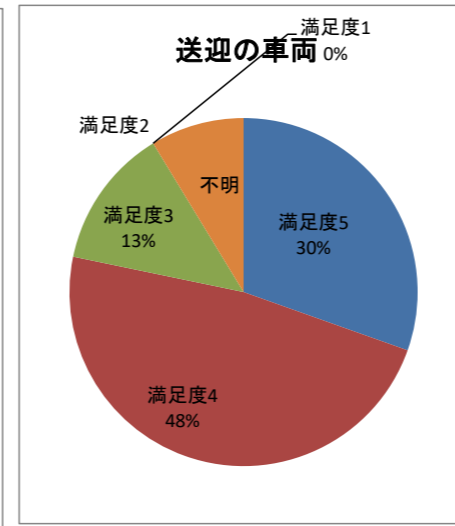
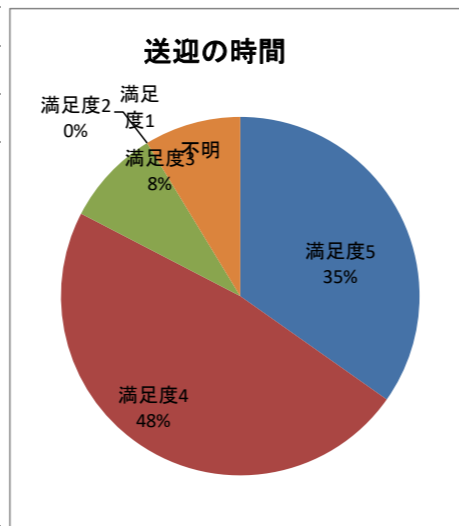
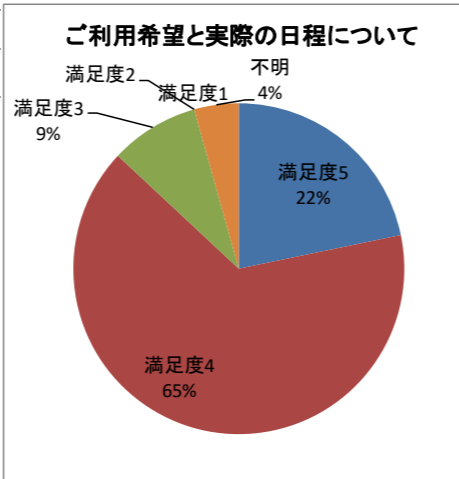


特別養護老人ホーム嵐山寮短期入所生活介護(ご家族より回答)
令和3年度「ご利用者満足度調査」結果(40件中23件回答)

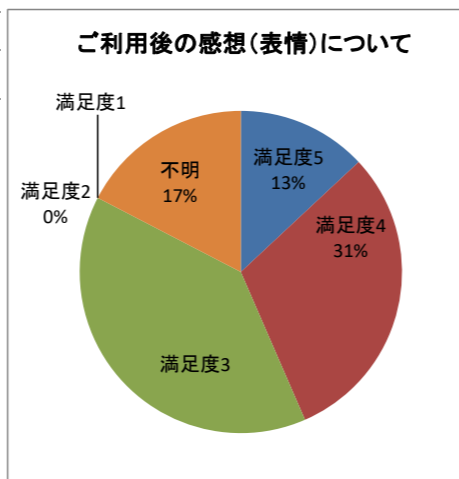
①送迎について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	送迎の時間について	8	11	2	0	0	2
02	送迎の車両について	7	11	3	0	0	2
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧に挨拶して下さりありがとうございます。 ・今のままでいいと思います。 ・いつも時間通りに送迎してもらって感謝しています。 ・とても丁寧に安心して送れます。 ・本人の身体状況に合わせて対応頂き助かっています。 					



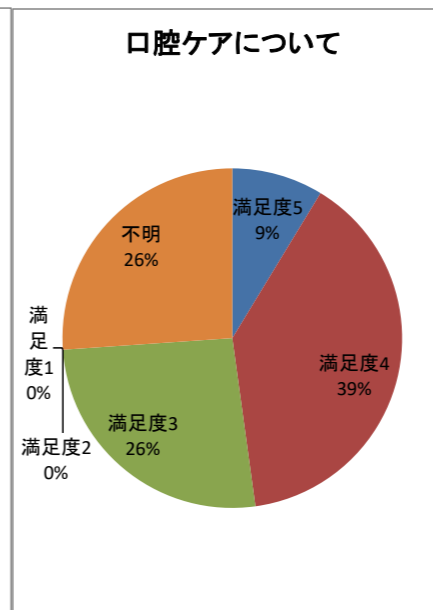
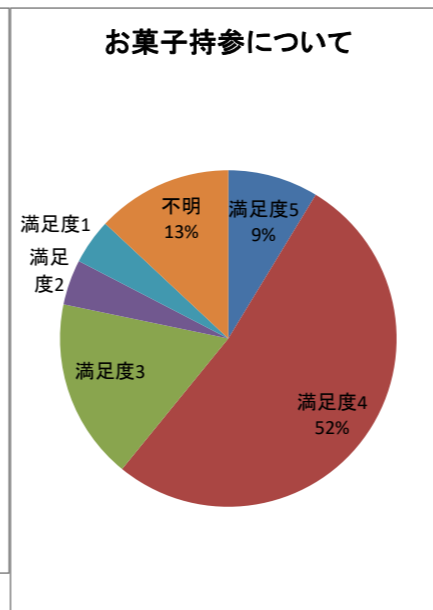
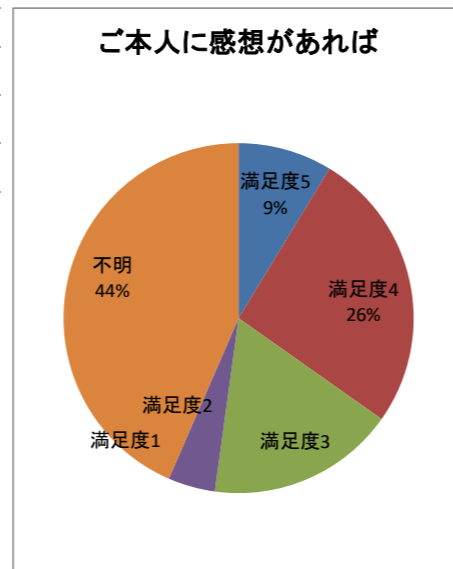
②日程調整について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	ご利用希望と実際の日程について	5	15	2	0	0	1
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・毎回家族としては満足しています。8月だけは再開されたものの予定通りは無理だったのかと感じました。家族のワクチン接種と重なり副反応なくなんとかよかったのですが。あと家にいることで母と向き合えた気がします。 ・無理を言ってお願いすることもありますができる限り聞いて下さり満足しています。 ・土日含めて調整して頂けると有難いです。 ・早くから日程が分かっているので家族の予定も決めやすいです。 					



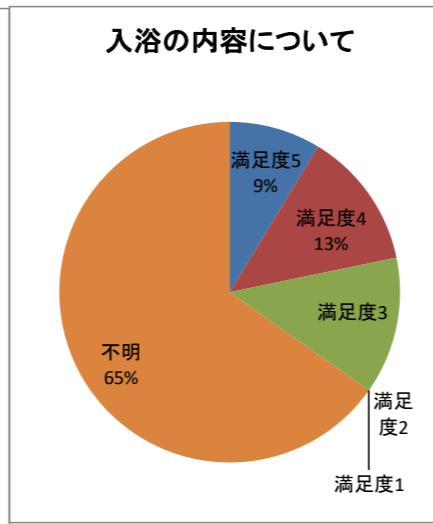
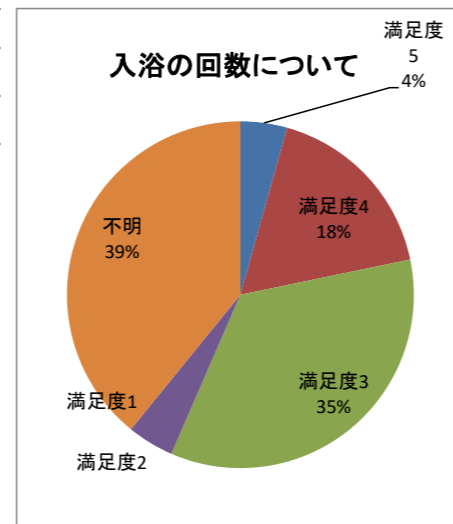
③ご利用後の家庭での様子について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	利用後の感想(表情)について	3	7	9	0	0	4
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の為嵐山寮での過ごし方等聞いても回答がなく、でも帰ってきたときの表情等から楽しんできたかなあと思っています。 ・特に変わりなく元気にしてくれています。 ・高齢ですので気疲れが少々あるようです。 ・穏やかな表情で戻って来てくれるので安心していきます。 ・帰宅後は、毎回良い表情です。良い刺激を受けて親切にして頂いているんだなあと、感謝しています。 					



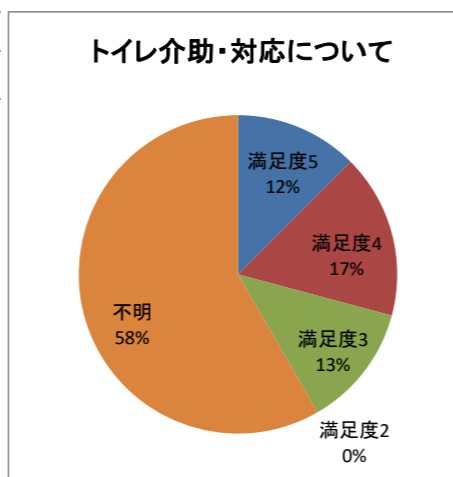
④食事について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	ご本人の感想があれば	2	6	4	1	0	10
2	お菓子持参について	2	12	4	1	1	3
3	口腔ケアについて	2	9	6	0	0	6
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・家では夜は義歯をはめたまま寝ます。ポリドントを使う様伝えませんがしません。朝も声をかけるまで歯みがき、顔を洗うのをしません。困っています。利用中に声をかけて頂きたいと思います。 ・お菓子はダイエット中なのでやめています。 ・（おやつ）用意から持参までの手間がかかりますのでお金をとって頂き提供して頂きたいです。 ・好き嫌いがあるようで時々食べられなかったと言っていますが聞いている話だととても美味しいそうです。 ・口腔ケア声かけしながら見守りと義歯の洗浄は本人任せでは到底無理です。お手数ですがよろしく願います。 ・母の口に合う様です。 ・朝昼夜の食事摂取量を知りたいです。 					



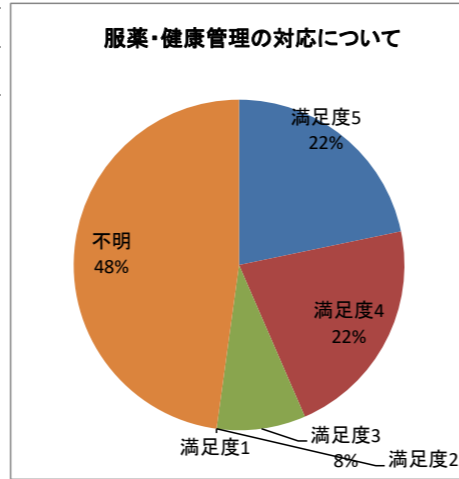
⑤入浴について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	入浴の回数について	1	4	8	1	0	9
02	入浴の内容について	2	3	3	0	0	15
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・家では爪を切ったり髪に櫛を通す程度で全く入浴することができません。デイでもショートステイでも入浴できると有難いです。 ・人数が多いので大変だと思いますが、2回/週、3回/週があれば。 ・暑い時、お風呂がもう1回増えると良いと思います。 ・入浴は本当に大変な事と思います。欲を言えば身体の為にももう少し回数が増えると嬉しいです。 					



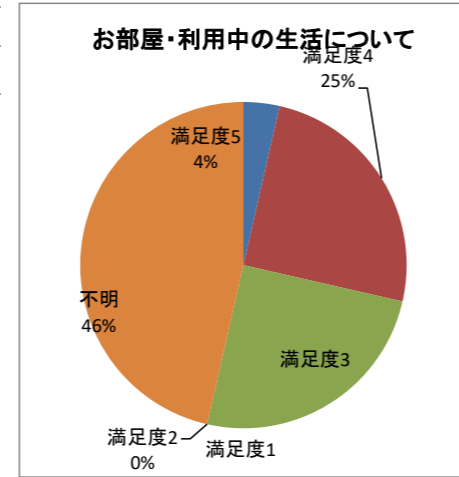
⑥排泄について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	トイレ介助・対応について	3	4	3	0	0	14
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・大も小も自分でしているので後から便器を見て確認する程度です。手の様子をみて拭いたり洗ったりするようにしています。 ・紙おむつの切り替え時お世話になりました。 ・大変な仕事をいつもありがとうございます。 					



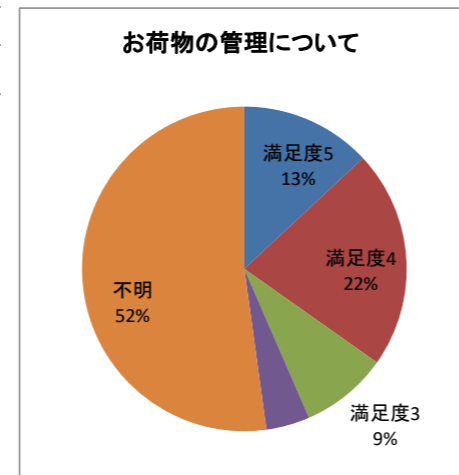
⑦健康管理について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	服薬・健康管理の対応について	5	5	2	0	0	11
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・家では手の爪を着るのは本人も嫌がらずにできるのですが、足の爪が全く切ることができません（本人が嫌がる為）。 ・錠剤が飲み込みにくいと思いますがよろしくお願いたします。 ・細やかな管理に感謝しています。 					



⑧お部屋・利用中の生活について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	利用中の生活について	1	7	7	0	0	13
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・職員からのお心遣い・声掛けありがとうございます。 					



⑨お荷物について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	お荷物の管理について	3	5	2	1	0	12
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・持参物が提供されていないことが多いです。マスクを毎日交換依頼していますが残って戻って来てしまいます。 ・見学ができていない為、施設や職員との雰囲気から分かりません。 ・今までなくなったものもありません。 ・洗濯物等が分かりやすく戻ってきます。 ・お洗濯をして下さるので荷物が少なくてとても助かっています。 					



⑩職員全般について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
-----------	--	------	------	------	------	------	----

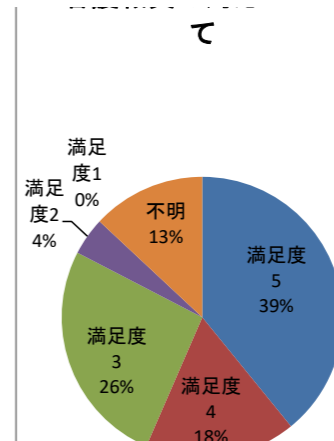
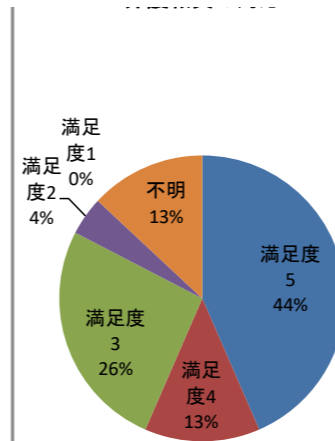
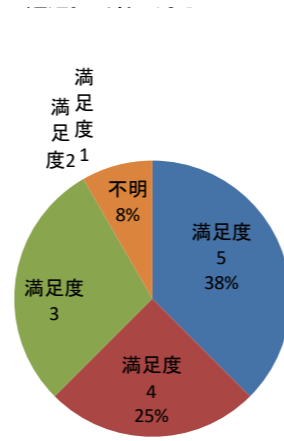
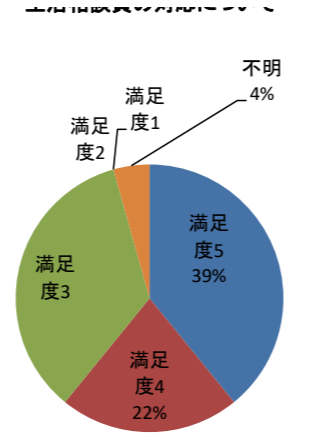
生活相職員の対応について

送迎担当者の対応について

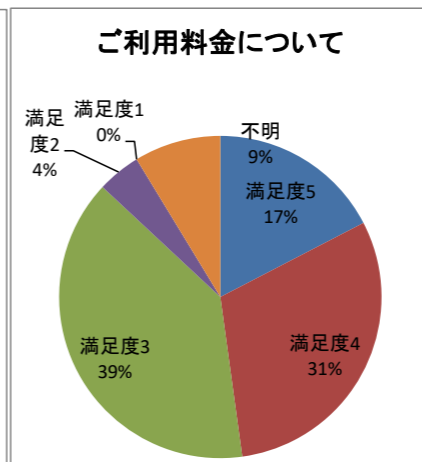
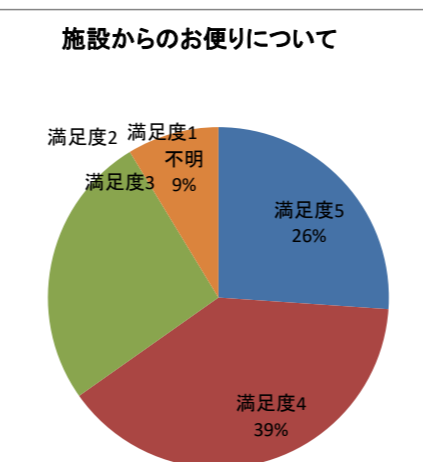
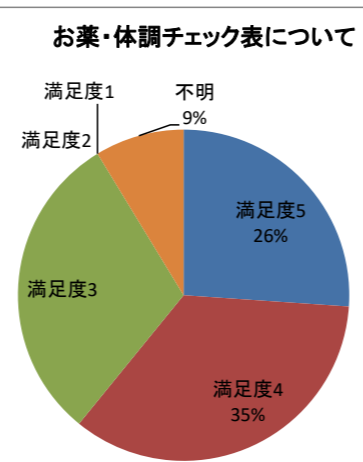
介護職員の対応

看護職員の対応について

01	生活相談員の対応について	9	5	8	0	0	1
02	送迎担当者の対応について	9	6	7	0	0	2
03	介護職員の対応について	10	3	6	1	0	3
04	看護職員の対応について	9	4	6	1	0	3
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・帰ってから私が嵐山寮でのことを聞きますと職員の方はみんなやさしく話しやすいと言っております。友達ができれば良いのと思います。 ・いいと思います。 ・7月に始めてお世話になりましたので職員の方、送迎の方などどのように評価したらよいかはまだ分かりませんので・・・。 ・皆さん色々と対応して下さい満足しています。 ・看護職員さんに血糖値測定、浣腸等して頂き感謝しています。 ・いつも親切にしています。 					



①書類について		満足度5	満足度4	満足度3	満足度2	満足度1	不明
01	お薬・体調チェック表について	6	8	7	0	0	2
2	施設からのお便りについて	6	9	6	0	0	2
3	ご利用料金について	4	7	9	1	0	2
具体的なご要望・ご希望		<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金は分かりません。でも今回値上げが答えます。月に2回行く様になったのでこたえます。 ・お便りで様子を知らせて下さっているのが満足していました。7月だけ、転倒したことがあり電話で知らせてもらってよかったのですが、報告書には記載がありませんでした。良いことも残念なことも一言あったら良いと思います。施設の方のお言葉とお便りだけが頼りです。今後ともどうかよろしく願っています。 ・持参したお薬やおやつ等はちゃんと提供して頂いているようで安心しています。 					



考察・課題

コロナ禍の為もあり、施設フロア内に来られる機会がない中で、環境面での回答に「不明」が多かったです。送迎やサービス内容に関しては比較的満足度が高いと思われます。帰宅された本人様の表情が穏やかであることで、ご家族様の安心につながると感じました。入浴など回数を増やしてほしい等ご要望ありました。限られた人員体制の中、全てのご要望にお応えするのは難しいですが、できる限り個別のご要望を伺える関係性を継続しサービス提供を行うことが重要であると思います。

今後の取り組み

- コロナ流行が多少おさまってはいますが、外出レク等が出来ない状況です。レクリエーションの充実を定期的に行うように取り組んでまいります。
- 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まいります。

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。