

令和2年度 利用者満足度調査（入所）

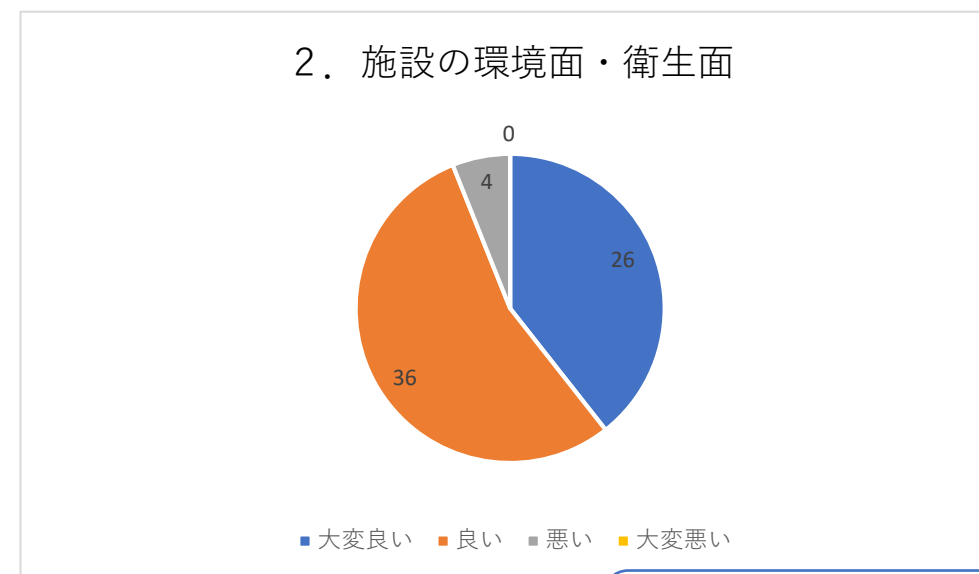
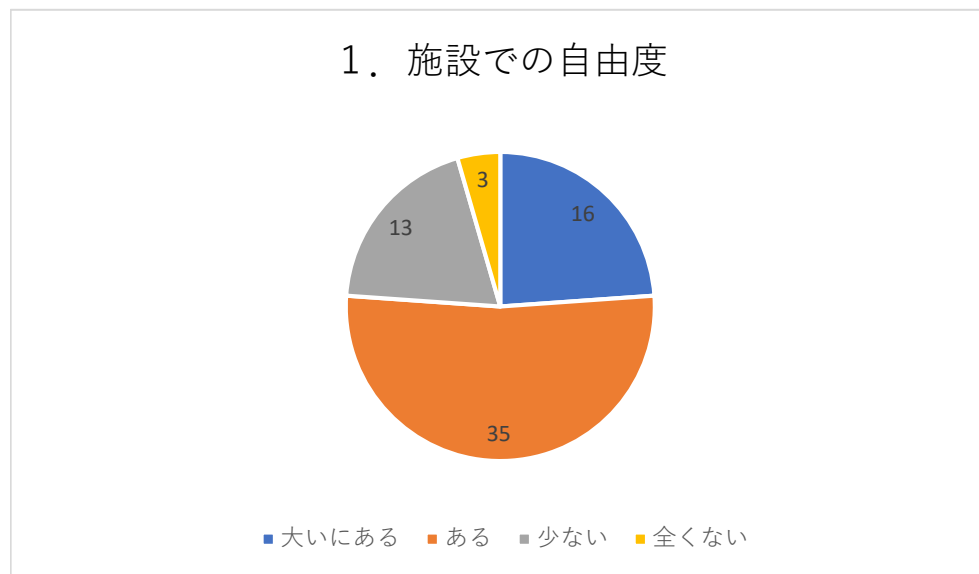
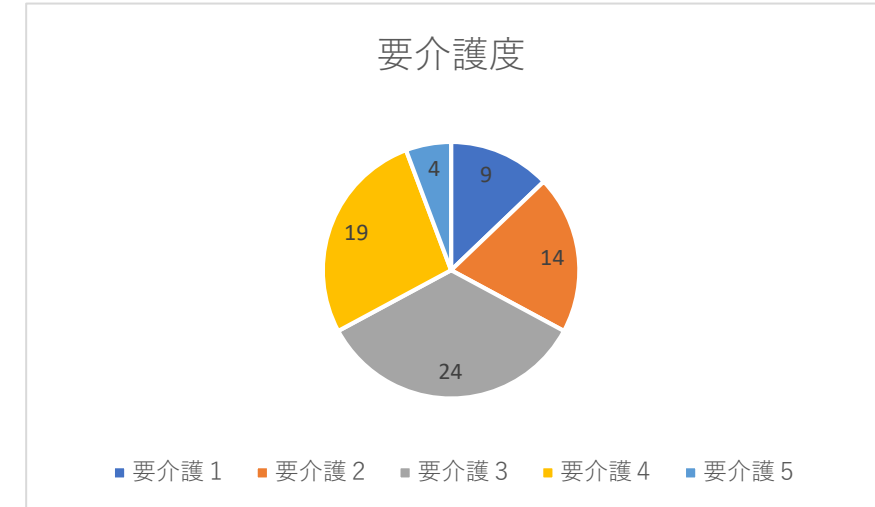
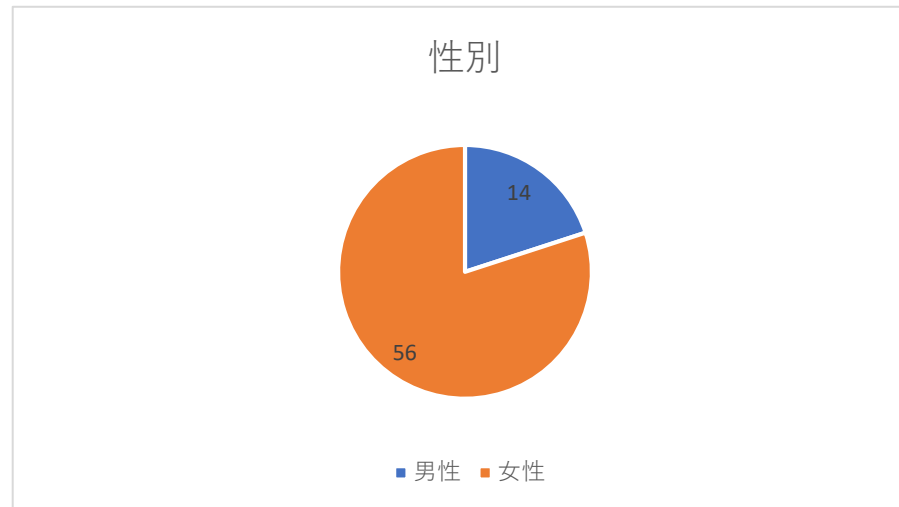
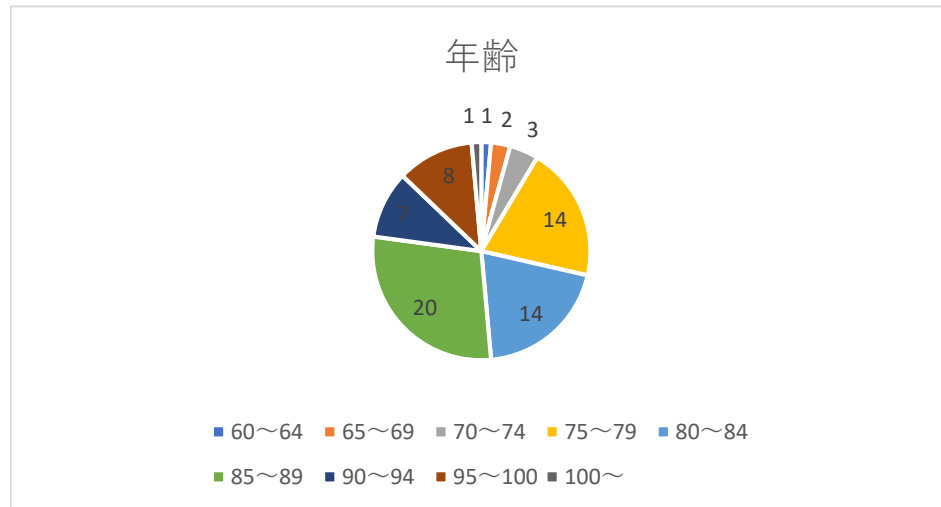
回答者：70名

期間：令和2年10月1日～令和2年10月16日

方法：サービス向上委員会所属職員、支援相談員、リハビリ職員による聞き取り調査

吹き出しの内容は、施設からの回答です

回答者属性



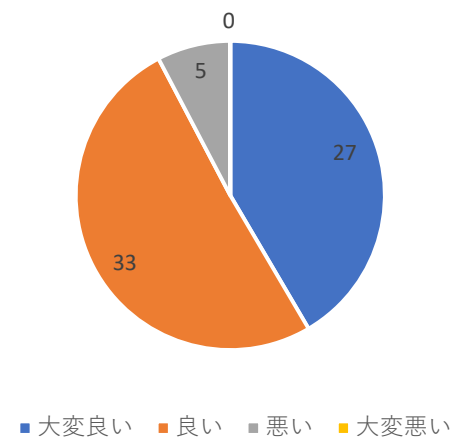
- ・家に行きたい、家族に会いたい、出かけたい
- ・お父さんに会いたい
- ・好きにやっている でも外出したい
- ・皆さんとおしゃべり楽しいです
- ・もっと寝たい（横になりたい）
- ・個性を大事にした生活（絵、習字、手芸）をやりたい
- ・お買い物やお食事に行きたい
- ・自分も動ければもっと自由だけど 全然外にも出れないし
- ・午後3時頃歌を歌いたい
- ・少し立つとすぐ介護されてしまう
- ・すごく自由
- ・あまり外に行けない
- ・お金を持っていないため不自由に感じる
- ・家のように過ごしたい

編み物や絵など施設でも楽しめるものを用意したいと思います

- ・きれいな方じゃない？
- ・皆苦勞して掃除してくれる
- ・トイレはきれいに扱って欲しい
- ・トイレが汚い時があるけどみんなで使うから仕方ない
- ・便座を1回ずつ除菌シートで拭いてほしい。消臭スプレーもして欲しい（職員によってやってくれる）

使用前で確認をし、汚れや臭いに気を付けていきます

3. 介助方法

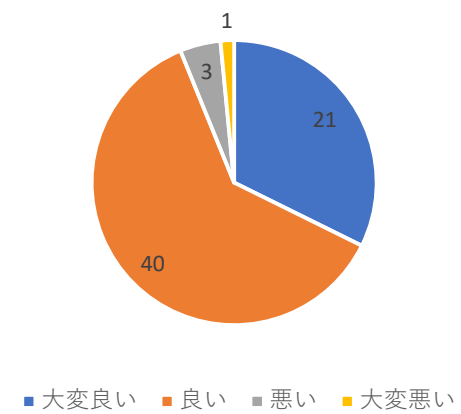


- ・あまりお手伝いしてもらってない
- ・たまに痛いことがあります トイレの時やベッドに移る時
- ・移乗の時足の付け根が痛いときがある
- ・たまにズボンの上げ下げしてもらおう 幸せ
- ・優しいけどたまに手をギュッとやられていたいことがある
- ・便座を車椅子の間に落ちそうになった時、足が痛かった
- ・介助者によってバラツキが大きい
- ・バカ丁寧にやってくれていい人だよ

・痛いと言ってもそのままのことがある

できることはこれからも自分でできるように促しています。痛い思いをさせ

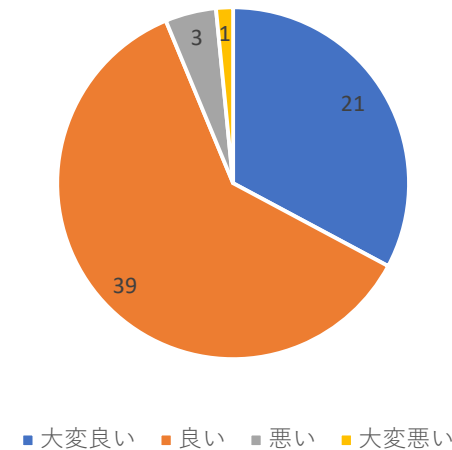
4. 職員の言葉遣い



- ・ちゃんと丁寧に説明してくれる
- ・強いつ調の人もある
- ・なんともいえない
- ・夜トイレに行きたいと言ったら「自分で行けばいいじゃん」と言われた
- ・たまに言葉遣いわるいことがある
- ・〇〇さんって呼んでくれる
- ・悪い人はあまりいない
- ・看護師さんが命令的な言い方をする

皆さんに何かお願いする時には、しっかりこれからすることを説明し、一つ一つ確認しながら行うよう気を付けていきます

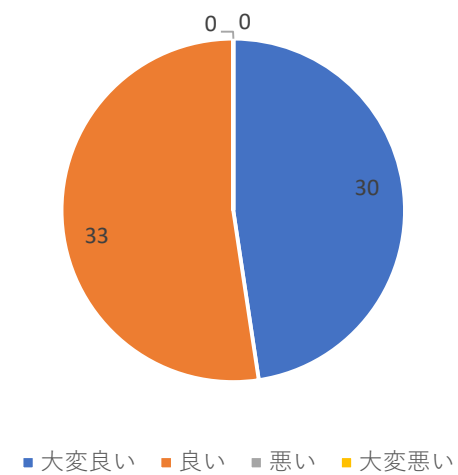
5. 職員の態度は適切か



- ・親切です
- ・ふざけたりしてちょっと怒る人もある
- ・おはようございますと言ってくれる
- ・職員はいい
- ・1人怖い人がいるけど男だから仕方ないね
- ・ダメなものはダメと厳しく接してほしい
- ・親しみがない
- ・たまに強い人がいる
- ・たまに冷たいときがある
- ・呼んだときにすぐに来てくれない

すぐに伺えない時もありますが、必ず行くのでお待ちいただけたらと思います

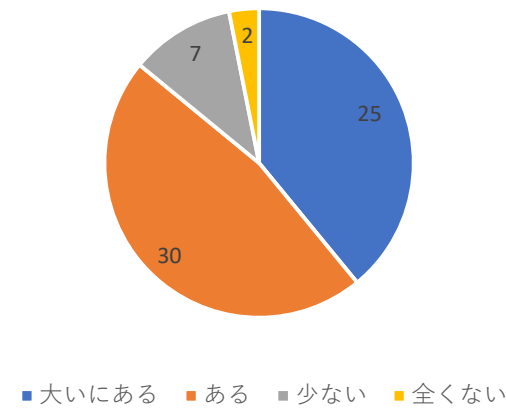
6. 職員の身だしなみ



- ・もっと素敵な服でもいいんじゃないでしょうか
- ・ちゃんとしている 自分もちゃんとしなきゃと思う
- ・みんなピシッとしてます
- ・すごくすてき
- ・個性にあった髪型をしている

これからも身だしなみに気を付けていきます

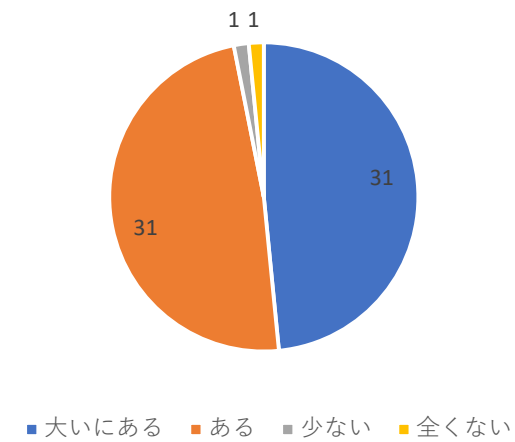
7. 職員は話しかけやすい雰囲気があるか



忙しい時はなかなか落ち着いて話をすることができない時もあります。それでも話しかけやすいという意見を多くいただき感謝します。多くの方に声をかけるようにしていきます

- ・今やってほしいことなのに「ちょっと待って」と言われ長く待たされる
- ・「誰かほかの人に言って」と言われてもいない。「ごめんね」の一言で済ませると切なくなる
- ・皆の方から話しかけてくれる
- ・話しかけて貰いたい
- ・知ってる職員がいれば
- ・戸惑ったこと一度もない
- ・一人の人は話しかけにくい
- ・話しかけやすい人とかけにくい人がいる
- ・忙しい時は話しかけづらい時がある
- ・話しかけやすい 誰でも話しかけます
- ・お兄さんお姉さんと呼んでしまう
- ・忙しいことはあると思う
- ・みんなに甘えちゃう すごく話しかけやすい
- ・忙しそうで呼びにくい
- ・忙しそうにしていて話しかけにくいけど心は伝わっていると思う

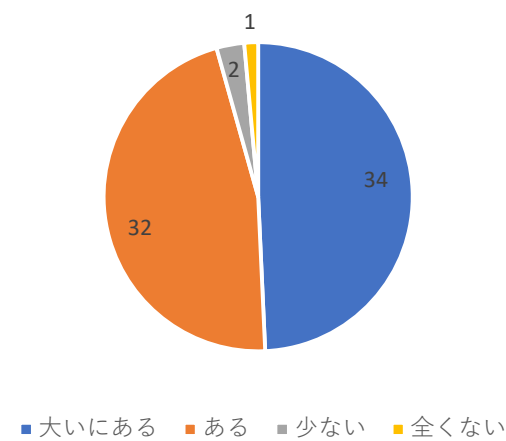
8. 職員は利用者様を敬称で呼んでいるか



- ・たまにちゃんとか呼び捨ての人はいる でもみんなうちのもんだから気になりません
- ・ちゃんとみんな話してくれます
- ・「ちゃん」と呼ぶ人もいるけど「さん」と呼ぶ人もいる
- ・「さん」づけでしっかり呼んでいる
- ・「ちゃん」っていう人はいる

「ちゃん」と呼ばれて喜ばれる方もいますが、しっかり「さん」付けで対応していきます

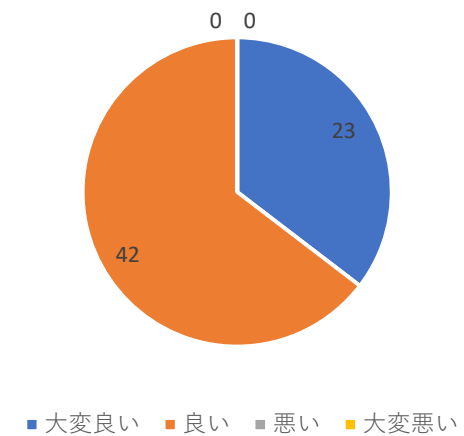
9. 食事はおいしく食べられているか



その方に合った食事内容での対応をしています
固さや味については調理方法の検討等、改善に努めます

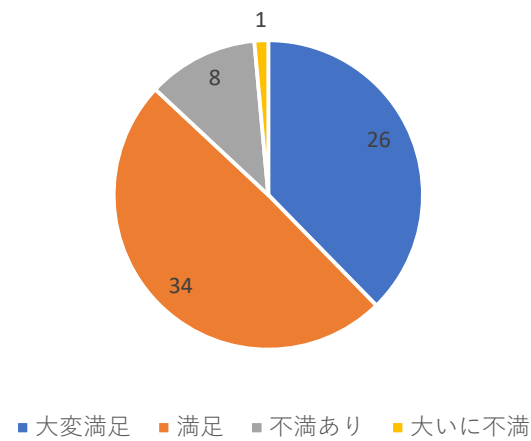
- ・もっと食べたい
- ・甘いものが食べたい
- ・ちゃんとした人がついている
- ・おいしく全部食べている
- ・超刻みなので何を食べているかわからない。早く食形態が上がるといい
- ・すごくおいしい
- ・味がちょうどいい 全部食べちゃう
- ・りんご、みかんとか果物が食べたい
- ・たまにおかずが固いときがある
- ・おいしさはまあまあ
- ・全部食べちゃう
- ・たまにおかずが固いときがある
- ・早く食形態が上がるといい
- ・出てくるものは食べるけど何を食べてもうまいと思ったことはない

10. 食事の時の雰囲気



- ・皆さんと楽しくいただいています
- ・食べたくなくても食べなきゃならない雰囲気がある
- ・問題ないけど隣の人のむせたおかずがとんでくることがある
- ・同じテーブルの方で気になる時がある
- ・みんなでおいしいと食べている
- ・いつも明るい 食べさせてくれて楽しい
- ・いいも悪いもない
- ・静か

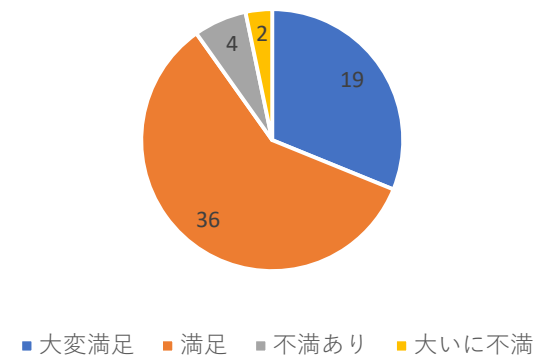
1 1. 飲み物について



おやつ時にはおやつに合った飲み物を提供するよう心がけています。むせてしまう方のトロミや、糖尿病の方は健康に配慮したものを提供していきます。

- ・たまには一杯やりたい
- ・サイダーが飲みたい
- ・お茶のトロミが強い
- ・コーヒーは家族に持ってきて貰っている
- ・もっと種類が多くあるといい
- ・ちょっと甘いのが好き
- ・すごく飲む おいしい
- ・お茶が好きだからお茶だけでもいいくらい
- ・お茶が薄い
- ・あるもの出してくれるものみんな飲んでます
- ・10時のお茶はコーヒーが飲みたい
- ・お茶ばかり 糖尿があるからコーヒーを出してくれない
- ・コーヒーが好きなのでブラックでいいから出してほしい
- ・お茶がおいしくない 梅昆布茶をもっと飲みたい

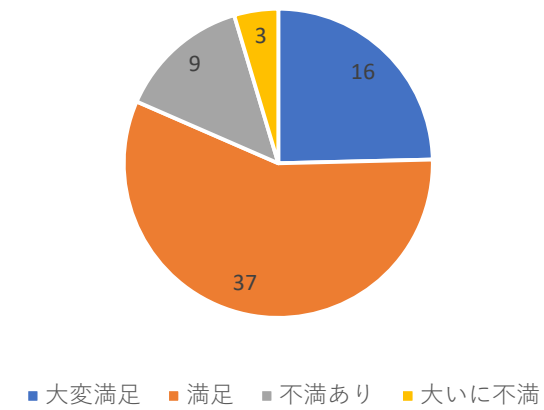
1 3. リハビリの内容



ご希望があればいつでも教えてください。相談しながら内容を決めていきましょう。運動が辛い時は作品作りなども提供できます。シルバーカー等は本人様の身体能力に合った歩行器を選定しています

- ・もっとやりたい、歩きたい、歩けるようになりたい
- ・外を歩きたい
- ・私は何もできないのにがんばらなきゃいけない
- ・何時も同じだから内容を変えて欲しい
- ・みんなで手をつないで散歩できていい
- ・厳しくやって欲しい、優しすぎる
- ・今やってることいい
- ・膝が痛いからほどほどに
- ・平行棒でやるリハビリは前はできたけど今は大変です
- ・お花ついたりすごくいいです
- ・輪投げが楽しい
- ・口が痛くてリハビリはしない方がいい
- ・エルゴメーターをやってみたい
- ・もっと小型のシルバーカーで歩きたい

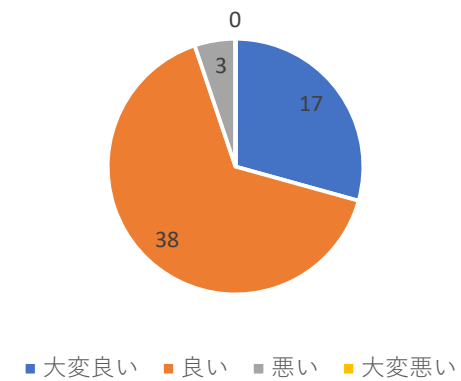
1 2. リハビリの頻度



楽しみに待っていて下さり嬉しいです。在宅強化型の施設となり、令和2年11月から週3回のリハビリを行っています。リハビリ以外の時間にも取り組める自主トレや生活リハビリのメニューを用意して、満足してもらえるよう工夫していきます

- ・早く迎えに来て欲しい
- ・もうちょっとやりたい
- ・素敵な人とリハビリしたい
- ・もっと運動をやりたい
- ・適当がちょうどいい
- ・週3, 4回やりたい
- ・誘われれば必ず行きます
- ・できれば1日2回やりたい
- ・ずっと座っているからもう少し回数を増やして欲しい
- ・今1回しかやってないから2回がいい
- ・普通
- ・リハビリ病院の方が多かった
- ・多すぎるくらい

1 4. 掲示物の内容



- ・季節のものがすてきです
- ・自分が写っている写真がなくてがっかりした
- ・よく見ますよ
- ・ありがたい 不満ない
- ・ごちゃごちゃしてるよりこれくらいでちょうどいい 黄色が欲しい
- ・お花紙 赤とか白で最高
- ・今の飾りがいい
- ・きれいだと思う
- ・風が吹いても落ちないように

季節に合った飾り付けをしたり、利用者様の作品の掲示、行事があった時は写真を撮り、それを掲示していきたいと思います

15.施設内・室内の環境、設備について気になる点

- ・歯ブラシを間違えて使われてしまった
- ・電気を消さないと寝れないので9時には消して欲しい
- ・9時までは起きているので明るくしてほしい
- ・テレビの音はあまりおおきくない方がよい
- ・トイレのマットが少ない
- ・室温が場所によってちがう　　・夜暑い
- ・広々していていい
- ・フロアも部屋も全体的に寒い
- ・部屋は暗い方がいい　ドアは閉めてほしい
- ・車いすは疲れる
- ・もっと音楽をかけてほしい　テレビが多い
- ・たまにはみんなで楽器を使って合唱したい
- ・もっと明るい方がいい

- ・雨の日の暗い時に同室の人が電気を消してしまうので困っている。読書困難になる。
20時になると電気を消されてしまうのも困る。職員を呼ぶのも気が引ける
- ・車いすのブレーキが外側にはみ出るようになっているので、イスや机の脚に引っかかりやすく使いづらい
- ・長らく返ってこない洗濯物がある。気に入っていたズボンなのでとても残念。なくならないようにしてほしい。
階の違う人の服がまぎれて届いたこともある
- ・そばの男性が背中がかゆい様子で気になる
- ・洗面台が汚れたままのことがある
- ・テレビや音楽の音量が小さい
- ・席が遠くてテレビが見えない　音楽が聞こえない
- ・洗面台が高くてやりにくい　自分が小さいから
- ・車いすが小さい