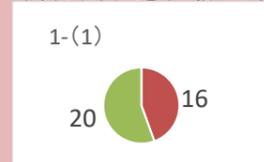


# 令和5年度 第2回やまゆい利用者満足度調査結果

## 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。



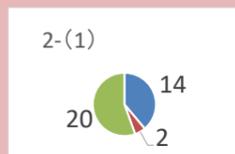
「お話し、聞きたいこと」  
・特になし

### 【やまゆりから】

利用者が安心して生活できるよう、適切な関わり方を職員間で確認しながら支援しています。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。

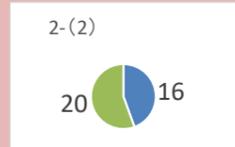
## 2 衣類関係について

(1) 衣類・履物は足りていますか？



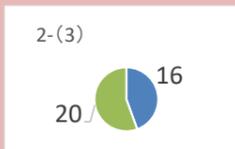
「お話し、聞きたいこと」  
・ピンクとか青の服がもっと欲しい

(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」  
・特になし

(3) 衣類・履物は自分の好みや似合ったものがありますか？



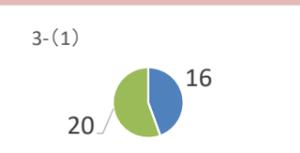
「お話し、聞きたいこと」  
・特になし

### 【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。

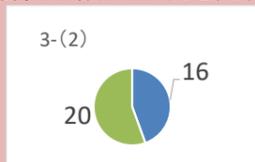
## 3 食事関係について

(1) 食事の時間は楽しいですか？



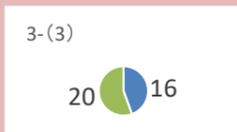
「お話し、聞きたいこと」  
楽しい時と楽しくない時がある。(苦手なメニューの時)

(2) 食事の内容(メニュー)はどうか？



「お話し、聞きたいこと」  
・野菜が多い  
・野菜が多いソーセージが食べたい  
・苦手なものもある。他の物は美味しい。ハンバーグとか。

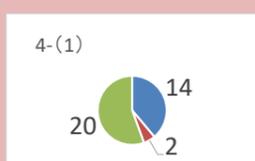
(3) 食堂の広さ・雰囲気はどうか？



「お話し、聞きたいこと」  
・特になし。  
【やまゆりから】  
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。

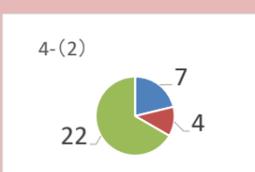
## 4 居住環境について

(1) 居室の広さ、使いやすさはどうか？



「お話し、聞きたいこと」  
・ちよつと狭い

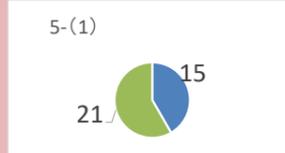
(2) 居室は整理整頓され清潔ですか？



「お話し、聞きたいこと」  
・ものが多い(同室者の物)  
【やまゆりから】  
利用者と一緒にも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。

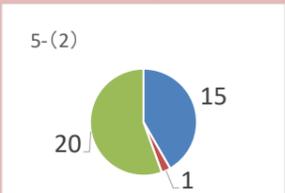
## 5 健康管理について

(2) 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」  
・特になし。

(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？



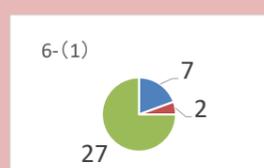
「お話し、聞きたいこと」  
・特になし。

### 【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きます。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？



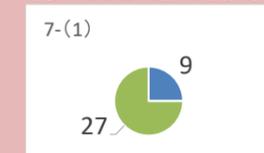
「お話し、聞きたいこと」  
・もっと外へ出かけたい  
・もっと行きたい 2名

### 【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？



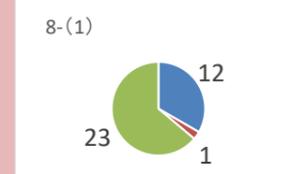
「お話し、聞きたいこと」  
・特になし

### 【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」  
・もっと少なくとも良い  
・(髪が)もっと短くても良い

### 【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。

・自分で買い物に行きたい

### 【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年度第2回の満足度調査の結果を報告いたします。

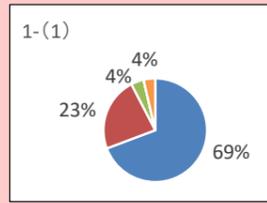
36人にアンケートを実施しました。

■ 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2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？



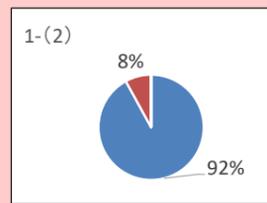
《具体的な意見・要望など》

- ・私は特に問題あるとは思いません。現在通りでお願いします。
- ・良好で問題ないです。

【やまゆりから】

今後もご家族様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？



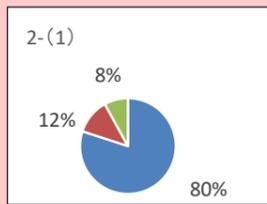
《具体的な意見・要望など》

- ・私は特に問題あるとは思いません。現在通りでお願いします。
- ・良好で問題ないです。

【やまゆりから】

今後もご家族様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。

2-(1) 施設運営やサービスについての情報は十分に提供されていると思いますか？



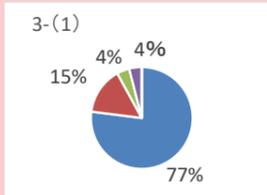
《具体的な意見・要望など》

- ・家庭通信・やまゆり通信を読み十分に提供されています。

【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？



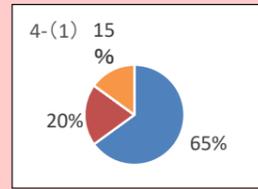
《具体的な意見・要望など》

- ・要望は特にないが、モニタリングでその都度説明あり、満足しています。
- ・私は計画通り実施していると思います

【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、個別支援計画を作成し、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？



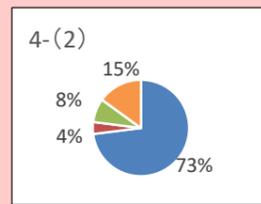
《具体的な意見・要望など》

- ・私は健康管理の説明に満足しています。
- ・問題と思う意見なく満足しています。
- ・薬が今までのものではなくなったり、飲めない際等注意深くチェックして下さい、確認してくれているようです。

【やまゆりから】

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) 薬等に関する説明について、どのように思いますか？



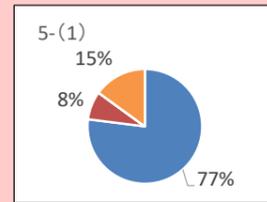
《具体的な意見・要望など》

- ・私は健康管理の説明に満足しています。
- ・問題と思う意見なく満足しています。
- ・薬が今までのものではなくなったり、飲めない際等注意深くチェックして下さい、確認してくれているようです。

【やまゆりから】

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。

5-(1) 金銭管理が適切に行われていると思いますか？



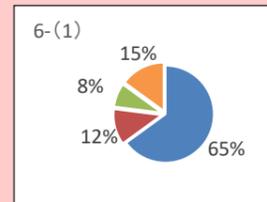
《具体的な意見・要望など》

- ・個人的預かり金台帳が届くので適切で問題ないです。
- ・お小遣いの出費も主な内容を知らせてほしいです。

【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？



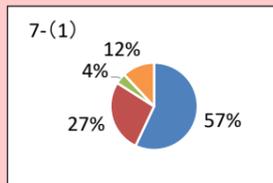
《具体的な意見・要望など》

- ・日中活動の内容が良く分かりません。以前はタオルたたみ、テーブル拭きはしていたような気がします。
- ・日中活動の提供については説明通りでお願いします。

【やまゆりから】

ホームページや家庭通信で活動の情報を提供しています。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？



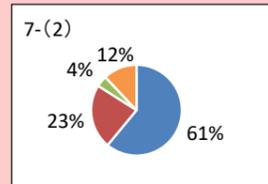
《具体的な意見・要望など》

- ・居室は整理整頓され床にはごみもなく清潔でした。
- ・清潔感のあるようにお願いしたいです。
- ・食堂は悪いところはなく現行でよいと思います。
- ・コロナ禍の中での入所となり、遠方のうえ面会が出来ずにいて、職員の方々にお世話になっています。

【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。今後も快適な住環境を提供出来るよう努めていきます。

7-(2) 食堂の環境について、どのように思いますか？



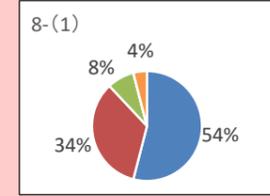
《具体的な意見・要望など》

- ・居室は整理整頓され床にはごみもなく清潔でした。
- ・清潔感のあるようにお願いしたいです。
- ・食堂は悪いところはなく現行でよいと思います。
- ・コロナ禍の中での入所となり、遠方のうえ面会が出来ずにいて、職員の方々にお世話になっています。

【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。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》

- ・衣類関係の説明の通りでよいと思います。
- ・現状通りでよいとおもいました。
- ・不足のものがあつた時は連絡をいただいています。
- ・現在どのようにしていますか。
- ・本人個人的に意思が薄いような方なので、周りの環境等感じて身なりしていると思っています。(全体的に)
- ・満足しています

【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

- ・とても身ぎれいにしていただき満足しております。ありがとうございます。
  - ・先般施設長さんから成年後見人の説明があり勉強になりましたが、令和6年2月14日の岩手日報に内容の見直しが表示されておりました。これからも施設長さんに面会日に開催してほしいと思います。
  - ・特にありません。今後とも何分よろしく願いたします。本当にご苦労様です。
  - ・いつもお世話になりましてありがとうございます。今後ともよろしく願いたします。
- いつもお世話いただきありがとうございます。1～8の項目で説明が少しありいつもより分かりやすかったです。4の健康管理の内容(本人の)知らせてもらえたら良いと思います。

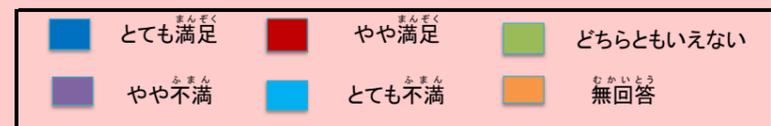
【やまゆりから】

ご家族様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2回目の満足度調査の結果を報告いたします。  
身元引受人及び成年後見人36人にアンケート用紙配布 26人回答 回答率78%

【調査期間：R6.2/27～3/7】

グラフの凡例(見方)



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。