

嵐山寮特別養護老人ホームうたの
平成 26 年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者：109 名

(平成 26 年 9 月 10 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：45 名 (40.9%)

回答者：ご家族 40 名 (88.8%) ご入所者のご家族 4 名 (8.8%) 無記名 1 名 (2.2%)

A. 居住環境について

▶ 広さ・設備について

常に満足している	35	77.7%
満足している	21	15.5%
ふつう	4	8.8%
やや不満	0	
非常に不満	0	

▶ 清潔感や清掃状況について

常に満足している	15	33.3%
満足している	13	28.8%
ふつう	13	28.8%
やや不満	3	6.6%
非常に不満	1	2.2%

▶ 空調など温度設定

常に満足している	26	57.7%
満足している	9	20%
ふつう	8	17.7%
やや不満	1	2.2%
非常に不満	0	

▶ 匂いについて

常に満足している	22	48.8%
満足している	8	17.7%
ふつう	12	26.6%
やや不満	2	4.4%
非常に不満	1	2.2%



【自由記述欄】

- *面会に行った際に洗面台の水垢が気になります。本人では拭き取れないのですが。
- *いつも部屋が汚く、排泄物のついたシーツもそのまま放置されているように見えます。
これから感染症の季節になるので怖いです。
- *居室の匂いが気になります。私も気を付けますのでよろしく願いいたします。
- *個室の床の埃が気になる時が多い。

*ユニット内はあまり感じませんが、玄関（西入口）を入ると匂いが気になります。

【結果と今後の取り組みについて】

居室の汚れおよび臭気について、数多くのご意見をお伺いいたしました。

今後の対策と致しまして、常に換気および清潔を心がけ、ご利用者の方に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。また事業所内でも清潔維持が図れるような方策を立て実施してまいります。

B. 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

▶ 食事メニューの豊富さ

常に満足している	11	24.4%
満足している	8	17.7%
ふつう	6	13.3%
やや不満	2	4.4%
非常に不満	0	



▶ 味付け

常に満足している	8	17.7%
満足している	7	15.5%
ふつう	5	11.1%
やや不満	2	4.4%
非常に不満	0	



▶ 量

常に満足している	12	26.6%
満足している	7	15.5%
ふつう	7	15.5%
やや不満	1	2.2%
非常に不満	0	

▶ 見た目・盛り付け

常に満足している	13	28.8%
満足している	8	17.7%
ふつう	10	17.9%
やや不満	2	4.4%
非常に不満	0	

【自由記述欄】

*本人はおいしいと言っています。

*面会に行った際、本人の食べているおやつがおかきやビスケットなど固いものでびっくりしました。本人も固いと言っているのですが・・・。

*よく食べているので不満はないと思います

*美味しいと言って全部食べています

*職員さんに聞くと美味しそうに食べているとのことでした

【結果と今後の取り組みについて】

お食事につきましては、ご家族と一緒に召し上がって頂ける企画も設けております。
もしお時間等ございましたらご検討くださいませ。

C. 入浴環境について

常に満足している	16	35.5%
満足している	8	17.7%
ふつう	8	17.7%
やや不満	0	
非常に不満	0	



入浴回数・介助方法について

常に満足している	13	28.8%
満足している	7	15.5%
ふつう	10	22.2%
やや不満	1	2.2%
非常に不満	1	1.8%

【自由記述欄】

- *自分で洗うというためか、足の指の間に垢が溜まっていることがあります
- *本人はもっと入浴したいようですが
- *無理とは思いますが週3回程度実施して頂けたらと思います
- *足の爪が伸びていることがあります。見てほしいです。
- *朝入浴すると体の調子が悪いようです。

【結果と今後の取り組みについて】

入浴後も汚れが残っていたようで、申し訳ございません。入浴につきましては「個浴」という特性上、週2回以上の実施は現状困難となっております。何卒ご理解のほどよろしくお願いたします。時間帯等についてはできる限りご利用者の希望に沿ってご対応できればと考えております。

D. 排泄の環境について

常に満足している	18	40.0%
満足している	9	20.0%
ふつう	8	17.7%
やや不満	2	4.4%
非常に不満	0	



排泄回数・介助方法について

常に満足している	15	33.3%
----------	----	-------

満足している	9	20.0%
ふつう	8	17.7%
やや不満	1	2.2%
非常に不満	1	2.2%

【自由記述欄】

*ユニットの便座・・・汚れが固まっている時があります。その都度拭けないものでしょうか。

*ひとりでしていますが大丈夫なんでしょうか

*とてもよく気を付けて頂きうれしいです

*もう少し待っている時間を短くできませんでしょうか

*1人では何もできないため助けて頂いています

*「まだですか」と言われ、気分を悪くしたことがある。

【結果と今後の取り組みについて】

汚れにつきましては感染症予防の観点からも常に清潔を心がけてまいります。また、お待ち頂く時間が長いことにつきましては、介護職員より信頼関係ご利用者との信頼関係を構築すること、日ごろの排泄のタイミングを見極め、継続して取り組んでまいります。

そして「まだですか」と職員が発言したことにつきましては、サービス提供の場面としてあってはならないことです。職員への指導を徹底してまいります。

E. 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	17	37.7%
満足している	6	13.3%
ふつう	8	17.7%
やや不満	1	2.2%
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	16	35.5%
満足している	7	15.5%
ふつう	7	15.5%
やや不満	1	2.2%
非常に不満	0	



【自由記述欄】

*時々でも口腔ケアはして頂けないでしょうか。舌にカビが生えていることがありました。

*きれいにしています

*義歯を外した時の口腔ケア内容を教えてほしいです。

*自分でやっています

【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、日頃から介護職員が歯科衛生士と協働し取り組んでおります。常に清潔を心がけるよう、今後も努めてまいります。

F. 健康管理について

常に満足している	24	53.3%
満足している	10	22.2%
ふつう	8	17.7%
やや不満	1	2.2%
非常に不満	0	1.8%



服薬管理について

常に満足している	22	48.8%
満足している	10	22.2%
ふつう	9	20.0%
やや不満	0	
非常に不満	0	

【自由記述欄】

特になし

【結果と今後の取り組みについて】

健康管理につきましては、医師と看護職員など多職種協働のもと、施設で安心して生活できるよう取り組んでいます。今後ご不明な点などございましたら、気軽にお声掛けください。

G. 個別機能訓練の内容

常に満足している	12	26.6%
満足している	11	24.4%
ふつう	13	23.2%
やや不満	3	5.4%
非常に不満	0	



個別機能訓練の説明

常に満足している	22	48.8%
満足している	10	22.2%
ふつう	9	20.0%
やや不満	0	
非常に不満	0	

【自由記述欄】
*口頭での説明がなかったです *訓練の様子が詳しく知りたいです *回数を増やしてほしい
【結果と今後の取り組みについて】
*訓練の内容等につきましては、担当者会議にてご報告のうえ、ご本人・ご家族に向けて定期的にご説明させて頂いております。また普段の暮らしの中でも、少しでも体を動かすことができるよう生活訓練に取り組んでまいります。

H. 日々の暮らしについて

▶施設の雰囲気について

常に満足している	25	55.5%
満足している	12	26.6%
ふつう	7	15.5%
やや不満	0	
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	21	46.6%
満足している	8	17.7%
ふつう	6	13.3%
やや不満	2	4.4%
非常に不満	0	



▶個別外出活動について

常に満足している	20	44.4%
満足している	12	26.6%
ふつう	6	13.3%
やや不満	0	
非常に不満	0	

【自由記述欄】
*外出にも連れてくださりうれしく思っています *明るい職員さんばかりです *聴覚と視覚に障害があるので、コミュニケーションの手助けをお願いしたいです。
【結果と今後の取り組みについて】
*外出援助につきましては、ご家族のご協力も仰ぎながら今まで行きたくても行けなかった場所やもう一度行ってみたい場所、あるいは今までの日常生活で行っていた場所などが挙げられます。担当職員もぜひ協力いたしますので、お気軽にご相談ください。

I. 職員の資質について

▶職員の挨拶について

常に満足している	30	66.6%
満足している	9	20.0%

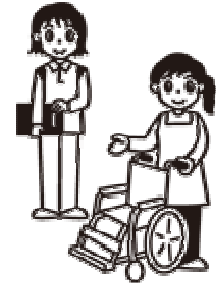
ふつう	6	13.3%
やや不満	0	
非常に不満	0	

▶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	30	66.6%
満足している	8	17.7%
ふつう	6	13.3%
やや不満	1	2.2%
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	26	57.7%
満足している	10	22.2%
ふつう	9	20.0%
やや不満	0	
非常に不満	0	



【自由記述欄】

*面会に行くと普段の生活について話して頂けます

*皆さん親切です

*職員の方々に敬語とまでは言わないが、丁寧語が使えるようにスキルアップを望みます。

【結果と今後の取り組みについて】

*言葉遣いにつきましては、職員への指導を含め、スキルアップに努めてまいります。

J. 施設との信頼関係について

▶気軽に相談することができる

できている	28	62.2%
時々できる	12	26.6%
ふつう	4	8.8%
できない	1	2.2%
誰に相談するかわからない	0	

▶連絡や報告の体制や方法

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	



【自由記述欄】

*勤務交代時の申し送りをされてない時があるようですが。

*たまに訪れると日頃の様子を話してもらえるのはうれしいが、人の入れ替わりが多く、慣れる頃には名前がなくなっていたりする。やむをえないのかもしれないが、やや残念。

【結果と今後の取り組みについて】

ご利用者の状態につきましては、勤務交代時に各職員より引継ぎしております。今後そのようなことが起こらないよう努めてまいります。また人事異動につきましては、業務特性上やむを得ない場合もございますが、「馴染み」の関係を継続できるよう努めてまいります。

K. プライバシー・サービス計画書等について

▶ プライバシーの保護

常に満足している	26	57.7%
満足している	10	22.2%
ふつう	6	13.3%
やや不満	2	4.4%
非常に不満	0	



▶ サービス計画書の内容

できている	24	53.3%
時々できる	11	24.4%
ふつう	9	20.0%
できない	0	
誰に相談するかわからない	0	

▶ 担当者会議

常に満足している	26	57.7%
満足している	9	20.0%
ふつう	7	15.5
やや不満	1	2.2%
非常に不満	0	

【自由記述欄】

*各担当者の実像・実態が把握できず、任せきりになってしまっている。

【結果と今後の取り組みについて】

*入所時にお渡ししている「ハンドブック」をご確認いただくとともに、各職種からも積極的にお声をかけさせて頂けるよう努めてまいります。

M. 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。

- *タクシーを呼ぶと、いつも西駐車場に来ます。あらかじめ伝えて頂く方法はないでしょうか。
- *職員の皆様 大変だと思いますがよくして頂いて感謝しています
- *午前中に行くと、職員さんが1人で仕事をされておられました。大変な仕事だと思いますが、よくしてもらってうれしいです。
- *入った瞬間は特養とは思えないのですが、居室に入った瞬間に一変します。異臭がするからです。本人はわからないかもしれませんが、同じ目線で考えて頂ければと思います。
- *年輩のスタッフの方がいらっしゃらないんですね。
- *満足しています。
- *是非生家や旧家の訪問支援をお願いいたします
- *2か月に1回程度しか訪問できず申し訳なく思っています。また家族会のイベントにも参加できればと考えています。
- *いつも穏やかに過ごしてもらっているようです。ありがとうございます。
- *ユニット入口にある面会簿記入用ボールペンがインク漏れしており、使用すると手が汚れます。安いものでいいので違う種類のボールペン(または他の筆記用具)にしてください。紐やゴムで留めずに置いてあるのも少しだけ気になります。
- *下着と普段着のお洗濯の回数はどのくらいでしょうか？
- *若いスタッフの方は、もう少し入所者に思いやりのある言葉で接してほしいと思うことがある。

【平成 26 年度の総評】

今年度もたくさんのご意見をお伺いすることができ、ありがとうございました。

ご協力いただきましたご利用者・ご家族皆様の貴重なご意見を糧に、職員一同今後も満足いただける環境づくりに努力してまいります。

今後もお気づきの点等ございましたら、職員へ気軽にお声かけいただくか、正面玄関に投書箱も設置しておりますのでご活用頂ければ幸いです。

