

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。

令和6年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6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

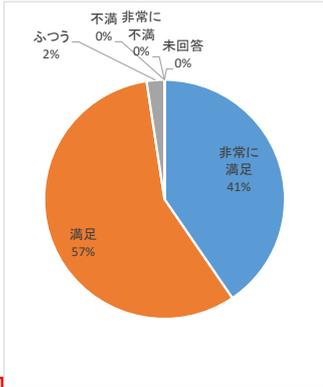
記入者	年齢	性別	配布枚数	79 枚
ご本人 1件	40歳未満 0件	男性 13件	回収枚数	42 枚
ご家族 40件	40～59歳 8件	女性 27件	回収率	53.2%
無記入 1件	60～79歳 21件	無記入 2件		
	80歳以上 13件			
	無記入 0件			

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	【良い意見】
非常に満足	17 件	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔で良いです。 ・皆さん非常に礼儀正しく、言葉遣いも丁寧で気持ちよく対応頂いています。 ・いつでも挨拶してくれ素晴らしい。 ・にこにこして話を良く聞いて下さる。(同様 1件) ・伺った際にはいつも丁寧に対応して下さいます。 ・いつも明るくご対応頂いております。(同様 1件) ・きちんとされている。 ・水準以上だと思います。 ・受付や事務の方は制服のようですし、介護スタッフの方はカーゴパンツ、ポロシャツで動きやすい服装で良いと思います。(同様 1件)
満足	24 件	
ふつう	1 件	
不満	0 件	
非常に不満	0 件	
未回答	0 件	

【ご意見】
 ・皆さん顔が合えば挨拶してくれます。(笑顔ではありませんが)

<回答>
 ご意見ありがとうございます。笑顔で関われるように職員一同意識していきます。今後も適切な言葉遣いを意識して対応させていただきます。

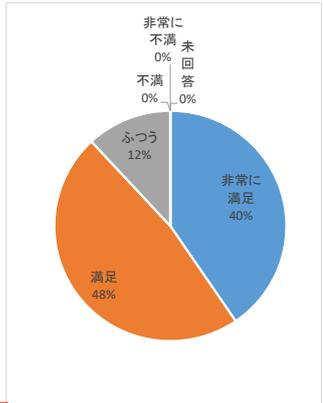


3 電話・受付の対応についてお伺いします

満足度	件数	【良い意見】
非常に満足	17 件	<ul style="list-style-type: none"> ・面会予約もスムーズです。 ・親切、丁寧に对应頂いています。(同様 3件) ・電話をするときは忙しさ等、気にしながらかけるのですが、いつも親切に対応して下さいりホッとします。受付の職員さんも笑顔で気持ちよく接して下さいり有難く思っています。 ・いつも明るくご対応頂いております。 ・いつも親身に対応してもらっています。 ・すぐに対応して頂いています。 ・受付の対応が良くなった。
満足	20 件	
ふつう	5 件	
不満	0 件	
非常に不満	0 件	
未回答	0 件	

【ご意見】
 ・サラリーマンだと連絡が取りづらい。
 ・夜間、休日の警備員さんだと話が通じない。

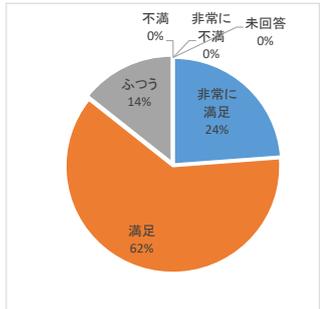
<回答>
 温かいご意見ありがとうございます。警備員に関してましては、できる限り情報共有していきたいと思ます。



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	【良い意見】
非常に満足	10 件	<ul style="list-style-type: none"> ・母を良く見て頂いています。 ・母も何の不満もなく生活できているようです。 ・全て高水準です。 ・本人が満足していると言っています。 ・面会の時、母が笑顔だからです。 ・主人がお世話になっておりますが、本人から苦情はありません。
満足	26 件	
ふつう	6 件	
不満	0 件	
非常に不満	0 件	
未回答	0 件	

【ご意見】
 ・施設サービス計画書で内容の把握はしておりますが、実態について入所者本人から聞くことができない。



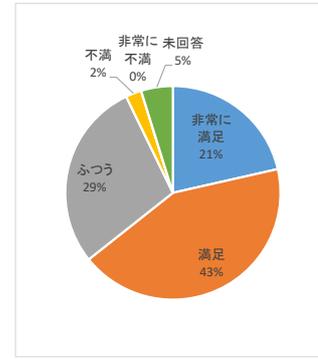
5 リハビリテーションについて満足されていますか？

非常に満足	9 件
満足	18 件
ふつう	12 件
不満	1 件
非常に不満	0 件
未回答	2 件

- 【良い意見】
- 適切な対応をして頂いていると感じています。
 - 確実に回復が見られます。
 - リハビリの回数が多いこと。

【ご意見】

- どのように実施されているのか3ヵ月毎の説明時に話が無く、判断しかねる。
- 施設入所の期間が長くなるとリハビリの回数が減る事。難しいとは思いますが、検討頂きたい。
- 本人の体調に合わせて対応して頂いておりますが、もう少しだけ負荷をかけてリハビリして欲しい。
- 分からない。現場を見ていません。（同様 2件）
- お風呂の回数も増えるともっと良い。
- 具体的に日々何をされたのかという記入などが見られると良い。



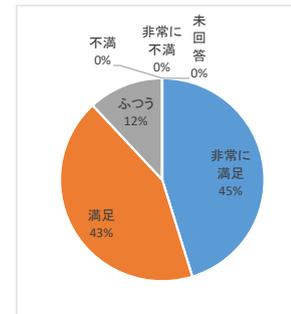
＜回答＞

面会に関しては制限がありご迷惑をおかけしております。担当ケアマネジャーや担当リハビリ職員からの説明も可能ですので、相談員かケアマネジャーへお声かけください。
リハビリや入浴回数に関しては、規定に基づいて実施しておりますのでご理解のほど宜しくお願い致します。

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	19 件
満足	18 件
ふつう	5 件
不満	0 件
非常に不満	0 件
未回答	0 件

- 【良い意見】
- いつも大変お世話になっております。今後もよろしく願います。
 - 何の不満もありません。親切、丁寧に対応して頂いています。
 - 皆様、大変親切で好感。
 - 質問には分かりやすく丁寧に説明して下さいます。相談事はしっかりと真摯に考えて下さり本当に感謝です。
 - 現状なども詳しく話してくれる。
 - 介護、看護スタッフの皆さんはとても丁寧に説明して下さいます。
 - ケアマネジャーの佐藤さんにいつも助けて頂いております。
 - 対応が親切で回答が正真だと感じています。



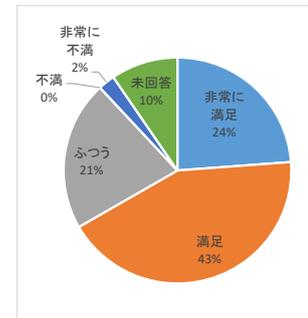
7 生活スペースや居室の衛生管理は出来ていると感じますか？

非常に満足	10 件
満足	18 件
ふつう	9 件
不満	0 件
非常に不満	1 件
未回答	4 件

- 【良い意見】
- 整理整頓されており、非常に清潔にされています。
 - 清潔で開放的で明るく非常に良い施設。
 - とても快適なようです。
 - エントランス、ロビー、相談室などいつも綺麗にされていると感じられます。
 - 主人から苦情を聞いた事はありません。

【指摘意見】

- 見る事が出来ない為、不明。（同様 7件）



8 その他の意見・要望

【良い意見】

- 今後も継続してサービス維持して頂ければ良いと思います。よろしく願います。
- 本人の不満も無く、いつも親切、丁寧に対応頂き感謝しています。有難うございます。（同様 1件）
- 本人からは施設様に対しての不満は一切聞いていません。いつも親切に対応下さり有難うございます。
- 今後共、利用致したい。県内老健ではトップレベル。
- 大変お世話になっております。本人も元気に楽しく生活している様で、とても感謝しております。スタッフの皆様もとても親切で感じが良くいと申しており、入所前より元気になったと私どもも感じております。
- 大変満足致しております。今後共、よろしく願致します。
- 介護のスタッフの皆さんには本当に親身になってお世話して頂いており、本当に有難く思っています。
- 現在での社会状況の中で、居室内の事は良く分かりませんが、本人から不平不満は何も無く、穏やかな様子から安心致しております。いつも有難うございます。
- お世話になっております。最近では体を動かす事により顔色も良くなり、元気になった様に思います。限られた面会時間の中で、意思の疎通を図ることは難しく、今後の事について、本人の意見を聞く機会があればと思います。いつも有難うございます。
- 入所者本人が楽しく過ごせている様で有難いです。老健の先の施設の検討についても色々提案をもらえて助かっています。
- 色々とお世話になりました。面会が10分の制限がありましたので、お部屋の様子やリハビリの様子を拝見する事が出来ませんでしたので良く分かりませんが、退所後の私生活の様子を見てると一通りの動作は出来ているので、職員の皆様、リハ担当の方々が頑張って見守って頂けた事と感謝の気持ちでいっぱいです。又、お世話になる事があるかと思ひます。その時はよろしく願致します。3ヵ月間、本当に有難うございました。
- いつもお世話になり有難うございます。安心して、本人も家族もお世話になれており感謝申し上げます。本人が食が太い人ですので、ご飯の量を多めにお願いしています。今後共、よろしく願致します。
- 老健に入所してから本人が顔色も良く元気そうなのを見ると、こちらにお世話になって良かったと感謝しています。
- 面会が20分になるので嬉しいです。午前中の枠が増えるといいのですが。
- いつも有難うございます。良く見て頂いているようで、主人からの苦情も無く、介護の方と顔を合わせると主人の様子を説明して下さいます。うれしく思っています。
- 職員の方々と会話する機会が少なく、面会時ぐらいにお会いできた程でした。ケガ無くお世話になれたこと、感謝しています。有難うございました。
- 感染対策故ということは重々承知しておりますが、父が普段どのような物を食べ、どの様に過ごしているか見たかったです。1週間にきっちり10分の面会は、父にどんどん忘れられて行くようで辛かったです。
- 病気に対する早い対応、大変感謝しております。
- 職員の皆様方、長い間父をお世話下さり誠に有難うございました。差し入れ不可であるにも関わらず、父の誕生日、結婚記念日のプリンを差し入れを許して下さい、有難うございます。面会の時にはもう父はその事をすっかり忘れていましたが、たぶん喜んでくれたと思います。

【ご意見】

- ・面会時間をもう少し延ばして頂けたらと思います。（同様 2件）
- ・面会の時間がもう少し長かったら良いのと思っています。又、差し入れも出来たら嬉しいです。
- ・施設なので面会時間が限られていると思われませんが、10分だと短いです。あと身内は施設内に入れないので普段、どのような生活を送っているか話でしか分かりません。目で見てどの様な一日の生活が見る機会があればと思いました。職員の皆様は良くやってくれてると思いますが、実際、目で見てないので普通の所にチェックさせてもらっています。

【その他】

- ・体調や病気の前兆など普段と異なる事がありましたら介護士さん、看護師さん、ケアマネさんが連携してご対応頂けると安心です。面会は毎日ではないので、人的にも大変かと思いますが認知症もあると、その症状をきちんと説明できていない為、悪化するのではと不安になります。
- ・お世話になっております。面会の際に、多少の飲食物を持って行きたいのですが、その場で食べられる量の物を差し入れできるといいなあと思います。又は、少し外出出来るといいのですが、今まで良く一緒に出掛けていたので。
- ・面会時間の延長を希望。
- ・土・日曜日の面会が可能になれば申し分ないが。
- ・これまでは、入所する母の事を第一に考えておりましたが、最近介護者となる妻、私自身があてられる時間を考える様になりました。直近は私自身も仕事に追われ、いよいよ困りました。また相談させて下さい。よろしくお願い致します。
- ・面会が週1回程度の制約は止むを得ないと思いますが、別途短時間の外出(散歩程度)が出来たらいいです。
- ・面会の予約が月・金だけなので取りにくい。

たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございます。
面会に関しては、感染対策上ご不便をおかけしております。今後、施設長・感染対策委員会で面会に関して検討していきたいと考えています。ただ、介護施設での集団生活であることもご理解いただけますと幸いです。
※面会時間も11月からは1回20分へと変更させて頂いております。
また、ご利用者様の生活については、生活・リハビリの様子分かるような説明ができるように心がけていきます。
今後ともよろしくお願い致します。

令和7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