

令和6年度 第2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】
毎月座談会を開催し、利用者様の意見や要望を傾聴しながら希望等が叶うように取り組んでおります。今後も継続してまいりますので、ご意見や要望を出してください。

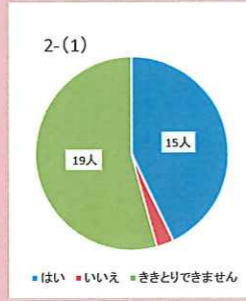


2 衣類関係について

(1) 衣類・履物は足りていますか？

「お話し、聞きたいこと」
・ズボンがほしい。
・洗濯に出すと衣類が足りなく感じます

【やまゆりから】
洗濯棟は基本的に土曜日、日曜日、祝日が休みとなるため、洗濯物が戻って来るまでの間隔が長くなってしまい、不足感があると思われまますので、説明をしっかりと行っていきたくと思います。



(2) 清潔な衣類・履物が準備されていますか？

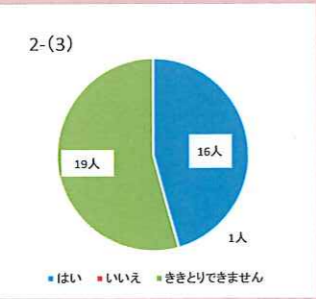
「お話し、聞きたいこと」
・くつ下、片方だけのものがあるので、新しいのがほしい。



(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」
・肌着の追加がほしい。

【やまゆりから】
衣類については必要なものを利用者様と一緒に確認、話し合い等を行いながら利用者様と一緒に購入したり職員が代理購入して補充していきます。



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」
・特になし



(2) 食事の内容(メニュー)はどうですか？

「お話し、聞きたいこと」
・ラーメンが食べたい。
・焼きそばが食べたい。
・美味しいです。

【やまゆりから】
やまゆり施設で週単位で食事メニューの掲示を行ってお知らせしております。また、出前支援を行い、食べたい物を選べる機会を提供しておりますが、食べたくなつた時には担当職員や座談会でお話しして実現に取り組んでいきましょう。



(3) 食堂の広さ・雰囲気はどうですか？

「お話し、聞きたいこと」
・特になし

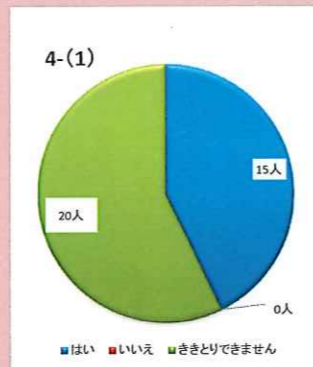


4 居住環境について

(1) 居室の広さ、使いやすさはどうですか？

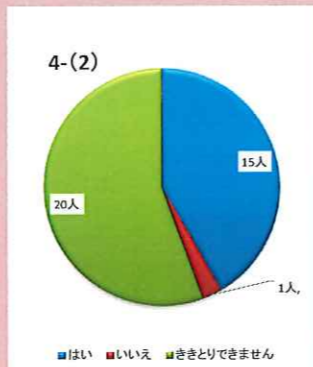
「お話し、聞きたいこと」
・すこしせまい。

【やまゆりから】
施設の老朽化や居室の広さ等については苦さや狭さを感じると思います。また、ベッドやタンスの配置など安全面等を考えながら決定しておりますが、少しでも広くて使いやすいと感じていただけるよう工夫していきたくと思います。



(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



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」
・特になし

【やまゆりから】
日常の健康管理については平常時の体温や血圧酸素濃度を把握したり、排便や発作状況等を看護師が巡回に来た際に報告しながら対応しています。



(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】
薬や塗布薬については、変更があったり、説明を求められた都度職員が分かりやすいように説明しています。

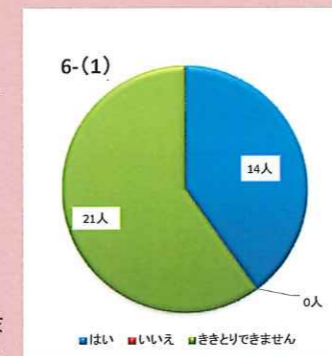


6 外出関係について

(1) 外出の回数、内容はどうですか？

「お話し、聞きたいこと」
・楽しみにしています。
・外出したら何か食べてきたい。

【やまゆりから】
年度初めに外出希望を聞きながら外出支援を行っておりますが、変更等がありましたら担当職員に申し出てください。

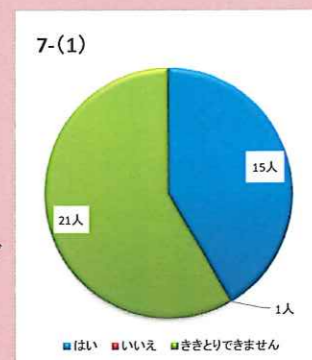


7 金銭管理について

(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」
・おかし、かつばえびせんを買ってもらった。

【やまゆりから】
利用者様の食べたいお菓子等を購入する際はご利用者様と一緒に出かけますが、できない場合は職員が代理購入します。小遣いは、ご利用者様から必要なものを聞いた上で小遣いを用意しています。



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」
・2ヶ月に1回でもいい。
・2ヶ月に1回です。
・月に1回理髪したいです。

【やまゆりから】
利用者様及び身元引受人の要望や希望する理髪を確認した上で、実施しておりますが、変更する場合は申し出てください。



9 その他、気がついたことがありましたらお話し下さい。

・コーラが飲みたい。
・お話できる人(利用者)が少ない。他の施設も見てみたい。
・土ようのおやつがお風呂でずれるのをすくなくてほしい。
・コーヒーのみたい。

【やまゆりから】
今後もなんでも相談や職員へご相談ください。要望や意見は真摯に受け止め、沿えるように検討していきます。

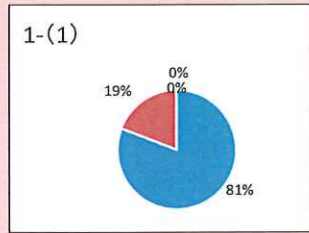
令和6年度第2回の満足度調査の結果を報告いたします。
35人にアンケートを実施しました。

■ はい ■ いいえ ■ ききとりできません

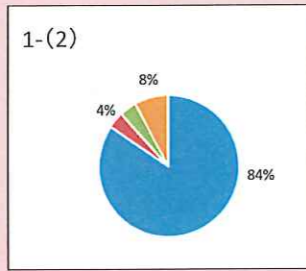
今回いただいたご意見、ご要望を今後のサービス提供に活かしていきたいと思っております。
皆様、ご協力ありがとうございました。

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？



1-(2) 利用者に対する職員の呼び方は適切ですか？

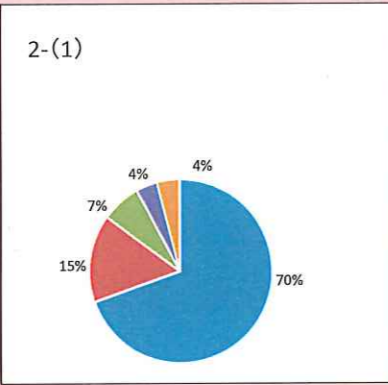


《具体的な意見・要望など》
 ・悪い所は見えませんでした。現在通りでお願いします。
 ・呼び方は聞いてないので分かりません。

【やまゆりから】

利用者様の人権の尊重を基本とし、やまゆりの経営方針及び重点項目に掲げて取り組んでおり、毎月の人権自己チェックや毎週の利用者支援の振り返りを通して職員意識の徹底を図っております。また、第三者委員を招いて苦情解決や虐待防止委員会を通して利用者支援を検証し、サービス提供に努めております。
 呼び方については職員行動規範を基本とし、年齢に応じた呼び方をし、決して呼び捨てをしないよう取り組んでおります。

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？

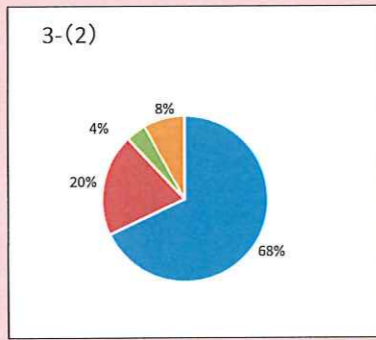
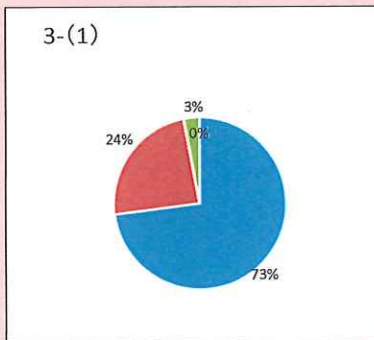


《具体的な意見・要望等》
 ・家庭通信等で見て満足しています。
 ・いつもお世話いただき感謝しておりますが、日常の様子が変わりにくいのでおまかな所知りたいです。

【やまゆりから】

法人の「みんなの広場」、中山の園グループの「中山の園だより」、施設からは家庭通信ややまゆり通信を定期的に発行しており、多くの写真を交えて分かりやすいように努めています。また、施設運営やサービス内容については施設玄関に掲示しております。やまゆりのパンフレットにも経営方針やサービス内容が記載されておりますので、ご希望の方は職員までご一報ください。

3-(1) 個別支援計画に家族の意見は反映されて 3-(2) 個別支援計画通り、サービスが提供されていますか？

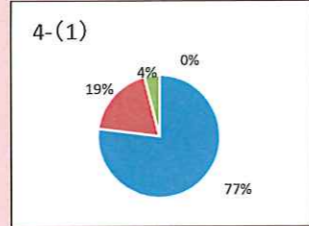


《具体的な意見・要望など》
 ・反映されていると思います。現行通りでお願いします。
 ・モニタリングでその都度説明あり、私は計画通り実施していると思います。

【やまゆりから】

今後ともご利用者様、ご家族様からの意向をお伺い、アセスメントを踏まえながら個別支援計画を作成し、個々のサービス提供に努めていきます。

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》
 ・体調の変化を連絡して下さるので助かります。
 ・問題があれば連絡があり、処理出来るので安心です。
 ・服薬等については問題ないと思います。
 ・服薬があるかどうか分かりません。
 ・水分補給をお願いします。
 ・お世話、対応していただく中で健康管理がなされていると思いますが、その他具体的な管理はなされていますでしょうか？なし

【やまゆりから】

日常の健康管理については平常時の体温等の数値を把握したり、排便や発作状況等を看護師巡回し報告し、通院等の対応をしております。保護者への連絡は必要に応じて行っております。

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》
 ・預り金管理要領に基づいた収支状況で資料が来るので安心してしています。
 ・定期的にコピーされた内容が届くのでわかりやすく良いと思います。
 ・金銭感覚が乏しいので親の立場で。

【やまゆりから】

預り金管理要領に基づき、四半期ごとと文書を発送して報告しております。不明な点がございましたらご連絡ください。また、間違い等必要が生じた際には速やかに銀行等に出向いて対応しています。

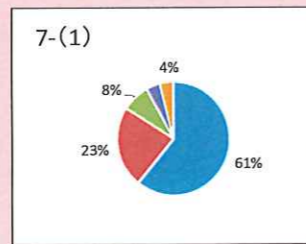
6-(1) 日中活動の内容について、どのように思いますか？

《具体的な意見・要望など》
 ・面会日の時に担当職員の方から状況説明有り安心です。
 ・日中活動の内容はもう少し知りたいです。
 ・分からない。

【やまゆりから】

家庭通信ややまゆり通信で写真を使いながら詳しくお伝えするよう努めております。面会の際に継続し説明していきます。日中活動の内容についてはパンフレットもあるので、ご希望の方は職員までご一報ください。

7-(1) 居室は整理整頓され清潔ですか？

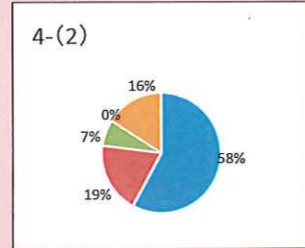


《具体的な意見・要望など》
 ・ゴミも無くベッドも整理されてお継続してほしいです。
 ・特に悪い所はなく現行通りよいと思います。
 ・古いベッドで高さも合っていないように感じる。高さの調節できるものがないでしょうか。マットも古いように感じます。
 ・私の目からは特に悪い所がなかったため現状でお願いします。

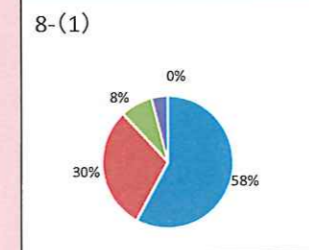
【やまゆりから】

教室の整理整頓は、もちろんですが安全面も考慮しながら利用者様と一緒に取り組んだり、職員が行っております。基本、ベットやマットは個人購入となるので要望等があれば検討します。

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？



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》
 ・私は現状通りで問題ないと思います。
 ・提供されていると思います。
 ・必要枚数に不足があれば連絡して下さると思いますが、現在の在庫数がわかるというのが、私は一人暮らしで衣類で不足した時に職員の方に買い物をお願いする時

【やまゆりから】

利用者様は一人で行える方とできない方がおります。今後も身だしなみや清潔においては職員も気に掛けながら対応していくとともに、季節にあった衣類を提供していきます。衣類が不足の場合や在庫数について、ご家族様と情報共有を行い、施設で代理購入等、速やかに対応しています。

※その他、疑問点、要望など

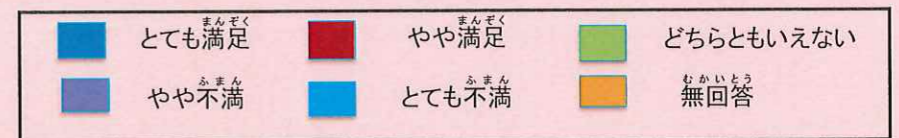
・アンケートとはいえ職員もしくは利用者等に直接的な話したり聞けた(会ったり)ことがあるのであれば、適当な部分とかがあるのかもしれないのですが、その時の情報等では回答がとぼしくなりますので全部出来るとは言えないです。
 ・特にありません。

【やまゆりから】

お忙しい中、ご家族様方から多くの貴重なご意見ご要望をいただき、ありがとうございます。この度のご意見やご要望を参考として、更なるサービス提供の向上に努めて参ります。また、今後も満足度調査について理解していただけるよう資料等の添付も考えながら検討していきますので、よろしく願いいたします。

令和6年度2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 26回答 回答率約76%
 【調査期間：R7.1/21～2/8】

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。