

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7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7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	
ご本人	3件
ご家族	24件
無記入	22件

年齢	
40歳未満	0件
40～59歳	5件
60～79歳	10件
80歳以上	12件
無記入	22件

性別	
男性	12件
女性	15件
無記入	22件

配布枚数	88枚
回収枚数	48枚
回収率	54.5%

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

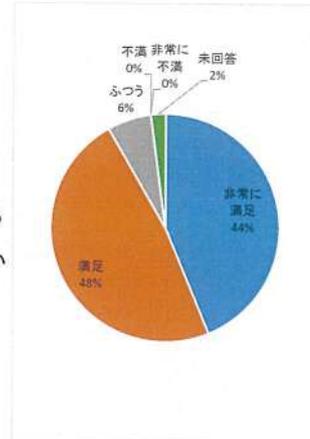
非常に満足	21件
満足	23件
ふつう	3件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	1件

【良い意見】

- ・どなたも悪い感じを受けた事はございません。
- ・いつもきれいな言葉で接して頂いています。
- ・いつも気持ちの良い丁寧な対応をしてください。(同様3件)
- ・急な対応にもよくしてくれる。
- ・皆様素朴なスタイリストで良くお似合いです。夫々の色の区別も見事です。
- ・現在お世話になっている母は昨年より施設を転々としてきましたが、どこよりも職員の方の温かさ優しさを感じとても質の高い介護をされていると思います。
- ・動きやすい服装でいいと思います。言葉遣いも特におかしいと思った事は無いので普通以上だと思います。
- ・清潔感があり気持ちが良いです。(同様3件)
- ・笑顔が印象的でした。
- ・気持ち良い挨拶など大変良いです。
- ・制服が業務ごとに分かれていてわかりやすい。

【ご意見】

- ・基本的には問題ないが、数名気になる態度の職員がいる。



<回答>

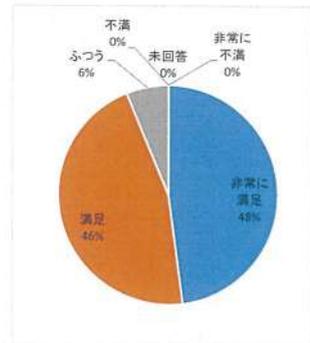
貴重なご意見ありがとうございます。
全職員へ再度周知し、服装・身だしなみ・言葉遣いに意識し改善していきます。

3 電話・受付の対応についてお伺いします

非常に満足	23件
満足	22件
ふつう	3件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	0件

【良い意見】

- ・大変丁寧です。
- ・いつもこまめに連絡してくれるので助かります。
- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。(同様3件)
- ・担当者は勿論、いつ電話をしても誠実にご対応頂き感謝しております。
- ・何回か電話をしたことがありましたがその都度安心感を得られました。
- ・こちらの気づいていなかった事も報告してくれる。
- ・伝えたい事が的確で無駄なく、こちらからの連絡事項についてもスムーズに伝わり大変満足です。

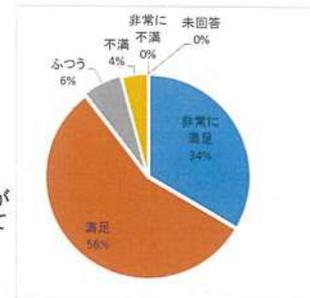


4 介護サービスの内容に満足されていますか？

非常に満足	16件
満足	27件
ふつう	3件
不満	2件
非常に不満	0件
未回答	0件

【良い意見】

- ・おかげさまで体力もついて自分でだいたい動作が出来るようになりました。
- ・現状説明してくれる。
- ・マンツーマン、繰り返しがどの程度かが不明。
- ・本人が満足していると言っています。
- ・在宅介護ではとても行き届かないので十分お世話になっています有難うございます。
- ・施設を転々としてきた母は今迄は施設に馴染めず文句ばかり言っていました。クローバーヴィラさんに入所してからは一言も文句が出ず本人も快適に過ごしているようです。
- ・熟練された介護技術で安心してお預けすることが出来ています。旨い食事が歯は良いのに5分とか...



- ・病院にいたときより良くなった。
- ・わかりやすい説明あります。
- ・入所期間等も希望に寄り添ってくださったり、期待以上に父が元気になる感謝しています。

【ご意見】

- ・明らかにイジメの様な事をしてくる職員がいる。
- ・涼しくなってきたも夏と同じズボンをはいている。

〈回答〉

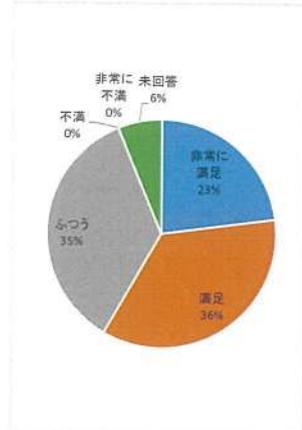
貴重なご意見ありがとうございます。
上記のようなことが続くようでしたら、相談窓口もありますので一度ご相談ください。
職員の指導を行っていきます。

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	11件	【良い意見】
満足	17件	・今の身体状況ではいいのではと思っています。
ふつう	17件	・継続的にリハビリをして頂いている様で感謝しております。
不満	0件	・スタッフさんに良くして頂いています。
非常に不満	0件	・わかりやすい説明です。
未回答	3件	・非常によく思えるので
		・とてもよくリハビリをしてくれて、大変満足。
		・入所前に比べ、かなり良くなったと思います。
		・歩けるようになりました。

【ご意見】

- ・母にとっては少し物足りない気持ちを持っている様です。
- ・状況が見えないので何とも分かりません。(同様1件)
- ・リハビリはどんなことをやっているのか知りたいですね。発声練習に期待しています。
- ・簡単な足の運動の繰り返しは望ましいが本人のやる気が問題かも。(下半身の筋力の衰え)
- ・もう少しだけ本人にやる気を出させるような感じだとありがたい。(できる事であれば本人次第という事もよく分かっておりますが…)
- ・もう少し覚醒時間を伸ばしてほしいです。



〈回答〉

担当リハビリ職員からの説明も可能ですので、事前に相談員が担当ケアマネジャーへご相談ください。
ご利用者様の状態に応じた内容のリハビリを行っておりますが、ご意見があればお伝えいただくと幸いです。

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？

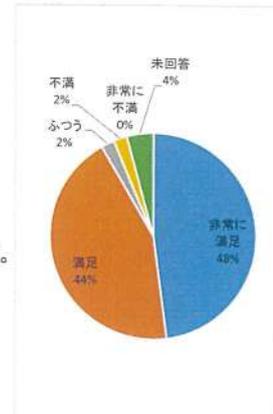
非常に満足	23件	【良い意見】
満足	21件	・良くお話しくださってありがたいです。ただ、スタッフが段々少なくなってきました。
ふつう	1件	・説明を丁寧にさせて頂いてわかりやすいです。
不満	1件	・全てにおいて丁寧に接し説明して頂き非常に満足しております。
非常に不満	0件	・すぐに対応して頂き熱心にこちらの相談にも対処していただけています。
未回答	2件	・いつも良いです。
		・非常に良く出来てると思えるので。
		・いつも丁寧に対応して下さいます。
		・ちくいち質問には答えて貰っている。
		・質問や相談もさせていただけましたが優しく丁寧にいつもありがたい思いでいます。

【ご意見】

- ・面会出来ていない。日々の様子を聞いてみたいですね。
- ・伝言などは時々ちゃんと伝わっていない様に思います。
- ・リハの実態と実績が今一つ伝わらない。
- ・説明不足が少し多いような気がする。

〈回答〉

貴重なご意見ありがとうございます。
申し送りや情報伝達に関して、改善できるよう努めてまいります。

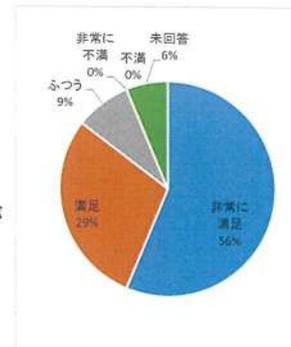


7 生活スペースや居室の衛生管理は出来ていると感じますか？

非常に満足	27件	【良い意見】
満足	14件	・いつも清潔な感じがしています。(同様2件)
ふつう	4件	・面会に行くといつもきれいになっています。
不満	0件	・大変綺麗で満足です。
非常に不満	0件	・1週間ずつ洗濯物をいただきに行きますが周囲はいつもきれいです。
未回答	3件	・ゴミ・臭い等いつ面会に言っても綺麗で清潔感があります。
		・大変綺麗で空間としては広々している感じで凄く良い。
		・リネン類が凄く綺麗。定期的に交換してくれていた。廊下や部屋の隅々も清掃が行き届いている感じがした。臭いも全くない。

【指摘意見】

- ・日中にはやや暗い室内かなと。昼間は昼寝がちでも明るい方かと。
- ・2階のショートステイに何回かお世話になりました。トイレだけが少々汚れが多いです。掃除をお願い致します。



〈回答〉

貴重なご意見ありがとうございます。
清掃や環境整備に関しても再度見直し、気持ち良い環境で生活が送れるように努めてまいります。

8 その他の意見・要望

【良い意見】

- ・いつもありがとうございます(同様1件)
- ・質の高い介護をして頂き心より感謝申し上げます。面会にいつ伺っても変わり無く入居者の皆さんと接して下さる職員の方々を拝見させて頂き安心しております。今後とも宜しく願い申し上げます。
- ・いつも大変お世話になり感謝いたしております。何かと手がかかるかと存じますがよろしく願います。
- ・いつもどうもありがとうございます。とても助かっております。
- ・良いところにケアマネジャーさんに紹介して頂き感謝しています。
- ・家での時はトイレの世話に時間がかかりほとんど眠れませんでした。そのことでは本当に感謝しています。
- ・常に礼節を持って行動されており感謝いたしております。
- ・素敵な環境の(川の流れ・緑美しい木々)ヴィラクローバーさんにお世話になっている事感謝申し上げます。夫々の職員の方々自信とプライドに満ちておられます。自宅での乱暴な介護反省しています。一年以上入浴出来ていませんでしたがどれほど幸せだったことでしょう。老化し劣化していく身体を素晴らしい介護でお世話いただき心より感謝申し上げます。
- ・母親の対応ありがとうございます。大変助かります。継続よろしく願います。
- ・リハビリがとても満足だった。スタッフのメンバーもみな大変熱心にお仕事されていました。
- ・お世話になっております。食事も美味しい、スタッフの皆様もとても良くしてくださると本人も満足しているようです。
- ・本人はもちろん何より家族が心身共に大変助けていただきました。スタッフの皆さんお優しくくださった事が介護で孤独にならずにいられて嬉しかったです。今後もデイサービスやショートステイでもお世話になります。今後ともよろしく願います。
- ・3か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っ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。今後共よろしく願い致します。
- ・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。

【ご意見】

- ・入所しているのは兄ですがスタッフの方に無理な要望をする時があるらしくスタッフの方に不愉快な思いをさせている様です。介助無しでは生活できない身なのでその辺のコミュニケーションがどうなのか今気にしています。
- ・日常生活でさしたる不議は見えないが、リハビリの実践はあまり良く見えてはいない。本人のやる気と誘導の実状がどうなのか今一つわからない。

【その他】

- ・何かあった時の連絡をいただきありがとうございます。ただその後の大体の経過も教えて頂ければ幸いです。
- ・今回、コロナ・インフルエンザの予防接種を施設で受けさせて頂く予定です。藤沢市に住民票が無いので事前に住んでいる保健所で申請をしましたが用紙を頂くまでなかなか時間がかかり、クローバーウイルスの締め切り当日になりました。出来ればもう少し早めにお知らせを頂ければよいと思いました。

たくさんの温かいお言葉と貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
頂きましたご意見を施設内で共有して、改善に努めてまいります。
制度や基準の問題で早急な改善が難しいこともありますが、ご理解いただけるように丁寧な説明を心がけていきます。
引き続きよろしくお願いいたします。

令和8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