

2019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

# 集計結果

回答数 137 件 (送付数 289 件)      回答率 47 %

## 設備面 (ハード面) について

### ◎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	97 件	71 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	39 件	28 %			
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、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	79 件	58 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	53 件	39 %			
不満	回答数	5 件	3 %			
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	68 件	49 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	62 件	45 %			
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	1 件	1 %			

#### 4、トイレの匂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	81 件	60 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	48 件	35 %			
不満	回答数	6 件	4 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	2 件	1 %			

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

・朝晩部屋が寒いとのこと。 (3 階)

寒い思いをさせてしまったこと、誠に申し訳ありません。改善とし、各勤務帯で担当職員を設け、快適な施設生活を送れるよう支援させて頂きます。ご指摘ありがとうございました。

・風呂場に常設の体重計を希望します。(通所)

たくさんの方が入浴するため、設置場所の確保が難しいです。ご希望があれば、個別におっしゃってください。

・お部屋の一部ではありますが、壁紙が破けています。入所した時からですが、気になっていました。(3 階)

施設も開設してから 14 年が経過しております。ご指摘いただいた箇所だけでなく、施設課職員と相談し、快適な施設生活を送れるよう改善に努めてまいります。

・ベッド上の照明が白熱色で暗く、読書する気が起きない様です。施設独特のにおいがあります。(4 階)

ベッド上の照明は天井が高く読書には適していないかもしれません。職員へ伝えて頂けましたら読書に適した場所へご案内いたします。臭いに関しましては、清掃、排泄交換後の臭い消しスプレー使用など快適な生活を過ごして頂けるよう心掛けていますが、臭いが気になった際には職員へ伝えて頂けると助かります。早急に対応したいと思います。

・1 階のトイレはとても良い香りです。

・ろうかは明るく感じます。部屋は多人数の為普通だと思うのですが、うすぐらく感じられます。(3 階)

天候や季節など意識し、居室が明るく雰囲気より良くなるよう努めてまいります。ご指摘ありがとうございました。



・トイレですが、時々おしっこがたれていたりして、気になります。(4階)

トイレ清掃を毎日、朝、日中、夜間と定期的を実施しており、トイレに入った際、汚れを発見した場合はその都度清掃を行っています。今後も、トイレ内を清潔に保つ為、より注意しこまめに清掃を行ってまいります。

・トイレで男は立って用足する人が多いと思います。床にこぼれた時の注意書き等欲しいです。(通所)

男性の使用後は確認をしていたのですが、手が行き届かず申し訳ありません。

・部屋のエアコンが入っていない時があり、寒く感じる事がある。【談話室・廊下】(3階)  
各勤務帯で担当職員を設け室温を把握し、今後寒く感じる事が無いよう努めてまいります。

・夏エアコンの冷風が体にあたって寒い、お部屋の照明が暗い。(4階)

風向きや温度調節を行い、時にはエアコン自体を止めるなど対応していきます。また、エアコン使用時は上着など一枚羽織れる物をご用意頂けると、ありがたく思います。部屋の照明が暗い時などはベッドにも照明がありますので、そちらも使用して頂ければと思います。



# 職員の接遇について

## 1、医師について

☆服装、髪型は清潔ですか？

大変満足	回答数	78 件	58 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	47 件	34 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	10 件	7 %			

☆笑顔で挨拶をしていますか？

大変満足	回答数	74 件	54 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	45 件	33 %			
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	11 件	8 %			

☆話をよく聞き丁寧な言葉使いで対応していますか？

大変満足	回答数	73 件	53 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	49 件	36 %			
不満	回答数	5 件	4 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	10 件	7 %			

## 2、介護・看護職員について

☆服装、髪型は清潔ですか？

大変満足	回答数	85 件	62 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	50 件	36 %			
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	1 件	1 %			

☆笑顔で挨拶をしていますか？

大変満足	回答数	91 件	67 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	43 件	31 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	1 件	1 %			

☆話をよく聞き丁寧な言葉使いで対応していますか？

大変満足	回答数	87 件	64 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	48 件	34 %			
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	1 件	1 %			

### 3、相談員について

☆入所相談から利用までの説明・ご案内はわかりやすかったですか？

大変満足	回答数	91 件	67 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	43 件	31 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	1 件	1 %			

☆服装、髪型は清潔ですか？

大変満足	回答数	90 件	66 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	46 件	33 %			
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 %			

☆笑顔で挨拶をしていますか？

大変満足	回答数	93 件	68 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	41 件	30 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	1 件	1 %			

☆話をよく聞き丁寧な言葉使いで対応していますか？

大変満足	回答数	94 件	69 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	39 件	29 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	2 件	1 %			



#### 4、栄養科職員について

☆お食事の事など相談しやすい雰囲気ですか？

大変満足	回答数	55 件	40 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	63 件	46 %			
不満	回答数	5 件	4 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	14 件	10 %			

☆服装、髪型は清潔ですか？

大変満足	回答数	71 件	52 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	53 件	39 %			
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	13 件	9 %			

☆笑顔で挨拶をしていますか？

大変満足	回答数	68 件	50 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	55 件	40 %			
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	13 件	9 %			

☆話をよく聞き丁寧な言葉使いで対応していますか？

大変満足	回答数	75 件	55 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	46 件	34 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	14 件	10 %			



## 5、リハビリ職員について

### ☆服装、髪型は清潔ですか？

大変満足	回答数	88 件	64 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	48 件	35 %			
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 %			

### ☆笑顔で挨拶をしていますか？

大変満足	回答数	97 件	71 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	39 件	28 %			
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 %			

### ☆話をよく聞き丁寧な言葉使いで対応していますか？

大変満足	回答数	96 件	71 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	36 件	26 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	2 件	1 %			





## 6、事務職員について

☆利用時の契約書の内容や説明はわかりやすかったですか？

大変満足	回答数	84 件	61 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	50 件	36 %			
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	1 件	1 %			

☆感じの良い、電話対応はできていますか？

大変満足	回答数	83 件	61 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	47 件	34 %			
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	3 件	2 %			

☆服装、髪型は清潔ですか？

大変満足	回答数	86 件	63 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	49 件	36 %			
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	2 件	1 %			

☆笑顔で挨拶をしていますか？

大変満足	回答数	81 件	60 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	48 件	35 %			
不満	回答数	6 件	4 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	2 件	1 %			

☆話をよく聞き丁寧な言葉使いで対応していますか？

大変満足	回答数	87 件	64 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	46 件	34 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	2 件	1 %			



黒文字：調査結果

赤文字：回 答

・女性の職員の方、笑顔での対応をお願いします。（事務職員）時々、怒っているのかな？と気になってしまいます。

・事務員の方で電話対応が悪い方がおります。（通所）

ご指摘ありがとうございます。ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。真摯に受け止め改善に努めて参ります。笑顔での対応、わかりやすいご案内を徹底致します。またご意見などあれば何なりとお申し付けください。

・送迎運転手さんの項目は？「大変満足しています。」（通所）

今後ご満足いただけるよう、継続してまいります。

・夜中のトイレ対応が担当の人によって違う。（3階）

私達介護士は、ケアマネジャーが作成したケアプランを基に、個別援助計画というものを担当職員が作成しており、ケアを提供する際には、個別援助計画を踏まえ支援させて頂いております。ご利用者も日によって出来ることに差があるかもしれません。今後は今まで以上にコミュニケーションをとり、その時その時に合った支援が出来るよう努めてまいります。ご指摘ありがとうございました。

・介護職員の方は複数名いらっしゃるの、それぞれの個性もあり、個人差もあるので一概に何とも言えません。（通所）

今後ご利用者様ご家族に寄り添った対応を心がけていきます。

・介護士さんの人数が他の施設より、少ない気がします。また、目先の対応等が忙しいようで、コールを押しても待たされたり、そのまま来ない事があります。常に忙しい感じが伝わるので、頼みにくい事もあります。（3階）

大変申し訳ございません。コール対応でお待ち頂く場合、何分で伺えるかをお伝えさせて頂くことが基本になっておりますが、徹底されていないことが原因と考えます。もう一度周知し再発防止に努めてまいります。コール対応に来ないということにつきましては、フロアとして重く受け止め、もう一度コールの意味を考え対応に当たるよう改善に努めます。せっかくご面会にいらして頂いているのに、頼みにくい雰囲気を感じさせてしまい申し訳ありません。職員の方からお声掛けさせて頂くよう改善してまいります。ご指摘ありがとうございました。



- 胃ろうに付解答不可。
- TEL は今の所していない為○を付けることが出来ません。(3 階)
- 腰に痛みがあるのでそれを取って欲しい。(短期・通所)  
痛みがあるのは大変辛いことです。リハビリ時にお声かけください。状態に応じて対応させていただきます。
- 契約の時の、来所回数をまとめられると良い。(通所)  
ご利用までにいくつか手続きの段階がございます。その段階をまとめることもできますので、ご家族のご事情をお聞かせ下さい。
- 栄養科の職員には会ったことが栄養科の職員には会ったことがないのでわからない。(通所)
- どの方がどの職員さんなのか？あまりよくわからないようなので、正しく判断できていないようです。(通所)
- 職員皆さん、丁寧な対応に感謝しております。(通所)  
今後も丁寧な対応を心がけてまいります。
- 医師や事務職員とは、あまり接点がないそうです。(通所)
- 医師の声は聞きづらい。(通所)  
申し訳ございません。声のトーンや速さに注意しながら話をする事はもちろんですが、ご利用者やご家族の表情から、理解していただいている事を確認しながら話をする事が大切だと考えます。今後注意してまいります。
- あまり接点がないそうです。(通所)



# 食事について

## ◎食事について

☆献立の内容はいかがでしょう？

大変満足	回答数	56 件	41 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	66 件	48 %			
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	11 件	8 %			

☆お食事の味はいかがでしょう？

大変満足	回答数	56 件	41 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	65 件	47 %			
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	14 件	10 %			

☆お食事の見た目（盛り付け・器など）いかがでしょう？

大変満足	回答数	62 件	46 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	60 件	44 %			
不満	回答数	2 件	1 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	13 件	9 %			



黒文字：調査結果

赤文字：回答

・家族側から申し上げます。本人が昼食どのような献立てのお食事頂いているのか全く分かりません。できれば、週間なり、月間なりのメニューがプリントされていると、大へんありがたいです。(通所)

週間献立表を掲示しております。職員にお声掛けしていただければ、コピーをしてお渡しできます。ご遠慮なくお声掛けください。ホームページにも掲載をさせていただきます。

・食事が提供されてから片付けに入るまでの時間が短いため、食事を楽しむ余裕がないそうです。(4階)

出来る限りゆっくりと召し上がっていただけるよう、個人のペースに合わせた下膳を行ってまいります。

・胃ろうの為、食事できません。

・お食事はおいしくて、いつも完食しています。ただ、糖尿病食を提供して頂いているのですが、おやつの量(糖質)が心配で、できましたら半分等にして頂けましたら、ありがたいです。全くなくしてしまうのはかわいそうなので。(3階)

医師からの指示エネルギー量と3食の食事におやつを含めたエネルギー量は同じになるようにお食事を提供させていただいております。安心してお召し上がりください。

・うどんなど麺類をふやしてほしい。(短期・通所)

週1回、曜日を変更しながら提供させていただいております。また、うどん・そば・ラーメン・焼きそばなど種類も増やし、満足していただけるよう努めていきます。

・毎日のカロリー?平常ライスのみのg、カロリー?(通所)

食札には主食量を記載しております。また、提供エネルギー量についてはお一人ずつちがいますので、職員にお声掛けください。

・日本茶を飲みたい事もある様です。(3階)

10時のお茶ではご希望に応じて緑茶も提供しております。職員にお声掛けください。

- 生の果物を増やして欲しい。【缶詰が多い】（通所）  
申し訳ありません。いただいたご意見に対応できるよう検討していきます。
- 以前より味が良くないと言っています。（3階）  
申し訳ありません。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、2人以上で味の確認をしていきます。
- 糖尿病があるのでうす味なので嬉しいです。（通所）
- 3時のおやつに少し偏りがある印象です。（通所）  
和菓子・洋菓子などを交互に提供しておりましたが、偏りがあり申し訳ありません。種類をふやすなど満足していただけるよう努めていきます。
- 食事のところは見たことがないのでわかりません。（2階）
- 一度ツナサラダを一口食べたことがあります。レモンの酸味が強く、少し食べにくいように感じました。（3階）  
酸味は食べづらいかと思えます。申し訳ありません。味見の徹底をしていきます。
- 胃ろうに付解答不可。（3階）
- 味見したことが無いので分らない。（3階）
- 食事はとても美味です。（通所）
- たいへん満足しているようです。（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。
- 野菜の種類が豊富でとても助かっています。カレーやカタ焼きそば等人気のメニューのひん度を多くして頂きたいと思えます。宜しくお願い致します。（通所）  
今後も人気メニューは定期的に取り入れていきます。



# リハビリについて

## ◎リハビリテーションについて

### 1、訓練の内容はいかがでしたか？

大変満足	回答数	63 件	46 %	合計	137 件	100 %
満足	回答数	56 件	41 %			
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	11 件	8 %			

黒文字：調査結果

赤文字：回答

- ・体の状態にあわせてリハビリしていただき満足しています。(通所)
- ・とても一生懸命やっていただけて思った以上に出来る事が増えてきたので、家族としては、非常に感謝しています。(3階)
- ・だんだんと安定して歩けるようになり、とてもうれしいです。ありがとうございます。(通所)
- ・バーにつかまれば、立つことができるようになりました。ご指導に感謝しています。(3階)

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努めてまいります。

・一人一人の障害になった所を良く見て、治療して頂きたい。ただゆっくり手のへらでこすっている先生もおります。何のためにリハビリに来ているかわからないと言っている方もおります。少しでも良くなりますように頑張りますので、先生方も宜しくお願い致します。

- ・もの足りない、もっと充実して欲しい。(短期・通所)
- ・ポイントをもむんでホシイ。(通所)
- ・もっと長い時間、高い内容？トレーニングをしたいようです。(通所)

ご利用さまに合わせたリハビリが提供できるように職員の指導・教育を実施していきます。また、リハビリ中にご要望・お気づきのことがありましたら担当にお声かけいただけると助かります。



・時間もバラバラ先生もバラバラ安定して欲しい。(通所)

できるだけ同じ職員が対応できるように考えておりますが、勤務の都合や通所利用者数等により担当や時間を変えさせていただくことがあります。ご理解をお願いいたします。

・歩行練習ができるの良いと思います。家族からの要望です。(通所)

マット等で歩行の準備練習を実施することも大切と考えております。状態にあわせて歩行練習も実施していきます。

・極力庭での日光浴を希望します。(通所)

ご利用者さまの状態によりますが、ご希望がございましたら直接担当にお声かけ下さい。状況に合わせて対応させていただきます。

・訓練の内容、詳細、もう少しくわしく連絡帳に記載を希望します。(通所)

通所の連絡帳は、自宅と通所利用時の様子について情報を共有する目的で使用しているものです。リハビリ内容に関して記載のご希望がございましたらお知らせください。対応させていただきます。

・もう少しリハビリの回数を多くしてほしい。(3階)

法制度にのっとり実施しております。3ヶ月を経過すると回数を減らさざるをえないのが現状です。フロアでできる自主トレを提案することはできるかと思えます。また、フロアでのレクリエーションや体操にも参加していただき、活気のある生活を送っていただければと考えております。

・教えていただいた事を家でもやる様にしています。(通所)

ご本人に合ったリハビリを適宜提供できるように考えております。具体的なお要望がございましたらお声がけください。





## その他のご意見です

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

・献立表の件を申し上げましたが、あとで本人によく聞いてみますと、食事毎にメニューカードがそえられているとのこと。本人は視力が弱いため、字を見ることが苦手で気にも止めていなかった様でした。これから持って帰る様に頼みましたので解決すると思います。いつもありがとうございます。（通所）

・家族では介護出来ず、施設にお願い感謝しております。本人も、皆様よくして下さいと云っております。ありがとうございます。

・トイレ介助の為、ナースコールを押して呼ぶように言われていますが、押しても来るのに時間がかかり、間に合わないことが多い。また、尿パットを交換してくれないこともあるので、自室に置いておいてもらうわけにはいかないだろうかと訴えがありました。また、糖尿病でインスリン注射をしていますが、こちらがお願いするまで一度も血糖値を測っていなかったのが驚きました。お忙しいことは存じますが、毎日測定して頂くわけにはいかないでしょうか？（3階）

申し訳ございません。ナースコールにはすぐ対応する様にはしておりますが、場合によっては対応が遅れてしまう事がございます。ご不快な思いをされる事がない様、迅速な対応を心掛けていきます。パッドは共用の物ですので、原則的にはその都度、お渡しする形をとらせて頂いております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただければと思います。既往症については入所時に把握しております。内科の医師へ相談し、定期的に採血を実施し、血糖コントロールをしていますが、説明が不足していた事により、ご不安な思いをさせてしまいました事、申し訳ございませんでした。毎日の測定が必要かは内科の医師に相談し、指示を仰ぐ形になります。今後、ご不安な事がありましたら、適切な説明を行い、ご安心いただけるよう配慮いたします。

・施設の規則に順応して満足しています。【送迎・入浴など】（通所）

・施設出入口で完全に自動喫煙になるので、敷地内禁煙もしくは喫煙場所の移動を強く希望します。（2階）

早急に現在の入口横に設置している喫煙所は撤去いたします。

・私は施設に居ます。グリーンビレッジに来ると、すごく気が届き、手が届き、家に帰ると我が儘になってしまいそうです。いつもありがとうございます。（通所）



・以前はオムツ替えの時は、温かいタオルでふいていただいていたのですが、最近では使いすてのティッシュタオルなので、タオルに戻していただきたいと思います。やはり冬はとても寒いし、下半身を出すと寒く感じます。使い捨てのタオルはすぐに冷たくなってしまい、処理する時は冷たいです。ぜひ温かいタオルでと願ってやみません。どうぞよろしくをお願いします。

ご意見ありがとうございます。使いすてタオルが使用時に冷たくなってしまい申し訳ありません。今回使いすてに変更した理由は、ご利用者様への衛生面と、秋の台風被害の影響で、布タオルの流通が滞ってしまった経緯からです。今後、災害時にも安定して使用できる事をご理解していただければと思います。冷たさに関しては、各フロアで保温対策をしながら使用してまいります。

・職員皆様、本当に親身に良く頑張ってくれています。(通所)

・いつもお世話になっております。母の事でお忙しい所、お電話で状況説明していただきありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。(2階)  
状況に応じて今後も対応していきます。

・今後共宜しく願いいたします。(短期)

・携帯がないので公衆 TEL が欲しい。(3階)

3階には公衆電話がありませんが、1階のエレベーターを降りて右手の自動販売機のスペースに公衆電話を設置しております。必要なときはこちらでお連れしますので、お声かけください。

・退所についてあらたな提案をして頂き、ありがたく思っています。(4階)

・デイサービスに通っています。とても楽しみです。(通所)

・当初、体が不自由になった現実を受けとめきれず、いろいろご迷惑をおかけしておりましたが、少しずつ慣れてきたように思います。精神面のケアも含め、感謝しております。(3階)

出来ていた事が出来ないという現実を突きつけられ、それを受け入れるまでには様々な葛藤があったかと思うと心中お察しします。出来る力を引き出し、出来ない部分を補う事を一緒に目指すのが老人保健施設の役割の一つです。ありがたいお言葉を頂き、何よりの励みになります。ありがとうございました。

・大変お世話になり、感謝の一言に尽きます。(2階)

・できる事なら通所で選挙の投票ができる様になることを切に思います。どうぞ宜しくお願い申し上げます。室内、トイレ内の壁アートに心がなごみます。(通所)  
不在者投票制度により、施設入所中の方に限り、不在者投票が認められております。通所リハビリの方は対象外となります。ご了承ください。

・Wi-Fi を利用できるようにしてほしい。(短期)

ご利用者様により快適な環境が提供できるよう、2020 年度内に導入の方向で検討しております。

・いつもありがとうございます。(2 階)

・送迎バスがあったり、面会に来やすいように工夫されている気がします。全体的に雰囲気が良いですね。(職員の方の笑顔で話しやすい感じ) 介護職員を少し増やして、一人一人に余裕が感じられるようになればいいかなと思います。余裕のなさが利用者側に伝わるのはどうかと思いますが・・・また、面会時に家族が出来る事(見守り一部介助等)があれば、教えていただければ少し軽減するのではないかと思います。ありがたいお言葉ありがとうございます。雰囲気は一人一人の言動や態度によって良くも悪くもなると思っています。またその様におっしゃっていただける様、これからも笑顔を大事にしていきたいと思えます。人員ですが、時期により変動があり、安定しない事があります。人数が少ない時でもご利用者、ご家族に余裕のない様子が伝わらない様、配慮致します。また出来る限り十分な人数が確保できる様に対処したいと思えます。ご家族にやって頂ける事を整理して、お願い出来る事はお願いするという形はとても理想的であり、ご家族と職員の関係性も良くなると考えます。その様に気遣ってくださる事、誠にありがたく思えます。ありがとうございます。

・利用者の家族です。トイレや着替えを誰に頼んだらよいのか?職員の服装の職種別、色分け。例) 介護…茶色 看護…紺 (4 階)

フロアに居るスタッフなら誰に頼んでも結構です。エレベーター前や 4 階便りで職員の紹介もしてありますので参考までに宜しくお願いします。

・デイサービスは 6 回程で断念しましたが、ショートステイの方は回を重ねる度に、慣れてきている様です。やはりじっくりリハビリができる事が、本人も良い様です。これからもよろしくお願ひします。(短期)

・通所職員の皆様とてもやさしく笑顔が素晴らしいです。食事、おいしいです。塩分少なくして下さい。おやつはやわらかいのごしが良い物をお願いします。(通所) 個別にお申し出ください。検討させていただきます。

・せんとく物を取りに行くのに、その都度職員に連絡しなくてはいけないので苦痛です。(3 階)

その都度、お手間を取らせてしまい、申し訳ございません。ご利用者の衣類を無造作に置いておくわけにはいかず鍵をかけさせていただいております。改善できるように検討して参ります。ご意見ありがとうございました。

・ショートステイでは毎日お風呂に入れて欲しい。(短期・通所)  
入浴につきましては、ご希望に添えるよう調整していきます。ショートステイご利用の際には、ご相談下さい。

・皆様良くやって下さっていると、感謝しています。(3階)

・通所時バスの運転手の対応、言葉使いがとても良いと思います。(通所)

・いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。(2階)

・暑がりの方も居るので考えて下さい。(通所)  
その都度おっしゃってください。できるかぎり対応させていただきます。

・バスで送り迎えの時、近所の方に会った時は挨拶してほしい。する人とならない人がいるそうです。(通所)

職員みんなが共通の認識をもって周囲の方々にも接していくよう心がけていきます。

・特になし。現状維持願います。(通所)

・たいへん満足している様子です。家族も安心してお任せできています。今後ともよろしく願います。(通所)

・皆様親切で良くしてくれています、とのこと。感謝致します。今後ともよろしく願います。(通所)

今後ともご利用者様、ご家族様にご満足いただけるよう、支援をさせていただきます。何かございましたら、いつでもお声かけください。

・特にありません。(3階)

・少数精鋭で皆様よく頑張っておられると思います。排便後、パジャマに便が付着したままもち帰りになることがあります。水洗いだけではなく、ハイターにつけて付着を流していただくとありがたいのですが。(短期)

水洗いだけでは落ちにくい汚れがある際にはハイターなどを使用し、出来る限り汚れを落とすように努力してまいります。



ご協力ありがとうございました。