

# 満足度調査報告

聞き取り期間：10/8～10/23 聞き取り利用者数：22 名

☆桜寿園での生活全般についてのアンケートを実施し、各項目を満足・やや満足・普通・やや不満・不満の5段階で評価をしていただきました。評価に対するコメントをいただき、対象部署で改善案を記載し、サービスの向上・苦情の減少を目指して行きたいと思っております。

# 食事について

## 質問①：「食事は美味しいですか？」

満足：10名 やや満足：3名 普通：4名 やや不満：2名 不満：2名 無回答：1名

### [コメント]

○何でも美味しいと思う ○ご飯はとても美味しいです ○朝は毎食全量食べている

×味が薄い ×ご飯が固い ×麺の時は出汁がしょっぱい ×副食の味付けが良くない

×おかずが水っぽい

対応部署 管理栄養士 田代久美子

☆厨房の調理師により、味に多少の違いがあるようです。厨房にその点を尋ね、より美味しく調理するようにしたいと思います。

## 質問②：「食事の量は満足されていますか？」

満足：3名 やや満足：6名 普通：5名 やや不満：7名 不満：0名 無回答：1名

### [コメント]

○ちょうど良い ○量はいいよ ×足りないけど病気だから仕方ない

×多めに感じる ×ご飯が少ない ×お粥が少ない

対応部署 管理栄養士 田代久美子

☆食事の量は、その日の体調などでも変わりますが、満足されるよう気を付けたいと思います。少ない場合は、主食の量を増やす事が可能でしたら、対応します。

対応部署 医務室

☆疾病による食事摂取制限（カロリー・塩分など）を持つご利用者が多く、足りないと感じる事もあると思いますが、多職種と協議し、改善できるケースもありますので、お声かけ下さい。

### 質問③：「食事の彩りはどうですか？」

満足：8名 やや満足：0名 普通：13名 やや不満：0名 不満：0名 無回答：1名

#### [コメント]

〇お店をやっていたけど、ここの盛り付けは良いよ 〇きれいだと思います

対応部署 管理栄養士 田代久美子

☆満足や普通の方が多く、有り難く思います。これからも食事の彩りに気をつけて行きます。



## 居室について

質問①：「居室は清掃・整理整頓が行き届いていますか？」

満足：10名 やや満足：3名 普通：6名 やや不満：2名 不満：0名 無回答：1名

[コメント]

○今は行き届いていると思う ○綺麗になっています ×他の人の荷物や車椅子が多い

対応部署 2F・3Fフロア

☆予備の車椅子が居室に置いている事があり、保管場所は次年度の検討事項とし、施設サービス事業全体として取り組みます。清掃・整理整頓、ごみ回収など、目についた時点で行えるのが理想ですが、即対応出来ない場合は、業務が落ち着いた時点で行なう事にしています。

質問②：「居室・フロアの温度、湿度は快適ですか？」

満足：5名 やや満足：2名 普通：6名 やや不満：7名 不満：1名 無回答：1名

[コメント]

○いいと思います ○暖かいし過ごしやすい ○面会に来た息子が良いと言っていた

×寒い時がありその時は自分でクーラーを消したりしている

×言えば冷暖房を点けてくれるが、もう少し居室の温度を気にかけてほしい

対応部署 管理係

☆冷暖房切り替え中の寒暖差につきましては、衣類・掛物などで調整しますので、お声かけ下さい。

対応部署 2F・3Fフロア

☆各ご利用者の個人差を加味しつつ、今後も温度・湿度に留意していきます。また空調調整だけでなく、着衣・着脱、及び布団などの掛物での調整も行います。

### 質問③：「居室・フロアの照明設備はどうか？」

満足：10名 やや満足：1名 普通：7名 やや不満：2名 不満：0名 無回答：2名

#### [コメント]

〇いいと思います 〇ちょうど良い ×あまり明るいのは好きじゃない ×ちょっと暗いかな

対応部署 環境整備委員会

☆照明の暗い・明るいに関しましては、該当する場所が確認できれば、改善していきます。



## 入浴について

質問：「快適に入浴できていますか？」

満足：11名 やや満足：4名 普通：4名 やや不満：2名 不満：0名 無回答：1名

[コメント]

○今の入浴形態は気持ちが良い ○いつも気持ちいいよ ×もう少しゆっくりお湯に入りたい

×入浴の仕方に不満はないが、もう少しお湯に浸かりたい ×週2回以上入りたい

対応部署 入浴排泄委員会

☆ご利用者各々に合わせた入浴時間を提供できるよう検討していきます。



## 排泄について

質問①：「トイレは清潔・快適ですか？」

満足：8名 やや満足：3名 普通：6名 やや不満：1名 不満：1名 無回答：3名

[コメント]

○いつもきれいで助かるよ ○文句ないよ ×たまに便座が汚い

×鍵をかけてないと開けられてしまう事がある

対応部署 2F・3Fフロア

☆便座・床などのトイレ周辺が汚染した際は、都度対応しておりますが、もし発見した場合は、お気軽にお声かけ下さい。可能な限り迅速に対応させていただきます。

質問②：「ご自身の体調・体力に適した排泄方法を提供されていますか？」

満足：9名 やや満足：6名 普通：6名 やや満足：0名 不満：0名 無回答：1名

[コメント]

○うん、一人でも入れる ×自分一人で行えないのが辛い

対応部署 入浴排泄委員会

☆今後も引き続き各利用者様に適した介護を提供していきます。

対応部署 2F・3Fフロア

☆現在、ご利用者の身体的、状況に合わせて排泄介助を提供していますが、状況改善するまで至っていないため、もし望まれる声がありましたら、多職種と連携を行ない、身体状況の向上、設備改善が可能か、実施し考察できればと思います。

## 職員の対応について

質問①：「職員の身だしなみは整っていますか？」

満足：8名 やや満足：3名 普通：9名 やや不満：1名 不満：0名 無回答：1名

[コメント]

○みなさんいいと思います ×髭はあごだけにしては？

対応部署 2F・3Fフロア

☆髭だけでなく、着衣・爪・髪など不潔感のないよう注意していきます。

質問②：「職員の言葉遣い・表情はどうですか？」

満足：6名 やや満足：4名 普通：8名 やや不満：2名 不満：1名 無回答：1名

[コメント]

○言葉遣いはいいと思います ○みんな優しい ×優しく声をかけて欲しい時がある

×何人かの人に「ちょっと待って」と言われ、そのままの事があった

対応部署 2F・3Fフロア

☆全ての職員が「聞いていて気持ちのよい声かけ、表情」で対応できるよう、次年度の取り組みのひとつとして、努めて行きます。また、「ちょっと待って」は不適切な返答です。お待たせしてしまう場合は、具体的な時間などを伝える事になっています。必ず説明を行なえるよう、再周知していきます。



### 質問③「職員は、話し・希望を丁寧に聞いていますか？」

満足：7名 やや満足：3名 普通：9名 やや不満：1名 不満：1名 無回答：1名

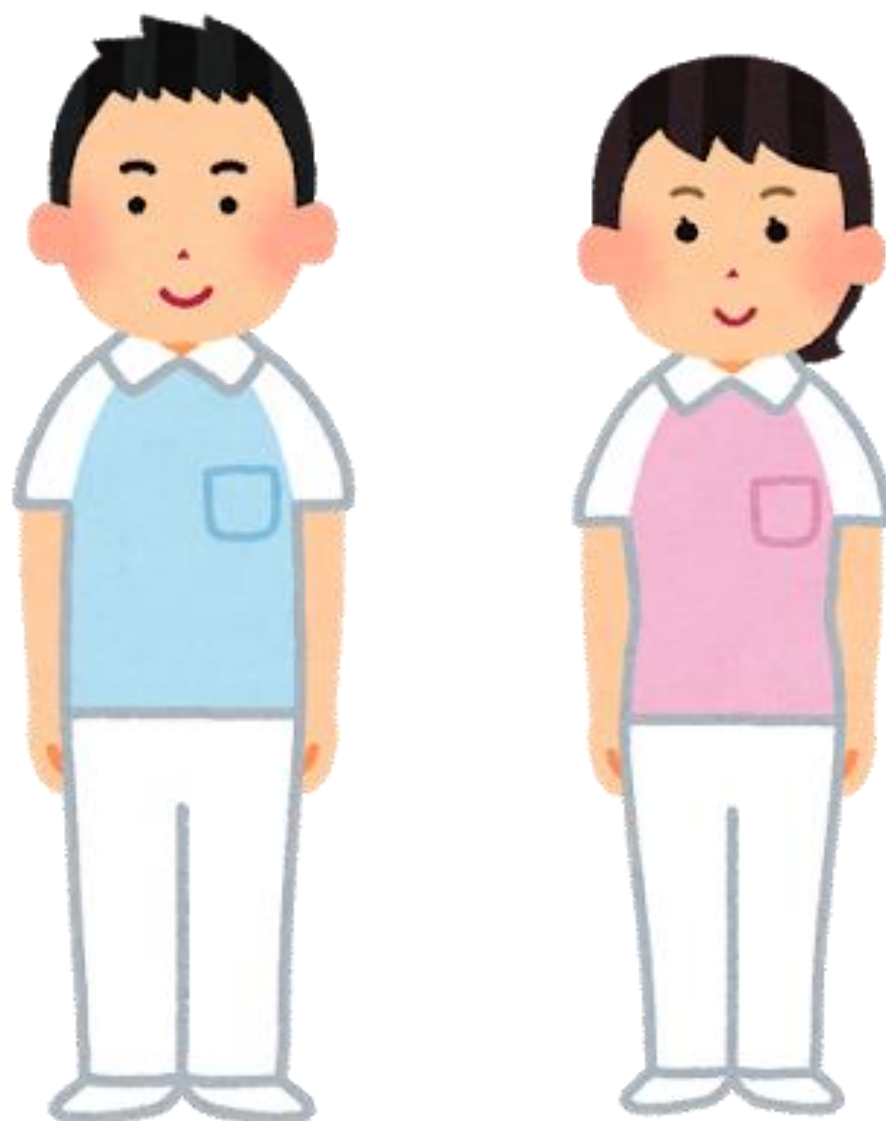
#### [コメント]

〇わからないけど、職員良い人ばかり ×もう少し時間をかけて欲しいときがある。

×うるさすぎる職員もいるけどね（苦笑い）

対応部署 2F・3Fフロア

☆利用者様からの訴えには聴く姿勢を大事に、必ず立ち止まり訴えをお聴きします。聴く時間が取れない場合は必ず理由を申し上げ、後に必ずお聴きに伺います。



## 睡眠について

質問①：「夜間、安眠できていますか？」

満足：9名 やや満足：5名 普通：5名 やや不満：1名 不満：2名 無回答：1名

[コメント]

○十分に眠れている ○眠れています ×たまに眠れないときがある

×他の部屋の方が入ってくる・・・物を盗みに来るのか？間違っ入ってくるのか？

対応部署 2F・3Fフロア

☆今後も安眠できる環境に気を配ってまいります。よく居室が分からなくなる利用者様には速やかに対応いたします。

対応部署 相談員

☆ご迷惑をおかけしお詫びいたします。間違えられる方が多く、こちらでも気を配り対応いたします。病歴や生活歴より推測と検討を重ね、不安と間違い（周辺症状）の軽減に努めます。介護の専門性を高めるための情報を発信し、安心な生活環境を心掛けます。

質問②：「ベッドなどの寝具は快適ですか？」

満足：6名 やや満足：1名 普通：9名 やや不満：4名 不満：1名 無回答：1名

[コメント]

○悪くないです ○別に不満はないよ

×タオルケットがザラザラしている ×布団が整理してない事がある

対応部署 2F・3Fフロア

☆今後もご利用者の皆様に快適に使用していただけるようにと心がけます。少しずつ定期的に新品と交換しておりますが、お気づきの時があればご指摘いただくと幸いです。なお病

院と異なり、ご自宅で使用された寝具などの持ち込みの制限はしていませんので、お声かけください。

**対応部署 環境整備委員会**

☆寝具などのリースの契約も長く、劣化した物品をそのまま提供している現状もあるため、リース業者に交換の確認、枕の種類も増やせないか、確認を行ないます。



## 行事・余暇について

質問①：「各種行事は、楽しいですか？」

満足：15名 やや満足：2名 普通：3名 やや不満：0名 不満：0名 無回答：2名

[コメント]

〇ここは楽しいトコですよ 〇流しそうめんが好きです

×満足だが、本当はあまり参加したくない ×自分の時間だから好きにしたい

対応部署 2F・3Fフロア

☆施設サービス事業全体として余暇活動の推進に取り組み、開始当時と比べ、余暇活動の時間を大事に、ご利用者様の声を拾える環境作りを推進しています。ただ、参加・不参加の決定はご利用者様に一任し、決して無理強いは行いません。

質問②：「日々の余暇活動は楽しいですか？」

満足：3名 やや満足：6名 普通：7名 やや不満：3名 不満：1名 無回答：2名

[コメント]

〇カラオケは好きだし楽しいよ 〇家にいるのも良いけど、みんなでいるのも楽しいと思えた

×余暇活動には、あまり興味ない

対応部署 2F・3Fフロア

☆日々の余暇活動に関しては、職員主体で行っている事が、ほとんどですので、ご希望などありましたら、お気軽にお声かけ下さい。また職員からも声をかけて行きます。ご希望に当日お応えする事ができないケースもありますが、職員間で引継ぎ・情報共有し、近日中に、ご希望にお応えできるようにいたします。