

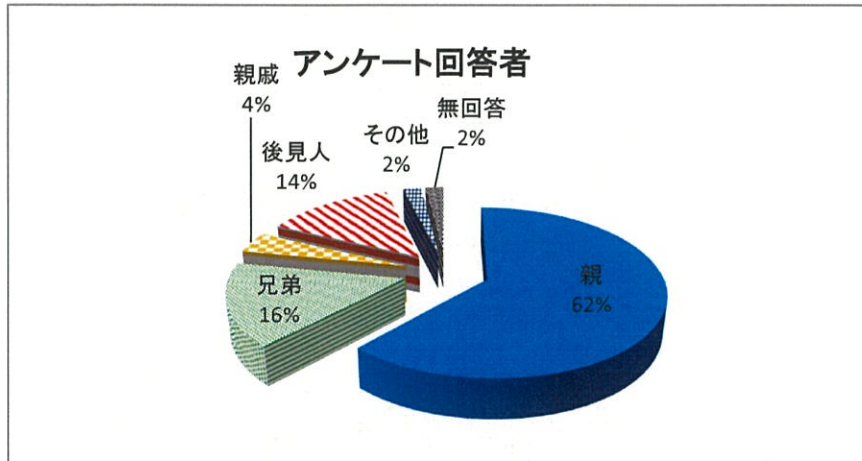
<入所>

令和元年度 ご利用者満足度調査結果報告

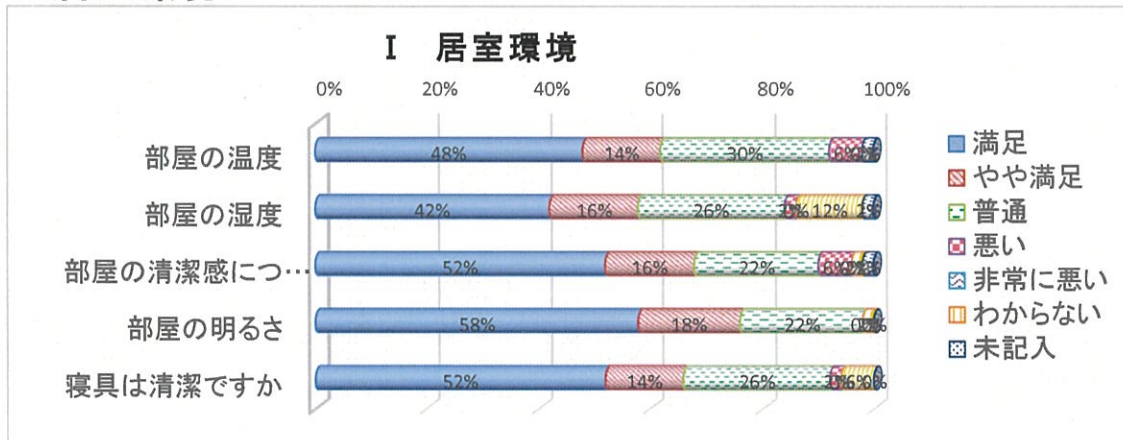
●アンケート回収数 50通 回収率 約50%

●実施期間: 令和元年11月25日～令和元年12月20日

あなたとご利用者とのご関係は？



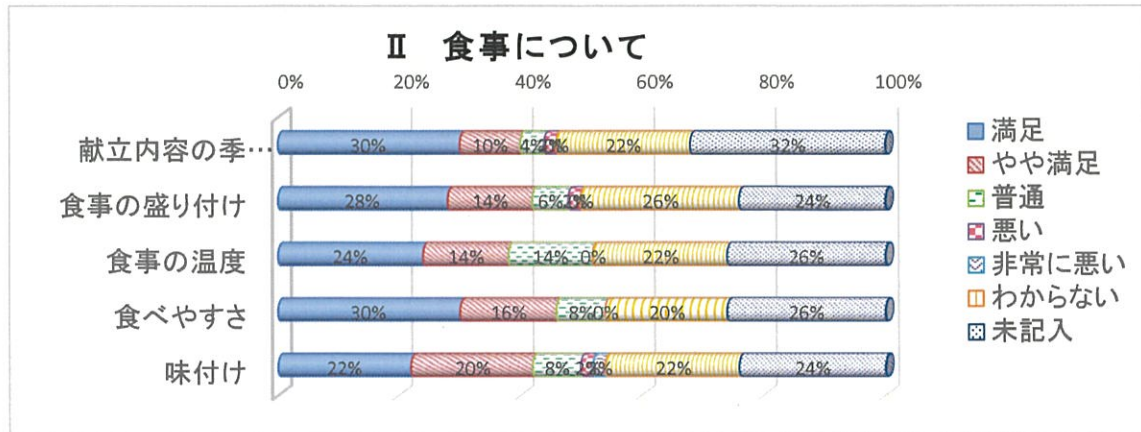
I 居室環境について



【自由記述】

- ・特に夏の冷房温度は低く、運動量の少ない苑生や高齢者には辛いもともとと思われます。
- ・夜などはわからない。
- ・実際のケアの現場を見てないので
- ・寒い寒い時にフロアはあたたかくても、部屋はビュンビュン風を入れたまま。どうしているのか
- ・少し乾燥気味ではないでしょうか。
- ・使用したものが時々タンスの上に置いたままになっている。
- ・栄養剤の飛び散りがベッド周辺で多々見られます。
- ・部屋変更時には、事前に連絡を頂き感謝しています。
- ・床はそうじがしてありますが、たんすの上にはほこりがあることも
- ・早くからカーテンを閉めて暗いし、閉塞感がある。もっと苑生の気持ち良さを思っほしい
- ・夕方にカーテンを閉められるのが気になります
- ・枕カバーを洗濯ではなく替のカバーを取り付けてくれない時がある
- ・以前に比べれば、汚れたクッションカバーを時々交換してくれるようになった気がします。
- ・夜の寝具は拝見したことがないのでわかりませんが、お昼の時間をすごしている敷物は快適に過ごせていると思います。よだれが多いので、お洗濯をまめにいただくのは、敷物が大きいのでたいへんでしょう。
- ・寝具の交換や乾燥の頻度が分からないのでお知らせください。

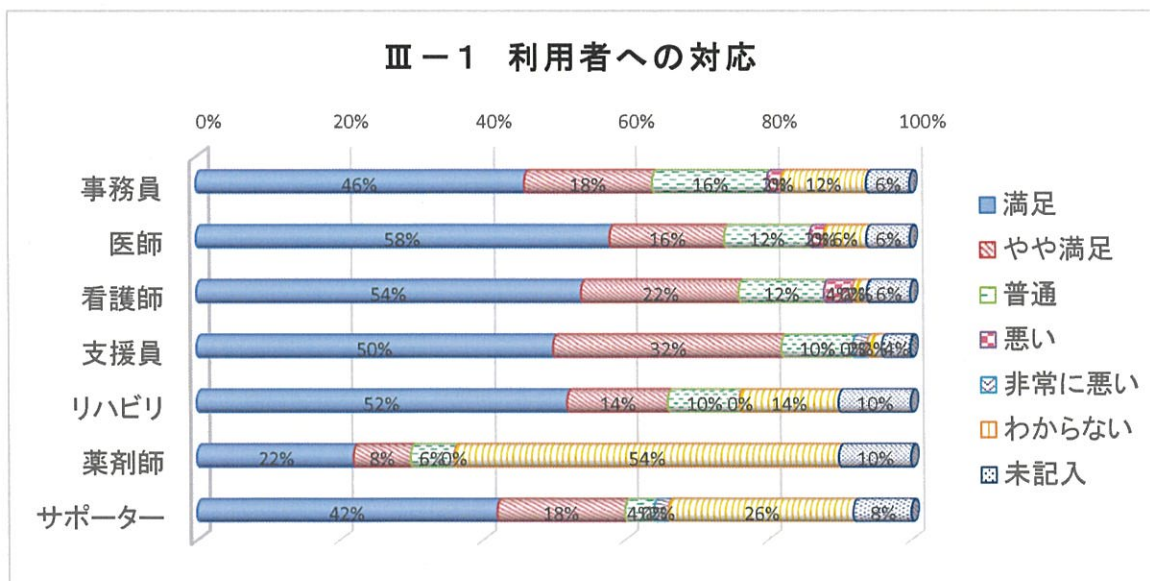
Ⅱ 食事について



【自由記述】

- ・いつも旬の物を使ってもらい、満足です。
- ・本人胃ろうのためわかりません。
- ・いつもおいしい料理を考えてくださっているようで感謝しています。
- ・食べやすいのに、色どりがよくしてもらっていますね。とてもまのにかかることだと思います。
(和らぎ苑の食事は自慢できます)
- ・季節感は感じたことがない
- ・行事の時、特に工夫して下さり嬉しいです。
- ・肝心のご飯の温度が冷たい。主食が多く、副食が少ない。
- ・時々味が濃い
- ・私が食べたことはないのですが、本人がいつもとてもおいしそうにいただいているようですので、味付けがよいのだと思います。
- ・時々見させてもらいますがそれぞれ違う食事を出していただき安心しております。ありがとうございます。
- ・うどんやラーメンが伸びきっている。汁を食べる時にかけるとすれば、それぞれの苑生に対応できるし、おいしい。汁物の中の具が小さくしてあるが、反対に飲んだ時にのどにひっかかる。汁と具を分けた方がよい。
- ・職員からも同じことを聞いている。いいものもあれば変な味。濃すぎるものもある。

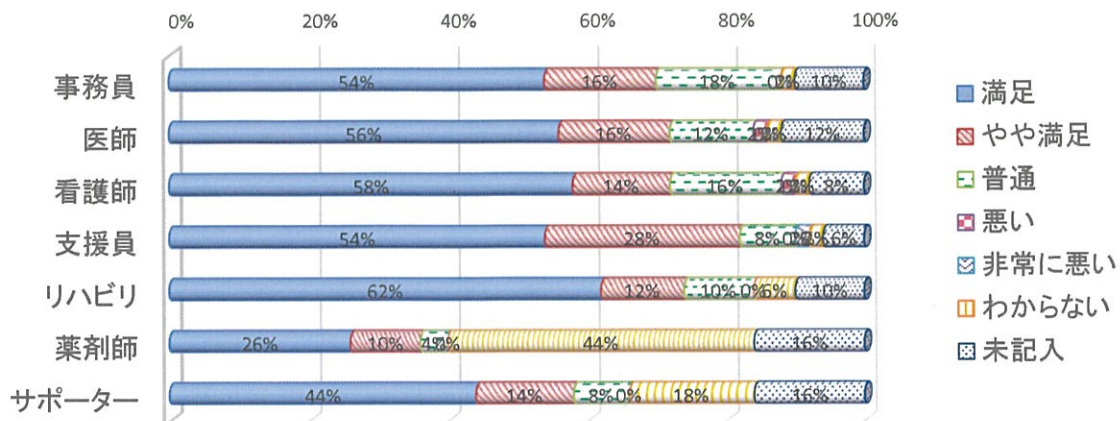
Ⅲ 職員について



【自由記述】

- ・いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・事務員の方、数年前はミスが目立ちましたが、こまめにご連絡いただき改善されているように思います。
- ・一部の方を除いて看護師の方々は声かけや会話も無く、PCに向かわれている時間が長く感じます。
- ・サポーターさんがみんなに目を向けて面倒を見て下さっているのがうれしいです。人数を増やしてください。
- ・いつも皆さんに良くして頂き、子供が快適に楽しく幸せに毎日すごさせてもらっていると思っています。

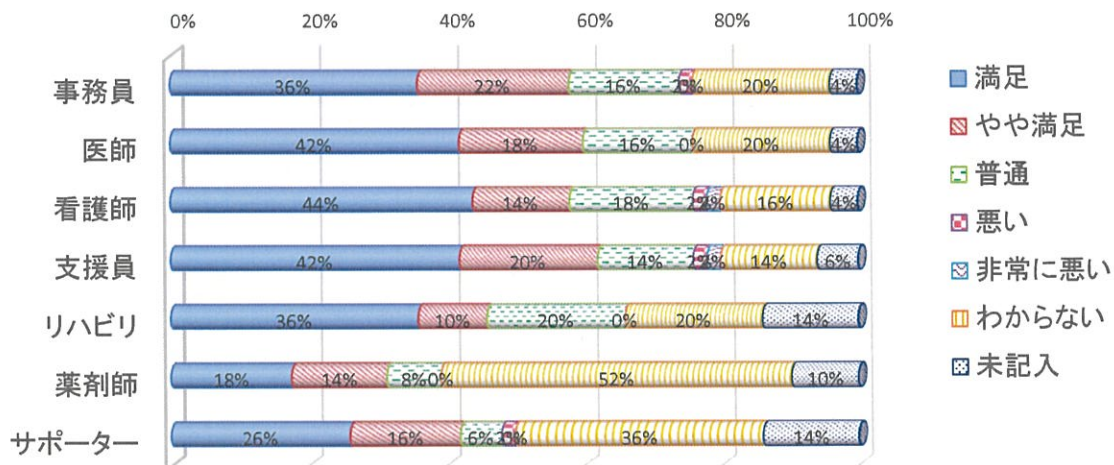
Ⅲ－２ 家族への対応



【自由記述】

- ・丁寧に対応して下さいありがとうございます。
- ・サポーターの方も、会うと必ずあいさつをしてくださり、うれしいです。
- ・(薬剤師に対して)直接お話しする機会はないのですが、外泊のお薬など、きちんとわかりやすく印刷して下さっているのが助かります。
- ・ほとんど会うことが無いので薬剤師のことはわかりません
- ・皆さんに会う人それぞれに気持ち良い挨拶を下さり嬉しい気分になります。温かく感じます。

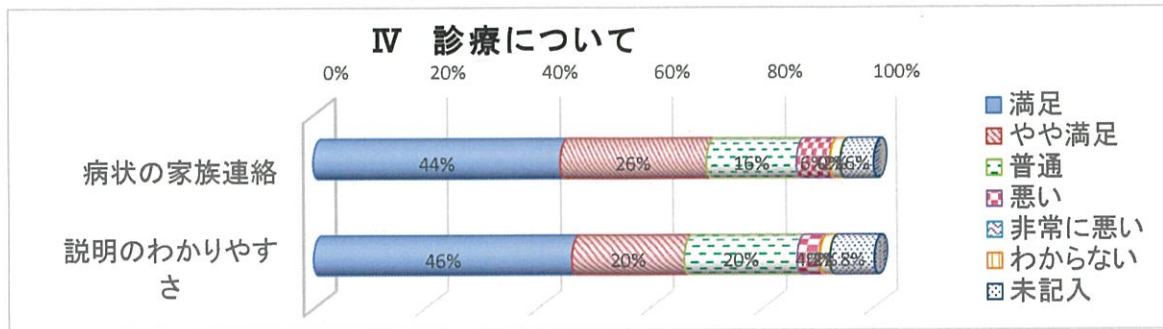
Ⅲ－３ 職員間の連絡・連携



【自由記述】

- ・以前は「〇〇したいのですが」「〇〇購入したいのですが」と連絡あったが、後日談のように1ヶ月前に利用して...と連携はどうしたんだ?と思った。
- ・多くの部署の多くの職員の方々がかわってくさっているの、連携伝達はとてもむずかしいだろうなと思います。勤務中ではないときの伝言や他の人のリハビリ中で手が開かない時など、なかなかむずかしいでしょうね。時々うまく伝わってなくて困ることがあります。メモなどで伝えられてはどうでしょうか。

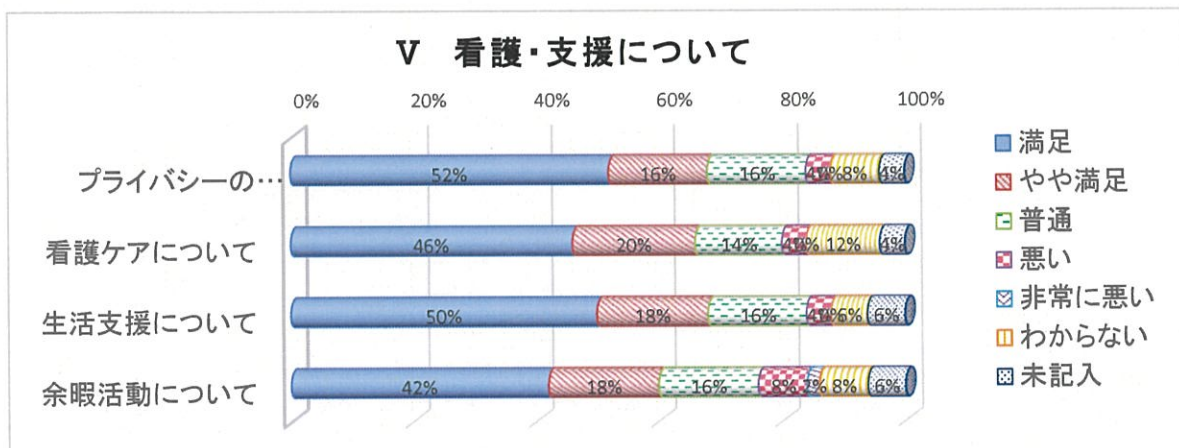
IV 診療について



【自由記述】

- ・ちょっとした何か(けがなど)あっても、すぐご連絡して下さるので、恐縮するぐらいです。
- ・とても丁寧
- ・とてもわかりやすく、ていねいに説明していただいています。安心です。数字や文章でも説明していただけるので有難いです。
- ・親がけがを発見しても、いつもわからないという。けがなどをさせた時に苑に報告していない。

V 看護・支援について

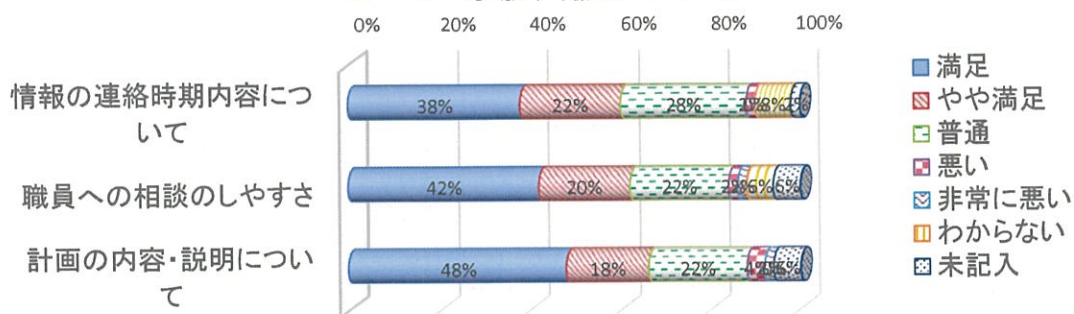


【自由記述】

- ・苑の職員の方々の方がよく気をつけて下さってありがたいです。利用者側、家族側の方がむしろ気をつけられないといけないなと反省しています。
- ・子どもの様子を見、色々考えていただきありがとうございます。
- ・いつもゆき届いた看護をしていただき有難いです。何しろ皆さん温い！です。
- ・子どもの身なり介助していただき、ありがとうございます。
- ・移乗は必ず二人でやっていただくのはよいと思います。
- ・いつも手際よく快適にいただいています。利用者を第一に考えておられるのがよくわかります。
- ・皆さん明るくて。腰などお気をつけて！
- ・散歩があまりできていないとの事なので、家族にももっと頼ってほしいと思います。
- ・利用者にもっと声をかけてほしい。
- ・とてもわがママを言うてしまう子に、色々考えてくださり、工夫して話しかけて下さるので、嬉しいことです。
- ・おかげ様ですこしずつ落ちついてきているようです。
- ・職員の方々には精一杯支援して頂いていると思いますが、絶対的に職員不足です。生かされている、放置されている状況で人権を認めて頂きたいです。
- ・全体的に静かで活気がない。声掛けが欲しい
- ・毎日の活動というものはない。苑生に対しての声かけをしてほしい。

VI 家族支援について

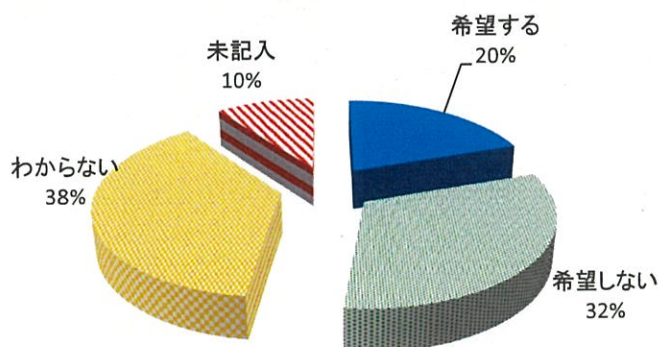
VI-1 家族支援について



【自由記述】

- ・19日にTelしてもらう様に頼んだが、Telもなく、こちら也多忙なので。連携についてや、こちらへの連絡に関しても、「先生が変わって・・・」などの理由は通用しないと思う。
- ・まえは少しゆっくりかな(みなさんお忙しいでしょうし)と思ったこともありましたが、このごろは連絡など早くに下さっていると思います。
- ・以前より詳しい説明を頂けるようになりましたが、決定事項ではなく、検討段階でお話を頂ければ幸いです。
- ・いつもよくしていただいていますので、相談する案件は無いのですが、必要となればどの方にも相談しやすいです。
- ・とても話しやすい
- ・年のせいかいろいろわからないことが多くて。すぐにご相談してしまうのですが、皆様よく相談にのってくださり本当に嬉しいです。
- ・時間帯によっては声かけがし辛く(多忙の為)
- ・自分たちにはわからないと言われる。
- ・計画が定型化しており、形式的なものになっています。計画に対する結果(実績)がどうだったのか評価が必要です。具体的に何をしてどうだったのか、だから今年はこうする。
- ・計画した事はなるべく実行して頂きたいです。
- ・する必要もないと感じる。

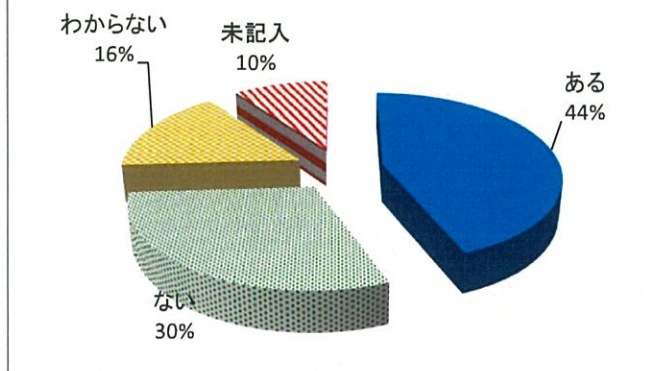
VI-2 個別交流の希望の有無



【自由記述】

- ・今はがいはいという形式で希望を申し上げて実行していますが、親がだんだん年をとって送り迎えができなくなったり家でも世話がしにくくなったら、外泊できなくなりますので、どうなりますかね。
- ・正直家で看護などの自信がありません。子供自身に接したり会いたいという気持ちはあります。

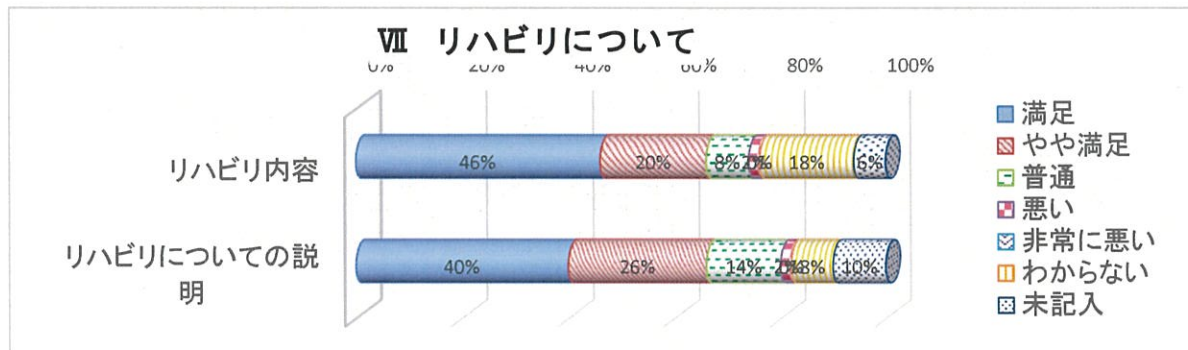
VI-3 家族交流の希望



【自由記述】

- ・交流はもちろん父母、時々兄妹とはあります。姪っ子たちはまだ小さいのでなかなか対応がむずかしく交流とまでは・・・兄妹の配偶者との交流をこれから深めてゆかなくてはとっていて、我が家の課題です。うまく理解してもらわないとね。
- ・二年まえから親睦交法は無いです。
- ・以前は外泊していたのですが食事や痰の吸引が必要になり出来なくなりました。上の子供も少しの時間でも家に連れて帰ってあげたいと言っているのですがまだかなえてあげることが出来ていません。
- ・吸引の仕方を勉強しないといけないので
- ・個人的の交流はある。
- ・面会の方が少ないから

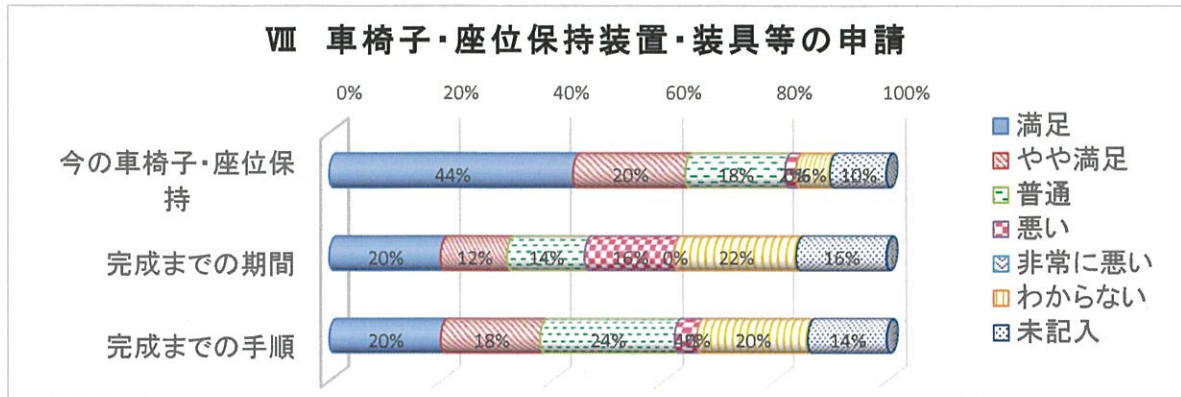
VII リハビリについて



【自由記述】

- ・ベッド上の装具については今回Tel頂き、「？」となっています。Telしてくる順番が違う。
- ・もう長年かかわっていただいて、いろいろ考えて頂いて、感謝しています。
- ・親にはあまりわかりませんので良いと思うことがあれば進めてほしい。
- ・内容は良いと思うが回数を増やしてほしい。また、リハビリ室への送迎などで実際の時間が減っている。
- ・色々話を聞いてやっていただきありがとうございます
- ・リハビリの様子を見ると本人が興奮しておじやまになるということで、あまり拝見したことはないのですが、年に何回かの介護等の説明の時にお話を伺っています。このごろはお部屋まで来て下さってよく説明してくださってありがたいことです。

VII 車椅子・座位保持装置・装具等の補装具の申請について



【自由記述】

- 申請など富田林市在住ではないので、こちらの方がご迷惑かけてます。市の職員の個人の対応がまちまちだったり制度や形式が変わったりで時々腹が立つ(笑)ことがあります。このごろは申し訳ないのですが、和らぎ苑の皆様に相談して助けていただいています。すみません。ありがとうございます。
- 時間がかかりすぎ
- 役所に申請をしてから完成まで、半年もかかりました。在宅の時は、時間がかかっても4ヶ月程で「できていました」「私たちが」というより、介護される方々が満足なようにできていますか？心配しています。なんでもおっしゃってください。以前よりは時間が早くできるようになりましたね。
- 期間がかかり過ぎる
- 時間がかかり過ぎ

<他ご意見>

- まだ入所させて頂いて間がありませんが、各職種の皆様それぞれ気配されている様ですが、すこし人手不足が感じます。お世話をお掛けしますが、宜しくお願い申し上げます。
- いつもよくしてくださり、有難うございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。「和らぎ苑」大好きです。面会に行くとスタッフ看護師さんから今の子供の様子を分かりやすく説明してくれているので安心して帰ることができます。ありがとうございます。
- オシメの件苑で手続き等して下さいましたこと有難うございました。
- 親も役所での届出等大変に思う様になってきて苑の方でお願い出来ればと思っております。
- 和らぎ苑職員全体のコミュニケーションを上下関係なく意見を出しあえるよう、それが仕事へのやりがいともなり退職者の減少にもなるかと思います。上が決めたこと、自分たちにはわからないでは面白くないでしょうね。それから、このアンケートでの結果や意見などの公表をお願いします。

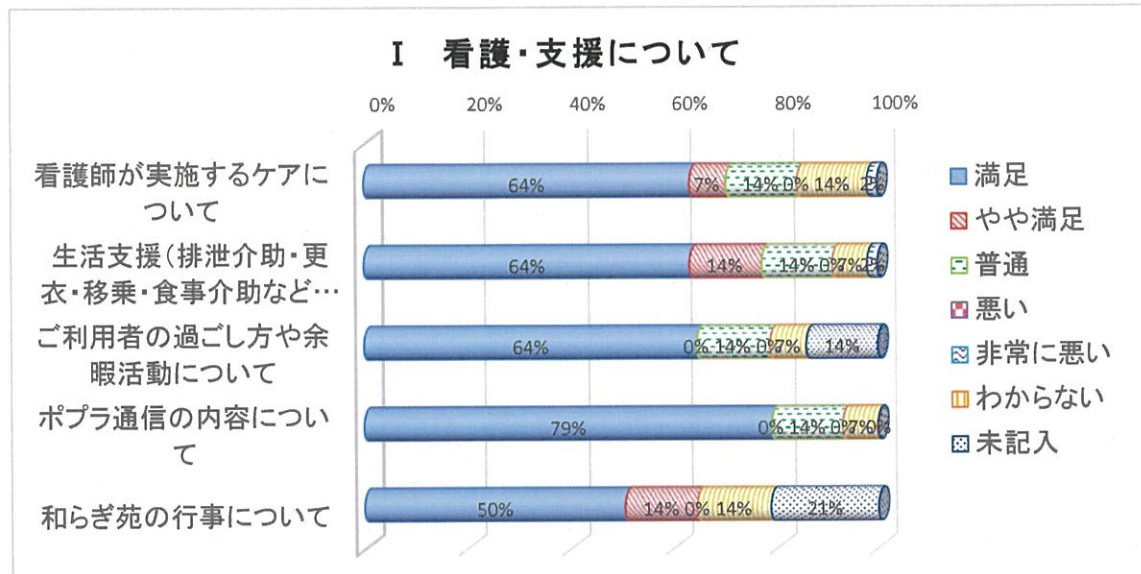
<生活介護>

令和元年度 ご利用者満足度調査結果報告

●アンケート回収数 14通 回収率 約43.75%

●実施期間: 令和元年11月25日～令和元年12月20日

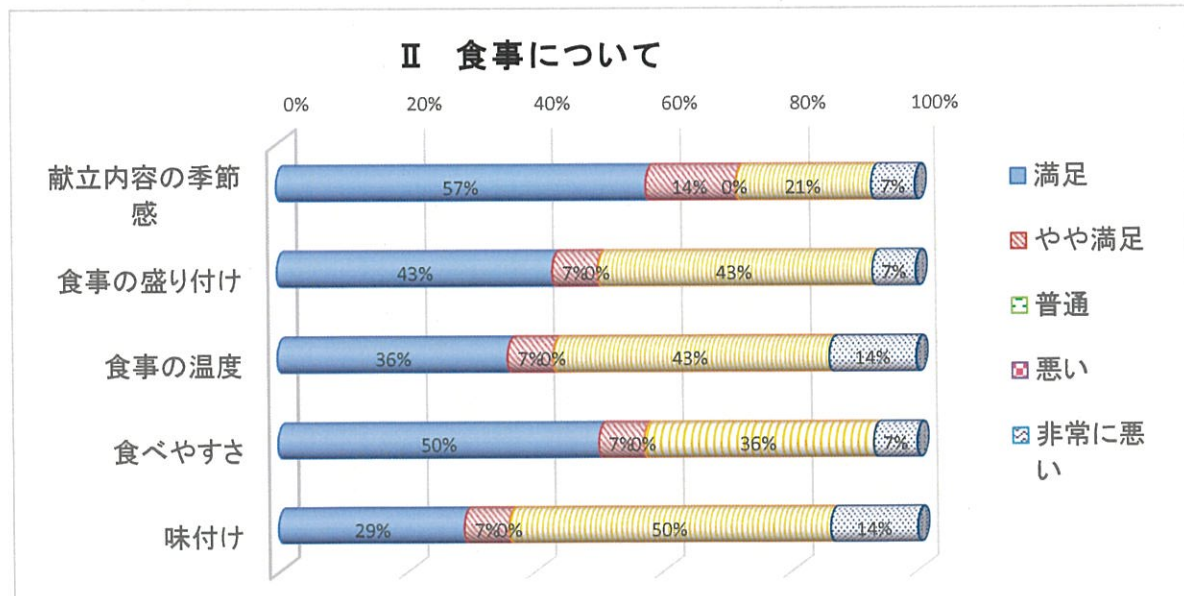
I 居室環境について



【自由記述】

- ・発作の情報や突然の体調不良の時も早めの連絡と対応してもらい助かります。突然のケアの現場を見ていないのでわかりません。よく分かり
- ・ベグとカテーテルを直角に保ってほしい。気を付けてほしいところなど、すぐに対応していただけてます。
- ・盛り沢山の取り組みを楽しんでいる様に思います。
- ・いろんな情報を教えてもらえるのは助かります。本人とヘルパーさんと一緒に出かける参考にしています。
- ・写真が多いので、様子がわかりやすいです。
- ・以前、夏祭りに参加しましたが、とても楽しいイベントでした。いつも楽しく参加させてもらってます。本人も家族もとても楽しい時間です。ありがとうございます。

II 食事について

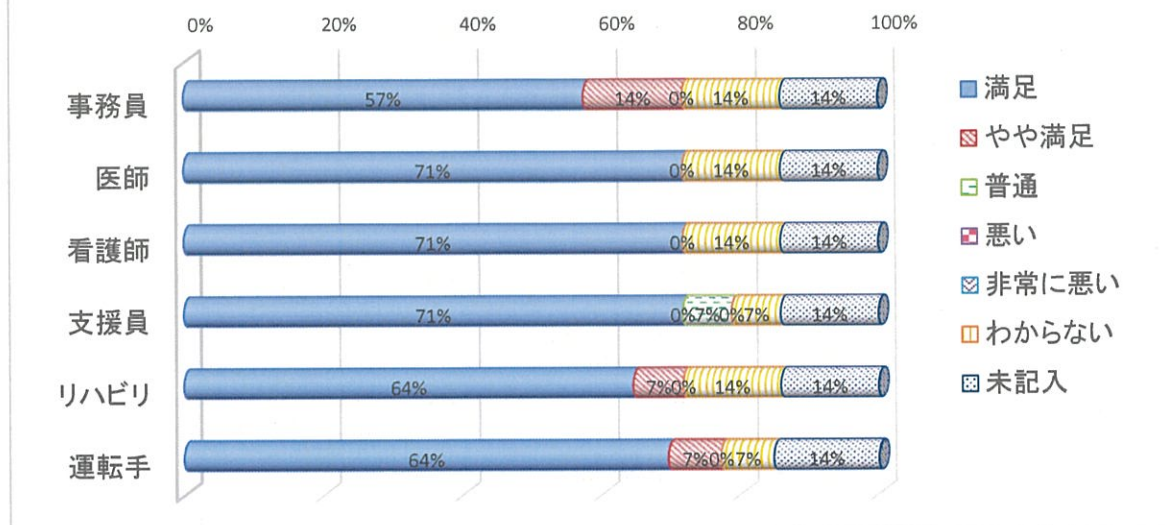


【自由記述】

- ・注入のみのためわからない。実際の食事を見ていないので分かりません。
- ・とても丁寧にペーストして、内容別に盛り付けには感謝です。目でも楽しんでいます。よくわかりません。
- ・ペーストのなめらかさにびっくり。本人の体調などでいろんな配慮を下さっています。

Ⅲ 職員について

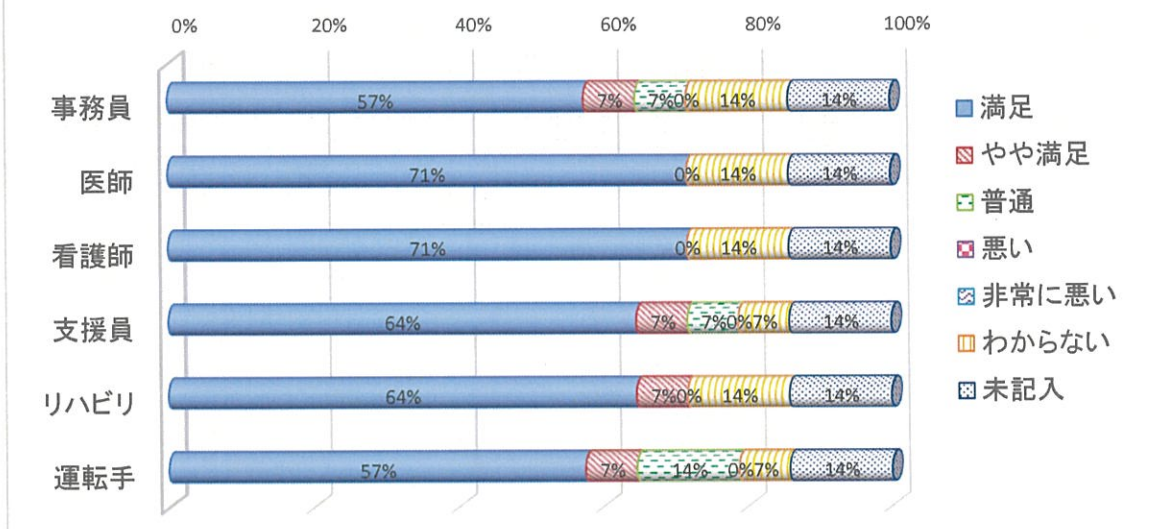
Ⅲ－１ 利用者への対応



【自由記述】

- ・見かけてあいさつや声をかけてもらえると嬉しく思います。ありがとうございます。
- ・都合が悪かった事はなかったです。すみません。職員間の連絡まではわかりませんが、困ったことはありません。看護師さん、支援員さんの連絡連携はとても良く安心していきます。
- ・訪問リハの先生もいて下さるので安心です。これからもよろしく。
- ・それぞれの職員さんが親しみをもって呼んでもらえたら呼び方は気にならないですよ。

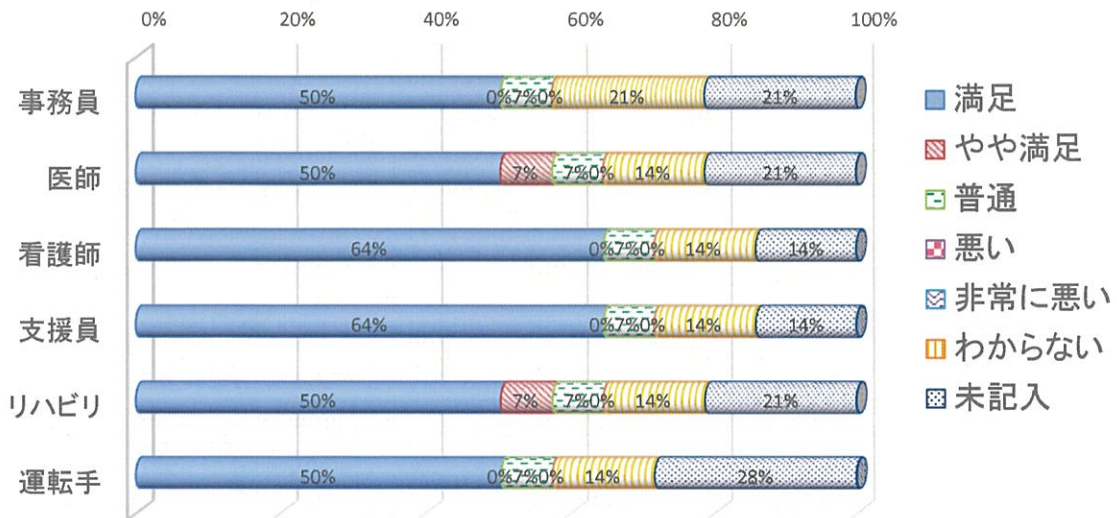
Ⅲ－２ 家族への対応



【自由記述】

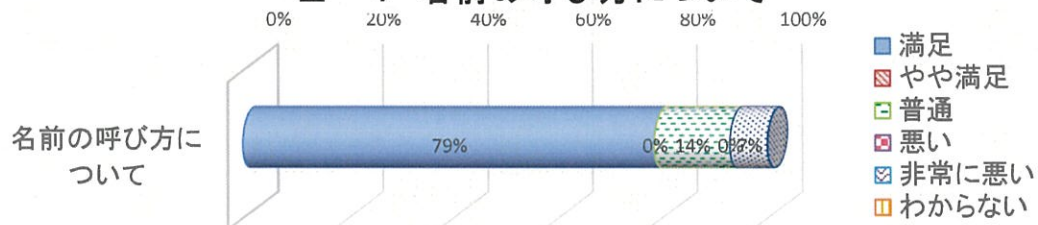
記述なし

Ⅲ－３ 職員間の連絡・連携



【自由記述】
記述なし

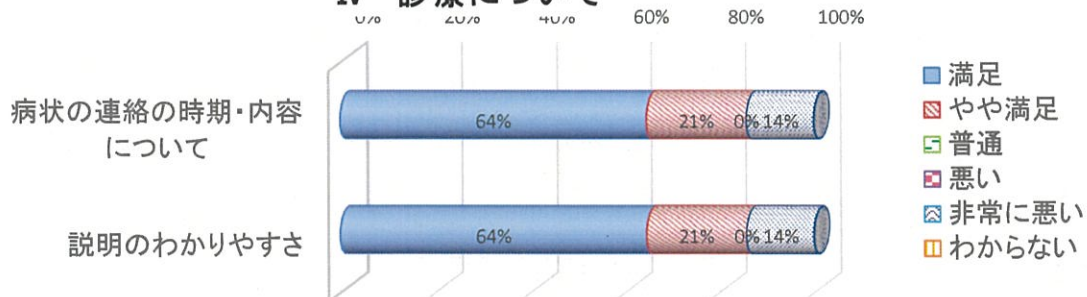
Ⅲ－４ 名前の呼び方について



【自由記述】
記述なし

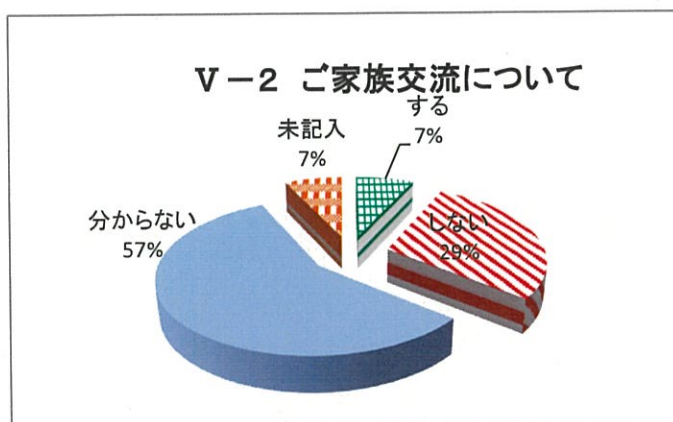
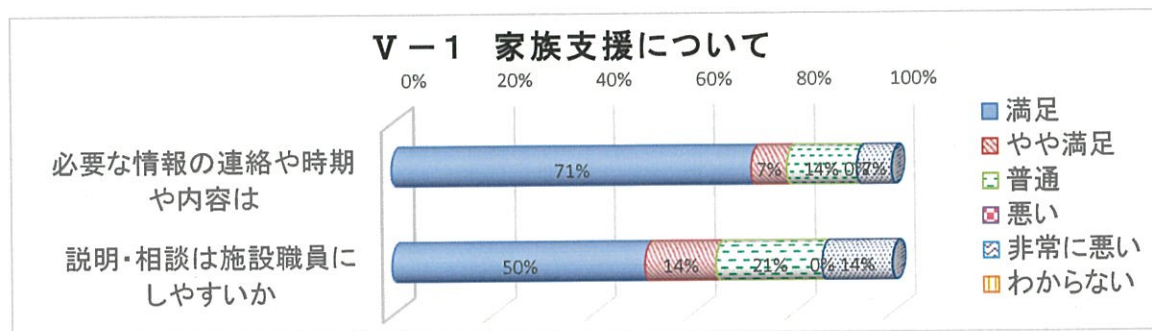
Ⅳ 診療について

Ⅳ 診療について



【自由記述】
記述なし

V 家族支援



【自由記述】

・和らぎ苑の行事(冬祭りなど)に参加して、すでに、交流させてもらっているのです。

VI その他

- ・卒業生が多く通苑しているので...あらためては...
- ・いつもお世話になっております。親切丁寧に対応してくださり感謝しております。安心してあずけさせて頂いています。どうぞこれからもよろしくお願いいたします。
- ・毎回入浴させて頂きたい。ショートの受け付の手間がかかりすぎて利用できない。
- ・通所の入浴をできるようにお願いしたいです。
- ・とても楽しく元気に通わせて頂いています。人工呼吸器の受入れもスムーズで一生けん命ケアして下さるのがいつもありがたい活動も十分に参加させて頂いてありがとうございます。

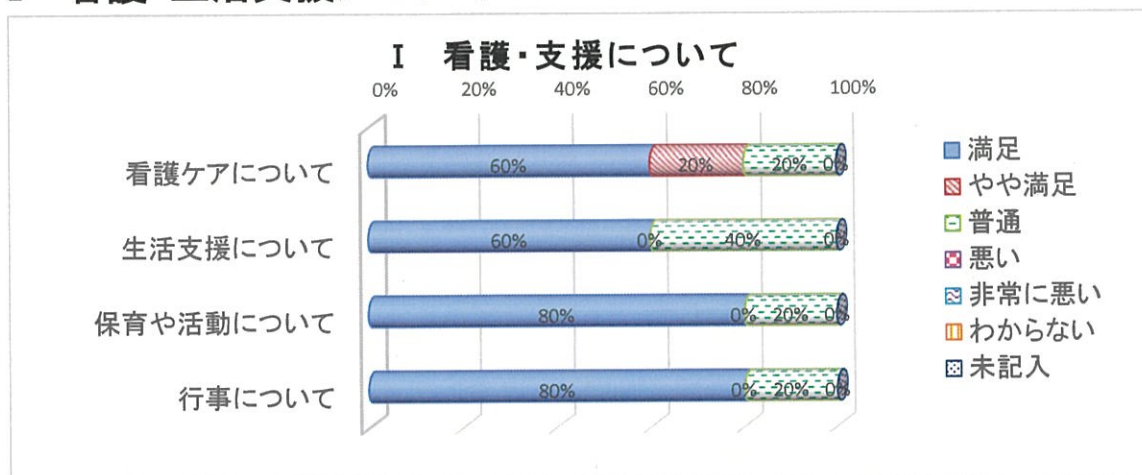
<児童発達>

令和元年度 ご利用者満足度調査結果報告

●アンケート回収数 5通 回収率 約33%

●実施期間: 令和元年11月25日～令和元年12月20日

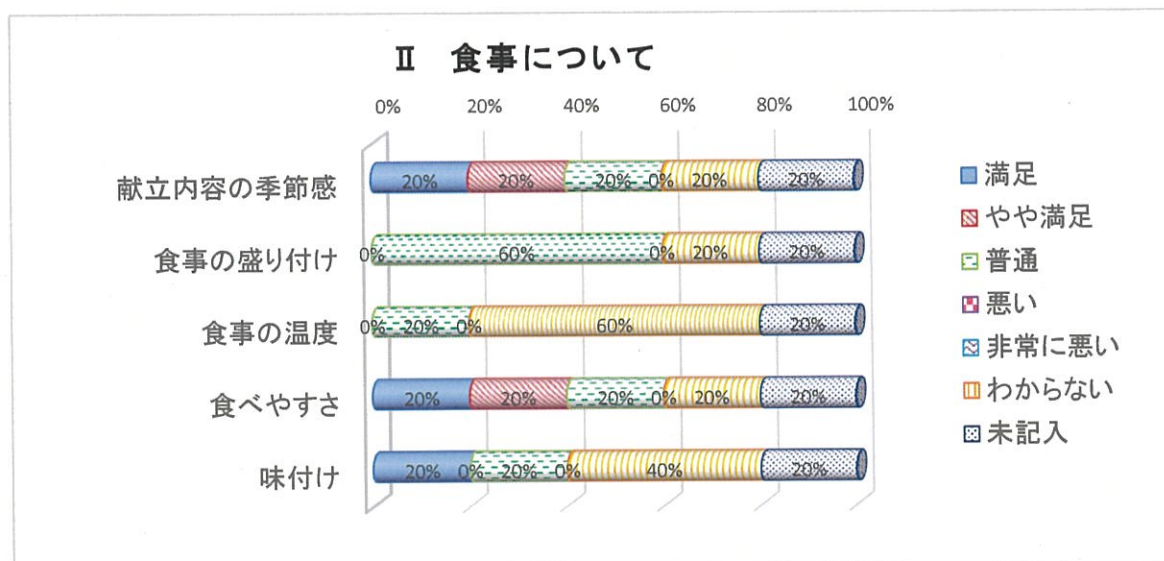
I 看護・生活支援について



【自由記述】

- ・あんまりご飯を食べてくれないのですが、食べさせてくれたり、かまってくれたりしてもらえて本当にありがたいです。
- ・まだまだ苦手が多いですが、個人で活動してもらえたりしてありがたいです。
- ・色々な経験をさせてもらえて親も楽しいです。初めての運動会、子どもの成長がみれてうれしかったです。

II 食事について

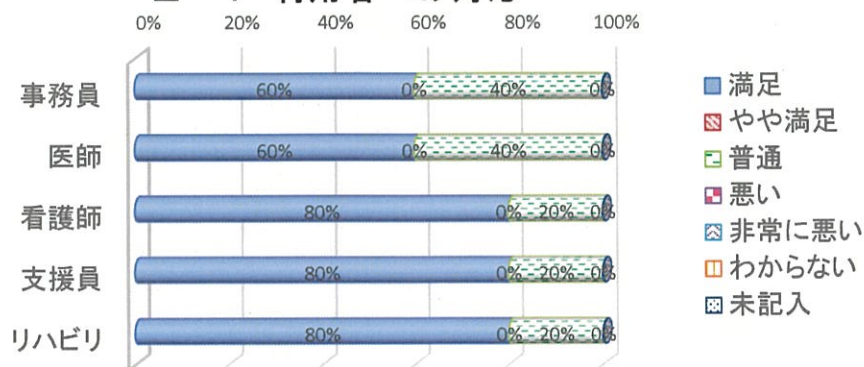


【自由記述】

- ・家では食べさせることのないメニューが多く、色々食べれてありがたいです。旬の果物がもう少しあるとうれしいです。週2日しか通っていないのでタイミングだけかと思いますが。
- ・ペーストときざみの間があれば嬉しいな…ペーストだけどこさない、少しつぶが残っているような。

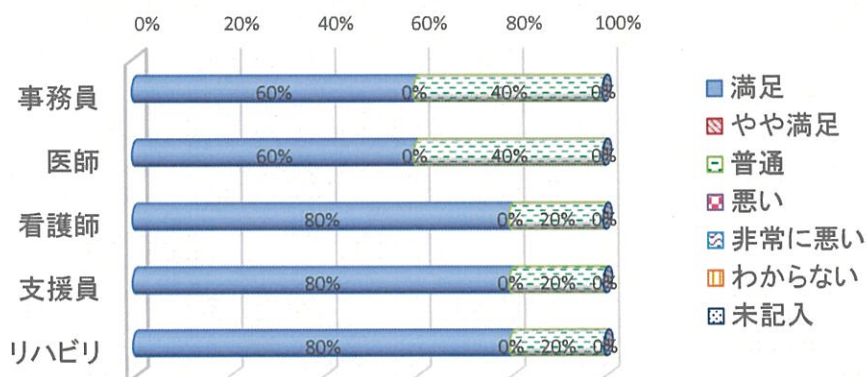
Ⅲ 職員について

Ⅲ－１ 利用者への対応



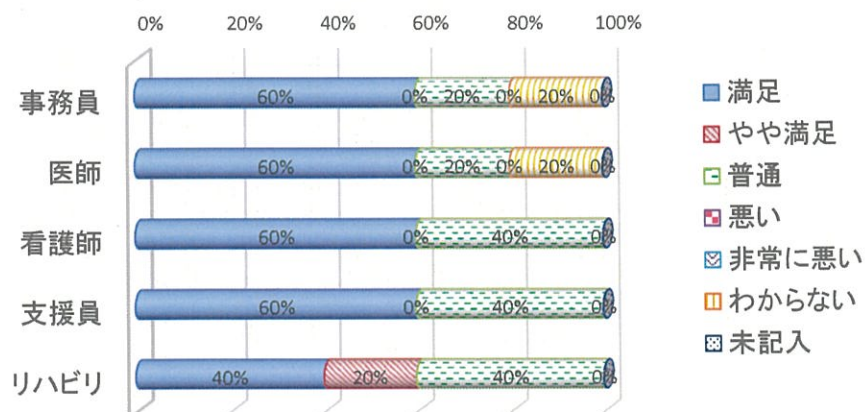
【自由記述】
記述なし

Ⅲ－２ 家族への対応



【自由記述】
記述なし

Ⅲ－３ 職員間の連絡・連携



【自由記述】
記述なし

Ⅲ－４ 名前の呼び方について

名前の呼び方について



- 満足
- やや満足
- 普通
- 悪い
- 非常に悪い
- わからない
- 未記入

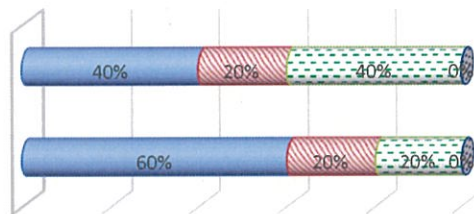
【自由記述】
記述なし

Ⅳ 家族支援について

Ⅳ－１ 家族支援について

情報の連絡時期内容について

職員への相談の対応について



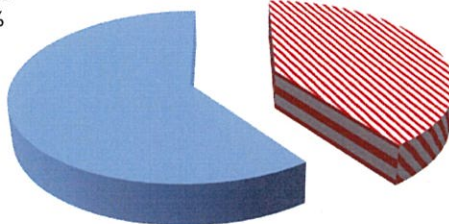
- 満足
- やや満足
- 普通
- 悪い
- 非常に悪い
- わからない
- 未記入

【自由記述】
記述なし

Ⅵ－３ 家族交流について

わからない
60%

ある
40%



【自由記述】
記述なし

Ⅴ その他

【自由記述】

・特にない。11月より週2回になったので、自分が気付かない変化があれば教えてほしいことぐらいです。

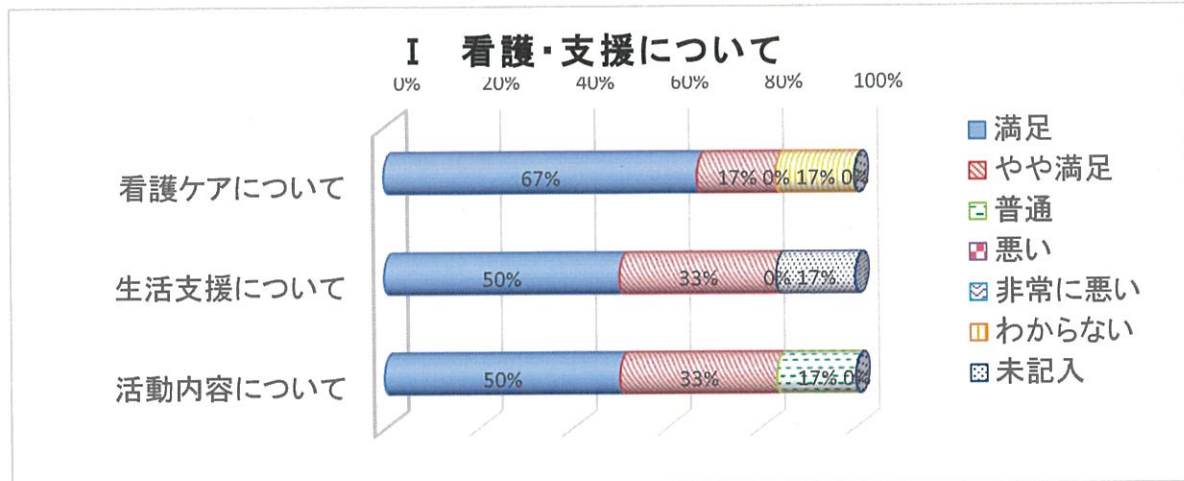
<放課後デイサービス>

令和元年度 ご利用者満足度調査結果報告

●アンケート回収数 6通 回収率 約54.5%

●実施期間: 令和元年11月25日～令和元年12月20日

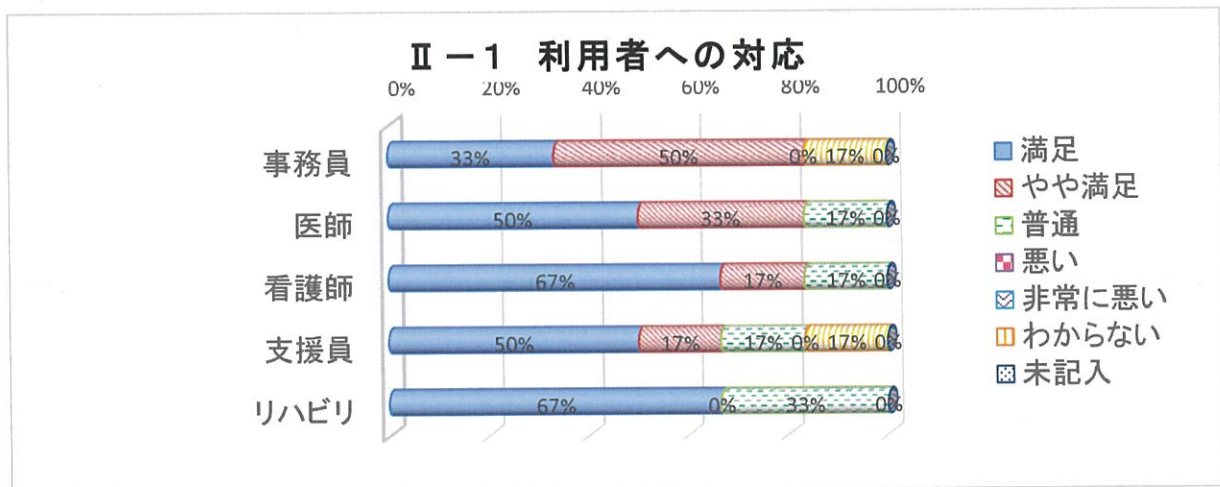
I 看護・生活支援について



【自由記述】

- ・注入食を提供してほしい
- ・ほぼ行ってないのでわからない

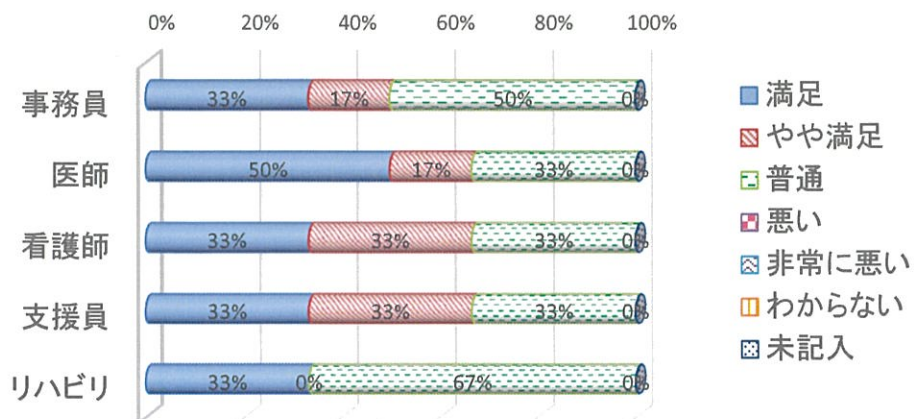
II 職員について



【自由記述】

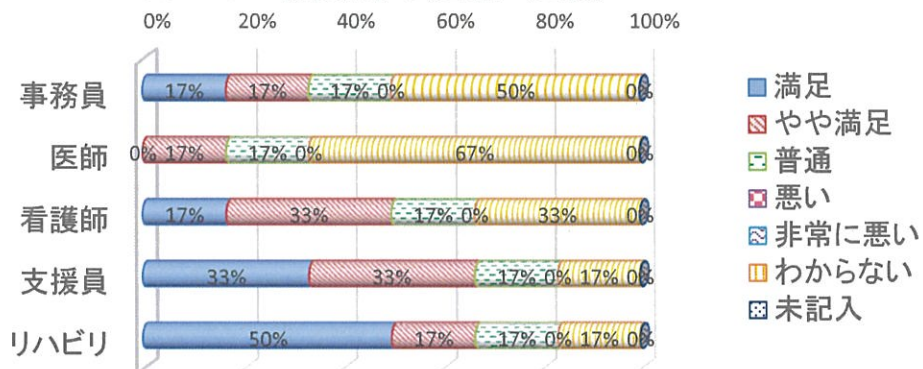
記述なし

Ⅱ－２ 家族への対応



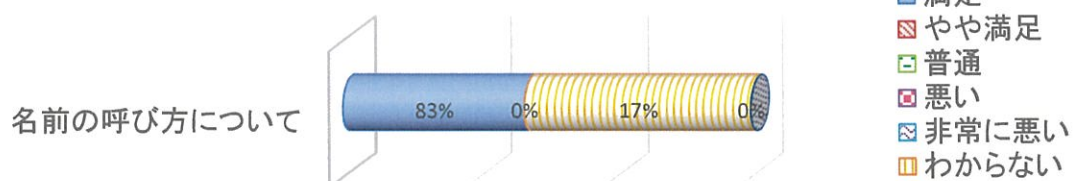
【自由記述】
記述なし

Ⅱ－３ 職員間の連絡・連携



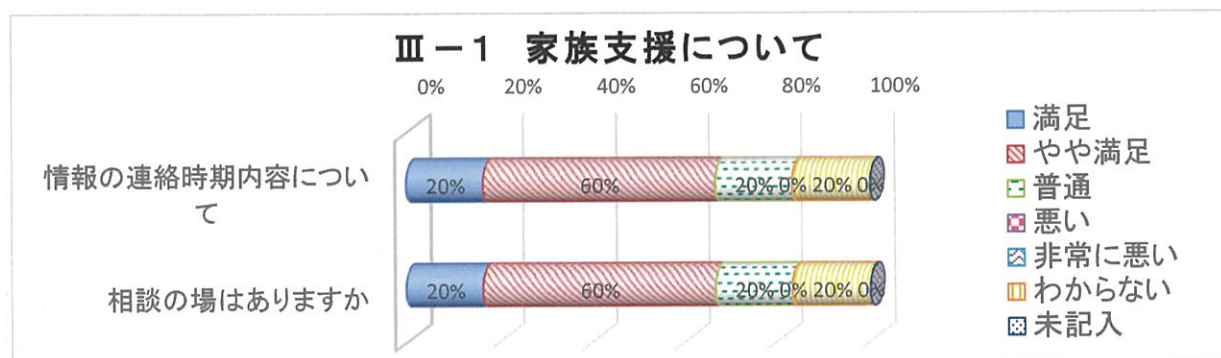
【自由記述】
記述なし

Ⅱ－４ 名前の呼び方について

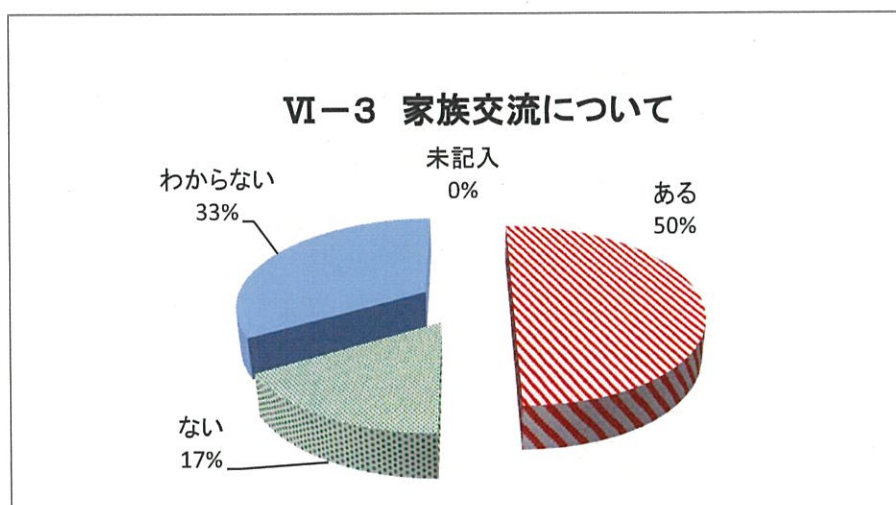


【自由記述】
・名前の呼び方に満足とかあまり感じない

Ⅲ 家族支援について



【自由記述】
記述なし



【自由記述】
記述なし

Ⅳ その他

【自由記述】

- ・送迎問題がある限り利用が増えることはないです。
- ・祝日の利用時間が15:00は短すぎる(送迎もしなければいけないのにすぐにお迎えの時間になる)

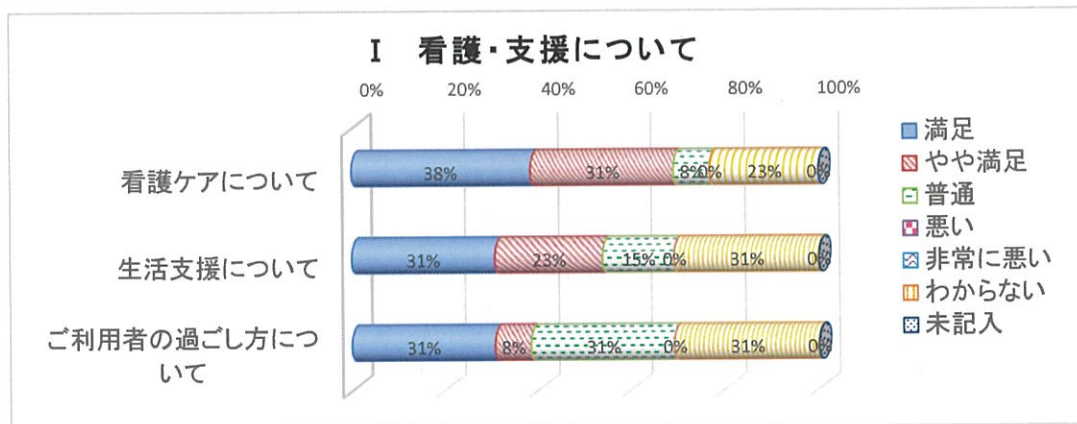
<短期入所>

令和元年度 ご利用者満足度調査結果報告

●アンケート回収数 11通 回収率 約30%

●実施期間: 令和元年11月25日～令和元年12月20日

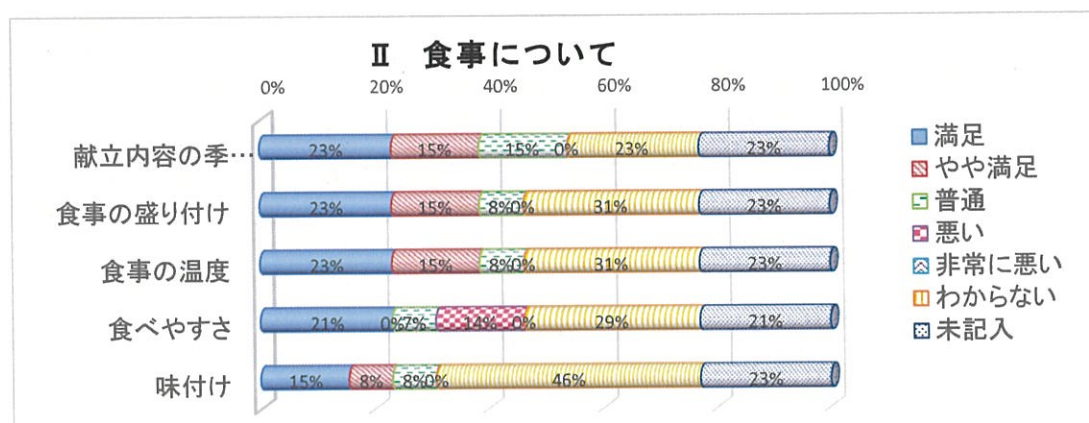
I 看護・生活支援について



【自由記述】

- ・あんまりご飯を食べてくれないのですが、食べさせてくれたり、かまってくれたりしてもらえて本当にありがたいです。
- ・まだまだ苦手が多いですが、個人で活動してもらえたりしてありがたいです。
- ・色んな経験をさせてもらえて親も楽しいです。初めての運動会、子どもの成長がみれてうれしかったです。

II 食事について

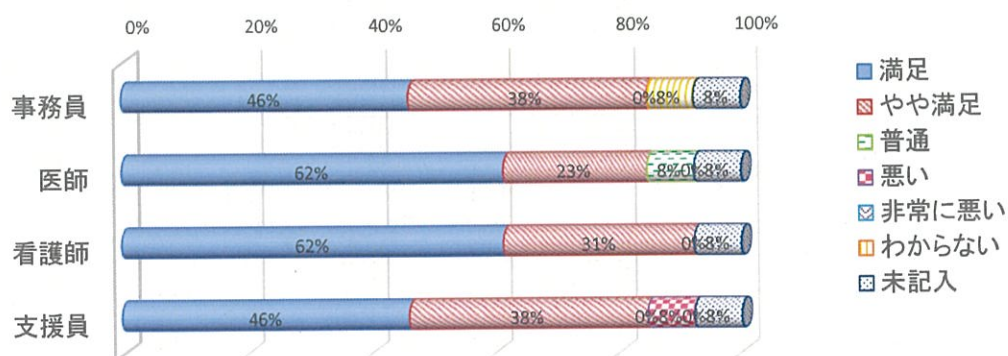


【自由記述】

- ・家では食べさせることのないメニューが多く、色々食べてありがたいです。旬の果物がもう少しあるとうれしいです。週2日しか通っていないのでタイミングだけかもですが。
- ・ペーストときざみの間があれば嬉しいな…ペーストだけどこさない、少しつぶが残っているような。

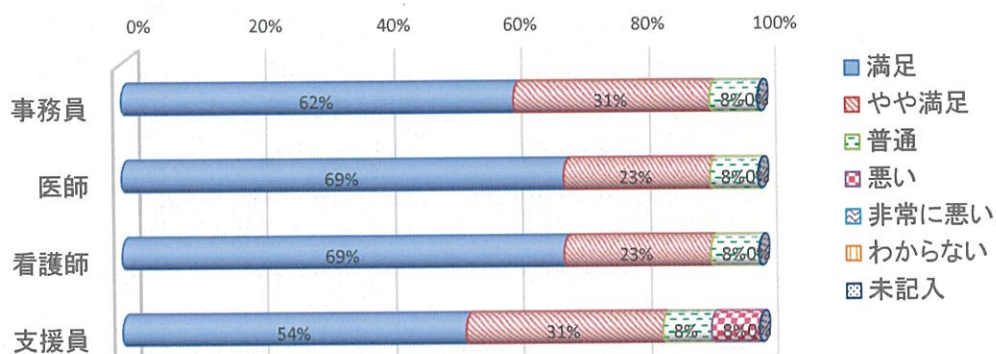
Ⅲ 職員について

Ⅲ－１ 利用者への対応



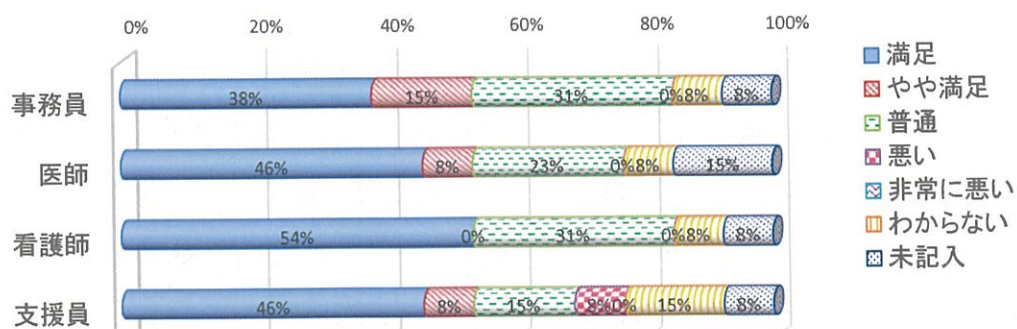
【自由記述】
記述なし

Ⅲ－２ 家族への対応



【自由記述】
記述なし

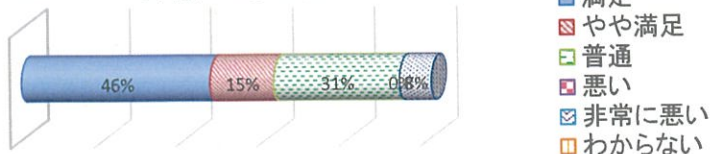
Ⅲ－３ 職員間の連絡・連携



【自由記述】
記述なし

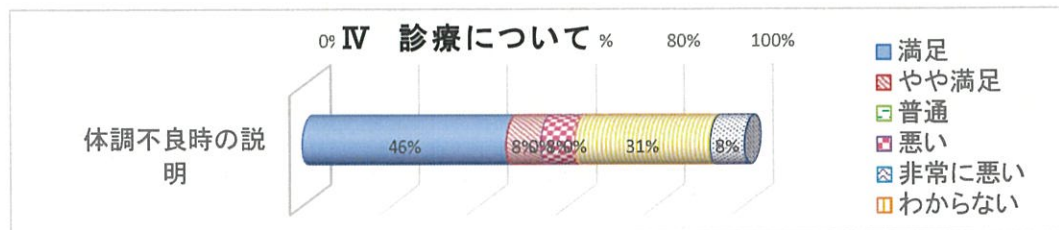
Ⅲ－４ 名前の呼び方について

名前の呼び方について



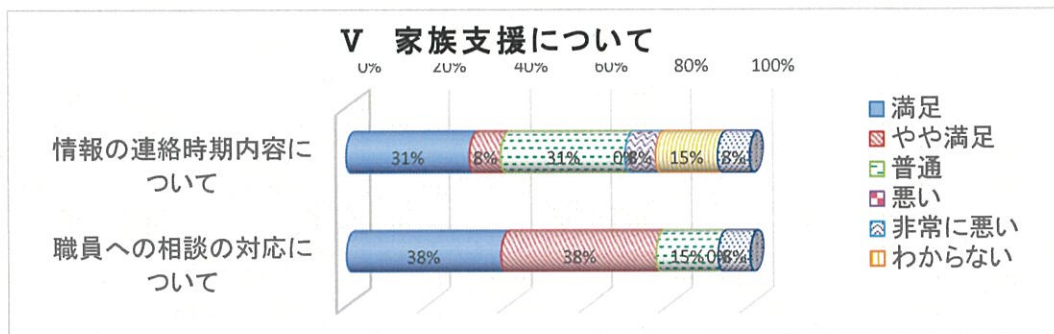
【自由記述】
記述なし

IV 診療について



【自由記述】
記述なし

V 家族支援について



【自由記述】
記述なし

VI その他

【自由記述】

・特になし。11月より週2回になったので、自分が気付かない変化があれば教えてほしいことぐらいです。