

# 令和6年度 第1回やまゆり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】

毎月の人権侵害自己  
チェックや年2回のコンプラ  
イアンスで注意喚起を行  
ながら対応しております。



## 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」

・ズボンがもう少し欲しい。

【やまゆりから】

衣替えの時期に合わせて定期的  
に衣類の確認を行っておりますが、  
それ以外にも担当職員と情報共有  
を取りながら衣類等の提供を行っ  
ております。



(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



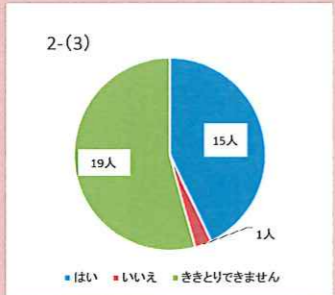
(3) 衣類・履物は自分の好みや似合ったものがありますか？

「お話し、聞きたいこと」

・ピンクや青色がすき

【やまゆりから】

好みの衣類等が提供でき  
るよう嗜好の把握に努めま  
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」

・特になし



(2) 食事の内容(メニュー)はどうか？

「お話し、聞きたいこと」

・食べたい物(果物)が出ていない。  
・ハンバーグがもっと食べたい。  
・美味しいです。

【やまゆりから】

寮棟内でメニューの掲示を行い、  
お知らせしております。また、セレク  
トメニューや出前支援で食べたい物  
を選ぶ機会を提供しております。



「お話し、聞きたいこと」

(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



## 4 居住環境について

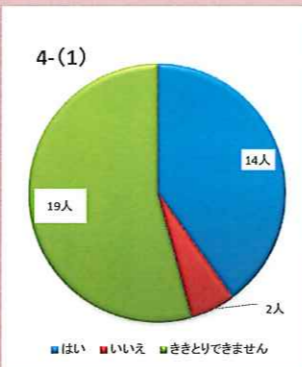
(1) 居室の広さ、使いやすさはどうか？

「お話し、聞きたいこと」

・ベッドの幅が狭い、ひとり部屋がいい

【やまゆりから】

施設の居住は1人部屋～3人部屋  
まであり、本人の希望や支援等  
から総合的に判断し決めておりま  
す。



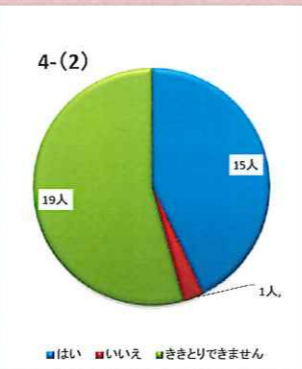
(2) 居室は整理整頓され清潔ですか？

「お話し、聞きたいこと」

・特になし

【やまゆりから】

居室の整理整頓は利用者と担当  
職員が一緒に行っております。ひと  
りでできない利用者については、担  
当職員が実施しています。



## 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

【やまゆりから】

毎日バイタルチェック(検温  
排泄等)をし、必要に応じて  
中山の園看護師に報告した  
り、通院対応しております。



(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】

通院や薬変更があった際  
には、医師や看護師が利用  
者への説明を行っております。



## 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」

・遊園地にいきたい  
・予定がコロナで中止にな  
った。  
・遠いところは酔うから近い  
ところがいい

【やまゆりから】

年度初めに希望する行先  
や内容のアンケートを行い  
外出支援を行っております。  
やむを得ず中止となった場  
合については、日程調整を  
行い実施します。



## 7 金銭管理について

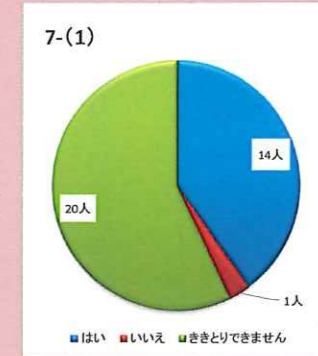
(1) 必要に応じた小遣いが提供されていますか？

「お話し、聞きたいこと」

・ドーナツ食べたい。

【やまゆりから】

利用者の希望するお菓子や  
ジュース等を確認し、購入したり代  
理購入したりしております。



## 8 理容・美容について

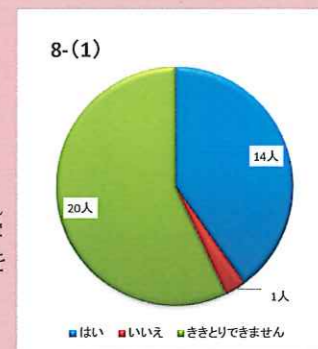
(1) 床屋の回数、ヘアスタイルに満足していますか？

「お話し、聞きたいこと」

・1/2ヶ月でもいい。  
・パーマかけたい。  
・もっとみじかくしたい

【やまゆりから】

年度初めに利用者及び身元引受  
人の要望や希望する理容の回数を  
尋ね、計画通りに提供してしま  
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。  
・行事を増やして欲しい、ハロウィンとか、季節に合ったものが食べたい。

【やまゆりから】

毎月実施しているやまゆりの会において、利用者の意  
見を聞きながら、食べ物やジュースを提供しております。

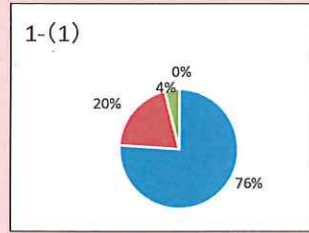
令和6年度第1回の満足度調査の結果を報告いた  
します。  
35人にアンケートを実施しました。

■ はい ■ いいえ ■ ききとりできません

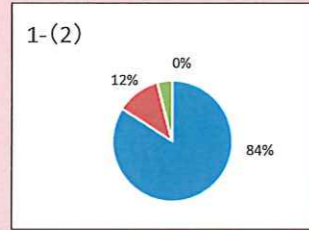
今回いただいたご意見、ご要望を今後のサービス  
提供に活かしていきたいと思っております。  
皆様、ご協力ありがとうございました。

# 令和6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？



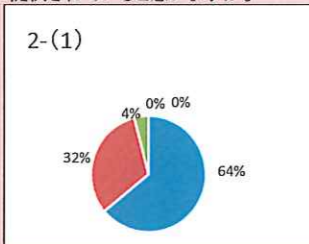
1-(2) 利用者に対する職員の呼び方は適切ですか？



《具体的な意見・要望など》  
 ・現在通りで問題ないと思います。  
 ・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。  
 ・どうしているか、わかりません。

【やまゆりから】  
 個別支援計画、個別支援マニュアルに沿って支援を行ない、呼称については「さん」付けで統一しています。生活の様子については家庭通信ややまゆり通信でお伝えしておりますが、コロナ禍も明け面会も再開しておりますので、ご来所も可能です。電話でのお問い合わせも可能ですので、ご不明な点はお尋ねください。

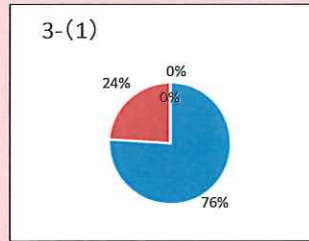
2-(1) 施設運営やサービスについての情報は十分に提供されていると思いますか？



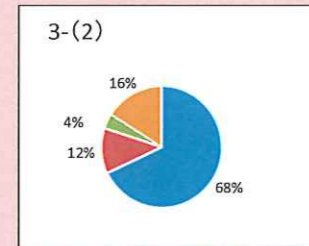
《具体的な意見・要望など》  
 ・問題があれば急ぎ処理して下さるので良いと思います。

【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は速やかに対応しております。また、小遣い等必要が生じた際には速やかに対応してまいります。

3-(1) 個別支援計画に家族の意見は反映されていますか？



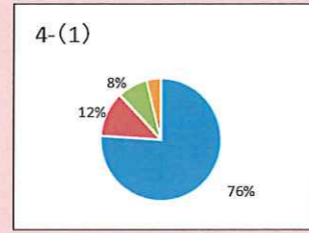
3-(2) 個別支援計画通り、サービスが提供されていますか？



《具体的な意見・要望など》  
 ・計画通り実施されていると思います。

【やまゆりから】  
 今後もご利用者様、ご家族様からのご意見やご要望をお伺いし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。

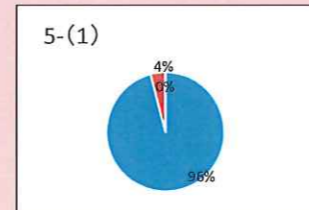
4-(1) 日常の健康管理について、どのように思いますか？



《具体的な意見・要望など》  
 ・体調面で問題があれば電話で連絡有り良いと思います。  
 ・現行通りで良いと思います。

【やまゆりから】  
 引き続き、健康管理について適切に執り行い対応してまいります。

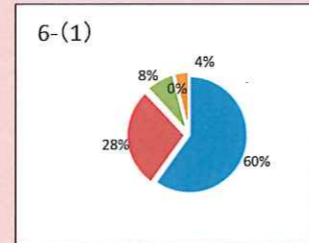
5-(1) 金銭管理が適切に行われていると思いますか？



《具体的な意見・要望など》  
 ・現行で問題ないが、金銭面で不足した時は急ぎ連絡してほしい。

【やまゆりから】  
 あらかじめ金管理要領に基づき、四半期ごと取支状況をお知らせしております。また、小遣い等必要が生じた際には速やかに対応してまいります。

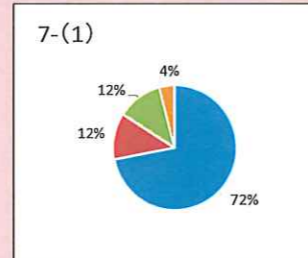
6-(1) 日中活動の内容について、どのように思いますか？



《具体的な意見・要望など》  
 ・時には家族にも知らせてほしい。  
 ・わからない。  
 ・問題ない。

【やまゆりから】  
 家庭通信ややまゆり通信で詳しくお伝えするよう努めてまいります。

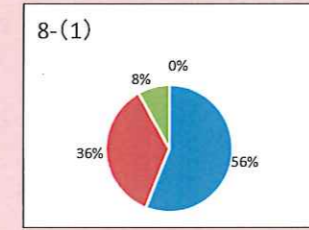
7-(1) 居室は整理整頓され清潔ですか？



《具体的な意見・要望など》  
 ・現状通り進めてほしい。  
 ・現状で良いと思う。  
 ・特にないです。  
 ・殺風景なように思いました。カレンダー(写真付とか)や植物などあったらいいかなと思いました。

【やまゆり】  
 居室の装飾は異食や転倒、落下物等の安全面に配慮しながら、利用者様の希望に沿った居室、気持ち良く過ごしていただける環境となるよう、利用者様と一緒に取り組んでいます。

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》  
 ・不足数や必要な物があれば、連絡をお願いします。  
 ・衣類が不足した時は面会の時に申し出てほしい。  
 ・なるべく、しわをのばして着せてほしい。  
 ・私は現状で良いと思います。  
 ・私は提供されていると思います。  
 ・それなりに整理していると思ってます。  
 ・特にないです。

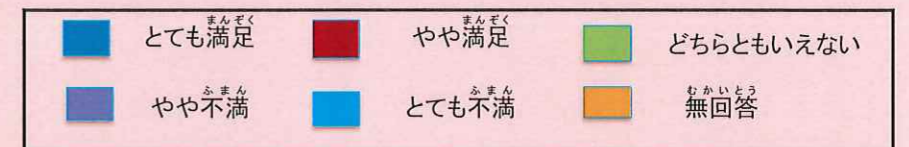
【やまゆりから】  
 身だしなみについては利用者様に気持ち良く過ごしていただくためにも、今後も配慮し、清潔で季節にあった衣類を提供してまいります。衣類が不足する場合はご家族と情報共有を行ったり、施設で代理購入する等、速やかに対応しています。

※その他疑問点、要望等  
 ・施設長さん初め、各職員の方には、ご迷惑をお掛けしている事と思っておりますが、今後ともご指導下さいませお願い申し上げます  
 ・今春初めてご訪問させて頂きました。その折には本当にありがとうございました。今後とも何卒宜しくお願い申し上げます。(本来無記名が原則かもしれませんが)〇〇〇※御氏名記載  
 ・ナン

【やまゆりから】  
 ご家族様方から多くの貴重なご意見ご感想をいただき、ありがとうございました。この度のご意見ご感想を参考として、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感染症の対策に努めて参ります。

令和6年度1回目の満足度調査の結果を報告いたします。  
 家族34名にアンケート用紙配布 25名回答 回答率74%  
 【調査期間：R6.9/1～9/20】

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っております。  
 皆様、ご協力ありがとうございました。