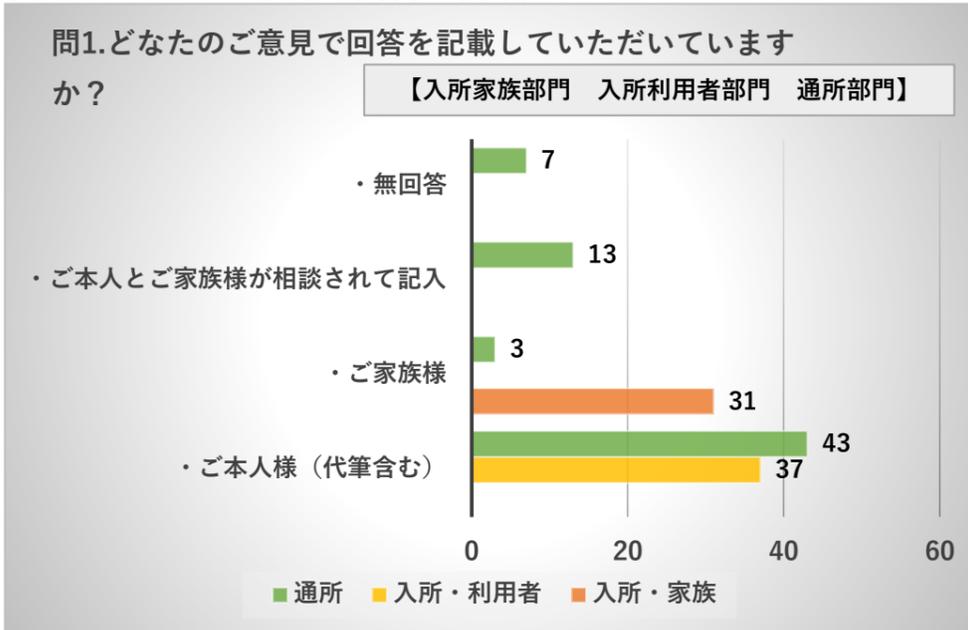


令和5年度 足立老人ケアセンター利用者満足度調査 結果

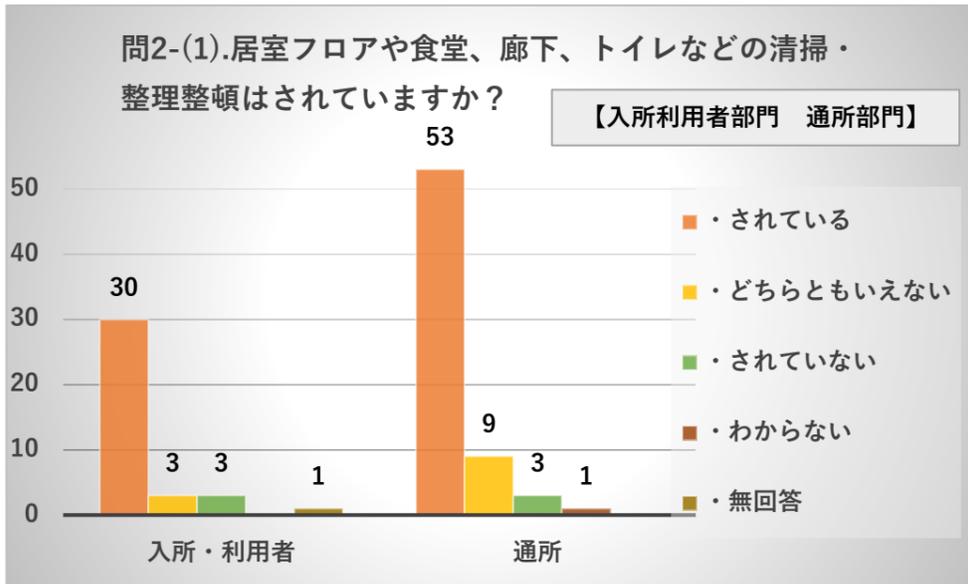
当施設では、入所、通所サービスのご利用者及びそのご家族の皆さまにアンケートにご協力いただき、施設のサービスや環境に対する満足度を調査いたしました。この結果報告は、皆さまの貴重なご意見をもとに、より良いサービスの提供に務めるための参考とさせていただきます。

問1.どなたのご意見で回答を記載していただいていますか？



入所家族部門 : 配布 78件・回収 31件・回収率 39.7%
 入所利用者部門 : 配布 48件・回収 37件・回収率 77.1%
 通所部門 : 配布130件・回収 66件・回収率 50.8%
 施設全体 : 配布256件・回収134件・回収率 52.3 %

問2-(1).居室フロアや食堂、廊下、トイレなどの清掃・整理整頓はされていますか？



入所 ご利用者様

- ・とてもきれいです。
- ・汚いと思う
- ・ほこりがないくらいキレイ。
- ・特別されているとは思わない。
- ・水回りは汚い

ご利用者の皆様が気持ちよく生活、活動ができるよう、環境整備に気をつけていきます。

*されていないと回答の方へ、一番気になるのはどこですか

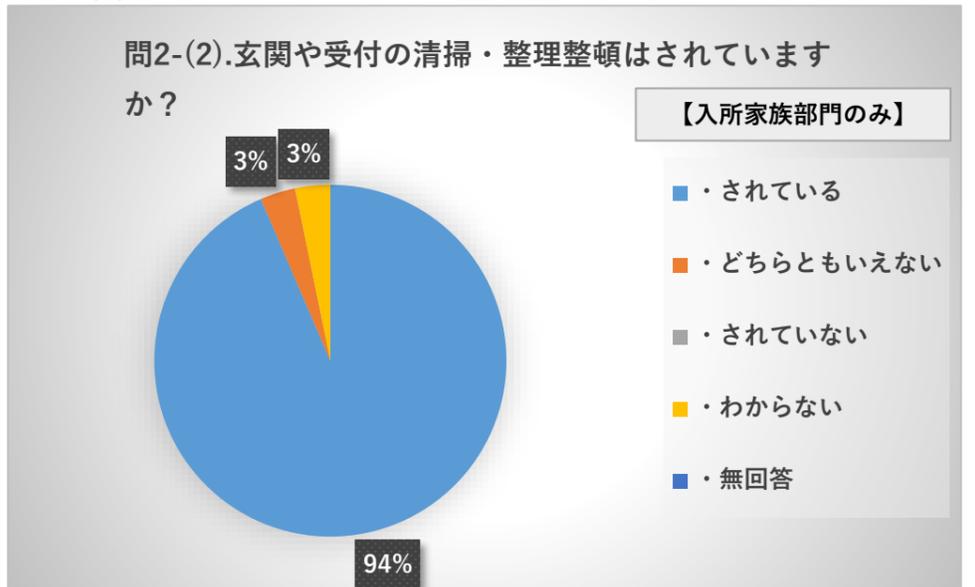
通所 ご利用者様 ご家族様

- ・便座のよごれ。便座を消毒するものがほしい。
- ・隅々が汚い。あと歯をみがきたかったけど、前の使用者のつかい方が汚くて、もう汚れた洗面所を使うのは気持ちわるいので、歯みがきするのをやめたと言っています。

- ・1Fのトイレ ウォシュレットにしてほしい。
- ・ベンザ拭きがあると有難いです。

通所個室トイレに、便座拭きあるいは消毒液の設置を検討していきます。

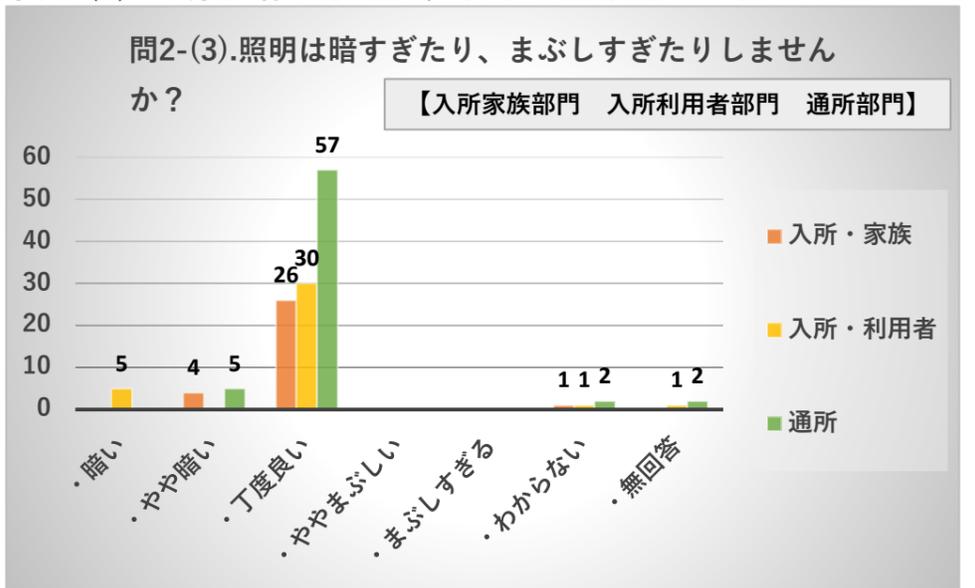
問2-(2).玄関や受付の清掃・整理整頓はされていますか？



入所 ご家族様

- ・コメントなし

問2-(3).照明は暗すぎたり、まぶしすぎたりしませんか？



入所 ご利用者様

- ・ベットのライトの色が黄色なのが気になる。
- ・部屋の中。

居室のカーテンを開けるなど工夫していきます。生活リズムが作れるよう日光の取り込みなど、ご意見を聞きながら調整していきます。

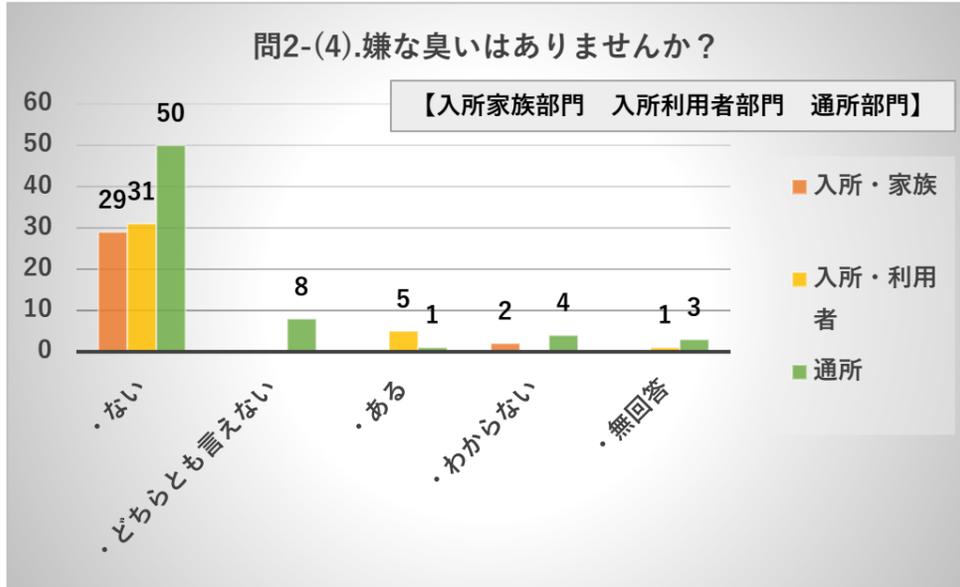
通所 ご利用者様 ご家族様

- ・玄関少し明るくすると雰囲気は向上する筈。廊下は光が少ない分の〇〇の考慮しては？
- ・全体的に暗い。

ご意見ありがとうございます。照明については、一部LEDへ変更を行い、順次変更を検討しています。設備環境により、変更にお時間を頂く状況ではありますが、活動しやすい環境づくりに取り組んでいきます。

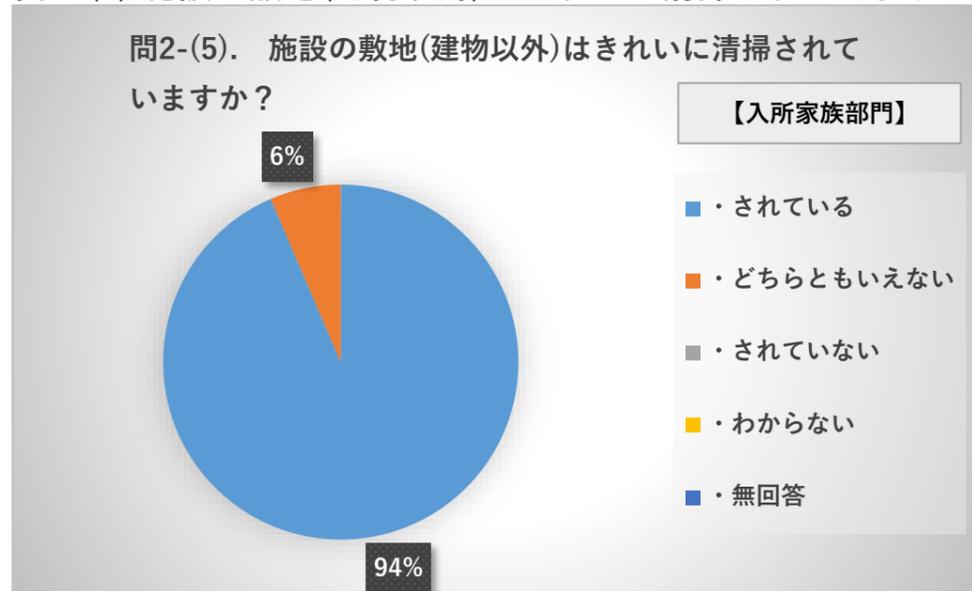
令和5年度 足立老人ケアセンター利用者満足度調査 結果 ②

問2-(4).嫌な臭いはありませんか？



入所 ご利用様
・同室の方の便臭が気になる。(おむつの人だから仕方ないけどね)
・おしっこの出たパットをトイレのごみ箱に捨てると臭う。
消臭剤の適宜使用やお部屋の換気、汚染物の速やかな破棄などを、継続的にいきます。
通所 ご利用者様 ご家族様
・マスクを使用しながら利用しているため、よくわからない。

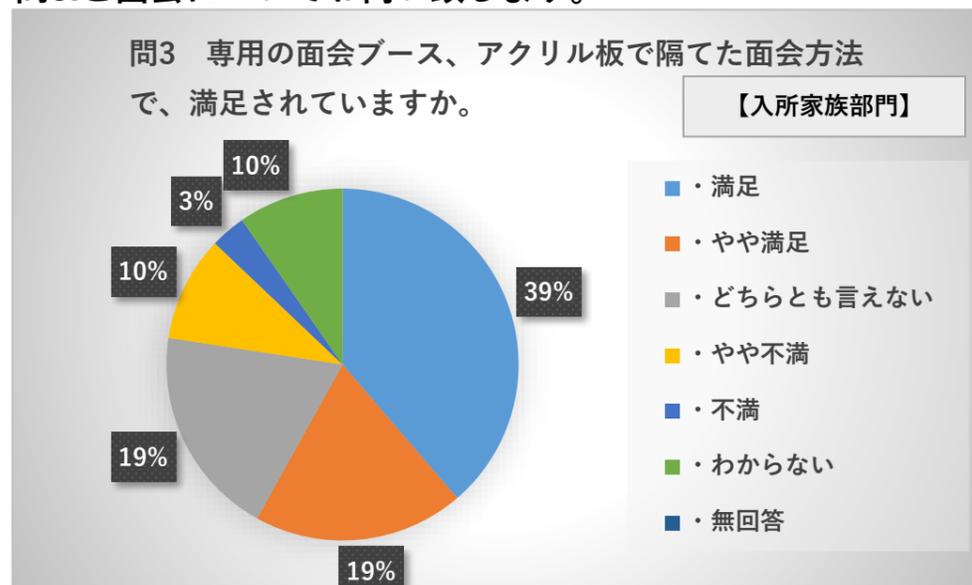
問2-(5).施設の敷地(建物以外)はきれいに清掃されていますか



*されていないと回答の方へ、一番気になるのはどこですか

入所 ご家族様
・コメントなし

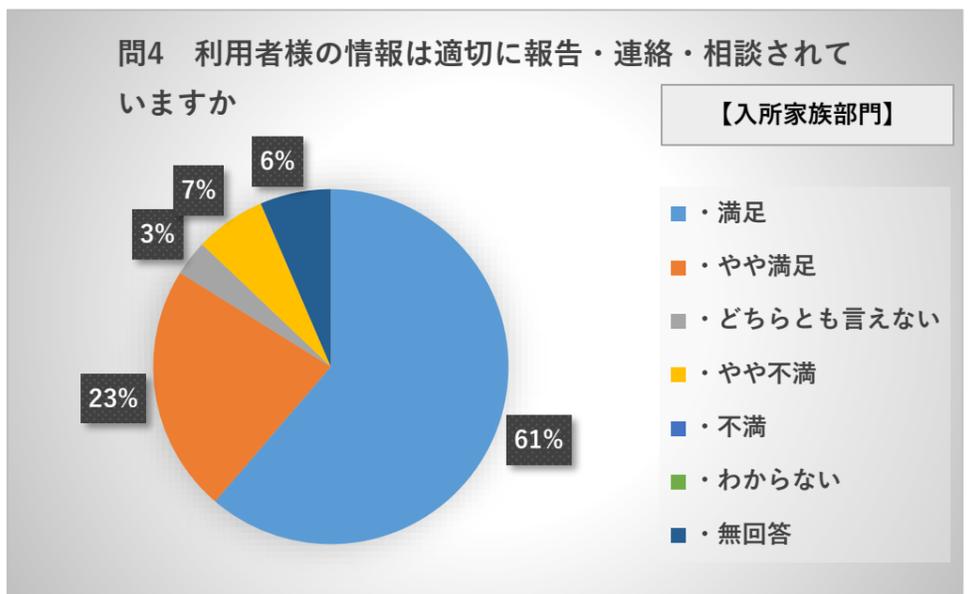
問3.ご面会についてお伺い致します。



問3-2.やや不満・不満と回答された方へ ご不満に思う理由をお聞かせ下さい。

入所 ご家族様
・感染症対策として仕方ないと思います。面会日程うまく取れず、面会回数が少なくて、以前のように自由に行ける日が来るのを心待ちにしています。
・時間枠が1:30、1:45の2回しかない為、なかなか普段その時間内に予約を(希望)取れないし、次の方がいると15分より前の5分前に声を掛けられ面会がゆっくり出来ないで、次の方との間を5分は空けてほしい。
・時間が短かすぎるので中々、面会に行く事が出来ない。
・日曜日しか休みがないので、隔週でもいいので日曜日でもできると助かります。
・直接お部屋とか施設内も見学したい。耳が遠いので、プライベートの話ができないので近くで話が出来たら良いと思う。
感染状況を踏まえて、随時面会方法について検討させていただきます。

問4.利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか

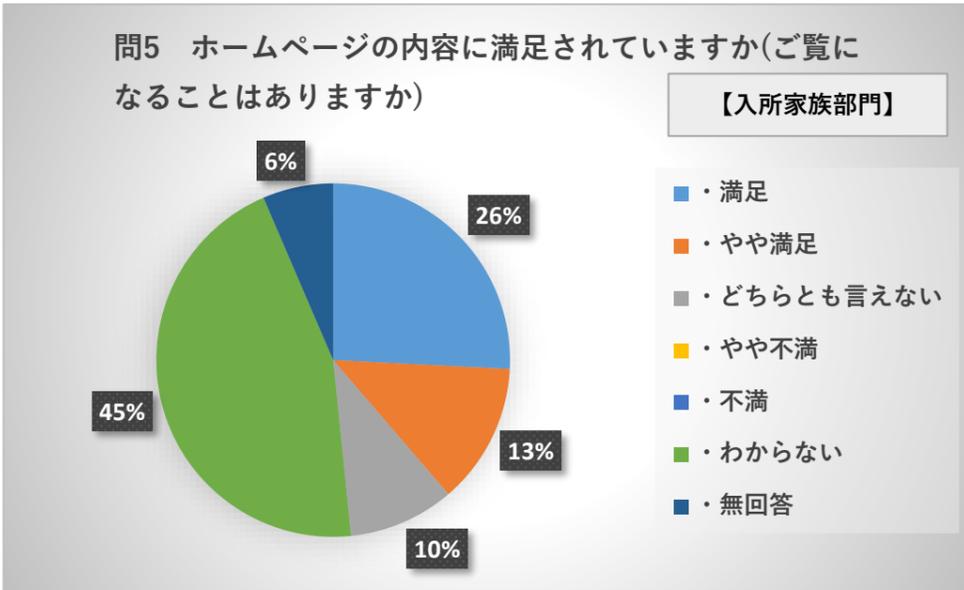


問4-2.やや不満・不満と回答された方へ ご不満に思う理由をお聞かせ下さい。

・あまり様子や情報をこまめには聞いていない為、本人から聞くがよくわからない所がある。
・利用中の様子がもっと詳しく書かれた物等があると良いと思います。
写真入りのお手紙で報告をさせて頂いていますが、更に詳細にご様子が伝わるよう職員と共有を心がけます。

令和5年度 足立老人ケアセンター利用者満足度調査 結果 ③

問5.ホームページの内容に満足されていますか(ご覧になることはありますか)

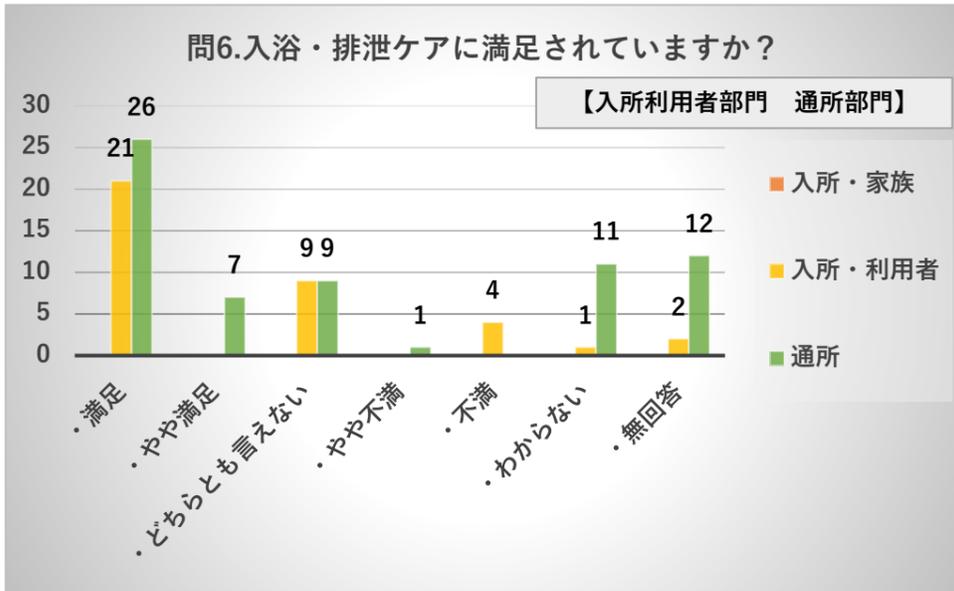


入所 ご家族様
 ・ホームページは見た事が無い。知らなかった。
 ・見た事がないので、わからない。

問5-2.やや不満・不満と回答された方へ ご不満に思う理由をお聞かせ下さい。

入所 ご家族様
 ・コメントなし

問6.入浴・排泄ケアに満足されていますか?



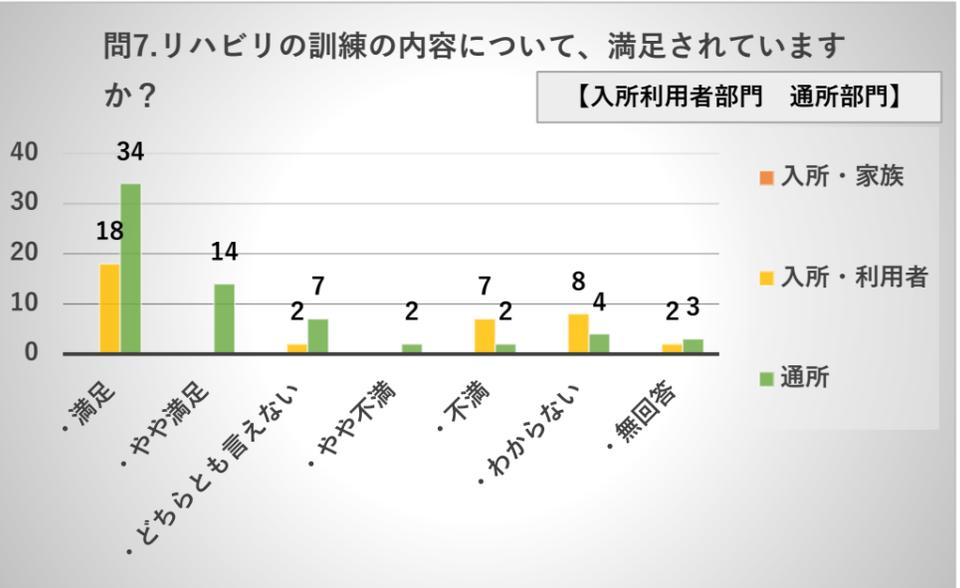
問6-2.やや不満・不満と回答された方へ ご不満に思う理由をお聞かせ下さい

入所 ご利用者様
 ・お風呂で少し急がされる事がある。ゆっくり入りたいね。
 ・人の手が足りてないと思う。あんな忙しい思いしてまで入れなくても良いと思う。
 ・職員が来なくて、すぐにトイレに行けない時がある。お風呂は良い。
 ・脱衣所の床がビショビショなのが気になる。
 ・職員不足で入浴中止になるのは困る。
 ・入浴の職員が2人だと大変だと思う。
 職員数が少なくても、皆様が安心して入浴していただけるよう努めています。気になるところは、職員へお声かけください。

通所 ご利用者様 ご家族様
 ・皆様明るく接してくれて安心して体操用具出来てます。

・お風呂は最高。お風呂場はそうじされていると思う。
 ・トイレを使用したいと思ったタイミングで混んでいて使用できず、行きそびれてしまうと本人が言います。そういう時は下着がぬれて帰ってきます。忙しくて行くヒマがなかったという時もあります。はたして実際はどうなんでしょうか、知りたいです・・・。
 排泄のタイミングについては、こまめにアナウンスを行っていきます。

問7.リハビリの訓練の内容について、満足されていますか?



入所 ご利用者様
 ・一人では歩いている。
 ・リハビリはしてない。×7件
 ・屋外歩行を増やして欲しい。
 ・歩くのが怖い。
 ・仕方なくやっているだけ。
 ・1階のマシンを使うリハビリが楽しい。
 ・いつも体調を確認しながらやってくれるから安心。

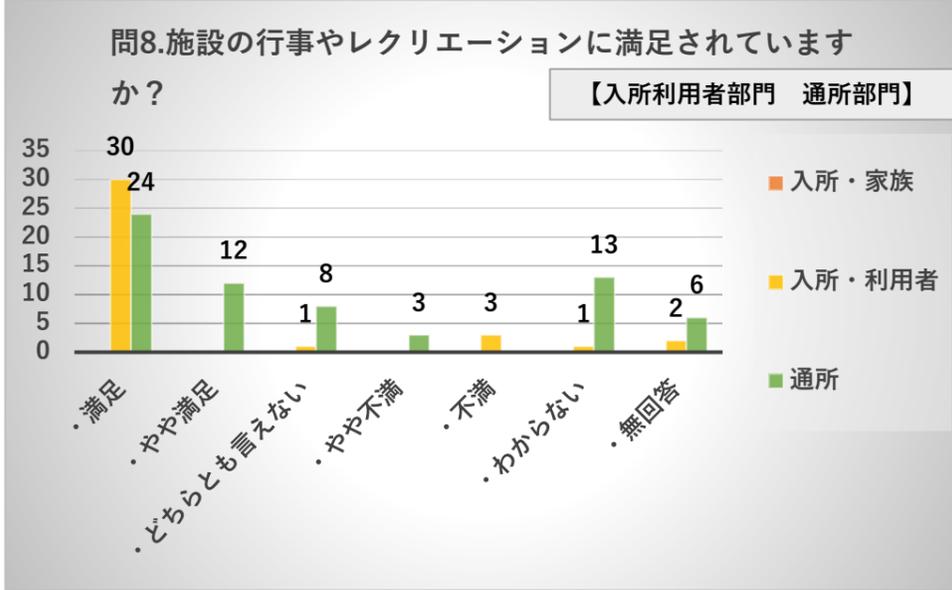
問7-2.やや不満・不満と回答された方へ ご不満に思う理由をお聞かせ下さい。

入所 ご利用者様
 ・リハビリをして歩けるようにして欲しい。病院ではリハビリをして歩けたから。
 ・リハビリの回数を増やせないか。
 現在の身体状況とニーズを聴取し、適切なリハビリを実施したいと思います。
 病院とは人員配置やリハビリの回数(目的)が異なることを、入所前に改めてお伝えすることと、個別リハビリの他にも自主トレーニング、生活リハビリ、集団プログラムなど日常生活の中で食事や移動などの基本的な動作の向上を図れるよう、意欲をもって取り組んでいただけるプログラム、環境を提供したいと思います。

通所 ご利用者様 ご家族様
 ・実施内容はさることながら、足立の問題ではなくプラン等記録のICT化によって今頃作成のコピー&ペーストのミスが目立つ。他〇〇も医療処方箋と最近発生少なく無いです。
 ・正しく出来ているか見て欲しい時がある。(姿勢・やり方etc)
 ・通所当初から比べてあまり進歩していないように思える。
 ・1個(レッグプレス)が故障しているので、早く直してほしい。スタッフの対応は良い。
 ・空いている時は、どんどんやらせてほしい。
 ・アドバイス(通所者にあった)があるとよいとおもう。

令和5年度 足立老人ケアセンター利用者満足度調査 結果 ④

問8.施設の行事やレクリエーションに満足されていますか



入所 ご利用様
・運動会で綱引きで勝ったのがうれしかったです。とても楽しかったです。
・運動会の玉入れ楽しかったね。また、やりたいな。
・花火と運動会は楽しかったね。
・運動会楽しかった。
・運動会の玉入れがすごく楽しかった。
・運動会がすごく楽しかった。また、皆でやりたい。
・花火大会が一番楽しかった。色々工夫してくれている。
・体に元気がないからあまり参加したくないけど、運動会は楽しかったです。
・運動会のつな引き楽しかった。
・花火大会がとても楽しかった。
・運動会の玉入れが楽しかったです。

問8-2.やや不満・不満と回答された方へ ご不満に思う理由をお聞かせ下さい。

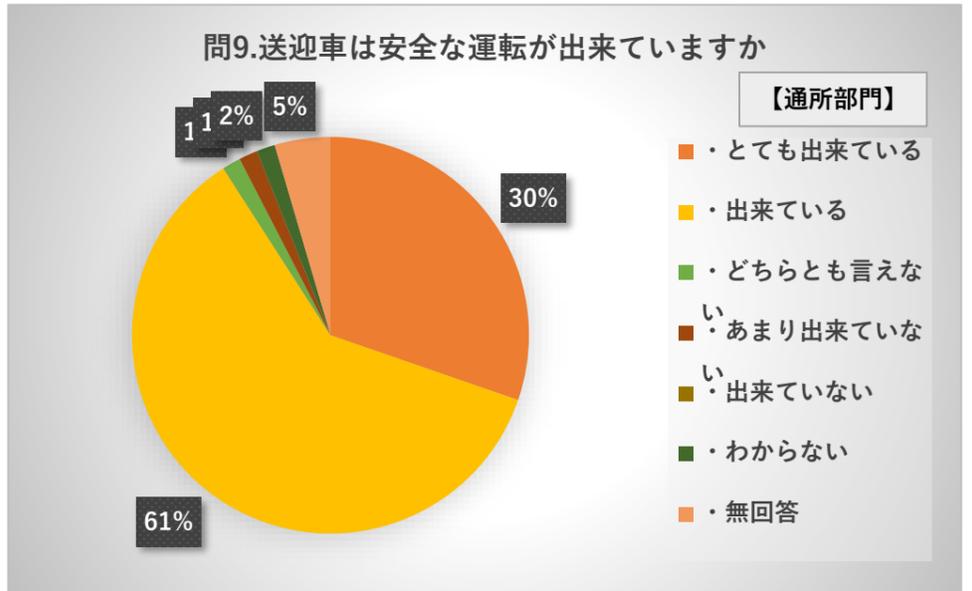
入所 ご利用様
・ぬり絵が好き。運動会楽しかった。また皆でやりたい。
・野菜を育てて食べたのがすごく楽しかった。皆で参加できるものを楽しみたい。(花火・運動会・野菜栽培等)。自分もそうだし他の人もすごく楽しんでたよ。
・水やりをしていた野菜(ピーマン)を収穫して食べられた事がうれしかった。また、やりたいね。
・サンマを焼いたのが良かった。
・野菜が懐かしくて楽しかった。運動会もまたやりたい。
・外出したい。
今後も皆さまに満足して頂けるような取り組みを行っていきます。
ありがとうございます。食のイベント(秋刀魚など)については、今後も皆様に喜んでいただけるように取り組んでまいります。

通所 ご利用者様 ご家族様
・音楽療法は楽しみにしています。
・季節を感じる行事が無い。コロナが5類になったのだから、そろそろボランティアさんの演奏会や公園の散歩等あってもよいのではと思っています。レクリエーションの先生がお休みの時、代理のかたで遂行して頂けないのでしょうか。ガッカリして帰ってきます。
・カラオケ、昔は行っていただけ、今は行ってない。今は声が出ない。よそで練習してからここで歌いたい。
・音楽療法は楽しみにしています。
・参加したことがありません。紹介もありません。
・何かあれば興味ある。食事→あぶらっこいものは好きではない。

お口に合わないメニューがあるようで申し訳ございません。メニューに関しては1日の栄養バランスと週間及び月間での献立のバランスを考えて作成しております。皆様に美味しいと感じていただけるように精進してまいります。

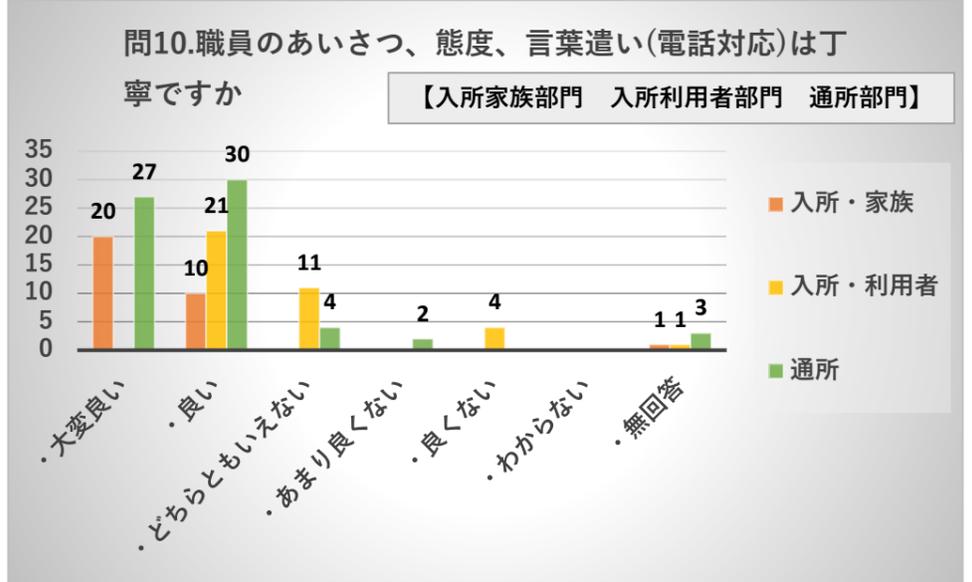
現状、季節ごとに卓上に飾れる作品づくりを、職員を中心に行っています。感染状況に合わせて、活動をふやしていきます。

問9.送迎車は安全な運転ができていますか



通所 ご利用者様 ご家族様
・北川谷塚〇島町は狭路が多く御気遣い御苦労掛けて居ります。第一地宅陰と有りますが経路を含め改善を目指して下さい。
・ドライバーさん、運転が上手で安心して乗ってます。ありがとう。
・もう少しスピード落とせ。
ご心配をおかけし申し訳ありません。安全運転を徹底していきます。

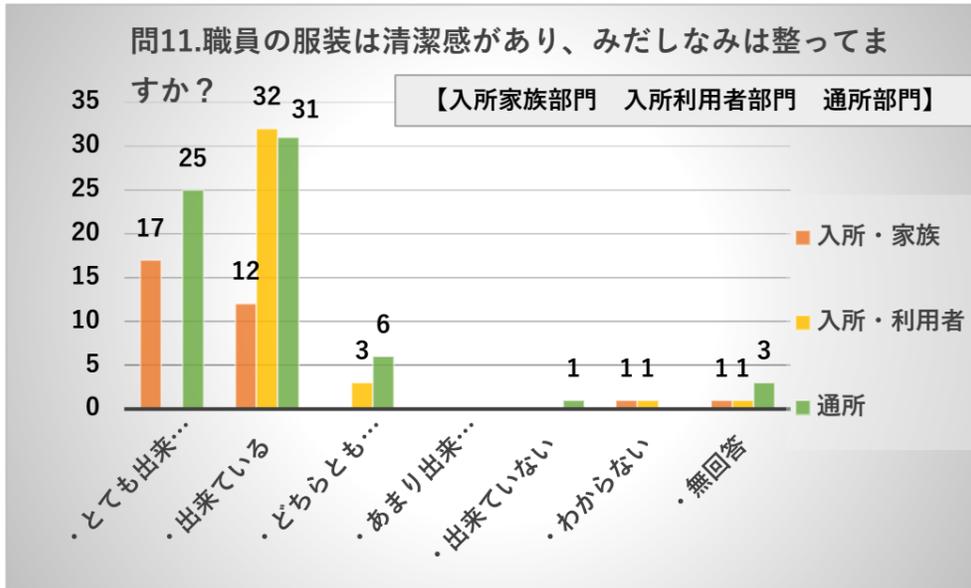
問10.職員のあいさつ、態度、言葉遣い(電話対応)は丁寧ですか



入所 ご利用者様 ご家族様
入所家族：優しい方ばかりで安心しています。
入所利用者：人による。(3件)
入所利用者：人によるけどね。
入所利用者：お金が無くなったって言うのに自分でジュースを買ったんだけど言われた。誰も自分の言うことを信じてくれない。
入所利用者：人による。良い人もいれば嫌な人もいる。
入所利用者：あまり職員さんと話さないから解らない。
入所利用者：一人だけ合わない人がいる。(話してくれない)
入所利用者：人をバカにしたような言い方をする人がいる。
入所利用者：人によるけど大体の人は良い。
ご意見ありがとうございます。ご指摘を心にとめ、皆さまと信頼関係を深められるよう、言葉づかい、態度など日々気をつけていきます。

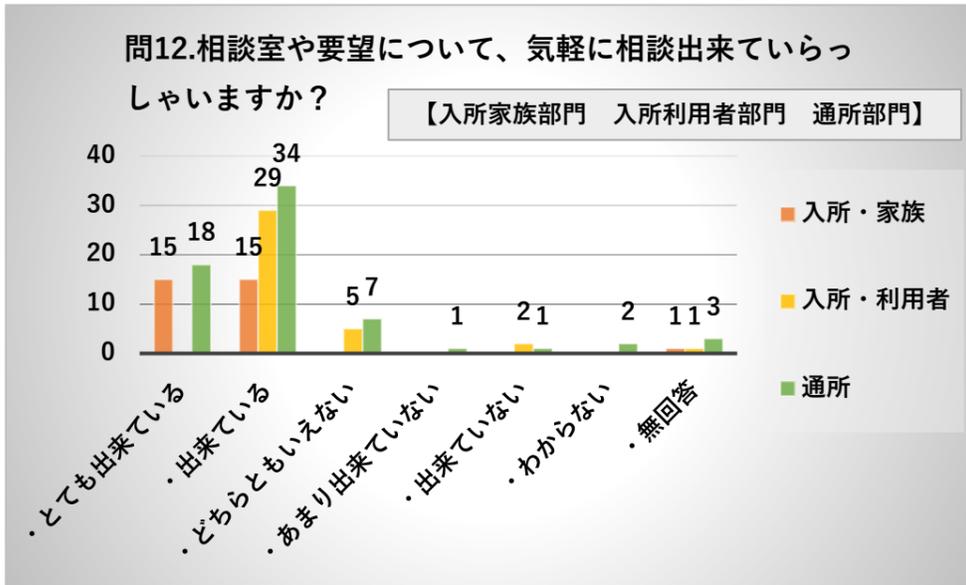
令和5年度 足立老人ケアセンター利用者満足度調査 結果 ⑤

問11.職員の服装は清潔感があり、身だしなみは整っていますか？



入所 ご利用様
・入所家族：皆様服が同じで一体感があります。
・入所利用者：同じ服を着て良いと思う。
今後も職員一同、身だしなみを整え、業務にあたります。
*業務内容や季節により、軽装となることがあります。

問12.相談や要望について、気軽に相談出来ていらっしゃいますか？

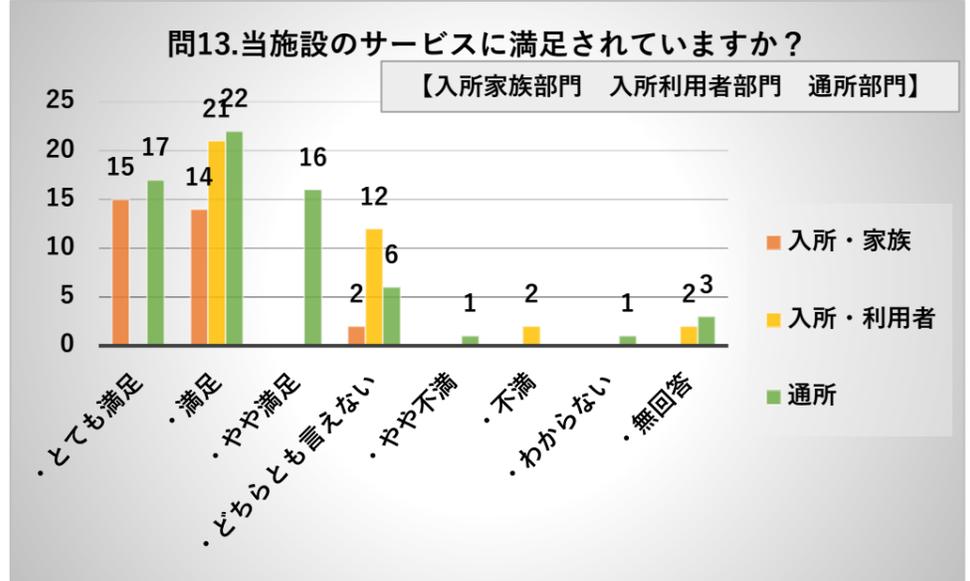


問12-2.相談できていない場合、それはどのような理由でしょうか？

入所 ご利用様
・職員の数が少ないから、頼んでも中々来てもらえない。相談はしやすいけどね。
ご不便をお掛けして申し訳ありません。人員が少なくても、皆さまに安心して頂けるよう努めていきます。

通所 ご利用者様 ご家族様
・通所回数もあると思うが、身体的に1mmでもよくなっているのか分からないときがある。

問13.当施設のサービスに満足されていますか？



問13-2.やや不満・不満と回答された方へ ご不満に思う理由をお聞かせ下さい。

入所 ご利用様
・財布を盗まれたのに犯人を捜してくれない。
・満足はしてないけど不満もない。
・特に理由はないけど満足してるとは思っていない。
不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。皆様に安心して頂けるよう努めていきます。
皆さまに満足いただけるよう、努力していきます。

通所 ご利用者様 ご家族様
・費用支払の方法改善して欲しい。電子QR or クレジットカードなどで手間&手数料を無くして欲しい。
・たまには体力測定のようなものがあると励みになるとおもう。
現在、窓口での現金でお支払いのほか、現金書留、口座振り込み、口座自動引き落としの方法がありますが、電子決済やクレジットカード払い等については、専用機器の導入の是非も合わせて検討させていただきます。
ご利用者様の身体評価として、体重測定に加え、その他の測定項目を検討中です。伝達方法も合わせて検討しておりますので、今しばらくお待ちください。

令和5年度 足立老人ケアセンター利用者満足度調査 結果 ⑥

*ご要望がありましたら、ご自由にご記入お願い致します。

入所 ご家族様
・アンケート調査結果を利用者家族に内容を公表願います。
・おやつをもう少しバリエーションを増やしてほしい(本人希望)、お菓子(おせんべい)などがあると嬉しいそうです。
・毎回、入所中の様子が写真からよくわかります。今回、3枚中1枚全身の写真があり良かったです。
・きめ細やかな対応をしていただき感謝申し上げます。 利用料金は口座振替ができると良いと思います。
・スタッフの皆様もどうかご自愛のほどご祈念申し上げます。
・いつもお世話になっております。要望としては面会時間がもう少し長いとありがたいです。
・面会が隔週でもいいので日曜日でもできればと思います。
・お金の管理とか細かく面倒を見ていただき大変たすかっています。
令和6年度1月分利用料より申込みされた方の口座自動引落しを開始しております。
おやつについてご意見ありがとうございます。おせんべいのご要望についてですが、おせんべいですと施設全体をみたときに、召し上がれない方のいらっしゃいますので、定期的に提供することは難しいところがございます。しかし、不定期ではありますが、各フロアのレクレーションにより特別なおやつを提供することがございますので、その際のバリエーションに組み込んでいただけるように検討させていただきます。

入所 ご利用者様
・カラオケやりたい
・たまには好きな物を食べたい。(肉まん、あんまん、ぎょうざ)
・要望はあるけど職員の人数が増えないと難しいよね。
・早く出たいです。
・職員さんともっと話したい。(雑談を)外の世界と隔絶されてるから色々な人から話を聞いて外の世界を知りたい。
・運動会をまたやって欲しい。気分がすごく晴れたから。
・職員さんと一緒に料理がしたい。
・人が少なくても大体時間で来てくれる。(朝起きると)
・家族と面会したい。
・食事がおいしいです。
・普通に面会したいですね。
・歩けるようにして欲しい。皆で料理して食べたい。早く家に帰りたい。
・また皆で出来ることしたいから、いっぱい企画を立てて欲しいです
・大体手が届いているから不満はない。
・職員さんが少なくても、いつも大変そう。
・もう少しリハビリを充実して欲しい。生け花が好きだからやりたい
・職員さんは大変な利用者さんの対応、よくやっているといます。
・マーじゃん 囲碁 将棋が出来るといい。タバコが吸えるといい(外でも)
・人が少なくても大体時間で来てくれる。(朝起きると)
食事についてのご意見、ありがとうございます。今後も美味しいと言っただけのように精進してまいります。
好きなものが食べたいとのご意見につきましては、メニューは1日の栄養バランスと週間及び月間での献立のバランスを踏まえ作成しておりますが、ご要望のメニューが献立に組み込めるよう検討してまいります。

通所 ご利用者様 ご家族様
・今後共よろしく願います。職員関係者さまに感謝してます。
・いつもお世話になり感謝いたしております。我が家にも体重計がありますが、手をはなして体重計にのることが出来ませんので皆様おいそがしいと思いますが、出来ましたら連絡帳に記入していただければと願います。
・支払がとても厄介です。
・私も高齢の為、なかなか施設へ見学に行けません。介護ヘルパーさん、職員の方の本人の様子を時々教えてくれるとありがたいです。手が足りないと聞きますが大変な仕事をしていますので給料をあげてください。高額になれば優秀な人を集めることが出来ると思います。
・いつもお世話になりありがとうございます。
・まず名札をつけてください。
・こちらの期待以上の対応をしていただきとても満足です。利用料金は口座振替ができると良いと思います。
・利用者のテーブルの上にある紙のゴミ入れの中に、使用したティッシュやその他のゴミが入っていた際、スタッフのかたが中身をつかんで捨ててくれるのですが、そのままの手でお茶をついでくれるのはどうかと思うと言っています。そういったところから感染症はひろがってしまうと思います。それはやめてほしいです。ゴミはゴミ箱からゴミ箱へすてて頂くか、お茶を用意して頂く前に手をきれいにして頂くかお願いします。
・帰りの送迎車の待ち時間があるが、それはしかたないと思っている
・長年通わせてもらっている。嫌だったら来ませんよ。
・私時々休みます。電話の対応がとても感じが良いので助かります。
・動物、樹木の話が好きなので、もっと職員や来ている人とできると良い
利用料金については、口座振替ができると良いと思います。申込み手続きが必要ですが、口座自動引落しを令和6年1月より始めております。案内資料が事務受付にありますので、お声かけ下さい
職員の名札着用、ディスポグローブの衛生管理など改めて職場内感染対策として検討していきます。
利用料の支払いについて口座引き落としが可能となったため、定期的にご案内していきます。