

嵐山寮特別養護老人ホームうたの
平成 29 年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者：110名

(平成 29 年 9 月 15 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：42名(26.1%)

回答者：ご家族 39名(92.8%) ご入所者のご家族 1名(2.2%) 保佐人 2名(5%)

無記名 0名(%)

※ 項目別に未回答でいただいている場合も多数ございました。

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	25	60%
満足している	11	27%
ふつう	4	11%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	0%

▶ 清潔感や清掃状況について

常に満足している	11	26%
満足している	16	38%
ふつう	12	29%
やや不満	3	7%
非常に不満	0	0%

▶ 空調など温度設定

常に満足している	10	24%
満足している	15	36%
ふつう	11	26%
やや不満	6	14%
非常に不満	0	0%

▶ 匂いについて

常に満足している	15	36%
満足している	16	38%
ふつう	9	22%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	0%



【自由記述欄】

オムツ消臭器の導入を検討されてはいかがでしょうか。
 叔母も満足しているようです。
 ベッド回りや床の汚れが目につきます。

【結果と今後の取り組みについて】

排泄時の臭いについては、芳香剤や汚物をナイロン袋に入れ破棄しておりますが、一部行き届いていない現状もあり大変申し訳ございません。消臭器の導入も視野に入れ改善に向け早急に検討させていただきます。

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	10	24%
満足している	13	31%
ふつう	7	17%
やや不満	1	3%
非常に不満	0	0%



▶ 味付け

常に満足している	8	20%
満足している	13	31%
ふつう	5	12%
やや不満	0	0%
非常に不満	0	0%



▶ 量

常に満足している	9	21%
満足している	12	29%
ふつう	9	21%
やや不満	0	0%
非常に不満	0	0%



▶ 見た目・盛り付け

常に満足している	9	21%
満足している	14	33%
ふつう	9	21%
やや不満	0	0%
非常に不満	0	0%

▶ 飲み物・おやつ

常に満足している	9	21%
満足している	13	31%
ふつう	7	17%
やや不満	2	4%

非常に不満	0	0%
-------	---	----

【自由記述欄】
* 食事に関する不満は聞いたことがありません。 * いつもおいしく頂いているようです。
【結果と今後の取り組みについて】
今後も引き続き皆様のお声を元に美味しく楽しい食事の提供に努めさせていただきます。

C. 入浴環境について

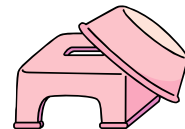
▶入浴の環境

常に満足している	8	19%
満足している	12	29%
ふつう	7	17%
やや不満	0	0%
非常に不満	0	0%



▶入浴回数・介助方法について

常に満足している	8	19%
満足している	12	29%
ふつう	9	21%
やや不満	1	23%
非常に不満	0	0



【自由記述欄】
*現在シャワー浴で週二回の割合でやって貰っているがこれから寒くなるので、1日も早く湯船につかりたい。足湯・腰湯なども工夫して出来ないだろうか。足の裏の垢がいつまでたってもとれない。
【結果と今後の取り組みについて】
ご指摘の通り季節柄もあり一部のご利用者様については設備、人員確保の観点から安全面を最優先にし、シャワー浴でお願いしておりましたが、今後、寒くなりお風呂に浸かりたいというお声も頂戴しております。そのお声を受け早急に人員配置の見直しと機械浴の導入を進めておりますので、ご理解のほどお願い申し上げます。

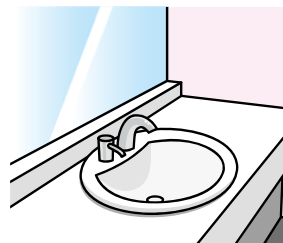
D. 排泄の環境について

▶排泄の環境

常に満足している	16	38%
満足している	8	19%
ふつう	8	19%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	0

▶排泄回数・介助方法について

常に満足している	16	38%
満足している	8	19%
ふつう	7	17%
やや不満	0	0
非常に不満	0	0



▶排泄物品について（おむつ・リハビリパンツ等）

常に満足している	15	36%
満足している	11	26%
ふつう	8	19%
やや不満	0	0%
非常に不満	0	0%

【自由記述欄】

*入所した当初からオムツなので何とか早くポータブルトイレで出来ないものかと思っているが。。

*背中が濡れていましたので、汗かと思ったらオムツがべたべたに濡れていました。

【結果と今後の取り組みについて】

法人理念にもありますように、うたの特養でも個別ケアを謳っております。その中で理学療法士や医師、看護師連携の下、ご利用者様の保有能力を十分に生かした排泄ケアを目指しております。こちらとしても一日でも早く、ポータブルトイレで排泄していただけることを望んでおりますので、遠慮なくユニット職員へお申し付けください。

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	13	31%
満足している	9	21%
ふつう	8	19%
やや不満	0	0
非常に不満	0	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	26%
満足している	9	21%
ふつう	7	17%
やや不満	0	0
非常に不満	0	0



【自由記述欄】

* 各自やり方が違うと思うので、職員の方は1度利用者のやるところを見学した上で、アドバイスなりやり方を改善して欲しい。道具やメーカーもいろいろあるので参考になると思う。

【結果と今後の取り組みについて】

歯科衛生士と連携しご指摘の通り、個々に応じた口腔ケアの徹底に努めさせていただきます。

F. 健康管理について

▶ 健康管理

常に満足している	23	55%
満足している	12	35%
ふつう	4	10%
やや不満	2	5%
非常に不満	0	0



▶ 服薬管理について

常に満足している	20	48%
満足している	14	33%
ふつう	4	11%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	0

【自由記述欄】
大量の服薬は辛いものである。渡すだけでなく、飲み終わるまで見て確認して欲しい。
【結果と今後の取り組みについて】
ご指摘の通り、嚥下が終了して初めて服薬確認となります。特に苦いお薬などは、飲みやすい形状、味に工夫させていただき提供させていただきます。

G. 個別機能訓練の内容

▶ 訓練の内容

常に満足している	10	23%
満足している	15	36%
ふつう	10	23%
やや不満	0	0%
非常に不満	0	0%



▶ 個別機能訓練の説明

常に満足している	12	29%
満足している	13	31%
ふつう	10	24%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	%

【自由記述欄】
*. 毎週1時間指導を受けるようになって、車いすでリビングまで行けるので、皆が喜んでくれるのが嬉しい。 *多くは望みませんが、もう少し回数があればよいです。
【結果と今後の取り組みについて】
理学療法士は120名に対して2名、作業療法士1名という体制で支援させていただいております。その他からも増回のお声も頂戴しておりますが現状120名平等に回れる回数となっておりますので、ご了承願います。増回についてのお声は今後の課題として検討させていただきます。

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	14	33%
満足している	16	38%
ふつう	9	21%
やや不満	2	5%



非常に不満	0	0%
-------	---	----

▶施設でのイベント・行事について

常に満足している	12	29%
満足している	17	40%
ふつう	6	14%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	0



カラオケ大会



▶個別外出活動について

常に満足している	13	31%
満足している	14	33%
ふつう	4	11%
やや不満	0	0
非常に不満	0	0

【自由記述欄】

* 入所して半年になるが、一度も話したことがない方も何人かあり、なかなか名前も覚えられない。何とか良い方法は無いものか。

【結果と今後の取り組みについて】

1ユニットに他9名の方が生活されていると思いますが、その方の健康状態や認知症の有無で会話ができない方も居られます。他者交流を望まれているのであれば、レクリエーション、行事の参加にて改善する一つのきっかけになるかとは思われます。またユニット職員もご利用者間に介在し、交流していただくきっかけ作りにつながるかと思われますので、遠慮なくお申し付け下さい。

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	24	57%
満足している	13	31%
ふつう	5	12%
やや不満	0	0
非常に不満	0	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	24	57%
満足している	13	31%
ふつう	5	12%
やや不満	0	0
非常に不満	0	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	21	50%
満足している	14	33%
ふつう	7	16%
やや不満	0	0
非常に不満	0	0

【自由記述欄】勤務スタッフによって雰囲気違いますね。仕方ない事とは思いますが対応は笑顔が一番ですね。

男女の区別なく気軽に話ができるが、中にはオムツ交換などで手荒な扱いをする男の人がいる。大抵はその場で注意するが、悲しくて泣けてしまい人に話せないときもある。

【結果と今後の取り組みについて】

大変申し訳ございません。施設内研修でもマナー向上研修やコンプライアンス研修などの参加を義務付け、施設全体の向上を図っておりますが行き届いておらず、誠にご迷惑をお掛けしております。

今後も法人を挙げ、研修の強化や日々の職員指導において改善に努めてまいりますので、ご理解のほどお願い申し上げます。

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	21	50%
時々できる	15	37.5%
ふつう	5	12%
できない	0	0%
誰に相談するかわからない	0	0%

▶連絡や報告の体制や方法

常に満足している	25	12%
満足している	11	26%
ふつう	4	11%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	0%



【自由記述欄】

男女によって気の付き方の違いもあるので、担当者は両性2名が望ましいと思う。男性には相談しにくい事もある。

【結果と今後の取り組みについて】

ご指摘の通り、そのように対応させていただきたいと思います。両性2名という改善案にて様子を見させていただきます。
ありがとうございました。

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	22	55%
満足している	14	33%
ふつう	6	14%
やや不満	0	0%
非常に不満	0	0%

▶ サービス計画書の内容

できている	22	55%
時々できる	13	31%
ふつう	5	12%
できない	1	2%
誰に相談するかわからない	0	0%

▶ 担当者会議

常に満足している	22	55%
満足している	12	29%
ふつう	6	14%
やや不満	1	2%
非常に不満	0	0%



【自由記述欄】

職員の数を増やして欲しい。いつでも2人体制は必要と思う。

【結果と今後の取り組みについて】

うたの特養の人員配置として国が定める(ご利用者)3:1(職員)以上に、2:1という手厚い人員配置となっております。しかし一人対応の時間帯や夜間2ユニットを一人で見るといった人が制限される時間帯、日にちが発生しているのが現状です。

その他にも、人手が少ないというお声は頂戴しております。国が定める人員基準の改定に加えご利用者の満足度に繋がるようなタイムテーブルの見直しなどの工夫で早急に改善に努めさせていただきます。

L. 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。

- *職員の皆様のご多忙はよく分かって居りますものの、出来れば良い季候のとき、園庭での散歩やひなたぼっこ等する機会があればいいなあと思います。
- *常にうたの寮での母の過ごし方について、細かな連絡を頂き安心して頂くことが出来ます。入所前より、母が元気になったのが何よりと感謝しています。
- *ハード面は十分、システム面も充実しています。欲を言わせて貰うならば、ソフト面（人材）のスキルアップに期待するとともにお願いもしたいと思います。
- *大変良くして頂きありがとうございます。
- *いつも良くして頂いて感謝しています。今後とも宜しくお願いします。
- *日常、本人に対する健康管理及びその対応等々細部にわたり、ご配慮を頂きお蔭をもちまして、大禍なく過ごすことができ、誠にありがたく感謝致しておる次第でございます。
- *居室内の清掃が不十分かと思えます。フェイスタオルの交換をお願いします。
- *これから寒くなるので、現在まではシャワー浴であったが、浴槽につかれるようにしてほしい。
- *年に数回しか訪問しておりませんが、他の親族等が訪問した際の報告を踏まえて回答しました。本人は現在の生活に満足しているようですので、宜しくお願いします。
- *ずっとお世話になりますので日々宜しくお願いします。
- *いつもお世話になりありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。

【平成29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、誠に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、遠慮なく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。

