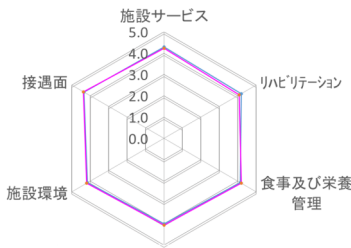


満

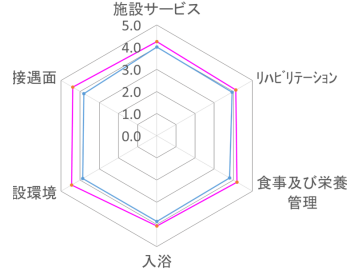
満足度調査アンケート結果

当施設では、満足度調査アンケートを年2回実施しております。
このアンケートは、利用者様もしくはご家族様に配布しており、今回は全サービスで185枚のご回答をいただきました。ご協力いただきました皆様、ありがとうございました。
このアンケート結果をもとに、より良い施設サービスの提供に努めてまいります。

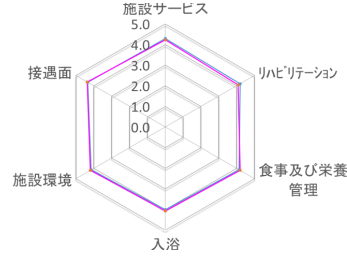
長期入所



短期入所(ショートステイ)



通所リハビリテーション



※得点は5段階表示で
下記の通り
5 大変満足
4 満足
3 普通
2 やや不満
1 不満

令和4年8

令和5年2

お褒めの言葉

入所

「施設サービスには大変満足しています。施設生活を安心して過ごしていける様、これからもよろしく願っています。」
「職員の皆様の言葉遣いが丁寧で、礼儀正しいです。母に優しくしていただき、感謝しております。」
「献立内容等、写真で拝見させていただき、大変満足なものとうれしく思っております。」
「リハビリをしながら、話し相手になっていただき、有難く思っております。本人はリハビリの時間が、とても楽しいと言っております。」
「いつも気持ちよく入浴させていただいております。」
「対面面会にとっても満足しています。」

短期入所・通所

「施設入所を含めて、おかげさまで在宅復帰へとたどりつくことができました。本当に感謝しております。綿密なケアプランとリハビリのおかげです。ありがとうございました。」
「認知症ですが、明らかに表情が明るくなり、本人上手に話せませんが、周りの言っている内容を理解しています。おしゃべりも以前より多くしてくれ、感情も良い感情を表現してくれる事が多くなりました！」
「おかげさまで母の身体的にも精神的にも落ち着き、調子良く生活で来ている様子です。ありがとうございます。」
「計画に沿って本人に適したリハビリを実行していただいているお陰で、何とか自力で歩けています。いつもありがとうございます。リハビリ継続の 大切さ、改めて感じています。」
「季節ごとのイベントなどいろいろ楽しませて下さり喜んでます。ありがとうございます。」

通所のご意見

「リクレーションの時は参加したいので、それが楽しみで来ているので、動ける人は参加できるようにしてほしい。」
⇒レクリエーションとリハビリとの時間が重なる事がございます。できる限り参加をしていただけたるように調整いたします。

「換気の為に、窓を開けているのはわかるが、寒すぎる」
⇒寒い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。感染対策上、換気は必要ですので適時対応させていただきます。冷暖房や窓の開閉、座席位置などにより環境が変化するため、寒い時はお声掛けいただければと思います。空調では難しい場合は、掛け物や衣類での対応となる場合がございますので、ご自身でもご用意いただければ幸いです。

「コロナ禍の前は、体操の後(リクレーションの後)必ず利用者全員にお茶を出してもらっていましたが、今頃はもう昼食のお茶が出るからと聞く事がありますが、医師から水分をよくとるように言われているので、以前のようにリクレーションの後お茶を出してほしいです。」
⇒体操の後(レクリエーションの後)も配茶を行っておりますが、追加が必要な時はいつでもお声かけください。

「筋力低下により、歩行が不安定な事もあるが、通所リハビリを継続できるのをいつも願っています。」
⇒リハビリの時間が20分と限られていますが、体調の変化等に気をつけながらリハビリの継続に努めてまいります。

「父は、皆さんとお話が出来る場が欲しいと言っています。」
⇒座席の配慮・職員が間に入る等を検討してコミュニケーションを図れるように努めてまいります。

「送迎の迎えをもう少し遅くして頂けたらありがたいです。」
⇒ご希望になるべく添えるように、スタッフや居宅ケアマネと調整するようにしますが、送迎コース及び時間の関係でご希望に添えない場合もあるという事をご理解ください。

「他の施設での経験がないので、内容記入が大変難しい。」
⇒気になる事や、聞きたいことなど何でもご自由に記載ください。

入所のご意見

「入所している母の様子を見たり聞いたりする機会がないため、分かりません。多数有」
⇒2月21日より面会制限が緩和されました。(詳しくはHPをご覧ください) 面会でも、入所中の様子を実際に見ていただけますが、ご不明な点等がございましたら、スタッフにお声掛けください。

「髪が長くなれば、お手数ですがカットしてあげて下さい。よろしく願います。」
⇒理髪は業者委託にて施術させていただいております。料金が発生いたしますので、家族様に確認後、お申込みさせていただきます。

「着替えの基準が不明確。下着はこまめに！」
⇒着替えは入浴時と汚染した場合に適宜行っております。肌着も同様に行っております。

「夏場はできれば週3回入浴日があればいいと思う。ヘルパーさん不足で仕方ないかとも思います。」
⇒当施設では週2回の入浴で清潔保持をさせていただいております。
入浴回数を増やす事は難しいですが、汗をかいたり汚れた時は適宜更衣をさせていただきます。

「食事の為にエレベーターで並んで待ったり、食堂で1時間近く待ったりするので、もう少し人員を増やすとか、時間差食をするとかしてほしい。」
⇒エレベーターに、時間より早く並ばれる利用者様には、時間になるまで談話室や居室で過ごしていただくようお声掛けいたします。

「トイレの数が少ないのでしょうか？並ばないと入れないのは本人が辛そうです。」
⇒食後等同じ時間に並ぶことはあります。なるべくトイレがスムーズにご使用できるよう誘導していきます。

「家に帰るよりも、施設で生活する方が安心なので、これからも出来るだけ長く居させていただける様、願います。」
⇒在宅復帰支援施設ということもあり、大まかな目安として3~6ヶ月と皆様に案内させていただいております。家族様個々の事情もありますので今後の方向性も一緒に考えてまいります。ケアマネジャー、相談員へご相談ください。

「本人のひととの会話の機会を増やしたい。御検討下さい。(頭の体操、勉強の機会希望)」
⇒感染対策に留意しながら、レクリエーション等の交流の場を設けていきます。

「ケガをしないように用心してくださっているし、多数の人がいるので仕方ありませんが、歩けるだけ歩かせてほしいと少し思いました。」
⇒リハビリ職員等と連携をとり相談しながら、自主練習などを提案させていただきます。

「人やその時の状況によって大変満足のときもあればやや不満のときもある」
⇒申し訳ございません。引き続き、職員の接遇について研修・教育を行い、今後も信頼してご利用いただけるよう施設サービスの向上に努めてまいります。

食事のご意見

「わかりません。(他1件)体重が減少しているのが気になります。」
⇒体重減少の原因、改善策は利用者様一人一人異なります。少しでも気になられる場合は、スタッフへお伝えください。

「ご飯(米)が固いので食べられないらしい。やむを得ず、おかゆを食べている。」
⇒食事形態、内容は本人様の身体状況、食事摂取状況、嚥下状態等に応じて多職種で決定しております。また利用者様と直接お話をさせていただき、出来る限り嗜好にも合わせた食事提供を行っています。

リハビリ

「カンファレンスの時に話を聞けるが、できれば月一くらいで聞きたい。」
⇒基本的にケアプランの更新に合わせ3ヶ月毎にリハビリ計画書の作成し、カンファレンスを行っております。面会等で来所された際に、担当者に質問していただければ状況やリハビリ内容を説明させていただきます。

「身体的なものの内容をもう少し知りたいです。強化していただいても」
⇒ご利用者様によりリハビリの内容も異なりますので、ご不明な点やお困りのことがありましたら、いつでもご連絡ください。

「リハビリがどれくらいやっているのかが不明です。」
⇒入所から3ヶ月は週5回程度、それ以降は週3日となります。時間は20分程度です。ご不明な点等をご相談いただければ、ご説明させていただきます。

「よくやって下さっていると思いますが、本人のやる気が今一つみたいなので、難しいのかなと思います。」
⇒リハビリテーションは実施させていただいておりますので、できるだけ活動的に動けるよう配慮していきます。

「コロナで部屋から出られない時、リハビリが出来ないのが残念です。」
⇒感染拡大の状況に応じてリハビリテーションの対応をさせていただいております。自主トレーニングなどの提案もさせていただいております。

その他

「駐車場の縁石に黄色い色をつけたほうが良い。人がつまづいたり、車がぶつかっているところを見たことがある。料金を払う場所の左側、歩道の縁石です。」
⇒貴重なご意見ありがとうございます。縁石の塗装が剥がれておりましたので、黄色の塗装を施しました。

スペースの関係上、全てのご意見、お褒めの言葉を掲載出来ず申し訳ございません。たくさんのご意見をいただきましたこと、また、感染症予防へのご理解、多大なご協力をいただきましたこと、誠にありがとうございます。職員一同、感謝しております。