

嵐山寮ひろさわ短期入所生活介護事業所  
令和元年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者 32 名

(令和年10月1日現在の嵐山寮ひろさわ短期入所生活介護事業所ご利用者とご家族)

回答率： 69%

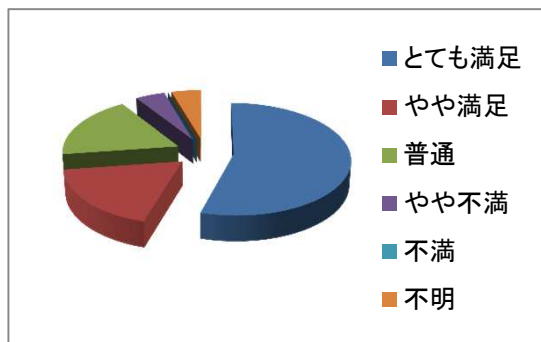
22 名回答有

※記載無しは、不明を含む

## A. 居住環境について

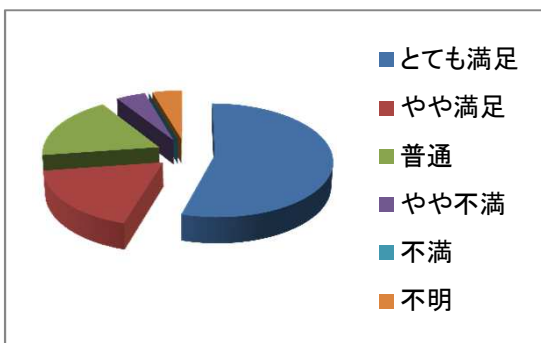
### ▶広さ・設備

とても満足	12	54.5%
やや満足	4	18.2%
普通	4	18.2%
やや不満	1	4.5%
不満	0	0.0%
不明	1	4.5%



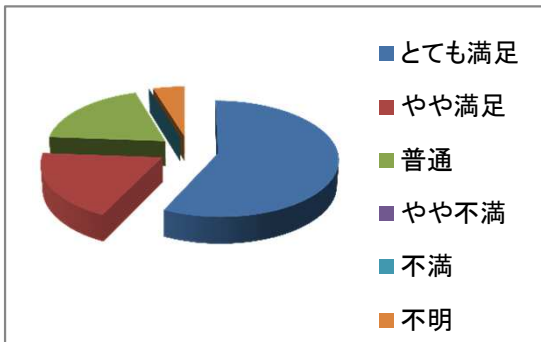
### ▶清潔感や清掃状況

とても満足	12	54.5%
やや満足	4	18.2%
普通	4	18.2%
やや不満	1	4.5%
不満	0	0.0%
不明	1	4.5%



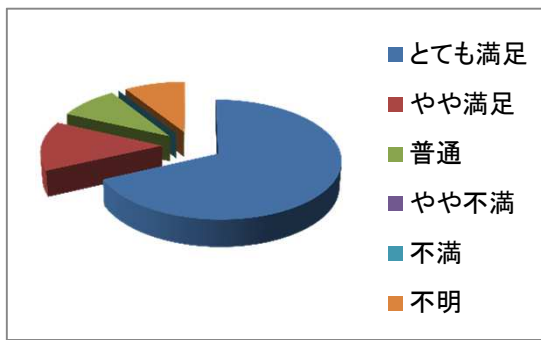
### ▶空調（温度設定）

とても満足	12	54.5%
やや満足	4	18.2%
普通	4	18.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	4.5%



### ▶匂い

とても満足	15	68.2%
やや満足	3	13.6%
普通	2	9.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	9.1%



### 【自由記述欄】

●手厚く大切にいただいているのが感じられます。

●満足しています。

→ありがとうございます。

●トイレが広すぎて遠い。

→手すりやゴミ箱等使い勝手については、使用される方の目線になり検討させていただきます。人によって使用方法が異なる為、不便な思いをされた際には職員へお申し付け下さい。

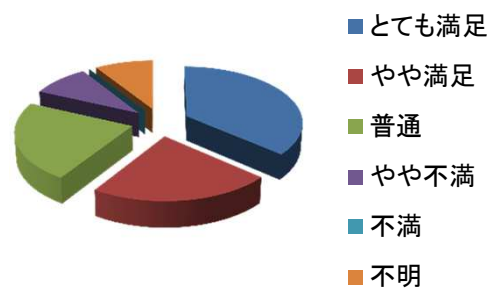
●シーツは週1回は交換してほしい。

→多少日がずれる事もあるかもしれませんが、1週間に1度シーツ交換をさせて頂いております。部屋の汚れが気になる際には、職員へお声かけ下さい。また、施設の掃除道具(掃除機・ほうき等)の貸し出しも可能となっております。

## B. 食事や飲み物について

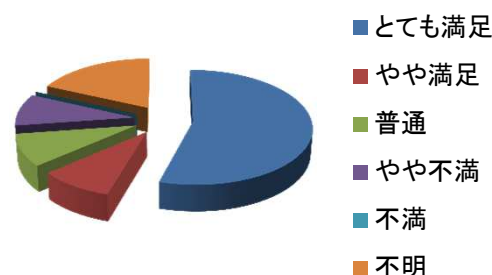
▶メニューの豊富さ

とても満足	8	36.4%
やや満足	5	22.7%
普通	5	22.7%
やや不満	2	9.1%
不満	0	0.0%
不明	2	9.1%



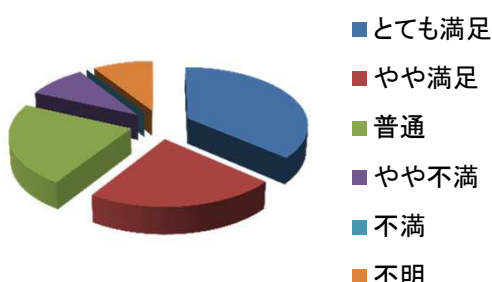
▶味付け

とても満足	12	54.5%
やや満足	2	9.1%
普通	2	9.1%
やや不満	2	9.1%
不満	0	0.0%
不明	4	18.2%



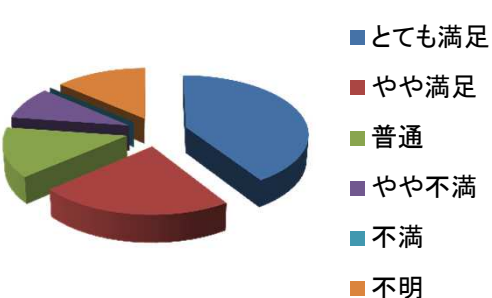
▶量

とても満足	8	36.4%
やや満足	5	22.7%
普通	5	22.7%
やや不満	2	9.1%
不満	0	0.0%
不明	2	9.1%



▶見た目・盛り付け

とても満足	9	40.9%
やや満足	5	22.7%
普通	3	13.6%
やや不満	2	9.1%
不満	0	0.0%
不明	3	13.6%



【自由記述欄】

●手がうまく使えないのか、左手でお茶碗等を持たずに「大食い」してます。施設ではどうでしょう。

→匿名でアンケートを記載頂きましたので、個別での返答は出来かねますが、送迎時に職員へ確認頂くか【体調チェック表】等に気になる点をご記入頂くと施設での様子をお伝えする事が出来ます。遠慮なく職員へお聞きください。送迎職員がその場で返答できない場合は、施設に持ち帰り介護職員より【嵐山寮ショートステイ利用状況報告書(お便り)】でご報告させていただきます。

●選択できないので嫌いなものは残させてもらっている。

→好みや量は個々に異なりますので、残して頂いて構いません。アレルギーや嫌いな食材・メニュー等は、代替りのメニューを提供する事も可能です。直前の変更は出来ない事がございますので、事前に送迎職員・【体調チェック表】・相談員を介してご相談下さい。

●食事おいしいです。

→ありがとうございます。季節や行事に応じた食事メニューを常に検討しておりますので、お楽しみ下さい。

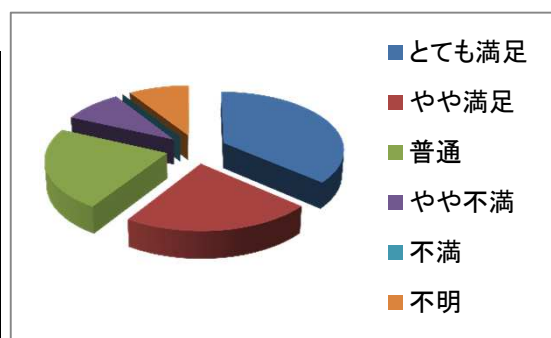
●日によって味が違う。(濃かったり・薄かったり・・・) ごはんが固い。ゼリーを水分の代わりにほしい。

→日によって調理する者が変わる為、多少ばらつきが生じている可能性がございます。基本的には栄養士からの指示書を見ながら調理をしていますので、栄養士・調理員とも意見を交えて見直しをさせていただきます。ご飯の固さ・ゼリー等も対応可能な内容は、個々に対応させていただきます。遠慮なく、送迎職員・【体調チェック表】・相談員を介してご相談下さい。

## C. 入浴・排泄について

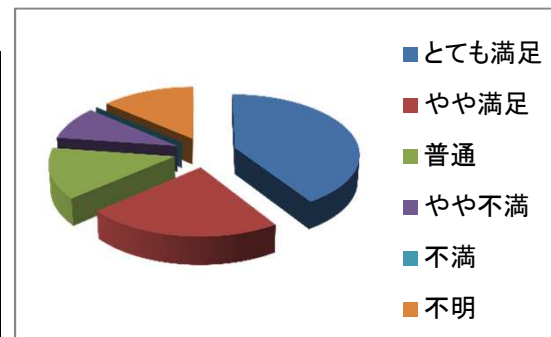
### ▶入浴の環境や回数（原則週2回）・介助方法

とても満足	8	36.4%
やや満足	3	13.6%
普通	6	27.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	22.7%



### ▶排泄の環境・物品・回数・介助方法

とても満足	11	50.0%
やや満足	5	22.7%
普通	2	9.1%
やや不満	1	4.5%
不満	0	0.0%
不明	3	13.6%



### 【自由記述欄】

●できれば同性介助がいいです。

●言えば介助してくれる。

→直接職員へ言って頂くか、言いにくい場合は、遠慮なく送迎職員・【体調チェック表】・相談員を介してご相談下さい。体制上ご要望に添えない場合もございますが、可能な限りご要望にお応えできるよう努めて参ります。

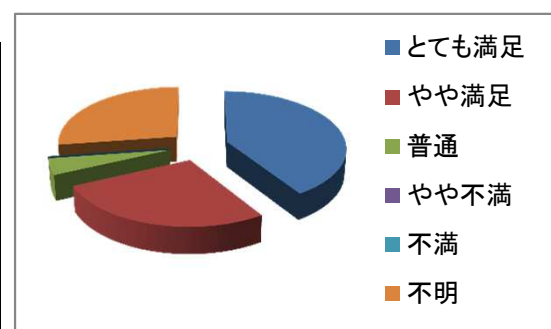
●男女トイレを分けてほしい。

→トイレの数に限りがあり、手すり等の向きも異なる為、今はご要望にお応えする事が出来ません。しかし、男女別を希望された理由を職員全員で考え、その対策を検討したいと考えています。

## D. 口腔ケアについて

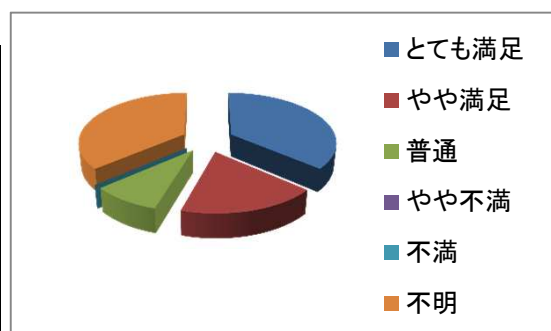
### ▶口腔ケアの状態について

とても満足	9	40.9%
やや満足	6	27.3%
普通	1	4.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	6	27.3%



### ▶物品（歯ブラシ・ガーゼなど）

とても満足	8	36.4%
やや満足	4	18.2%
普通	2	9.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	8	36.4%



### 【自由記述欄】

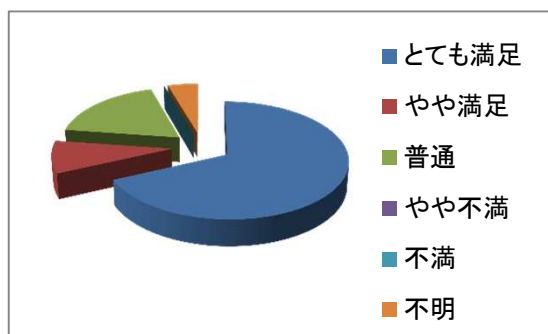
●特にケアはしていただいていない様です。

→ご自身での口腔ケアが難し方やご自宅で気になる点がございましたら、お声かけ下さい。

## E. 職員について

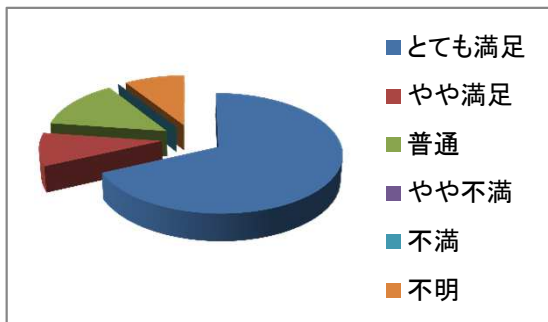
### ▶健康管理

とても満足	15	68.2%
やや満足	2	9.1%
普通	4	18.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	4.5%



### ▶服薬管理

とても満足	15	68.2%
やや満足	2	9.1%
普通	3	13.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	9.1%



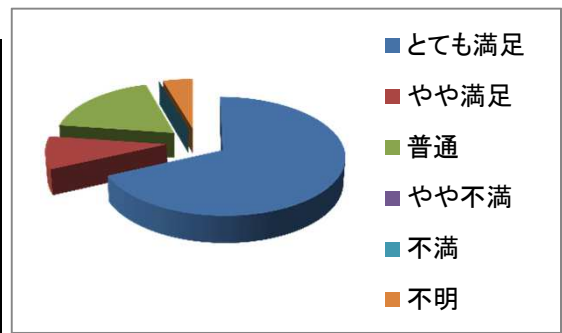
### 【自由記述欄】

- 何かときにかけて頂いているようでありがとうございます。
  - 酸素発生機をおいていただいてお手数をおかけします。入所中の様子をお知らせいただくので安心です。
  - 服薬・軟膏等もきちんと対応していただいています。乳房下部の皮膚変化にたいしてもきちんと伝えていただきありがとうございます。
  - 調子が悪い時に欲しいものを頼むと対応してくれる。
  - 痒み止めが必要な時は言えば用意してくれる。
  - 親切にしてもらってます。
- ご意見ありがとうございます。基本的には、それぞれの主治医の指示に従い対応をさせて頂いておりますが、緊急時のみこちらの施設医の判断で対応させて頂く事がございます。ショートステイをご利用中でも健康管理に努め、ご本人だけでなくご家族も安心してご利用頂けるよう努めて参ります。

## F. 日々の暮らしについて

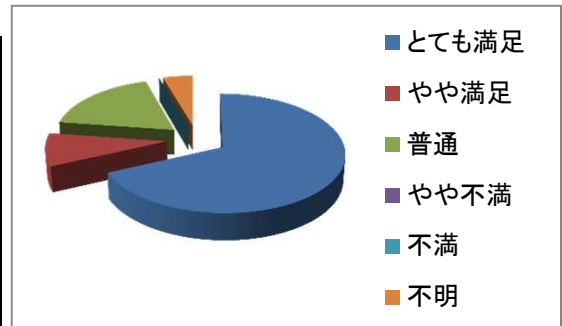
### ▶施設の雰囲気

とても満足	11	50.0%
やや満足	4	18.2%
普通	3	13.6%
やや不満	1	4.5%
不満	0	0.0%
不明	3	13.6%



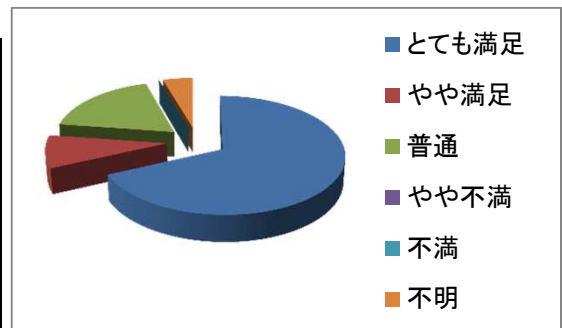
### ▶イベント・行事

とても満足	9	40.9%
やや満足	4	18.2%
普通	1	4.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	8	36.4%



### ▶外出支援

とても満足	7	31.8%
やや満足	1	4.5%
普通	3	13.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	11	50.0%



### 【自由記述欄】

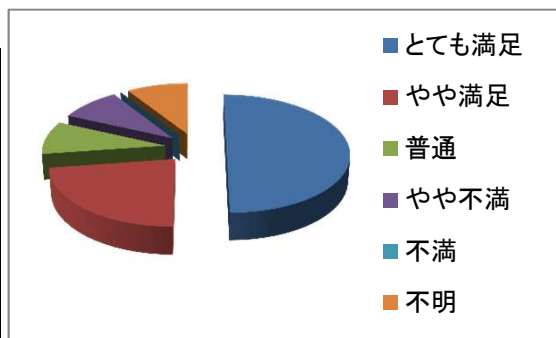
●ひろさわ好きです。

→ありがとうございます。職員一同、大変励みになります。

## G. 職員の資質について

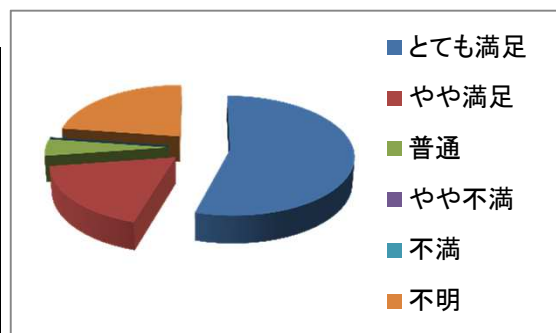
### ▶ 職員の挨拶

とても満足	11	50.0%
やや満足	5	22.7%
普通	2	9.1%
やや不満	2	9.1%
不満	0	0.0%
不明	2	9.1%



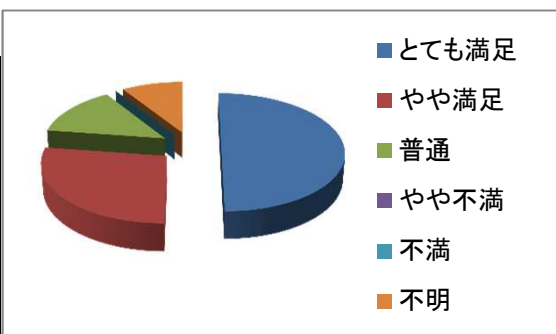
### ▶ 職員の言葉遣いや接し方

とても満足	12	54.5%
やや満足	4	18.2%
普通	1	4.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	22.7%



### ▶ 身だしなみ・清潔感など

とても満足	11	50.0%
やや満足	6	27.3%
普通	3	13.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	9.1%



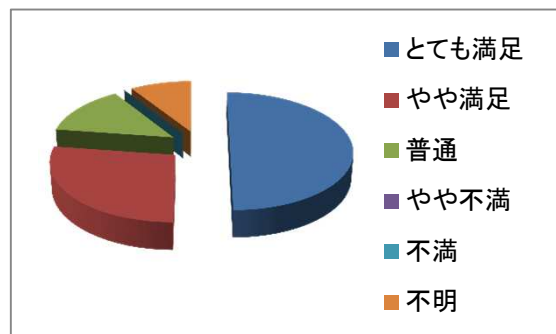
### 【自由記述欄】

●明るく元気に皆様がつとめているのが伝わります。私もそうしなくてはと勉強になりました。  
→ありがとうございます。ご利用者が過ごしやすい環境や雰囲気を意識して取り組んでいます。

## H. 施設との信頼関係について

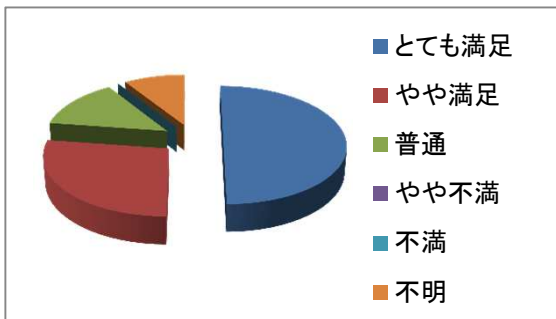
### ▶担当者へ気軽に相談することができる

とても満足	11	50.00%
やや満足	5	22.73%
普通	1	4.55%
やや不満	0	0.00%
不満	0	0.00%
不明	5	22.73%



### ▶連絡や報告の体制・方法

とても満足	8	36.4%
やや満足	4	18.2%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	10	45.5%



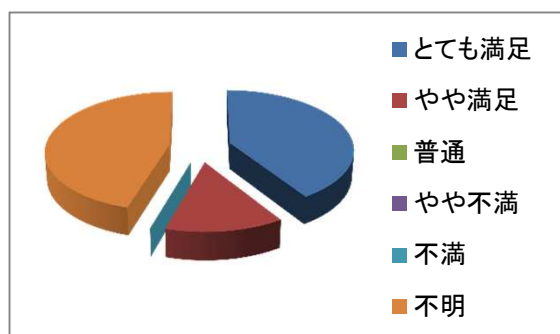
### 【自由記述欄】

アンケートにご協力頂きありがとうございます。

## 1. プライバシーやサービス計画書について

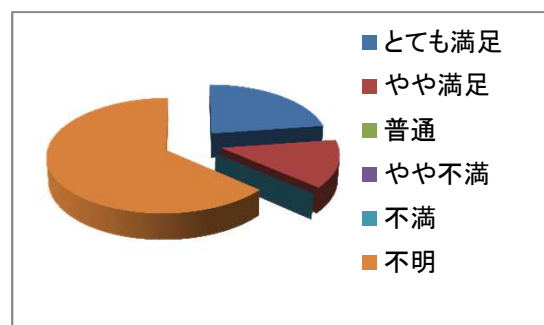
### ▶プライバシーの保護

とても満足	9	40.9%
やや満足	3	13.6%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	10	45.5%



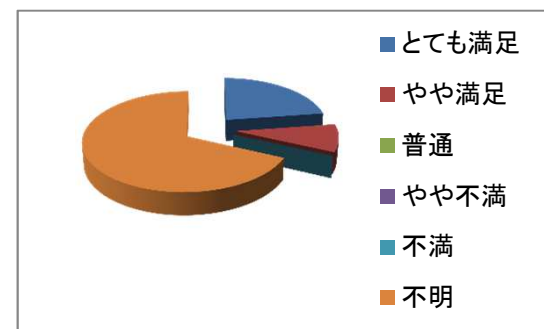
### ▶サービス計画書の内容

とても満足	5	22.7%
やや満足	3	13.6%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	14	63.6%



### ▶担当者会議の内容

とても満足	5	22.7%
やや満足	2	9.1%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	15	68.2%



### 【自由記述欄】

●内容については、あまり良く分かっていない様です。

→サービス計画書やプライバシーに関する内容について、ご不明な点がございましたら、気軽にお声かけ下さい。

J. 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お気軽にご記入ください。

●とても感謝しています。おかげでリフレッシュできます。長いおつきあいになると思いますがどうぞよろしくお願いいたします。

●他の複数の施設では精神面不安定になり、帰宅後も利用前の状態に戻りにくかったりポータブルトイレが使用できなくなったりして困ったことがありました。ひろさわSSからの帰宅後は本人も落ち着いています。

利用中、「帰りたい」と訴える当の時には細やかに対応していただき、その様子をきちんと書面で伝えていただいているので家族は安心しています。

→ありがとうございます。これからも「ご本人だけでなくご家族の思いにも寄り添える嵐山寮ひろさわショートステイ」となれるよう努めて参ります。

●みんなでわいわいパーティーがしたい。焼き芋が食べたい。

●超高齢の方が多い。

→さまざまな年齢の方にご利用頂いています。年齢問わず、皆様に楽しく過ごして頂けるようレクリエーションも企画しております。ご希望のレクリエーションや外出等もご提案頂きましたら検討し企画したいと考えます。今回頂いたご意見も職員で検討し、企画していきたいと考えております。

アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。  
皆さまに安心して嵐山寮ひろさわショートステイをご利用頂けるよう、  
頂いたご意見を基に検討して参ります。  
今後ともご指導ご鞭撻の程よろしくお願い致します。

嵐山寮ひろさわショートステイ 職員一同