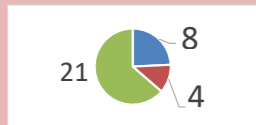


# 令和5年度 第1回やまゆい利用者満足度調査結果

## 1 利用者尊重について

(1) 職員は、あなたを呼び捨てや命令口調で話すことはありませんか。



### 「お話し、聞きたいこと」

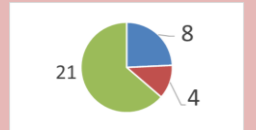
・たまに説明を受ける際に厳しい口調の時がある。

### 【やまゆりから】

突発的に起きたことに対し、安心・安全を提供するために起きたものと思えます。日々の振り返りを行い、利用者尊重について職員間で周知していきます。

## 2 衣類関係について

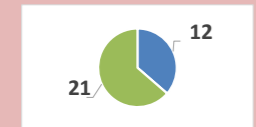
(1) 衣類・履物は足りていますか？



### 「お話し、聞きたいこと」

・古いものを処分して、新しいものを買いたい。  
・ピンクの服が着たい。  
・洋服(上衣)が足りない。

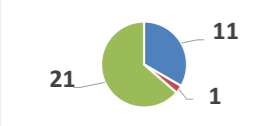
(2) 清潔な衣類・履物が準備されていますか？



### 「お話し、聞きたいこと」

・少ない、もっと欲しい  
・好きな柄や色の服が欲しい

(3) 衣類・履物は自分の好みや似合ったものがありますか？



### 「お話し、聞きたいこと」

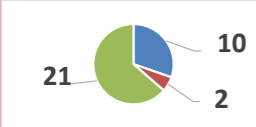
・緑の服が欲しい  
・ピンクの服が着たい  
・黄色の服が着たい

### 【やまゆりから】

利用者や家族と情報共有し、必要な物を提供していきます。

## 3 食事関係について

(1) 食事の時間は楽しいですか？



### 「お話し、聞きたいこと」

・まずい  
・楽しい時と楽しくない時がある、魚料理が苦手なので楽しくない

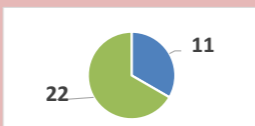
(2) 食事の内容(メニュー)はどうか？



### 「お話し、聞きたいこと」

・もっとメニューを増やしてほしい  
・コーヒゼリーが食べたい  
・コーヒが飲みたい  
・おいしい時とそうでない時がある

(3) 食堂の広さ・雰囲気はどうか？



### 「お話し、聞きたいこと」

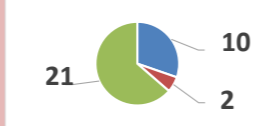
・食堂で食べたい

### 【やまゆりから】

栄養士と連携し、対応しました。栄養士とのなんでも相談の機会を提供し、利用者が直接想いを伝えられる場を提供しています。利用者の高齢化に伴い、誤嚥に配慮して栄養士がメニューを作成しています。

## 4 居住環境について

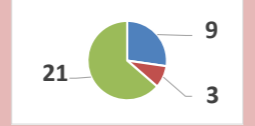
(1) 居室の広さ、使いやすさはどうか？



### 「お話し、聞きたいこと」

・狭い(2名)

(2) 居室は整理整頓され清潔ですか？



### 「お話し、聞きたいこと」

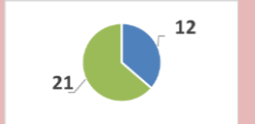
・されてない

### 【やまゆりから】

利用者と一緒に居室の整理整頓や掃除を行い、快適に過ごせるように配慮していきます。

## 5 健康管理について

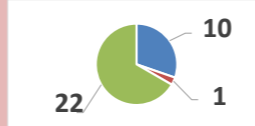
(1) 職員はあなたの健康に気遣い、直ぐに対応してくれますか？



### 「お話し、聞きたいこと」

・検温を毎日複数回やりたい。

(2) 服用している薬や塗布薬について、職員から説明は受けていますか？



### 「お話し、聞きたいこと」

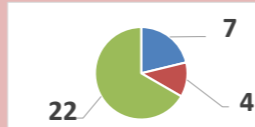
・特になし。

### 【やまゆりから】

看護師や医療機関と連携しつつ、今後も必要な支援を行っています。合理的配慮として、写真や絵などで見える化して説明を行いました。

## 6 外出関係について

(1) 外出の回数、内容はどうか？



### 「お話し、聞きたいこと」

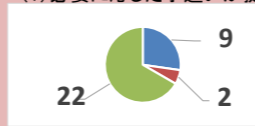
・少ない  
・もっとたくさん行きたい、甘いものが食べたい  
・ドライブがしたい

### 【やまゆりから】

外出や買い物は楽しみの一つであるため、感染症の状況を確認しながら計画を立て、外出の機会を提供していきます。

## 7 金銭管理について

(1) 必要に応じた小遣いが提供されていますか？



### 「お話し、聞きたいこと」

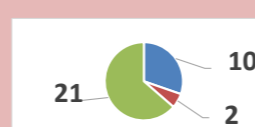
・もっとおろしてほしい。

### 【やまゆりから】

利用者・家族と情報共有し、必要な物品を購入するのに必要な金額を提供していきます。

## 8 理容・美容について

(1) 床屋の回数、ヘアスタイルに満足していますか？



### 「お話し、聞きたいこと」

・3か月に1回くらいでよい

### 【やまゆりから】

利用者に満足してもらえるように、希望に即して対応していきます。

9 その他、気がついたことがありましたらお話し下さい。

・自販機で飲み物が買いたい。  
・気にしすぎだ  
・家に帰りたい、家族に会いたい  
・おやつが食べたい、おやつを増やしたい

### 【やまゆりから】

必要に応じて利用者やご家族と連携を図りながら対応していきます。

令和5年度1回目の満足度調査の結果を報告いたします。

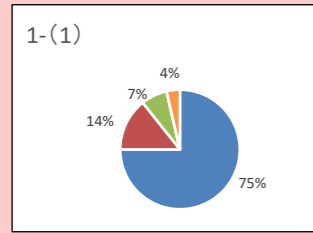
33人にアンケートを実施しました。

■ はい ■ いいえ ■ ききとりできません

今回いただいたご意見、ご要望を今後のサービス提供に活かしていきたいと思っております。  
皆様、ご協力ありがとうございました。

# 令和5年度 第1回やまゆり満足度調査集計結果

1-(1) 職員の利用者に対する関わり方は適切ですか？



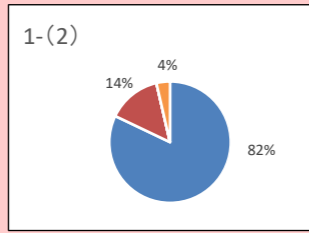
《具体的な意見・要望など》

- ・親切に関わっていただけです。
- ・昔は君付けで呼んでいました。
- ⇒長年面会でできていないご家族からの意見でした。昔は君付けで呼んでいたこともありましたが、現在は、さん付けで呼ぶよう周知しています。会議で再確認しました。
- ・問題なく継続してほしいです。

【やまゆりから】

今後もご家族からのご意見や要望を伺いながら、利用者とのより良い関わり方について努めていきます。

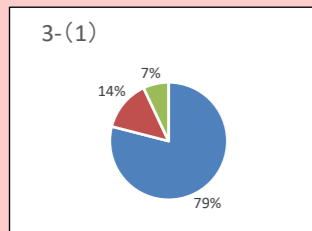
1-(2) 利用者に対する職員の呼び方は適切ですか？



【やまゆりから】

家庭通信やホームページ等で施設運営やサービスについての情報を提供しています。また、ご家族との連絡の際に情報共有をしております。その際に質問や要望があった際は都度対応しております。

3-(1) 個別支援計画に家族の意見は反映されていますか？



《具体的な意見・要望など》

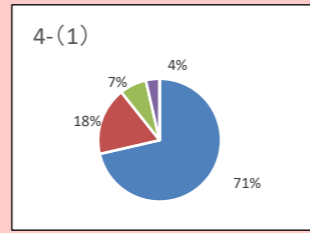
- ・ほとんどお任せ状態ですみません。
- ・この頃歩行が(転ぶ、足元がふらつく身体)が不自由になり、自分が行きたい場所に行くその気持ちだけで足元を見ない、どこにいても怪我は付き物です。何も私たち親でありながらしてやれないのが申し訳なく、職員の皆様にお願ひするばかりです。どうぞよろしくお願い申し上げます。

- ・反映されています。
- ・満足しています。現状通りお願いします。

【やまゆりから】

今後も利用者様、ご家族様からのご意見を伺いながら、個別支援計画の作成し、サービスの提供に努めます。

4-(1) 日常の健康管理について、どのように思いますか？



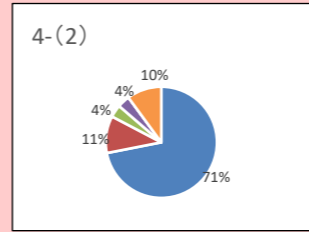
《具体的な意見・要望など》

- ・不満というより不安のほうが強いです。特に各自の部屋の掃除(特に床)コロナ感染予防、これから寒くなる時に伴い「カゼ」予防、体力の低下、心配は多くありますが環境の整備をよろしくお願いします。
- ・今後もコロナ等に注意してください。
- ・現状通りお願いします。

【やまゆりから】

感染症についての不安と思われる意見がありました。今後も利用者様の日々の健康観察を行い、医療機関との連携を図りながら、健康に生活出来るよう努めていきます。

4-(2) 服薬等に関する説明について、どのように思いますか？



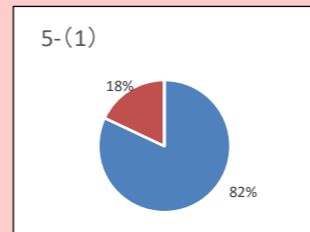
5-(1) 金銭管理が適切に行われていると思いますか？

《具体的な意見・要望など》

- ・管理は十分にされているので(管理状況報告)安心していきます。
- ・個人的預かり台帳のお知らせが4か月前のものになっているので、現時点での残金がわかりにくい。

【やまゆりから】

預かり金管理要領に基づいて、四半期ごとに文書を発送しています。問い合わせがあれば都度柔軟に対応しています。



6-(1) 日中活動の内容について、どのように思いますか？

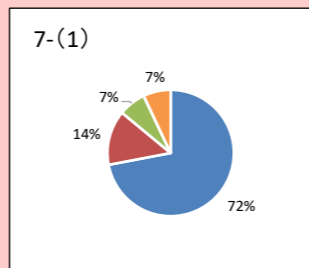
《具体的な意見・要望など》

- ・現状通りでお願いいたします。

【やまゆりから】

コロナ禍で十分な活動ができませんでした。今後も施設の中で個々に合った日中活動を提供し、より楽しみのある生活にしていけるよう取り組んでいきます。

7-(1) 居室は整理整頓され清潔ですか？



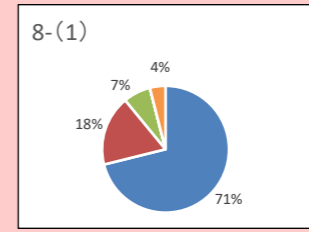
《具体的な意見・要望など》

- ・整頓されており、良いと思います。
- ・現状通りでよいと思います。

【やまゆりから】

居室の整理整頓は利用者様と一緒に取り組んでいます。食堂についてはあまり知られていないようでした。今後も快適な住環境を提供出来るよう努めていきます。

8-(1) 身だしなみについて、どのように思いますか？



《具体的な意見・要望など》

- ・必要枚数に不足がないかどうか、汚れが落ちにくい、傷んでいるなど、支援したほうが良いものなど具体的な数を知らせてほしいです。(ご家族が提供しているもの)
- ・汚れた場合は直ちに着替えさせています。
- ・きちんと整理整頓されています。
- ・いつも綺麗な衣類を着させてもらって有難く感じます。
- ・職員の方の心掛けがよ問題ないと思います。
- ・現状の通りで問題ないと思います。

【やまゆりから】

身だしなみについては利用者様の第一印象ですので、今後も身だしなみに配慮し、清潔で季節にあった衣類を提供していきます。衣類・履物についてはご家族とも情報共有を行い、施設で代理購入する等適切に対応しています。

※その他疑問点、要望等

- ・私たちにできないことをやっていたいので感謝しています。
- ・今後ともどうぞよろしくお願いいたします。(2名)
- ・特にありません、高齢のため、出かけることができない状態です。職員の皆様は非常に大変ですが、何分よろしくお願ひいたします。
- ・新型コロナウイルス感染者が少なくなってきましたが、安心して今後とも予防接種があると思いますので、対応をよろしく願ひいたします。

【やまゆりから】

ご家族から多くの貴重なご意見をいただきありがとうございます。この度のご意見を参考として、更なるサービス提供の向上に努めて参ります。また、今後も安心安全なサービスの提供やコロナウイルス等感染症の対策に努めて参ります。

令和5年度1回目の満足度調査の結果を報告いたします。  
 家族33人にアンケート用紙配布 28人回答 回答率85%  
 【調査期間：R5.9/10～9/22】

グラフの凡例(見方)

	とても満足		やや満足		どちらともいえない
	やや不満		とても不満		無回答

今回のご意見、ご要望を今後のサービス提供に活かしていきたいと思ひます。皆様、ご協力ありがとうございました。