

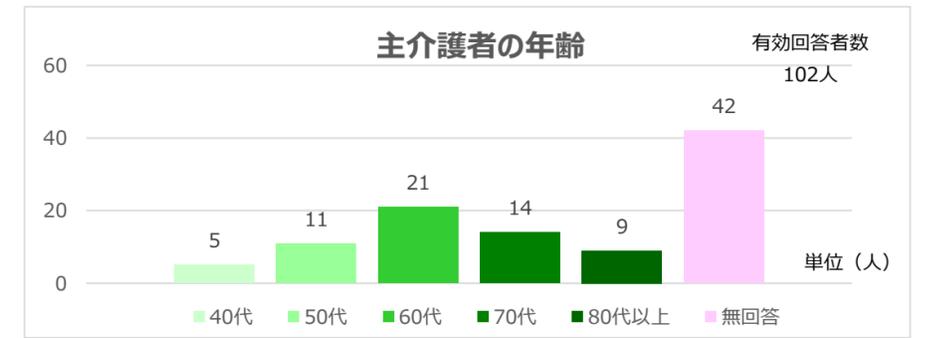
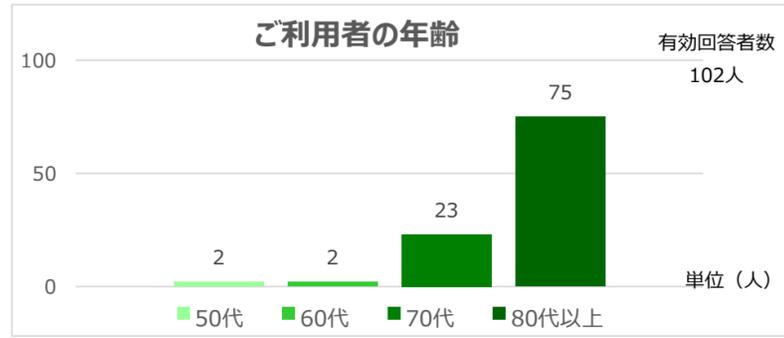
令和 4 年度満足度調査集計結果

- ・ 実施期間 令和 4 年 6 月～ 7 月下旬
- ・ 調査方法 ご家族向けにはアンケート用紙を郵送し、返信用封筒にて投函を依頼
ご利用者向けには、記入方式と聞き取り方式の 2 種類で対応
- ・ 回答方法 満足度については、5 段階での選択方式とした。意見・要望については自由記載欄を設けた。

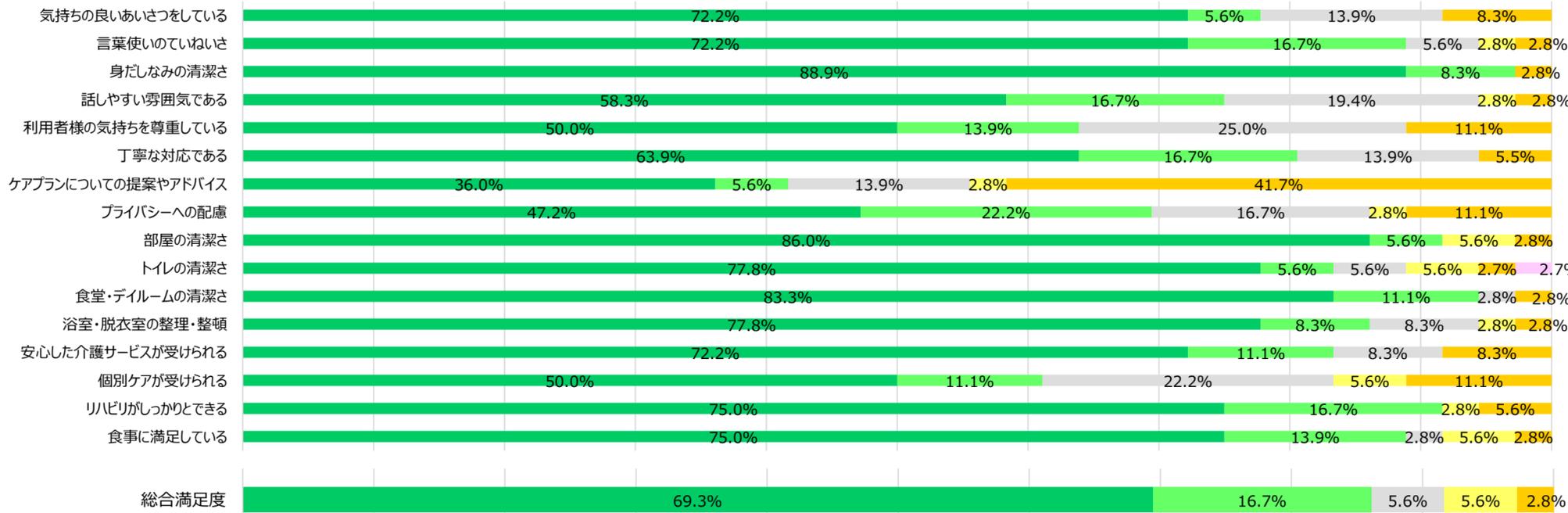
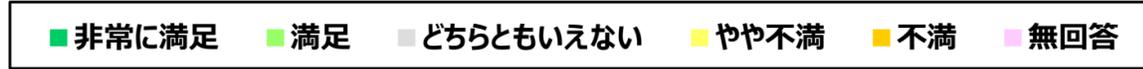
入所サービス

アンケート回答者 (人)	
ご利用者	36
ご家族	66
回答者数	102

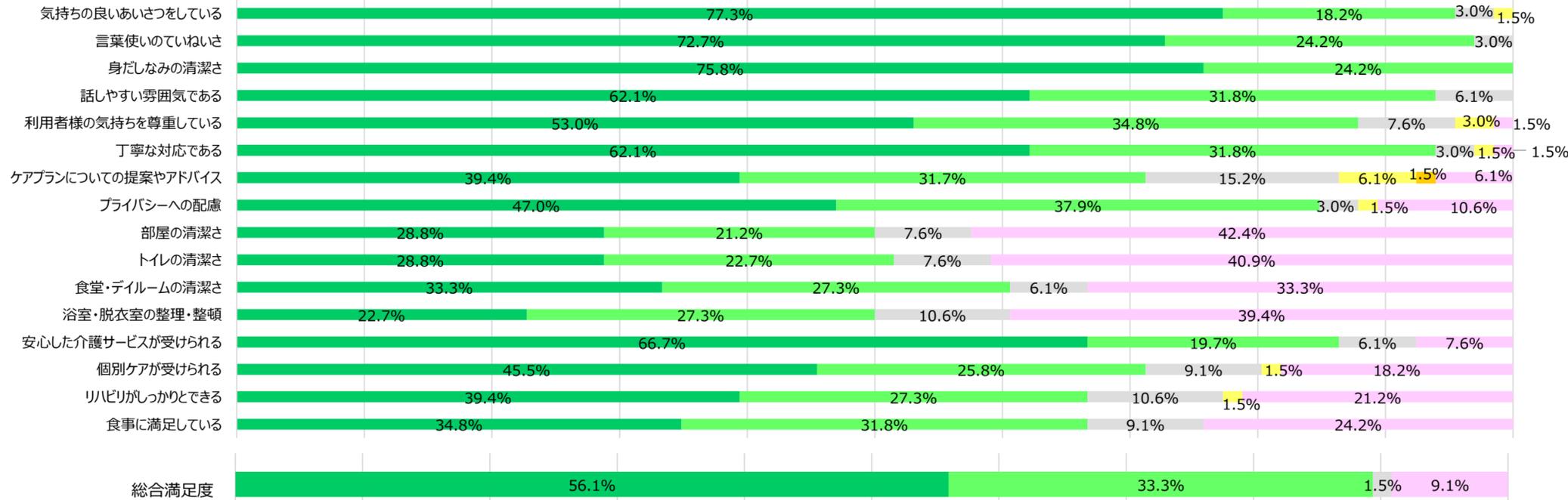
ご利用者性別 (人)	
男性	24
女性	77
無回答	1
回答者数	102



ご利用者回答



ご家族回答



【ご利用者ご意見・ご要望】

- ・医療的なことがすぐみてもらえないので、困る時がある。
- ・外泊できたら良いと思う。
- ・おむつ交換時に窓の障子を忘れず閉めてほしい。便のタイミングが心配でお風呂が不安。
- ・肩が痛いのですぐに注射をしてくれる環境であってほしい。
- ・空調が自分の好みにできない。(4人部屋のため) 全体的には守られていると思うが、個人としては思いを叶えてもらっていない。
- ・トイレの扉を開けっ放しの時がある。
- ・リハビリの回数が少ない。
- ・トイレが満員で入れないことがあるので、早く直してほしい。もしくはトイレの数を増やしてほしい。
- ・トイレの紙を片手でも切れやすいものにしてほしい。
- ・リハビリは嫌い。

【ご家族ご意見・ご要望】

- ・面会が自由にできる日がいっぱいになるのか、掲示してほしい。
- ・自由に家族が面会できる日が早くきてほしい。
- ・入所中転倒し受傷した。今後さらに入所者の安全に配慮してほしい。
- ・行事の写真や話を聞かせてもらおうと嬉しい。
- ・ケアプランの提示や連絡事項が後手に回っているように感じます。
- ・直接会える機会も少なく食事やリハビリ等日常の生活状況が把握しにくいので、家族に分かるようにしてほしいです。
- ・ケアの内容や経過など連絡や書類などがあると現状が把握(見える介護)できるのと思います。また自宅のみの外出ができたと思います。
- ・家族としてはどのように生活しているのか全くわからないので何かの折にお知らせいただけたらとても安心だし、嬉しいし、ありがたいと思います。
- ・食べ物の差し入れができればありがたいと思います。

【結果・課題】

分かりやすい説明を

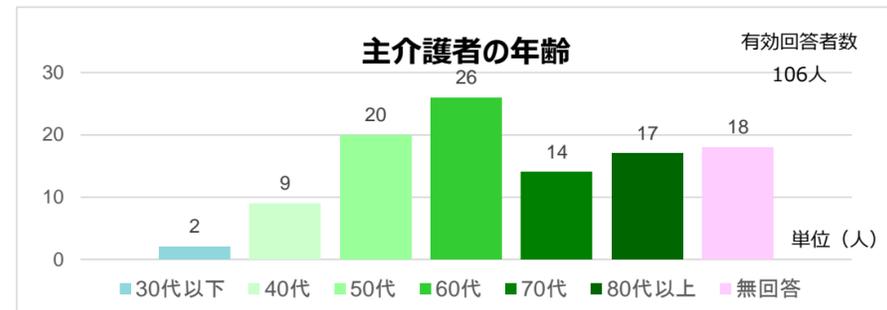
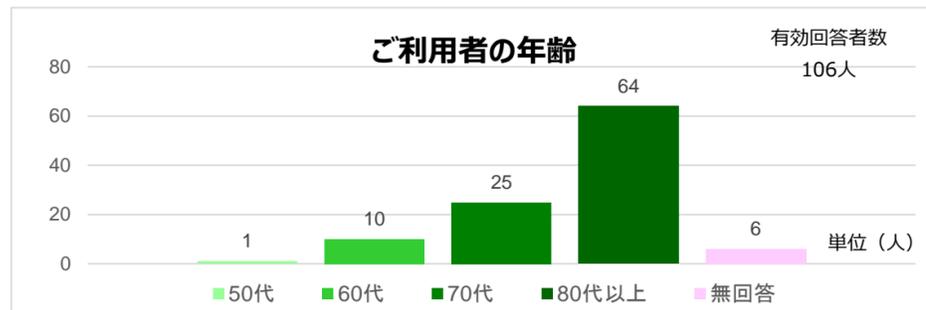
ケアプランの説明に対して利用者さん、ご家族ともに満足度の低い結果になりました。コロナ禍で来苑も制限されるため、ご家族にケアプランの説明をする機会が減っています。コロナ禍でもご家族にご説明できる機会をつくる為の方法を検討中です。どのスタッフでもご家族およびご利用者さんにケアプランを説明できるように説明方法の勉強会を行う予定です。また、説明時に補足資料として使用できるよう、苑内の様子を掲載したパンフレットや動画を作成します。

通所リハビリテーション

(デイケア)

アンケート回答者 (人)	
ご利用者	53
ご家族	53
回答者数	106

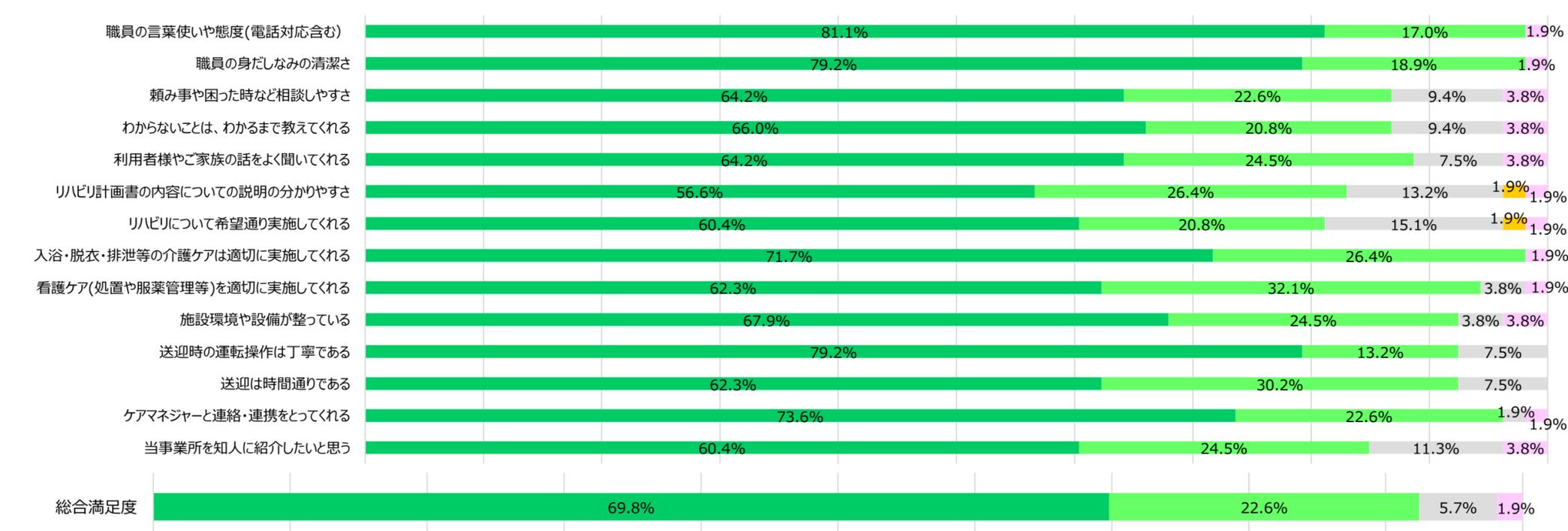
ご利用者性別 (人)	
男性	46
女性	58
無回答	2
回答者数	106



ご利用者回答



ご家族回答



【ご利用者ご意見・ご要望】

- ・車いす、歩行器を使用する方が多く、通所フロアが狭くなって行動が不便。
- ・以前よりは立ったり座ったりする行動ができ、また一人で何歩か歩ける様になり、うれしく思っています。
- ・主人と2人ですので今の所話した事はありませんが、必要な時は相談にのって下さると思っております。
- ・服薬の事迄してもらえるとと思っておりませんでした。家族のほうからのご要望でしようが。
- ・リハビリの機器で小野医療のドドンパを入れてほしい。とてもいい機器なので。
- ・リハビリが週1しかなく時間も短く物足りない。
- ・通所者の中に大声でどなる人がいる。ビックリする不愉快。
- ・食事は他の施設よりおいしい。
- ・向かいの秋元商店の品物を職員方を買ってもらえるとありがたい。
- ・体力向上の為の運動用具が自由に使えたらいい。リハビリを短時間でも毎回してほしい。
- ・大浴場お湯アカだらけ、汚い。タイルが滑る。利用者のレベルが低い。
- ・自分勝手な人多い。リハビリ用マシンが少ない。STの個室がない。
- ・十人十色だけど良く喋る人に困る。もう少し小さな声で話してほしい。
- ・人手が少ないのか全てに余裕が無い様に思う。
- ・利用者同士の交流が少なくなってきてさみしく感じる。
- ・入浴後男性の方々のベッドでの休息、食事まで運ぶのはどうかと思います。以前はこんなことがなかったのに、なんだか淋しい気持ちです。

【ご家族ご意見・ご要望】

- ・施設内で具体的にどのようなリハビリテーションを実施しているのか、一度も説明を聞いた事がないので、家族として少し不安です。訪問リハビリの時と同じ内容なのでしょうか。コロナが収束したら見学に行きたいです。
- ・今はコロナ禍で無理ですが、日中本人がどんな空間で過ごしているのかな？と時々思う事があり、いつか見学できる機会があれば良いな…と思っています。
- ・本人も喜んで行くようになり、家族も助かっています。送迎の時間が早くなると焦ってしまいます。
- ・一度みどり苑を見学させてくださいませ。
- ・帰りの時間が偶に遅い事があり、その場合は連絡してほしい！
- ・汚れ物など洗っていただき、ありがとうございます。
- ・3, 4, 5項目は、本人が話づらいのでなかなか話さないとします。声を出して話す様になってくれたらなと思います。
- ・リハビリ、マシン利用を拒否する事が多い様ですが、なんとかうまく誘ってもらえないでしょうか。
- ・夏場だけでも火曜日入浴サービスを利用できたら助かります。

【結果・課題】

ニーズに合わせた手段や空間を

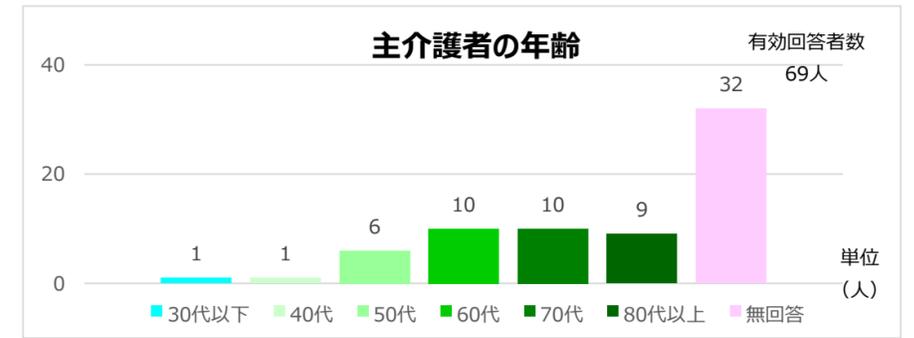
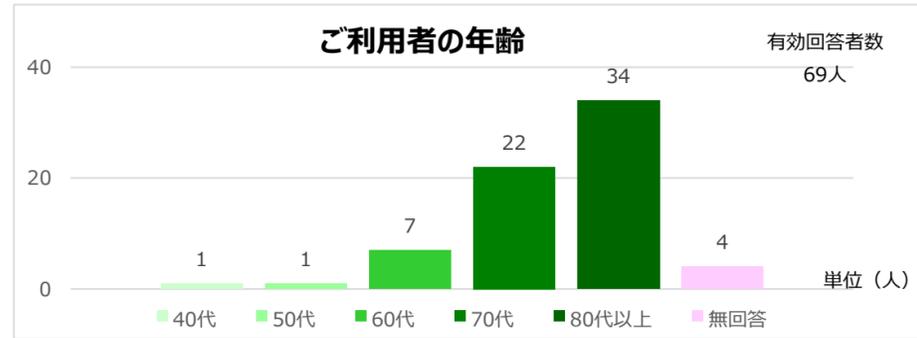
ご家族の回答からは、コロナ禍の為来苑、見学等ができず情報不足から不安を感じていることが分かりました。ご家族に情報を共有できるツールの導入を進めています。

利用者さんからは、「フロアが狭くなって不便を感じる」というお声を頂きました。フロアの動線見直しや重度の方、軽度の方それぞれのニーズに沿った空間作りを検討中です。

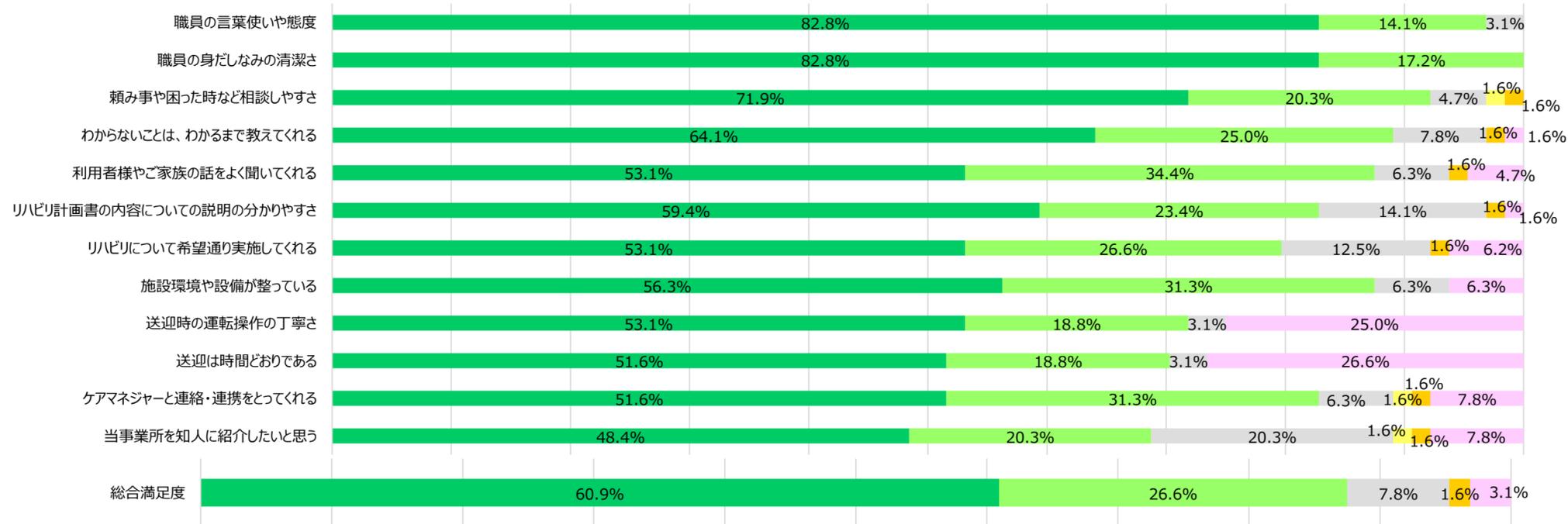
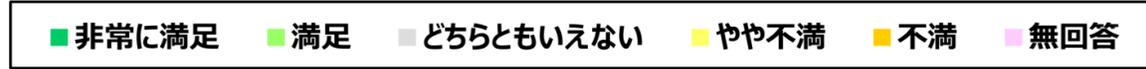
通所リハビリテーションみなみ

アンケート回答者 (人)	
ご利用者	64
ご家族	5
回答者数	69

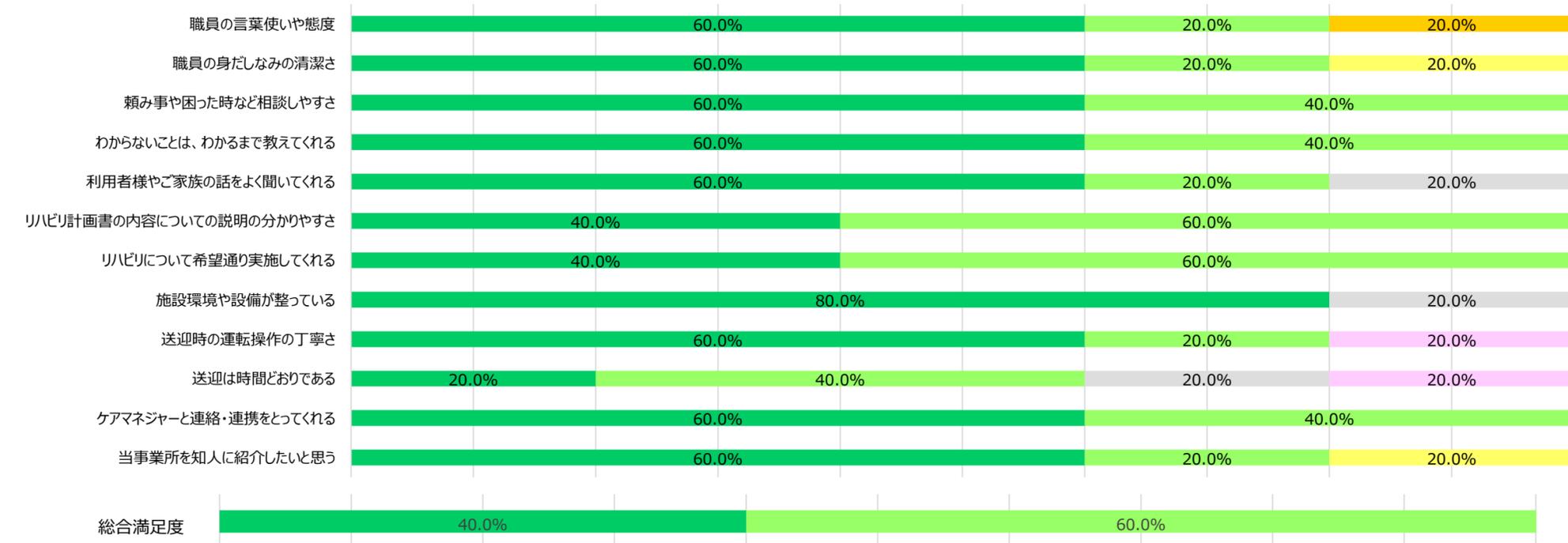
ご利用者性別 (人)	
男性	32
女性	34
無回答	3
回答者数	69



ご利用者回答



ご家族回答



【ご利用者ご意見・ご要望】

- ・マッサージしてほしいと思うことがある。
- ・認知症、無口のため対応は難しいと思いますがその都度少しでも喋らせてほしいと思います。家庭のこと社会のこと等不満を聞いてくれたらと思います。
- ・時に疎外感を感じることもある。
- ・送迎時に他人を待たせる老女がいて困ったものだ、何とかならないものか。（長い時は10分）
- ・庭の有効利用を再考されてはいかがでしょうか。（花や野菜が一部栽培されていますが地力不足が見られます。土の入れ替え）（通路を増設されるのも良いのではと思います。）
- ・プログラムの改善・見直しの常態化、5Sの徹底。
- ・リハビリのキカイ少なくて退屈。
- ・強いて言えば、もう少し時間があつたらと思う。

【ご家族ご意見・ご要望】

- ・サービス時間内に10分でもマッサージしてほしい。

【結果・課題】

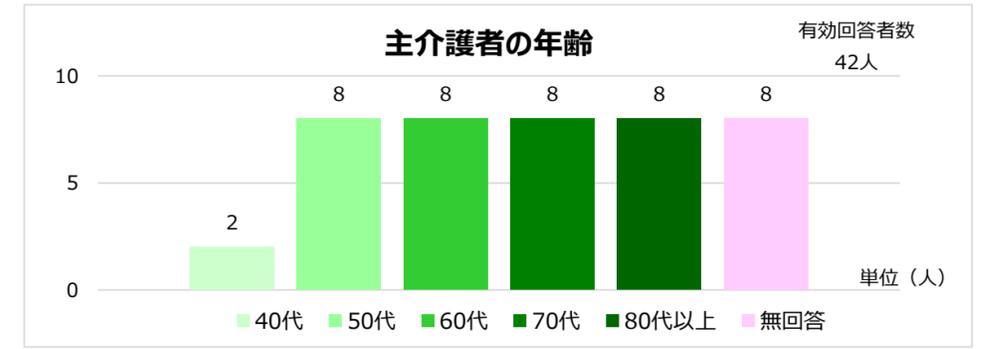
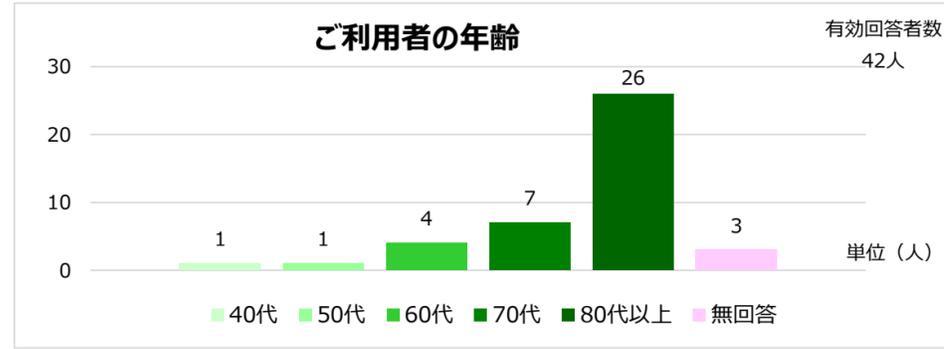
定期的なプログラムの見直し

全体的に満足の評価をいただいておりますが、プログラムの改善や見直しを希望されるご意見をいただいております。今後は、3か月に1度自主トレーニングの内容を見直し、より効果的なプログラムを組み込んでいきます。最近では新たに音楽に合わせた運動も開始しています。今後も利用者さんが生活の中で不便に感じることをお伺いしながらプログラムに反映していく予定です。

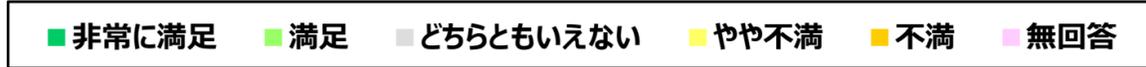
訪問リハビリテーション

アンケート回答者 (人)	
ご利用者	22
ご家族	20
回答者数	42

ご利用者性別 (人)	
男性	16
女性	25
無回答	1
回答者数	42



ご利用者回答



【ご利用者ご意見・ご要望】

・要支援2の場合は訪問リハビリを2回から3回に増やすことはできますか？

【ご家族ご意見・ご要望】

・朝急に「今日はなんとなくないから休みたい」と言って困っています。

ご家族回答



【結果・課題】

効果の見える化

全体的に満足という回答が多かったのですが、プログラムやサービスについての説明が不足しているのご意見もいただきました。

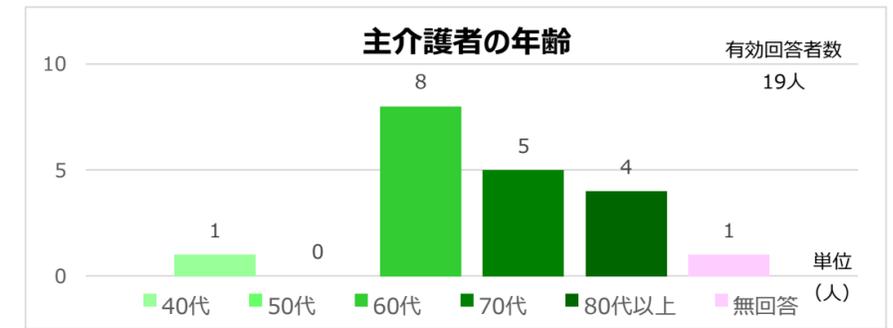
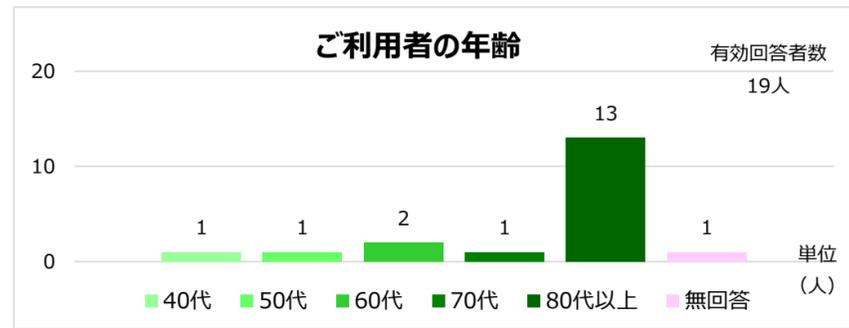
リハビリ内容の十分な説明と効果の見える化が必要だと考えます。

今後はタブレットで写真や動画を撮影し、変化や改善点を丁寧に説明していきたいと考えています。

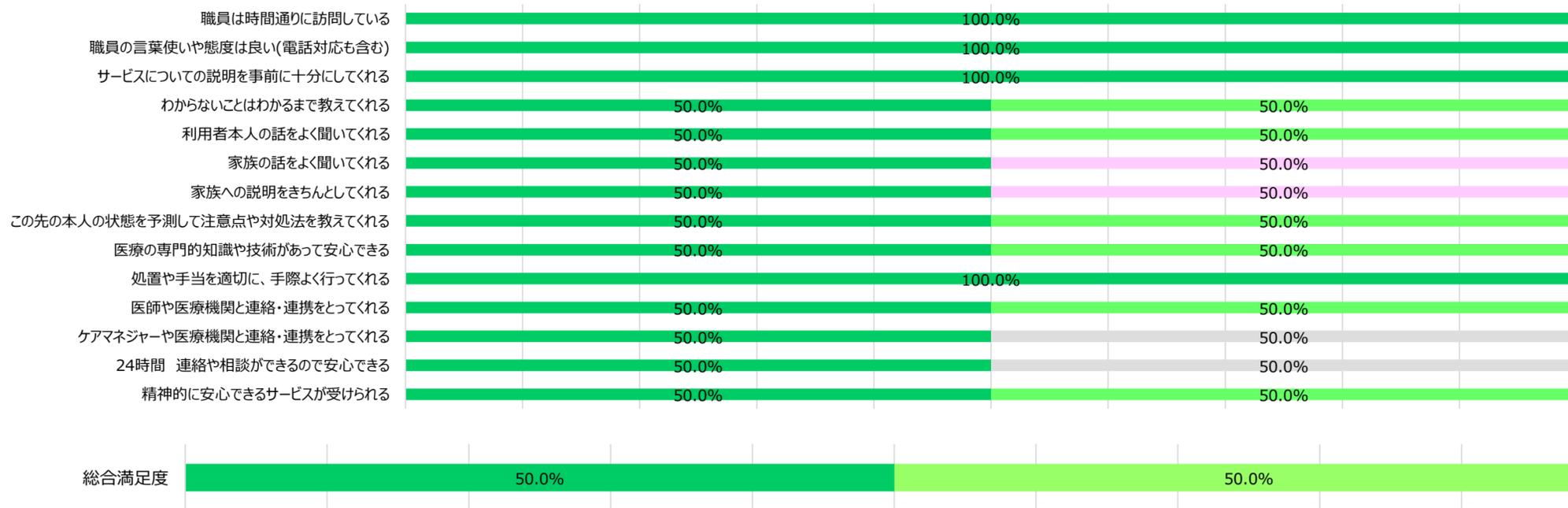
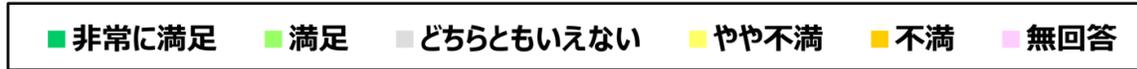
みどり苑訪問看護ステーション

アンケート回答者 (人)	
ご利用者	2
ご家族	17
回答者数	19

ご利用者性別 (人)	
男性	7
女性	12
回答者数	19



ご利用者回答



【ご家族ご意見・ご要望】

・本人が一人暮らしなので急変の時が心配。

ご家族回答



【結果・課題】

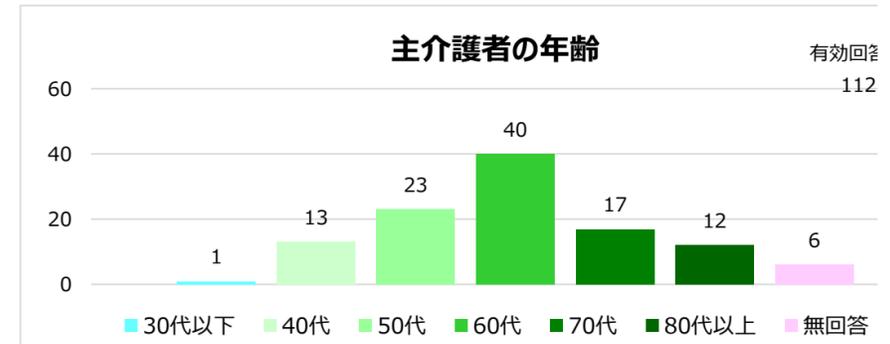
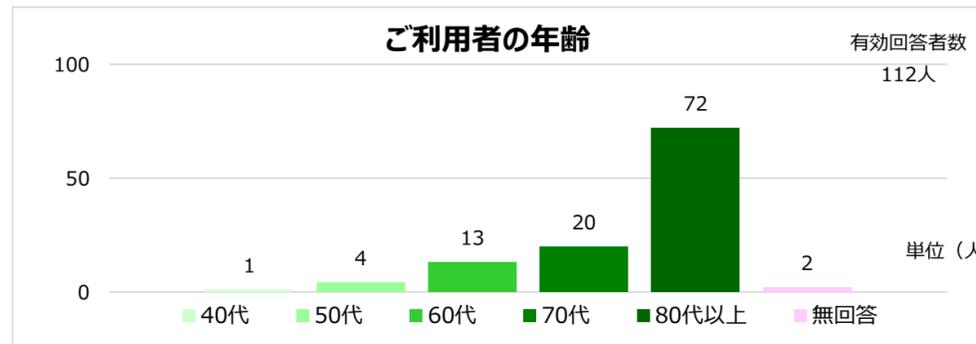
話しやすい雰囲気作り

満足度は高い結果となりましたが、伝え方や時間の変更などの際の不満に関して、ステーション以外から指摘を受けることがありました。
 基本的なことをきちんと守れるよう、業務全体のチェック体制を整えていきたいと思います。
 訪問時には、意向を伺いながら看護させていただいておりますが、プロとして話しやすい雰囲気、関係作りを心がけ、より良い看護の提供に努めたいと思います。

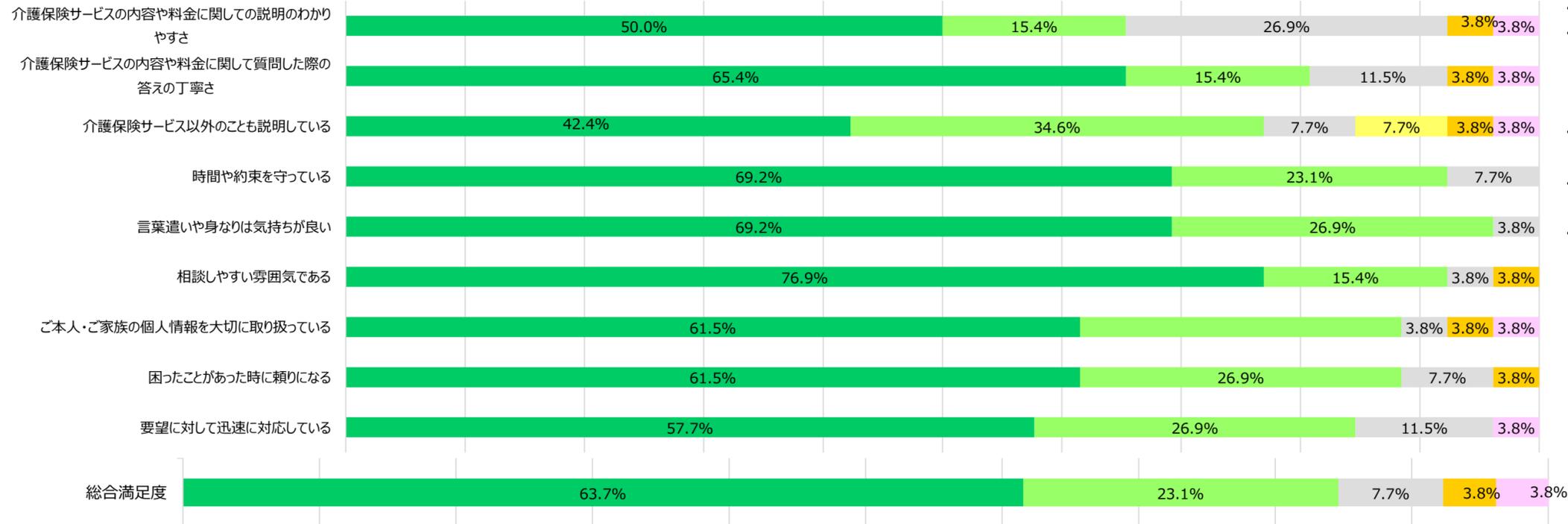
五省会居宅介護支援事業所

アンケート回答者 (人)	
ご利用者	26
ご家族	86
回答者数	112

ご利用者性別 (人)	
男性	38
女性	73
無回答	1
回答者数	112



ご利用者回答



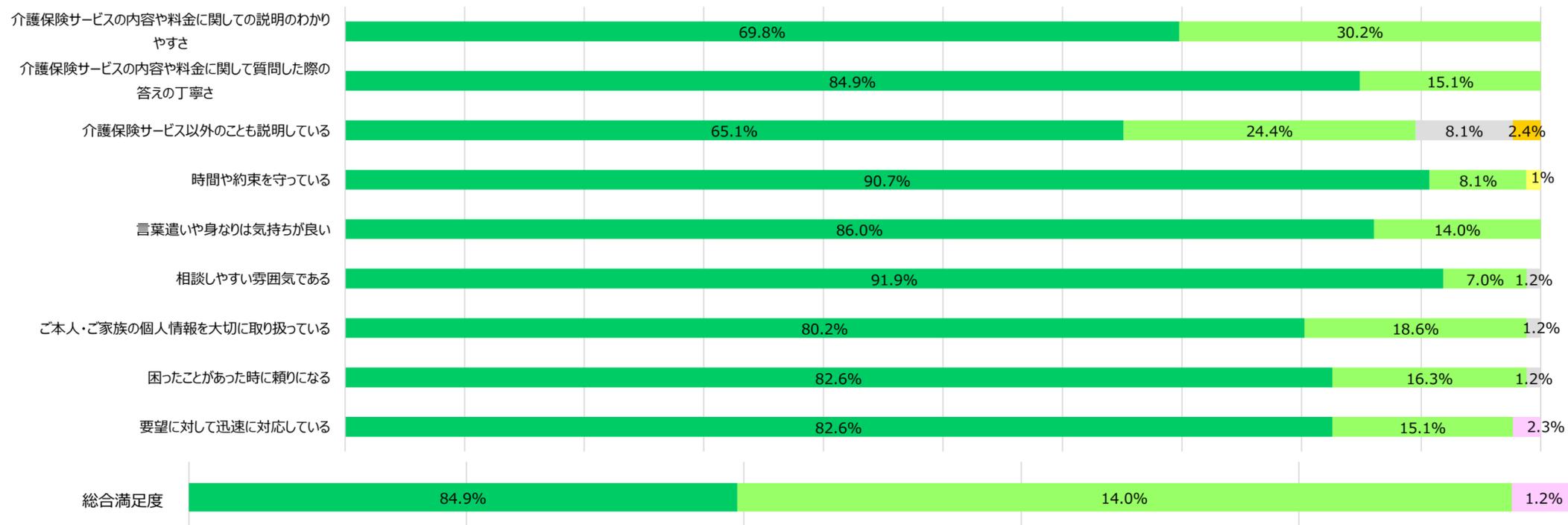
【ご利用者ご意見・ご要望】

- ・大浴場(タイル足が滑る。浄化フィルターのつまりがあり汚い。)
- ・たまに顔を見て少し会話出来たらよいと思います。

【ご家族ご意見・ご要望】

- ・月に1回の訪問時にでも、利用している本人に対し気になることがあれば報告してほしい。
- ・わからないことや不安なことがたくさんあるのですが、伝え方も難しく、どうしてよいかわからないので細かく教えていただけたら助かります。
- ・当苑入所(母親)について聞きたい。

ご家族回答



【結果・課題】

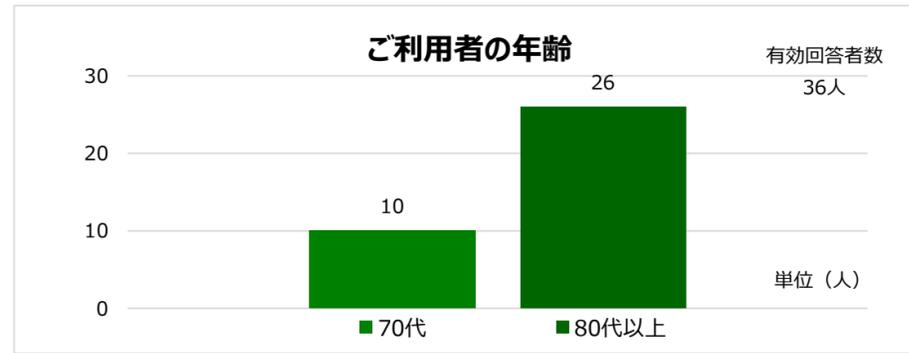
知識を深めてサービス向上

全体的に満足という回答を多くいただきありがたいですが、不満という回答をされた方への支援について振り返るきっかけとなりました。介護保険サービス以外についての説明も要望が多いことがわかりましたので、医療保険や障がい者福祉などについての知識を深めるため、事業所内の専門職を講師に研修を行っていきます。

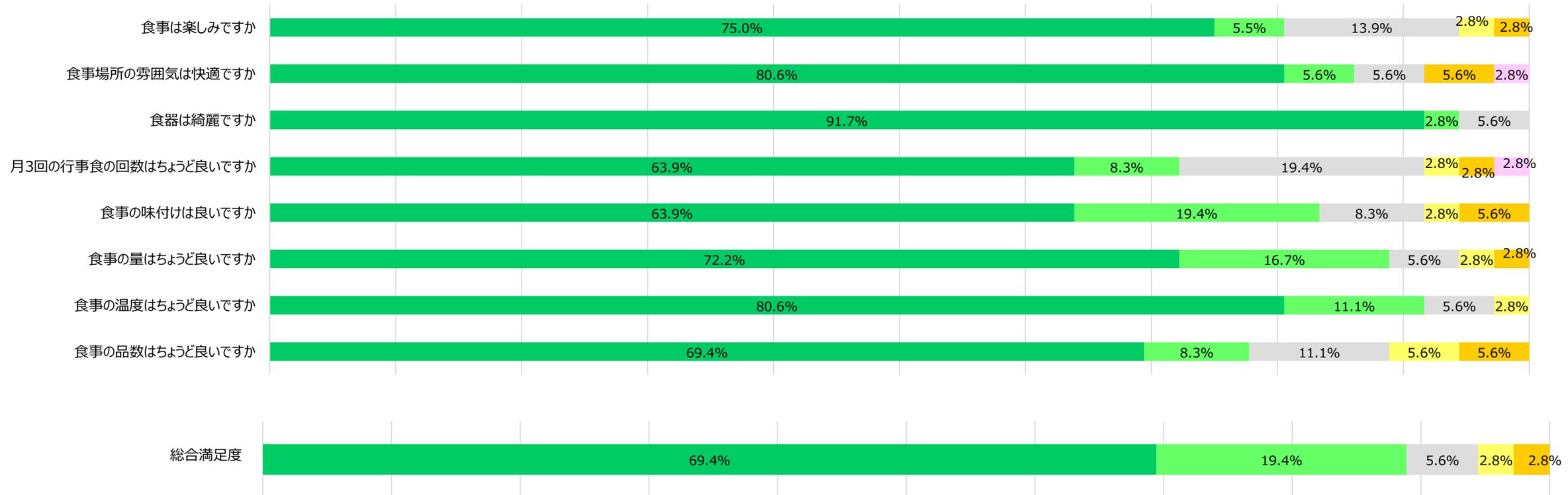
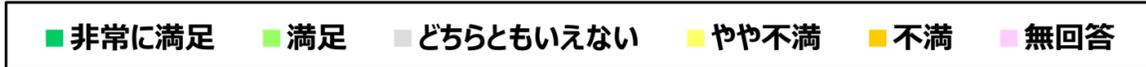
食事（入所）

アンケート回答者（人）	
ご利用者	36
ご家族	0
回答者数	36

ご利用者性別（人）	
男性	7
女性	29
回答者数	36



ご利用者回答



【ご意見・ご要望】

- ・（気遣いを感じるか）品数が多い時がある。
- ・ご馳走を増やしてほしい。（刺身など）ごはん量が多い。塩味・酢が効いていないことがある。
- ・とにかく量が少ない。
- ・もちが食べたい
- ・粥が熱すぎる。（冷たいものと混ぜて食べている）
- ・粥の量が多すぎる。果物をもっと多く出してほしい。焼き物（魚・肉）が冷えていたり、生臭い時がある。
- ・行事食多くしてほしい。
- ・菜っ葉の水気絞らずぎで固くて食べにくい。魚・肉料理が生っぽいものがあった残っていた。
- ・時間にゆとりほしい。
- ・時々味が薄いことがある。
- ・品数が少ない。
- ・品数が少ない時が不満。（土日など）
- ・味が薄い。
- ・味噌汁がしょむないことがある。
- ・味噌汁が塩辛いし、身が少ない。朝食の品数が少ない時（卵焼きだけ）の時がある。
- ・味噌汁の味付けが合わない。

【結果・課題】

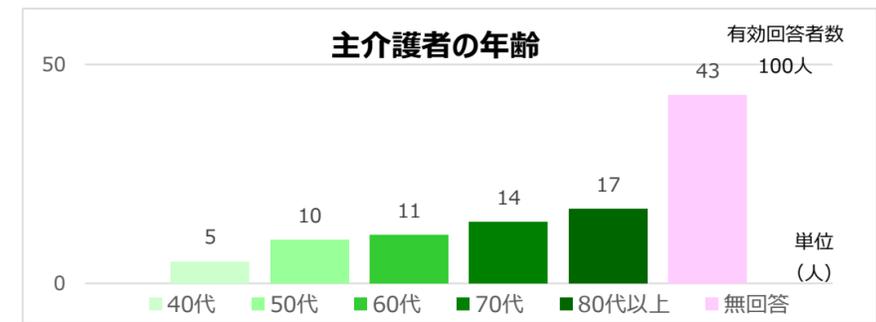
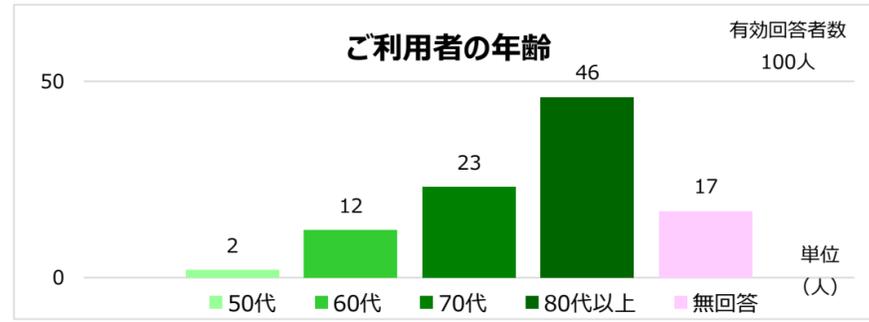
一人ひとりに合った栄養管理

栄養状態に直結する食事量や味付けに対するご意見を多くいただきました。利用者さん一人ひとりに寄り添った栄養管理を目指します。また、コロナ禍で外出、外泊が難しいため行事食を多くしてほしいのご要望もあり、非日常感を味わえる食事のニーズについても検討したいと思います。

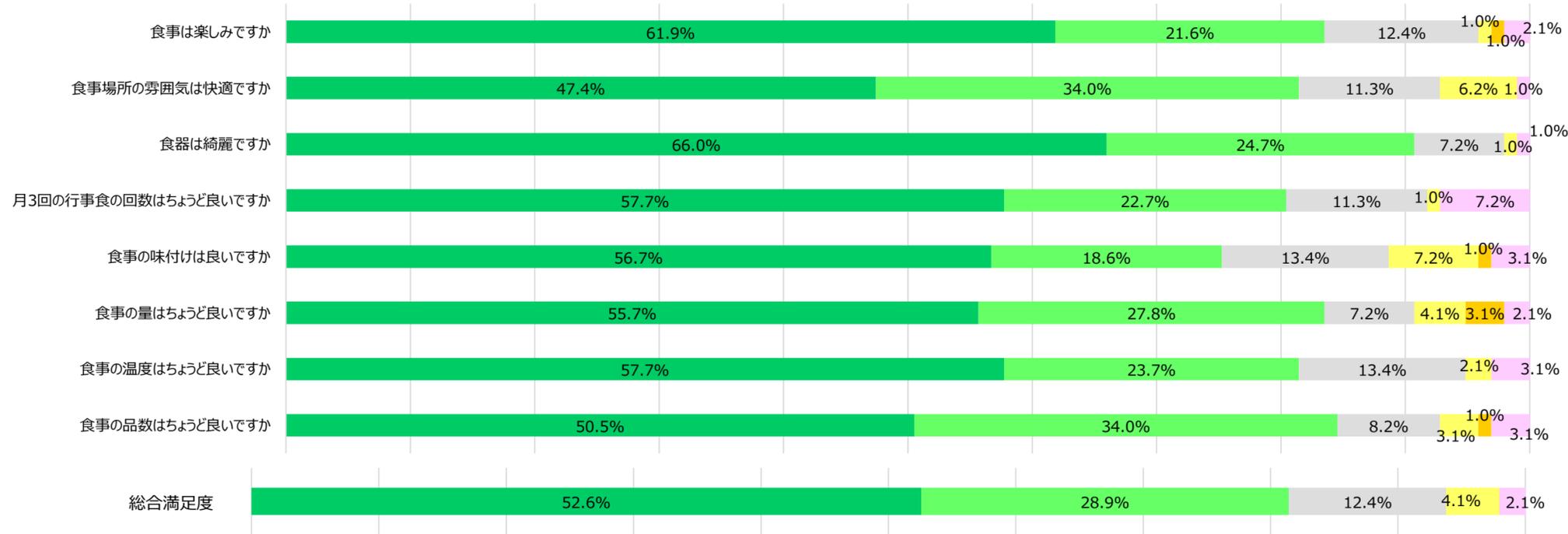
食事（通所）

アンケート回答者（人）	
ご利用者	97
ご家族	3
回答者数	100

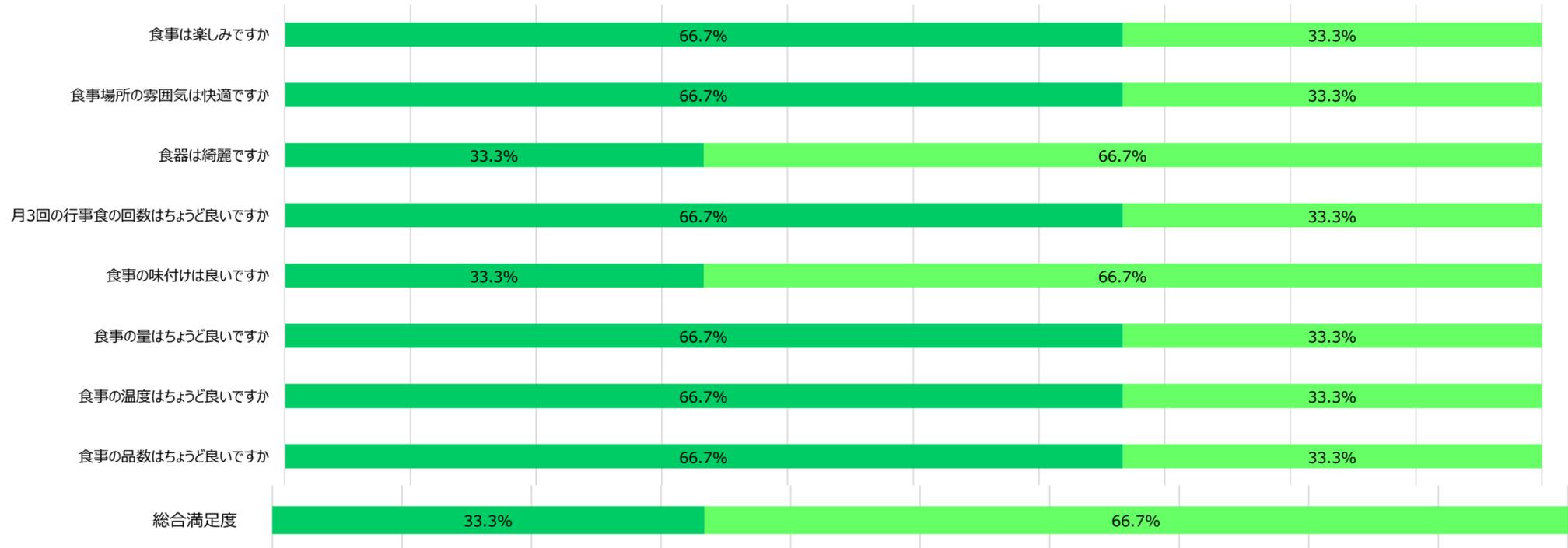
ご利用者性別（人）	
男性	37
女性	50
無回答	13
回答者数	100



ご利用者回答



ご家族回答



【ご利用者ご意見・ご要望】

- ・お菓子は帰る30～50分位前にいただいた方がよい。
- ・いつも食事は楽しみにしております。
- ・品数もう1品あれば良いと思う。
- ・おにぎりに具（梅干しetc）が入っているとうれしいです。
- ・歯の手術が終わったばかりでわからない。
- ・80代以上と思うけど70代は！？
- ・おにぎりとうどん（又はそば）が一緒の日は炭水化物過剰？
- ・うす味が好みです。
- ・個人的な好みで無理だと思いますがカレーライスの味は辛い方が好みです。
- ・もう少し多目の方が良い場合もある。
- ・あまりかたい物やじわい（肉切れの悪い）物は口に合わない。
- ・入歯にはさまる食材が多く飲み込みにくい。
- ・今日は主食肉でしたが、つけ合わせの野菜が少ない。
- ・カレーの時のスプーンが小さいためこぼれそうになる。
- ・食事に使う箸ですが箸を使って歯のそじをしているばあちゃん、じいちゃんの多いこととても気になります。
- ・おかゆはとてもおいしく、ありがたくいただいておりますが少量の塩があれば幸いです。
- ・酢の物は丁度よい味付けです。
- ・あげ物は作りたてで味がとてもおいしいです。
- ・煮物はあっさり薄味おいしいです。
- ・珍しい料理法がある時は自分で自宅で応用する事があります。
- ・人それぞれですので今迄の内容で宜しいかと思いますがこれからも宜しく願います。
- ・朝アールに看いたちなるべく早く職員が皿仕計を持つつろつろしないじすくに計つくほしい。
- ・私はごはんの量が多いので食べられません。少なくしてください。