

嵐山寮特別養護老人ホームうたの
平成 25 年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者：108 名（平成 25 年 9 月 5 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：56 名（51.8%）

回答者：ご家族 38 名（67.8%） ご入所者のご家族 6 名（10.7%） 無記名 7 名（12.5%）

1. 居住環境について

▶ユニットの広さ・設備について

常に満足している	23	41.1%
満足している	21	37.5%
ふつう	9	16.1%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	

▶居室の広さ・設備について

常に満足している	25	44.6%
満足している	18	32.1%
ふつう	7	12.5%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	

▶ユニット内の清潔感や清掃状況について

常に満足している	11	19.6%
満足している	20	35.7%
ふつう	19	33.9%
やや不満	4	17.9%
非常に不満	1	1.8%

▶居室内の清潔感や清掃について

常に満足している	10	17.9%
満足している	17	30.4%
ふつう	16	28.6%
やや不満	10	17.9%
非常に不満	1	1.8%

▶空調について

常に満足している	18	32.1%
満足している	23	41.1%
ふつう	14	25.0%
やや不満	0	
非常に不満	0	



▶ユニット内・居室内の匂いについて

全く気にならない	14	25.0%
気にならない	23	41.1%
時々気になる	17	30.4%
不快	0	
非常に不快	1	1.8%

【自由記述欄】

- 元々失禁などがあり、匂いは仕方ないと思っています。
- 訪問時、大抵居室内にゴミが落ちていることがあります。
- 現在床に直接布団を敷いていますが、「低めのベッドの方がいいのではないか」と思い直しています。
- 時々面会の時に室内の床や洗面台等を掃除するようにはしていますが、少し汚れが気になる時があります。
- 一生居住する場所なので、環境整備を心掛けてほしい。具体的には居室の衛生面。
- 空調、室温が低いと感じます。
- 空気清浄器の設置を検討してほしい。
- 外から入ってくるときに匂いを感じる時がある。
- 居室内の汚れに気付いた時はするようにしているが、自身の体力不足もあって十分ではない。居室に美容師が来たときは掃除機をかけてくれるので助かっている。
- 居室の湿度が30%ぐらいの時は注意してほしい。
- 消臭剤、芳香剤を持ってきている。ベッドのシーツが汚い。
- 面会にそれほど行けないので、簡単な掃除程度はお願いしたいです。
- 家族が掃除をしないといけないのもわかりますが、月1回行くのがやっとという状況ではままなりません。簡単にでも掃除して頂けると助かります。
- 居室のそうじが出来ていない。

【結果と今後の取り組みについて】

ユニット・居室についての広さや設備には概ね満足頂いていますが、清潔や匂いについてはあまり満足頂いていない状況です。

居室内については基本的には個人のお部屋であり、職員がみだりに入室しないことからご家族にも清掃のご依頼をさせて頂いておりますが、目についたゴミや汚れについては居室訪問時等に対応していくよう努めてまいります。

2. 食事メニュー・味付け・量・見た目（盛り付け）・飲み物・おやつについて

▶食事メニュー・味付け・量・見た目（盛り付け）につて

常に満足している	5	8.9%
満足している	27	48.2%
ふつう	10	17.9%
やや不満	2	3.6%
非常に不満	0	



▶飲み物・おやつについて

常に満足している	6	10.7%
満足している	25	44.6%
ふつう	16	28.6%
やや不満	0	
非常に不満	0	



【自由記述欄】

- おやつ購入方法がよくわかりませんと本人が言っています。
- 本人はおいしいと言っています。
- 本人に意見が聞けないため「ふつう」とした。
- 食事は見ていないのでわかりません。
- 量的には満足。必要であれば費用負担するので、週に1度くらいは少し内容を豪華にしてほしい。
- メニューがないのでわかりません。
- 本人におかずの内容をしらせてほしい。食事形態も変更の試み感謝している。本人のペースで介助願います。
- おやつ残りがわかりにくいので、いつ持ってきたらよいかわからない。
- おやつをとどけているが、どういうものがよいか困るのでうたの方できめてもらった方がよいと思います。
- 見てないのでわからない
- 食事メニューの説明をしてほしい。
- 糖尿病なのに甘いものができることがあるが、糖尿食になっているか不安

【結果と今後の取り組みについて】

食事については、ご家族が必ずしも立ち会っていないこともあり「何を食べているのかわからない」といった声が見られました。また「お菓子」についても持ち込みを自由にさせて頂いている反面、迷われるケースもあることがわかりました。今後は食事の「見える化」やおやつ購入方法などについて周知していけるよう努めます。

またご入所者の健康については、多職種協働にて状態把握に努めていますので、糖尿病の方につきましても、安心して食事を楽しんで頂けるよう配慮しております。

なお、今年度もご家族と一緒に食事をしていただける「昼食会」を実施していますので是非ご利用ください。

3. お風呂の回数・温度・時間・介助の方法について

常に満足している	7	12.5%
満足している	19	33.9%
ふつう	13	23.2%
やや不満	2	3.6%
非常に不満	1	1.8%



【自由記述欄】

- ・着替えの際に他人の服が混ざっていることがあります。
- ・具体的な内容は報告が無くわからない。本人の様子では入浴後満足した表情をしている。
- ・けがの無いようにお願いします。
- ・週3回にしてほしい。
- ・同性で行われるべきと考える。事故に気を付けてほしい。
- ・いつ入れていただいているのか不明
- ・入浴回数を増やして欲しい。週2回→週3~4回

【結果と今後の取り組みについて】

入浴については、概ね満足頂いていますが、回数の不満や事故の不安を抱えておられることがわかりました。木の浴槽で機械を使わない入浴方法となりますので、回数についてはなかなか増やすことができないのが現状で、また事故の危険もございます。今後も注意しながら希望者には回数を増やせられるよう努めてまいります。

4. 排泄の環境・時間・方法・排泄物品（おむつ、リハビリパンツ等）について

常に満足している	11	19.6%
満足している	22	39.3%
ふつう	9	16.1%
やや不満	4	7.1%
非常に不満	0	



【自由記述欄】

- ・時々尿漏れしズボンが濡れている時があるが、忙しい中良くしていただいているので満足している。
- ・食後2時間までにはトイレ誘導を促してほしい。機能が落ちているので自主的には行動にできずズボンまで濡れている時もある。毎日ではないが…。
- ・排泄のお願い時、呼びボタンを押してからベッドで待つ時間かなり長いので、その間の苦痛が一番困る。できるだけ早くお願いします。
- ・排便時、おしりナップのようなもので拭いてもらいたい。
- ・失禁による衣類・シーツ交換は本人も気持ち悪いと思う。事前に訴えられないが、本人の立場だったらどうしてほしいか考えてやってほしい。

【結果と今後の取り組みについて】

排泄については、プライバシーの観点からも直接言いにくい部分ではありますが、率直にご意見を頂き感謝しています。今後ご入所者の立場にたって、支援をおこなっていくよう努めてまいります。

5. 口腔ケアについて

▶ 介助方法（声掛け・見守り・介助）について

常に満足している	13	23.2%
満足している	13	23.2%
ふつう	14	25.0%
やや不満	3	5.4%
非常に不満	0	

▶ 口腔ケア物品について（歯ブラシ・ガーゼ等）

常に満足している	11	19.6%
満足している	17	30.4%
ふつう	16	28.6%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	

▶ 義歯洗浄について

常に満足している	8	14.3%
満足している	11	19.6%
ふつう	9	16.1%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	



【自由記述欄】

- 義歯のこと、実態がよくわかりません。本人は満足していることと思います。
- 在宅の時口腔ケアの大切さを教えられていた。口腔内に食べ物のカスが残っている時がある。人手不足かもしれませんがよろしくお願いします。
- 時々口臭が気になることがある。家では自分でやっている時と忘れることが半々ぐらい、今はどうなのでしょう？

【結果と今後の取り組みについて】

口腔ケアにつきましては、概ね満足頂いているようですが、状況についてご家族に伝わっていない、また口臭が気になる点を挙げて頂いています。今後も歯科医師や歯科衛生士、介護職員を中心に、口腔内の保清や状態の改善を図り、口から楽しんで食べられるような支援をおこなってまいります。

6. 健康管理・服薬管理について

常に満足している	15	26.8%
満足している	23	41.1%
ふつう	7	12.5%
やや不満	3	5.4%
非常に不満	1	1.8%



【自由記述欄】

- 持病の喘息に対応頂きありがたいです。
- 何カ月に1度くらい、健康状態を専門職の方から聞かせてほしい。
- 安全第一をお願いしていたが、入浴中のけがや爪剥がれかけなどありました。でも都度丁寧な連絡をいただき感謝している。
- 1か月ごとに今の状況を知らせてほしい。

【結果と今後の取り組みについて】

健康管理については満足度が比較的高いようでしたが、現在の状況確認が面会時等に困難であることから、専門職からの説明を希望される方もいらっしゃるようになりました。今後は担当者会議以外においても、希望される場合は専門職から状態説明を聞く機会を持てるよう努めてまいります。

7. 個別機能訓練について

常に満足している	4	7.1%
満足している	24	42.9%
ふつう	13	23.2%
やや不満	3	5.4%
非常に不満	0	



【自由記述欄】

- よく連れて歩いてもらえるのでありがたいです。
- 実際に機能訓練は難しいと思っています。
- 元々運動をする人ではなかったのでわかりません。
- 回数を増やしてほしい。
- 何かしていただいているのか不明。

【結果と今後の取り組みについて】

個別機能訓練については生活施設での訓練となりますので、専門的な筋力トレーニングとは異なり、日常の動作や生活に必要な能力の維持が中心となります。お1人分の時間としては短いかもしれませんが、さらに満足頂けるよう努めてまいります。

8. 日々の暮らしについて

▶ 日常生活について

常に満足している	12	21.4%
満足している	28	50.0%
ふつう	11	19.6%
やや不満	0	
非常に不満	0	

▶ ユニット内の雰囲気について

常に満足している	12	21.4%
満足している	19	33.9%
ふつう	20	35.7%
やや不満	0	
非常に不満	0	

▶ 必要物品の持参依頼や購入依頼に関することについて

常に満足している	14	25.0%
満足している	23	41.1%
ふつう	13	23.2%
やや不満	2	3.6%
非常に不満	0	

▶ 施設でのイベント・行事について

常に満足している	14	25.0%
満足している	24	42.9%
ふつう	11	19.6%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	



▶ 個別外出活動について

常に満足している	14	25.0%
満足している	28	50.0%
ふつう	8	14.3%
やや不満	0	
非常に不満	0	

▶ 日々の暮らしの中で、施設職員はあなたのことを気にかけてくれていると感じますか？

とても感じる	18	32.1%
感じる	28	50.0%
ふつう	2	3.6%
あまり感じない	1	1.8%
全く感じない	0	



【自由記述欄】

- 家庭の事情でなかなか行事に参加できません。
 - 個別外出についてはとても親切にいただき、とても感謝している。
 - お湯や軽い洗濯が自由に使えるように洗濯場のような設備を作ってほしい。
 - 個別に外出頂けているので、本人も喜んでいきます。
 - 人手が少ない中、職員付添いでの一時的帰宅はとてもうれしかった。
- 時々他利用者の衣類が入っている。逆に、本人の衣類が返ってきていないように思う。
- 外の空気を楽しめるよう、近所への散歩などもお願いしたいです。
 - 参加できればと思いますが、仕事もあるため心苦しいです。
 - 家族行事が多いのはありがたいですが、仕事があるので参加することが困難です。
 - 訪問時、会うたびに老いは否めないが穏やかに思える。今までにめがねがこわれたとか、バッグの持ち手がとれたとか、足がむくんでソックスがくいこんだとか（洗濯で緩んでることもあるので）訪問のとき初めて知りましたので、連絡をいただけるとうれしく思います。
 - 非常によくやっていただいていると感じています。

【結果と今後の取り組みについて】

日々の暮らしについては、高い満足度が出ています。職員の個別外出支援や日常生活でのちょっと支援など小さな積み重ねがこうした結果に結びついていると考えられます。ただ、普段来られないご家族やご面会が困難なご家族もいらっしゃることから、これからも安心してサービスをご利用頂けるよう、常日頃から日常生活の情報を共有できるよう努めてまいります。

9. 職員の資質について

▶うたの勤務の職員の挨拶について

常に満足している	21	37.5%
満足している	27	48.2%
ふつう	3	5.4%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	

▶うたの勤務の職員の言葉遣いや接し方について

常に満足している	19	33.9%
満足している	28	50.0%
ふつう	4	26.8%
やや不満	0	
非常に不満	0	

▶うたの勤務の職員の身だしなみについて

常に満足している	16	28.6%
満足している	19	33.9%
ふつう	15	26.8%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	



【自由記述欄】
<ul style="list-style-type: none"> ・面会に伺った時、フロアのソファに横になり携帯しておられる男性があり、三度見かけ不愉快になり、他の職員さんに伺うと「職員ですが勤務時間がまだなので」ということでした。こちらから挨拶しないとされませんし、その方はどうかと毎回思いました。同僚の方はどう思っておられるのでしょうか。 ・ユニットのソファで休憩（昼寝）している方がいたのですが、職員用の休憩室はないんですか？ 何か事情があったのかしら？ 気の毒な気がしました。
【結果と今後の取り組みについて】
<p>職員の資質につきましては、研修や日頃のご入所者との支援を通じて常に安心してご利用頂けるよう心がけており、数字としては一定以上の満足度は頂いておりますが、上記のようなご指摘があり、ご迷惑をおかけしていることも事実です。職員用休憩室は館内に備えておりますし、職員がご利用者の生活スペースで休憩するような指導はしておりません。今後はこのようなことがないよう、職員の資質向上に努めてまいります。</p>

10. 施設とのコミュニケーションについて

▶ 不満や要望を気軽に相談できていますか？

できている	37	66.1%
時々できる	10	17.9%
あまりできない	2	3.6%
できない	1	1.8%
誰に相談するかわからない	0	

▶ うたの職員からの連絡や報告の体制や方法について

常に満足している	19	33.9%
満足している	25	44.6%
ふつう	7	12.5%
やや不満	0	
非常に不満	0	



11. ご利用者様・ご家族様のプライバシーは保たれていますか？

保たれている	33	58.9%
概ね保たれている	14	25%
あまり保たれていない	0	
保たれていない	0	

【自由記述欄】
・特になし
【結果と今後の取り組みについて】
<p>今回の調査では、連絡や報告・プライバシーの配慮については比較的満足頂いている形となりました。今後につきましても「伝わってこない無言のクレーム」に心して、支援をおこなってまいります。</p>

12. 施設サービス計画書にあなたの意向が反映されていますか？

常に満足している	14	25.0%
満足している	22	39.3%
ふつう	8	14.3%
やや不満	1	1.8%
非常に不満	0	

【自由記述欄】

・よく反映されている、ただ計画書通りに介護ができていない印象はない。

【結果と今後の取り組みについて】

6割強の方には概ね満足を受けておりますが、上記のようなご意見もございました。「ご入所者が主人公である」であることを念頭に、安心して施設サービスを受けて頂けるよう職員一同支援してまいります。

13. 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。

- ・ユニット職員の服装を統一できないかなと思うことがあります。
- ・サービスや行事は手を抜かれてもいいと思います。
- ・コーラス・楽器など音楽を取り入れてほしい。
- ・衣類が雑然としていて、洗濯したのか洗濯していないのか区別がつかない場合があります。
- ・家族として総合的に大変満足しています。いつもありがとうございます。
- ・今まで不満に思ったことはございません。何か気付けば職員の方をお願いしたいと存じます。職員の皆様にはいつも私たち家族以上のことをして頂いており感謝しています。
- ・お世話してくださる職員さんが若年層で「他人だから…職業だから…」と割り切っておられる部分も見受ける時がありますが、在宅介護を長年経験した者にとっては日々感謝している者の一人です。ありがとうございます。これからもご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお願い致します。
- ・大変お世話になりありがとうございます。今後とも何かとよろしくお願い申し上げます。
- ・100歳まで生きるといっておりますので、よろしくお願い致します。
- ・立地が良いことを喜んでいる。人手不足の中でよくやってもらっていると思う。職員はやりがいを感じ、学習も積んでおられると思いますが一層深めていただくことを熱望します。
- ・連絡箱の中に領収書・請求書だけでなく、今の状態(血圧・血糖値 etc)を明記してほしい。
- ・タクシーで行くので、看板の表示などがあれば説明しやすいと思います。
- ・面会時間をもう少し遅く設定してもらえれば助かります。
- ・全般的に満足しています。が、食事の後の口のまわりに食べ物が付いていてそれが乾燥していたり、胸元がよごれたままだったり、時々気になります。ちょっとした配慮できれいになります。よろしくおねがいします。
- ・洗濯物、結構、何度も無く「探しておきます」と、言われたままになっています。洗濯物が紛失するのは何故なのでしょう？ユニット内で洗濯乾燥していただいているのですよね？例えば、各個人ごとに、大きめの洗濯網袋などに入れるようにすれば、防げるのでしょうか・・・。

【平成25年度の総評】

今年度の調査結果としましては、職員の資質や報告・連絡についての一定の評価は頂きましたが、物品の管理やユニット・居室内の清潔、ご入所者の保清について多くご指摘を受けていることが挙げられます。

つきましては、頂いた貴重なご意見をもとに、ご入所者・ご家族が安心してサービスをご利用頂けるよう職員一同努めてまいります。

今後もお気づきの点がございましたら、北館1階エントランス横の「ご意見箱」にご記入頂くか苦情窓口担当者へお気軽にご相談頂ければ幸いです。

