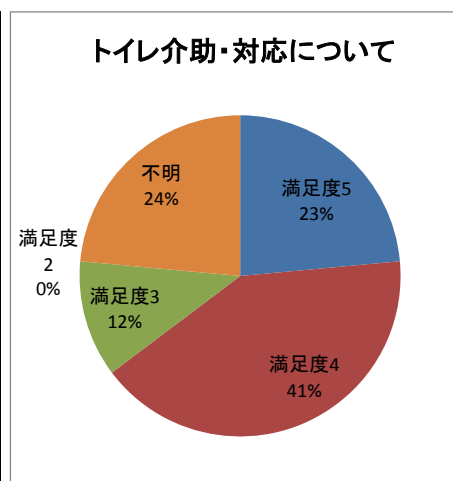
④食事について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	ご本人の感想があれば	2	3	3			9
2	お菓子持参について	3	3	4	2		5
3	口腔ケアについて	2	7	1			7
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・口腔ケアをお願いします。ケアスポンジを持たせたら洗浄して頂けますか。 ・金額UPでもおやつを用意してもらえると有難いです。 ・お菓子持参はするのが良いのか？2泊の場合はどするの？どのような物がよいのか？ ・いろいろなメニューで栄養面でもよいと思います。お菓子はどの程度必要か迷います。 					



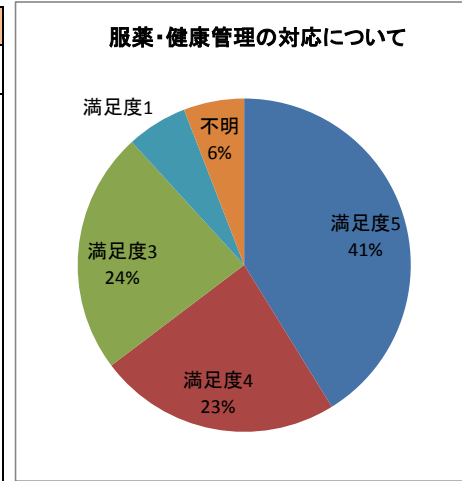
⑤入浴について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	入浴の回数について	2	7	4	3	0	1
02	入浴の内容について	1	6	2	1	0	7
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・様子が分かりません。 ・1泊でも入浴させて頂けると嬉しいです。 ・本人は全く入らないので、週2回入浴はとて有難いです。 ・本人の気持ちを大切に頂きうれしく思っています。 ・デイケアで週4回お風呂にお世話になっていますのでもう少し増えると嬉しい。 					



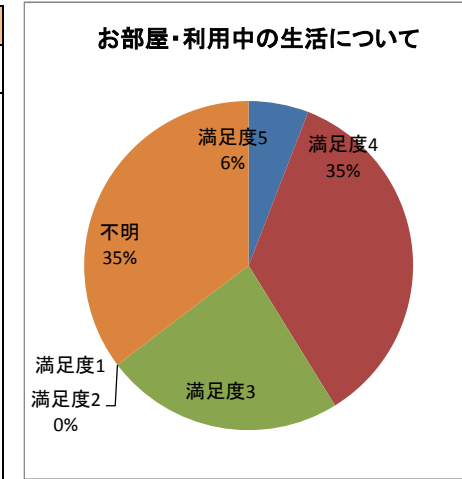
⑥排泄について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	トイレ介助・対応について	4	7	2	0	0	4
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・下着を汚した時は水洗いして頂きとても感謝しています。 ・本人はとても満足しているようです。 					



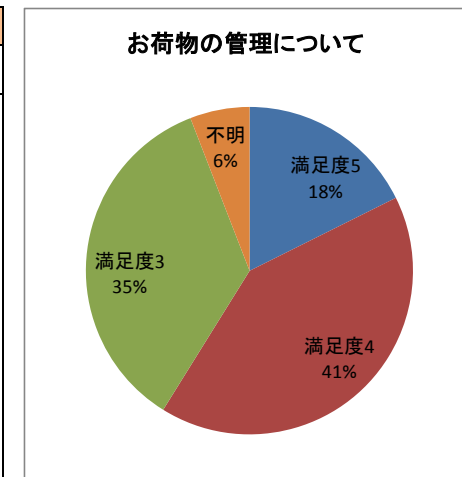
⑦健康管理について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	服薬・健康管理の対応について	7	4	4		1	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> あまり話さないので内容は分かりませんが、顔が穏やかなのできっと楽しい時間を過ごしていると思います。 いつも細やかに見て頂き感謝しています。 服薬忘れがあった。 					



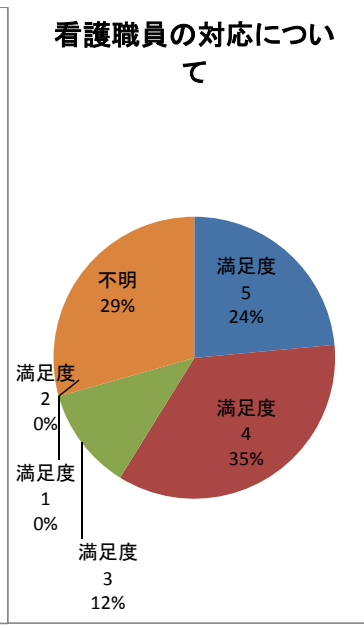
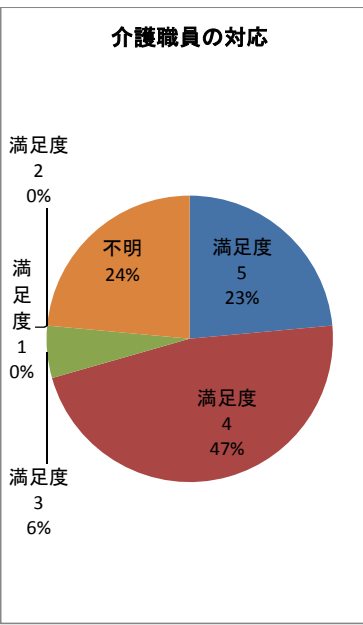
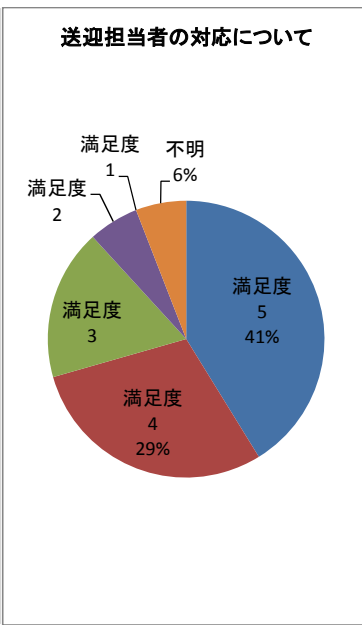
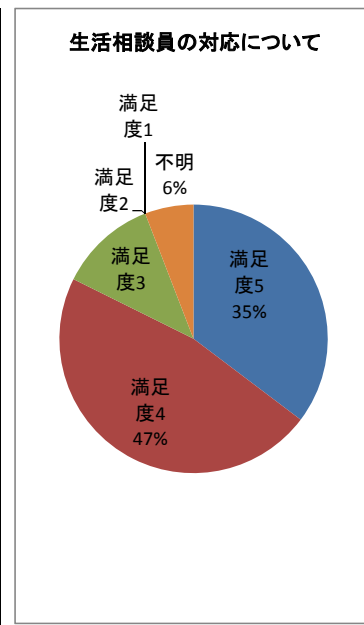
⑧お部屋・利用中の生活について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	利用中の生活について	1	6	4	0	0	6
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> 見学に行けていないので分かりません。 					



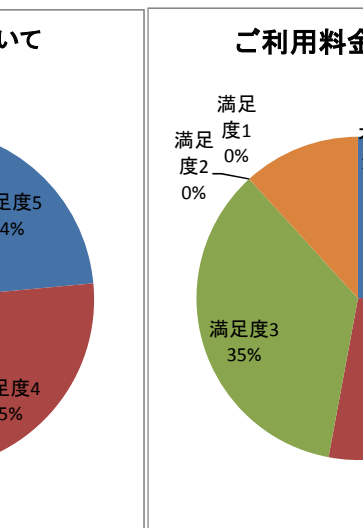
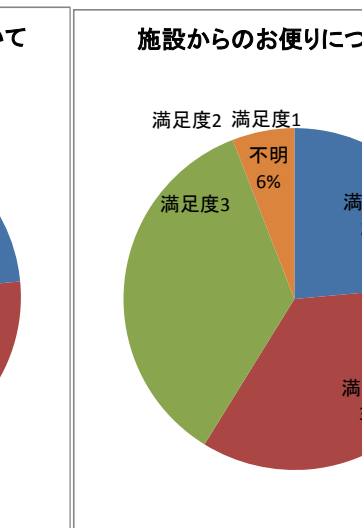
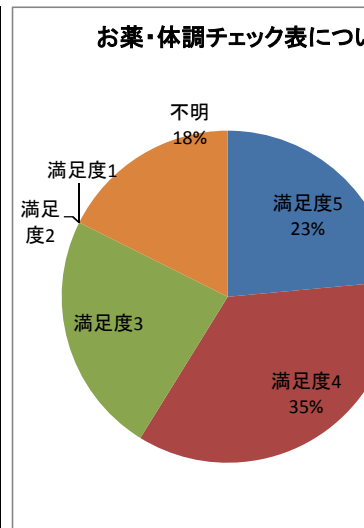
⑨お荷物について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	お荷物の管理について	3	7	6	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> 丁寧に整理されているので嬉しい。 					



⑩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	6	8	2	0	0	1
02	送迎担当者の対応について	7	5	3	1	0	1
03	介護職員の対応について	4	8	1	0	0	4
04	看護職員の対応について	4	6	2	0	0	5
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・面会に行けていないので、雰囲気等が分かりません。 ・初めて伺った時はとても丁寧にお話を聞いて頂き預けるといことに抵抗があった家族も安心できるようになったと思います。 ・常にショートステイスタッフの皆様には感謝しております。 ・挨拶を含め対応を丁寧にしてほしい。 					



⑪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	6	4	0	0	3
2	施設からのお便りについて	4	6	6	0	0	1
3	ご利用料金について	4	5	6	0	0	2
具体的なご要望・ご希望		<p>日程表や利用状況報告書があるおかげで寮での様子が分かり本人にも家族に良い気がします。</p>					



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。
 ○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。

今後の取り組み

○コロナ流行時期で外出レク等が出来ない状況です。レクリエーションの充実を定期的に行うように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。