

平成29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



・新しく、清掃、衛生面も考慮されており、お見舞いに来て下さった親戚も「いい所ね」との話がありました。（入所）

ありがとうございます。引き続き快適にお過ごしいただけますよう、環境を整えていきます。

・部屋の四隅にほこりがたまっていることもあります。（入所3F）

清掃業者と連携し、掃除が隅々にまで行き届くよう環境を整えてまいります。ご指摘ありがとうございます。

・3Fのエレベーターおりたら若干においます（入所3F）

申し訳ございません。臭いの元へ適切な処理をすることと、巡視等を増やし改善に努めます。

・室内、廊下などいつも臭うことは全くありませんが、一度部屋の前のロビーで尿臭があり、めったにないのでびっくりしました。（入所2F）

環境整備をさらに強化していきます。

・お風呂の外の窓を開けるとモアッと臭いがホールに入り困るときがあります。（通所）

換気のため開けますが、今後は時間など配慮をいたします。

・トイレを増設してほしい。（通所）

現状困難です。混雑時は配慮をさせていただきます。

・いすの汚れが気になります。（通所）

毎日、消毒薬を含んだ布で拭いてはいますが、きちんと落ちていない様です。今後は洗剤の使用も検討していきます。

・歩行を少しでも許してほしい（通所）

できる限り歩行できる時間を設けさせていただきます。

・3年前にトイレトペーパーの改善をお願いした者です。その後、いろいろな種類に変わり、現在ではとても使いやすくなりました。感謝しております。（通所）

ご意見ありがとうございました。今後も改善できるところにつきましては、真摯に対応してまいります。

・室温調整をしっかりやっただいてほしい（通所）

今後も配慮をしてまいります。

・トイレのにおいが気になる。便器・床が（ポタポタ）汚れていることが多い。（通所）

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。もう一度掃除を見直していきます。

・庭にもう少し季節の花を植えてほしい。あじさい、バラ、くちなしとか（通所）

ご意見ありがとうございます。検討を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

・受付の男性職員の対応はとても良い。丁寧でほっとします。女性はいつも機嫌が悪そうで無愛想です。

ご指摘ありがとうございます。今回のご意見に対し、事務職員内で話し合い、笑顔で元気な挨拶、丁寧な対応を心掛けるよう徹底致しました。また、ご意見がありましたら、何なりとお申し出ください。

・職員の皆様の非常に明るく通所をする度に元気をもらいます。(通所)

・スタッフの皆様の対応はとても丁寧で親切と感じています。母も通所は楽しくさせていただいています。(通所)

ありがとうございます。今後も楽しくお過ごしいただけますよう、精進いたします。

・穏やかな雰囲気と笑顔のスタッフさんに家族も元気を頂きました。服薬のミス、本人の体調も伝えてもらい、誠実な対応でした。(入所)

ありがとうございます。服薬ミス等はなくすよう対策を練り、より安心してお過ごしいただけるよう努めていきます。

・皆さん笑顔で対応していただきありがたく思います。コールボタンを押して、来ていただいた時も気持ちよく接して頂き、感謝しています。1Fの受付でも笑顔の対応、また帰るときに「お気をつけて」と言って頂くと暖かい気持ちになります。(入所4F)

今後も皆様に気持ちよくお越しただけるよう努めていきます。(療養部)

ご意見ありがとうございます。引き続き、気持ちよくご来所、お帰りいただけるよう、事務職員一同こころがけてまいります。(事務)

・これから温度差もあると思いますので、本人が気が付かない時の衣類の調節などよろしくお願ひします。(入所3F)

室温だけでなく、訪室の機会を多くし、こまめに調節していきます。

・介護職員は人によりかなり違った対応です。(入所2F)

接遇を徹底していきます。勉強会を実施します。



食事について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・汁類（うどんつゆ、お味噌汁）がうす味（入所）

減塩食の方は、塩分を調整して提供しています。また麺つゆ・汁ものは味の濃度を統一するよう分量が決まっておりますが、再度検討していきます。

- ・パンの回数を増やせばいいのですが（入所）

パン食は週1回の提供とさせていただいております。

- ・時々味付けが濃い時があるようです（入所）
- ・たまに味の濃い時があります（通所）
- ・もう少し塩分を少なくして頂きたい（通所）

調理方法の統一や提供前の味見（2人以上）をおこない、安定した味付けが提供できるよう努めます。

- ・いろいろな病気の方がいらっしゃるのしかたがない事です。（通所）

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ます。

- ・ボリュームを増やしてほしい。濃い味にしてほしい（通所）
- ・量が少し少ないでしょうか。帰ってくるとお腹が空いているようです（通所）

野菜などは食べやすいように少し長めにゆでているため、量が少なく感じることもあるかと思えます。献立分量の確認を行っていきます。また、主食量の調整を行っていきます。ご遠慮なくご相談ください。（食事制限などがある場合は、難しいこともあります。）

- ・どんぶり物が少ないようです（通所）

丼ぶりにすると食べにくい方もいらっしゃるため、お好みでのせていただければと思います。丼ぶりにできるような献立を取り入れていきます。

- ・ロビーに張り出してあるメニューは良いですね（入所）
- ・季節や行事を配慮したメニューで利用者さん楽しみだと思えます。食べるのが健康につながるので大切ですね（入所）
- ・野菜中心の献立に感謝しております（通所）
- ・食事はおいしくいただいております。満足です（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

- ・もう少しその人にあったリハビリをしてください（通所）
- ・できればもう少し体を感じるように強くおねがいします（通所）
- ・女性スタッフのマッサージが弱く感じる（通所）

各ご利用者様にあった対応を行えるよう、職員の指導・教育を実施していきます。

- ・腕に関する機具がほしい（カベにとりつけられる）（通所）

個別にご相談ください。

- ・前は時間になってもリハビリが始まらなかったが、今は始まるようになった。リハビリの20分の時間が短い時がある。守ってほしい（通所）
今後も時間通り行えるよう努力してまいります。

- ・家でのがれもなく無事生活できることに感謝しております（通所）
- ・本人に合ったリハビリ通所の手帳に詳しく書いてあり、様子がわかりありがたかったです（通所）

- ・リハビリのある日が楽しみようです（入所）

引き続きご満足いただけるよう継続していきます。

- ・手足首の基本的体操を取り入れてほしい。覚えて自宅でも実施したい（通所）

ご本人に合った運動や体操をその都度お教えします。スタッフにお申し出ください。

- ・毎回人が変わる。最初に担当して頂いた先生でお願いしたい。皆さん同じ先生でやってもらっている人が多くみられるように思います（通所）

スタッフの休日等の関係で担当を変更せざるを得ない場合があります。ご理解をお願いいたします。

- ・太陽のある時は外に出してほしい（通所）

ご本人さまの身体状況等にもよりますが、ご希望がありましたら、具体的な内容を直接スタッフにお申し出ください。状況に合わせて対応をさせていただきます。

- ・だんだんと耳や目も悪くなっていますので、声かけをしっかりと頂けたらと思います（入所3F）

視覚や聴力に限らず、身体状況の変化に十分注意をしながら、ご不安がないようしっかりお声かけをしてまいります。

- ・会話も大切だと思いますがその為にリハビリの手が少しおろそかになる時があるように思います（入所）

- ・真剣にマッサージをやってほしいです。

ご利用者様一人一人に合わせたリハビリが提供できるよう職員の指導・教育を実施していきます。



その他のご意見です

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

・毎月の面談はあまり意味がないと思います。時間としては10分ほどです。本人に何か変わったことがある時や3か月に一度とか、連絡帳に書いていただくとすむ事だと思います（通所）
通所を改めて利用される方は、開始から6か月間、月に1回会議を行う取り決めとなっております。ご家族のご参加が難しい場合はおっしゃっていただければと思います。

・席を一度総入れ替えしてみてもはどうでしょうか（通所）

その方のお身体の状態などで席を決めさせていただいています。今後の参考にさせていただきます。

- ・ショートステイが混んでいるようですが、これからもお世話になりたいと思います（通所）
- ・ショートステイの予約がとれなかったのが辛かったです。できれば利用床を増やしてほしい（短期）

ショートステイ専用のお部屋は1床ですが、入所の空床利用も積極的に行っています。

・定期的なアンケート調査をして頂ければうれしいです（通所）

全体での調査は年1回とさせていただいています。意見箱も設置していますので、ご利用ください。

・場を盛り上げる為極端に声や合いの手を叩く音がうるさい。耳鼻科で難聴検査をしたが、原因不明でした。それと安全にしたい気持ちもわかるが、何回も連呼するのはやめてほしい（通所）

申し訳ございませんでした。今後注意していきます。ご遠慮なくお申し出ください。

・野崎さん、木村さん、佐々木さんにはいつもいろいろ相談に乗って頂き感謝しております。親切丁寧な心のこもった対応でこれからも長く利用させて頂きたいと思っております（通所）

お褒めの言葉ありがとうございます。今後も安心して通っていただけますよう努力をしております。

・通所の庭に出る所にスロープをつけるようにしてほしい（通所）

その都度設置するタイプのスロープを購入いたしました。ご利用ください。

・夏祭りに初めて参加させて頂きました。ちょっと戸惑うことがあり、どこにいればよいのか進み方もわからず。でも楽しく過ごさせていただきありがとうございました（入所）

ご参加ありがとうございました。説明が不足し、申し訳ありませんでした。来年度の運営の参考にさせていただきます。

・寝たきり、おむつ交換が必要な方と自分でトイレに行け動ける人が同じ部屋ではなく、自分でトイレに行ける人が同じ部屋だといと思います。おむつ交換の時の臭いがとても気になります。（通所）

ご意見ありがとうございます。おむつを着用されているご利用者様自身が一番気にされていることでもあると考えております。臭いや環境に配慮し、皆様に気持ちよくお過ごしいただけるよう支援させていただきます。

・車いすの点検（パンク、バルブの感触など）（入所）

月に1回点検を行っていますが、毎日使用中で、パンク、空気漏れもありますので早期に発見、対応できるように努めていきます。

・介護スタッフ看護師の方の親切な対応に感謝しています。面会時間も仕事をしている家族にとって助かりました。遅くまで受付をしてくださった事務の方の対応にも有難く思っています。（入所）

ありがとうございます。ご面会時間が短い時間であっても、快適にかつごゆっくりお過ごしいただけるよう環境を整えてまいります。（療養部）

皆様にも色々なご事情がおありになる中、ご面会ありがとうございます。極力ご家族のご意向に沿えるよう対応をさせていただきます。（事務）

・相談員の方にも入所の際に、親身になってこちらの事情をご理解頂き助かりました。（入所）

今後ご事情を伺いながら、可能な範囲でお手伝いをさせていただきます。

・いつも丁寧に対応をしていただき感謝しております。時々、駐車場が満車の時があります。第2駐車場があったら助かります。(入所)

現在、駐車場に関しまして、混雑時皆様には大変ご迷惑をおかけしております。ご指摘のあった第2駐車場の件ですが、近隣にてお借りできる場所を検討しておりますが、現時点では条件の合う場所がないのが現状です。ご迷惑をおかけしないように、現状のスペースにて工夫をしてまいります。

・トイレ介助についてのお願いです。車いすからトイレに座らせる時、便座に対してお尻が斜めになり、お通じが便座についてしまっていて、お尻、太ももが汚れている時があります。便座の裏側が汚れていたこともありました。本人はなかなか言えませんのでよろしくお願い致します。(入所)

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。介助に入る際には本人の意向を確認し適切な介助が行えるように、周知徹底に努めます。

・たまに部屋の温度が冷え過ぎのこともあります。(入所)

ご指摘ありがとうございます。お部屋に訪室する機会を多く持つようにし、室温の確認をし、快適にお過ごしいただけるよう環境を整えてまいります。

・目のつくところに名札をつけていただきたい。(入所2F)

フロア内に、顔写真付きの職員紹介の掲示を致します。

・お習字を楽しみにしておりますが、回数がもう少し多いとうれしく思います。筆がとても使いにくくて特に小筆はとても名前を書くのに困難です。

ご意見ありがとうございます。楽しんでいただけてるレクリエーションがあり、うれしく思います。回数など考慮し、より楽しんでいただけるよう機会を設けてまいります。また、レクリエーションの物品も定期的に確認し、ご使用しやすいものを提供していければと考えております。

・レクリエーションでカラオケ続きが苦痛になります(通所)

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。1か月のレクリエーションを組み立てなるべく偏りが無いよう配慮をしていますが、今後の参考とさせていただきます。



集計結果



回答数 126 件 (送付数 299 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	85 件	67 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	38 件	30 %			
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 %			

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	76 件	60 %	合計	126 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	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	56 件	44 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	64 件	51 %			
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	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	61 件	48 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	55 件	44 %			
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	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	83 件	66 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	37 件	29 %			
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	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	85 件	68 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	37 件	29 %			
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 %			

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	77 件	60 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	45 件	36 %			
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 %			

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	73 件	58 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	32 件	25 %			
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	72 件	57 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	43 件	34 %			
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	8 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	64 件	51 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	53 件	42 %			
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	8 件	6 %			

7、医師の接遇対応はいかがでしょう。

大変満足	回答数	64 件	51 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	50 件	40 %			
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	9 件	7 %			

◎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	41 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	60 件	48 %			
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	7 件	6 %			

2、お食事の味はいかがでしょう。

大変満足	回答数	51 件	40 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	57 件	45 %			
不満	回答数	6 件	5 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	11 件	9 %			

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	57 件	45 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	56 件	44 %			
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	52 件	41 %	合計	126 件	100 %
満足	回答数	58 件	46 %			
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	14 件	11 %			

ご協力ありがとうございました。

