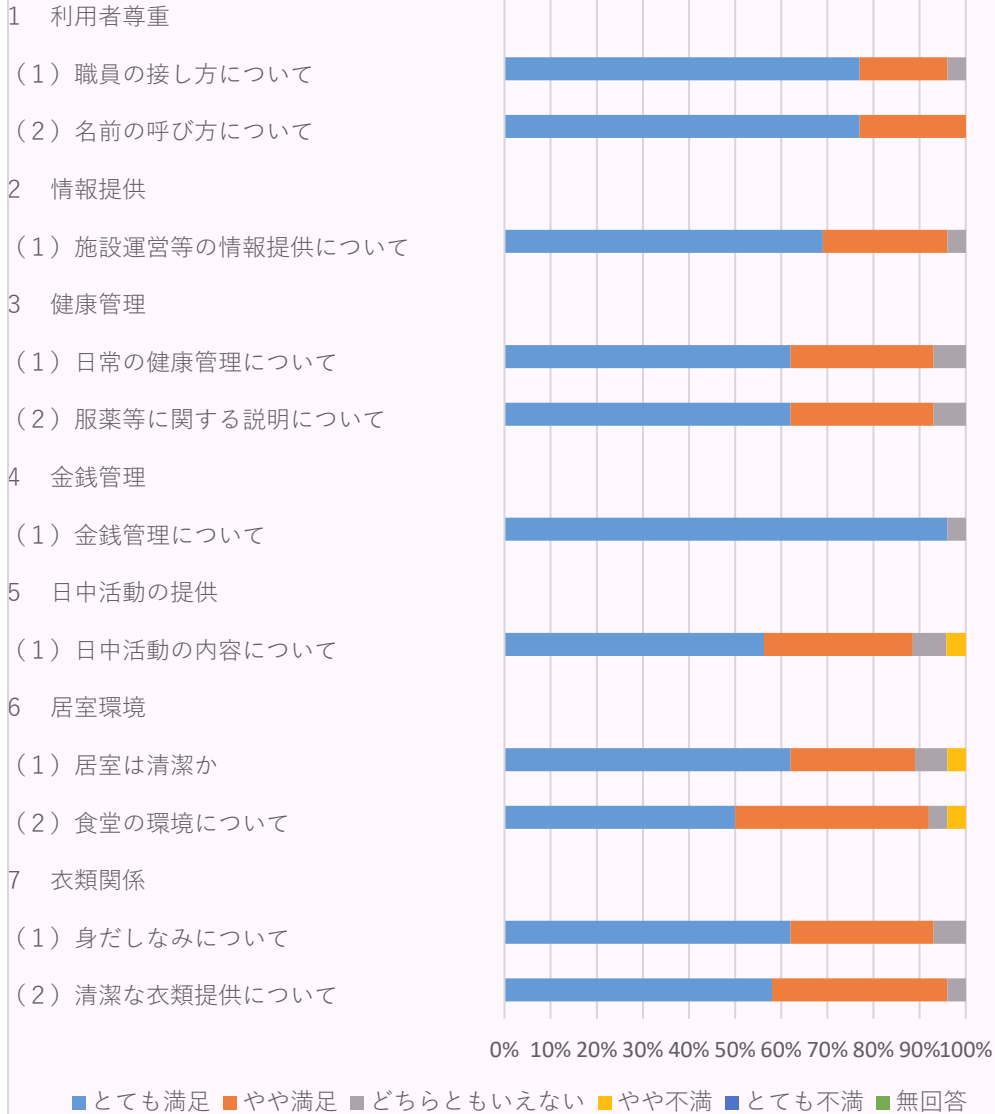


やまゆり満足度調査主計結果（令和元年度1回目）

家族40名にアンケート用紙配布 26名から回答 回答率 65%



1 利用者尊重について

- ・年を取って、その度にお逢い出来なく、職員の方々にご迷惑を掛けてしまい申し訳なく思っています。
- ・大事にしてくださっているのが分かります。

【やまゆりから】

日々の支援の在り方を振り返りながら、より良いサービスの提供に努めます。

2 情報提供について

- ・問題ないです。

【やまゆりから】

今後も面会時や家族交流会を通じて情報提供をするとともに、やまゆり通信やホームページで最新の情報を発信するよう努めていきます。

4 金銭管理について

- ・分かるように詳細に処理してしているので安心していきます。

【やまゆりから】

今後も適切な金銭管理に努めていきます。小遣いの詳細について確認されたい場合は、出納簿を見て頂きながら説明致しますので、ご連絡をいただきたいと思います

6 居室環境について

- ・居室の整理整頓があまり良くない。
- ・食堂は清潔にしていると思います。

【やまゆりから】

常に各職員が居室等の整理整頓を意識するように心がけていきます。また、食堂の装飾等工夫や清潔な環境に配慮してきます。

具体的な意見や要望

3 健康管理について

- ・特に健康面については、事案面について詳細に電話を頂いているので、助かりますしありがたいです。

【やまゆりから】

今後も日々の健康観察を行い、医療機関とも連携を図りながら、皆さんが健康に生活出来るよう努めていきたいと思ひます。また、健康面に異変があった場合には、保護者の皆さんにも詳細な情報をその都度お伝えします。

5 日中活動の提供について

- ・時々ドライブに連れて行ってもらっているようなので、満足してきます。

【やまゆりから】

今後もご家族や利用者のご希望を取り入れながら、一人一人に合った活動メニューを提供し、利用者の皆さんが充実した生活が送れるよう支援してきます。

7 衣類関係について

- ・夏物と冬物を分けてしまっていたきたいです。お願いします。
- ・現状で満足してきます。

【やまゆりから】

今後も季節に合った清潔な衣類を提供し、身だしなみに配慮するよう努めていきたいと思ひます。衣類の購入に関してはご家族に相談し、進めていきます

やまゆり利用者満足度調査結果(令和元年度1回目)

利用者39名中9名から回答

1 利用者支援

- (1) 職員の高圧的な言葉や命令口調はありませんか。
- (2) あなたを呼び捨てにすることはありますか。

2 衣類関係

- (1) 衣類・履物は足りていますか。
- (2) 清潔な衣類・履物は準備されていますか。
- (3) 自分の好みや似合ったものがありますか。

3 食事関係

- (1) 食事の時間は楽しいですか。
- (2) 食事メニューはどうか。
- (3) 食堂の広さ、雰囲気はどうか。

4 居室環境

- (1) 居室の広さ、使いやすさはどうですか。
- (2) 整理整頓され、清潔ですか。

5 健康管理

- (1) あなたの健康に気遣い、対応してくれますか。
- (2) 薬などに関する説明はどうか。

6 外出関係

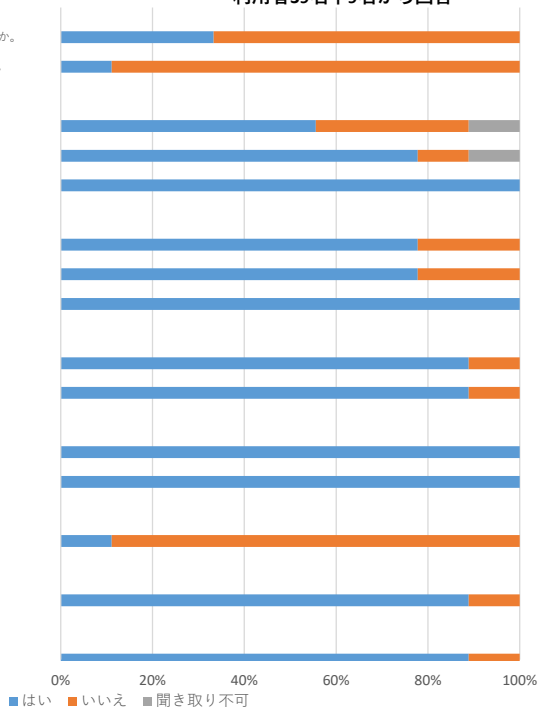
- (1) 外出回数、内容について

7 金銭管理

- (1) 必要に応じた小遣いは提供されていますか。

8 理容・美容

- (1) 理髪回数、髪型に満足していますか。



意見、要望など

1 利用者支援について

- ・自力で頑張ろうと思っているが、言われてしまう。
 - ・やり方が気に食わないことがある。(自分にも原因があるとのこと)
 - ・(あるを選んだ方) 具体的な話は本人から無かった。
- 【やまゆりから】
今後も職員間で日々の支援の振り返りをしながら、一人一人に合った適切な支援を行っていきます。

2 衣類関係について

- ・ポロシャツを増やして欲しい。
 - ・ズボン、パンツが欲しい。
 - ・長袖シャツとズックが欲しい。
 - ・ハイターに付けられてしまい、服の色が落ちてしまったので控えて欲しい。
 - ・自分が外出して選んだ服も着たい。
- 【やまゆりから】
今後は利用者の皆さんや保護者の方と相談しながら、衣類の購入を行っていきます。また、洗濯に関しても色落ち等に配慮していきます。

3 食事関係について

- ・女子利用者が食べるタイミングが早い。
 - ・熱い味噌汁が飲みたい。
 - ・時々嫌なメニューが出る。
 - ・もっとお肉が食べたい。
 - ・提供されているご飯の量をもう少し増やして欲しい。
 - ・(悪いを選んだ方) 具体的な話は本人からは無かった。
 - ・自分が気に入った利用者の前で食事がしたい。
- 【やまゆりから】
今後も皆さんの希望を栄養士に伝えながら、適切な食事提供が出来るよう努めていきます。

6 外出関係について

- ・もっと外出がしたい。(7件)
 - ・去年の方が外出していた。今年は少ないので去年のように外出したい。
- 【やまゆりから】
今後も皆さんの希望を取り入れながら、外出の機会を増やしていけるよう計画していきます。

8 理容・美容について

- ・短くしないように伝えるが短くされてしまう。
- 【やまゆりから】
今後も皆さんの希望を聞きながら、必要に応じて床屋さん伝えていきます。

(最後に)

利用者や保護者の皆様からいただいた評価、ご意見、励ましを職員全員で共有しながら、今後もより良いサービスの提供に努めていきます。
皆さん、ご協力ありがとうございました。

満足度調査担当：林和輝

4 住居環境について

- ・ちょうど良い。
 - ・(悪いを選んだ方) 少し狭い。
- 【やまゆりから】
今後も担当職員を中心に居室の整理整頓を行い、快適な住環境を提供していきます。

5 健康管理について

- ・気遣ってくれる職員もいるが、時折高圧的な態度で対応してくれる職員もいる。
 - ・体調を崩したりすることはないが、薬の量が多い。
- 【やまゆりから】
今後も皆さんの日々の健康観察をし、診療棟と連携を図りながら、不調時には適切な対応を行っていきます。

7 金銭管理について

- ・もう少し小遣いが欲しい。
 - ・欲しいものがあるためもっと欲しい。
 - ・寝る時に使う厚手の尿取りパッドが欲しい。
- 【やまゆりから】
今後も皆さんの希望を聞きながら、小遣いの適切な管理を行っていきます。

9 その他、気が付いたことがありましたらお話しください。

- ・自分が好意を寄せる利用者と同じような生活をしたい。
- 【やまゆりから】
今後も皆さんが楽しくより良い生活が送れるよう、職員一同連携を図りながら支援していきます。