

平成27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

- ・エアコンの温度が安定していないと思います。（入所）
- ・時々働いている人の体感温度で室温が高かったり低かったり感じる。（入所）

設定温度を決めていますが、部屋によって多少の室温の差があります。適正温度にするよう努めていきます。

- ・エアコンの故障機関が長い。しかも何回も（入所）

今夏も3階のフロアが故障し、また現在も4階フロアで故障しております。現在業者へ依頼し修理調整に当たっておりますがエンジン交換が必要な状況となっております。今後はメンテナンス契約内容の見直しを行い、エアコンが故障しない様きめ細かくチェックを行ってまいります。

- ・季節の装飾等いつも楽しく見させていただいています。素敵ですね（入所）

喜んでいただけてうれしいです。今後も居心地の良い空間を提供していきます。

- ・2F洗濯室のカギと倉庫（？）のカギと区別がつかないのでわかりやすくしてほしい（入所）

今後は洗濯室の鍵、ロッカーの鍵ひとつひとつにタグをつけ、わかりやすくいたします。

- ・運動のための設備を増やしてほしい。（通所）

レクリエーションや通所フロアでもできるよう工夫していきます。

- ・囲碁や将棋などの数が少ないと思う。（通所）

囲碁2セット、将棋3セットあるのですが、ご要望が多いようでしたら増やします。

- ・トイレトペーパーの2枚重ねを希望します。（通所）

1枚ではありますが、厚めのものに対応しております。

- ・時々トイレのにおいがする。特に食事時は気を付けてほしい。（通所）

環境整備に努めます。

- ・納涼祭は少しさむかった。（通所）

大変申し訳ございませんでした。次年度配慮いたします。

職員の接遇について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・通所入所にかかわらずお会いする方のご挨拶「こんにちは」と言われとても爽やかです（入所）
- ・介護さんは大変よくやっているとします。（入所）
- ・今後天候が安定しましたら外出も考えています（入所）
- ・職員の方達によくしていただきありがとうございます（入所）

今後も入所者様のニーズにこたえていきたいとします。

・いつも忙しそうになさっていますのでもう少し人数を増やし、余裕のある接し方をしていただけたらとします。（入所）

人数は基準に不足はありません。しかし、諸事情で欠勤者がある場合は人員不足にみえたかと思われま。適宜人員の調整をして、不安のないようにしていきます。

- ・電話の出方が暗いなといつも思います。（入所）

ご指摘の通り、電話は見えない“顔”であり、最初に電話に出る事務職の印象が施設の第一印象と考えております。常に電話対応には気を配り利用者様ご家族にご不満を抱かせないよう気を付けてまいります。

- ・入浴の際にある一人の職員の方に怒鳴られるそうです（通所）

接遇研修や朝のミーティング等で意識づけしていきます。

- ・皆良くして頂けるが一部の人に不満やいやみを言われた（通所）

再度スタッフの接遇教育を見直し、指導していきます。貴重なご意見ありがとうございます。

- ・医師の面接を少し増やしてほしい（通所）

必要時に適宜対応させていただきます。

- ・制服での区分が分かりません（通所）

スタッフ紹介のボードを作成させていただきます。

- ・レク、ゲームがへた（通所）

申し訳ありません。スタッフ全員で盛り上げて楽しんでいただくよう努力していきます。

- ・難聴なのでマイクの使用を少し大きくしてほしい（通所）

皆様にお聞きしながら音量調整していきます。

- ・本当に良くしていただいています。笑いがあったり、楽しく過ごすことができます（通所）

ありがとうございます。今後も楽しく過ごしていただけるよう日々精進してまいります。

- ・送迎の際に職員さん達がこまめに声かけをしてくださり安心して乗車できているようです（通所）

ありがとうございます。車の中で気分が悪くなったりご意見ありましたら、遠慮されずお申し出ください。

食事について

黒文字：調査結果

赤文字：回答



- ・1か月の献立表があればいい（通所）

週間の献立表であればお渡しできます。ご遠慮なく職員にお声かけください。

- ・もっと肉が食べたい（通所）

肉料理、魚料理、バランスを考えて献立作成を行っています。

- ・好き嫌いが多いため食べられないものがあるみたいです（通所）

個別対応はなかなか厳しいですが、可能な限りできるようにしてみます。お申し出ください。

- ・もう少し歯ごたえのあるものが食べたい（通所）

普通食も全体的に軟らかめに調理しています。噛む力、飲み込む力に適した食事を提供します。

- ・入れ歯が使えないため食事内容が固定されているのでカロリー配慮だけで十分です（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、見た目や味にも配慮したえんげ調整食に取り組んでいきます。

- ・うどんおそばがもう少し多いといい

めん類は週1回、うどん・そば・ラーメンなどを提供しています。

- ・もう少し量が少なくてもいい（通所）

ご希望がある方には、食事量や内容の調整を行っています。ご相談ください。

- ・おいしくない（入所）

申し訳ございません。美味しく召し上がって頂けるよう、献立の工夫や調理技術の向上に努めます。

- ・中華そばの時塩味がきつかった（通所）

前は味がこい時もありましたが最近は大分良くなってきたと感じております。たまにこい時もありますが、血圧が高いため気を付けたい（通所）

- ・味付けが少し濃い（通所）

- ・塩分少なめに（通所）

調理方法の統一や提供前の味見を行い、安定した味付けで提供できるよう努めます。

- ・試食を試してみたい（入所）

先日開催しました公開講座の際、えんげ調整食に試食会を行いました。今後も試食会の実施を検討していきます。

- ・おいしいメニューですね（通所）

- ・おいしいおいしいと食べています（入所）

- ・他施設でも食事をたべていましたがこちらの食事が一番おいしいと言っています（入所）

- ・現在の母の状況を考えますと大変満足です（入所）

- ・野菜中心の献立なので助かっています（通所）

・煮物やごはん、めん類、デザートまでカロリー計算されていて素晴らしい。家ではとても無理（通所）

ありがとうございます。今後も栄養科一同心を込めて美味しい食事の提供に努めます。

リハビリについて

黒文字：調査結果

赤文字：回 答



- リハビリの効果を個人的に知らせてほしい（通所）

3 か月ごとにリハビリテーション実施計画書の説明をさせていただいております。その際に詳細な説明も行いますので、疑問や不安などあればお申し出ください。

- 訓練の進み具合をおしえてほしい（入所）

担当者より随時説明をさせていただきます。また 3 か月ごとに担当者会議を実施しています。

- リハビリが週 2 回となり少なさみしそう。有料でも身体を動かす時間があるといい（入所）
- もう少し時間を長くしてほしい（通所）

法制度に則っているため、3 か月を過ぎると回数・時間ともに減らさざるを得ないのは現状です。運動機会という点ではフロアでの体操やレクにもご参加いただけると、より効果的かと思えます。

- リハビリ 20 分ですが遅れて始めたとき早く終わることもある。時間を守ってほしい。（通所）
- 申し訳ございません。時間を守って練習ができるよう周知してまいります。

- 広い施設内杖をついて歩行練習ができると良い（通所）

転倒や怪我のリスク管理のため各個人での自主的な歩行練習はご遠慮いただいております。練習内容については各リハビリテーション担当者でご相談ください。天気の良い日は通所職員のつきそいのもと、中庭の散歩も実施しています。

- 家族でもできるリハビリ等を月 1 回位おしえていただけるとありがたい（入所）

リハビリ担当者にお申し出頂ければ、随時対応をさせていただきます。



- よくみてくださっています。(入所)
- リハビリの方達の気配りで少しずつ良くなりつつあると思います。(入所)

ありがとうございます。今後も各利用者様の身体状況に合わせたリハビリを提供し、より良い生活が送れるよう支援してまいります。

- 筋肉の硬直がひどく圧迫骨折をひどく痛がっています。リハビリをお願いします(通所)
- いたいところをぎこぎことしてほしくない。できれば歩きたい(通所)

筋肉のこわばりや疼痛は非常につらいことと存じます。ご本人様の身体状況に合わせてリハビリを提供してまいります。

- 本人が希望しているリハビリと乖離があるみたいです。家族としては現状でいい(通所)

ご本人様やご家族様の意見をお聞きしながら、ご本人様の身体状況に合わせたリハビリを提供してまいります。

- リハビリの時間がもう少し早いといい(通所)

随時ご相談ください。検討させていただきます。

- 加齢と共に体力の低下が心配です。面会の時にはビタミンC、Bの入った飲料を飲ませています(入所)

いつもご面会ありがとうございます。体力や筋力の低下が少しでも予防できるようご本人様の身体状況に合わせたリハビリを提供してまいります。

- スタッフを多くし常に同じ方をお願いしたい(通所)

業務の状況により困難な場合もありますが、できるかぎり同じセラピストでの対応が行えるよう善処させていただきます。また、業務体制についても検討させていただきます。



その他のご意見です

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・トイレがウォシュレットになるとよい（通所）

ウォシュレットになっています。使い方をご説明させていただきます。

- ・2階フロアの1日過ごすところのテレビをもう1台増やしてほしい。1台では視聴できる人に限りがある（入所）

2階多床室のデイルームと個室側のデイルームにテレビを設置いたしました。違う番組を見たい方はご利用いただければと思います。

- ・散歩に出かけた時一人用のイスがほしいと思いました。どんな物でも（丸イス）でもいいので自由に動かせるといいと思います。（入所）

現在中庭にベンチを3つ設置しておりますが、増設する方向で準備致します。

- ・施設内はとてもきれいで、担当して下さってる皆様には本当に感謝の気持ちでいっぱいです（入所）

ありがとうございます。今後も気持ちよく過ごせるように清潔を保っていきます。

- ・トイレの床便器が日曜日汚れていたり、便の汚れが廊下にてんと広がっていることがある。おそうじの人まかせにしている。職員の人が忙しいのか歯磨きを認知症の人まかせにしまい、お願いしても虫歯にならないから大丈夫と言われた。（入所）

申し訳ございません。日曜に限らず、汚れているところは気にかけて環境整備に努めます。歯磨きに関しては、ご自分で可能なことはご自分で行って頂くよう対応しています。うまく磨けない方はみがき残しの確認、または一部介助も必要かと思えます。適切な対応ができるようスタッフ間で情報共有していきます。

- ・一部看護婦さんに不安を感じる（資格があるのでは）（入所）

不安を感じさせてしまい、申し訳ございませんでした。このようなことがないように、教育を徹底します。

- ・施設から電話があり出ると突然「事故の報告です」と言われびっくりして内容を聞くと単なる食事の配膳間違いとわかり安心しましたが、連絡の仕方を考えてほしい（入所）

ご心配をおかけしまして、申し訳ございませんでした。電話のマナー研修を行います。

- ・先般介護施設での暗いニュースを聞いたたびグリーンビレッジのヘルパーさんの優しい声かけと寄り添っていただく姿勢に感謝しております（入所）

- ・スタッフの方々の一生懸命さに感謝しております。入所の方々の個性にも色々ある事でしょうがお願いします。（入所）

- ・入所して間もないため本人もおちつかずご迷惑をおかけします。毎日大変な中面会にいくと様子を伝えてくれたり優しく声をかけてくださりありがとうございます。（入所）

ありがとうございます。ご家族の方ともコミュニケーションをとり不安のない様にしていきます。今後ともよろしくお願いいたします。

・職員の方皆さん親切にしてくださいませ。1日中車いすに乗っていると心配。歩いている方がうらやましい。安全である為にこういうやり方を選ばれたかと思うが気候がよくなったらなるべく歩きたい。(通所)

安全第一で対応をさせていただきたいと思います。

・自由にすごさせてくれるので満足しています(通所)
・スタッフ始め先生方、1日のスケジュール等一人ではとてもできない。季節によってイベントもあり、お庭の手入れや環境とてもいいです。(通所)

・現在特養を申込みしていますがなかなか順番がきません。みつかるまでお願いします。(入所)

ご状況により確約できない場合もあります。その都度ご相談をさせていただきます。

・急にショートステイを希望するときは利用できるのでしょうか？何度も空きがなくことわられています。通所している利用者は少し受け入れをしてほしいです(通所)

ショート専用の居室は1床のみとなっております。また、2か月前からのご予約となります。緊急でのご利用は、空き部屋のみでの対応となります。その都度お問い合わせをいただきますが、空きがない場合もございます。申し訳ございません。

・席も固定せずに毎回いろんな方とコミュニケーションをもつために席を固定しないほうがいい(通所)

ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。

・家族の負担も軽減され助かっています。(通所)
・持ち物等の確認も細部まであり、忘れ物、紛失がないようにして下さる点ありがたいです。納涼祭に参加させてもらい母の嬉しそうな笑顔がみれてよかったです(通所)
・いつも連絡帳で詳しくお知らせいただき感謝しております(通所)

ご家族様との情報交換をさせていただきます。よろしくお願ひいたします。

・送迎車のコースを考えていただきたい。道ゆれるので辛い(通所)

なるべくご負担の少ないように考えて組んではいますが、お家の方向などによりご希望に添いかねる場合がございますので、ご了承ください。

・感謝しかありません。(入所) ・接遇のよさに大変感謝しております(通所)
ありがとうございます。何かございましたら、ご意見いただければと思います。

・レクのカラオケは毎日やってほしい。ゲーム、カラオケ別室でそれぞれやりたい。習字などあるときは別だが。(通所)

皆様のご意見をいただき、今後の参考にさせていただきたいと思います。

集計結果



回答数 128 件 (送付数 269 件)

回答率 47 %

◎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	71 件	55 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	53 件	41 %			
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	0 件	0 %			

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	62 件	48 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	65 件	51 %			
不満	回答数	1 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	0 件	0 %			

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	48 件	38 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	69 件	54 %			
不満	回答数	10 件	8 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	0 件	0 %			

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	60 件	47 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	58 件	45 %			
不満	回答数	6 件	5 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	4 件	3 %			

◎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	65 件	51 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	62 件	48 %			
不満	回答数	1 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	0 件	0 %			

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	80 件	63 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	45 件	35 %			
不満	回答数	2 件	2 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	0 件	0 %			

3、リハビリ職員の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	74 件	58 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	48 件	38 %			
不満	回答数	2 件	2 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	4 件	3 %			

4、通所送迎のスタッフの接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	63 件	49 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	33 件	26 %			
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	32 件	25 %			

5、相談員の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	64 件	50 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	49 件	38 %			
不満	回答数	2 件	2 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	13 件	10 %			

6、栄養科職員の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	58 件	45 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	55 件	43 %			
不満	回答数	1 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	14 件	11 %			

7、医師の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	58 件	45 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	58 件	45 %			
不満	回答数	2 件	2 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	10 件	8 %			

◎食事について

1、献立の内容はいかがでしょう。

大変満足	回答数	52 件	41 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	60 件	47 %			
不満	回答数	7 件	5 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	9 件	7 %			

2、お食事の味はいかがでしょう。

大変満足	回答数	50 件	39 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	58 件	45 %			
不満	回答数	6 件	5 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	14 件	11 %			

3、お食事の見た目（盛り付け、器など）はいかがでしょう。

大変満足	回答数	53 件	41 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	61 件	48 %			
不満	回答数	2 件	2 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	12 件	9 %			

◎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	47 件	37 %	合計	128 件	100 %
満足	回答数	63 件	49 %			
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	14 件	11 %			

ご協力ありがとうございました。



