

嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ

2023年度「ご利用者満足度調査アンケート」結果報告

2023年度ご利用者満足度調査アンケートにご協力頂きまして誠にありがとうございました。アンケート結果を報告致します。

毎年実施しておりますこのアンケートは、ご利用者の生活環境が整っているか・ケアが適切に提供されているか・施設の雰囲気などについてご利用者・ご家族からご意見を承り、より質の高いサービスの向上につなげる為に活用させて頂いております。

この度も貴重なご意見を多数頂戴し、ご利用者・ご家族の思いを知る事が出来ました。アンケート結果を職員全員で共有すると共に、日々のケアやサービスの提供・来年度の事業計画へ反映して参ります。

対象者： 29 名

方 法： 書面にて

回答率： 86% 25 名に回答頂きました

実 施： 2023年11月

集 計： ・記載無しは、不明に含む
・個別で対応する内容につきましては、個々に返答させて頂きます。

2022度のアンケートを受けて、2023年度新たに実施したこと…

■訪問販売の開催

「サイズや着やすさ等のような衣類がいいのか分からない」との声を受け、ひろさわ拠点で初めて訪問販売を2024年1月に開催しました。着やすさや過ごしやすい生地・幅広いサイズなどを業者に依頼し、「秋・冬用」の衣類の販売をして頂きました。多数の方にご来所頂き大変好評でしたので、来年度に「春・夏用」の衣類販売を計画しています。是非ご利用ください。



■家族会主催で施設食の試食会の開催

「施設での食事の様子が分からない、食べてみたい」との声を受け、家族会主催で【施設食の試食会】を企画し2023年10月に開催しました。日頃ご利用者が食べておられる食事を実際にご家族に食べて頂くとともに、食事を提供するまでの流れや法人が実施している【地産地消への取り組み】等を栄養士より説明させて頂きました。16名のご家族に参加して頂き「家族が普段食べている内容が知れてよかった」との感想を多数いただきました。



■Instagramの開設

2023年7月よりInstagramを開設しました。施設での様子や案内などを発信できる場として活用しております。ご家族の皆さんや地域の方など幅広く見て頂けますので是非ご確認ください。
(肖像権を確認した上で掲載しております)

嵐山寮ひろさわ
Instagram
インスタグラム始めました

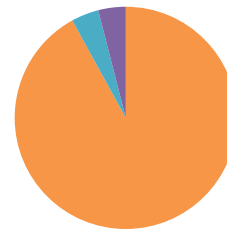


嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ 2023年度「ご利用者満足度調査アンケート」結果報告

A. 居住環境について

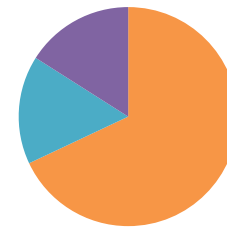
▶広さ・設備について

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 23 | 92% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 0 | 0% |



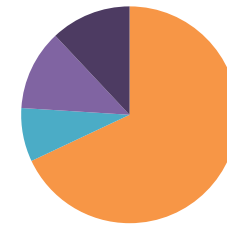
▶清潔感や清掃状況について

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 17 | 68% |
| やや満足 | 4 | 16% |
| 普通 | 4 | 16% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 0 | 0% |



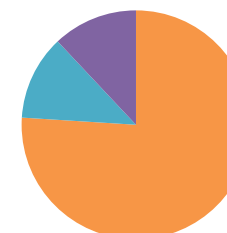
▶空調など温度設定

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 17 | 68% |
| やや満足 | 2 | 8% |
| 普通 | 3 | 12% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 3 | 12% |



▶匂いについて

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 19 | 76% |
| やや満足 | 3 | 12% |
| 普通 | 3 | 12% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 0 | 0% |



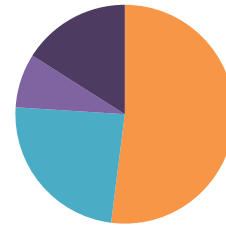
【自由記述欄】

- 十分満足しています。
- 必要な品があれば、いつでもお申しつけ下さい。
- 面会時に色々聞かせて頂き、ありがとうございます。
- 空調に関しましては、時々短時間居るだけなので、分かりません。
- 上靴の洗濯や交換・タンス内の衣類について不安がありましたが、面会の際に説明を受けて安心しました。まだ、分からない事が多いので、ご教示ください。
- 4階で程よい日当たりで窓からの眺め良く、良い住環境でありますこと、感謝いたしております。匂いなどもなく、清潔に気持ちよく住まわせて頂き、ありがとうございます。
- 貴重なご意見、ありがとうございます。
- 着替えは毎日しているのか、洗濯はどんな風になっているのか、分かりません。
- 毎日着替える方もおられますが、身体状況・生活スタイルにより毎日ではなく入浴時や汚れ等あった際に着替えて頂く方もおられます。
- 洗濯は、家庭用の洗濯機・乾燥機で職員が対応しております。
- 面会時にお菓子等、一緒に食べる事が出来ればと思うのですが…
- 12月現在、感染予防の観点より面会時の飲食は控えて頂いております。感染状況をふまえ、少しずつ緩和出来るよう検討・工夫を参ります。
- 差し入れをしています、迷惑ではないかな？といつも心配しています。衣類も着ないのが沢山あるのに気が付きました。また、面会の際に気を付けたいと思います。こちらが気が付かない事は遠慮なく言ってほしいと思います
- いつもご持参いただきありがとうございます。差し入れして頂いたものは午後の水分補給時などに提供させて頂いております。衣類については、着やすさ等から選択する衣類に片寄があったかもしれませんが、配慮が足りず申し訳ありませんでした。着脱状況や過ごし方から衣類のご提案や使用状況など相談させて頂きます。

B. 食事や飲み物について

▶メニューの豊富さ

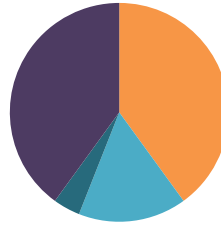
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 13 | 52% |
| やや満足 | 6 | 24% |
| 普通 | 2 | 8% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 4 | 16% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

▶味付け

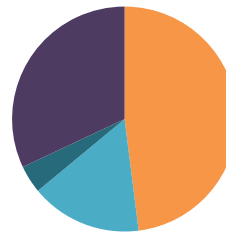
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 10 | 40% |
| やや満足 | 4 | 16% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 1 | 4% |
| 不明 | 10 | 40% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

▶量

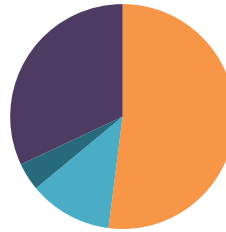
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 12 | 48% |
| やや満足 | 4 | 16% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 1 | 4% |
| 不明 | 8 | 32% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

▶見た目・盛り付け

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 13 | 52% |
| やや満足 | 3 | 12% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 1 | 4% |
| 不明 | 8 | 32% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

【自由記述欄】

- 何でもほぼ残さず頂いているようです
- 試食会に参加しましたが、色々配慮してあると思います。ありがたいと思いました
- 試食会では、大変美味しくお食事を堪能させて頂きました。地域密着の食材で良質なお食事をご提供いただきましてありがとうございます。もし可能でありましたら、季節の食事案内のプリントを月毎に頂けましたらうれしく思います
- 試食会で実際に食べてみて、メニューや味付け、量はもちろん、地域のお店の食材を使って調理していただいていることを知り、ありがたく思います
- 父が天龍寺の方でお世話になっているので、なんとなくメニューや味付けの感じがわかります。父も食べやすく、満足しているようですので、母も満足してもらっているかなと思っています。毎回、とても工夫いただいている、敬老の日のメニューはとても喜んでおりました
→貴重なご意見、ありがとうございました。
- 朝食に、ご飯や粥が以前はあったのですが、なくなったのでしょうか
→パンを希望される方が多くなり、2023年9月から朝食メニューが原則パンの提供となっております。ご希望がございましたら職員へお尋ねください。



2023.9 敬老の日
サーモンといくらの
ちらし寿司



2023.11 設立記念
天ぷら御前

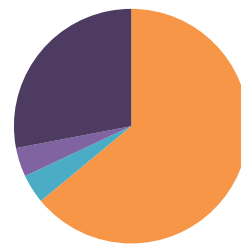


2023.12 忘年会
すき焼き

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

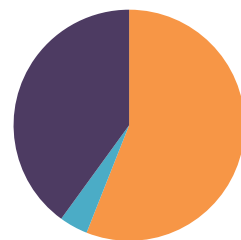
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 16 | 64% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 7 | 28% |



■ とても満足
■ やや満足
■ 普通
■ やや不満
■ 不満
■ 不明

▶排泄の環境や回数・介助方法について

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 14 | 56% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 10 | 40% |



■ とても満足
■ やや満足
■ 普通
■ やや不満
■ 不満
■ 不明

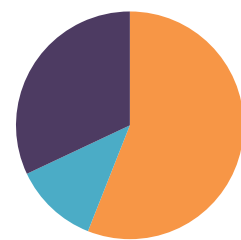
【自由記述欄】

- 十分満足しています。
- 入浴は大好きと思います。週2回は大変ですが、ありがとうございます。
- 週2回の入浴、感謝に思っております。家のお風呂は寒く、厳しい日課ですが、温かい環境で入浴させていただきまして、うれしく思っております。排泄も日々お世話になりましてありがとうございます。
- ご意見ありがとうございます。
- 2日に1回は入浴させてあげられたらいいですね。必要以上にボディシャンプーや石鹸で洗わないようお願いいたします。
- 入浴対応について、担当職員と情報共有しご希望に添えるよう努めて参ります。

D. 口腔ケアについて

▶口腔ケアの状態について

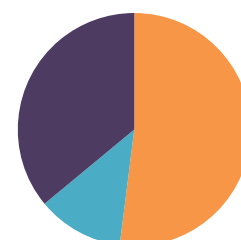
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 14 | 56% |
| やや満足 | 3 | 12% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 8 | 32% |



■ とても満足
■ やや満足
■ 普通
■ やや不満
■ 不満
■ 不明

▶物品（歯ブラシ・ガーゼなど）

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 13 | 52% |
| やや満足 | 3 | 12% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 9 | 36% |



■ とても満足
■ やや満足
■ 普通
■ やや不満
■ 不満
■ 不明

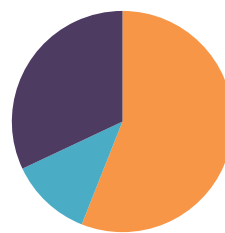
【自由記述欄】

- まだ年齢の割には歯が残っているので、往診にて診て頂き、できる限り自分の歯を残し食事できる事はありがたいです。
- 口腔ケアは多分苦手だと思います。虫歯が増えないよう望んでいます。
- 口腔ケアにつきましては、母は認知症の為、厳しい面があるとお伺いしております。可能な範囲でお世話（ケア）をして頂けましたらと願っております。
- 貴重なご意見、ありがとうございます。
- 毎日の歯磨きや、うがいはできていますか？
- ご質問に対しては個別での返答とさせていただきますが、歯ブラシ・スポンジ・ガーゼ等様々な備品を使用しご利用者に応じた口腔ケアを毎日実施しております。また、備品につきましては施設でも購入可能ですが、ご家族様が持参して頂く事も可能ですので職員へお声かけください。

E. 健康管理について

▶健康管理について

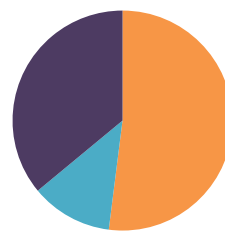
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 20 | 80% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 4 | 16% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

▶服薬管理について

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 19 | 76% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 5 | 20% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

【自由記述欄】

●先日は、矢間先生より体調報告を詳しく頂きまして、ありがとうございました。頻脈の症状があれば心電図検査等、素早く対応していただきましたこと、感謝いたしております。いつまでも元気に過ごしてほしいと願っております。これからも体調管理全般を宜しく願います。

●今年は何かと病院に行く事が増えましたが、体調変化がある度に連絡して頂き、看護師さんをはじめ、職員の方々に処置等のお手数をおかけして申し訳ないです。矢間先生にも近況報告して頂き、とても分かりやすくありがたかったです。

●以前（朝のラジオ体操・長い廊下の行き来・週3のリハビリ）に比べて運動（体を動かす機会）が減っているように思います。何らかの形で増やせると良いなと思っております。

→今後も体調や状態の観察を行い、医療連携を図って参ります。

●通院や服薬にいつもお手数をお掛けしております。

ドッグセラピーは再開しているのでしょうか？

→ドッグセラピーは、再開しており月1回実施しております。



アニマルセラピー



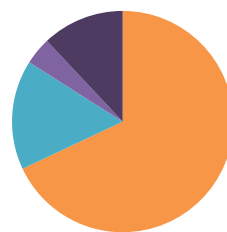
音楽療法



F. 日々の暮らしについて

▶施設の雰囲気

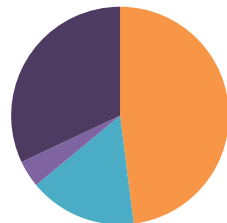
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 17 | 68% |
| やや満足 | 4 | 16% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 3 | 12% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

▶イベント・行事

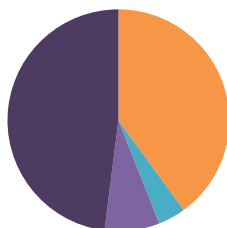
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 12 | 48% |
| やや満足 | 4 | 16% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 8 | 32% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

▶外出支援

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 10 | 40% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 2 | 8% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 12 | 48% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

【自由記述欄】

●コロナの影響でいたしかたないと思います。いろいろと工夫して頂いていると思います。

●嵐山寮のバザーに連れて下さったと聞きました。懐かしい方にも会えて本人も喜んでいたと思います。

●施設の飾りやインテリアなどがとてもおちついた雰囲気です、よく整えて下さっているなど面会に行く度に思います。

●職員の方々が明るく、よく声をかけていただいているようです。今度久しぶりに外出の機会を提案していただき、外に出るのが好きだった母は喜びと思います。送迎などもお世話をおかけしていますが、よろしくをお願いします。

●コロナ禍でありましても、できる範囲で楽しく過ごさせて頂き、ありがとうございます。母は音楽が好きですので、音楽関係のイベントを定期的に企画して頂けたら、うれしいです。

→ご意見ありがとうございます。頂いたご意見を参考にご利用者に楽しんで頂けるようなイベントやレクリエーションを企画・実施して参ります。音楽療法も再開しており、専門のセラピストに来て頂き、各ユニットで月1回実施しております。

●毎日どのように過ごしているのかなと思っています。

→ご様子を伝えきれていない事、申し訳ございません。ご面会時やご連絡頂けると個別で詳細に返答出来るかと思っておりますのでお声かけください。2023年7月よりInstagramを開設しております。今後はより情報を発信できるよう手紙や案内なども工夫し知って頂けるよう取り組んで参ります。

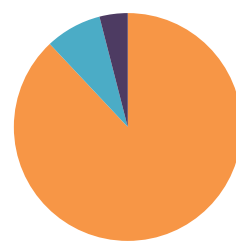
嵐山寮ひろさわ
Instagram
インスタグラム始めました



G. 職員の接遇マナーについて

▶ 職員の挨拶

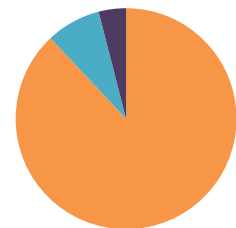
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 22 | 88% |
| やや満足 | 2 | 8% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 1 | 4% |



■ とても満足
■ やや満足
■ 普通
■ やや不満
■ 不満
■ 不明

▶ 職員の言葉遣いや接し方

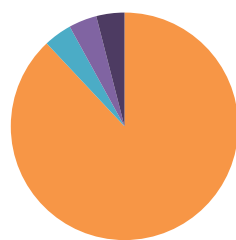
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 22 | 88% |
| やや満足 | 2 | 8% |
| 普通 | 0 | 0% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 1 | 4% |



■ とても満足
■ やや満足
■ 普通
■ やや不満
■ 不満
■ 不明

▶ 身だしなみ

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 22 | 88% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 1 | 4% |



■ とても満足
■ やや満足
■ 普通
■ やや不満
■ 不満
■ 不明

【自由記述欄】

●おやつを持ち込み時、面会時、いつもいろいろお伺いしております。頻繁で申し訳なく存じておりますが、気持ちよく対応していただきまして、ありがとうございます。これからもちょくちょくお邪魔をさせていただくかと思いますが、宜しく願い申し上げます。

●いつも優しく接して頂き、ホッとしています。

●職員さんが気軽に対応してくださるので、ついつい友達のように思って失礼な事を言うてしまう自分に反省です。

●いつも笑顔で対応いただき、ありがとうございます。

●度々お電話させていただいてますが、いつも丁寧に对应して頂いています。事務所、現場、送迎車など、どの方も親切に接して頂き、家族一同感謝しています。

●皆さん親切でありがたく思っています。

→ありがとうございます。ご来所頂いた際は出来るだけ様子をお伝え出来るよう心掛けております。ご質問やご希望がございましたら、お声かけください。

●お電話や面会時などでは、とても丁寧に对应いただけて、安心感があります。ただ、介護職員の方は1つのエリアにお一人の時もあり、とても大変そうだと思うと同時に、何かあった場合のことを考えると、少し不安もあります。

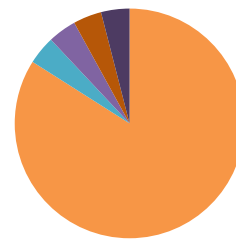
→ご家族の思いをご記入頂き、ありがとうございます。現在、厚生労働省の配置基準である【職員1人あたり利用者1.8人】以上の職員を配置しておりますが、入浴等時間帯によってはユニット内の職員が少ない時があります。また、ご利用者の尊厳や思いに沿ったケアを目指しており行動制限もしておりません。ご利用者の言動からの危険予測・ケア時の状態把握に努め、落ち着いた環境作りやご自身の力を最大限活かす福祉用具の活用・行動を早期に気づけるよう足元ナースコールを設置する等して事故予防に努めています。

ご家族様にはご心配をおかけするかもしれませんが「ご本人がどのように生活する事が良いのか」また「それに伴うリスク(危険)は何か」を共有・相談させて頂きながら進めて参ります。

H. 施設への相談のしやすさ

▶職員へ気軽に相談することができる

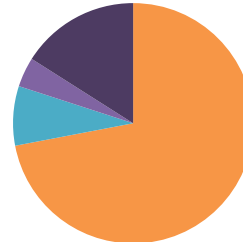
| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 21 | 84% |
| やや満足 | 1 | 4% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 1 | 4% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 1 | 4% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

▶連絡や報告の体制・方法

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 18 | 72% |
| やや満足 | 2 | 8% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 4 | 16% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

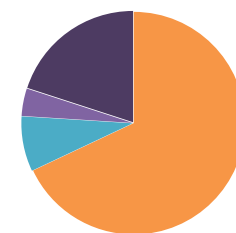
【自由記述欄】

- 年2回の病院の受診もしっかり対応していただき、私が受診の日を職員さんに確かめる状態です。ありがとうございます。
- どなたも母の状態を情報共有していただいているようで、すぐに状態を聞く事ができ、ありがたいです。
- ありがとうございます。過ごされている様子や状態の変化などご家族と共有して頂けるようお声かけさせていただきます。
- 職員の方、皆さんそれぞれお忙しそうで、あまりゆっくりお話してはいけない気がして、相談しそびれたり、聞きそびれたりしてしまうことがあります。ゆっくり話してもよい時間（日時）があれば、助かります。
- 申し訳ございません。状況によっては他ご利用者の対応などでゆっくりとお話が出来ない場合があるかと思ひます。お帰りの際に事務所職員へお伝えいただければ、後日連絡させていただきます。気兼ねなくお声かけください。

I. プライバシー

▶プライバシーの保護

| | | |
|-------|----|-----|
| とても満足 | 17 | 68% |
| やや満足 | 2 | 8% |
| 普通 | 1 | 4% |
| やや不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 不明 | 5 | 20% |



- とても満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満
- 不明

【自由記述欄】

- なかなか面会に行けず、申し訳ありません。穏やかな笑みを浮かべた写真を見せて頂くたびに、安心しております。
- プライバシーの保護は守っていただいていると思っております。
- 個々の状態に合わせて計画書を作成していただき、健康状態も含め取り組んでいただき、ありがたいです。
- 今後もプライバシー保護を守る為、研修含め実施して参ります。

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。

- いつも大変お世話になっております。いつもお気遣いいただき、スタッフの皆さんの温かい対応も含め、感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願ひします。
- 日頃はお世話おかけしております。こちらがこの様にしたいと思っていることを職員さんから申し出てくださって、本当にありがたく思いました。
- ほとんど部屋から出ず、終日寝たきりの方がいます。可能な範囲でフロアに出してあげてください
- 入所させていただいて1年10か月で母親の顔色もよくなり、いつも元気なので本当にありがとうございます
- 歌を歌ったり、音楽に合わせて体操をする時間を少しでも多くしてほしい。毎月のイベントや行事の写真を送って頂き、ありがとうございます。色々な事をさせて頂いて、ほほえましくもあり、感謝しております。
- 不明な点が多いですが、いつも本当によくして頂き、感謝申し上げます。
- 入所させてもらった当初は、緊張していたようですが、そんな時も職員さんが気にかけて下さり、私の方にも連絡を下さり、本当によく見て頂いています。最近は落ち着いて、本当によくしてもらっていると感謝の日々です。ストーマーを着けているため、色々ご苦労をお掛けしていますが、よくして頂いています。
- コロナや感染症のリスクが少なくなりましたら、温暖な時期にどこか良い場所にお出かけをさせて頂けましたらと願っております。お食事、入浴、排せつ、口腔ケア、体調管理、レクリエーション等、生活全般いつも本当にお世話になっております。何かをされるとかいう事はなかなか難しい母であるとは思いますが、お声を掛けて頂いたり、母語でおしゃべりさせて頂いたり、そういう事が喜びであると思っておりますので、ちょこちょこお心がけ頂けましたら幸いです。
- 満足して安心してお世話になっております。
- 設備、サービス共に満足しています。
- 貴重なご意見ありがとうございました。
- よくお世話していただいととても感謝しています。気になる点は、あえて言えば部屋の床のほこりが少し気になります。クイックルワイパーの様な物で取って頂けると、ありがたいです。
- 週に一度リネン交換と掃除を行っておりますが、行き届かない点があり申し訳ございません。お気づきの際にお声かけ頂けると有難いです。
- 食事やリハビリの様子が分かる写真などがあれば、見たいです。
- 今、どんな食事を摂っているのか、母の食べている物を写真に撮って見せて頂けたら嬉しいです。コロナ前はご飯時に行って食べている様子とかが見れたのですが、ここ何年かはそういう事もなくなってしまって、教えてもらえたら嬉しいです
- ご様子が伝わるよう写真などでご家族へお伝えして参ります。
- できれば苗字ではなく、下の名前で接していただくと母も喜ぶと思います。また、職員の皆様には、母がお世話になり感謝しております。毎日を元気に過ごせていますのは皆さまのおかげだと思っております。ありがとうございます。
- 呼び方につきまして職員と共有し、ケアやお声かけの際はそのようにさせていただきます。

ご協力ありがとうございました。