

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

対象者 28 名

令和元年10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： 50% %

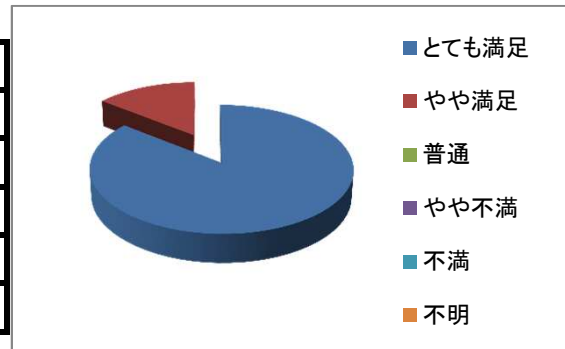
14 名回答有

※記載無しは、不明を含む

## A. 居住環境について

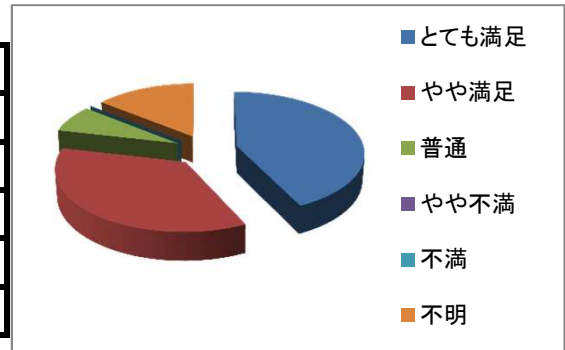
### ▶広さ・設備について

とても満足	12	85.7%
やや満足	2	14.3%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%



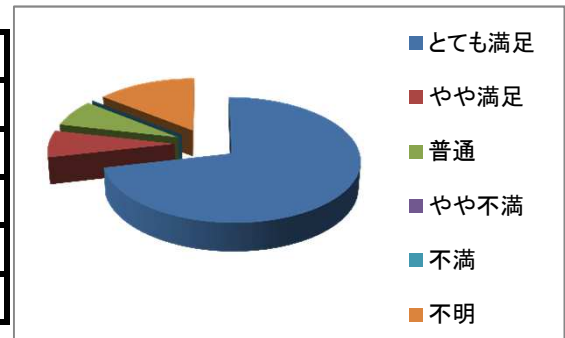
### ▶清潔感や清掃状況について

とても満足	6	42.9%
やや満足	5	35.7%
普通	1	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



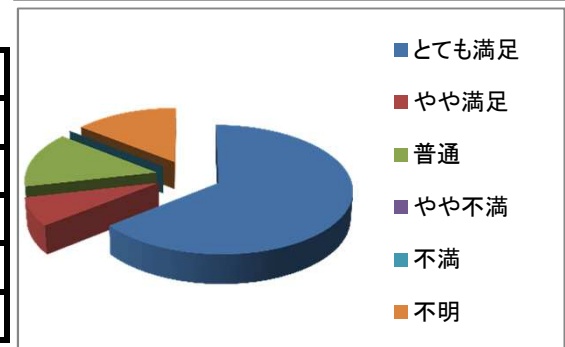
### ▶空調など温度設定

とても満足	10	71.4%
やや満足	1	7.1%
普通	1	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



### ▶匂いについて

とても満足	9	64.3%
やや満足	1	7.1%
普通	2	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



### 【自由記述欄】

●職員の皆様の献身的な勤務には頭の下がる思いの毎日です。

●母の状態が状態ですので洋服も汚れますしあまり汚くなった服は処分してください。

不足分は補いますのでおっしゃってください。

→衣類の処分については、ご家族に相談させて頂きながら対応させて頂きます。気になる衣類がございましたら職員へお声かけ下さい。また、足りない衣類についても相談させて頂きますのでご検討よろしくお願い致します。

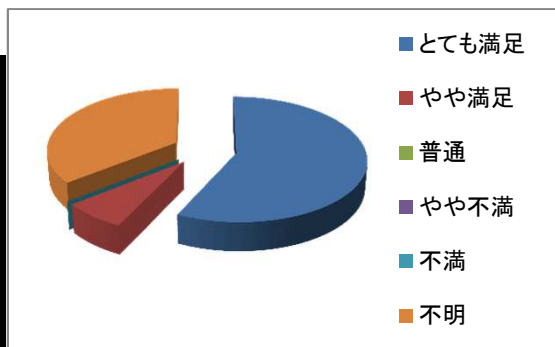
●広沢は個室でとても満足しています。ただ北側の部屋は窓が全面磨ガラスなので少し暗いように思います。無理なのかもしれませんが、ガラスの上の部分や上の段のガラスの部分のシートが無くてどこかが透明だったら嬉しいな！と思いました。難しいとは思いますが、あくまで感じたことですので・・・

→貴重なご意見をありがとうございます。早急にガラスを変更する事は難しいですが、各部屋の明るさを確認し、暗い部屋については、生活する上で暗くならないよう検討させて頂きます。

## B. 食事・飲み物について

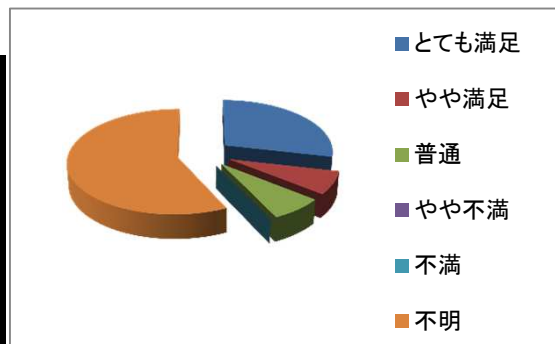
### ▶メニューの豊富さ

とても満足	8	57.1%
やや満足	1	7.1%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	35.7%



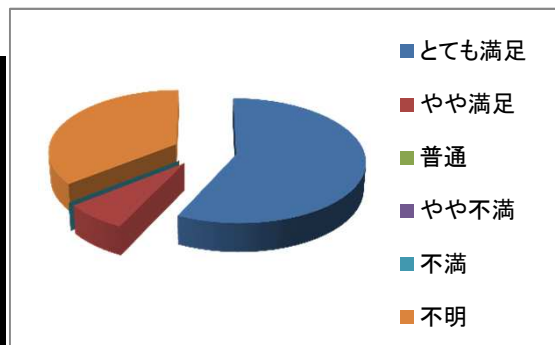
### ▶味付け

とても満足	4	28.6%
やや満足	1	7.1%
普通	1	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	8	57.1%



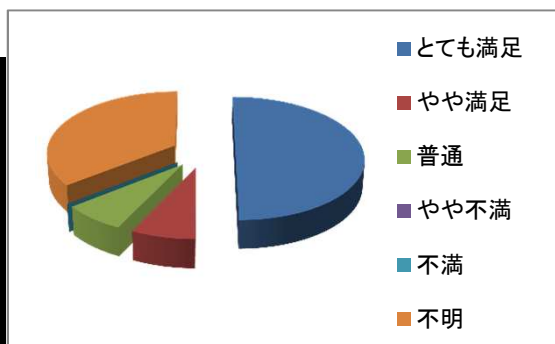
### ▶量

とても満足	8	57.1%
やや満足	1	7.1%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	35.7%



### ▶見た目・盛り付け

とても満足	7	50.0%
やや満足	1	7.1%
普通	1	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	35.7%



### 【自由記述欄】

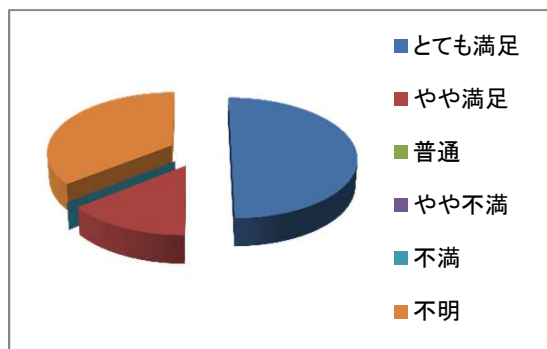
- 三者三様の対応の難しさは理解しています。従来通りの対応に満足しています。
- 母の状態が状態ですので分かりませんがよくしていただいていると感謝しております。
- 頻繁に様子を見ることが出来ず申し訳ありません。
- いつも美味しそうだな！と見ています。

→ご意見ありがとうございます。ご家族の皆様にも知って頂けるようエレベーターに毎月のメニューと季節のメニューを掲示しております。また、アンケートと一緒に案内させて頂きました【食事会】についても常時受け付けております。ご家族と一緒に食事する事も可能ですので、是非ご利用ください。

## C. 入浴・排泄について

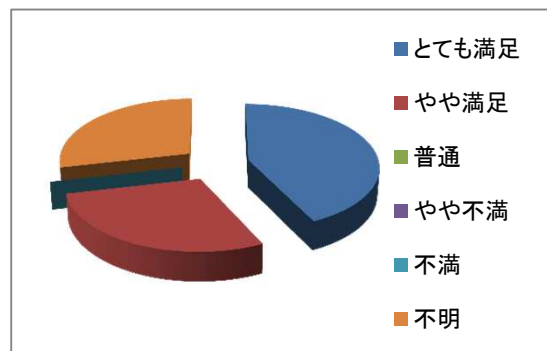
### ▶入浴の環境や回数・介助方法について

とても満足	7	50.0%
やや満足	2	14.3%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	35.7%



### ▶排泄の環境や回数・介助方法について

とても満足	6	42.9%
やや満足	4	28.6%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	4	28.6%



### 【自由記述欄】

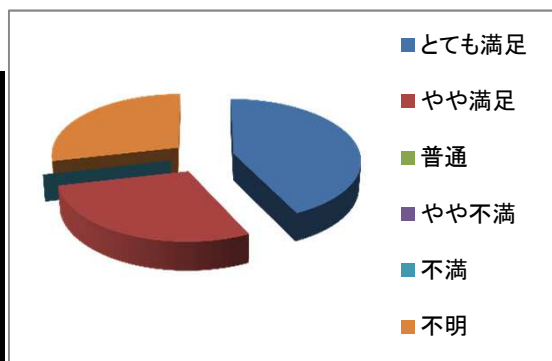
●朝は介助に手のかかる（時間のかかる方）方がある様でトイレのお手伝いをしても来ていただけないことがあると本人は言うておりました。ヘルパーさんの忙しい中で大変なんだと思うよ！と云っておきました。

→希望時に対応出来ず、大変申し訳ございません。個々の希望時に対応するよう努めておりますが、複数の希望が重なった際や危険リスクの高い場面に遭遇した際は状況を判断し対応させて頂いております。不快な思いをされないよう都度説明した上で対応させて頂きます。

## D. 口腔ケアについて

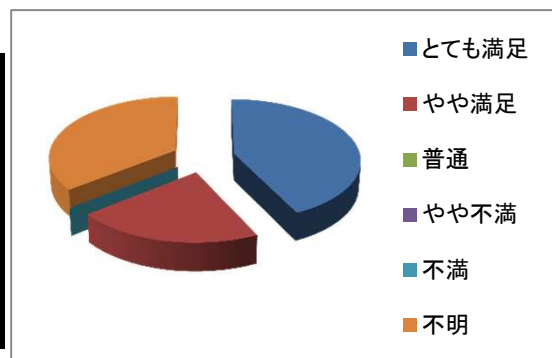
### ▶口腔ケアの状態について

とても満足	6	42.9%
やや満足	4	28.6%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	4	28.6%



### ▶物品（歯ブラシ・ガーゼなど）

とても満足	6	42.9%
やや満足	3	21.4%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	35.7%



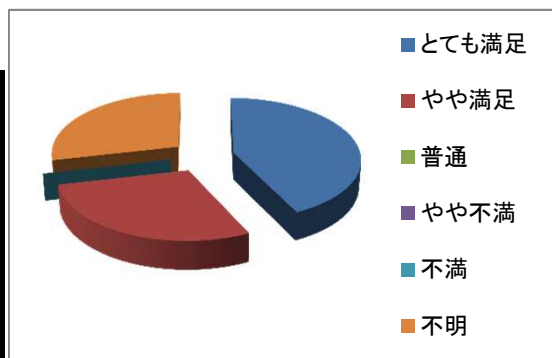
### 【自由記述欄】

→アンケートにご協力頂きありがとうございます。

## E. 健康管理について

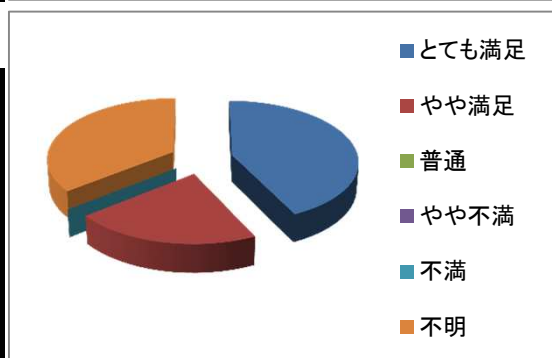
### ▶健康管理について

とても満足	10	71.4%
やや満足	3	21.4%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	7.1%



### ▶服薬管理について

とても満足	11	78.6%
やや満足	0	0.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	3	21.4%



### 【自由記述欄】

●主治医・看護師・担当職員さんとで面談し今後のケアについて話合えたことがとてもよく安心しています。

●面会時に親身になって起床時間・食事の量等細かく伝えて下さる方がいて家族が安心できる時があり感謝しています。

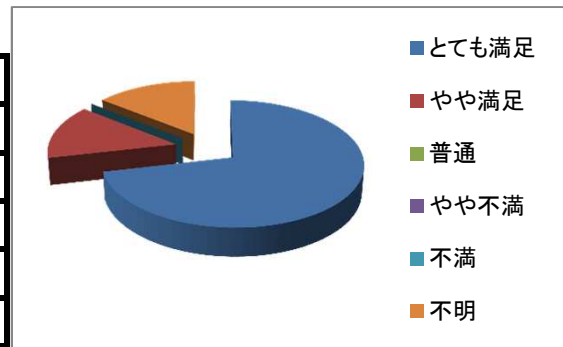
●本人が主治医と関係がうまくいっていない様なので4にしました。

→ご意見ありがとうございます。施設医・看護師も含めチームとして、ご利用者の生活に関わらせて頂いております。医療に関しても、心配な点やご不明な点がございましたら、いつでもお声かけ下さい。

## F. 日々の暮らしについて

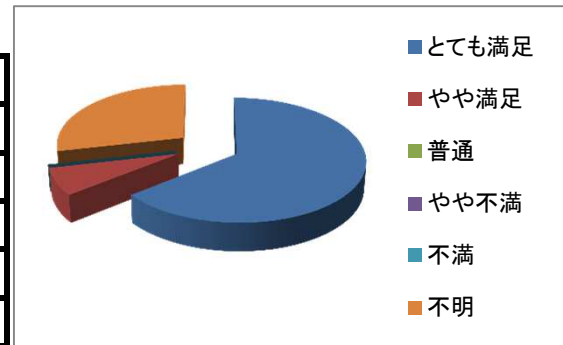
### ▶施設の雰囲気

とても満足	10	71.4%
やや満足	2	14.3%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



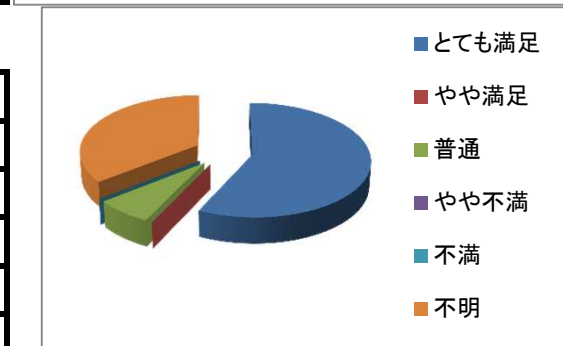
### ▶イベント・行事

とても満足	9	64.3%
やや満足	1	7.1%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	4	28.6%



### ▶外出支援

とても満足	8	57.1%
やや満足	0	0.0%
普通	1	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	5	35.7%



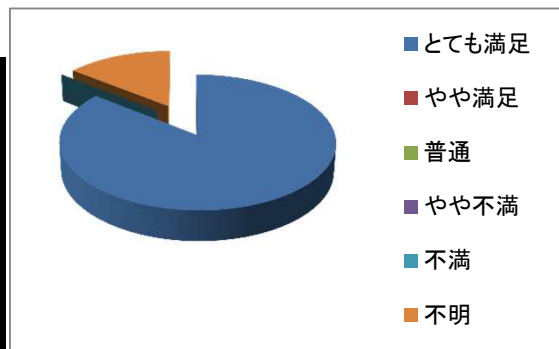
### 【自由記述欄】

- エレベーターが一基しかなく健康な面会者に階段ができればいいと感じます。  
→申し訳ございません。構造上エレベーターしか使用が出来ません。待ち時間等ご迷惑をおかけする事もあると思いますが、ご理解頂きますようよろしくお願い致します。
- 設立された頃はベテランの方が多くおられ家庭的な雰囲気の施設でしたが、最近はコミュニケーションも少なく会話も少なく思います。  
→新しい職員も増え、新たな体制となっております。以前と異なる点が多々あると思いますが、「過ごしやすい雰囲気とはどんな環境か」を見直し、新たなメンバーで取り組んでいきたいと思ひます。
- 受付で仕事されながら昼食をとられている事があるのでスペースに余裕があれば休憩をとっていただけてまたスイッチを切り替えて頑張ってくださいです。（すでに変わっていただければ幸いです）
- 受付で面会許可を頂く際の職員の対応に恐縮しています。居室のフロアに行くと大変丁寧な対応を受けホットした気分になります。  
→貴重なご意見をありがとうございます。ご家族や外部の方等外から見た際に、施設の玄関として相応しい対応が出来るよう改善したいと考えます。
- いつも明るい雰囲気はとても良いと思っています。
- イベント等案内を頂くのですが、なかなか参加させていただくことが出来ず申し訳なく思っています。  
→ありがとうございます。イベント案内は、施設やご利用者の生活を知って頂き、一緒に楽しんで頂きたいとの思いで案内をさせて頂いています。機会がございましたら、是非ご参加下さい。

## G. 職員の資質について

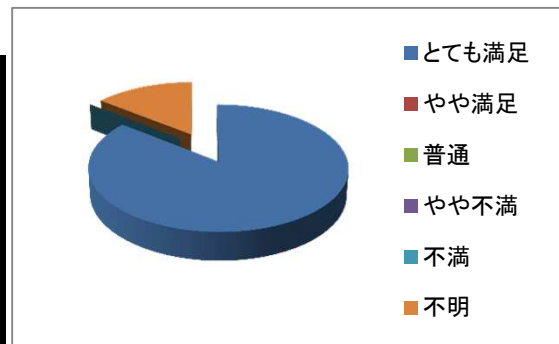
### ▶ 職員の挨拶

とても満足	12	85.7%
やや満足	0	0.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



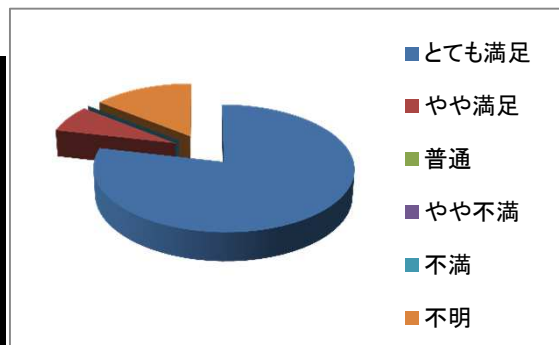
### ▶ 職員の言葉使いや接し方

とても満足	12	85.7%
やや満足	0	0.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



### ▶ 身だしなみ

とても満足	11	78.6%
やや満足	1	7.1%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



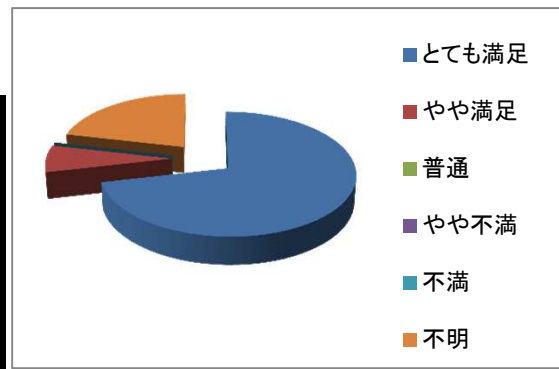
### 【自由記述欄】

- 皆さんとても親切に接していただき満足しています。
  - 少ない職員の数でとてもよくして頂いています。忙しいと明るく振るまうことも出来ないと思いますが、よくして頂いています。
  - よくして下さる方もおられますが、個人差があるように思います。指導される方も大変だと思います。
  - スタッフの皆さんには感謝しています。
- ご意見ありがとうございます。皆様のお言葉が大変励みになります。まだまだ、至らない点は多々あると思いますが、より良いサービスやケアが提供出来るよう努めて参ります。

## H. 施設との信頼関係について

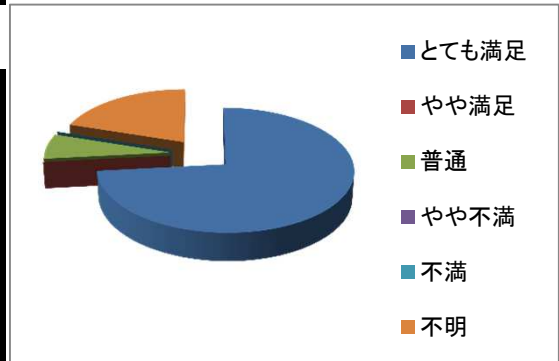
### ▶担当者へ気軽に相談することができる

とても満足	10	71.4%
やや満足	1	7.1%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	3	21.4%



### ▶連絡や報告の体制・方法

とても満足	11	78.6%
やや満足	0	0.0%
普通	1	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	3	21.4%



### 【自由記述欄】

●メールでの連絡が遅いことがあった。

→ご心配をおかけして申し訳ございません。事故や受診するレベルの体調不良については、必ず連絡をするようにしておりますが、詳細の確認や専門職からの報告等により遅くなった可能性がございます。状態によっては、ご家族のご希望もあると思いますので、早期連絡を徹底します。ただ、逆に軽度の事故であれば連絡が不要と希望される方もおられるかと思えます。都度職員へお申し付け下さい。

●日頃から色々と担当の方から話を伺っています。

●何かあった場合にご丁寧に電話で連絡頂いています。担当者がよく変わるので顔が分かりません。

●居室担当者が主に担当の利用者のお世話をして頂いているのでしょうか。どなたが担当して頂いているのか顔が分かりません。何かあれば今後担当者にお話するのがよいのでしょうか？

→より深くご利用者を知る為に居室担当をつけておりますが、必ず居室担当を窓口にしなればならないと言う訳ではございません。担当者の勤務により直接話を伺う事が難しい事もございますので、何かございましたら近くにいる職員へお伝えください。居室担当の明記については検討させていただきます。

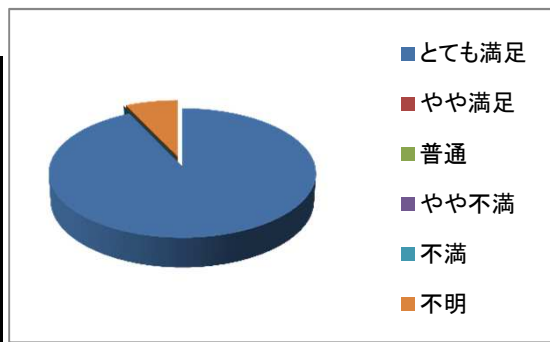
●いつも手厚いケアをして下さりありがとうございます。

→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

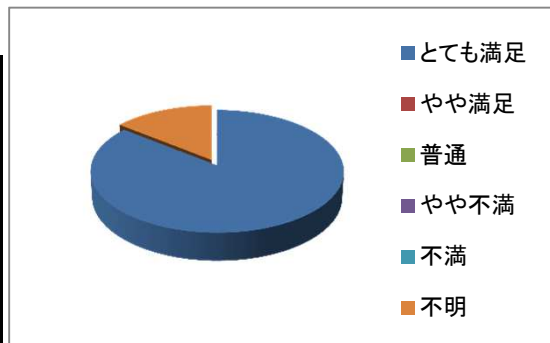
## ▶プライバシーの保護

とても満足	13	92.9%
やや満足	0	0.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	7.1%



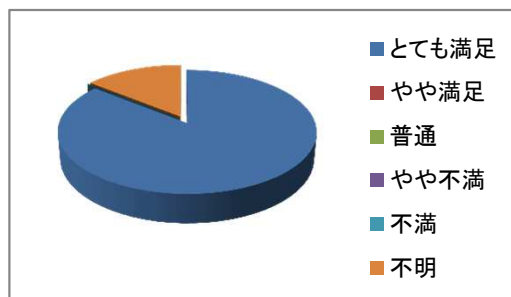
## ▶サービス計画書の内容

とても満足	12	85.7%
やや満足	0	0.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



## ▶担当者会議の内容

とても満足	12	85.7%
やや満足	0	0.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	14.3%



### 【自由記述欄】

●計画書はあまり見たことがありません。

→介護保険証の更新や急激な状態の変化が見られた際に、ご家族も交えて話し合いを設けさせて頂いております(担当者会議)。その際にサービス計画書をお渡しさせて頂いておりますので、ご不明な点がございましたら、いつでもお声かけください。

●いつもよくしていただいていると感謝しております。ありがとうございます。

→ありがとうございます。

## 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ご記入ください。

●十分満足しています。今後ともよろしくお願いいたします。

●家族が認知症と診断された際は人に見られたくない、見せたくないという心理状態に追い込まれ右往左往するのみでした。その後、貴施設のショートステイ・特養へお世話になってすべての面をお願いが出来て心休まる日々を過ごすことができています。それ以外のことについて意見なんか申し様もありません。

●とても良くして頂きありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

→ありがとうございます。これからもご家族の皆様にご協力頂きながら努めて参ります。今後ともよろしくお願い致します。

●施設に伺った際、受付に声をかけて下さいと書かれていますが、受付に受付簿を置いていただき記帳するようにされたらと思います。(フロアの入り口分はなしで)声もかけやすいと思います。

→貴重なご意見ありがとうございます。受付簿(面会カード)については、事務や他部署も含めて検討させて頂きます。

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。  
頂いたご意見を基に、ご利用者の皆さまに安心して生活して頂けるよう、  
ケアや環境を見直していきます。