

嵐山寮特別養護老人ホームうたの
平成 27 年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者：108 名

（平成 27 年 9 月 10 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：49 名（45.0%）

回答者：ご家族 43 名（87.7%） ご入所者のご家族 3 名（6.1%） 保佐人 1 名（2.0%）

無記名 2 名（4.1%）

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 | 34 | 69.3% |
| 満足している | 12 | 24.4% |
| ふつう | 3 | 6.1% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 0 | |

▶ 清潔感や清掃状況について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 22 | 44.8% |
| 満足している | 18 | 36.7% |
| ふつう | 7 | 14.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 0 | |

▶ 空調など温度設定

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 26 | 53.0% |
| 満足している | 15 | 30.6% |
| ふつう | 5 | 10.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 0 | |

▶ 匂いについて

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 17 | 34.7% |
| 満足している | 18 | 36.7% |
| ふつう | 10 | 20.4% |
| やや不満 | 2 | 4.1% |
| 非常に不満 | 0 | |



【自由記述欄】

特になし。

【結果と今後の取り組みについて】

生活環境を整えることで、できる限り、快適で安心して生活を送っていただけるような環境づくりに努めてまいります。

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 | 23 | 46.9% |
| 満足している | 6 | 12.2% |
| ふつう | 4 | 8.2% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |



▶味付け

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 17 | 34.7% |
| 満足している | 5 | 10.2% |
| ふつう | 4 | 8.2% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |



▶量

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 23 | 46.9% |
| 満足している | 3 | 6.1% |
| ふつう | 6 | 12.2% |
| やや不満 | 2 | 4.1% |
| 非常に不満 | 0 | |

▶見た目・盛り付け

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 22 | 44.9% |
| 満足している | 4 | 8.2% |
| ふつう | 7 | 14.3% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |

【自由記述欄】

* 超高压力処理をすることで、おかずの形がそのまま柔らかい食事をTVでやってみました。そのようになるといいですね。

*職員の方が面会に行った時に良く食べている、食べていないとか説明をいただく。

*「美味しい」と言っています。

*食事の時はいけませんのでわかりません。

*わからない

*本人に確認したわけでもなく、家族が試食したわけでもないので「3」ばかりになりました。

【結果と今後の取り組みについて】

おいしくお食事を摂っていただけるように、工夫してまいります。ご家族向けにご利用者と一緒にお食事を摂っていただけるような食事会も実施しております。機会がございましたら、ご利用くださいませ。

C. 入浴環境について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 19 | 38.8% |
| 満足している | 12 | 24.5% |
| ふつう | 4 | 8.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 0 | |



入浴回数・介助方法について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 15 | 30.6% |
| 満足している | 13 | 26.5% |
| ふつう | 5 | 10.2% |
| やや不満 | 3 | 6.1% |
| 非常に不満 | 0 | |

【自由記述欄】

*本人に詳しく聞いたことはないですが、浴槽に「つからせてもらえる」と言っていますので満足していると思います。

*本人が嫌がっても体調に問題なければ出来るだけ入れてほしい。

*朝の入浴はつらいらしいです。

*回数、週3回は無理でしょうか。

*手足のけがあり（要注意）。大きなけがないようにお願いします。

*Bの回答と同様に入浴した状況が分からないので「3」です。

*足の指の間は洗えてないとたびたび感じた。

【結果と今後の取り組みについて】

足の指の間など洗い残しがありましたようで申し訳ございません。安全な入浴で身体の清潔を保っていただけるように努めていきます。入浴の回数については、個浴での対応となりますので、週2回が限度となっております。ご理解いただきますようお願いいたします。時間についても、できる限り、個々のご要望に沿えるように努めていきます。

D. 排泄の環境について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 25 | 51.0% |
| 満足している | 12 | 24.5% |
| ふつう | 7 | 14.3% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |



排泄回数・介助方法について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 20 | 40.8% |
| 満足している | 11 | 22.4% |
| ふつう | 5 | 10.2% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |

【自由記述欄】

*排泄はいつもありがとうございます。

*多数の人たちで大変でしょうが、呼出しボタンしてから長時間待つのがつらい。

【結果と今後の取り組みについて】

排泄時にはできる限り、お待たせすることのないように、対応させていただきます。

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 | 21 | 42.9% |
| 満足している | 10 | 20.4% |
| ふつう | 6 | 12.2% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 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 | 19 | 38.8% |
| 満足している | 12 | 24.5% |
| ふつう | 7 | 14.3% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |



【自由記述欄】

*その場に立ち会ったことがないので。

*ガーゼ注文して下さい。

*本人の問題だと思いますが、いつも口の周りが汚れており歯ブラシも雑においてあるように思います。

【結果と今後の取り組みについて】

今後も介護職員と歯科衛生士が協力して、口腔ケアに努めてまいります。お顔や備品の清潔保持についても気をつけてまいります。

F. 健康管理について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 33 | 67.3% |
| 満足している | 12 | 24.5% |
| ふつう | 3 | 6.1% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |



服薬管理について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 31 | 63.3% |
| 満足している | 14 | 28.6% |
| ふつう | 2 | 4.1% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |

【自由記述欄】

*定期健診の結果は担当者会議等で教えてほしい。(そういえば、血液検査の結果を聞かされていない。)

*毎日健康に過ごさせていただいています。

【結果と今後の取り組みについて】

医師や看護師との他職種連携によって、健康管理に取り組んでおります。受診の結果については、担当者会議でご報告させていただけるようにいたします。

G. 個別機能訓練の内容

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 19 | 38.8% |
| 満足している | 9 | 18.4% |
| ふつう | 11 | 22.4% |
| やや不満 | 2 | 4.1% |
| 非常に不満 | 0 | |



個別機能訓練の説明

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 19 | 38.8% |
| 満足している | 12 | 24.5% |
| ふつう | 11 | 22.4% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |

| |
|--|
| 【自由記述欄】 |
| *話を聞いた事はありません *行けたら行く（体調による） *どのような訓練がなされているのか、ほとんど把握できていません。 |
| 【結果と今後の取り組みについて】 |
| 今後も訓練の内容等につきましては、担当者会議にてご報告のうえ、ご本人・ご家族に向けて定期的にご説明させていただきます。また、日常生活の中でも生活訓練の場を設けるようにしております。 |

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 | 30 | 61.2% |
| 満足している | 14 | 28.6% |
| ふつう | 3 | 6.1% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | 0 | |



▶施設でのイベント・行事について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 30 | 61.2% |
| 満足している | 12 | 24.5% |
| ふつう | 3 | 6.1% |
| やや不満 | 2 | 4.1% |
| 非常に不満 | 0 | |



▶個別外出活動について

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 24 | 49.0% |
| 満足している | 13 | 26.5% |
| ふつう | 5 | 10.2% |
| やや不満 | 1 | 2.0% |
| 非常に不満 | | |

| |
|--|
| 【自由記述欄】 |
| *旅行に行くことができたら嬉しいです。 *音には大きな声等、時にはひびくらしく頭が痛いらしいです。 *感謝しています *多くのイベント行事が企画されているのに、ほとんど参加できていない状況です。 *参加できずに申し訳ありません。報告書を拝見して充実した内容の行事、イベントを行ってもらっていると感じています。 |
| 【結果と今後の取り組みについて】 |
| ご家族とも相談させていただき、ご協力をいただきながら、馴染みの場所や思い出の場所、行きたい場所に出かけていただけるようにいたします。みなさんに楽しんで参加いただけるようなイベントを行っていきます。 |

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 | 38 | 77.6% |
| 満足している | 7 | 14.3% |
| ふつう | 4 | 8.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 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 | 34 | 69.4% |
| 満足している | 10 | 20.4% |
| ふつう | 5 | 10.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 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 | 30 | 61.2% |
| 満足している | 13 | 26.5% |
| ふつう | 6 | 12.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 0 | |



【自由記述欄】

*若い方が多く活気があって良いことだと思います。介護業界は離職率が高く重労働で評価されにくい環境だと常々感じますが、スタッフの皆様はそういった苦勞を表に出さないよう大変な努力をされていると思います。本当に頭が下がります。

*無理なことでも優しく接して戴いているので喜んでいきます。

*若いスタッフが多いので仕方ないと思いますが、ジェネレーションギャップを感じる場面が多々あります。失礼な表現はないのですが、違和感を覚えることがあります。

【結果と今後の取り組みについて】

今後ご利用者にも心地よく過ごしていただけるように努めていきます。職員の教育については、研修等の機会を設け、スキルアップに努めてまいります。

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 | 35 | 71.4% |
| 時々できる | 9 | 18.4% |
| ふつう | 4 | 8.2% |
| できない | 0 | |
| 誰に相談するかわからない | 0 | |

▶連絡や報告の体制や方法

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 32 | 65.3% |
| 満足している | 9 | 18.4% |
| ふつう | 7 | 14.3% |
| やや不満 | | |
| 非常に不満 | | |



【自由記述欄】

*話が分かっている時とそうでない時があります。ノートに書いてもらうと助かります。
*生活相談員の方とユニットスタッフの方との連絡連携はスムーズなのかと不安になることがあります。

【結果と今後の取り組みについて】

ご利用者、ご家族に安心していただけるように、今後、そのようなことがないように、職員間の連携に努めてまいります。

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 | 32 | 65.3% |
| 満足している | 8 | 16.3% |
| ふつう | 6 | 12.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 0 | |



▶サービス計画書の内容

| | | |
|--------------|----|-------|
| できている | 31 | 63.3% |
| 時々できる | 12 | 24.5% |
| ふつう | 5 | 10.2% |
| できない | 0 | |
| 誰に相談するかわからない | 0 | |

▶担当者会議

| | | |
|----------|----|-------|
| 常に満足している | 30 | 61.2% |
| 満足している | 12 | 24.5% |
| ふつう | 6 | 12.2% |
| やや不満 | 0 | |
| 非常に不満 | 0 | |

| |
|--|
| 【自由記述欄】 |
| *計画書やスタッフ会議より日々の担当スタッフからの情報により1週間の過ごし方を確認しています。 |
| 【結果と今後の取り組みについて】 |
| 今後もプライバシーについては、十分な配慮ができるように努めてまいります。また、サービスの内容についても、ご家族の面会時や担当者会議の中でお伝えできるようにしていきます。 |

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。

| |
|---|
| <p>*車イスでの車への乗降の場合、雨を避ける場所がない為、濡れてしまいます。屋根があって、そのまま施設へ出入りできるスペースがあればね！！</p> <p>*皆様にケアをしていただいているおかげで私は自分の仕事を続けることができます。1人1人のかたにお礼を言いたいと思うこともたびたびあります。本当に感謝しています。ありがとうございます。</p> <p>*いつも大変お世話になり感謝しております。これからもよろしくお願いします。</p> <p>*下着のシャツやパンツなど、スタッフの方が着させ易いものがありましたら紹介してほしい。また、スタッフの方が買い替えが必要と思われましたら、ぜひ知らせて頂きたいです。よろしくお願ひ致します。</p> <p>*職員のみな様、いつもありがとうございます。</p> <p>*話が好きなので、出来るだけ話が出来る環境にして頂けたら嬉しいのですが・・・</p> <p>*セラピー犬を多めに</p> <p>*最近、介護施設での事件が増えています。職員の皆さんも、休養を良く取り、趣味の時間を大事にしてストレスを溜めないようにして下さい。健康が一番です。</p> <p>*本人、入所当時より認知症が進み、皆、お世話して下さい方達に迷惑かけています、申し訳ありません。私も高齢で何もお手伝いできずすみませんです。よろしくお願ひ致します。尚、いろいろな催しもの案内載っていますが、参加もお手伝いもできずお許しくださいませ。</p> <p>*日々感謝の気持ちでいます。スタッフの皆様の接し方により入所者も、その家族も安心したり、不安になったりします。個人差もあるでしょうが、スキルアップにより、さらに充実したケアが可能になると思います。</p> <p>*訪問回数は少ないのですが、訪問した際に叔母との話の内容からアンケートに回答しました。特に叔母からは不満の言葉などはなく満足した日々を送っているようです。ありがとうございます。</p> |
|---|

【平成27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、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、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。

