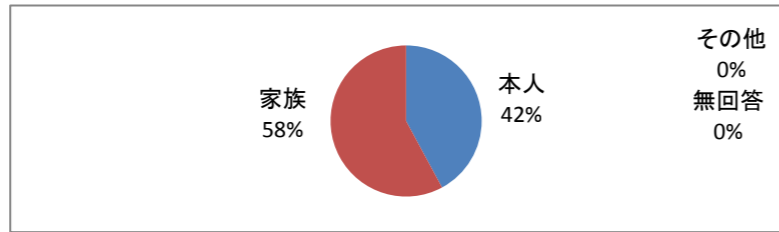


# 平成30年度 うずらはし ご利用者満足度調査【特養】

配布	114	回収	76	回収率	66.66%
----	-----	----	----	-----	--------

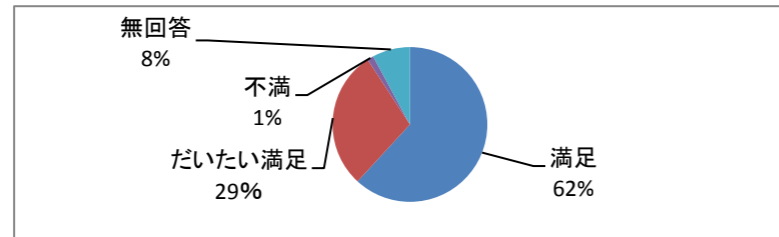
## 1. 記入者

本人	32
家族	44
その他	
無回答	
76	



## 2. 電話や面会時など、職員の言葉遣いや対応はいかがですか

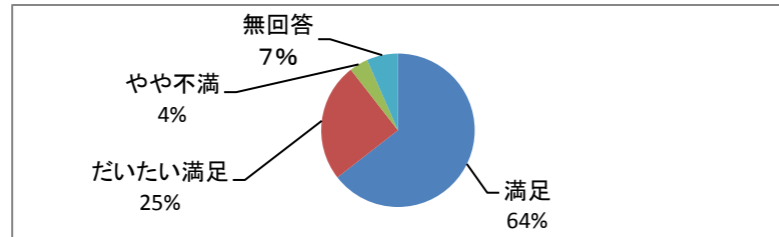
満足	47
だいたい満足	22
やや不満	0
不満	1
無回答	6
76	



- 【理由】
- ◇ご本人
    - ・悪いとは思っていない。
    - ・特定の職員の言葉づかいが悪い。
    - ・あまり良くない。いぼっている感じがする。
    - ・みんな良くしてくれる。
  - ◇ご家族
    - ・介護職員さんは良いですが、看護師さんの対応があまり良くないです。
    - ・毎回元気な挨拶で気持ちが良い。
    - ・会話の内容が良く理解できる。
    - ・いつも丁寧にお話して頂いております。
    - ・生活ぶりを話してもらっています。
    - ・皆さん丁寧で有難いと思っています。

## 3. 居室(自室)やホール全体の雰囲気、清潔、快適さはいかがですか

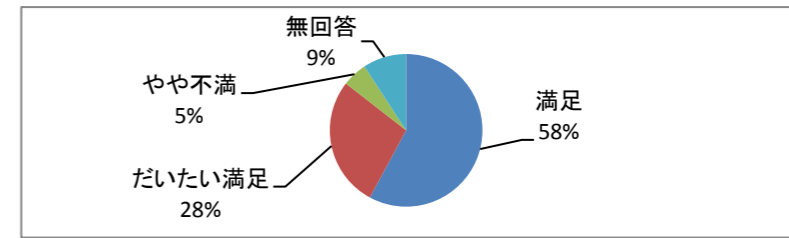
満足	49
だいたい満足	19
やや不満	3
不満	0
無回答	5
76	



- 【理由】
- ◇ご本人
    - ・外部の清掃の方がたまに洗面台の排水口に汚れが溜まっていたり、洗面台に置いてある私物を動かされた状態のまま、次の部屋に掃除に行ってしまう。
    - ・いつもいつも快適な室温です。
    - ・あまあい。
    - ・日光が入らず暗い。
  - ◇ご家族
    - ・夕方に見守り職員の姿が見えずホールに利用者がいる。(職員不足は分かるが当たり前のように感じる場合があります)
    - ・騒がしくなく快適そうに思う。
    - ・居室の明るさ、窓の方向のせい少し暗く感じる。
    - ・家庭的でお掃除が行き届き、あたたかな雰囲気を感じています。
    - ・空調設備(自室の)風向調整や温度設定ができると良い。
    - ・いつ行っても快適な室温なので

## 4. 入居者様の身だしなみは整っていますか？

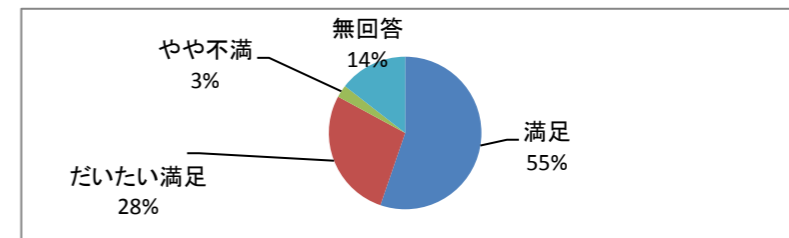
満足	44
だいたい満足	21
やや不満	4
不満	0
無回答	7
76	



- 【理由】
- ◇ご本人
    - ・きれいに洗ってくれてありがたい。
    - ・気に入らない。
  - ◇ご家族
    - ・職員の方々良くしてもらっています。
    - ・髭がのびている時がある。
    - ・衣服に皮脂の汚れがあり不潔と感じるときがあります。

## 5. 入居者様のプライバシーは守られていると思いますか

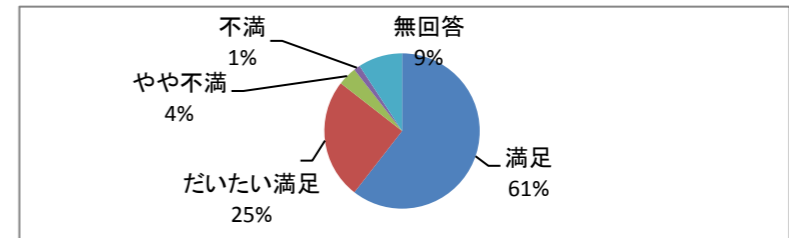
満足	42
だいたい満足	21
やや不満	2
不満	0
無回答	11
76	



- 【理由】
- ◇ご本人
    - ・オムツ交換は自分の部屋で戸を閉めてしてもらっています。本当にありがたい。

## 6. 気軽に職員へ希望・要望を伝えられますか

満足	46
だいたい満足	19
やや不満	3
不満	1
無回答	7
76	

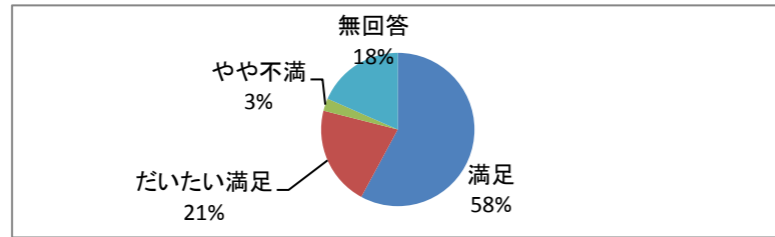


- 【理由】
- ◇ご本人
    - ・声が出なくて伝わらないことがある。
    - ・特定職員には話しかけづらい。
    - ・言いたいことはなんでも言っています。
    - ・おいぼりしているから。
    - ・いいにくい職員がいる。
    - ・言ったことがない。
  - ◇ご家族
    - ・介護職員さんには伝えやすい。看護師が高圧的、冷たい方がいる。
    - ・私が行った時、おばあちゃんの体調を聞くと答えてくださるので。
    - ・こちらの要望に満足しています。
    - ・面会時に一緒にお話し頂くことで日頃の様子が伝わってきます。たいていは利用者本人も笑顔でいますので嬉しいことです。

## 7. 入居者様の状況について、担当職員や看護師からの説明や連絡に満足されていますか

### ②言葉遣い

満足	44
だいたい満足	16
やや不満	2
不満	0
無回答	14
76	



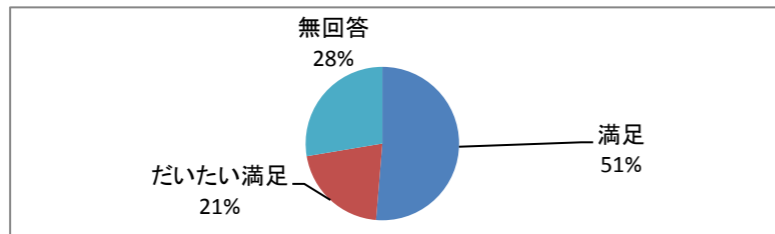
#### 【理由】

##### ◇ご家族

- ・緊急でないことが仕事の時間に連絡が来る。配慮してほしい。
- ・時々電話をもらって説明してくださるので。
- ・説明が一方的な時もあります。
- ・ささいな事でもTELしてくれていますので逆に恐縮しています。
- ・転倒の連絡等もすぐにいただいています。
- ・ちょっとした打ち身や傷でも説明して頂いております。

## 8. 入居者様やご家族様の意向を反映したケアプランとなっていますか

満足	39
だいたい満足	16
やや不満	0
不満	0
無回答	21
76	



#### 【理由】

##### ◇ご本人

- ・よくわからない。

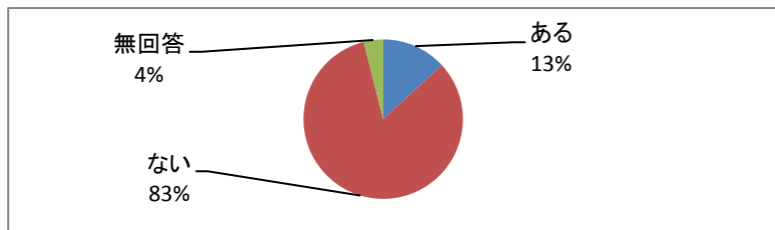
##### ◇ご家族

- ・ありがたいです。

- ・ケアプラン作成時の参加がありません。

## 9. 食事について、何かご要望はありますか

ある	10
ない	63
無回答	3
76	



#### 【理由】

##### ◇ご本人

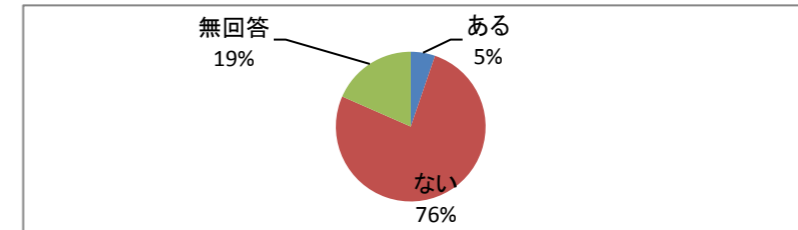
- ・同じ料理がでるので、本（きょうの料理の本）を見て献立を立ててほしい。
- ・天ぷらとバナナを食べるとゲブゲブする。
- ・満足しています。
- ・刺身 ・あんぱん ・うなぎ
- ・美味しいから全部食べています。
- ・好きなものがあまり出てこない。
- ・みそ汁が多すぎる。
- ・全部美味しい。
- ・魚料理が多すぎる。

##### ◇ご家族

- ・本人は美味しくないとっている。
- ・職員さんは多忙でおられると思いますが、本人のペースでゆっくりとお願いしたいと思います。
- ・食品ロスが多いのでは。

## 10. リハビリについて、何かご要望はありますか

ある	4
ない	58
無回答	14
76	



#### 【理由】

##### ◇ご本人

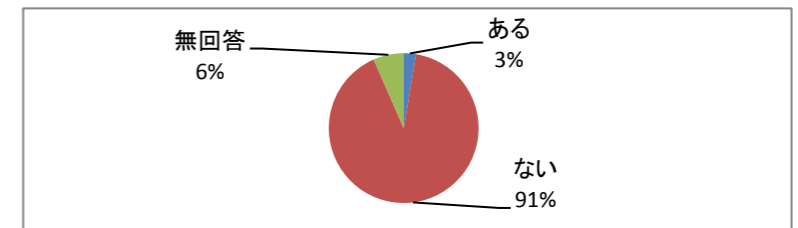
- ・手、足のマッサージなどもしてほしい。

##### ◇ご家族

- ・できるだけ本人の希望に沿ってほしい。
- ・リハビリの日数をふやしてほしい。（週4回くらい）
- ・リハビリ計画書等は良く考えて作られています。今後もよろしくお願いします。
- ・できるだけ離床させて頂ければ有難いです。
- ・入居者本人があれ以上どうなるものでもなく、現状を維持できているだけ素晴らしい。

## 11. 施設での行事や活動について何か要望はありますか

ある	2
ない	69
無回答	5
76	



#### 【理由】

##### ◇ご本人

- ・今まで通りで良い。
- ・満足しています。
- ・行ける時や参加できる時に参加できればいい。

- ・今ので満足。

##### ◇ご家族

- ・介護事務室内はほとんど出払っているみたい。人員不足のせいでしょうか。1人くらいは待機していてもよいのではと感じています。
- ・植物がたくさん植えてあったり、季節の行事など心楽しみな毎日を過ごせる工夫が沢山です。
- ・セラピー犬の訪問
- ・スタッフさんによる隠し芸大会とかカラオケ大会とかいかがでしょう。

## 9. ご要望、ご意見

### ◇ ご本人

•皆さんがお世話をしてくれて本当にありがたいです。家に帰りたくなることもありません。

### ◇ ご家族

•職員の制服が古いのか清潔感がないと思う。

•全体的な雰囲気や暗い印象です。もう少し明るい感じだと良いなと思います。

•大変満足しております。

•以前の施設は飲食の持ち込みが禁止だったので好きなものを食べさせられないという思いがあり、少くらいなら甘いものなどは大丈夫ということをお聞きしたのですが、実際はどのようにしたら良いかわからず、ホールのところでは他のかたもいらっしゃるのでなかなか食べさせるまでに至っておりません。どうしたら良いか迷っております。

•特にありません。感謝で一杯です。

•いつもお世話いただき誠にありがとうございます。本人も穏やかに生活でき、感謝して居ります。

•職員の方に日々感謝しかありません。本人も安心して余生を送る事と思います。

•若い職員の方々にもきめ細やかに対応していただき感謝しております。本人の表情も明るく、ここは良いところだと言っております。

•入居者1人1人を人間として尊重した応対に感謝しております。職員様の対応にありがたく思っております。良いホームに入所が決まりありがたいです。職員の方の笑顔がステキですね。

•いつも職員の方の皆さんのさわやかな対応がとても気持ちが良い、感謝しております。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。

•私のおばあちゃんは介護5なのですが、やっぱり利用料が少し高いと思います。

•職員の方々にはいつも面倒を見ていただき感謝しております。

大変なことや、イライラすることも多いと思いますが、これからも宜しくお願ひします。

•安全、清潔、栄養と私共家族が出来ない事を、して頂いております。なかなか面会に行く時間がとれなくても、安心しておまかせ出来ることが何よりです。今後ともよろしくお願ひします。

•食事の摂取量を記載する為に、全ての人に10割用意する必要があるでしょうか？家では食べ残しを「後で食べようね」とか、「明日食べようね」で冷蔵庫に入れておける物が施設では、当然のように破棄されていますよね。合理性や、安全性の上からやむを得ませんが、食べ物を粗末にする事に抵抗を感じます。大半の利用者は大なり小なり助成金で施設利用が出来ています。皆様の大事な税金でぬくぬくと生活をさせていただけるのです。利用者の皆様にしても、食糧難の時代を力強く生き抜いてこられた方々でしょう！「残していいよ」と簡単に棄てる事って、本来は意に反しているの shouldn't ね。

•家族で介護出来ないところをお世話頂きいつも感謝しています。今後も母に明るく優しく接して頂ければ充分です。

•父が亡くなってから外泊に連れて行く事がなくなり、うずらはし様の方で外出し美味しいものを食べに連れて行って本当にありがとうございます。感謝です。これからもよろしくお願ひ致します。

•日頃お世話になりまして、本当に心より感謝しております。有難うございます。

### ◎まとめ

•今回、とても貴重なご意見をいただきありがとうございました。ほとんどの設問で「満足」「だいたい満足」と高評価をいただきました。しかし、「満足」とお答えいただいた方が50～60%前後の評価にとどまっています。

このことを真摯に受け止め、更なるサービス向上ができるよう努めてまいります。

•入居者様の身だしなみについてご意見いただくことができましたので、職員1人1人が重要であることを意識して今後対応させていただきます。

また、居室や施設内の雰囲気や明るくしていけるよう心掛けていきたいと思ひます。

•食事に関しては、入居者の皆様にお好きな物をお聞きする機会をつくったり、味付けや調理方法を工夫し、飽きないバラエティに富んだメニューを考案してまいります。

•今後も何かご意見やご要望がございましたら、その都度職員へお話し頂ければと思ひます。