# 令和５年度満足度調査集計結果

・実施期間　　令和５年６月下旬 ～ ７月中旬

・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

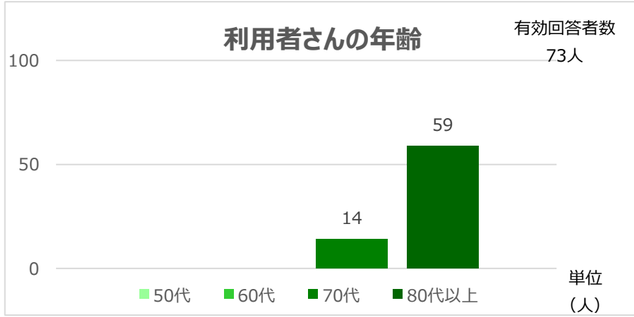
・回答方法　　満足度については、５段階での選択方式とした。意見・要望については
　　自由記載欄を設けた。

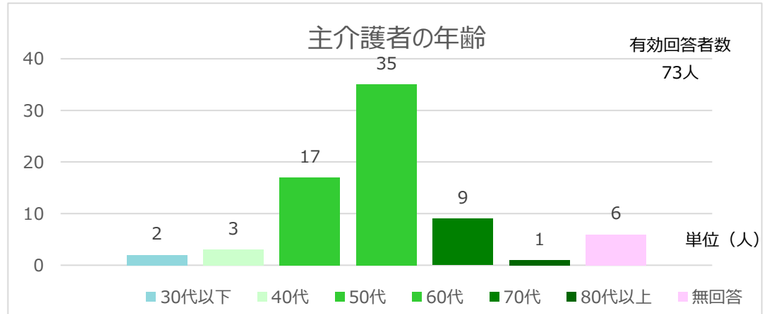
介護老人保健施設
みどり苑
MIDORIEN

# ＊入所サービス＊

| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 25 |
| ご家族 | 48 |
| 回答者数 | 73 |

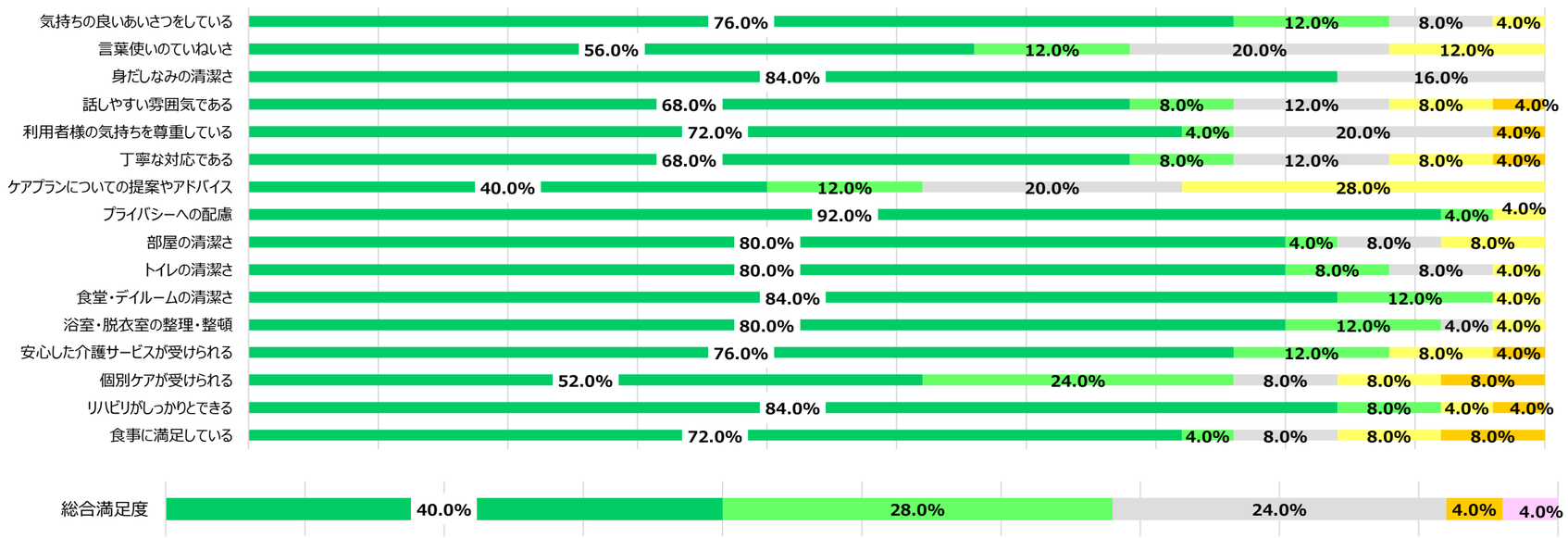
| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 18 |
| 女性 | 54 |
| 無回答 | 1 |
| 回答者数 | 73 |



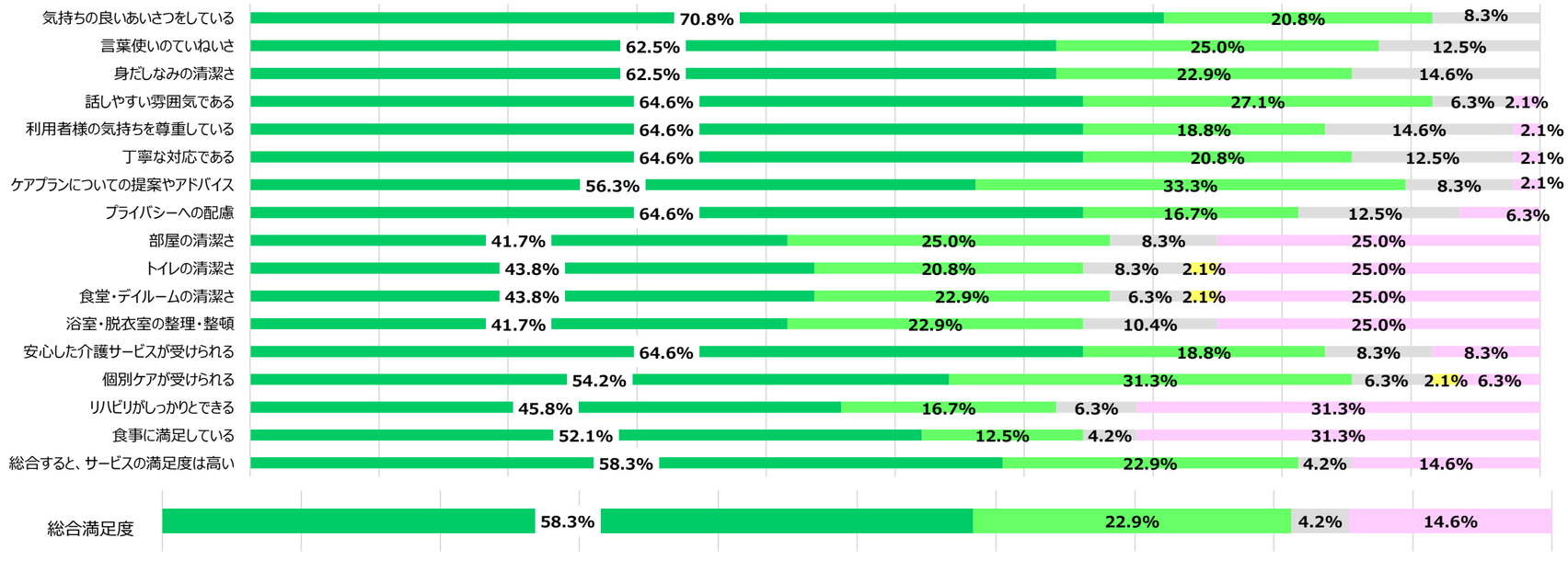




## ご利用者回答

■非常に満足　■満足　■どちらともいえない　■やや不満　■不満　■無回答




## ご家族回答




## 【 ご利用者ご意見・ご要望 】

・今ままで通りで良いです。
・もう少し軽い茶碗がいい。
・別にない。これで十分
・バナナを提供して欲しい。おかずが少ない。
・時々外の空気を吸いたい。食事の味付けがあわない。
・外食してみたい。
・トイレを流していない人がいる。皆さんに感謝いっぱいです。
・自分の体に合わせてくれるのは良いが、とろみばっかりでおいしくない。
・職員によって対応に差がある。
・男性職員が怖い。その人による。親切な人もいれば、そうでない人もいる。
・もっとリハビリをして、トイレに行けるようになりたい。
・寒がりだから、空調の温度調整をしっかりしてほしい。
・もう少し丁寧に介助してほしい。

## 【ご家族ご意見・ご要望】

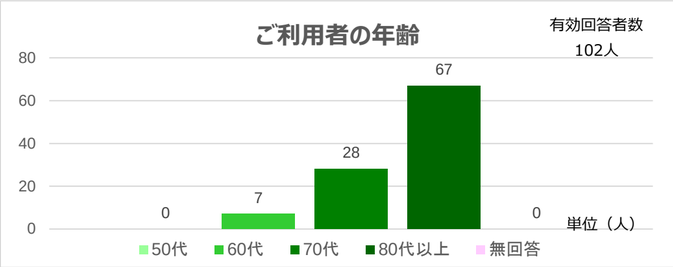
・まだ入所して間もないですが、挨拶の良い職場は良いと思います。
・プライバシーの配慮～個別ケアなどについてはなんとも言えない
・大変満足しております。感謝しかありません。
・クリーニング代、散髪代など一括払いなどにしていただくと助かります。
・いつもありがとうございます。先日面会しましたが元気に顔色もよく安心しました。
・日々大変お世話になっております。本人が穏やかに過ごしていられればありがたいです。
・本人もよくしてもらっていると喜んでおります。それを聞く私たちもうれしいです。
・いつも丁寧に対応していただき感謝いたしております。ありがとうございます。
・いつもありがとうございます。できましたら利用者の苑での様子を写した写真などをコピー用紙でよいので請求書と一緒に入れていただけると嬉しいです。
・面会について、土曜日の午前中の対応もお願いしたいです。
・暖かく親切な対応をしていただき感謝しています。
・スタッフの方々も大変な中ありがとうございます。
・病室に入ったことがなく、コロナで直接本人に会うことも出来なく、リハビリの進捗、生活の変化を知ることができません。スタッフの方もお忙しいと思いますがせめてリモート面会時に短時間でも本人に同席してリハビリや生活面の話をしてほしかったです。感染症も増えていますので、今後の良い方法を考えていただけたらと思います。
・利用者の父もカラオケなどをして施設での生活を楽しんでいる様子です。職員さんも面会に行くといつも明るく挨拶をしてくださり、気持ち良くしっかりした施設だと思います。
・認知症が進行しないか心配。一時帰宅させてあげたいが、話がなかなか進まず先行きが不安。
・相談員の石井さんにはとても親身に対応していただき感謝しております。
・アンケートの質問内容が入所者当人が回答する様な内容が多いように思われる。
・なかなか面会に行けずアンケートに答えられない状態です。看護、介護の皆様には心穏やかに優しくあっていただければと思います。
・コロナ関係もあり本人がどういうところで生活しているのか全く分からない。

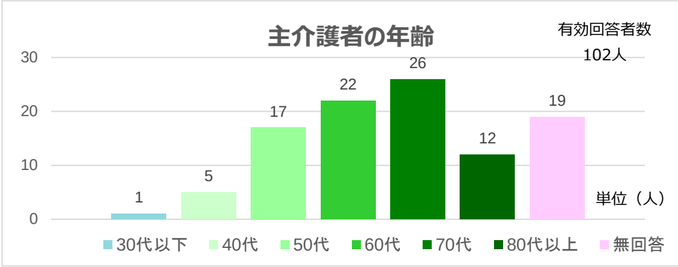
# ＊通所リハビリテーション＊
## （デイケア）

R5年度

| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 56 |
| ご家族 | 46 |
| 回答者数 | 102 |

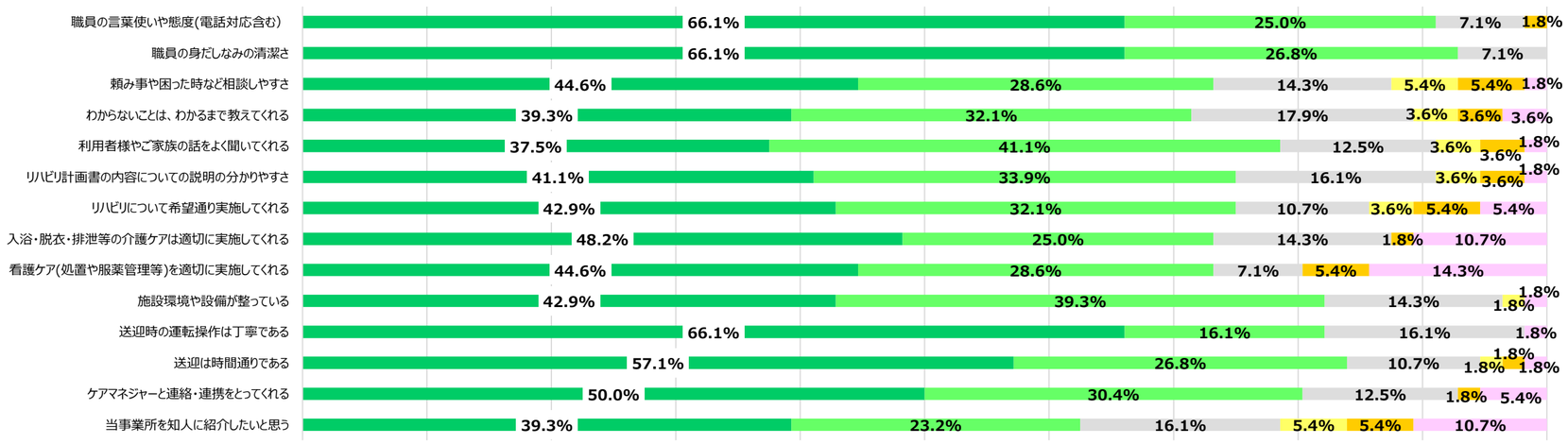
| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 51 |
| 女性 | 51 |
| 無回答 | 0 |
| 回答者数 | 102 |



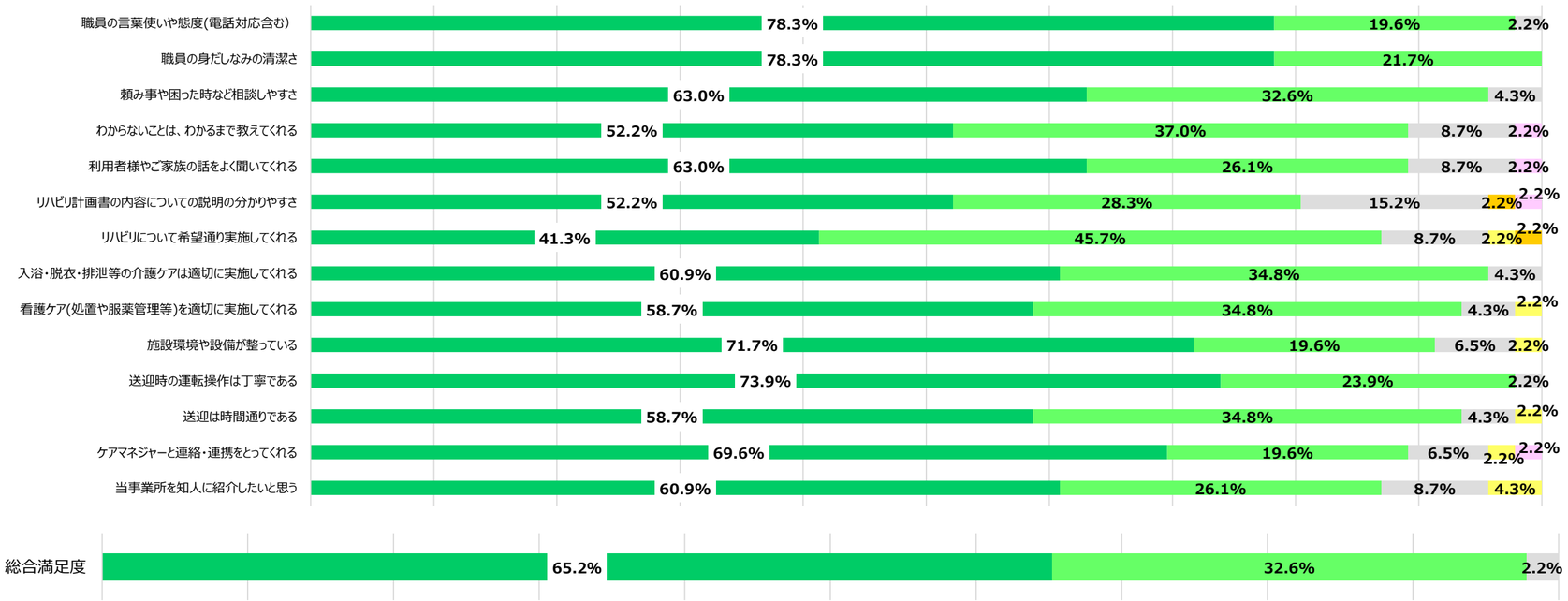




■非常に満足　■満足　■どちらともいえない　■やや不満　■不満　■無回答

### ご利用者回答




### ご家族回答




### 【ご利用者ご意見・ご要望 】

・職員のみなさんが親切丁寧である。
・他のリハビリ病院や施設にあるストレッチングボードがないので買ってほしい。安価な器具なので。
職員に関しては個人差がある。一生懸命頑張る感じの良い人や挨拶もしない感じの悪い人もいる。
食事はだんだん悪くなっている。味噌汁もない日が多いしおかずが少ないし、味付けが濃いものや
甘すぎるものもある。ヨーグルトはグラニュー糖を入れない方が良いと思うしフルーツを入れてほしい。
・ありがとうございます。感謝しています。
・通所者の内に大きな声を出す人がいてびっくりするし迷惑である。何とかできないものか。
・利用者が多い中、少人数で私たちに笑顔でしかも優しく対応していただいている事に嬉しさと感謝
しかありません。ご迷惑をかけたりわがままを言う人もいるのが残念です。私の落ち着けるところは
みどり苑です。
・トイレのシャワーが出なくなって随分経っていますが点検は行われているでしょうか。
車いすのブレーキの点検は行っていますか？　（ゆるい）
・毎回楽しみに通っています。これからもよろしくお願いします。
・洋式トイレなのに立ってしている方がいる。（後始末がしていない）
・名前を呼んで利用者に声掛けしているのが良い。入所日から徹底していた。
リハビリ(マッサージ)の時間を延長してほしい。(1回20～30分、週1回から2回など)
食事も高齢者向けに配慮されており感謝しております。
・昼食時間に職員がいないため頼みたいことがあっても言えない。職員も時間差をつけて休憩を
交代制にしてほしい。帰宅の準備を手伝ってほしい。トイレのドアをつけてほしい。
丸見え状態なので落ち着かない。各テーブルにコンセントをつけてほしい（充電用）
名前を覚えたいので座席表を公開してほしい。個人情報ということでダメと言われそうではあるが。
・昼食後薬を飲むためにお盆を片付けてほしいが、職員が誰もいないことが多い。人が少ないのは
分かるが誰かいてほしい。
・午後のイベントを継続していってほしい。トレーニングマシンを増やしてほしい。
週1のリハビリは週２行ってほしい。
・職員の方たちは一度いろいろなことを体験して話し合いをしてほしい。
・テレビの台数が少ない。リモコンがないので不自由である。
・全体的に満足しています。これからもよろしくお願いします。

### 【 ご家族ご意見・ご要望 】

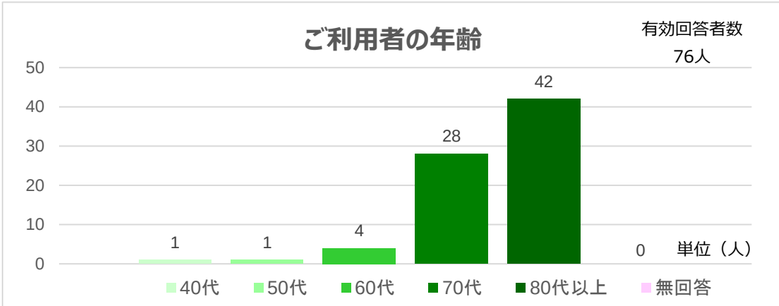
・本人からも良くしてもらっていると聞いています。これからもよろしくお願いします。
・実際に私が行って見ているわけではないのであまり意見はありませんが、何回かお邪魔した時に
いつもボーっと座っているので何か出来ないものかと思うことが多い。本人のやる気の問題も
あるとは思いますが、今後ともよろしくお願いします。入浴は嬉しいとのことです。
・送迎時、入浴の着脱時にもう少し手をかけていただきたいと本人が申しております。
・いつも母をお世話していただきありがとうございます。
・席に座ってぼーっとしている時間が多いのでレクや課題があれば楽しめます。
・朝の送迎車はもう少し早い方がいいです。せめて8時40分頃にきてもらえればありがたい。
（本人は早くから待っていますので）
・「まあそう思う」「どちらともいえない」という回答については、家族であることやコロナで関わりが少ない
ことが原因で施設側の責任ではないと思います。いつもありがとうございます。
・コーヒー代として毎回少額ではあるが現金を持参していると思いますが問題はないのでしょうか。
本人はコーヒー好き（1日に4～5杯は飲みます）の為、苑で用意していただけることは助かる
のですが、現金を直接持参する以外の方法はとれないのでしょうか。
（例えばクーポン方式や掛け売り方式等）
・連絡帳の特記事項に少しでも記入してもらいたい。
・最近動きが悪くなったように思います。施設の方々に迷惑かけていると思います。
よろしくお願いいたします。
・現在月水金と週3回利用させていただいていますが、土曜日も利用したいと1年ほど前から
ケアマネジャーさんを通して申し込みをしています。受け入れするためにいろいろな課題があるとは
思うのですが、一考して欲しいと思います。

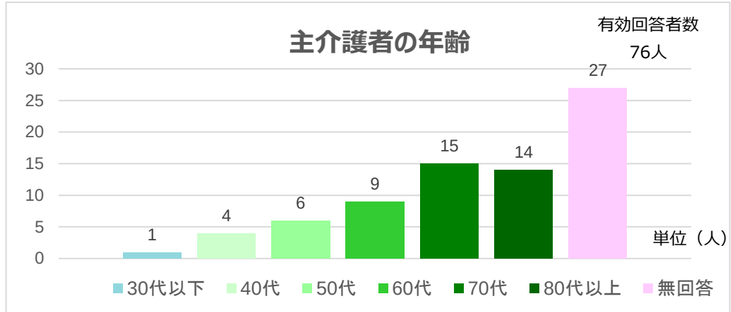
R5年度

# ＊通所リハビリテーションみなみ＊

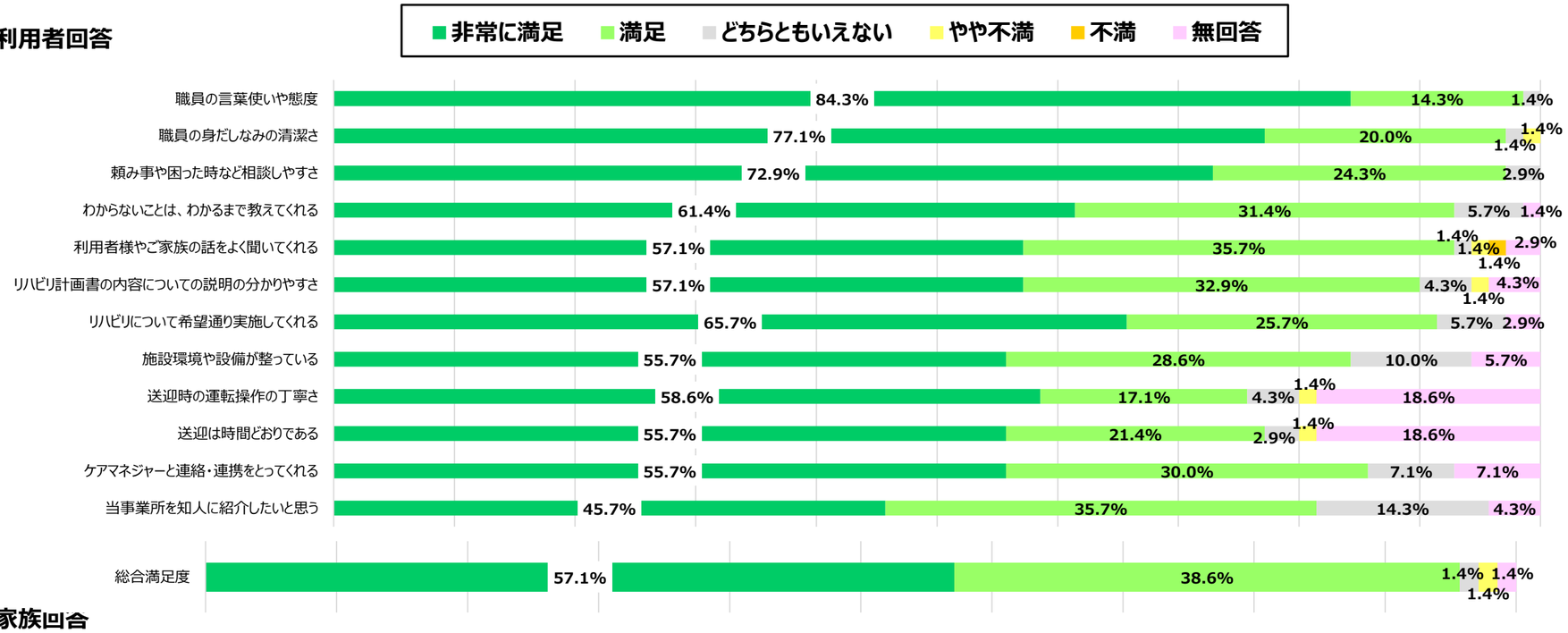
| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 70 |
| ご家族 | 6 |
| 回答者数 | 76 |

| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 39 |
| 女性 | 37 |
| 無回答 | 0 |
| 回答者数 | 76 |

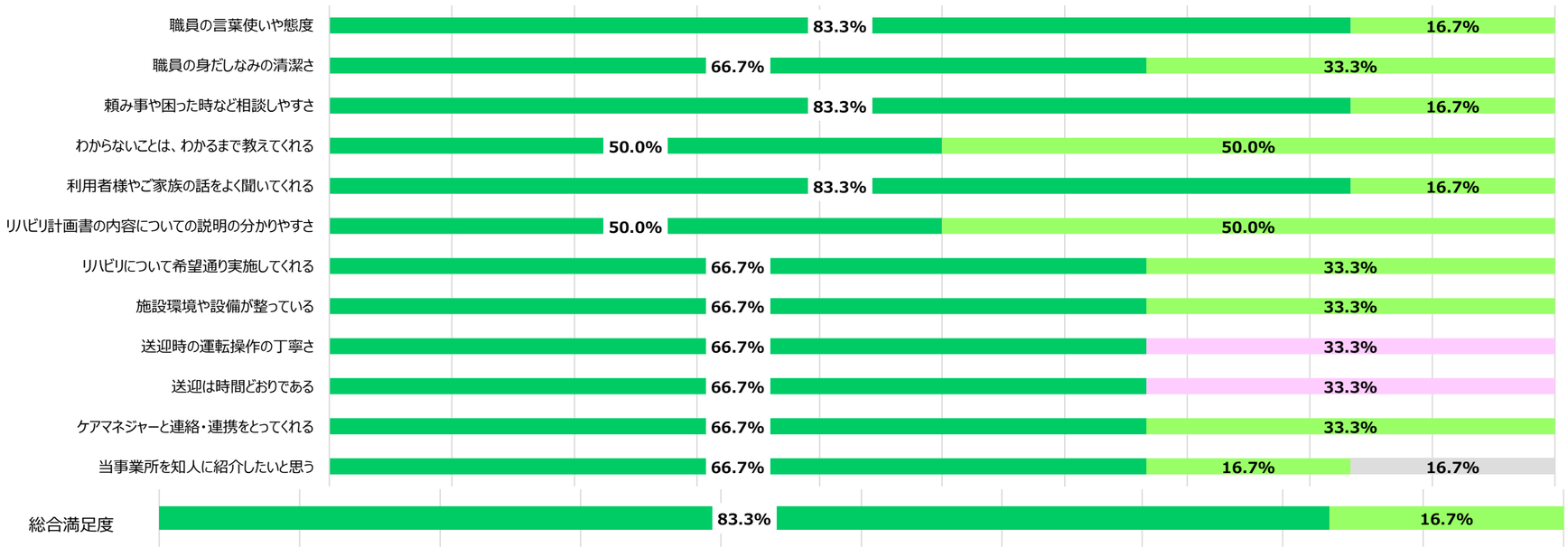



## ご利用者回答




## ご家族回答




## 【 ご利用者ご意見・ご要望 】

・たまにはマッサージをしてもらいたい
・現在は満足しています。
・リハビリの日と病院の診察日等が同日となることがありますので月1回でも代替の日を設けていただけたらありがたい。
・他の施設をみていないので比較できない。
・いつもありがとうございます。の一言に終わります。
・特にありません。腰の手術の後、たまたま介護の認定を受けていたので、そちらへ通わせていただいております。外観からは分からない不都合もあるのに、何気なく身体を使っている時に注意を受けハッとすることがあります。常によく観察されていると感じます。今後ともよろしくお願い致します。
・空き時間に脳トレを導入するなど職員の皆様に感謝しております。願わくばあと1、2種のマシーンが欲しい所です。
・全体的にはよくやっていると思います。あえて言えば一対一の指導時間をできるだけ多くすればどうでしょうか。アンケートで出た結果・意見その対応を利用者にフィードバックすればいかがでしょうか
・こちらを利用出来てありがとうございます。
・リハビリ用の器具はもう少し増やしても良いのでは。
・知人に紹介したいが、介護保険を利用する事が条件なので紹介しにくい
・全員親切。来て良かった。
・利用させてもらっています。貴方はこれをやってみたらどうだろうと言ってくださるし言うことなしです。心から有難いと思っております。
・満足度100%
・通所者間の会話が不足気味に感じられるが私だけでしょうか。
・知人に勧めたい。

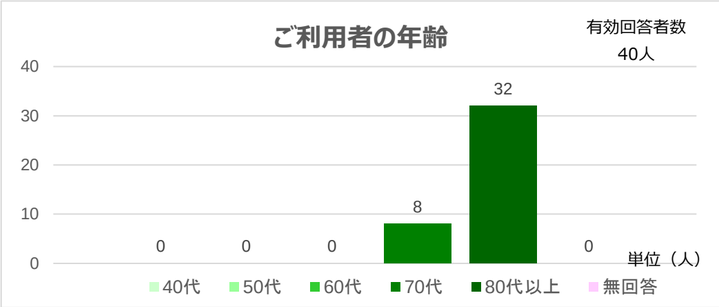
## 【ご家族ご意見・ご要望】

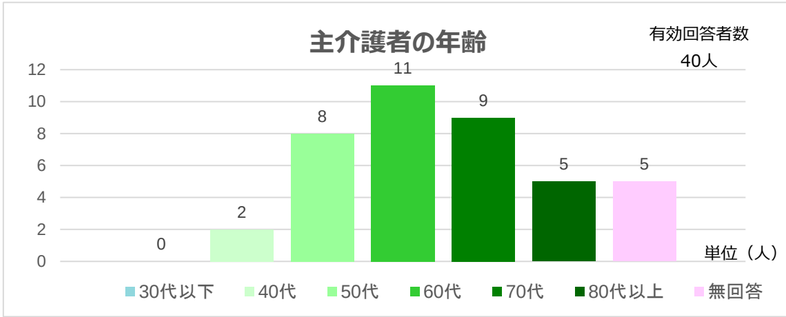
・いつもありがとうございます。本人は一生懸命です。今後ともよろしくお願いします。
・初めは続くかどうか心配していました。今は機能訓練の内容は覚えてはいないようですか？当日は送迎の時間までに身支度を整え迎えに来られるのを持っているような状態です。家族の目からみると行くのを楽しみにしているように見受けられます。ありがとうございます。
・利用を始めてから日も時間も浅く職員の方との接触も少ないための感想です。どの職員の方も笑顔で接してくださるのでホッとします。

# ＊訪問リハビリテーション＊

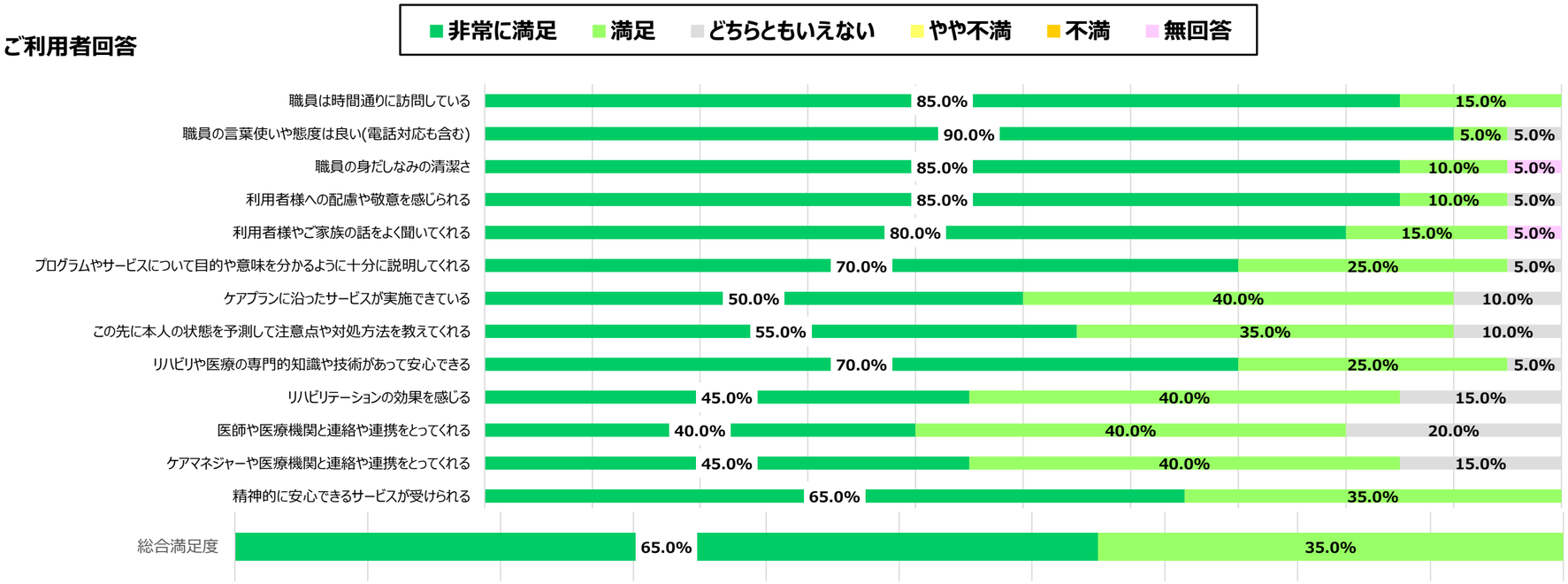
| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 20 |
| ご家族 | 20 |
| 回答者数 | 40 |

| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 12 |
| 女性 | 28 |
| 無回答 | 0 |
| 回答者数 | 40 |

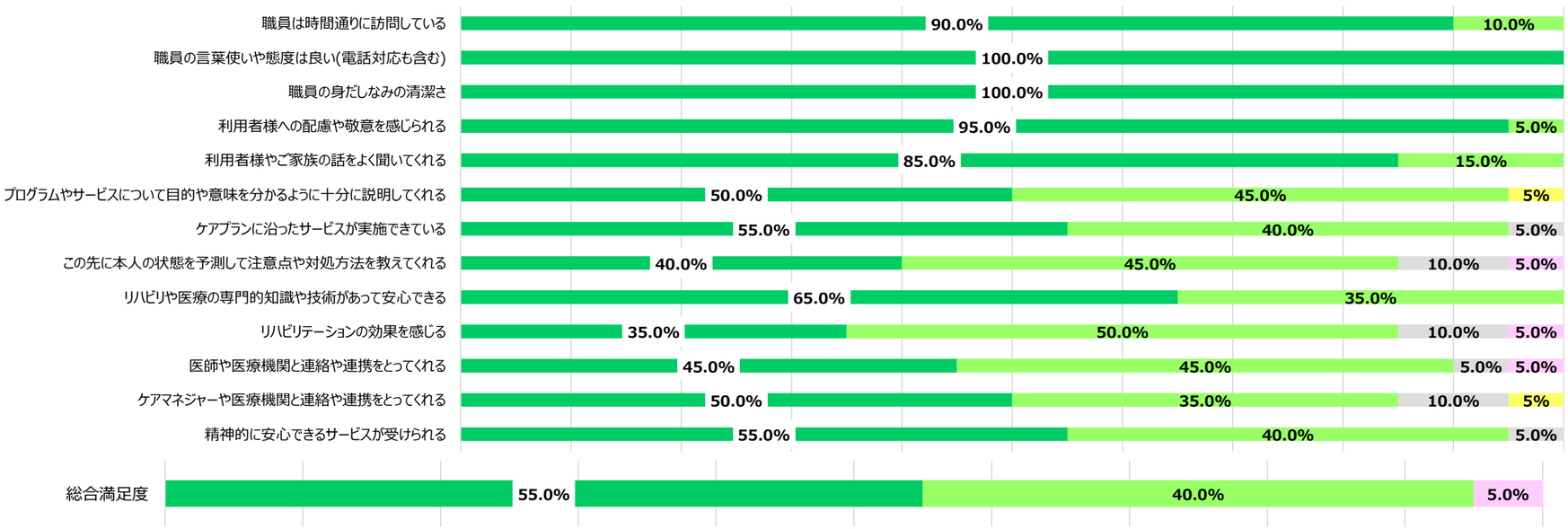



## ご利用者回答




## ご家族回答




## 【 ご利用者ご意見・ご要望 】

・いつもありがとうございます。
・いつもお世話になっており、ありがとうございます。職員さんには丁寧にリハビリをして頂き、又、色々な世間話しなどにも楽しく付き合って頂き、毎回楽しいリハビリの時間を送っております。要望として、出来ましたら同じ職員にリハビリをして頂けたらと思います。状態も把握できやすいのではないかと思います。
・症状に応じて良くしていただいています。

## 【ご家族ご意見・ご要望】

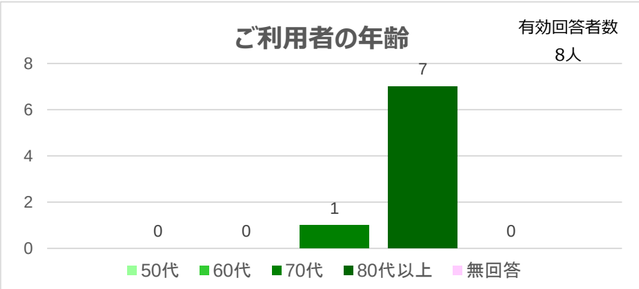
・こちら側からの連絡や意見、相談など書くスペースがあれば良いと思います。
・満足しています。
・退院8ヶ月が過ぎました。当初はスライドボードで移乗していたのが2月中にはボードなしとなり、リハビリの効果が表れ嬉しかったです。リハビリは家で難しいので、訪問のリハビリを私としては待っています。宜しくお願いします。お世話かけます。
・今後ともどうぞよろしくお願いします。
・引き続き宜しくお願いします。
・毎回訪問を本人、介護人も心待ちにしています。心身共に元気にしていただいて感謝しています。
・3人の皆様はそれぞれ一生懸命にリハビリをやって下さいます。わがまま一杯の主人ですが、上手に相手をしていただき、有難く思っています。今後とも今まで通り、よろしくお願いします。
・いつもありがとうございます。的確なアドバイスを頂き、母の運動能力も向上していると実感しています。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。

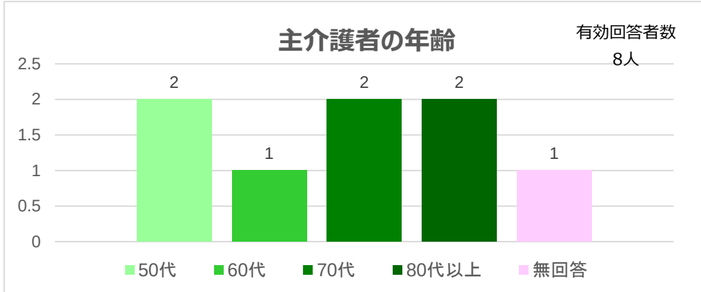
R5年度

# ＊みどり苑ケアステーション＊
## （訪問介護）

| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 5 |
| ご家族 | 3 |
| 回答者数 | 8 |

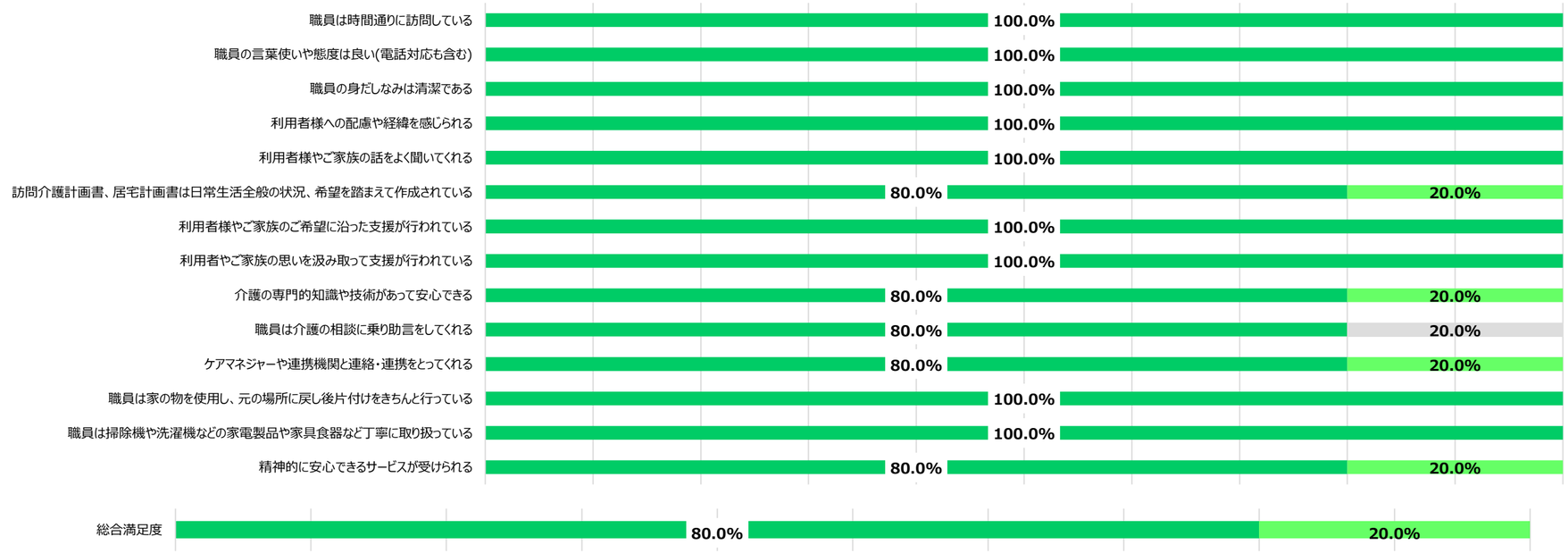
| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 4 |
| 女性 | 4 |
| 回答者数 | 8 |




■非常に満足　■満足　■どちらともいえない　■やや不満　■不満　■無回答

### ご利用者回答

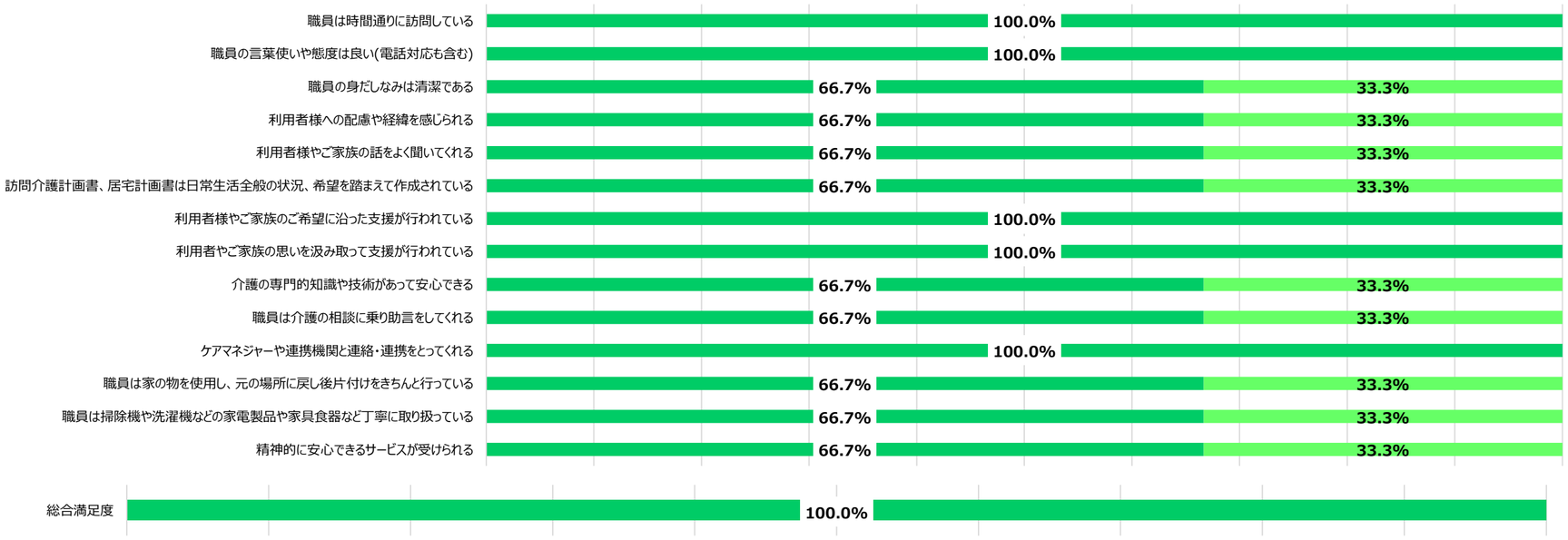



**【 ご利用者ご意見・ご要望 】**

・特になし

・気楽に話し易い。

### ご家族回答




**【 ご利用者ご意見・ご要望 】**

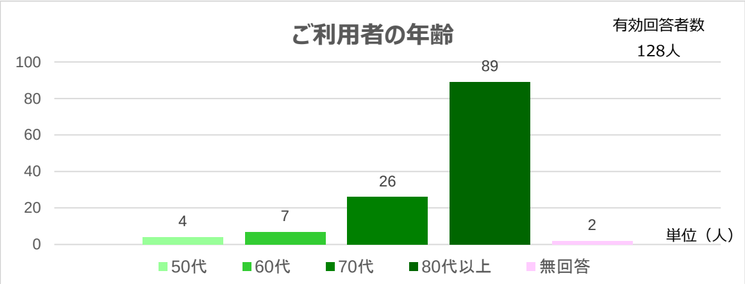
・可能な限り利用者に寄り添っていただき感謝しております。

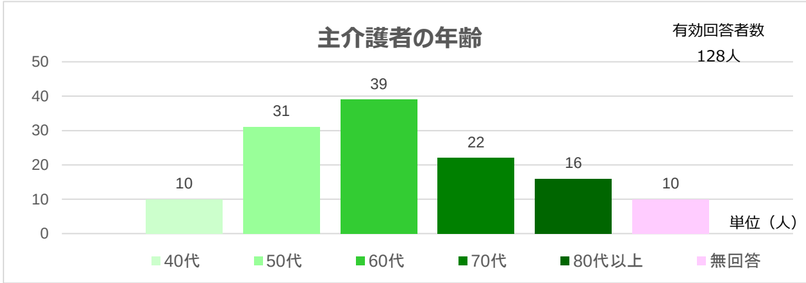
R5年度

# ＊五省会居宅介護支援事業所＊

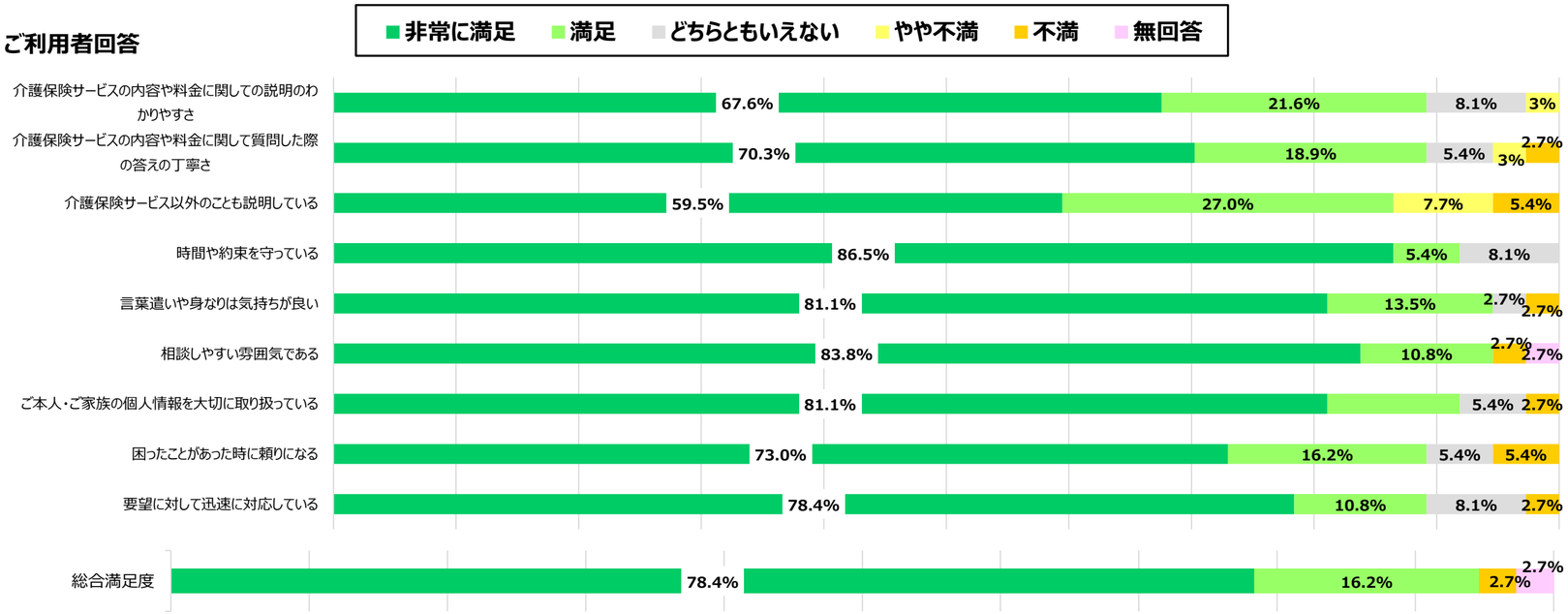
| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 37 |
| ご家族 | 91 |
| 回答者数 | 128 |

| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 46 |
| 女性 | 81 |
| 無回答 | 1 |
| 回答者数 | 128 |

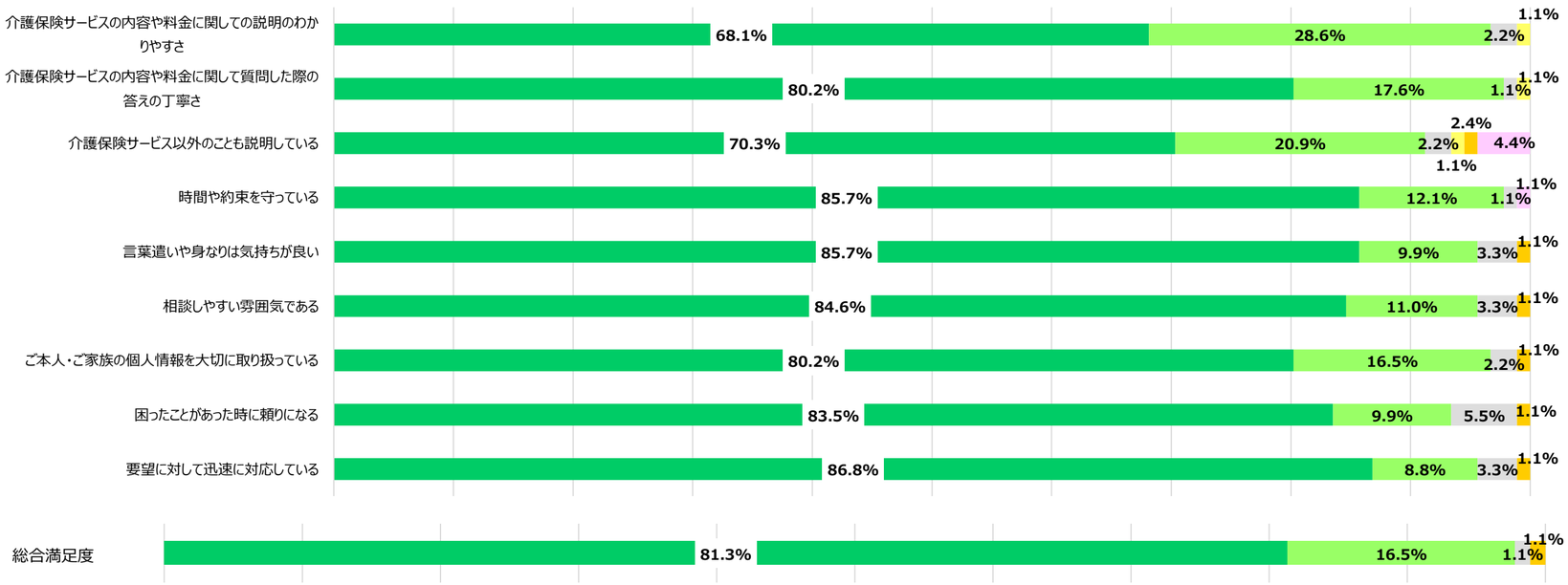



## ご利用者回答




## ご家族回答




## 【 ご利用者ご意見・ご要望 】

・いつもやさしく対応してくださるので感謝しています。
・いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
・明るく笑顔の素敵な方。お話も上手。感謝しております。今後共よろしくお願い致します。
・これからもよろしくお願いします。
・すべて良い
・苑内で会ったときは笑顔で声を掛けてくださるのでうれしいです。
・今後ともよろしくお願いします。
・担当を別の人に変えてください。

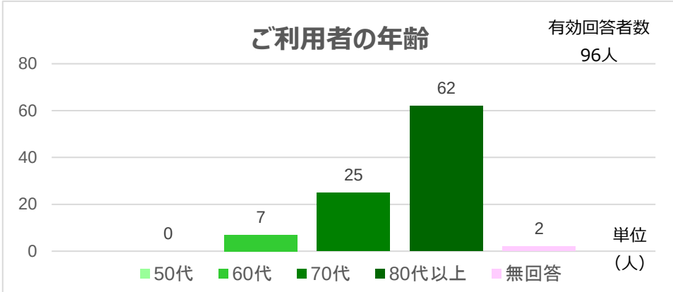
## 【 ご家族ご意見・ご要望 】

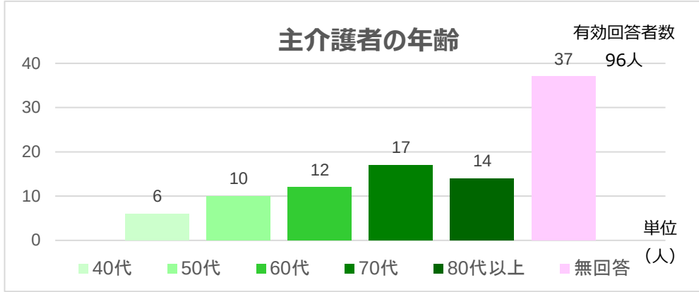
・いつもお世話になり心強く、ありがたく思っています。これからもよろしくお願いします。
・いつも母の為に親身に対応してくだり、大変感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
・私どもは気持ちの良い方にあたって喜んでおります。
・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
・持ち物に記名するのが結構大変である。施設で記名してもらうとありがたい。
・いつもありがとうございます。
・いつもこまやかに対応してくださるので助かっております。ありがとうございます。
・区分支給限度額管理、利用者負担計算の見方について教えていただきたいと思いました。
・いつもお世話になりありがとうございます。お手数かけております。親身になっていただき助かっております。
今後もどうぞよろしくお願い致します。
・困った事や、お願いしたい事など、早く対応していただき、とても、ありがたく思っています。
母の事だけでなく、家族の事も配慮して、計画していただき、感謝しています。
・介護保険について、まるで素人でしたので、説明はわかりやすく、有り難く思っています。これに懲りずよろしく
お願い致します。
・いつも頼りにしています。親身になっていただき感謝いたしております。
・当方からのお願いに関して、とても親切に対応して下さり大変助かっております。毎日利用しているデイサービス
の方とも情報交換して下さり感謝しております。
・まだ日が浅いのでアンケートの内容ははっきりお答えできないです。良くしていただいてると思います。
補助や手当金等、今後適用となる内容のことがあれば、情報ください。
・勝手な要求にも対応して頂き助かっています。
・いつもありがとうございます。本人もたいへん満足しているようです。
・今後、母が自宅で生活しにくくなった時等、みどり苑での入所等について聞いてみたい。
・デイサービスからの連絡先を孫に変更していただきたいです。
・家族は遠方に住んでおり、なかなか帰れない中、種々対応頂き感謝しています。
・休日に困難なことがあった時に、誰にも相談できなかった事があるので、電話（携帯）などで、連絡とれれば
いいなと思いました。
・「介護保険サービス以外」とはどのようなことでしょうか、ご質問の意味がわかりません
・なんでも気軽に聞けて、頼りになるケアマネさんです。
・ケアマネさんとおしゃべりすると、楽しく、心が軽くなった感じがします。元気をいただけます。
・現在の担当の方は数年たちますが、最初の頃より慣れが出てきたように思います。言葉端に丁寧さを欠いたり
することが見られます。同じ方に担当してもらうのも良い面と悪い面があると思います。時々、別の方なら
どうするのかなぁと思うこともあります。苦情とまではいかなくても「えっ？」と思う行動があるので、担当の
異動のようなことがあっても良いのかと思います。
・担当を別の人に変えてください

# ＊食事（通所）＊

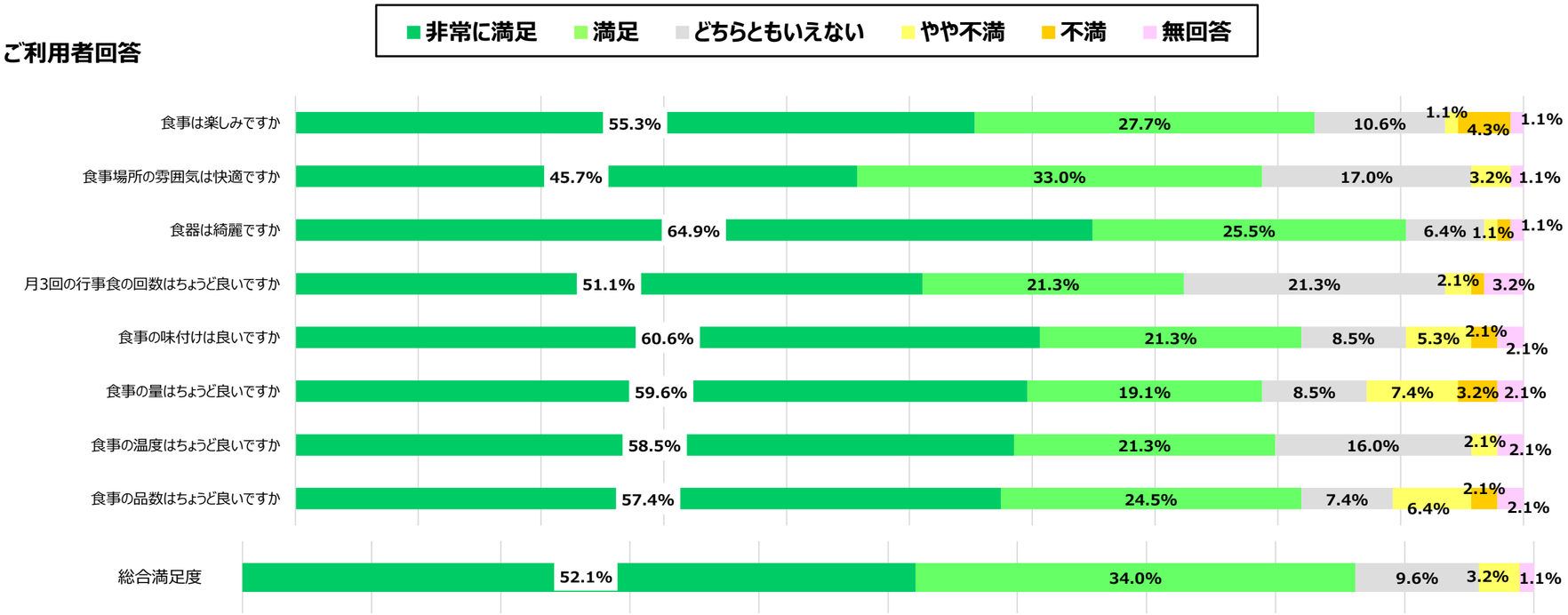
| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 94 |
| ご家族 | 2 |
| 回答者数 | 96 |

| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 47 |
| 女性 | 47 |
| 無回答 | 2 |
| 回答者数 | 96 |

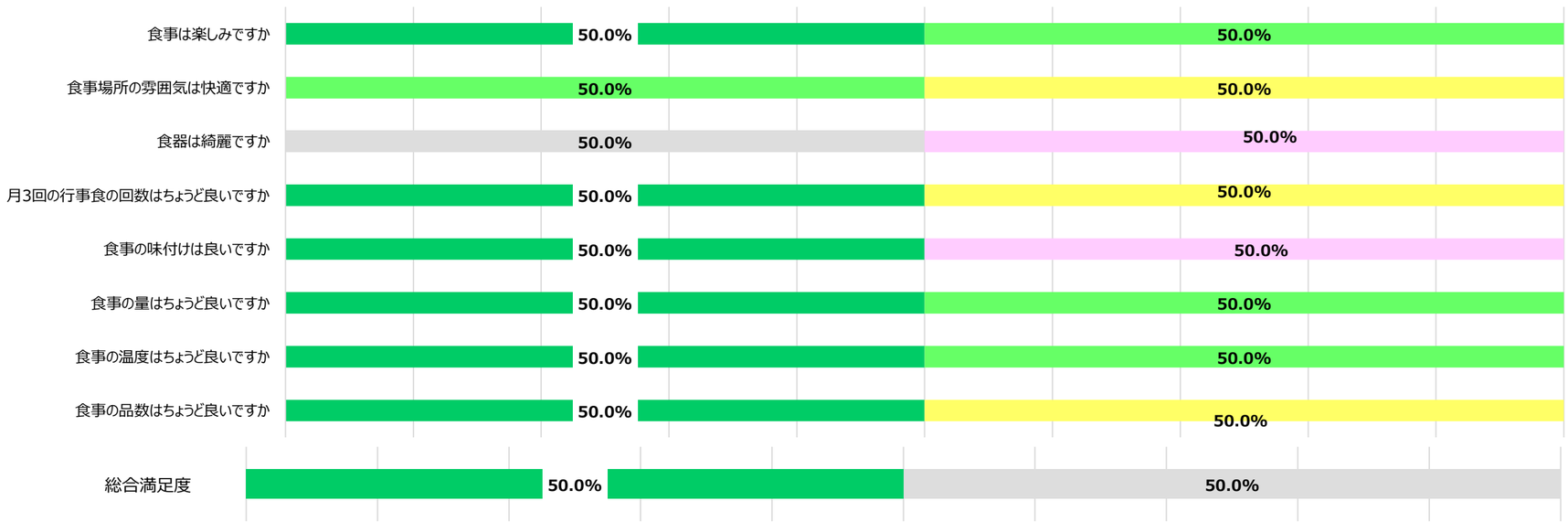



## ご利用者回答




## ご家族回答




## 【 ご利用者ご意見・ご要望 】

・毎回ごちそうさまです。心からの感謝です。
・今日の食事はとても良いです。今までは、ちょっと物足りなく感じていました。
・ヨーグルトが甘いので、ノンシュガーにしてフルーツを入れてほしい。牛乳がなくなったので、味噌汁を付けてほしい。生野菜や刺身が、週１回出ればよい。
・私はいつもおいしいなと思います。
・行事食は、いつ提供されているのかわからない。
・野菜の硬さに配慮くだればありがたい。
・いつもおいしくいただいております。
・ヨーグルトをもう少し多めにしてほしい。
・かたくて歯にあわないものがある。
・味噌汁の味が濃い。量がちょっと少ない。
・利用させていただいている私たちにとって、この年齢となれば、飲食のみが嬉しくもあり、楽しみでもあります。料理内容もあれこれと吟味されていると思います。何分にも人数が多いため、大変だな～と感謝の気持ちとともに満足しております。
・茶碗に米がついて食べにくい。ごはん量の割におかずが多い。
・たまにですが味付けが濃い(塩辛い)ことがあります。
・おかずが前よりもさびしい。前は豪華だった。もう少し品数を増やして、見栄え良くしてほしい。
・今年４月以降、昼の食事が変わりましたか？
・全体的に味付けが甘い。
・食事の内容に満足しています。
・作る人が若い方が多いので、ご苦労様です。これからもよろしく。
・食事をする際、テレビの音がうるさく感じるので、少し音量を下げてほしい。
・食事の温度・量など、心づくしに感謝しております。今後もよろしくお願いいたします。
・食事の味付けが、全体的に濃いです。血圧の高い方もおられますし、もう少し薄味にしてほしいです。
・果物がほしい。もう少し生野菜がほしい。
・いつも楽しい献立を考えてくださり、感謝しています。
・早く常食を食べたい。

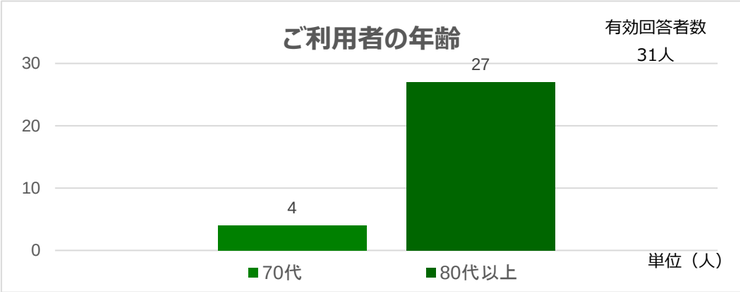
## 【 ご家族ご意見・ご要望 】

・飲み込みが悪い時もありますが、引き続きよろしくお願いします。
(今回のアンケート、時間がかかりましたが、母の気持ちがよく伝わってきました。)
・とてもおいしいと言ってます。食器も洗っていただき、ありがとうございます。

# ＊食事（入所）＊

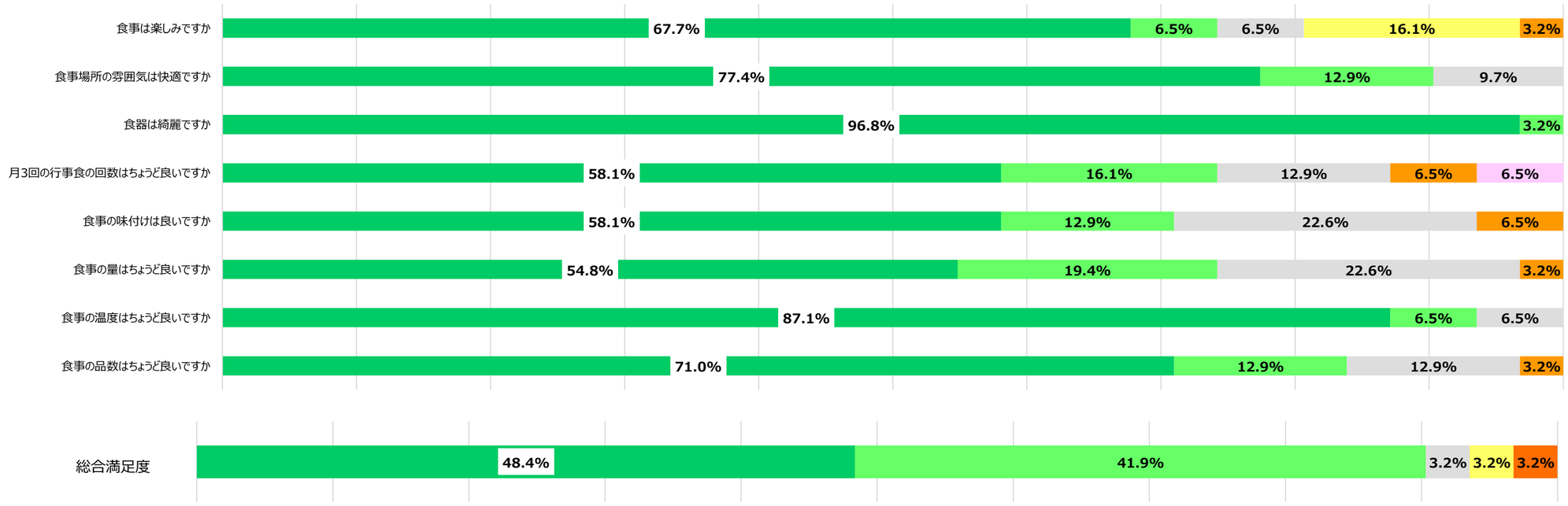
| アンケート回答者　（人） | |
|---|---|
| ご利用者 | 31 |
| ご家族 | 0 |
| 回答者数 | 31 |

| ご利用者性別（人） | |
|---|---|
| 男性 | 8 |
| 女性 | 23 |
| 回答者数 | 31 |




■非常に満足　■満足　■どちらともいえない　■やや不満　■不満　■無回答

## ご利用者回答




## 【 ご意見・ご要望 】

・好き嫌いなく何でも食べます。
・細かくて軟らかくてドロッとしたのが嫌（刻み対応中）
・自分には量が多いと思うこともあるが、色々考えられて作ってもらっているので良いと思います。
・歯がないから食べにくいものがある。
・似たようなメニューが多い。仕方ないけどトロミは苦手。
・献立によって好きじゃないものや、物足りないことがある。
・自分は甘めの味付けが好き。味噌汁が塩辛い。スープのコクが足りない。
・お粥が熱すぎる。
・献立によって少し物足りないことがある。苦労して作ってもらっているのが分かるので感謝しています。
・献立によって量、品数が少ない時がある。
・いつもありがとうございます。
・朝は食べたくない時がある。昔ほど食べるのが好きという感じではない。
・行事食は多い方が良い。季節に応じたものが食べたい。
・行事食は多いと嬉しい。塩辛いものは好きじゃない。
・トロッとしたものは嫌。食べにくい大きさ(大根の長さなど）の時がある。
・行事食は10日に1回ほどでもあると嬉しい。作るのも大変だからわがままは言えないけど、変わったものが食べられると嬉しい。
・味噌汁がぬるい時がある。味噌汁が濃い時がある。
・席の近くで大きな声を出す人がいるとビックリする。
・お粥の量が多い。味付けや量は日によって違うから何とも難しいけど、みんなのことを考えてあるから良いと思う。
・咀嚼できるものが食べたい。自分は歯はあるのに、おかずが全部トロトロでドロッとしていて食欲がわかない。（嚥下機能低下のため刻み食提供中）
・日によって量が多い、少ないと感じる時がある。上手に作ってくださって感謝しています。
・日によって味付けが好きなものじゃなかったり、量が少ない時がある。
・量、品数が少ない。味噌汁が濃い。バナナが食べたい。
・手術をしているので、おかずを少しずつにしてもらっている。食べきれないことが多い。