

# 老健リハビリセンタークローバーヴィラ

平素はクローバーヴィラをご利用いただきまして、ありがとうございます。

10月にご協力いただきましたアンケートの結果を集計いたしましたので、ご報告させていただきます。

皆様から頂戴しましたご意見に関しましては、返答させていただいております。

今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

老健リハビリセンタークローバーヴィラ CS委員会

## 令和5年度 アンケート集計結果 【入所部門】

### 1 ご利用サービスについて

記入者	年齢	性別	配布枚数 79 枚 回収枚数 41 枚
ご本人 1件	40歳未満 0件	男性 13件	回収率 51.9%
ご家族 39件	40～59歳 7件	女性 26件	
無記入 1件	60～79歳 21件	無記入 2件	
	80歳以上 13件		
	無記入 0件		

### 2 職員の服装、身だしなみ、言葉遣いについてお伺いします。

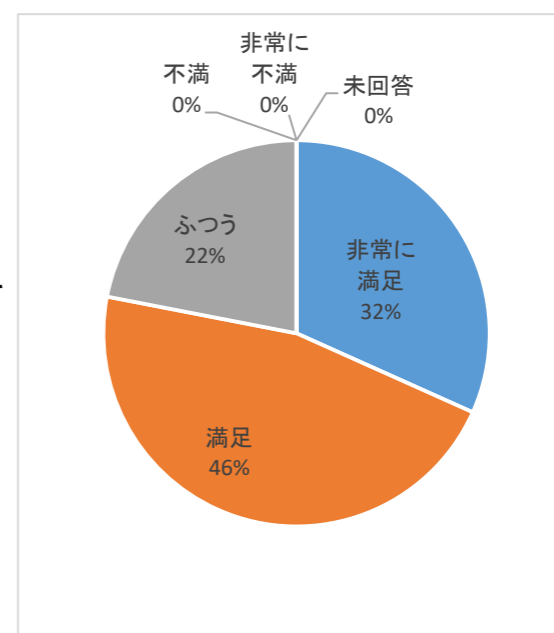
満足度	件数
非常に満足	13 件
満足	19 件
ふつう	9 件
不満	0 件
非常に不満	0 件
未回答	0 件

**【良い意見】**

- ・男性職員さんの対応が良いと思います(女性より)。
- ・以前も利用していたので、変わりなくて安心しました。
- ・いつも元気にあいさつして下さい、こちらも元気になっております。
- ・言葉遣いはとてもきちんとしておられます。
- ・いつも着替えを持って行きますが、丁寧な言葉使いで気持ちよく接して頂いております。
- ・受付の方の対応が優しく、救われる思いです。
- ・丁寧にわかりやすく話して頂いてます。服装もキチンとして清潔に見えます。

**【指摘意見】**

- ・話しやすい方とそうでない方、色々です。



### 3 電話・受付の対応についてお伺いします

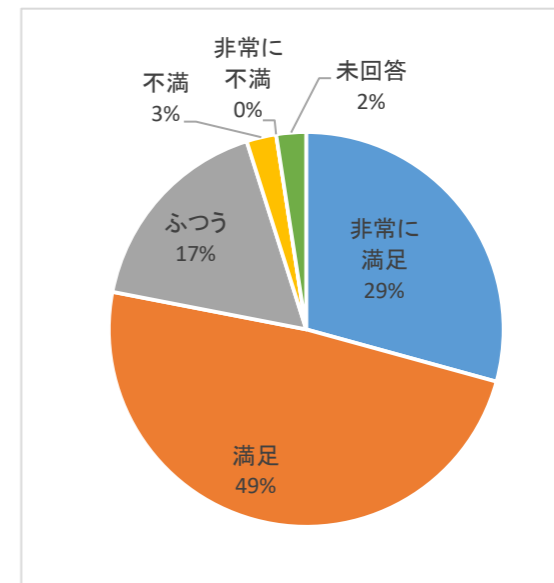
満足度	件数
非常に満足	12 件
満足	20 件
ふつう	7 件
不満	1 件
非常に不満	0 件
未回答	1 件

**【良い意見】**

- ・電話の対応も良いと思います。
- ・丁寧に受けてくれて良いと思います。
- ・折り返しの電話も早く、情報共有できていると感じています。
- ・いつも丁寧に対応していただいております。伝言も正しく伝えて頂き、有難うございます。
- ・事務の方もケアマネさんともとても良いです。

**【指摘意見】**

- ・誰からの電話か相手の人が誰なのか、ハッキリしない時がある。
- ・面会の申し込み、平日は良、土曜はそれなりに。



### 4 介護サービスの内容に満足されていますか？

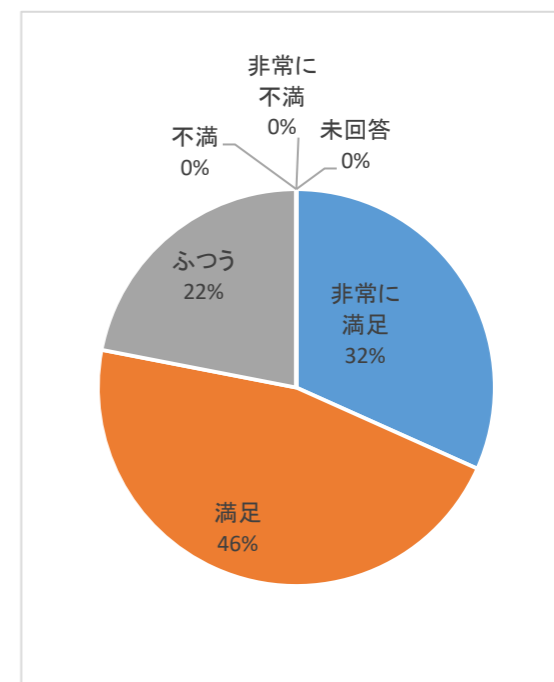
満足度	件数
非常に満足	13 件
満足	19 件
ふつう	9 件
不満	0 件
非常に不満	0 件
未回答	0 件

**【良い意見】**

- ・説明も丁寧で満足しています。
- ・入居している母も満足している様です。
- ・おかげさまで体調も維持して頂き安心してます。
- ・利用者の数の多さをもみても、人気があり、みなさまがサービスに満足されているのだろうと思っています。過不足なくして頂き、有難うございます。
- ・コロナの影響のなかで、大勢の方のお世話は大変ですね。有難く思っております。
- ・母がとても満足しています。
- ・介護士さんの細やかな説明に感謝しています。
- ・常に目を配り介護の手助け、言葉がとってもスムーズ。皆さん”ありがとう”の言葉返し笑顔もあり。

**【指摘意見】**

- ・実態をつかんでいないので、想像でしかない。
- ・車イスでの外気浴あるといいのですが、風呂好きでも週2回、しかたないですね。
- ・洗濯物(汚)など人によるのか、ぐちゃぐちゃに畳んであったりです。



5 リハビリテーションについて満足されていますか？

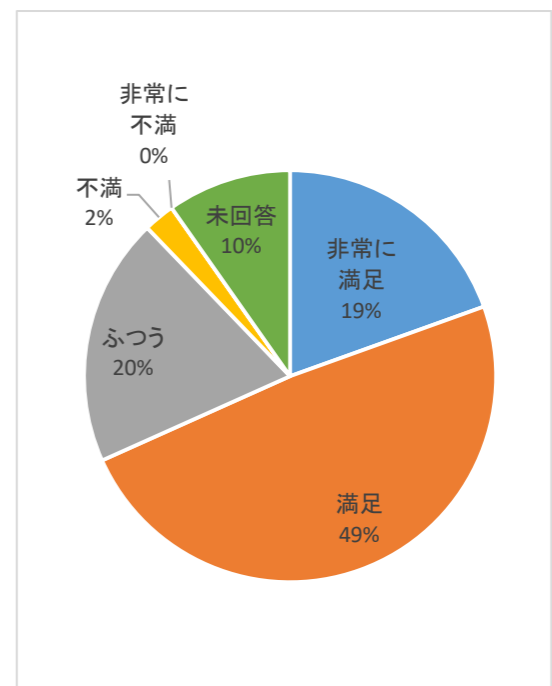
非常に満足	8件
満足	20件
ふつう	8件
不満	1件
非常に不満	0件
未回答	4件

【良い意見】

- ・個人に合わせよく対応して下さい、本人も私共も大変感謝しております。
- ・自宅に居るときより、気が張っていることもあり、精神的にも安定しています。
- ・本人がリハビリを嫌がっている時も、本人の気持ちを考えて下さり、声かけをして頂き有難うございます。本人は歩行器でフロアを歩き、リハビリをしていると申しております。よろしくお願い致します。
- ・入所当初に比べ、リハビリの効果が出ている様に感じます。
- ・入所時にリハビリの為の身体の観察をして頂いた時の皆さんの真剣な態度に驚き、老健に来て良かったと思えました。
- ・理学療法士の方には日頃お世話になり、有難うございます。リハビリの状況を見させて頂けるようになったら良いなと思います。

【指摘意見】

- ・本人から聞いてないのでわかりません。(同様 1件)
- ・リハビリをやっているところを見たことがない。想像で回答した。
- ・あまり見た事ないのでなんとも言えません。本人は体動かすことを好んでいます。だんだん不自由になりましたが、マッサージとかありますか？



<回答>

週3回～6回程度、1回20分のリハビリを行っています。内容については、面会時やお電話等でお問い合わせ頂き、お伝えしていきたいと思えます。

6 職員は質問・相談に対しきちんと対応・説明が出来ていると感じますか？

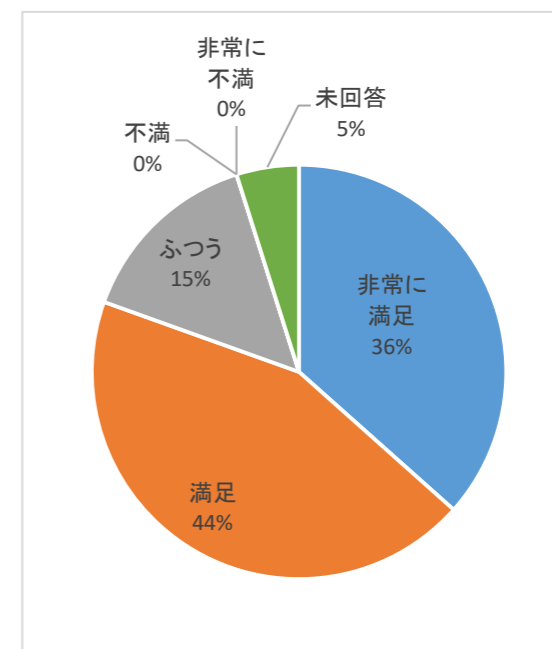
非常に満足	15件
満足	18件
ふつう	6件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	2件

【良い意見】

- ・聞かれたことを後回しにせず、すぐ対応。待たせる時には言葉をかけ調べたりして対応して下さい。
- ・わかりやすく対応、説明をしてくれます。
- ・毎回、洗濯物の回収にうかがうと、日常の様子をこまめに報告してくれます。
- ・いつ、伺ってもスタッフさんが笑顔で対応が素晴らしいと思えます。
- ・ケアマネの方が面会の予定など親切に調べて下さって、有難いと思えました。
- ・こちらから聞かなくても様子を話して下さい。
- ・看護師の方や介護をして下さるスタッフの方は丁寧に話して下さい、家族が不安にならない様、対応して下さい。
- ・契約更新の連絡や、体調不良のときの迅速な連絡には、感謝しております。

【指摘意見】

- ・人により、わからない方もいる。申し送り不足でしょうか。
- ・特に不都合はありませんでしたが、終末期に入ってから「家族のお見舞いはいつ伺ってもOK」とのことでしたが、実際は現場のフロアの皆さんの様子が少々困惑されているような雰囲気だったので、それだけが気になっていました。
- ・なかなか本人の体の調子が変わるので長期の予定がたたない様子ですね。でも、退所の日にちがどの辺りとか知りたいです。



7 生活スペースや居室の衛生管理は出来ていると感じますか？

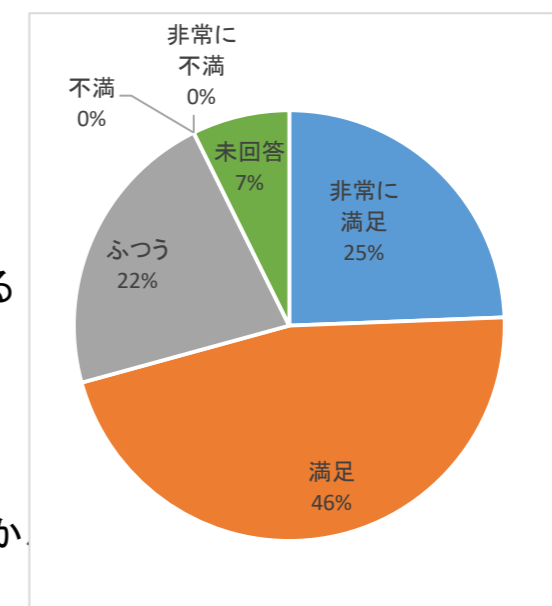
非常に満足	10件
満足	19件
ふつう	9件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	3件

【良い意見】

- ・本人と面会したとき、不満があるようには見えない。
- ・きれいで良いと思えます。
- ・面会で伺う際、居室、TVまわりなど清潔感を感じます。
- ・居室にあがることはないですが、利用者本人が家にいる感覚にして頂いているのは本当に有難いと思っております。
- ・部屋には入居時に入らせて頂きましたが、とてもきれいでした。
- ・本人から聞いてないのでわかりません。着がえはいつもきちんとしております。
- ・家族が確認することは出来ませんが、本人の健康状態からみて、衛生管理が出来ていると感じます。
- ・面会に行くといつも食べこぼしの服で、皆さん大変ですね。大半の方が同じとか本当にお疲れ様です。有難う。

【指摘意見】

- ・最後に使わせて頂いた3F個室は、本来は病室ではなかったと思うのですが、絵画が壁に掛かっていて、取り外せたら良かったかなと感じました。もう少し元気の出るものを飾ると利用者の視界も明るくなるのでは・・・などなど、ふと思ったりしました。
- ・生活スペース、居室へは入居の時に1回しか行ったことがないので「分からない」が正直なキモチ。
- ・居室での事は見学した事がないのでわかりません。
- ・面会の時に時間がないので残念です。一度くらいは見学したいと思います。



〈回答〉

事前にご相談頂ければ施設見学も可能となっています。面会については、短時間の対応である為、ご迷惑をおかけしております。感染状況を鑑みながら考慮していきたいと思っております。

## 8 その他の意見・要望

### 【良い意見】

- ・スタッフさんも先生方も大変良くしてもらい、とても感謝しています。
- ・感染対策をしっかり実施しながら面会の機会を作ってください、ありがとうございます。本人の笑顔を見られて良い時間が過ごせています。
- ・スタッフの方々による毎日のお世話と規則正しい生活により、本人は1年前よりもはるかに元気になりました。幻視もなくなり夜中に起きて何かし始めるということもなくなりました。どうも有難うございます。貴施設では医療行為も行って頂けるので、病気に対する対処も早く、とても安心しております。コロナやインフルエンザに対する対応があるので難しいかと思っておりますが、学校の授業参観のように本人がどのような生活を送っているのか見学できるといいなと思っております。
- ・いつも相談員、スタッフ、ケアマネには感謝しております。とても自分だけでは母の面倒は看れませんでした。自宅で一人で居た時と比べ、多くの方々と接することでコミュニケーションもとれ、リハビリによる効果(今以上悪くならない)も良くわかります。自らも少しでも働くことができ、前向きになりました。
- ・日頃、家族の代わりにお世話をして頂き、本当に感謝しております。有難うございます。母本人も穏やかに過ごさせて頂き、感謝しかありません。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。誠に勝手ながら面会の時間が10分では物足りなく…もう少し本人とのコミュニケーションも取りたく…時間が延長されることを願います。
- ・非常に満足と満足の境界が私には判別できないので、満身にレ点を付けました。

### 【指摘意見】

- ・夜18:30ごろ洗濯物の交換に行きますが、入口の外からブザーで呼んでいるのですが、ブザーが鳴っている部屋と警備の方がいる部屋が違うためか、気付いて頂けない事があります。(何回かあります)できれば警備の方が居る部屋にもブザーが聞こえるようにしてほしいです。
- ・面会の予約について、平日10:00～16:00というのは、平日仕事をしている家族にとっては、非常に不便です。土曜日あるいは、予約受付時間を広げる等して頂けると助かります。ネット、LINE等で予約できると良いのですが…

### 【その他のご意見】

- ・早期に新型コロナの感染リスクがなくなり、自由に面会ができる様になると良いと思っております。可能であれば面会室2室をフルに活用して、面会枠が増えると良いと思っております。引き続きよろしく申し上げます。介護職員の皆様には大変感謝して居ります。志が高い皆様には頭が下がります。
- ・今は仕方のないことですが、面会の日数、面会時間がもう少し増えたらいいなと思っております。
- ・皆さんが色々気を使って良く観察されていると思っております。本当に人手不足でテンテコマイされている様子がうかがえます。私、一人の時もいつもバタバタしてました。疲れた時は横になれますが、職員さんちゃんと休息されてますか？そろそろ退所ですが、がんばってみます！又、お世話になれるといいのですが、コロナ、インフルエンザワクチン、カテーテル交換助かります。
- ・面会の方もインフルエンザ・コロナ予防接種の義務づけをした方が良いと思っております。
- ・入所の日、個人を見てそれぞれの担当の方が(栄養士)体重落とすとか、リハビリの内容が分かりません。その後、書類を渡されるだけです。

〈回答〉

・面会予約に関して、ご不便をおかけしております。すぐの対応は難しいですが、今後検討させていただきます。

・食事内容は、それぞれの疾患や身体状況に合わせて多職種でアセスメントを行い、計画のもと管理させて頂いております。

・今回のアンケートでは、温かいお言葉や励みになる意見も多くいただきありがとうございました。慢心することなく、よりよい施設運営ができるように引き続き努めてまいります。

令和6年2月吉日  
老健リハビリセンタークローバーヴィラ  
CS委員会