

平成25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

- ・とても良くいきとどいています。（入所）

ありがとうございます。今後も清潔保持に努めていきます。

- ・トイレではなく居室から臭います。通路を歩いているとき、オムツ交換ではない（入所）
- ・部屋がトイレ臭がする。（入所）

オムツ交換後の換気や消臭スプレーをまく事をさらに徹底します。また、オムツ交換後のオムツを、ビニール袋に密閉することも検討していきます。保管の仕方にも配慮していきます。トイレから周りにもれてしまう臭いを防ぐためにトイレの芳香剤は定期的に交換します。

- ・1階の室温が高いと思うことがある（入所）

節電も考え温度設定しています。適切な温度を検討していきます。

- ・トイレトーパーが取りづらいので工夫してほしい。（入所）

途中で切れないように以前より厚めのものに変えていきます。また、取りやすいように三角に折るなどの工夫をしていきます。

- ・昼休みの時のベットがほしい。（通所？）

スペース的に2台以上置くことが難しい状況です。交代で使用して頂けるようご協力お願いしていきます。

- ・つつじ他花木の防虫を行いもっと豊かな庭園を春先楽しめると思います（通所）

ご指導をありがとうございます。皆さんに楽しんでいただけるよう、防虫等庭の手入れに力を入れていきます。

- ・座る場所によってエアコンのきくところ常に調節に気を使っている（通所）

- ・便器が汚かったり尿が下に落ちていることが時々あります（通所）

使用後汚れがないかの確認、汚れていた時は速やかに清掃を徹底していきます。



職員の接遇について

黒文字：調査結果

赤文字：回 答

- ・不安に思っていることをていねいに応えてくれる（入所）
- ・対応が（心遣い）がよく、家族で感謝しております（ヘルパーの方々）（入所）

ありがとうございます。今後も利用者様ご家族に誠意をもって対応していきます。細かなところに配慮してきたいと思っております。

・大変満足と思う方もいれば大いに不満と感ずることもあります。大勢の方々を相手に大変と思ひますし、感謝もしてあります。よそよそしいときもあり挨拶だけでもしてほしいと思ひます。ただこれはごく一部のかたですが（入所）

貴重なお意見ありがとうございます。不快な思ひをさせてしまい申し訳ございません。挨拶等は目標として掲げていることでもあります。スタッフ一人ひとりが意識を持ち、気持ちの良い対応を心掛けていきます。

・個々へのサービスの対応、スタッフの皆様のひとりひとりのレベルの高さに安心していません。（入所）

ありがとうございます。これからも介護者としての意識を高く持ち、必要な知識・技術の習得・向上を目指します。

・もう少し運動がしたい。外にも出て歩きたい。（通所）

リハビリ以外でも体操、散歩など体を動かす機会を増やしていきます。また、外出レクリエーションを検討中です。

・皆さん忙しいのにご苦労様です。とてもよくして頂いてあります。（通所）

・人手不足のように感じられることもありますが、感謝しています。（通所）

曜日によっては職員の人数に差があるのが現状です。皆様にご負担をおかけしないよう配慮していきます。

食事について

黒文字：調査結果

赤文字：回答

・おかゆの量が多い（入所）

ご本人の要望を汲み取りながら適宜食事内容を検討し、健康的な施設生活を送ることができるよう栄養管理を行います。

・美味しいよと言っています。食欲がないようなときは看護職員の方たちが工夫してくださってありがたく思ひます。（入所）

食事量の変化や状態に留意し栄養状態の維持に努めていきます。

・つめたい水がほしい時がある（入所）

ご希望の際は職員へお声かけください。体調や飲み込みの機能に配慮し提供いたします。

・味付けが濃すぎる時がある。（通所）

・その日その日に味が変わることがあります。それを直してほしい（通所）

・酢の量が多すぎる。特にサラダ（通所）

新たに作成した「味見チェック表」を活用し2人以上での味見を行っています。味付けの調整と献立への反映を行うことで味のムラを軽減します。

- ・果物を時々だしてほしい（入所）

継続して週4回メロンや柿、梨などの季節感がある生フルーツを取り入れます。

- ・朝食はパン食が良いです。（入所）

週1回朝食時にパン食を提供しています。必要に応じて、ご本人の要望や食事摂取量、飲み込みの機能などを考慮し、提供頻度を検討します。

- ・楽しいお食事を望みます。（入所）

- ・ドロドロしたソースはあまりこのみません（入所）

噛む力や飲み込みの力が低下した方にも美味しく安全に召し上がって頂けるよう、嚥下調整食に取り組んでいます。個々の飲み込みの機能に適した食事形態を提供します。

- ・魚類をもう少し多くしてほしい（通所）

メインのおかずは肉、魚、卵をバランスよく取り入れた献立を作成しています。同じ曜日に肉や魚が偏ることがないように管理し隔週に提供していきます。

- ・薄味でよいと思います。相手に合わせての食事の提供がありがたいです（入所）

- ・心配りのある献立をうれしく味わっています（通所）

ありがとうございます。今後も栄養科一同、更に美味しくご満足いただける食事を提供します。

- ・お年寄りがほとんどなのでもっと日本的な味付けがいい（通所）

和食の新メニューを取り入れた和洋中バランスよく提供します。

- ・五目ちらし、冷やし中華が食べたい。（通所）

随時リクエストメニューとして提供します。

リハビリについて

黒文字：調査結果

赤文字：回 答



- ・リハビリはやっていませんのでわかりません（入所）

・家族としてはもっと歩けるようになってほしいと思いますが、高齢なので仕方ないと半分半分です。おまかせするしかないと思います。（入所）

入所されている利用者様全員を対象に体力や状態に応じてリハビリをしています。ご見学もお待ちしております。

- ・回数が増やせればと思います。（入所）

- ・もう少し時間をながくしてほしい。（入所）

- ・20分を30分にしてほしい。（通所）

- ・短すぎます。運動ということ余りしていなくて体力が落ちています（通所）

回数、時間に関しましては場所、人員など物理的な改善が必要であり、将来的な課題として前向きに検討させていただきます。

- ・だんだんと歩行ができるようになってきており感謝しております。(入所)
- ・いつも優しく笑顔で接していただきありがとうございます。(入所)
- ・理学訓練とても良くやってくれる。良心的である。(通所)

ありがとうございます。これからも皆様が安心できるサービスの提供に努めていきます。

- ・相手によって違うと思いますが、私は男性ですからもう少し強くていい(通所)
- ・リハビリの内容を少し考えてください。(通所)

皆様の状態に適したリハビリの提供に努めておりますが、ご要望がございましたら、個別におっしゃっていただき、適宜検討させていただきます。

・机の上でのリハビリ(ウデ、マヒ等)の器具が少ない。自主トレできない。同シセツのグループにリハビリ専門があると思う。そこにたまに研修させたら器具もわかるのでは。少しでも良くなりたいためから来てる!(通所)

貴重なご意見ありがとうございます。関連施設との交流、研修もありますので、知識、技術の向上に努めていきます。自主トレーニングにつきましてもご提案を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

- ・毎日お世話になりありがとうございます。(入所)
- ・忙しい中職員の方々には面会の人にも心よく対応して頂き感謝しております。(入所)
- ・職員の方も親切でありがたく感謝しております。(入所)

利用者様ご家族様に満足していただけるように努めていきます。

- ・食事の席を定期的に移動(2か月)したらどうでしょうか(入所)

利用者様の状態を考慮して検討しております。3階では半年に1回席替えをしておりますが、今後回数を増やしていけるよう検討していきます。

・バックミュージックがクラシックですが、童謡、民謡など老人になじみやすい音楽はどうでしょうか(入所)

(株)有線から音楽を配信しています。様々なジャンルの音楽が配信できますので、日毎、または月毎に音楽を変更いたします。

- ・ケアマネージャーの親切な現状報告は安心します(入所)

離れて暮らしているご家族に安心していただけるように今後も利用者様の状態について相談させていただきます。

・面会する都度感じるのですが、受付の職員の方の対応が不快に感じる時があります。(事務所の中の男性も感じます。)(入所)

貴重なご意見ありがとうございます。受付はご面会者様が当施設の面会にお越しいただいた際最初に、面会を終えお帰りになる際、最後にお会いする部署です。面会者様が気持ちよくご来所されお帰りいただけるよう努めます。

・アンケートについて本人に聞いても理解できないほうが多く不確実です。食物の味覚もあまり感じないようなのでわかりません（通所）

おわかりになる範囲でお答えありがとうございます。ご本人のご意向にできる範囲で添えるようにサービスを提供していきます。

・楽しんで通所させていただいております。（通所）

・通所日以外の日も「グリーンビレッジに行くからしたくしなきゃ」と言って通所を楽しみにしています。通所日数を増やせれば良いのですが、難しいことは伺っています。（通所）

楽しんでご利用くださりありがとうございます。今後も可能な範囲で対応をさせていただきます。

・いつもお世話になり申し訳なく思っております。私自身も努力し素直な気持ちで努力したいと思っております。（通所）

・お天気のいい日は芝生に出て歩きたい。ボランティアにきていただいて色々楽しみたい（通所）

・陽気が良くなってきましたら、たまには外出してみたい。（通所）

気候が良い時は庭に出る機会を増やしていきます。ボランティアによるも催しも依頼していきます。定期的に外出する機会を設けるよう検討中です。

・もう少し自由にさせてもらいたい（通所）

狭いスペースの中で杖歩行の方や車いすの方が行き交いますので、皆様の安全を考えて可能な範囲で活動していただけるようにしていきます。

・リハビリの内容を考えてください。きちんとマッサージしてください。現在のリハビリではだめです（通所）

皆様の状態に適したリハビリの提供に努めておりますが、ご要望がございましたら、個別におっしゃっていただき、適宜検討させていただきます。

集計結果



回答数 118 件（送付数 276 件） 回答率 43 %

◎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	65 件	56 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	48 件	40 %			
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 %			
不明	回答数	2 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	58 件	49 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	55 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	1 件	1 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

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	44 件	37 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	63 件	53 %			
不満	回答数	8 件	7 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	1 件	1 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

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	46 件	39 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	62 件	52 %			
不満	回答数	3 件	3 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	5 件	4 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

◎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	56 件	47 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	56 件	47 %			
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 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

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	59 件	50 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	54 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	1 件	1 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

◎食事について

1、お食事の味付けはいかがでしょう。

大変満足	回答数	37 件	31 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	64 件	55 %			
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	8 件	7 %
不明	回答数	2 件	2 %

2、お食事の量は適量でしょうか。

大変満足	回答数	31 件	27 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	69 件	57 %			
不満	回答数	8 件	7 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	8 件	7 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

3、おかずの種類はいかがでしょうか。

大変満足	回答数	34 件	29 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	65 件	54 %			
不満	回答数	8 件	7 %			
大いに不満	回答数	0 件	0 %			
未記入	回答数	9 件	8 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

4、お食事の温かさ・冷たさは適温でしょうか。

大変満足	回答数	32 件	28 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	68 件	57 %			
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	11 件	9 %			
不明	回答数	2 件	2 %			

◎リハビリについて

1、訓練の内容はいかがでしょうか。

大変満足	回答数	33 件	28 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	68 件	57 %			
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	10 件	9 %			
不明	回答数	1 件	1 %			

2、訓練の回数はいかがでしょうか。

大変満足	回答数	28 件	24 %	合計	118 件	100 %
満足	回答数	66 件	56 %			
不満	回答数	11 件	10 %			
大いに不満	回答数	1 件	1 %			
未記入	回答数	11 件	8 %			
不明	回答数	1 件	1 %			

ご協力ありがとうございました。