

平成26年度

# 満足度調査回答



介護老人保健施設

グリーンビレッジ朝霞台

*Green Village Asakadai*

サービス向上委員会

## 設備面（ハード面）について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・冷房の設定温度が低すぎる。高齢者の体感を考えてほしい。（入所）  
設定温度を27度にし、洋服の調整もさせていただきます。
- ・カーテンと窓ガラスの間、窓ガラスの汚れが気になります。（入所）  
カーテン、窓は定期的に清掃をおこなっておりますが、土埃ですぐに汚れてしまいます。気になる場合はすぐに清掃をいたしますので、事務室にお声かけください。
- ・吹き出し口からの風がきになるところがある。（入所）  
席の調整と吹き出し口に風よけを設置します。
- ・多少暗いかなと感じる時がありますが、省エネのためにはやむを得ない。（入所）  
暗すぎないよう適宜調整します。
- ・夜中のトイレの対応に不満。（入所）  
トイレの誘導回数、時間帯は個別に対応をします。ご不満な点はその都度おっしゃってください。改善していきたいと思えます。
- ・使った紙おむつをビニールに入れず持ち歩くところを見ますが、衛生的に良くないのでは。（入所）  
排泄用のバケツの使用を徹底します。
- ・エアコンフィルターの早めの定期的な掃除。（入所）  
毎年2回（夏・冬）に行っておりますが、定期的に巡回し、ほこりがたまっている場合は清掃いたします。
- ・換気は天窗で行ってほしい。ドアを開けると寒い。（通所）  
設備上排煙口をあけての換気は難しいため、ドアを開ける際はお声をかけさせていただきます。
- ・右利き用のトイレが少ない。（通所）  
左用、右用と2か所ずつありますが、ご不便をおかけしています。
- ・室内が広いのでこれから冬に向かって暖房がどこまで行き届くか気になります。（通所）  
暖房を使用し、掛物をお出ししたりして配慮していきます。
- ・トイレのドアの開閉の調子が悪い。（通所）  
点検していきます。
- ・便座の高さがひくくて大変になってきたそうです。（通所）  
お声をかけていただき、スタッフでお手伝いさせていただきます。

## 職員の接遇について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・面会者カードの赤いひもがあまりきれいではない（入所）  
多数の面会者様が使用されるものですので、定期的に交換いたします。
- ・職員の方々が明るく親切なので本人も満足していると思えます。（入所）  
ありがとうございます。今後も明るく笑顔で対応させていただきます。

- ・事務所は施設の顔。もう少し笑顔が多いといい（入所）
- ・事務職員の笑顔、あいさつが必要（入所）
- ・事務的。明るさがほしい

貴重なご意見ありがとうございます。利用者様及び面会者様に気持ちの良い対応と笑顔を徹底します。また、接遇研修を行いマナー向上に努めます。

- ・年輩の介護の方、言葉遣いが気になります。また男性の介護（？）もっと元気があるといい（入所）
- ・認知症のある方への言葉遣いが気になります（入所）
- ・お忙しく汗してお世話してくださっている介護職員の方々には頭が下がります。時々、職員の方からの怒りのことばを受けてうなだれている老人の姿をみかけることがあり、胸が痛みます。きっとイラつくことが多々あるのでしょうか（入所）

接遇の勉強会を開催し、言葉、立ち居振る舞いに気を付けていきます。

- ・シーツの汚れがにおいもしていたことがあった。（入所）

環境整備を各勤務終了後に実施していますが、交換の徹底を致します。汚染時には速やかに交換し、においには消臭スプレー、換気にて対応致します。

- ・聴力が少し落ちています。朝礼やレクなどの際は話し方を工夫してほしい（通所）

利用者様に確認しながら皆さんに聞きやすいように注意していきます。

- ・一人の人だけ親切さが無いと思いました。とても良い時もありますが、人間だからしかたないと思いますが（通所）

スタッフの接遇は全員が今後注意してまいります。ご指摘ありがとうございました。

- ・送迎の際皆さんがとても親切にしてくださり安心しています。連絡帳への記入もいつも丁寧に助かっています。（通所）

ありがとうございます。今後も安心していただけるような支援を心掛けていきます。

- ・レクまんねり（通所）

研修やメディア等で新しいものを勉強し提供できるように準備してまいります。

## 食事について

黒文字：調査結果

赤文字：回答



- ・もっと変化がほしい（入所）
- ・カロリーのばらつきが目立つ。チーズ、ヨーグルト系が多いが和食系がいい。（通所）
- ・クリーム、ヨーグルト和えはいらぬ。昔みたいな味がいい。牛肉かたい

新メニューを取り入れながら和食、洋食、中華などバラエティに富んだ献立作成に努めます。

- ・食べたことがないのでわかりません。試食会などがあると嬉しいです（入所）
- 今後実施の検討をしていきます。

- ・漬物が食べたい（入所）

ご要望にお応えできるよう、食べやすさや塩分量を考慮しながら提供を検討します。

- ・お米の質をあげてほしい。ごはんがまずい（入所）

水分量や浸水時間を統一し、ごはんの炊きむらが無いように提供します。

- ・食事は目、舌で食べたいので形が解るようになっていると食欲が出ると思います。
- ・ドロドロしたソースはあまりこのみません。(入所)

噛む力や飲み込む力が低下した方にも美味しく安全に召し上がっていただけるよう、えんげ調整食に取り組んでいます。利用者様の飲み込みの機能に適した食事形態を提供します。

- ・日によりおかずが少ない。せめてこんぶや梅干しなどつけられないか(入所)

適正な量のお食事が提供できるよう献立や盛り付け方法の確認を行います。

朝食に佃煮や梅干しをお出ししています。

- ・全体的にカロリー塩分を少な目にしてください(入所)

ご希望の方には食事量や食事内容の調整を行っています。ご遠慮なく職員にご相談ください。

- ・いつも色々工夫されていて感心します。(入所)
- ・本人がまあまあと言っています(入所)
- ・私は大変おいしく頂いております(通所)
- ・カロリーや体重の増減など細かな点で行き届いた対応に感謝しています。(入所)

ありがとうございます。今後も栄養科一同「常に満足、更に美味しく」をモットーに食事を提供します。

- ・おやつの量がもう少し多いとうれしいです(通所)

栄養価を考慮しながらおやつの種類や大きさを検討します。

- ・牛肉がかたい。練り製品で代替えしてほしい(通所)
- ・お肉がかたい。入れ歯なのでもう少しやわらかくしてほしい(通所)

肉のスライスの厚さや調理方法の見直しを行います。食事形態の変更も可能です。ご遠慮なくご相談ください。

- ・サラダの酢の分量が多い(通所)

継続して味付けの確認を行います。

- ・食事がぬるい(通所)
- ・もう少し汁が温かいとうれしい(通所)

温度の確認を行い適正な温度(60度前後)での提供に努めます。

## リハビリについて

黒文字：調査結果

赤文字：回答



- ・リハビリしたことがない(入所)

入所されている方はみなさんリハビリを行っていただいています。

- ・歩行器はありますか(入所)

リハビリ室にはいくつかのタイプの歩行器を用意しております。

- ・担当の先生を定期的に交代してはどうか(通所)
- ・順々にかわっているいろんな先生にやってほしい(通所)

皆様により良いサービスが提供できるよう前向きに検討してまいります。

・自立歩行を目指してリハビリをやってまいりましたが、年齢を重ねその希望が薄らいでいますが、少しでも体を動かしていただき感謝しています。(通所)

ありがとうございます。今後も皆様のご要望にお応えできるよう最善をつくしてまいります。

- ・回数を一日おきにしてほしい。居室でできるアドバイスをしてほしい（入所）
- ・もう少し内容、時間ともふやしてほしい（入所）
- ・回数を増やしてほしい（入所）
- ・制度上仕方がないのでしょうが、できればもう少し回数が多いといい（入所）
- ・ストレッチの時間が短い（通所）
- ・もう少し長くやってほしい（通所）

貴重なご意見ありがとうございます。介護保険制度の範囲で皆様の状態に適したリハビリの提供につとめております。時間や頻度は制限がございますが、少しでも皆様のご要望にお応えできるよう最善を尽くして参りますのでその都度スタッフにご相談ください。

- ・熱心に考えていただいているのに本人がやる気がなくご迷惑をおかけします。（入所）
- ・もっと本人がやる気になるような内容がいい。（入所）
- ・もう少し本人と話をしてリハビリをしてほしい（通所）
- ・本人が希望をもてるリハビリをメンタル面と合わせてしてほしい（通所）

個々の利用者様の身体状況や精神状況に配慮した対応を心掛けておりますが、今後も利用者様の状態を考慮したアプローチができるよう、研修への参加や接遇向上に努めます。

- ・歩行や立つときの姿勢について厳しく指導してほしい（通所）

利用者様の身体状況に合わせて適切なアプローチを行ってまいります。

## その他のご意見です

黒文字：調査結果

赤文字：回答

- ・庭のベンチがいっぱいで座れないことがある。もう少しイスがあるといい。デイの人が座っていていっぱいの時もあり残念（入所）

ご迷惑をおかけしました。ベンチを増やすよう手配しております。ご面会時ご利用ください。

- ・テーブルの席はどのようにして決めていますか（入所）

病気、介助の状況、安全管理、ご性格など考慮して決めさせていただいております。定期的に席替えも行うようにしています。

- ・忍耐強く接してくださりありがとうございます。家族の者も接し方を学びました（入所）
- ・感謝しています。昼夜に関わらず自由がきかずわがままになりがちな人たちにプロとして本当によく対応をしていただいております。（入所）

ありがとうございます。利用者様の状態を考慮し、よりよい介護ができるよう努力していきます。

- ・洗濯物ですが、土日など職員が少なく仕事の手を止めてしまう。たとえば面会カードで洗濯室の開閉ができるといい。（入所）

安全管理上、施錠させて頂いております。また、カギの貸し出しも、検討はさせて頂いたのですが、厳しい状況です。ご遠慮なくお声をかけていただきたくご協力お願いいたします。

- ・看護職員の人数が少なすぎると思います。頑張ってくれてはいますが、行き届いていないところが多々あり不自由することがある（入所）

- ・介護してくださる方が少ないかと思ひます。いらっしゃる方は一生懸命みてくださって感謝しています（入所）

法律上は十分な人員ですが、ご不自由を感じないように配置の見直しをしていきます。



- ・入浴を増やしてほしい（入所）

現状では回数を増やすことは厳しいです。定期的に入浴剤を使用するなど入浴時の満足向上に繋がります。また、清拭等で清潔保持、清涼感ができるように致します。

・いつもありがとうございます。家族一同安心しています。当方もいたらないところがありますが、今後ともよろしく願いいたします。（入所）

- ・いつも誰かと会話ができさみしくなく笑って過ごせる時間がありがたいです。（入所）

・会話が難しい方たちが多いのではと思いますが、可能な限り声をかけていただければと思います。お忙しようでご苦労なことと頭が下がります。（入所）

今後も利用者様が安心して穏やかに過ごせるよう接していきます。

- ・送迎車の運転をもう少し思いやりをもってほしい。気分が悪くなる（通所）

通所での毎朝のミーティング及び毎月1回の運転手会議にて職員に改善を周知徹底します。利用者様に安全で安心な送迎を心掛けます。

- ・リハと体操が重なってしまうため体操ができない。ちゃんとできるようにしてほしい（通所）

なるべく配慮させていただきますが、場合によってはご要望に沿えないこともあるかと思っておりますのでご了承ください。

- ・カラオケはどうしても好きになれません。別室で必ずやらせてもらうか、どこか別の場所へうつりたい（通所）

ご意見をいただきましてから、カラオケ実施時は食堂で行うことといたしました。

- ・洗面所に生花をいけていただければ心なごやかで良い（通所）

環境への意識が不十分であり、今後気を付けていきます。

- ・いつもお心遣いありがとうございます。本人が申すにはリハビリはあまりしていないということ。（通所）

リハビリに関してはご本人の体調をみながら実施させていただいております。

- ・介護のみなさんご苦労様です。大変だと思います。皆さん疲れないう願ひします。（通所）

お心遣いありがとうございます。

- ・血圧高めだと入浴をお休みにすることが多いのですが、少しでも休んで午後に入るなどシャワーでも入浴させていただけたらと思ひます。（通所）

入浴に関しましてはご本人の体調と安全面を考慮して実施しています。可能な限り入浴して頂き、状態に応じてシャワー、清拭などの対応をさせていただいております。

- ・頭をもう少しがつつり洗ってほしいそうです（通所）

入浴時遠慮なくお声をかけていただければと思ひます。

- ・一日中車いすになってしまい、筋力も衰えだんだん悪くなるばかりで淋しさ倍増（通所）

利用者様の安全を第一に考えています。できるところは配慮しお手伝いしながら援助していきます。

- ・バスの送迎において自宅前で大変待たされることがある。円滑な送迎をしてほしい（通所）

お待たせして申し訳ございませんでした。なにかの不都合が生じたのかと思ひれます。円滑な送迎をいたしますが、ご無理をないところでお待ちください。

- ・いつも慣れた席にしてほしい（通所）

席に関しましては皆さんのご意見をいただきながら平等に対応をさせていただいております。ご了承ください。

# 集計結果



回答数 151 件 (送付数 284 件)

回答率 53 %

## ◎設備面 (ハード面) について

### 1、施設内の清掃は行き届いておりますでしょうか。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 83 件 | 55 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 67 件 | 44 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 1 件  | 1 %  |    |       |       |

### 2、施設内の照明の明るさはいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 64 件 | 42 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 82 件 | 54 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 3 件  | 2 %  |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 2 件  | 1 %  |    |       |       |

### 3、エアコンの室温設定の調節はいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 43 件 | 28 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 88 件 | 58 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 17 件 | 11 % |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 2 件  | 1 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 1 件  | 1 %  |    |       |       |

### 4、トイレのにおいが気になるなど消臭対応はいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 58 件 | 38 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 78 件 | 52 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 13 件 | 9 %  |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 2 件  | 1 %  |    |       |       |

## ◎職員の接遇について

### 1、事務職員の接遇対応はいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 57 件 | 38 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 84 件 | 56 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 9 件  | 6 %  |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 1 件  | 1 %  |    |       |       |

### 2、介護・看護職員の接遇対応はいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 62 件 | 41 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 83 件 | 55 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 4 件  | 3 %  |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 2 件  | 1 %  |    |       |       |

◎食事について

1、お食事の味付けはいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 41 件 | 27 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 80 件 | 53 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 15 件 | 10 % |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 1 件  | 1 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 14 件 | 9 %  |    |       |       |

2、お食事の量は適量でしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 37 件 | 25 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 92 件 | 61 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 9 件  | 6 %  |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 13 件 | 9 %  |    |       |       |

3、おかずの種類はいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 40 件 | 26 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 83 件 | 55 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 15 件 | 10 % |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 1 件  | 1 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 12 件 | 8 %  |    |       |       |

4、お食事の温かさ・冷たさは適温でしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 42 件 | 28 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 82 件 | 54 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 10 件 | 7 %  |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 0 件  | 0 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 17 件 | 11 % |    |       |       |

◎リハビリについて

1、訓練の内容はいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 37 件 | 25 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 83 件 | 55 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 16 件 | 11 % |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 1 件  | 1 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 14 件 | 9 %  |    |       |       |

2、訓練の回数はいかがでしょう。

|       |     |      |      |    |       |       |
|-------|-----|------|------|----|-------|-------|
| 大変満足  | 回答数 | 29 件 | 19 % | 合計 | 151 件 | 100 % |
| 満足    | 回答数 | 80 件 | 53 % |    |       |       |
| 不満    | 回答数 | 24 件 | 16 % |    |       |       |
| 大いに不満 | 回答数 | 3 件  | 2 %  |    |       |       |
| 未記入   | 回答数 | 15 件 | 10 % |    |       |       |

ご協力ありがとうございました。

