

嵐山寮特別養護老人ホームひろさわ
令和4年度「ご利用者満足度調査」結果報告

対象者 29名

令和4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とご家族)

回答率：79% 23名回答有

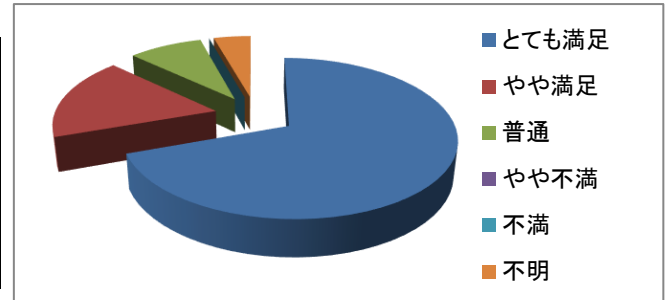
※記載無しは、不明に含む

個人的な対応に関する内容につきましては、個々に返答させていただいております。

A. 居住環境について

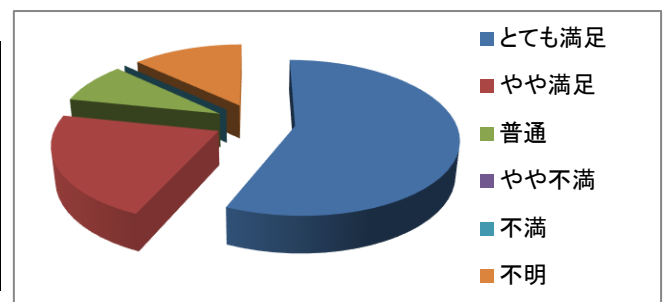
▶ 広さ・設備について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 16 | 69.6% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 1 | 4.3% |



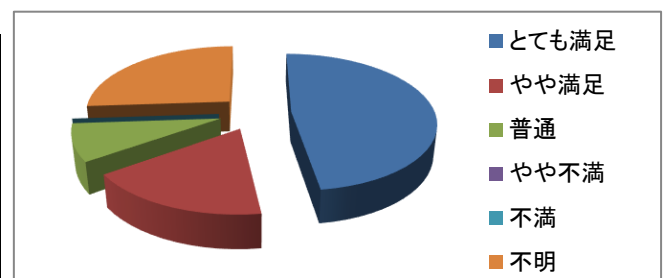
▶ 清潔感や清掃状況について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 13 | 56.5% |
| やや満足 | 5 | 21.7% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 3 | 13.0% |



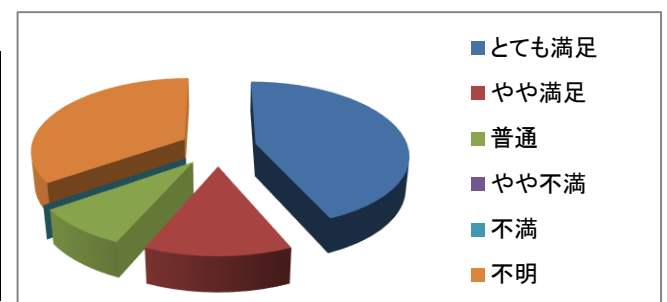
▶ 空調など温度設定

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 11 | 47.8% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 6 | 26.1% |



▶ 匂いについて

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 10 | 43.5% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 8 | 34.8% |



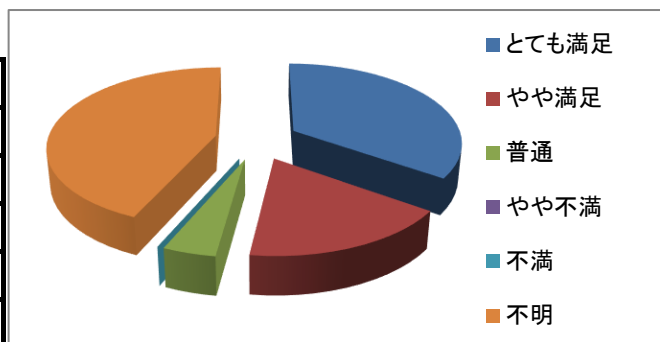
【自由記述欄】

- 一度部屋を見て、衣類等のチェックをしたいです。
- 3年近く、居室部分に入らせていただけていないので一度服の整理等で入らせていただきたいです。
- 今は部屋に入れないので分からないことが多いです。
- 先日家族会の折にお部屋を見せていただき広々と明るく清潔なのがとっても嬉しかったです。持っていくカードを美しく飾っていただきありがとうございます。
- コロナの影響で入所前の部屋の確認と入所日ですが、広く清潔感がありました。
→コロナ感染症の影響にてなかなか居室での面会が出来ずご心配をおかけしております。感染状況をふまえ、ご家族の思いに答えられるよう毎月感染対策会議にて検討しております。再開の際にはご案内させていただきます。
- 差し入れについて先日のように教えていただければありがたいです。
- 毛布のクリーニングをしたほうがいいでしょうか？冬に向けてもっと分厚い毛布を持参したほうがいいでしょうか？
- 差し入れの量や質、衣類等の様子が分かりませんので今までのように時々ご指示をよろしくお願いいたします。
- 洗濯しやすい物を持参しておりますが、ウール物も持参していいでしょうか？
→気になる点やご希望等ございましたら、ご来所時やご連絡で職員にお声かけください。ご利用者の状況等ふまえ、相談させていただきます。※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。

B. 食事・飲み物について

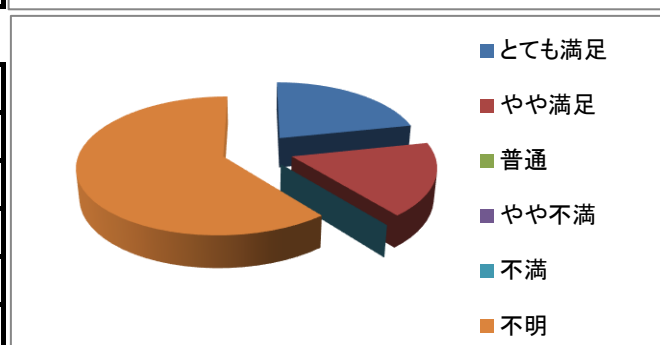
▶メニューの豊富さ

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 8 | 34.8% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 1 | 4.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 10 | 43.5% |



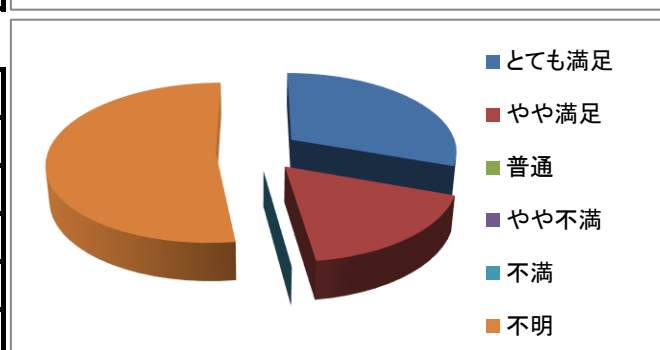
▶味付け

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 5 | 21.7% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 0 | 0.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 14 | 60.9% |



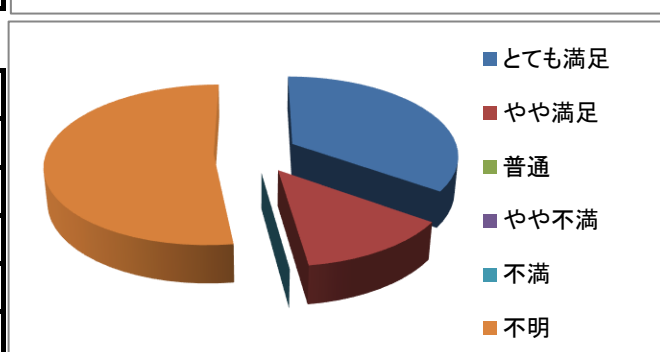
▶量

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 7 | 30.4% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 0 | 0.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 12 | 52.2% |



▶見た目・盛り付け

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 8 | 34.8% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 0 | 0.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 12 | 52.2% |



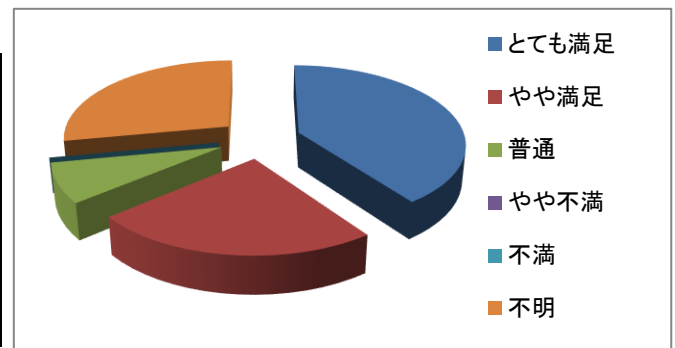
【自由記述欄】

- 母と面会するといつもズボンに食べこぼしなのか、汚れているのが気になります。
→ケアが行き届いておらず申し訳ございません。食事環境の見直しと清潔面での意識を高めるよう心掛けて参ります。
- 季節の食材を取り入れて献立を考えて頂き、日頃コロナ禍では食べることにしか楽しみがないので有難いと感謝しています。
- 母に合わせていただきありがとうございます。食べる姿を見ることが出来なくて残念です。
- この件には入所以来一度も目にしてませんのでとっても残念です。
- メニューは美味しそうに見えます。量は完食としていければいいと思います。
→一層ご利用者に「食事が楽しみ!」と感じて頂けるよう、ご利用者の声を反映しながらメニューの開発をして参ります。
また、生活の場であることから、医療・歯科などの専門職の意見も受け【食べやすさ】を追求し、最期まで「口から食べる」事を大切にしていきます。
嵐山寮では施設の食事を食べて頂ける「食事会」があります。
コロナ感染症が落ち着き、再開が可能となりましたら案内させていただきますので、是非ご利用ください。

C. 入浴・排泄について

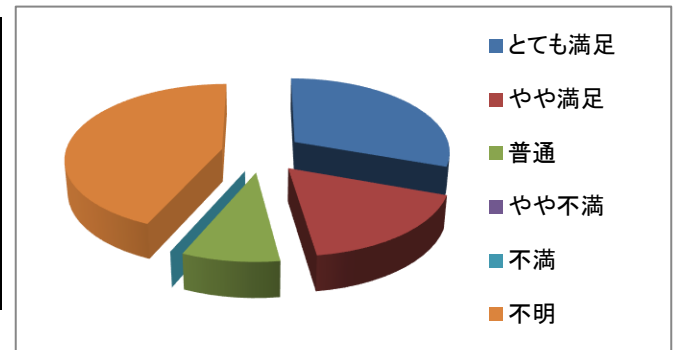
▶入浴の環境や回数・介助方法について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 10 | 43.5% |
| やや満足 | 6 | 26.1% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 7 | 30.4% |



▶排泄の環境や回数・介助方法について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 7 | 30.4% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 10 | 43.5% |



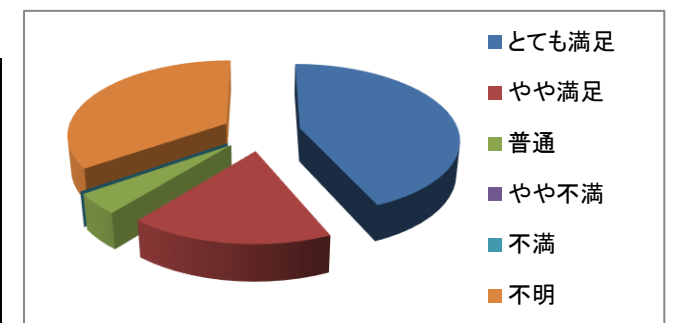
【自由記述欄】

- 柚子風呂や菖蒲湯等、季節を感じるものが喜ばれると思います。
 - 清潔の維持は十分にされているように思います。
 - 購入するもの等ありましたら教えて頂ければ持参します。
 - この写真を見て1人ずつ入浴させてもらっている様で職員さん、大変だろうと感謝感謝です。
- ご提案・ご意見ありがとうございます。冬至には水尾のゆずで「ゆず風呂」を開催。春には「しょうぶ湯」も行っています。今後も入浴を楽しみリラックスして頂けるよう工夫していきます。

D. 口腔ケアについて

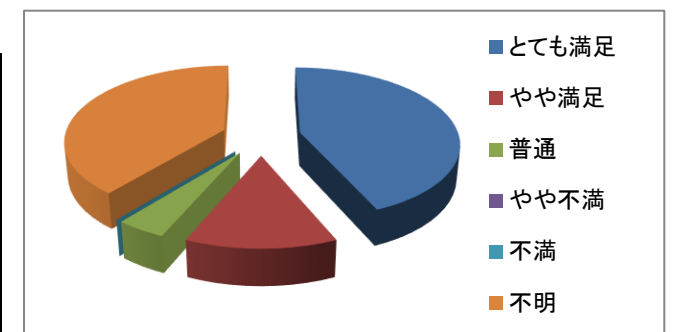
▶口腔ケアの状態について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 10 | 43.5% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 1 | 4.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 8 | 34.8% |



▶物品（歯ブラシ・ガーゼなど）

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 10 | 43.5% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 1 | 4.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 9 | 39.1% |



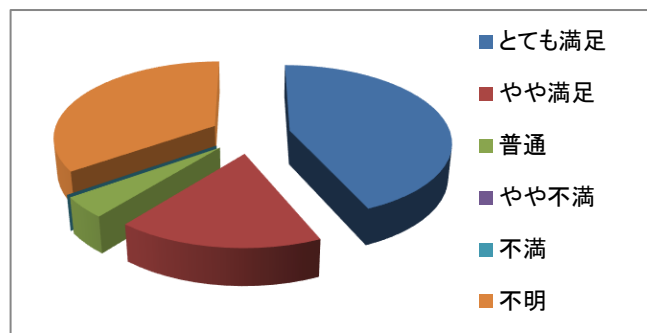
【自由記述欄】

- 家庭ではケアできない事まで気を使っていたが、母の年齢にしては歯が残っていてうれしいです。
 - 歯の状態は見えないので分かりませんが歯科医往診・歯科衛生士の指導で十分なように思います。
 - 鬼のような前歯が1本ニョッキリと生えたままなのがチャーミングと思えるこの頃です。
 - 口腔ケアの指導を頂いているのをとても感謝しております。母は左側の歯がないのでしっかりと噛めているのか心配しています。購入するもの等あれば持参しますので教えてください。
- 定期的に専門職が確認し、日常の口腔ケアに繋がっています。
美味しく楽しみながら食べて頂けるよう、歯科衛生士・歯科医と連携し口腔面からアプローチしていきます。
※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。

E. 健康管理について

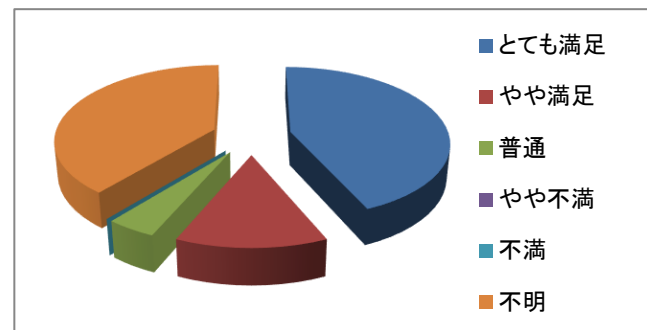
▶健康管理について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 18 | 78.3% |
| やや満足 | 5 | 21.7% |
| 普通 | 0 | 0.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



▶服薬管理について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 19 | 82.6% |
| やや満足 | 2 | 8.7% |
| 普通 | 0 | 0.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 2 | 8.7% |



【自由記述欄】

●健康管理も十分していただいていると思います。手足の硬直が強いようですので出来れば、本人も好きなマッサージ等を増やしていただければと思います。

→拘縮状態も確認しつつ、マッサージの回数についてもご家族と相談しながら対応させていただきます。

※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。

●面会制限あり、私自身の体調がよくないため、面会の回数も少なく、ZOOMも出来ないで本人の状態が分かりにくい。

→皆様の健康・安全を考慮し、感染状況を見て面会の制限を設けさせていただいております。ご理解頂きありがとうございます。

ご心配な点や気になる事がございましたら、いつでも職員へお伝えください。

※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。

●差し入れの際、つつい甘いものを買ってしまいます。糖尿病と機能訓練計画書に記載がありましたが、差し入れしないほうがいいのでしょうか？

→ご利用者の状態により差し入れ内容や対応は変わります。都度、状態に合わない場合は相談させていただきますので遠慮なく職員へ

ご確認ください。看護師からの説明もしております。

※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。

●施設医、精神科医の往診はすべての入所者がうけているのでしょうか？何か症状のある入所者が受けているのでしょうか。

→精神科医については、必要と判断した場合のみ往診して頂いております。往診の有無は、日常の様子や施設医の意見等をひまえて

相談し、往診へつなげております。

●何時もよくしていただきありがとうございます。唾も喉にたまり咽ることが多いと・・・右眼の目ヤニが気になりました。ほぼ目を開けない・・・気になります。

→目ヤニについては、症状を見て施設医へ報告し対応致します。面会が出来ない事で状態の変化を知る機会が減りご心配をおかけして

います。面会時には近況の状態をお伝えしていきます。

※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。

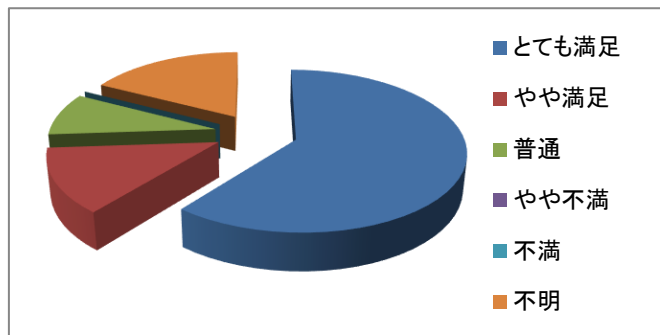
●丁寧に診ていただいて検査結果も分かりやすく説明していただいています。服薬管理もきちんとされていると思っています。

●レントゲン照射の時、影があったとのことで心配しましたが、再検査では何事もなく安心しました。その間も職員さんの方の

F. 日々の暮らしについて

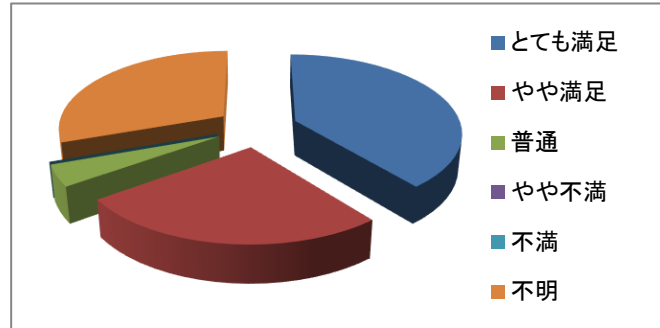
▶施設の雰囲気

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 14 | 60.9% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 4 | 17.4% |



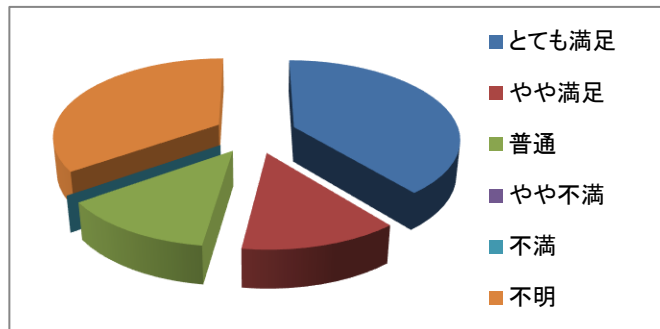
▶イベント・行事

| | | |
|-------|---|-------|
| とても満足 | 9 | 39.1% |
| やや満足 | 6 | 26.1% |
| 普通 | 1 | 4.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 7 | 30.4% |



▶外出支援

| | | |
|-------|---|-------|
| とても満足 | 9 | 39.1% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 3 | 13.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 8 | 34.8% |



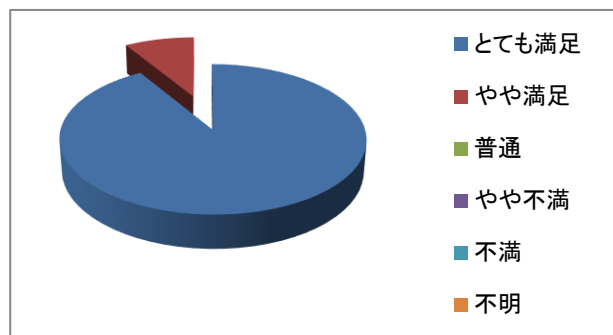
【自由記述欄】

- コロナ禍でできる事（おやつ作り等）を考えていただきありがたく思っています。今の外出はどのような内容でしょうか？
→なかなか外出できない状況ではありますが、近所を散歩する事多いです。感染予防で、長時間・大型施設・人が集まる場所は控えています。
- 母は花が好きで隣のケーヨーデイツーへ花の種や土を買いに行っていました。その際に店頭の花をよく眺めていました。ひろさわの池によく散歩に行っていました。利用者の皆様と交流できているのか気になっています。
→在宅に比べると、施設内では社会との接点や他者との交流が減ってしまいます。リビングでの食事やちょっとしたレクリエーション等で他の方とも交流を図れるよう心掛けています。
※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。
- 毎月お知らせしていただいて季節の行事の様子がよくわかります。
- 室内での行事、夏の屋外での花火と楽しそうですね。
- 暖かい日に外へ散歩に行けたらうれしいです。
- 令和4年7月第12号『ひろさわだより』でスイートポテト作りの写真を見て大変うれしく思いました。皆さんが一生懸命作っている姿に感動！お母さんに戻った瞬間を見ました。さぞかし美味しくいただいたことでしょう。
→コロナ感染症により制限のある生活の中でどのように皆様楽しく生活を送って頂くか・笑って過ごして頂くかを常に考えております。

G. 職員の資質について

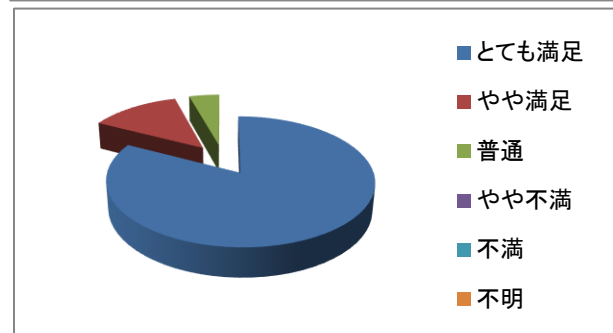
▶職員の挨拶

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 21 | 91.3% |
| やや満足 | 2 | 8.7% |
| 普通 | 0 | 0.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



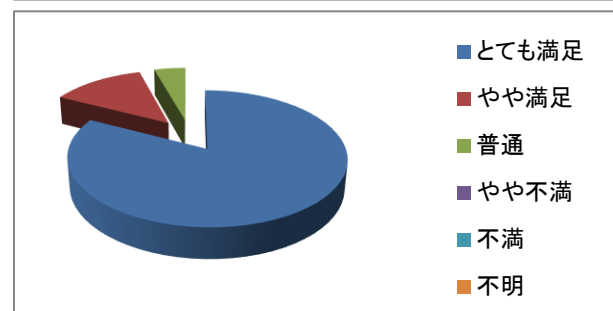
▶職員の言葉使いや接し方

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 19 | 82.6% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 1 | 4.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



▶身だしなみ

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 19 | 82.6% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 1 | 4.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



【自由記述欄】

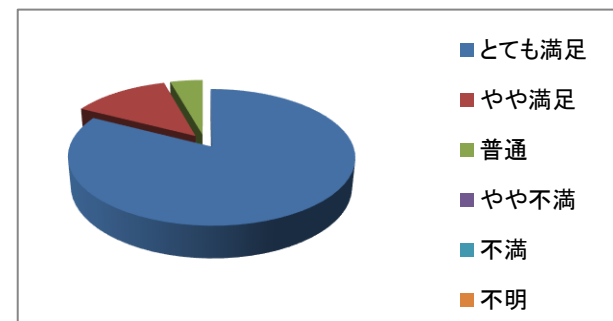
- いつも丁寧に接していただいて満足しています。
- いつも明るく接していただいています。
- いつも笑顔で挨拶いただきありがとうございます。昼休みに対応していただき申し訳なく思います。
- 職員の方々一人残らず親切で優しいと思っています。外（遠く）であっても挨拶していただいています。
- 入所以来、日がたつとなれなれしい言葉になってしまい（私が）、帰りのバスの中で反省しています。

→ご家族様には何かとご協力頂きありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

H. 施設との信頼関係について

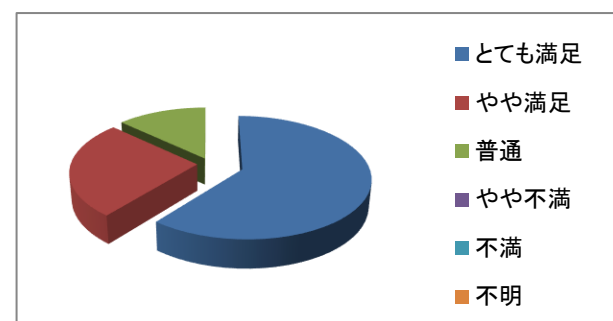
▶担当者へ気軽に相談することができる

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 19 | 82.6% |
| やや満足 | 3 | 13.0% |
| 普通 | 1 | 4.3% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



▶連絡や報告の体制・方法

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 14 | 60.9% |
| やや満足 | 6 | 26.1% |
| 普通 | 3 | 13.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



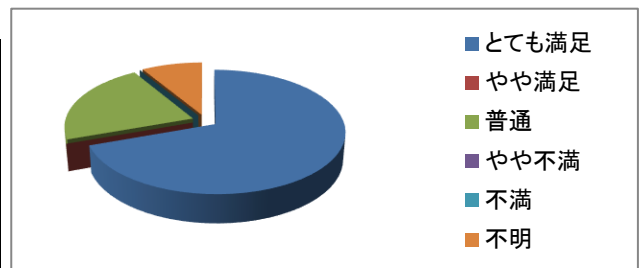
【自由記述欄】

- 服のことが気になっていたもので、面会に行ったときに直接介護職員さんに話をきけてうれしかったです。
- 居室での面会が出来ない・直接確認できない期間が続いておりご心配をおかけしています。遠慮なく職員にお尋ねください。
※個別の質問につき、個々に返答させて頂きます。
- 訪問する度に何かしら職員の方が報告してくださり信頼しています。
- 窓口の担当者の方々が気軽に接してくれるのでつついっ軽口になってしまい申し訳ありません。
- 直接会って頂けない為、出来るだけ近況をお伝えするようにしています。気になる点などございましたら職員にお聞きください。

1. プライバシーやサービス計画書について

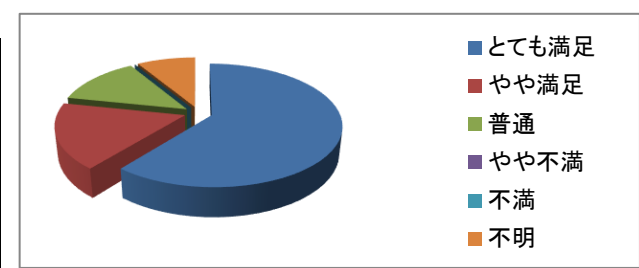
▶プライバシーの保護

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 16 | 69.6% |
| やや満足 | 0 | 0.0% |
| 普通 | 5 | 21.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 2 | 8.7% |



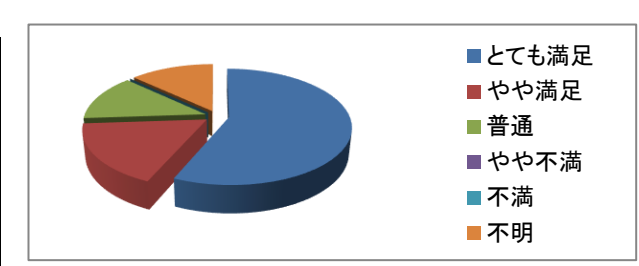
▶サービス計画書の内容

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 14 | 60.9% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 3 | 13.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 2 | 8.7% |



▶担当者会議の内容

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 13 | 56.5% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 3 | 13.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 3 | 13.0% |



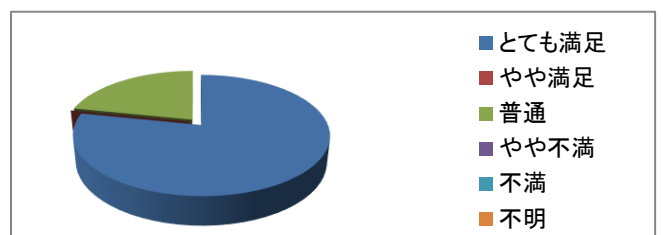
【自由記述欄】

●計画書の内容に満足しています。
→ありがとうございます。ご不明な点がございましたら、職員へお尋ねください。

J. コロナ感染予防について

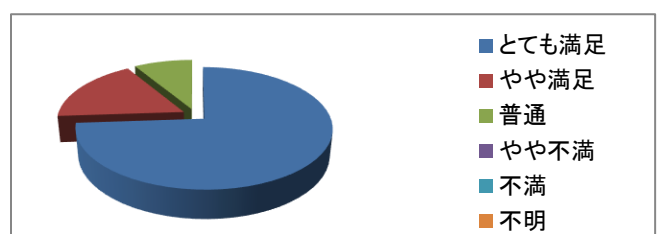
▶コロナ予防対策の内容について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 18 | 78.3% |
| やや満足 | 0 | 0.0% |
| 普通 | 5 | 21.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



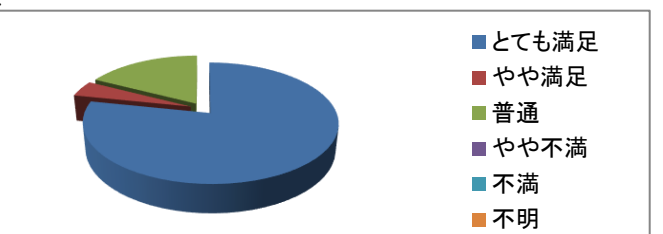
▶施設からの案内文や表現や内容・方法等について

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 17 | 73.9% |
| やや満足 | 4 | 17.4% |
| 普通 | 2 | 8.7% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



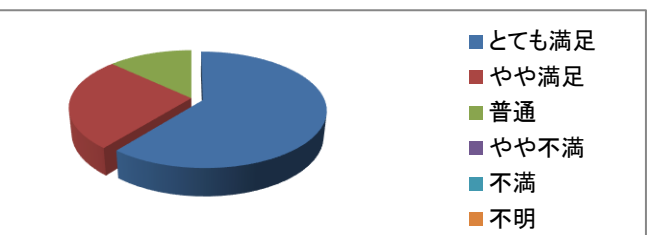
▶感染予防対策として面会の回数・人数を制限することについて

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 18 | 78.3% |
| やや満足 | 1 | 4.3% |
| 普通 | 4 | 17.4% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



▶感染予防による面会宣言中の為ご利用者の様子をお伝えする近況報告や施設案内の回数を増やしています。内容や回数についてお聞かせください。

| | | |
|-------|----|-------|
| とても満足 | 14 | 60.9% |
| やや満足 | 6 | 26.1% |
| 普通 | 3 | 13.0% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 不明 | 0 | 0.0% |



【自由記述欄】

職員の方々が気をつけていただいているおかげで特養から1人も感染者もです安心してお任せできます。
●感染対策大変な中ありがとうございます。
●感染対策大変だと思います。いろいろありがとうございます。

k. 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。

- 実際見ていないことが多いので答えにくい内容も多々ありました。ミニコンサートや利用者さんの特技、趣味等を教え合う教室みたいなことも出来ればいいかなと思います。
→貴重なご意見ありがとうございます。参考にさせていただきます。
- 倒れてから約2年半自宅に戻ってませんので一度そちらの車椅子を借りて自宅を見せてあげたいです。
→長い感染予防の生活中でも「今しかない」というタイミングは逃さないようにしたいと考えています。
どのような方法であれば実現できるかをご家族と一緒にタイミングや手段を考えていければと思います。
- お忙しいと思いますが、出来るだけ話かけていただければ嬉しいです。（物が二重に見えるので目を閉じていることが多いと思います）
→ご利用者の状態に応じたコミュニケーションを心掛けています。ご心配されている思いを職員と共有し、今後に活かしていきます。
※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。
- 8月2日14時～面会の予約をいれていました。この日は38度まで気温があがりましたが母に会えることを楽しみに炎天下の中、差し入れを買い、汗をぬぐいながら伺いました。しかし、面会中止を郵送で伝えたとのことで母に会えず気落ちして帰ったことを覚えています。予約を入れていなければ郵送でもいいのですが私も若くありませんので体調のこともあります。お忙しいとは存じますが、電話かメールでお知らせ頂きたかったです。
→こちらの不手際で、暑い中お越し頂き申し訳ございませんでした。面会中止と決定した際の予約表の確認不足・連絡不足で大変ご迷惑をおかけしました。今後このような事が無いよう職員で手順を確認し、情報共有をさせていただきます。
※個別の質問につき、個々に返答させていただきます。
- いつもお世話になりありがとうございます。母が元気で生活出来ているのはスタッフの皆様のおかげと感謝しております。
- 十分満足しております。ありがとうございます。
- 対応も早いですし変化に対してもすぐ連絡してください。
- 今の生活が一番幸せと言ってます。
- 手厚く介護していただいて自分一人だったらとても出来ない日々感謝しています。ありがとうございます。これからも何卒よろしく願いいたします。
- お世話になりありがとうございます。元気そうで何よりです。引き続きよろしく願いします。
- コロナが落ち着き早く気軽に会える日が来ることを願います。
→日々の生活のケアは、ご本人の思い・ご家族の思いを知ることから始まります。ご心配な点等は遠慮なく職員へ聞いて頂き、よりその方らしい生活を送って頂けるようご協力よろしくお願い致します。

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。

嵐山寮ひろさわ特養 職員一同