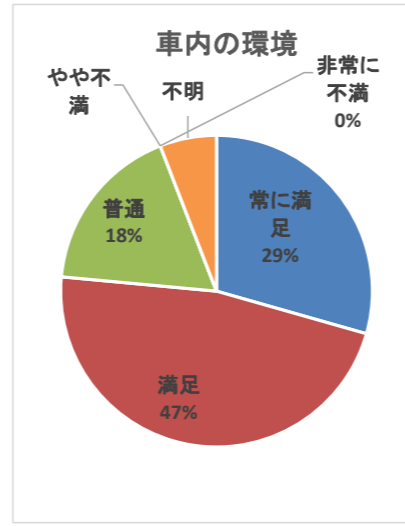
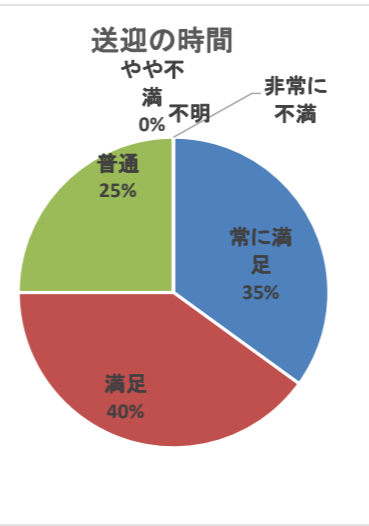
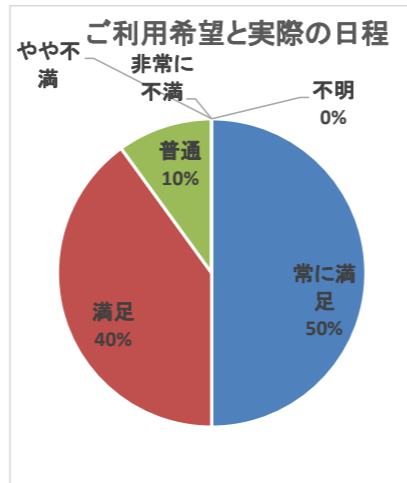


嵐山寮短期入所生活介護(ご家族より回答)
令和5年度「ご利用者満足度調査」結果(33件中20件回答)

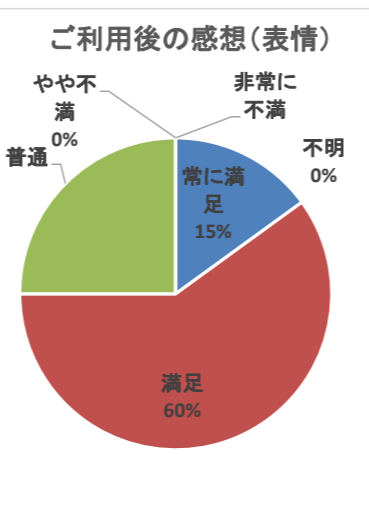
①送迎について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	送迎の時間について	7	8	5	0	0	0
02	車内の環境について	5	8	3	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> いつも丁寧にして頂いております。 車内環境は乗車していないのでよく分かりません。 送迎の前に「今から行きます」とお電話を頂き、助かります。有難うございます。 優しい声掛けをして頂き嬉しく思っております。 					



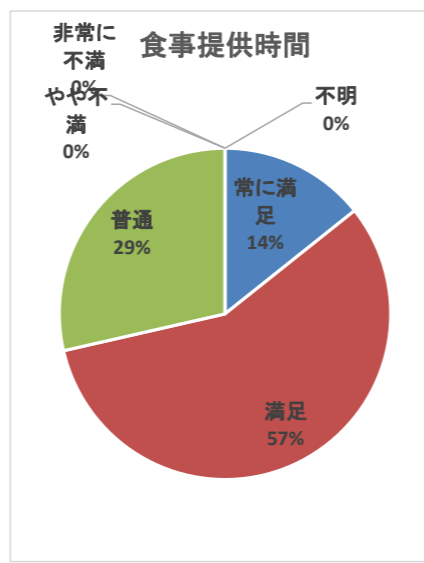
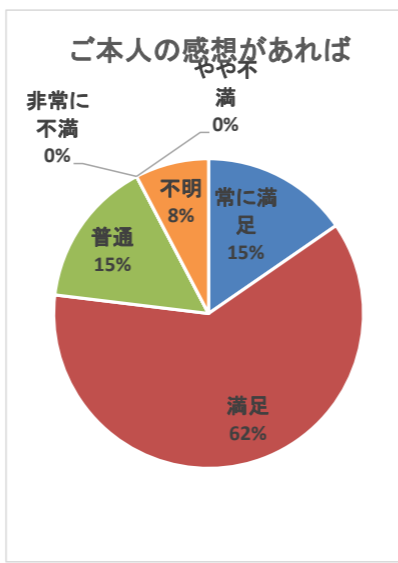
②日程調整について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	ご利用希望と実際の日程について	10	8	2	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> 訪看の日時ともうまくいきよろこんでいます。 ご無理を言っても聞いて頂いて感謝しています。 家族の都合に合わせて考えて下さり、ほんとうに感謝しております。 空きを聞いてからの利用しかした事が無い。日にち指定が利用できるか分からない。 少ない日程でお願いして申し訳ありません。 私共の希望を叶えて頂き有難く思っております。8月から月に29日利用する事が出来その様に調整して頂き有難く思っております。 介護しているのが娘の私しかおりませんので常に感謝しております。 					



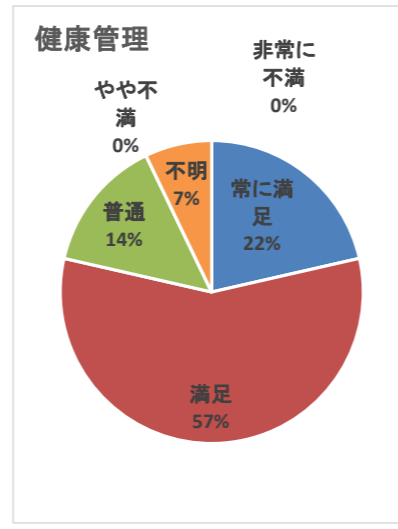
③ご利用後の家庭での様子について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	利用後の感想(表情)について	3	12	5	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> 何も話さないで、さっぱり分かりませんが本人が満足とのこと。今後ともよろしく願います。 あまり変わらない 楽しかった、みなさん職員さんがやさしくしてくれると言っています。 いつも穏やかな様子で帰ってきてくれるので良くして頂いている事が分かります。いつも有難うございます。 帰って来て今回はこうだったとか話ししてくれます 入所前(前日)よりも手足の動き等が鈍くなっており、転びやすいことが気になります。ただ多くの方と接していることは刺激にもなるようでケアも含めてありがたく思っております。 家に帰るとホッとしているようです。娘の私の顔を見るとうれしそうです。 					



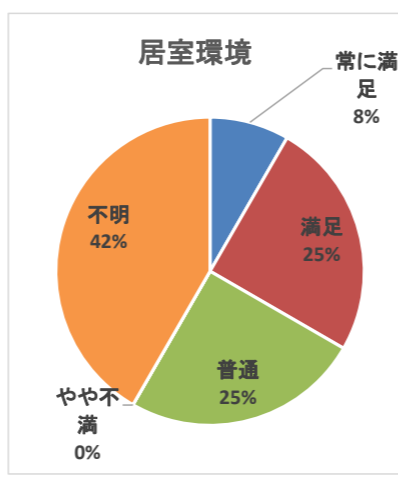
④食事について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	ご本人の感想があれば	2	8	2	0	0	1
2	食事提供時間について	1	4	2	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・本人に聞くと「美味しい」と言っております。残さず食べているようです。調理下さる方にも感謝しております。 ・全く何を聞いても覚えてなかったり分かりません。 ・私も頂いたことがありますでしたが美味しかったです。 ・おいしく食べていると言っています。 					



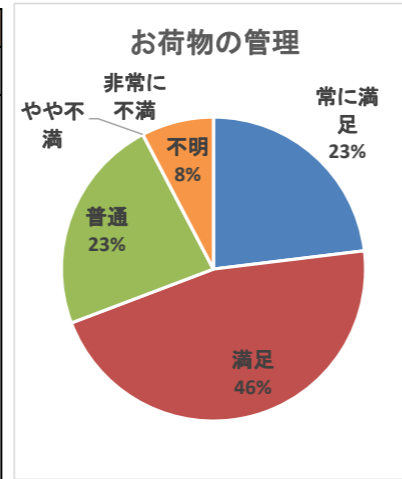
⑤健康管理について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	健康状態の変化や怪我等の事故等が発生した時の対応について	3	8	2	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・いつも母の事を気遣って頂き有難うございます。 ・いつも感謝しています。 ・何かあればすぐお電話頂き安心してます。 ・よくわかりません。 ・足の掻き傷はどれ程注意しても、癖がつきやすく対応して下さいている事にありがたく思っています。 					



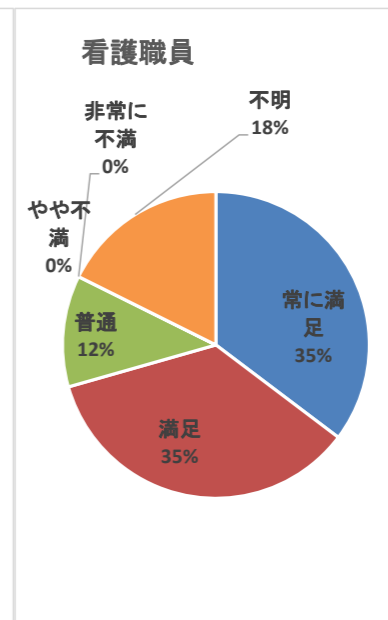
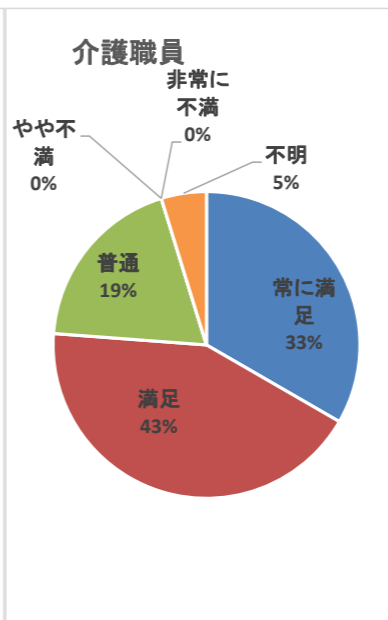
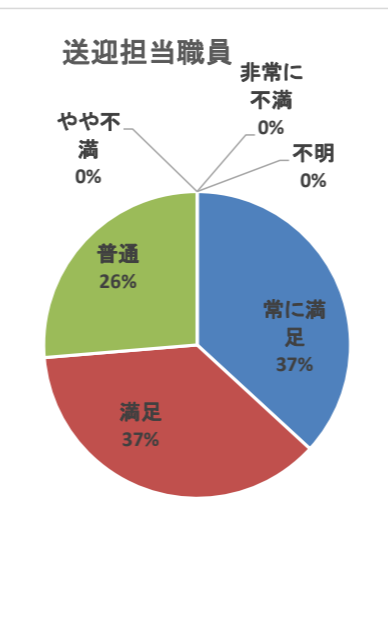
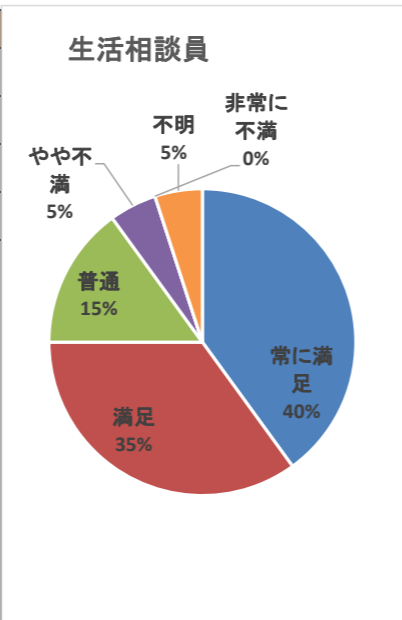
⑥居室環境について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	居室の環境はいかがでしょう	1	3	3	0	0	5
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・覚えてないそうです。 ・聞いた事がないので分かりません。 ・庭が見える事が気に入っている。夏はカーテンを閉められる事が多く残念だった。 ・よくわかりません。 ・母はいつもお部屋の方とは楽しい時間を過ごしているようです。 					



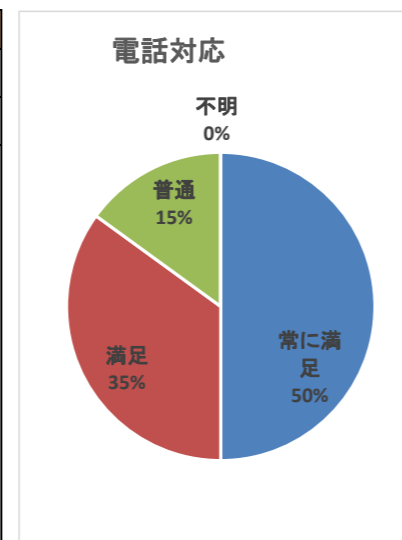
⑦お荷物について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	お荷物の管理について	3	6	3	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・荷物はしっかりと返却して下さい有難うございました。 ・最小の荷物で対応して頂き有難うございます。 ・パジャマやくつ下など忘れ物が多いです。(他の人のパジャマが入っていた事もありました) 前は、入れ歯入れが入っていませんでした。 ・よくわかりません。 ・着替え等は綺麗に洗濯して下さい、助かっております。 ・いつもきれいにして頂き有難うございます。 					



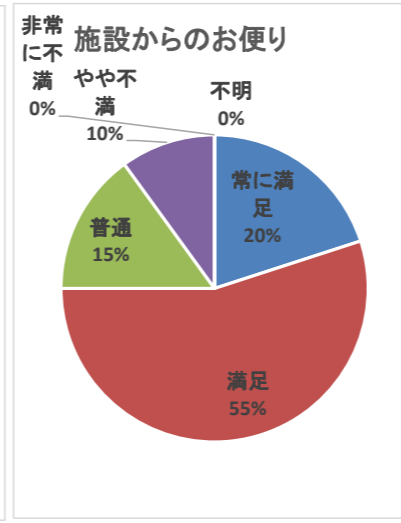
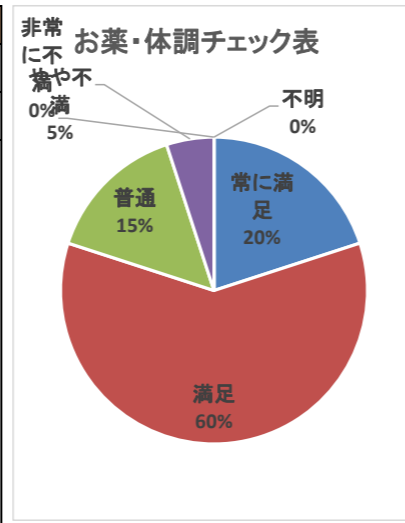
⑧職員の接遇について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	生活相談員の接遇について	8	7	3	1	0	1
02	送迎担当職員の接遇について	7	7	5	0	0	0
03	介護職員の接遇について	7	9	4	0	0	1
04	看護職員の接遇について	6	6	2	0	0	3
具体的なご要望・ご希望							



⑨電話対応について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	電話対応をした職員は丁寧に分かりやすい説明ができていますか？	10	7	3	0	0	0
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・時々内容を把握されていない方が対応される時があり、正確に伝わっているか不安である。 ・いつも丁寧に感謝しております。 ・いつも有難うございます。 ・いつも丁寧に説明して頂いています。 ・一か月の内ほとんどを嵐山寮でお世話頂き大変有難く思っております。家では量の生活ですので正座すると立ち上がりが困難で困っています。会話も難しくスタッフの方や利用者の方に迷惑をかけている事と思っております。どうか今後とも宜しくお願いします。 					



⑩書類について		常に満足	満足	普通	やや不満	非常に不満	不明
01	お薬・体調チェック表について	4	12	3	1	0	0
02	施設からのお便りについて	4	11	3	2	0	0
具体的なお要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・時々持参薬に不足があっても気づいてもらえない時があるので、同封の処方箋を確認してもらっていないのと思う。時々食事量の明細が入っていない時がある。 ・お時間が限られていると思いますが、もう少し気になる点やご助言等があれば助かります。本人からの聞き取りが難しい為詳しく知りたいです。 ・おやつや種類が分かりません。また必要な物要らない物があれば教えて下さい。毎月散髪よろしくお願ひします。 ・様子がよく分かります。 					



考察・課題

- ・ショートステイの日程が御家族の希望に合わせて調整できており、御利用者も利用に対し満足して頂いています。
- 課題としてはどのように過ごされているか等御家族が関心を持っている内容をお便り等で伝えてきていない点です。
- ・コロナ5類以降後も原則面会は面会室等でお願ひしている為、御家族が過ごして頂いているフロアや居室の様子をイメージできにくい点です。

今後の取り組み

- お預かりした荷物の管理等安心して御利用して頂けるように、居室内の環境整備に努めていきます。
- お便り等を充実させ、すこしでもご家族にご利用中の様子が伝えられるように工夫していきます。
- パンフレット等でフロア・居室の様子を御本人・御家族で共有できるように努めていきます。

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。