

平成28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



- ・季節ごとの壁アートに心がなごみます。（通所）

ありがとうございます。今後も継続していきます。

- ・エアコンの温度は入所が高齢で寒い時があるので働く人の体感温度で設定するのでなく、身体をほぼ動かさない入所者の温度に合わせてほしい。母の手足がいつも冷たく年2～3回はかぜをひく。（入所）

申し訳ございません。エアコンの温度設定は一括で28度管理（夏季）となっております。決して職員の体感温度ではありません。しかしご指摘いただきましたとおり、寒いを訴えられる利用者様のいらっしゃいます。時間を決めて室温を確認し各利用者様が快適に過ごせるよう努めます。ご指摘ありがとうございます。

- ・エアコンの温度が28度（夏季）と聞きましたが24度などの時が多々あります。（入所）

申し訳ございません。エアコンの温度設定は一括で28度管理（夏季）となっておりますが、ご指摘いただきましたとおり、局所的に温度が低くなってしまっている箇所があります。時間を決めてフロア内の室温を確認し、各利用者様が快適に過ごせるよう努めます。ご指摘ありがとうございます。

- ・エアコンを1か所ずつ調整できるといい。足がいたい。（通所）

ご迷惑をおかけしております。1か所ずつの調整はできかねるため、席の配慮をさせていただきます。

- ・色鉛筆をよく削ってください。（通所）

朝確認し提供いたします。

- ・入浴の時間の時、熱気がくるので暑い。除湿にしてもらった時もあるが寒くなってくる  
と湯冷めをしてしまう方もいるのでその時々で言います。（通所）

その都度おっしゃっていただき、対応させていただきます。

- ・全員入浴が終わったあと脱衣所の戸を閉めてほしい。（通所）

時間帯をずらして換気していきます。

- ・リハビリ室から見ていると玄関がいつも開放されているようで気になります。誰でも自由に入出入りができると怖いです。（通所）

当施設の玄関の自動ドアは機械での管理となっており、ドアの操作については受付で行っております。防犯カメラでも管理しており受付を通らず無断で入場された方は必ず受付事務員が声かけをすることになっております。ご不安な点がございましたらスタッフまでお問い合わせください。

- ・お掃除がいき届いて明るく気持ちが良いです。（通所）

ありがとうございます。今後もきれいに環境整備していきます。

・トイレトペーパーを2重にしてほしいです。(通所)

使い勝手、コスト面も考慮しながら前向きの検討しております。

## 職員の接遇について

黒文字：調査結果

赤文字：回答

・受付の人。何度か行くうちに慣れましたが扉が開き最初に会う方なので、もう少し笑顔で接してほしいです。他の職員の方が笑顔であったり挨拶をしてくれる中受付の方とのギャップを感じます。(始めはえっ、と感じでした)

ご指摘ありがとうございます。事務職員で改善案を出し合い、個々に受付意識を向上させ、笑顔で元気な挨拶、対応を実施いたします。また、受付対応についてご意見がございましたら、何なりとお申し出ください。

・従来からの入居者は概してマナーが悪い(通路をふさいだり物を置いたりして善意にとほしい(入所)

申し訳ございません。通路をふさぐほど荷物が多くなった場合は、安全面も考えて持ち帰って頂くようお声をかけたいと思います。

・フロアによって接遇に違いがあります。同じフロアでもスタッフの方の対応に差があります。(入所)

毎年接遇の研修は行っていますが、施設内でなく、フロア内で対応の格差があるというご指摘を真摯に受け止め、他フロアによる抜き打ちの監査など提案し改善に努めます。ご指摘ありがとうございます。

・皆さんに良くしていただいております。ありがとうございます。(通所)

・とても楽しいです。良いスタッフが集まっています。(通所)

・いつも細やかな対応をしていただき感謝しております。(通所)

・お花いつも楽しみにしています。(通所)

・総合的にすべてにおいて合格であると言えます。このまま同じように接してください(通所)

今後も皆様に満足して頂けるよう対応していきます。

・とても気を使ってくださる方、中には暖かさのない方もいて淋しい(通所)

スタッフ全員が暖かい対応ができるようにしていきます。

・相談員さんに親切におしえていただき感謝しています。(通所)

今後も信頼いただける相談員をめざします。

・看護師さんに気になる言動があります。色々と忙しく大変でしょうが、やさしい心と笑顔で接して頂けたらと思います。(通所)

不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今後も研修等行い改善致します。

# 食事について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・肉がきれいです。(通所)

一度に多くの食事を作る為、なかなか全てのご要望にお応えすることは厳しい状況です。形態によるものであれば対応させていただきますので、ご遠慮なく職員にご相談ください。

- ・もう少し麺がほしい(通所)

麺類は週1回うどん・そば・ラーメンなどをお出ししています。曜日に偏りがないように献立作成を行います。

- ・手が不自由なため食べやすい容器にお願いします(深めの器が良い)味付けは満足しています。(通所)

食べやすい食器をご用意しています。ご遠慮なく職員にご相談ください。

- ・汁の中身をもう少し多くしてください。どんぶりもの何回か増やしてください。とても気を付けて作って頂いているのがわかります。(通所)

汁の中身を確認し分量の調整を行います。変わりご飯は週1回カレーライス・三食丼・炊き込みご飯などをお出ししています。今後新しいメニューをお出しします。

- ・量が少々不足(通所)

食事量や食事内容の調整を行っています。ご遠慮なくご相談ください。(食事に制限がある場合は難しいこともあります)

- ・美味しくいただいております。ありがとうございます。(通所)
- ・大変おいしく頂いているようです。帰宅してから話をしています。(通所)
- ・この間の「おすまし」美味しかったそうです。(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。



# リハビリについて

黒文字：調査結果

赤文字：回答

- ・左手の握力がかなり弱くなってきております。強化方法があればお願いします。(通所)

担当療法士にご相談ください。具体的な方法をご一緒に検討いたします。

- ・本人のその日の気持ちに添っていただいております。(入所)
- ・体調に合わせて気を使っていただいております。ありがとうございます。(通所)
- ・毎日リハビリ熱心にしていただいております。本当にありがとうございます。(通所)

ありがとうございます。これからも日による体や心の調子に応じて対応するよう努めていきます。

- ・時間を長くして頂けると良いと思います。(通所)
- ・歩行訓練もう少しお願いします。(通所)
- ・リハビリの回数を少し増やしてほしい。1回あたりの時間は短くてもリハビリした日としてない日の母の様子がまるで別人。元気だし何を言っているかがはっきりわかる(入所)

ご本人の状態に合わせて実施しています。ご要望につきましては時間・場所・人員など改善が必要です。将来的な課題として前向きに検討させていただきます。

- ・3年前装具作成の提案をさせていただき杖で歩行可能になりとても感謝しています(通所)

ありがとうございます。これからも現状を保っていただけるようサービス提供に努めます。

- ・半年前まで入院していた際は多少なりとも歩けていたのに今はほぼ車いすで残念です(入所)

ご期待にお応えできず申し訳ありません。生活上での活動量・能力の維持を図れるようフロアスタッフと連携して対応します。



- とてもよく揉んでいただける人とそうでもない人がいます（通所）
- なんとなく物足りない時間？内容？（通所）

対応するスタッフにより提供方法に差があると思われます。今後もニーズにお応えできるよう技術の向上を図ります。

- 何年か前はリハビリの時間になっても始まらなかったが、去年あたりから時間通りしてくれるような感じがします。（通所）

今後も開始時間を守れるよう対応していきます。

- 血圧が安定しないのでご迷惑をおかけします。（通所）

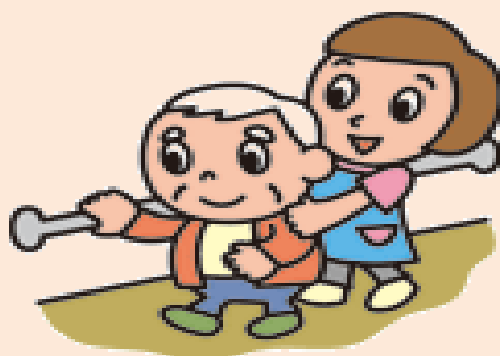
血圧はご本人の体調を表す大切なサインです。しっかりチェックをしていきます。

- 1日中車いすですので歩かせていただきたい。（通所）

ご本人の状態に応じて安全面も考慮し対応させていただきます。

- 麻痺している右腕に関しても積極的にリハビリできるのであればお願いしたい（通所）

担当の療法士にお声かけください。自主トレ含め一緒に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

- ・スタッフの皆様には大変感謝しています。(入所)
- ・大変満足しております。(入所)

ありがとうございます。そのお言葉を励みに努めていきます。

- ・職員の方のお名前がわかるとより親しみやすいと思います。(入所)

3階4階フロア内に職員紹介と出勤者を掲示しております。2階も作成を予定しております。また、職員同士で名札が見えるのか声を掛け合い改善に努めます。

- ・選挙の時、投票ができたらいいなと思います。(通所)

公職選挙法により通所ご利用者様は不在者投票ができません。ご入所の方のみとなっております。申し訳ございません。

- ・業者洗濯をおねがいしていますが、たまにうちの物ではないと思うものを着ていたり、洋服が見当たらなかつたりします。お忙しいとは思いますが、もう少し目配りをお願いします。(入所)

各利用者様が着替える際、利用者様より洗濯物をお預かりする際、洗濯物を戻す際、確認をして再発防止に努めます。名前が消えかかっている場合はご記入をお願いいたします。

- ・毎日楽しく通所しているようです。職員の方々があたたかく接していただいているので本人も気持ちよく帰ってくるようです。仕事とはいえ世話をするのは大変だと思います。本人の様子を良く観察し接していただけることありがたいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。満足度3というのは今後の期待をこめての3です。(通所)

- ・通所の日には皆様とお会いし楽しい1日が過ぎて帰宅すると体の調子もいい(通所)

- ・入所前より元気になり体重もふえ、よく話をするようになりました。(入所)
- ・いつも本当にありがとうございます。なかなか面会に行けませんが、私になり変わって母の介護をよろしく願いいたします。皆様の仕事ぶりを拝見させていただいているととても安心しています。(入所)
- ・わがままな人ですが、いつも暖かく見守っていただき大変感謝しております。(入所)
- ・皆様が一生懸命介護、看護していただきまして、感謝しております。(入所)

ありがとうございます。入所者さまの笑顔あふれる施設を目指していきたいと思っております。

・かき氷、花火大会といろいろ行事ありがとうございます。9月11日「緑の村祭り」大変楽しく過ごしました。介護看護職員対応は問題ないと思います。人員数が少し足りないように思います。みんな手がいっぱい大変。(入所)

法律上の人員基準は満たしておりますが、ご不安なくお過ごしいただけるよう努めます。

・椅子のシミがきになります。(通所)

今後はいすのお掃除も徹底して行います。

・ここは福祉施設ではないかと思えます。皆病を抱えています。楽しい1日が過ごせるよう願っています。(通所)

・皆さんに親切にして頂きありがとうございます。(通所)

・風呂の後、体重を測ってほしい(通所)

ご希望がございましたら、その都度おっしゃってください。





# 集計結果



回答数 124 件 (送付数 295 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	80 件	65 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	43 件	35 %			
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	69 件	56 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	55 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	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	52 件	42 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	62 件	50 %			
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	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	62 件	50 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	53 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	5 件	4 %			

## ◎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	73 件	59 %	合計	124 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	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	78 件	63 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	43 件	35 %			
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	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	70 件	56 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	51 件	41 %			
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	1 件	1 %			

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	64 件	52 %	合計	124 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	20 件	16 %			

5、相談員の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	67 件	54 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	47 件	38 %			
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	8 件	6 %			

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	66 件	53 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	45 件	36 %			
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	10 件	8 %			

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	47 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	47 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	17 件	14 %			

## ◎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	53 件	43 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	56 件	45 %			
不満	回答数	7 件	6 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	7 件	6 %			

### 2、お食事の味はいかがでしょう。

大変満足	回答数	56 件	45 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	49 件	40 %			
不満	回答数	8 件	6 %			
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	53 件	43 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	58 件	47 %			
不満	回答数	4 件	3 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	8 件	6 %			

## ◎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	56 件	45 %	合計	124 件	100 %
満足	回答数	55 件	44 %			
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	8 件	6 %			

ご協力ありがとうございました。



