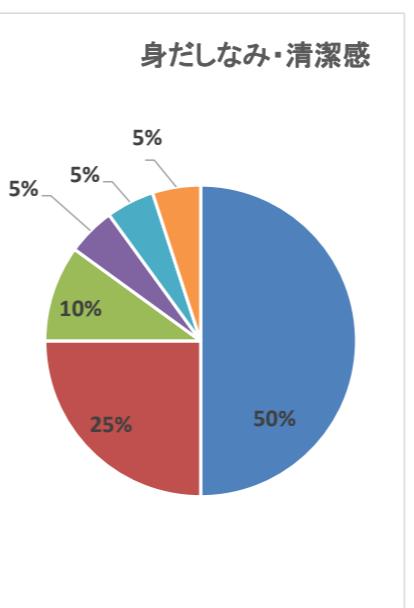
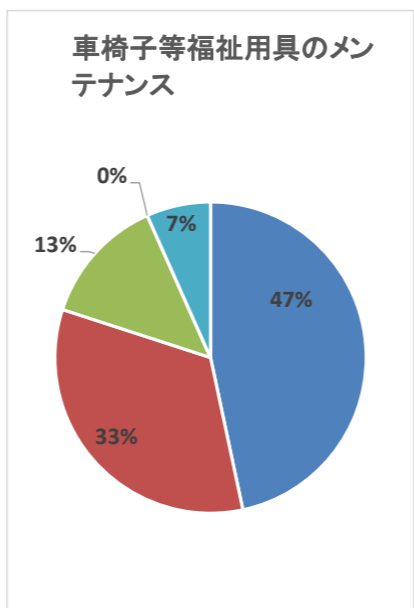
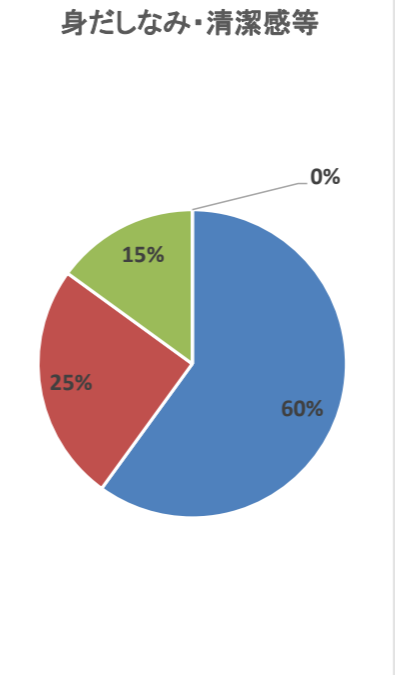
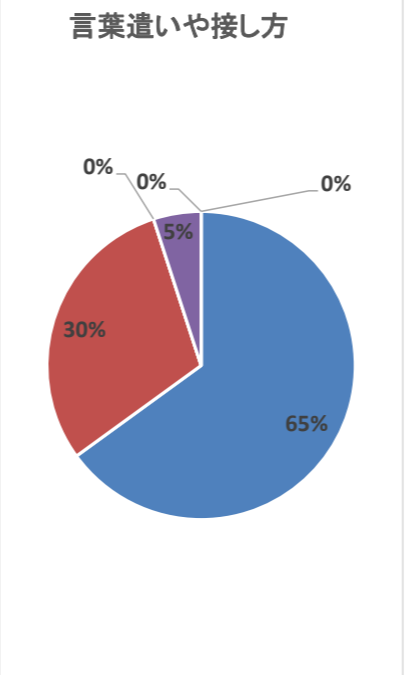
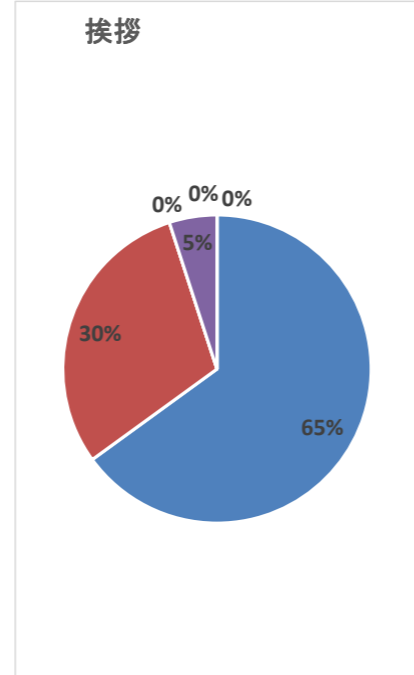


嵐山寮特別養護老人ホーム(ご家族より回答)
 令和5年度「ご利用者満足度調査」結果(30件中20件 回答)

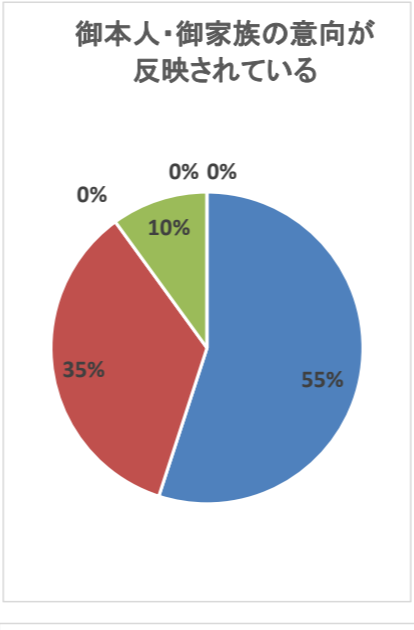
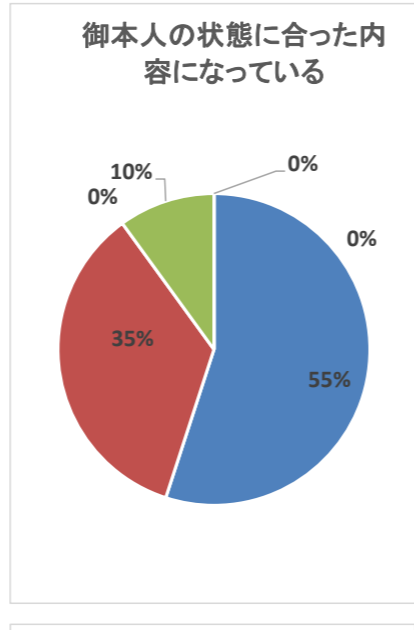
A: 面会時等の御本人の様子等はいかがですか？		満足	_____	不満	不明		
01	車椅子等福祉用具がメンテナンスされている。	7	5	2	0	1	5
02	身だしなみ・清潔感がある。	10	5	2	1	1	1
面会時御本人の様子等で気になる事があればご記入ください。		<ul style="list-style-type: none"> ・こちらが話しかけても反応がない事が多い。 ・オムツがパンパン 爪が長い 夏に冬物を着ている。 ・耳が少し遠いみたいですので、ゆっくり話して頂きますようお願いいたします。宜しくお願い致します。 ・足の筋肉がすごく弱ってきているので移動の時も精々歩かせる様にしてください。お願いします。 ・都度タイヤの空気が入っていない事があります。車椅子の掃除全くしていません。 ・以前は食事やおやつ中でないとできなかった散髪ですが、今回すっきりと綺麗にしてもらって良かったです。 					



B: 面会時の職員の接遇はいかがですか？		満足	_____	不満	不明		
01	挨拶。	13	6	0	1	0	0
02	言葉遣いや接し方。	13	6	0	1	0	0
03	身だしなみ・清潔感等。	12	5	3	0	0	0
面会時職員の接遇で気になる事があればご記入ください。		<ul style="list-style-type: none"> ・特にありません。 ・大変親切に頂きました。 ・職員の方がいつも誰もいないので探し回っている。 ・別にありません。 					

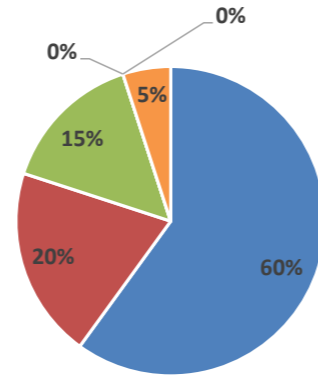


C: サービス提供に関する計画書はいかがですか？		満足	_____	不満	不明		
01	御本人の状態に合った内容になっている。	11	7	2	0	0	0
02	御本人・御家族の意向が反映されている。	11	6	2	0	0	1
新たに御本人・御家族の意向等があればご記入ください。							

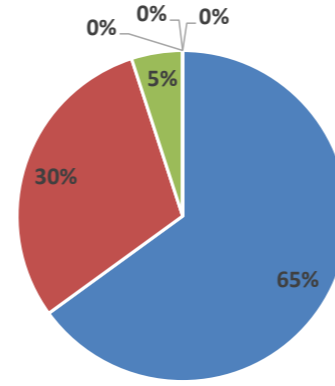


D: 施設との信頼関係はいかがですか？		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	担当者へ気軽に相談することができる。	12	4	3	0	0	1
02	電話を受けた職員は、丁寧に分かりやすい説明ができていますか？	13	6	1	0	0	0
<p>具体的なご要望・ご希望等ございましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特にありません。 ・衣食住の普段の生活の様子を面会時に伝えて頂き何か家族でできることがあれば何でも言っていただけたらと思います。 ・丁寧に対応されているので別にありません。 							

担当者へ気軽に相談することができる

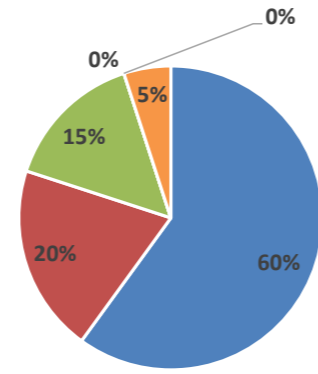


電話を受けた職員は、丁寧に分かりやすい説明ができています



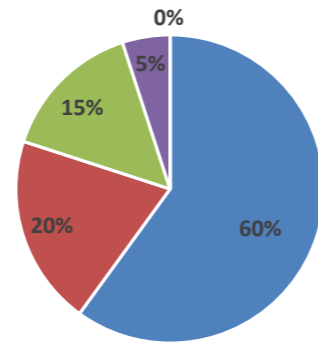
E: 健康管理はいかがですか？		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	状態が変化した際やケア等の事故発生時の対応はいかがですか？	12	4	3	0	0	1
<p>具体的なご要望・ご希望等ございましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誤嚥性肺炎をおこさないように食事に気をつけてくださり有難うございます。 ・転倒時など発生後の対応はしっかりと頂いていると思うが、事故等起きる前の予防対策を強化してほしい ・共に生活をしていないので本人の様子が分からないので身体の調子等早く気づいて頂けるようお願いします。 ・認知症が進んだり高齢ということもあり口数も少なくなって難しいとは思いますが、できるだけ健康が保てるようにお願いします。 足の爪も巻き爪が厚くなっているとは思いますができる範囲でケアをお願いできればと思います。 							

事故発生時の対応はいかがですか？

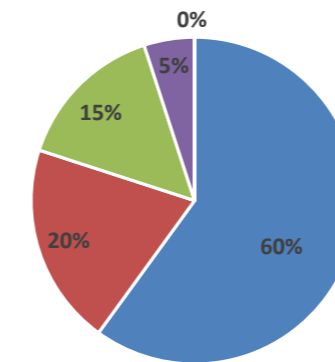


F: ご本人の様子を知る機会はいかがですか？		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	職員からの定期的なお便りの内容はいかがですか？	12	4	3	1	0	0
02	面会時職員から最近の様子(食事・健康状態等)について報告はいかがですか？	12	4	3	1	0	0
<p>お便りや面会時職員から普段の様子をお伝えする際、伝えてほしい具体的な要望等がございましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事や飲み物を飲む時の様子や便が出ているかどうか話しているのかとかがです。 ・写真を添えてお便りを送ってくださり、普段の様子や近況を知ることができ、とても嬉しく感じました。有難うございました。 ・面会時職員さんからの対応は分かりやすく伝えてもらっています。 							

定期的なお便りの内容は



面会時職員からの最近の様子について報告は



G: 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。

- 音楽を聴いているのかどうかわかりませんが、聴けるのならお願いしたいです。
- 今後共よろしくお願い致します。
- 本人の態度で職員の方々にご迷惑をかけている事もあると思いますが、よろしくお願い致します。
- 何かと申し訳ありません。よろしくお願い致します。（体調不良にて身動きがとれません）飲み物（種類） テイクアウト（回数など）に関して本人に希望聞いてください。

考察・課題

- 御本人が快適に過ごして頂けるような環境整備ができていなかった点が課題です。
- お便りだけでは日々の様子等をなかなかお伝えできない事もあるので、面会時等に様子をお伝えする機会を設けていく必要があります。

今後の取り組み

- お部屋の環境整備や整容面等を整え、快適に過ごして頂けるように取り組んでいきます。
- 面会時に介護職員等から日々の様子がお伝えできるような機会を設けていきます。

日々、当施設の運営に、多大なるご支援を頂き、誠に有難うございます。当該アンケートで様々なご指摘事項をお聞かせいただきましたが、来訪時などにもお気づきの事項がございましたら、ご遠慮なくご指導ください。まだまだ改善の余地は多くあると認識しておりますので、ご利用者及びご家族の思いを施設運営に出来る限り反映させて頂きたいと考えておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。