

嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ 令和2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のご家族)

回答率： 89% %

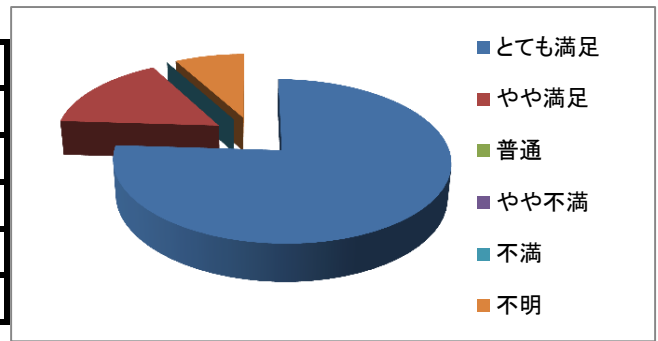
25 名回答有

※記載無しは、不明を含む

A. 居住環境について

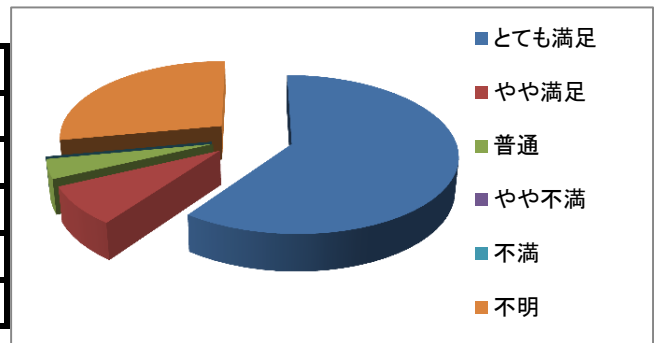
▶広さ・設備について

とても満足	19	76.0%
やや満足	4	16.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	8.0%



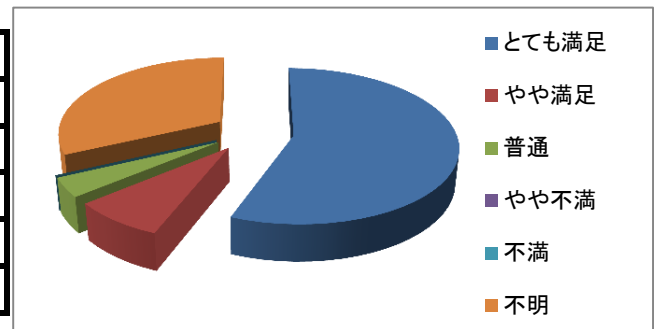
▶清潔感や清掃状況について

とても満足	15	60.0%
やや満足	2	8.0%
普通	1	4.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	7	28.0%



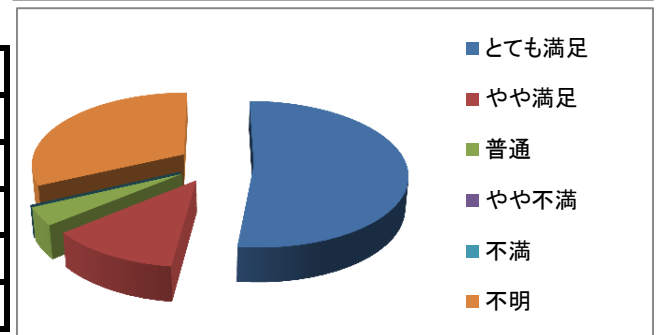
▶空調など温度設定

とても満足	14	56.0%
やや満足	2	8.0%
普通	1	4.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	8	32.0%



▶匂いについて

とても満足	13	52.0%
やや満足	3	12.0%
普通	1	4.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	8	32.0%



【自由記述欄】

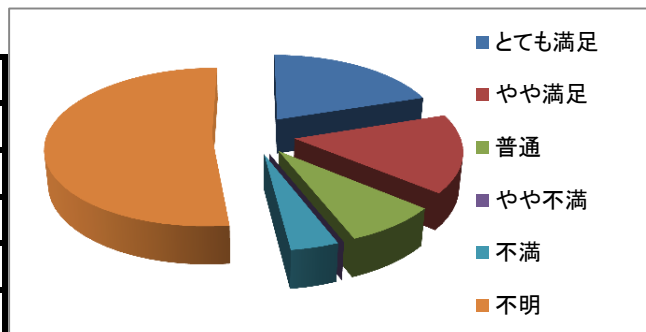
- 入所前に何も荷物が入っていない状態の部屋を見せて頂きましたが、まだ一度もどのような部屋で過ごしているのか見ていません。コロナの関係で部屋には訪問できないので写真か画像でみていただきたいです。
- 面会に行けてないので現在の住環境については分かりません。
→事前にご連絡頂ければ、ご面会時に写真にてご説明させていただきます。
- 南側から車の出入りできるような駐車場を考えてほしい。
→大変ご迷惑をおかけしております。南側はD2様の敷地となっており、対応出来かねます。申し訳ございませんが、第2駐車場をご活用頂く等ご協力お願い致します。【第2駐車場についてはお問い合わせ下さい】
- 仕方ないことであるが東側の居室と西側の居室では解放感が違う。(ホテルにより部屋は暗く、窓を開けるとホテルの人と目が合うため窓を開けられない)
→大変貴重なご意見をありがとうございます。景色は変えられませんが、窓を明け外の空気を感じて頂けるよう、外部からの視線が気にならない環境作りを検討して参ります。
- ほこり等が目立つことが多々ありカーテンの下までは清掃されていなかったりゴミ箱のゴミの捨て忘れなどがあった。
→大変申し訳ございませんでした。以後、気を付けて参ります。

- 広さや環境はとてもよかったです。
 - 必要なものは連絡いただければお持ちします。また施設で購入していただけたらお支払いします。
 - コロナが蔓延している中職員さんにはご配慮いただき感謝しています。面会についても感染状況に応じてご判断いただければと思います。
 - 面会制限は当然の措置かと思えます。
- ありがとうございます。今後もご本人・ご家族・関係職と連携し対応して参ります。

B. 食事・飲み物について

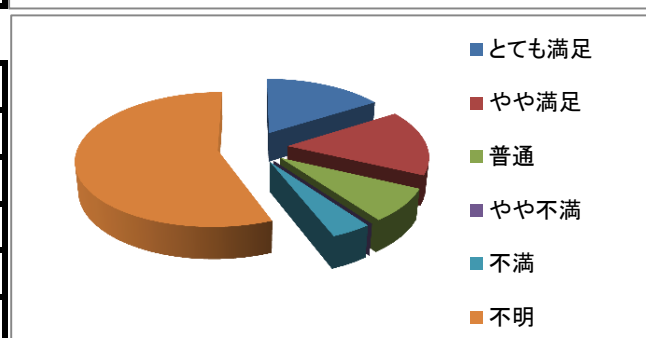
▶メニューの豊富さ

とても満足	5	20.0%
やや満足	4	16.0%
普通	2	8.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	4.0%
不明	13	52.0%



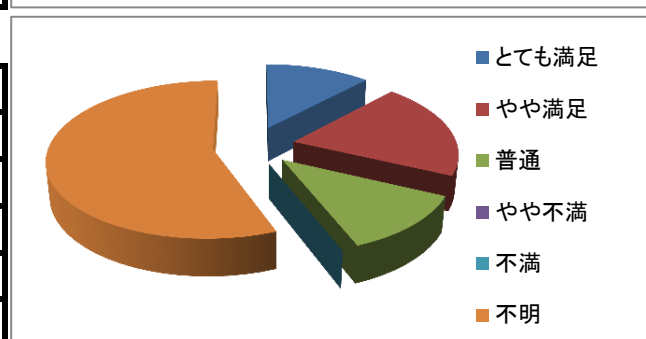
▶味付け

とても満足	4	16.0%
やや満足	4	16.0%
普通	2	8.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	4.0%
不明	14	56.0%



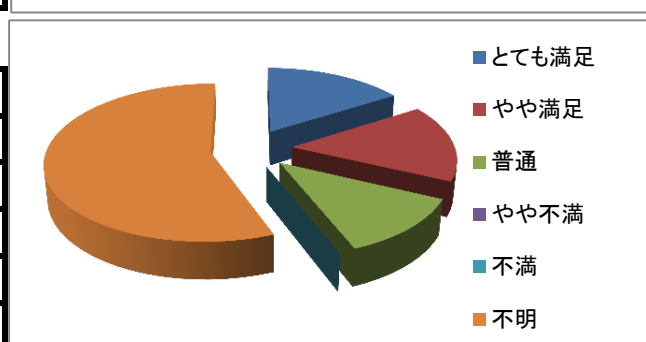
▶量

とても満足	3	12.0%
やや満足	5	20.0%
普通	3	12.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	14	56.0%



▶見た目・盛り付け

とても満足	4	16.0%
やや満足	4	16.0%
普通	3	12.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	14	56.0%



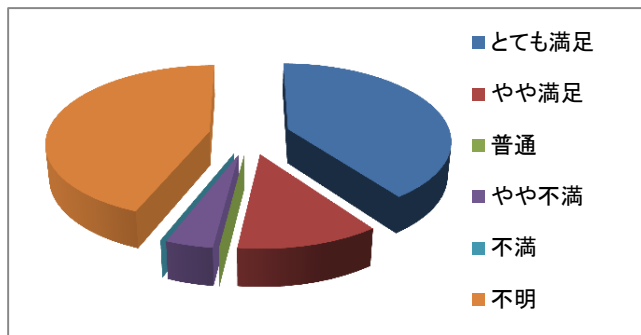
【自由記述欄】

- いつも不満を言っています。
- 申し訳ございません。施設で改善できる事は検討して参りますので、都度職員へご提示下さい。
- 自宅で使っていた自分の茶碗・湯のみ・箸で食事ができるのはうれしく思います。おやつ時間はありますか？
- 馴染みのある環境で過ごして頂けるよう持参を依頼しておりますが、もしなければ買って頂いても構いません。おやつは、基本設けていますが、体調や好みによりますので、ご本人の状況に応じて対応しております。
- コロナのため外出等が制限されているので、出前とかを取って頂いて、いつもと違う食事の日を増やしてもらいたいと思います。
- 貴重なご意見をありがとうございます。今後も企画して参ります。
- コロナで面会できないので分かりませんが完食ならよいです。
- 施設内では季節を感じにくい中、色々なイベントごとのメニューを考えて頂き家庭内以上に豊富な食材で調理していただきありがとうございます。
- 母と一緒に昼食会ができればいいなと思います。
- 機会がありましたら参加したいと思います。
- コロナ感染症の影響で現在は中止しておりますが、通常では施設の食事をご家族と一緒に食べて頂く事が出来ます。感染流行時期が落ちつきましたら、またご案内させていただきますので、お問い合わせ下さい。

C. 入浴・排泄について

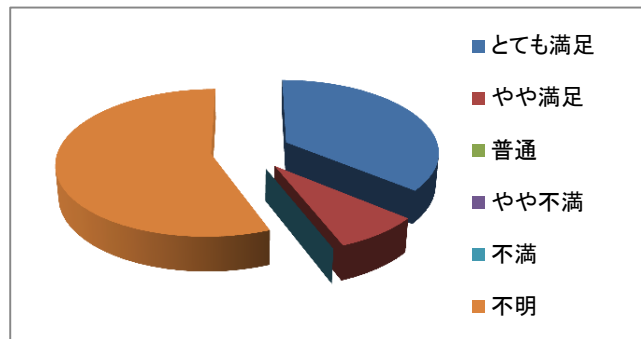
▶入浴の環境や回数・介助方法について

とても満足	10	40.0%
やや満足	3	12.0%
普通	0	0.0%
やや不満	1	4.0%
不満	0	0.0%
不明	11	44.0%



▶排泄の環境や回数・介助方法について

とても満足	9	36.0%
やや満足	2	8.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	14	56.0%



【自由記述欄】

●常時リハパンを使用しておりかぶれがひどくなっていました。肌に優しいリハパンを購入しましたが今のかぶれの状態はどうでしょうか？

●体調に応じて考えていただき、ありがとうございます。

→排泄時や入浴時に皮膚観察を行っております。ご本人の状態や身体に合った備品を使用しており、皮膚トラブルの際には速やかに施設医と連携し対応しております(必要に応じて外部受診も検討)。気になる点がございましたら、近況をご報告させていただきますので、いつでもお声かけ下さい。

●2回の入浴以外に足浴があればいいかと思えます。

菌が入らないため排尿箇所の清潔が必要と聞いているのでよろしくお願いします。

→足浴については、医療的処置やレクリエーションとして実施しております。ご希望毎に対応する事は体制上出来かねますので、今後リラックス効果を目的としたレクリエーションとして足浴を企画して参ります。

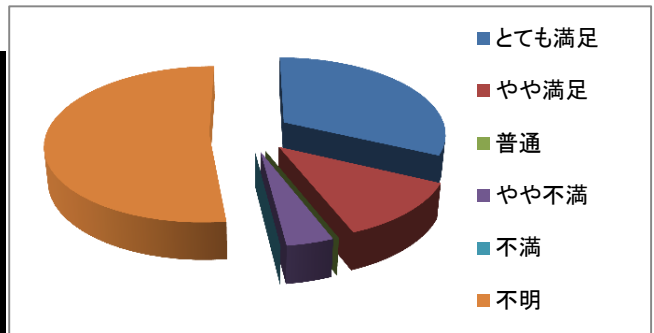
また、清潔維持については、勉強会を企画し改めて医療関係者より指導を受け、日常のケアで実施出来るように致します。

【12月：看護師による勉強会を実施】

D. 口腔ケアについて

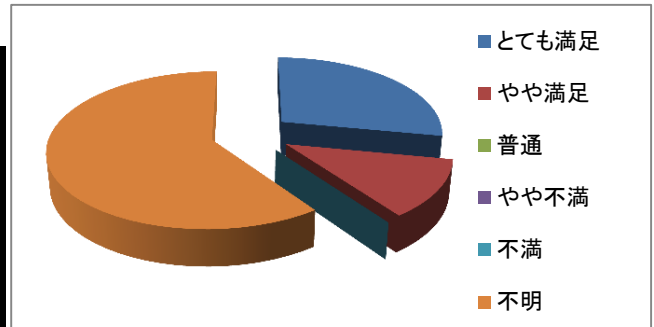
▶口腔ケアの状態について

とても満足	8	32.0%
やや満足	3	12.0%
普通	0	0.0%
やや不満	1	4.0%
不満	0	0.0%
不明	13	52.0%



▶物品（歯ブラシ・ガーゼなど）

とても満足	7	28.0%
やや満足	3	12.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	15	60.0%



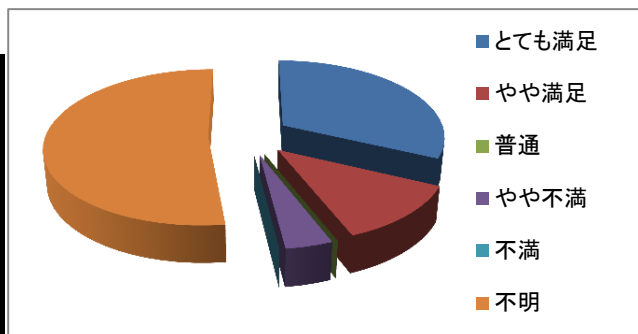
【自由記述欄】

- 口の中の状態は不安があります。
 - コロナで分かりませんが十分に介助していただいていると感じます。
 - 食後の歯磨きは声かけをしないと出来ない状態でした。今は歯磨きを自分でしているでしょうか。歯磨き・歯ブラシ等必要なものがあれば購入していただきたいです。
 - 高齢の割に歯が残っていて歯科医の指導で維持出来ていると思います。
 - 歯科医・衛生士さんの指導はありがたいです。これ以上歯周病・虫歯が増えないでほしいです。
- 歯科衛生士の指導の元、日々口腔ケアを実施しております。美味しく食事をして頂くためにも、継続して歯科衛生士・看護師・介護職員が連携して観察し、歯科医へつないでいきます。

E. 健康管理について

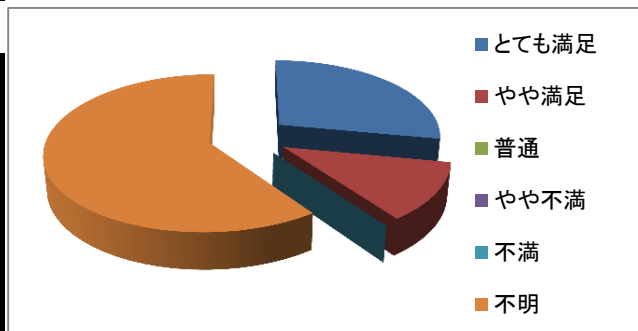
▶ 健康管理について

とても満足	15	60.0%
やや満足	2	8.0%
普通	2	8.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	6	24.0%



▶ 服薬管理について

とても満足	15	60.0%
やや満足	1	4.0%
普通	1	4.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	8	32.0%



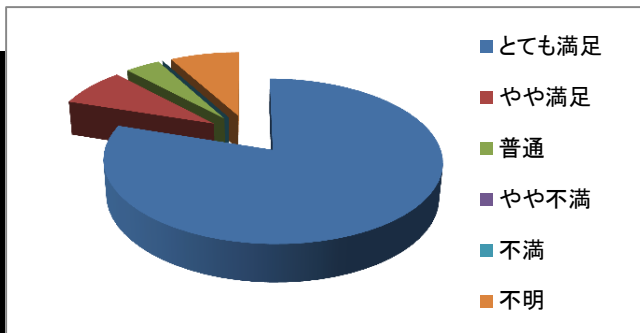
【自由記述欄】

- 現在どのような薬を飲んでいるか教えてほしいです。
→個別の対応となる為、職員へお問い合わせ下さい。医療関係者からも説明させていただきます。
- 細かく連絡をいただけるので安心してお任せできます。
→ご家族と情報を共有しながら、一緒にご利用者の生活を支えていきたいと考えております。緊急時以外の連絡方法は、電話以外にメールでも可能です。お仕事の都合や急な電話に驚くと言う方は、メールでの連絡をご検討頂きますようお願い致します。
- 服薬が多くて大変ですがよろしくお願い致します。
→都度不必要な薬がないかを施設医に確認して頂きながらも、処方されている薬は確実に服用して頂けるよう、形やタイミング・飲み込みやすさ等工夫して参ります。
- 本人はまだ頭もしっかりしていて若いころからの食欲も旺盛だと思います。ただ体の方は年には勝てず数値を見るとセーブしなければならない物も多いですが、家族の考えはこの年齢で色々セーブさせるよりは好きな物を食べさせてあげたい。それで少し寿命が縮まっても本望ではないか考えています。施設内で心不全などおこしても救急搬送などせずつらい治療よりも看取りでお願いしたいと思います。
→身体状況や検査結果だけで判断せず、ご本人やご家族の思い・生活の質をふまえて対応を検討して参りたいと考えております。個々で重要視している点は異なりますので、施設での対応に悩んだり、ご本人の状態が変わった際には都度ご家族に相談させて頂きますのでよろしくお願い致します。

F. 日々の暮らしについて

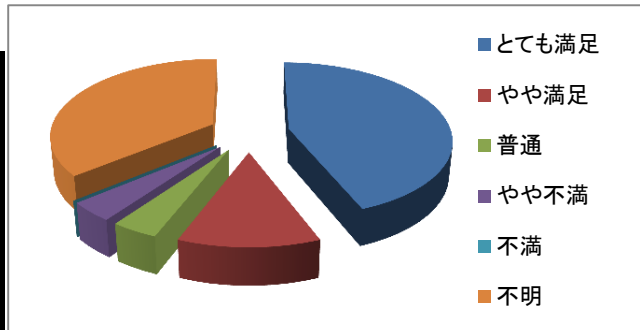
▶施設の雰囲気

とても満足	20	80.0%
やや満足	2	8.0%
普通	1	4.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	2	8.0%



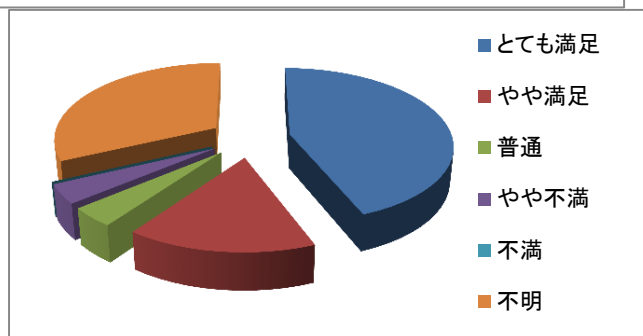
▶イベント・行事

とても満足	11	44.0%
やや満足	3	12.0%
普通	1	4.0%
やや不満	1	4.0%
不満	0	0.0%
不明	9	36.0%



▶外出支援

とても満足	11	44.0%
やや満足	4	16.0%
普通	1	4.0%
やや不満	1	4.0%
不満	0	0.0%
不明	8	32.0%



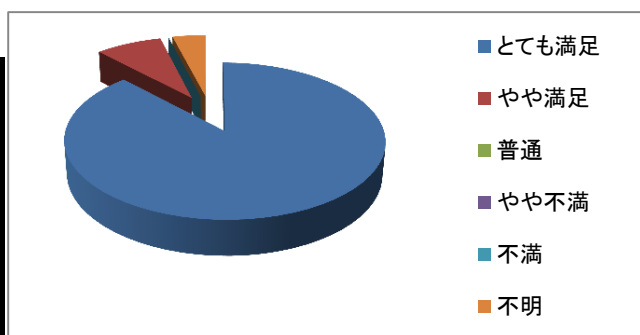
【自由記述欄】

- トイレは温水シャワーが使えないのが残念です。
- エレベーター以外に上へ行く手段がないので、元気な者は面会時にエレベーターを使わせてもらうのに気がひけます。
→大変申し訳ございません。すぐに対応する事は難しいですが、貴重なご意見として受け止め、検討して参ります。
- 自粛のご時世だから仕方ないが、出店に来てもらう等はいかがでしょうか？
→貴重なご意見をありがとうございます。コロナ感染流行時期での実施は難しいかと思われませんが、今後の参考にさせていただきます。
- もっと一緒に外へ散歩へ行ってあげれば良かったかと思えます。
- 本人はイベント・行事等が苦手な感じでしたが今はどうでしょう。少しずつ慣れてきているのではと思っています。
- 今年はコロナの影響で色々な行事やイベントが中止されましたがいつも本人の希望をできる限り叶えていただき頭が下がります。
- コロナの影響により面会できなかったが誕生日を祝っていただき感謝しています。
→コロナ感染の影響で、ご利用者は大変窮屈な思いをされていると思われま。感染を防ぎつつ、どのようにコロナ感染と向き合っていくのか(どのような事に気を付けて生活をしていくのか)を毎月検討しております。ご利用者の生活を考え、今の生活様式の中で個々に合った娯楽とは何か、ご家族にお話を伺う事もあると思えますが、ぜひご協力をお願い致します。
- 先日利用者の皆様とホットプレートを囲んでいる写真を送っていただきとてもうれしく思いました。いつもどのように過ごしているのかと思っています。またあの様な手紙を送っていただくと安心します。
- お手紙や写真の様子では家にいる時より元気そうで安心しています。
→面会が制限され、満足にご家族と会って頂く機会が減っております。より一層、ご利用者・ご家族の思いも汲み取りながら、取り組んで参りたいと考えております。

G. 職員の資質について

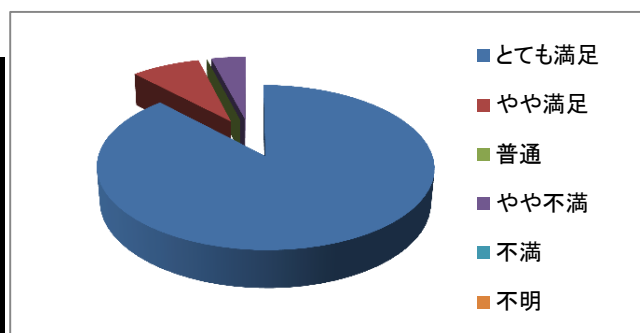
▶ 職員の挨拶

とても満足	22	88.0%
やや満足	2	8.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	4.0%



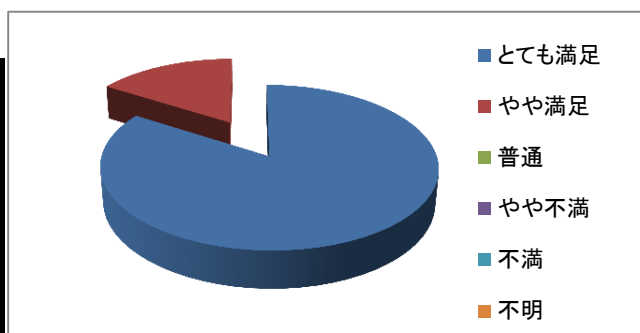
▶ 職員の言葉使いや接し方

とても満足	22	88.0%
やや満足	2	8.0%
普通	0	0.0%
やや不満	1	4.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%



▶ 身だしなみ

とても満足	21	84.0%
やや満足	4	16.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	0	0.0%



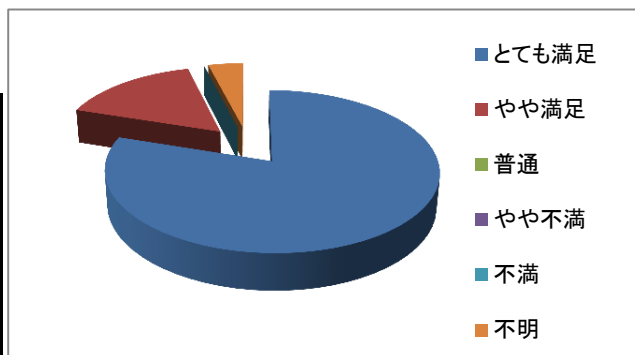
【自由記述欄】

- 一部の介護職員さんについて不満・不信感があるようです。
→貴重なご意見をありがとうございます。良好な関係作りを意識しながらケアに取り組んで参ります。
- 訪問時いつも笑顔で挨拶していただきうれしく思います。
- 一生懸命よくしていただいて感謝しています。
- 職員の皆様全員が素晴らしく良い方で本当にいい施設へ入れていただいたと安心して喜んで参ります。
→ありがとうございます。皆様にとって身近な存在となるよう開放的な施設を目指して参ります。

H. 施設との信頼関係について

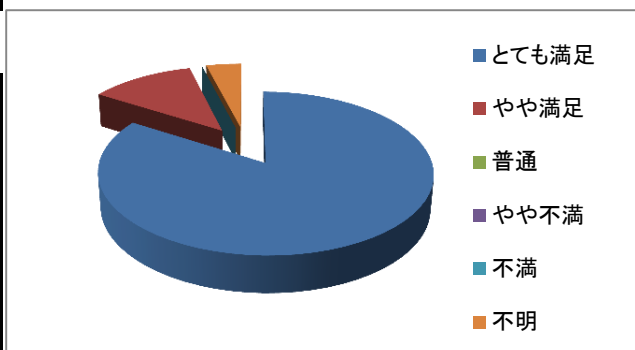
▶担当者へ気軽に相談することができる

とても満足	20	80.0%
やや満足	4	16.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	4.0%



▶連絡や報告の体制・方法

とても満足	21	84.0%
やや満足	3	12.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	1	4.0%



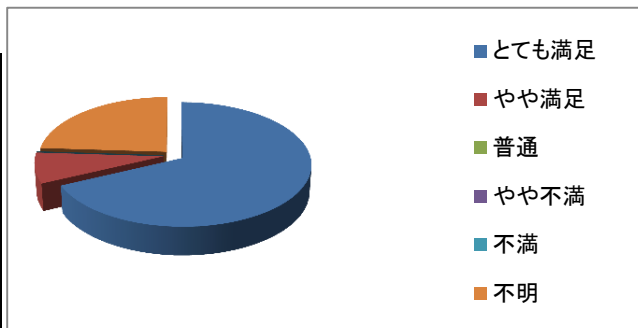
【自由記述欄】

- 差し入れをしていますが、迷惑なのか、品物が多いか少ないか、気になります。不具合があれば教えてください。
→個別での対応となる為、都度職員へお尋ね下さい。こちら提供が難しい場合は、ご相談させていただきます。
- 現在あまり面会ができていないので請求書を送っていただく際に今までよりも頻度を上げて様子を報告していただければ幸いです。
→出来るだけ、ご家族にご利用者の様子をお伝え出来るように検討しております。ご心配な点やご不明な点をご連絡下さい。
- 何かあれば電話していただき、何も要望はありません。
- 色々とお気遣い感謝いたします。
- 自分の部屋やトイレの場所が覚えられないと思いますがよろしく願います。
- 写真をいただき、久しぶりに表情を見ることができてうれしく思いました。
- 大変満足し信頼しています。これからもよろしく願います。
→ありがとうございます。何かご相談等ございましたら、お声かけ下さい。

1. プライバシーやサービス計画書について

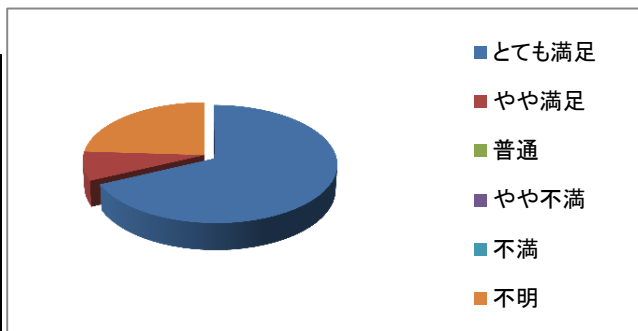
▶プライバシーの保護

とても満足	17	68.0%
やや満足	2	8.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	6	24.0%



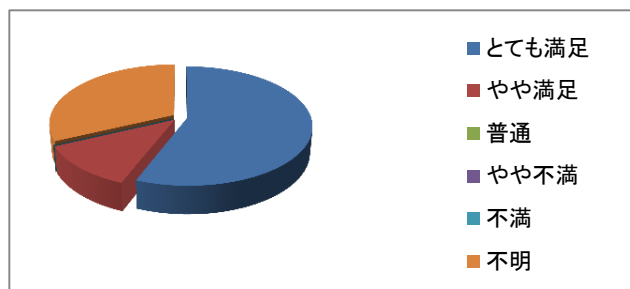
▶サービス計画書の内容

とても満足	17	68.0%
やや満足	2	8.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	6	24.0%



▶担当者会議の内容

とても満足	14	56.0%
やや満足	3	12.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
不明	8	32.0%



【自由記述欄】

- 担当の方に丁寧に報告してもらえるので満足です。
- 色々ご配慮していただけてうれしく思っています。
- ありがとうございます。ご質問等ございましたら、お声かけ下さい。

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。

- コロナ感染の中、ご配慮感謝しています。お世話になりありがとうございます。
- コロナ感染について職員の皆様のお気遣い感謝しています。
- 本人の手に触れられないのが残念です。
- 利用者のことを第一に考え、色々ご配慮いただいて感謝しています。すべてお任せし、信頼していますので今後ともよろしくお願いたします。
- 快適に暮らさせていただいている様です。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いたします。
- 3月以降の運営大変な重圧であった事と思い、その気苦労に対し、心から感謝とお礼を申し上げます。我々家族が毎日、新聞の記事の新型コロナの全国、とりわけ関西地区の感染状況に対し、一喜一憂する毎日でした。面会制限の緩和についてお知らせをいただき、ホットすると同時に心よりお礼を申し上げます。
- 毎回見るたびに穏やかな笑顔で安心しています。
- 高齢となり足も悪く体調もすぐれないことが多くお任せしたままで申し訳ありません。お手紙や写真で本人の様子を見ており顔つきも穏やかに楽しんでいる様子を見て喜んでます。
- ご家族の思いやご心配されているお気持ちを聞かせて頂き、ありがとうございます。
- 施設での様子やイベント等、ご利用者がどのように過ごされているか、ご家族に知って頂けるようお手紙や案内書等で工夫して参ります。
- 今後も、ご利用者が安心して生活して頂けるよう、より気持ちを引き締めて感染予防に努めながら、取り組んで参ります。

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。