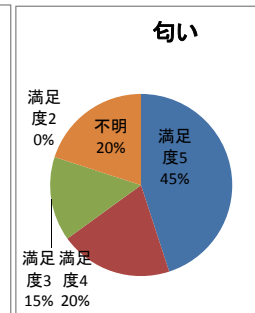
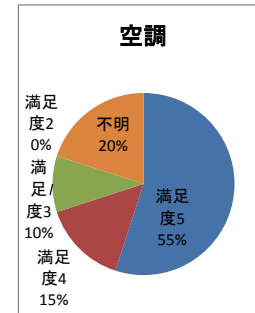
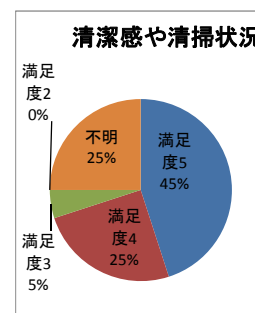
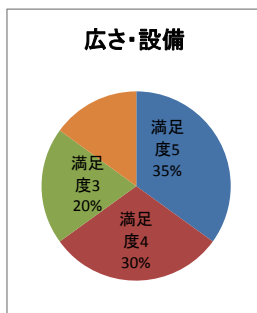


特別養護老人ホーム嵐山寮(ご家族より回答)

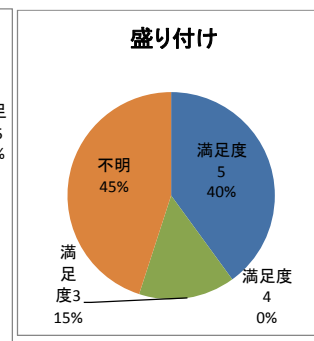
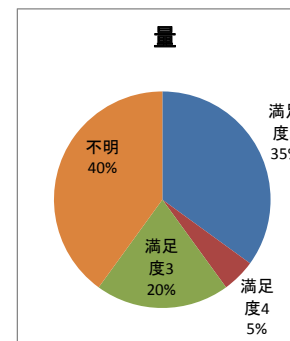
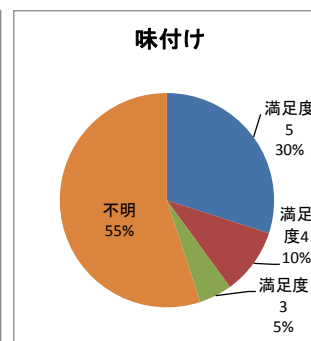
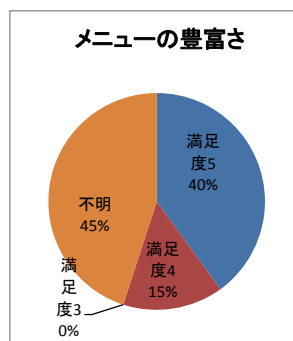
令和2年度「ご利用者満足度調査」結果(30件中20件回答)

66.7%

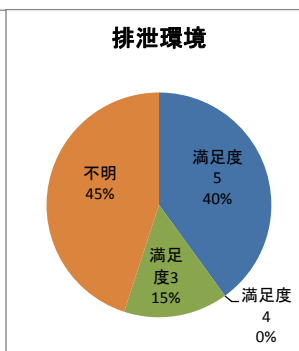
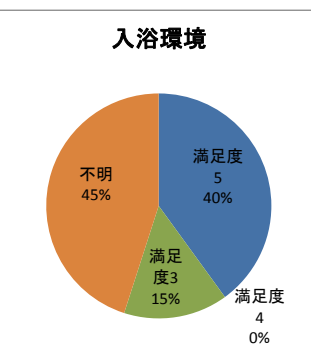
A:居住環境について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	広さ・設備	7	6	4	0	0	3
02	清潔感や清掃状況	9	5	1	0	0	5
03	空調(温度設定)	11	3	2	0	0	4
04	匂い	9	4	3	0	0	4
具体的なご要望・ご希望		・面会に行けていない為分かりません。 ・夏場は冷房が低すぎだと思います。できれば外気温より3度ほど低めが良いと思います。介護されている方は若いので暑いと思いますが、年を取ると冷えると事が体によくないのでお願いします。					



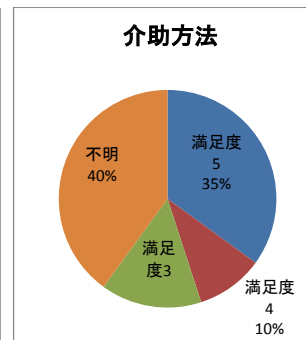
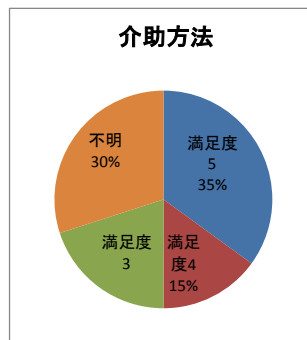
B:食事や飲み物について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	メニューの豊富さ	8	3	0	0	0	9
02	味付け	6	2	1	0	0	11
03	量	7	1	4	0	0	8
04	盛り付け	8	0	3	0	0	9
具体的なご要望・ご希望		・味付けは食べたことがないので不明ですがいつも美味しいそうです。 ・食卓に出ているのを見ただけですが、本人が美味しいと言っていました。 ・もう少し濃い味が好き。					



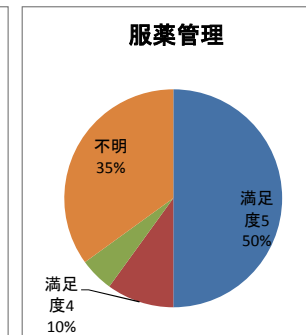
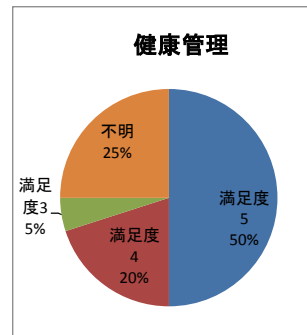
C:入浴および排泄について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	入浴環境や回数・介助方法	8	3	5	0	0	4
02	排泄環境や物品・介助方法	7	3	2	0	0	8
具体的なご要望・ご希望		・夏場は週3回位にしてほしい。お尻がきれいに洗ってほしい。					



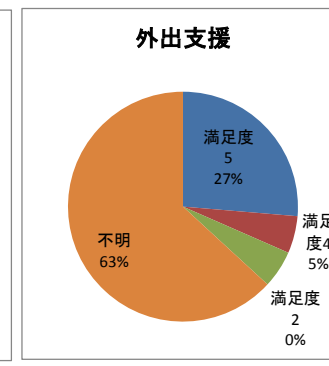
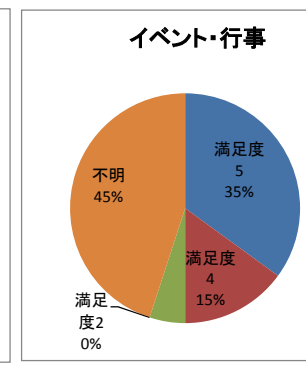
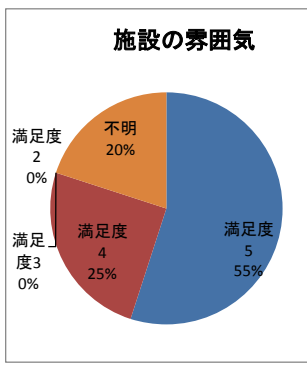
D:口腔ケアについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	介助方法	7	3	4	0	0	6
02	物品(歯ブラシ・ガーゼなど)	7	2	3	0	0	8
具体的なご要望・ご希望		・自分で磨けないと思いますので、介助してほしい。きれいになっているか最後に確認してほしい。					



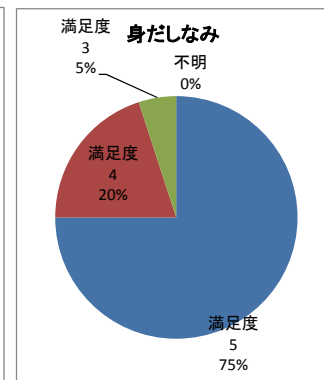
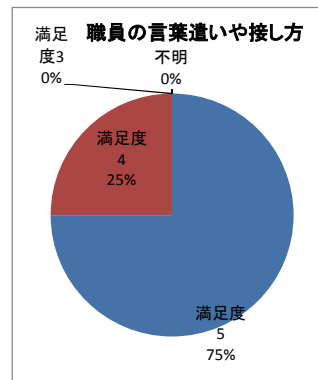
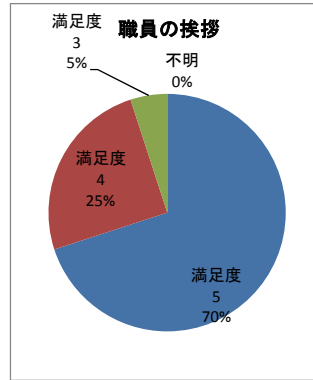
E:健康管理について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	健康管理	10	4	1	0	0	5
02	服薬管理	10	2	1	0	0	7
具体的なご要望・ご希望							



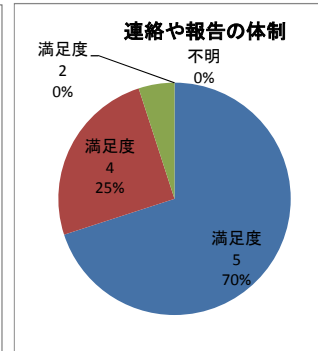
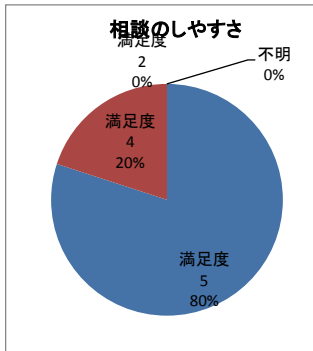
F:日々の暮らしについて		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	施設の雰囲気	11	5	0	0	0	4
02	イベント・行事	7	3	1	0	0	9
03	外出支援	5	1	1	0	0	12
具体的なご要望・ご希望		・コロナ収束時期に近くへ散歩等介助して連れて行って頂ければよいのですが。 ・部屋で音楽を流してほしい。他府県にある自分の家に帰りたい。					



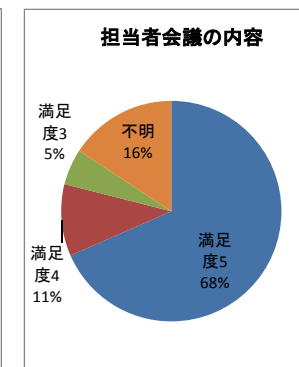
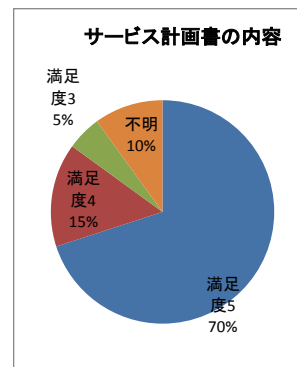
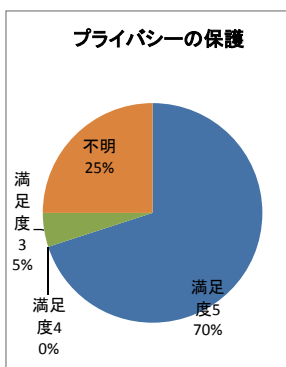
G:職員の資質について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	職員の挨拶	14	5	1	0	0	0
02	職員の言葉遣いや接し方	15	5	0	0	0	0
03	身だしなみ	15	4	1	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		・職場内では皆さんが通り道で会っても挨拶をされます。上司の方々がよく教育されていると思います。					



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	4	0	0	0	0
02	連絡や報告の体制・方法	14	5	1	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		・最期まで本人をよろしく願っています。 ・今はコロナで面会もできないですが、電話をして調子を探ねると丁寧に現状を返事してもらえますので安心していきます。					



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	14	0	1	0	0	5
02	サービス計画書の内容	14	3	1	0	0	2
03	担当者会議の内容	13	2	1	0	0	3
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。

- ・10月11日入所で不明回答が多く申し訳ありません。アンケート調査項目についての説明等、満足しております。丁寧で親切で分かりやすく具体的な例なども話してくれたので安心しました。ありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- ・建物が古いので清潔感は少し欠ける感じはしますが、家庭的な感じはとても良いです。いつもありがとうございます。
- ・面会に行くことができていません。お任せしっぱなしで申し訳ありません。職員の皆様ご愛ください。お世話になり感謝しています。
- ・コロナ禍で感染防止に並々ならぬ気遣いをされていると思います。時にはご自分を労ってリフレッシュしながらお仕事をなさって下さい。いつもお世話になりありがとうございます。
- ・コロナ収束後面会をお願いします。顔を見るだけでもお互いに安心しますので。
- ・本人が生活していて不足分があれば連絡頂きたい。
- ・髪は短めで定期的に散髪をお願いします。
- ・コロナ禍で家族も会えませんが職員の方々には全面的にお世話になり有難く思っています。仕事もいろいろと出来なくなり大変な一年になりそうですがこれからも宜しく願い致します。

考察・課題

新型コロナ流行時期で、面会もほとんどできずご家族もご本人の様子など直接知る機会が殆どありませんでした。その為か、不明欄にチェックを入れる方が比較的多いと感じます。自由コメント欄でも、感染対策に対する労いのお言葉をたくさん頂いています。施設環境については古いが故の不備面と家庭的で良いという意見を頂いています。

今後の取り組み

- ・感染症防止策を続け、ご利用者の健康維持に努めていきます。
- ・基本的な介助についても質の向上を目指し、よりよいケアの提供を心掛けて参ります。
- ・面会制限は続くと思いますが、体調面の変化を電話連絡や、タブレットによる面会をすすめ、ご家族にも安心して頂けるよう努めていきます。
- ・外出機会が少ないため、施設内で行えるレクリエーションの充実を図っていきます。

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、ご遠慮なくご要望等頂きたいと思っております。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ます。