

A 総合

1	当施設のサービスに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	3	11			38
						4.7		

コメント	
・感謝でしかないです。・目に見える報告が増えると嬉しい。・短時間でも良いので、本人と面会がしたい、オンラインではなく。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。令和4年度より年4回広報誌を発行し、施設1階の廊下とホームページに掲載しております。今後も頻度や方法の見なおしなど検討してまいります。直接面会に関しましては、センターの方針に応じて、再開の際はお知らせさせていただきます。	

B 接遇

2	職員の態度、言葉使いは丁寧ですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	0	8			44
						4.8		

コメント	
なし	

3	職員の身だしなみは整っていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	1	8			45
						4.8		

コメント	
なし	

4	相談や要望に対して、素早く対応していますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	2	1	14			36
						4.6		

コメント	
・体調が悪い時の対応が遅い、結果、体調が悪化して病院に入院した、体調が悪い時は本人に直接、会わせてほしい。	
施設回答	
ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。体調が悪化した際は施設医へ報告・相談し対応しております。ご家族へはその都度連絡をさせていただきます。面会につきましては、感染症の流行状況に応じて検討してまいります。	

5	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、プライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、プライバシーへの配慮はされていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	0	2	7			34

コメント	
・貴重品のお財布を断りもなく使われた事	
施設回答	
ご利用者様の貴重品の取り扱いについて十分に気を付けて業務に取り組んでまいります。	

6	職員への意見・苦情・要望は言いやすいですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	5	11			37

コメント	
なし	

7	電話での対応は適切ですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	3	8			41

コメント	
なし	

8	1F中央案内での対応は分かりやすいですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	2	10			40

コメント	
・人によってさまざまです。・毎週お世話になりました。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。今後も適切に対応できるように努めてまいります。	

9	職員は笑顔で接していましたか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	2	10			41

コメント	
なし	

10	サービスを受けて心地よく過ごすことができましたか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	0	9			41

コメント	
・安心して支える家族側が行動できたことは、本人にとって、とても良い方向へ動くことにつながったと思う。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。ご本人ご家族様にとってより良いサービスを提供できるように、今後も努力してまいります。	

C 環境 <清掃・整理整頓>

11	施設の敷地(建物以外)はきれいに清掃されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	0	9			42

コメント	
・敷地はきれいだが雑草が生えていて大変そうだった。	
施設回答	
月2回センター全事業所職員で周辺整備を行っておりますが、草花の成長の方がはやい時期もあるようです。今後周期の見直しなど委員会内で検討させていただきます。	

12	玄関、受付の清掃は行き届いていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	0	6			45

コメント	
なし	

13	ユニットやリビング、フロア等の清掃、整理整頓はされていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	2	6			28

コメント	
・コロナ対応の為、様子わからず。	
施設回答	
日々の清掃、職場巡視を実施するなど清潔保持の取り組みを行っております。	

14	嫌な臭いはありませんか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	1	3			34

コメント	
なし	

15	浴室は清潔に保たれていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	1	1			14
4.8								

コメント						
・利用した事、見たことがないので分かりません。						
施設回答						
日々の清掃、職場巡視を実施するなど清潔保持の取り組みを行っております。						

16	トイレは気持ちよく使えていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	1	4			25
4.8								

コメント						
なし						

C 環境 <設備>

17	照明は暗すぎたり、眩しすぎたりしていませんか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	2	7			33
4.7								

コメント						
なし						

18	建物内の温度は快適ですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	1	8			37
4.8								

コメント						
なし						
施設回答						
ユニット、居室内とも気候に応じて温度管理を行っております。						

19	避難経路の表示は分かり易いですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	8	4			26
4.5								

コメント						
なし						
施設回答						
各フロアに避難経路図の設置、非常口の表示をしています。						

20	送迎車は安全な運転をしていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	2	1			12
4.7								

コメント						
・利用した事がないのでわかりません。						
施設回答						
適切な研修を終えた運転手が送迎業務にあたっております。						

D 事業所 サービス <生活介護>

21	食事内容・食事ケアに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	4	11			20
4.5								

コメント						
・小学校の給食のように内容が見たい(写真でも可)・内容についてはよくわかりませんが、本人が安定して楽しく過ごしている様なので、満足しています。・本人の感想をもとに記入、味は「3」です。						
施設回答						
HP、広報誌、日々のお便り等で施設内の様子が少しでも分かるように努力してまいります。						

22	入浴ケアに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	2	8			24
4.6								

コメント						
・内容についてはよくわかりませんが、本人が安定して楽しく過ごしている様なので、満足しています。						
施設回答						
ご利用者様のご状態にあわせ入浴ケアを実施しております。						

23	排泄ケアに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	2	1			23
						4.7		

コメント	
・本人からの情報では、立ち上がり等に制限があり不自由だったそうです。・内容についてはよくわかりませんが本人が安定して過ごしているようなので満足しています。	
施設回答	
<p>・ご希望に添えず大変申し訳ございませんでした。ご利用者様お一人おひとりの安全とプライバシーに配慮し、心地よく過ごして頂けるように努めてまいります。</p> <p>・今後とも心地よく過ごしていただけるように引き続き努力してまいります。気になる点やご不明点があった際には、ユニットへご連絡いただければと思います。</p>	

24	生活リハビリに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	4	8			28
						4.5		

コメント	
内容についてはよくわかりませんが本人が楽しく過ごしている様なので満足しています。・効果があり歩行ができる様になり気持ちも明るくなりました。	
施設回答	
<p>今後とも心地よく過ごしていただけるように引き続き努力してまいります。気になる点やご不明点があった際には、ユニットへご連絡いただければと思います。</p> <p>今後ともご利用者様・ご家族様が安心して過ごせるよう、日々の生活にリハビリを取り入れながら身体機能の維持・向上に努めてまいります。</p>	

D 事業所 サービス <余暇>

25	施設内行事の内容や時期は適切でしたか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	6	6			18
						4.4		

コメント	
<p>・内容についてはよくわかりませんが、本人が安定して楽しく過ごしている様なので、満足しています。</p> <p>・ほとんど参加していないのでわからない。</p>	
施設回答	
<p>ご意見ありがとうございます。施設では毎月季節行事を行っております。当センターのホームページに広報誌や行事カレンダーを掲載しておりますので、機会がありましたら是非ご覧ください。</p>	

26	レクリエーション活動に満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	8	1			11
4.2								

コメント						
<ul style="list-style-type: none"> ・内容についてはよくわかりませんが、本人が安定して楽しく過ごしている様なので、満足しています。 ・参加していない。 						
施設回答						
ご利用者様の興味があるレクレーションを提供できるように努めてまいります。						

D 事業所 サービス <情報>

27	利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	2	2	7			31
4.5								

コメント						
<p>①施設での写真を同封していただいたのがとてもうれしかった。 面会できない分、写真で様子がわかるのでとてもよかった</p> <p>②薬の扱いについて、本人が管理できることを本人、家族の了承なく一包化された事。</p>						
施設回答						
<p>①コロナ禍で直接伝えられない事も多いため、様々な情報発信で生活の様子が伝えられるよう努めて参ります。</p> <p>②説明がわかりづらく申し訳ありませんでした。当施設では原則一包化とさせていただいております。今後は、より、わかりやすい説明に努めてまいります。</p>						

28	ホームページの内容に満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	9	6			18
4.3								

コメント						
<ul style="list-style-type: none"> ・老健のホームページにたどりつけなかった(電話で問い合わせした) ・老健梅ヶ丘の詳細があまりわからない。 						
施設回答						
今後介護老人保健施設梅ヶ丘のホームページが分かりやすく、充実するように対応してまいります。						

ご意見・ご要望

- ①全体的には良い対応だと思います。ただし、体調が悪い時の対応が不適切で遅い為、結果、体調が悪化して病院に入院した、必要な時は、救急車を呼んで対応してほしい、もしくは利用者、本人と直接面会をさせて欲しい。
- ②薬の一包化(何の説明もなく)は、本人の薬に対する気持ちや管理能力を無視しているので、もっと個別、柔軟に対応して欲しい。看護師の対応は信じられない程、ひどかった。日々の介護やリハビリは本人も満足でした。入所して良かったです。
- ③貴重品の扱いが雑でびっくりしました。買い物用には封筒に入れて、これから買い物をして下さい、このお財布はいじらないで下さいと念を入れて言いましたが、まさか2度目も貴重品のお財布から1万円を使って買い物をして、古いお釣りをかさばって入れてあり、呆れるばかり、取扱いに充分、気を付ける様に教育して下さい。
- ④自宅から洋服などの荷物を届ける時、パーキングで送迎の車が並んでいてどのように止めれば良いのかがわかりやすく、送迎車にも待ってもらうようになってしまいました。一旦止めておく所がわかりづらいです。

施設回答

- ①ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。体調が悪化した際は施設医へ報告・相談し対応しております。ご家族へはその都度連絡をさせていただきます。面会につきましては、感染症の流行状況に応じて検討してまいります。
- ②説明がわかりづらく申し訳ありませんでした。当施設では原則一包化とさせていただいております。今後は、より、わかりやすい説明に努めてまいります。
- ③貴重なご意見ありがとうございます。また、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員間での情報共有が正確にできておらず、統一した業務が行えておりませんでした。今後はご利用者様の貴重品の取り扱いについて十分に気を付けて業務に取り組んでまいります。
- ④駐車のご案内や情報発信など、改善できるように取り組んでまいります。

ご意見・ご要望

- ・毎々、丁寧に対応して頂き感謝しております、母も皆さんによくしてもらっていると満足しているようです。いつもありがとうございます、コロナ対応の為、様子がよくわかりません、Zoom等は、母が理解できない為(コロナ中、お正月に孫たちと行いましたが理解していなかった)面談もできていない状況です。世の中だいたいwithコロナに向かっていますので、検温、消毒などを経ての個室の5分～10分面会など再開されませんか？
- ・長期、お世話になり感謝申し上げます。本人に直接会いたいです。
- ・コロナ感染者数が減少しない中でのオンライン面会は当然のことと理解しておりますが、10分間はあまりにも短すぎます、殆ど話ができません。他施設は30分前後は実施されています。直接会えないからこそ家族としてはもう少し時間の延長を希望します。
- ・本人の様子を知る手段としてケアプランや計画書のみ、本人写真が印刷された用紙だけ送付されるという、書面だけで想像せざるえない状況は、コロナ禍とはいえ残念です、短時間オンラインでの状況報告でも構いませんし、せめて本人の写真送付時に職員の一言コメントなど、生の声を少しでもうかがえるだけで家族としては少しは安心できると思います。
- ・コロナ禍で対面不可なので？の事が多いです、誕生日など特別な時は、ケーキなどの差し入れができるのと良いと思います。
- ・コロナなので仕方ないとは思いますが、面会できないことが非常につらいです(お互いに)、顔をみて安心したい、顔を見せて安心させてあげたいです。早く外出、外泊ができる様になると様です。
- ・コロナ禍ではありますが、ユニットのフロアにさえ入れないままです、見えないことに少し不安はあります(家族として)
- ・もう少し連絡を密にしてほしい。
- ・早く直接の面会や外出ができるようになるといいですね。
- ・オンライン面会の日程が毎回、都合が付きません。早く、面会、外出が可能になると良いと思います。立ち入りできない中でアンケートでアンケートの回答は難しいと思います。
- ・時節柄、コロナの為、本人に会えず、唯一それが不満ではありますが、当然のことです、介護の皆様に感謝しております。
- ・直接、部屋で面会できないので少し寂しく思っています、でもいつも手のかかる夫の介護をしてくださって感謝あるのみです。どうかよろしく願いいたします。

施設回答

ご意見ありがとうございます。
面会に関しましては、寂しい思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご協力いただき大変感謝しております。一日でも早く直接面会が再開できるよう、感染状況を踏まえながら再開時期を検討させていただきます。また、職員からの連絡や報告の方法も今後、改善に努めて参ります。

謝辞

・日頃は、酒井先生をはじめ職員の皆様の尽力を賜り深く感謝申し上げます、母が自走する姿に感激いたしました、また多職種との連携に力を入れておられる、貴施設の方針に感銘を受けました、職員の皆様の笑顔に利用者と家族は安心いたします、引き続きよろしくお願い申し上げます。

・本人より、とても皆さん親切で、優しくたと話を聞きました、自立しながら安心して安全に暮らせる場所で家族も皆さんに癒され感謝しています。又、お世話になりたいと本人から聞き嬉しかったです。

・老健、梅ヶ丘でお世話になった事で母はよい時間を過ごす事ができ社会性も楽しむ機会を得ました。家族としては勉強になる事が多かったです。一生に一度だけしかも短期のお付き合いですが大きな貢献をされていると感じました、大変お世話になりました(老健梅ヶ丘でたのしく絵を描いていた事をたのしげに語っていました)

・大変お世話になっております、手厚いケア、リハビリに感謝しております。この施設で生活できて本当に良かったです。・引き続きよろしくお願い致します。

・安心してお任せできているので助かっています。・いつもお気遣いありがとうございます。

・本人から皆様に大変良くしていただいていると聞いております、誠に有難うございます、引き続き宜しくお願い申し上げます。

・家族の身体状況なども考慮していただき、大変相談しやすく有り難い限りです。引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

・父にとって人生の転機となる出来事ばかりの1年でしたが、こちらの施設で過ごせていた時間は本人にとっても支えとなり、安心して次のステップの為に行動することができたことが大変大きいことでした。要望もよくきいてくださり、つぶれそうな気持ちを支えて下さった事に感謝しています。ありがとうございました。

・母はとても快適に過ごしているようです、食事もおいしいいただき、楽しく生活させて頂いています。皆様のおかげです、ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

・感染対策など大変な中にも色々ご対応いただき安心して利用させて頂いただけ、スタッフの方々に感謝いたします。

・突然の入院のあと老健梅ヶ丘さんに入所させて頂いて本当に助かりました、ありがとうございました。リハビリ、生活リハビリのおかげで見守られながら自立して歩行もできるようになったことに感謝しています、コロナ禍でなければ家族もユニット内を見学できたと伺いましたので残念です。

・特養への入所が決まるまで期限を超えての延長入所を決めて頂きありがとうございました、おかげさまで今後の方向性が定まり、家族一同、感謝申し上げます。

・突然の入院のあと老健梅ヶ丘さんに入所させて頂いて本当に助かりました。ありがとうございました。

施設回答

ご意見ありがとうございます。

ご利用者さんの笑顔やご家族からの温かいお言葉に、職員一同励まされております。

今後もご利用者さんとご家族が、より安心して安全に過ごせる施設を目指して一層努力してまいります。気になる点やご不明点があった際には、お気軽にユニットへご連絡いただければと思います。