

平成30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



・室内が非常に蒸し暑い時があります。いろいろな人が利用されているとは思いますが、エアコンの風が直接あたる席、全然風のこない席がありますので、そのところを配慮してください。(通所)

今後も空調管理を行っていきます。遠慮なさらずおっしゃってください。

・トイレトーパーもいろいろ改良され使いやすくなりました。(通所)

ありがとうございます。またご意見ありましたらおっしゃってください。

・開放的で明るい空間でのひとときはとても大切な時間です。(通所)

皆様に良い空間を提供できるよう今後も努めてまいります。

・入りと帰りの通路のところとりハビリ室の部屋のビデオカメラの設置をしてください。なんかの事故が発生した時の確認になりますから。(通所)

すでに主要な場所にカメラを設置しており、現時点でカメラを増設するのは難しい状況です。ご利用者様が安全に移動できるよう支援させていただきます。

・トイレ男性の入った後は床がポタポタ汚れが多々あります。(通所)

ご迷惑をおかけしております。注意してみています。

・トイレの照明がすこし暗い（入所4階）

利用者様に確認し、適切な明るさを確認します。

・汚物の臭いが広い範囲で気になることが多い（入所）

ご指摘ありがとうございます。消臭スプレーと換気で対応をしておりますが、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後はより一層換気をして臭いが早期に消失するよう努めます。汚物の処理方法も改めて参ります。また、これからの季節は寒くなりますので、窓の開閉はご利用者の体調に支障をきたさないよう努めてまいります。

・1階のトイレのごみ箱がいっぱいで押し込んだこともあった。(入所)

ご指摘ありがとうございます。現状、午前午後とごみ回収を行っておりますが、今回のご指摘を頂き、検討の結果、トイレ内とは別に1階室内自販機の並びにゴミ箱の設置をいたしました。こちらもご利用ください。

# 職員の接遇について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・大体満足しています。(通所)

ありがとうございます。今後ご満足いただけるようスタッフ一同努めてまいります。

- ・いつも看護師の木村さん佐々木さんには連絡ノートに細部に渡って報告記入をしていただいております。バイタルチェックを細かくまめにしてくださっているので安心です。(通所)

気になる点や記入してほしいことはご遠慮なくおっしゃってください。

- ・時間のある時でかまいませんが、庭に出てリフレッシュをしたいと言っているのをお願いします。(通所)

安全管理のもとで、できる限りご要望に添い対応をさせていただきます。

- ・週2回本人も楽しみに行っています。皆様が良くしてくれているからだと思います。送迎時もスタッフの方がとても感じがいいです。これからもよろしくをお願いします。(通所)

今後ともよろしく願いいたします。

- ・送迎スタッフの方本当にいつもやさしくしてくださってうれしい限りと恐縮です(通所)

送迎時ご家族のご協力を頂きまして、ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

- ・車にのっている時間が長いと体がつらくなります。(通所)

配慮が足りず申し訳ありません。遠慮なさらずおっしゃってください。こちらもお声かけさせていただきます。

- ・また買い物に行きたいです。(通所)

今後外出レクを続けていきたいと思っております。

- ・相談員とは何？(通所)

当施設のご利用の窓口となっておりますので、ご利用の際にお手伝いをさせていただきました。ご利用中に担当者会議やリハビリテーション会議でも関わらせていただきます。

- ・スタッフの方がいつも元気にあいさつして下さり気持ちが良いです(入所3階)

ありがとうございます。引き続き、元気の良い挨拶を心掛けます。

- 家でできないことを毎日心強くしていただきありがとうございます。（入所3階）

ありがとうございます。更に知識や技術、マナーを身に着け成長していきます。

- 認知症の方への対応に冷たさを感じることもある（入所）

自分の要求が伝えられない方々なのでスタッフが配慮をする必要がありますが、自己の業務を優先してしまい、声かけなど対応が足りなかったかと思います。利用者さんに向き合い、対応を行いたいと思います。

- 弱者の気持になって考えてほしい。何でもリハビリのためと言うが言葉ひとつで前向きにもなるしいやな気持にもなる。（入所4階）

利用者様の立場に寄り添ったケアを心がけ、対応や言葉がけを改めていきます。

- 入所が長く、そろそろとケアマネから言われました。情報はありますかと聞いたとき、役所系へ聞いてくださいと言われ探し方がない。情報がほしい（入所2階）

会話の中で行き違いがあり申し訳ありません。ご相談いただいた際はしっかりと話しできる時間を設けていけるようにします。



# 食事について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答



・大勢利用者がいる中でメニューの種類も大変だと思います。1か月の献立のコピーがあったらうれしいです。(通所)

週間献立表はお渡しできます。職員にお声かけください。随時見直しを行っているため、1か月の献立は難しい状況です。

・ごはんがまずい(通所)

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。

・ごはんおかわりができるように(通所)

・ライスの量が少ないです。

・少し量的に足りません(通所)

申し訳ございません。おかわりの対応は行っておりません。が、個々に主食量の調整を行っております。ご相談ください(食事制限などのある方は難しい場合があります。)

・食事によって食べずらかったりゼリープリンなどは利き手じゃないほうで食べるので食器を変えてほしい。食べやすい器にしてほしい。(通所)

配慮不足で申し訳ありません。提供方法を見直して対応をさせていただきます。

・全体的に塩分がやや多い。(通所)

・味付けをもう少し濃くしてほしい(通所)

・味がうすい(通所)

継続して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。

・月一度くらいの割合でパン(バターロール等)と牛乳などはどうでしょうか(通所)

いただいたご意見に対応できるよう検討していきます。

・歯が少ないのでおかゆで寒天ゼリー風のおかずで少しそっけない感じです。(入所2階)

ご利用者の状態に合わせた食形態を提供させて頂いております。嚥下食の見た目、味の向上に努めていきます。

・ほとんど毎回完食しているようなので安心しています(通所)

・味付けに関しては好みがありますので調理されている方も大変なことと思います(通所)

・おいしくいただいております。

・いつもおいしい食事をありがとうございます(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

・体力がそれぞれ違う中、私にあったカリキュラムでいいと思います。リハビリのおかげで足に力がでてきています。(通所)

・伝えたことをすぐにして頂けるので大変ありがたいと思います。(通所)

ありがとうございます。今後も各利用者様に応じたプログラムを実施できるよう努めてまいります。

・少しきついかと思うぐらいのリハビリをしてもらいたいと思います。自宅ではどうしても甘えがでてしまうので(通所)

各利用者様の体調・状態に応じて実施しています。適度な強度がよろしいかと思えます。担当者にご相談ください。

・限られた時間の中でいろいろ工夫してくださっているようです(通所)

・親切に対応して頂いております。

・悪い部分のマッサージをより時間をかけていただけたらありがたいです。(通所)

・もう少し足の筋トレをしたいと思っています。時間があつたらでいいですが。(通所)

・自分で何が不満かわからない(通所)

ありがとうございます。実施内容にご希望がございましたら、その都度担当にお知らせください。可能な範囲で対応をさせていただきます。

・天気の良い時は外歩きしたい(通所)

・歩行訓練希望(入所3階)

時間の都合もございますが、できるだけご希望に添うよう対応していきます。



## その他のご意見です

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・月1回でもちゃんとしたお寿司が食べたいです。(通所)

食品衛生上、定期的な生ものの提供はなかなか厳しいです。ご了承ください。

- ・職員の皆様には送迎の時も何時も優しくしていただいて本当にありがとうございます。(通所)

・スタッフ一同良い方ばかりなので参加するのがとても楽しい。食事もとてもおいしいです。室内のかざりもいつも四季を楽しませていただいています。(通所)

・施設内は明るくスタッフの皆様も明るく元気な方ばかりなので本人にとって良い環境であると感じています。送迎の時間が安定しているので大変助かっています。(通所)

利用者様ご家族に安心してご利用いただけますよう、今後も努めてまいります。

- ・レクリエーション体操の時こちらの耳が遠いのか？マイクの使い方か？意味の取れないことが多いので困っている。何か方法はないのか？(通所)

皆様が聞き取りやすい音量、話し方のスピードなどに注意し確認しながら、レクリエーションして参ります。

- ・いつもやさしいケアをありがとうございます。(通所)

ありがとうございます。今後も利用者様のお気持ちに寄り添ったケアを心がけてまいります。

- ・畑もいいけど花を多く見れるようにしたほうがいいと思う(通所)

ご意見ありがとうございます。お花も増やして、お庭が憩いの場になるようにしていきます。

- ・この間お聞きした時に理容室の利用は入所者のみと伺いましたが、通所リハビリの人にも利用できるようなれば大変助かるのでは、と思っています。(通所)

申し訳ございません。制度上、通所ご利用中の理美容は行うことができません。ショートステイ利用中は提供が可能です。ご相談ください。

- ・風呂場から冷たい風がある。風がないようにしてほしい。(通所)

ご迷惑をおかけしております。シャワーカーテン等で対応する案などでしておりますので、検討していきます。

- ・初入所した時に同室の方達に名前を紹介してほしい（入所4階）

ご本人様のご状態、お部屋の方のご状態も含めて対応をさせていただきます。

- ・それぞれの病いにて入所ですのでよくわかりませんが、自分には良くして頂いています。感謝しています。（入所3階）

施設での生活を充実し過ごせるよう、ご支援させていただきます。

- ・自宅とは違う環境で生活するわけですから、もう少し職員と利用者家族とコミュニケーションがとれば良いなと思います。（入所4階）

職員からの細やかなコミュニケーションを心がけ、話やすい雰囲気の花ア作りに努めます。また、定期的に家族介護教室も開催しております。ぜひご参加ください。

- ・施設の方々は介護のプロだと思って安心していますが年々認知症が進んでいます。家族もなかなか時間がとれず、急に病院に連れて行ってほしいと言われても、行けないのもご理解していただきたいし、経済的にも不安（入所2階）

ご意見ありがとうございます。受診となると急を要する場合も多くありますが、できるだけ早めにご連絡を差し上げ、ご無理のない範囲で調整をできるように配慮を致します。

- ・次の施設にと言われご紹介情報をおしえてほしい（入所2階）

ご利用者様の状態をお伝えしながら、ご家族の要望を伺い、施設のご案内をさせていただきます。





# 集計結果



回答数 126 件 (送付数 296 件)      回答率 42 %

## ◎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	66 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	41 件	33 %			
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	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	83 件	66 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	41 件	33 %			
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	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	58 件	46 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	56 件	44 %			
不満	回答数	11 件	9 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
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	73 件	58 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	45 件	36 %			
不満	回答数	5 件	4 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
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	87 件	69 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	36 件	29 %			
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	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	86 件	68 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	36 件	29 %			
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	2 件	2 %			

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	85 件	67 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	34 件	27 %			
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	5 件	4 %			

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	71 件	56 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	31 件	25 %			
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	22 件	18 %			

5、相談員の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	77 件	61 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	39 件	31 %			
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	9 件	7 %			

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	68 件	54 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	44 件	35 %			
不満	回答数	1 件	1 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	12 件	10 %			

7、医師の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	71 件	56 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	43 件	34 %			
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	55 件	44 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	53 件	42 %			
不満	回答数	6 件	5 %			
大いに不満	回答数	2 件	2 %			
未記入	回答数	10 件	8 %			

2、お食事の味はいかがでしょう。

大変満足	回答数	57 件	46 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	49 件	39 %			
不満	回答数	9 件	7 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	10 件	8 %			

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	59 件	47 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	54 件	43 %			
不満	回答数	3 件	2 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	9 件	8 %			

◎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	64 件	51 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	46 件	37 %			
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	12 件	10 %			

ご協力ありがとうございました。



介護老人保健施設

グリーンビレッジ朝霞台

*Green Village Asakadai*