

嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ  
平成 26 年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者：29 名

（平成 27 年 3 月 10 日現在の嵐山寮特別養護老人ホームひろさわご入所者とご家族）

回答率：9 名（31%）

回答者：ご家族 7 名（77.8%） ご入所者とご家族 1 名（11.1%） 無記名 1 名（11.1%）

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	6	66.7%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	

▶ 清潔感や清掃状況について

常に満足している	7	77.8%
満足している	1	11.1%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	

▶ 空調など温度設定

常に満足している	6	66.7%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	

▶ 匂いについて

常に満足している	7	77.8%
満足している	2	22.2%
ふつう	0	
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	



【自由記述欄】

--

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	2	22.2%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	4	44.4%



▶味付け

常に満足している	2	22.2%
満足している	0	
ふつう	0	
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	7	77.8%



▶量

常に満足している	2	22.2%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	4	44.4%

▶見た目・盛り付け

常に満足している	2	22.2%
満足している	3	33.3%
ふつう	0	
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	4	44.4%

【自由記述欄】

\*糖尿病等に配慮して頂いているので満足です。  
\*冬は出来るだけ温かい食事を食べさせて欲しい。

【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	4	44.4%
満足している	0	
ふつう	2	22.2%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	3	33.3%



### 入浴回数・介助方法について

常に満足している	4	44.4%
満足している	0	
ふつう	0	
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	5	55.5%

### 【自由記述欄】

### D. 排泄の環境について

常に満足している	4	44.4%
満足している	0	
ふつう	2	22.2%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	3	33.3%



### 排泄回数・介助方法について

常に満足している	4	44.4%
満足している	1	11.1%
ふつう	0	
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	4	44.4%

### 【自由記述欄】

\*オムツはずしを今のように頑張ってください。

### 【結果と今後の取り組みについて】

今後も職員一同オムツはずしに取り組んでまいります。

## 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	3	33.3%
満足している	1	11.1%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	1	11.1%
不明	3	33.3%

### ▶ 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	3	33.3%
満足している	1	11.1%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	1	11.1%
不明	3	33.3%



### 【自由記述欄】

\*朝起きてから、口腔ケアなしに食事提供だったので、びっくりしました。ガーゼだけでも拭いて欲しいです。

### 【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。常に口腔内の清潔を心がけ、気分よく生活できるよう、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	5	55.5%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	1	11.1%



### 服薬管理について

常に満足している	5	55.5%
満足している	2	22.2%
ふつう	0	%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	2	22.2%

【自由記述欄】

\*家族に薬の名前を知らせて欲しいです。

【結果と今後の取り組みについて】

ご利用者が服用しておられる服薬に関しては、いつでもお伝えさせて頂く事が出来ます。電話でもお伝えできます。また、面会時に気軽にお声掛け下さい。

G 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	6	66.6%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	



▶施設でのイベント・行事について

常に満足している	5	55.5%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	1	11.1%



▶個別外出活動について

常に満足している	5	55.5%
満足している	2	22.2%
ふつう	2	22.2%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	

【自由記述欄】

\*ボーリングは音がうるさいのでちょっと遠慮したい。

【結果と今後の取り組みについて】

\*外出につきましては、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想いで場所、あるいは今までの生活で行っていた馴染みの場所などがあげられます。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。

## H 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	7	77.7%
満足している	2	22.2%
ふつう	0	
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	

### ▶ ひろさわ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	6	66.6%
満足している	3	33.3%
ふつう	0	
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	

### ▶ ひろさわ勤務の職員の身だしなみについて

常に満足している	6	66.6%
満足している	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	0	



### 【自由記述欄】

### 【結果と今後の取り組みについて】

\* 職員の言動に関してお気づきになる事がありましたら、いつでもご相談下さい。

## I 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	6	66.6%
時々できる	2	22.2%
ふつう	1	11.1%
できない	0	
誰に相談するかわからない	0	
不明	0	



▶連絡や報告の体制や方法

常に満足している	5	55.5%
満足している	1	11.1%
ふつう	2	22.2%
やや不満	1	11.1%
非常に不満	0	
不明	0	

【自由記述欄】

\*仕事で、2~3週間面会に行けない事があるので、定期的な報告メール等のサービスがあれば助かります。

【結果と今後の取り組みについて】

ご利用者の日々の状況報告等に関して、現在は面会等でお知らせさせて頂いております。ご意見頂き、今後の状況等の報告に関して検討して行きたいと考えております。

・ 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	4	44.4%
満足している	1	11.1%
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	3	33.3%



▶サービス計画書の内容

できている	5	55.5%
時々できる	1	11.1%
ふつう	1	11.1%
できない	0	
誰に相談するかわからない	0	
不明	2	22.2%

▶担当者会議

常に満足している	3	33.3%
満足している	0	
ふつう	1	11.1%
やや不満	0	
非常に不満	0	
不明	5	55.5%

【自由記述欄】

\*プライバシーの保護には十分注意して頂くように重ねてお願いいたします。

以前、何かの書類に押印を本人の代理で家族が求められた時、入居者一覧のような書類の「印」の列に押印した事があります。他人から「印」が見えた状態だったと思います。個人別にするなどの対応をお願いしたい。

【結果と今後の取り組みについて】

\*プライバシーに関しては、今一度職員間で周知徹底して行くと共に、書類等についても見直ししてまいります。

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。

\*入所者の兄弟などが面会に行った際、家族が全く知らない時がある。なんとか知らせてもらえるとうれしいです。

\*いつもお世話になりありがとうございます。職員さんの暖かい気持ちが伝わってきます。安心しております。面会に来て下さる知人らが、良い環境でとても安心できますねと言って下さってます。母の表情にも出ています。今後とも宜しくお願い致します。

\*家族が見れないため、大変助かっております。今後とも宜しくお願い致します。

【平成 26 年度の総評】

皆様からのご意見をお伺いする事ができました。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がありましたら、職員へ気軽にお声掛け下さい。

