

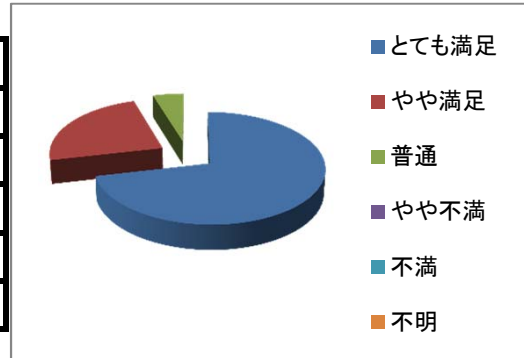
嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ
平成28年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者 28名
(平成28年11月1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： 75% 21名回答有

A. 居住環境について

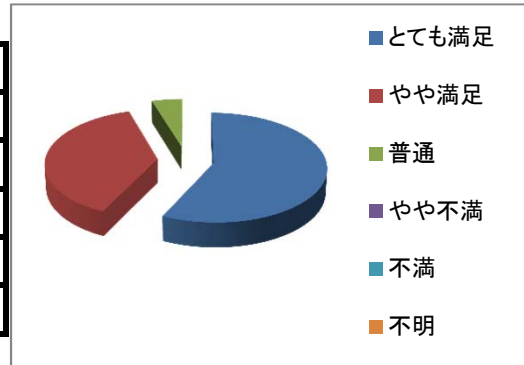
▶ 広さ・設備について

とても満足	15	71.43%
やや満足	5	23.81%
普通	1	4.76%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



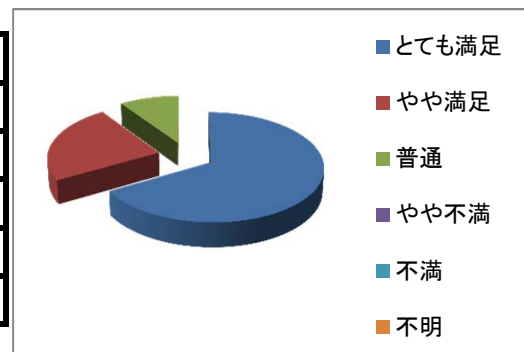
▶ 清潔感や清掃状況について

とても満足	12	57.14%
やや満足	8	38.10%
普通	1	4.76%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



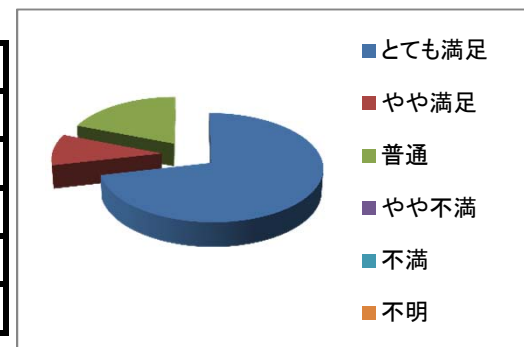
▶ 空調など温度設定

とても満足	14	66.67%
やや満足	5	23.81%
普通	2	9.52%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



▶ 匂いについて

とても満足	15	71.43%
やや満足	2	9.52%
普通	4	19.05%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



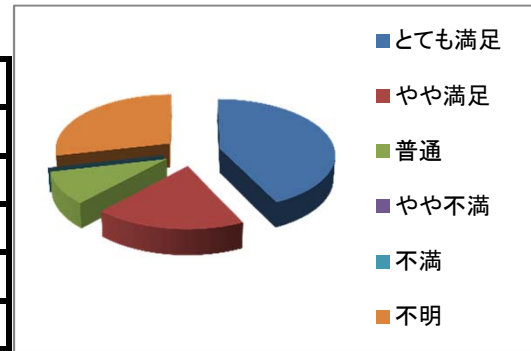
【自由記述欄】

・全てにおいて満足しております。
⇒ 面会時など、施設に来られた際、環境面・温度・臭いについてお気づきの点がありましたら、気軽にお声掛けください。

B. 食事・飲み物について

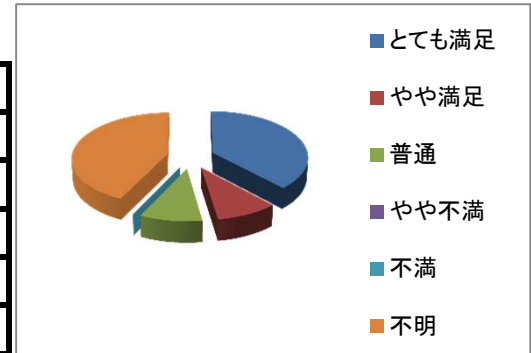
▶メニューの豊富さ

とても満足	9	42.86%
やや満足	4	19.05%
普通	2	9.52%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	6	28.57%



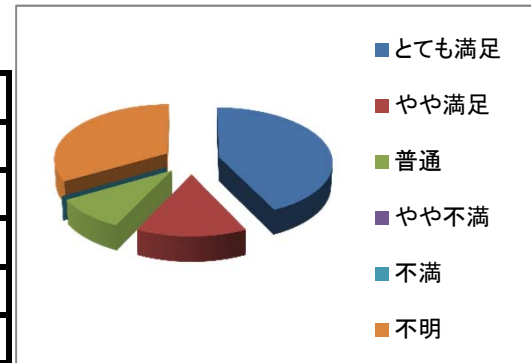
▶味付け

とても満足	8	38.10%
やや満足	2	9.52%
普通	2	9.52%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	9	42.86%



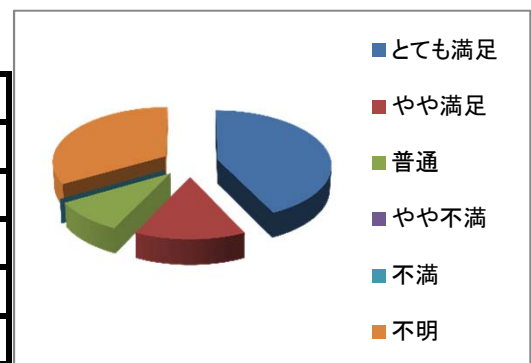
▶量

とても満足	9	42.86%
やや満足	3	14.29%
普通	2	9.52%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	7	33.33%



▶見た目・盛り付け

とても満足	9	42.86%
やや満足	3	14.29%
普通	2	9.52%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	7	33.33%



【自由記述欄】

・毎日行かないので、水分をどれだけ摂っているのかははっきりわかりませんが、出来るだけ摂れる様に工夫して頂けたらと思います。

⇒ 水分に関しては、ご利用者の身体状況を考慮させて頂くと共に、体重から必要摂取量を割り出し、提供させて頂いております。また、摂取量上げるために、お好みの飲み物を提供させて頂くよう、努めております。ご家族にも意見を頂く場合がございます。ご協力宜しくお願い致します。

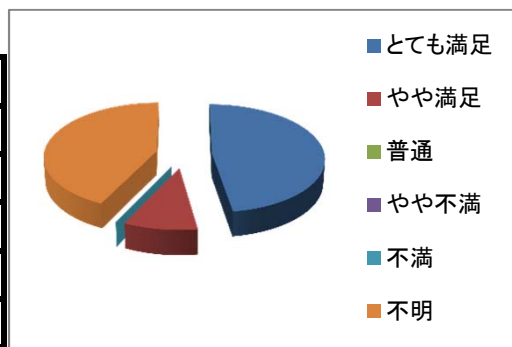
・パン食への対応ありがとうございます。

⇒ ご利用者の身体状況から、現状で食べたいもの、食べやすいものを提供しております。都度変更もさせて頂けますので、いつでもご相談ください。

C. 入浴・排泄について

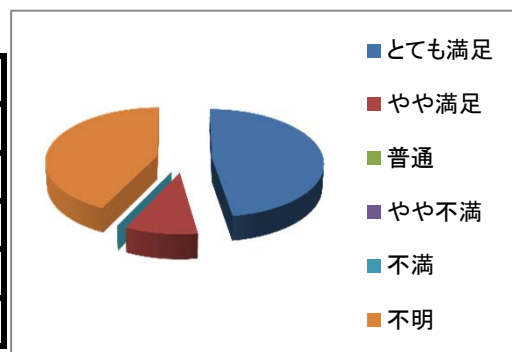
▶入浴の環境や回数・介助方法について

とても満足	10	47.62%
やや満足	2	9.52%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	9	42.86%



▶排泄の環境や回数・介助方法について

とても満足	10	47.62%
やや満足	2	9.52%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	9	42.86%



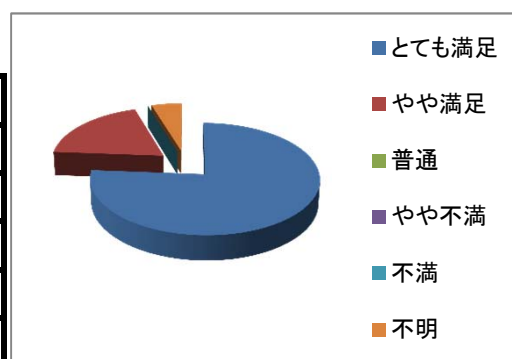
【自由記述欄】

・その場にいた事がないのでよくわかりませんが、お風呂に入った後、気持ちよさそうに、ウトウトしていたので、本人は大満足だと思います。
⇒ 入浴状況・排泄状況は、いつでもお伝えできます。気軽にお声掛けください。

D. 健康管理について

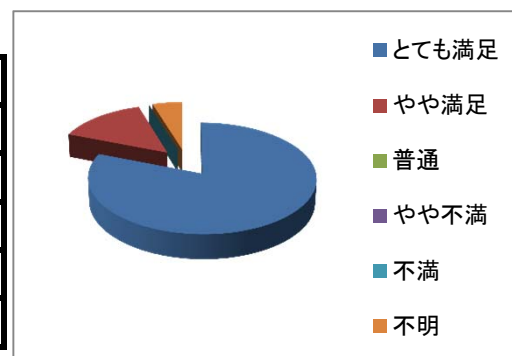
▶健康管理

とても満足	16	76.19%
やや満足	4	19.05%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	1	4.76%



▶服薬管理

とても満足	17	80.95%
やや満足	3	14.29%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	1	4.76%



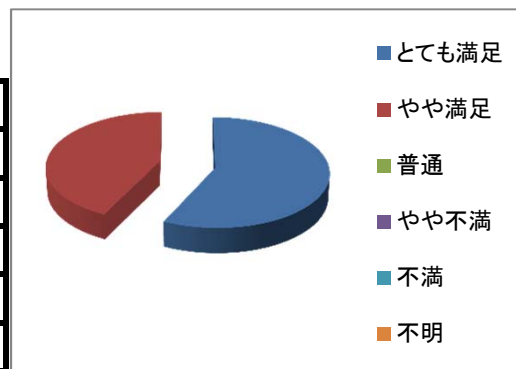
【自由記述欄】

・体調に合わせて、職員の方にお任せしているので安心です。
・お世話になり有難うございます。今後とも宜しくお願い致します。
・関節の可動域が悪くなってきている様に思われます。リハビリお願いしたいです。
⇒ リハビリに関しては、主に、理学療法士が、ご利用者の身体状況を確認のうえ、実施させて頂いております。ご家族からのご要望でも実施させて頂いておりますので、気軽にお知らせください。

E. 日々の暮らしについて

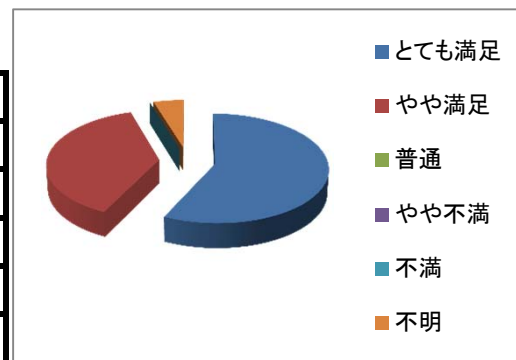
▶施設の雰囲気

とても満足	12	57.14%
やや満足	9	42.86%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



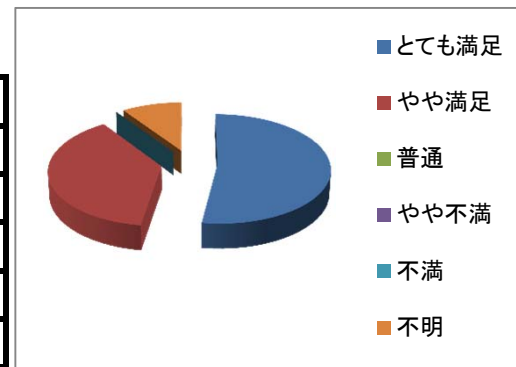
▶イベント・行事

とても満足	12	57.14%
やや満足	8	38.10%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	1	4.76%



▶外出支援

とても満足	11	52.38%
やや満足	8	38.10%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	2	9.52%



【自由記述欄】

・職員の方の思いは、とてもよく伝わりますが、職員の数から、なかなか思う様に支援が難しいように感じる。職員の方には頭が下がります。とてもよくして頂いています。

⇒ ご利用者一人一人の想いに寄り添えるように努めてまいります。

至らない点も多くありますが、お気づきの点がありましたら、気軽にお声掛けください。

・色々な所へ連れて行って頂いて、要介護状態になってから、一番エンジョイさせてもらって有難いです。

・色々な所へ連れて行って下さって喜んでいきます。

⇒ 外出に関しては、ご利用者の生活歴から推測する思い出の地や、ご希望の場所へ出かけております。これからも色々な場所へ出かけて行きたいと思っております。

ご利用者の馴染みの場所について、ご家族にも意見を頂く場合がございます。

ご協力宜しくお願い致します。

・訪問した時に、テーブルに一人で座っていますが、何かの配慮でしょうか？

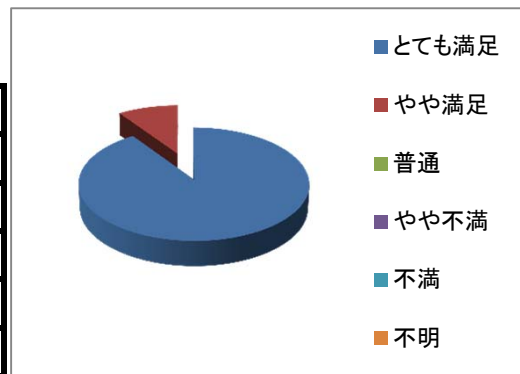
⇒ ご利用者本人の状況に応じて、配慮させて頂いております。

疎外感や孤立感がないよう、職員からの声掛けに努めております。

F. 職員の資質について

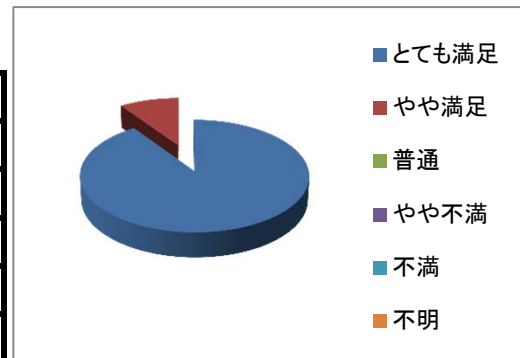
▶ 職員の挨拶

とても満足	19	90.48%
やや満足	2	9.52%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



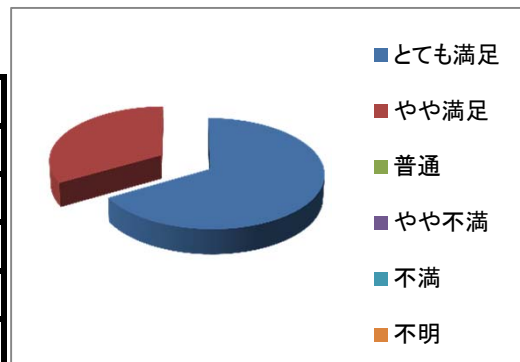
▶ 職員の言葉使いや接し方

とても満足	19	90.48%
やや満足	2	9.52%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



▶ 身だしなみ

とても満足	14	66.67%
やや満足	7	33.33%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



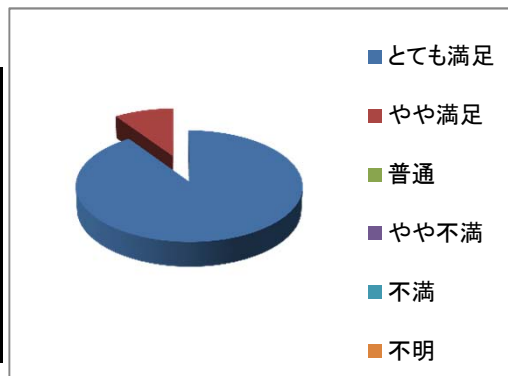
【自由記述欄】

⇒ 職員の言動に関して、お気づきの点がありましたら、いつでもご相談ください。
職員の資質向上に努めさせていただきます。

G. 施設との信頼関係について

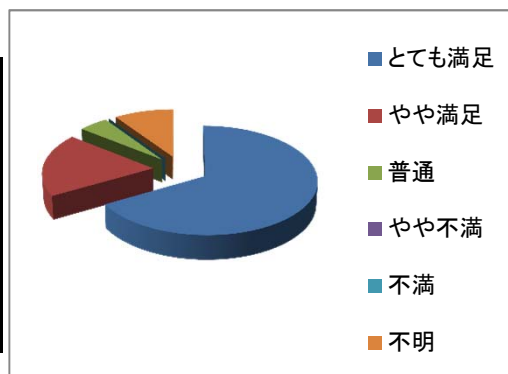
▶担当者へ気軽に相談することができる

とても満足	19	90.48%
やや満足	2	9.52%
普通	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	0	0.00%



▶連絡や報告の体制・方法

とても満足	14	66.67%
やや満足	4	19.05%
普通	1	4.76%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	2	9.52%



【自由記述欄】

・必要な事や物があれば遠慮なく、直ぐに連絡下されば有難いです。

⇒ ありがとうございます。密な連絡に努めてまいります。

・ささいな事まで報告して頂いていますが、きっといろいろなご家族がおられるのだと思います。本音を言いますと、電話を頂くと「ドキッ」とします。

⇒ ご心配をおかけし大変申し訳ございません。施設で事故と判断した事柄については、早急に、ご家族にお伝えする必要があると考えております。

電話に代わる手段として、メールでの報告もさせて頂いております。

ご要望がありましたら、気軽にお知らせください。

・季節の衣類の入れ替え時期が分かりません。

⇒ 施設では、入れ替え時期に関して、決めていません。気候、特に気温で

入れ替えさせて頂いております。ご要望がありましたら、気軽にお知らせください。

H. 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。

・毎日着用している下着や上着は、汚くなれば処分して下さい。足りなくなった時、必要なものはお知らせ下さい。毎日の世話感謝しております。
今後ともよろしく申し上げます。

⇒ ありがとうございます。生活に関して必要な事・物がありましたら連絡させていただきます。

・職員の負担がとて多いと思います。一生懸命それぞれの利用者に寄り添って介護して頂いて感謝しております。負担が少なくなるように、職員が増えるといいですね。

・こまやかな気づかいと対応でとても満足しています。いろいろ企画して頂き、外出もして下さいるので、本当にありがたく、感謝しております。

⇒ 今後も、ご利用者一人一人の想い、希望に寄り添えるように努めてまいります。

・頻繁に会いに行けず、申し訳ないのですが、生活の様子を出来るだけ教えて頂けるとうれしく思います。

・月1回程度、状況報告のメールをいただければ良いと思います。

⇒ 現在は、面会して頂いた際に、生活の様子をお伝えさせて頂いております。

今後は、お知らせする期間や方法を考え、上記のご要望にお応えできるよう、努めてまいります。

・特にありません。職員の方々に感謝しております。

・いつも気持ちよく接して頂いております。満足しております。

・感謝の一言です。職員の皆様本当にいつもありがとうございます。

⇒ ありがとうございます。何かありましたらいつでも気軽にお声掛けください。