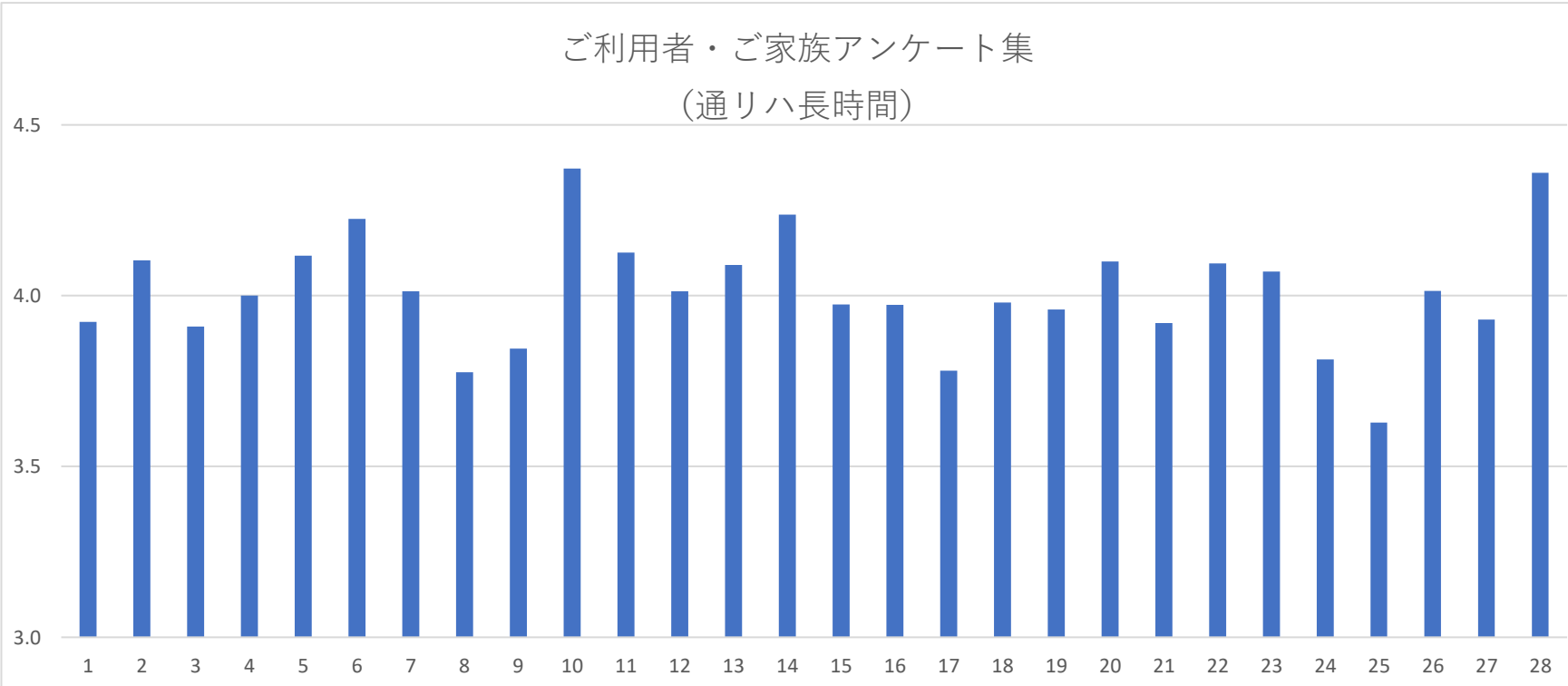


事業所名 通所リハビリテーションセンター江古田の森(長時間)

令和 4年度      ご利用者・ご家族 アンケート集計(1～15)

集計年月日      令和4年12月26日

|      | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  | 27  | 28  |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 平均点  | 3.9 | 4.1 | 3.9 | 4.0 | 4.1 | 4.2 | 4.0 | 3.8 | 3.8 | 4.4 | 4.1 | 4.0 | 4.1 | 4.2 | 4.0 | 4.0 | 3.8 | 4.0 | 4.0 | 4.1 | 3.9 | 4.1 | 4.1 | 3.8 | 3.6 | 4.0 | 3.9 | 4.4 |
| 無回答数 | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 8   | 2   | 30  | 8   | 1   | 0   | 4   | 1   | 3   | 1   | 3   | 6   | 30  | 30  | 9   | 17  | 5   | 8   | 4   | 9   | 5   | 8   | 4   |



|    |                                     |
|----|-------------------------------------|
| 1  | 当施設のサービスに満足されていますか。                 |
| 2  | 職員の接遇(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。        |
| 3  | ダイヤルイン(直通電話)の対応は適切ですか。              |
| 4  | 職員へ意見・苦情・要望は言いやすいですか。               |
| 5  | 相談や要望に対して、素早く対応していますか。              |
| 6  | 総合受付では丁寧に対応してくれますか。                 |
| 7  | 総合受付の電話の対応は適切ですか。                   |
| 8  | ホームページは見やすいですか。                     |
| 9  | 広報誌の内容に満足されてますか。                    |
| 10 | 送迎車は安全な運転をしていますか。(利用している方のみ回答)      |
| 11 | オンライン面会での対応は適切ですか(利用している方のみ回答)      |
| 12 | オンライン面会に満足されてますか。(利用している方のみ回答)      |
| 13 | 施設で実施している感染防止対策について安心できますか。         |
| 14 | 施設で実施している感染防止対策の連絡や情報発信はわかりやすいですか。  |
| 15 | 施設内の照明、温度、臭いなど、快適ですか                |
| 16 | 食事に関するケアに満足されていますか。                 |
| 17 | 食事のメニューに対して満足されていますか。               |
| 18 | 入浴に関するケアに満足されていますか。(入浴をされている方対象)    |
| 19 | 入浴の希望に対し実施回数は満足されていますか。             |
| 20 | トイレ内の清潔・使いやすさは保たれていますか。             |
| 21 | 排泄に関するケアに満足されていますか。                 |
| 22 | リハビリの内容に満足されていますか。                  |
| 23 | リハビリ計画書の説明に満足されていますか。               |
| 24 | フロア内で集団で行う体操や言葉の体操に満足されていますか。       |
| 25 | リハビリ以外のレクリエーション・余暇活動に満足されていますか。     |
| 26 | 連絡ノートの記事内容に満足されていますか。               |
| 27 | 施設での情報はご家族・他事業所へ適切に報告・連絡・相談されていますか。 |
| 28 | 送迎時の対応は適切ですか。                       |

令和4年度 顧客満足度アンケートご意見に対する回答

|   | 質問                           | 要望内容                                                                         | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 当施設のサービスに満足されていますか。          | 広くゆったりしている。                                                                  | 今後もより過ごしやすい環境づくりを心がけて参ります。ご意見有難うございます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|   |                              | 伝達が上手くいっていない。                                                                | 情報共有について、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありません。職員間、事業所間でよりコミュニケーションを図り、改善に努めて参ります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |                              | スタッフさんが足りないの、散歩に遠回りできないことが多いです。周れるように宜しくお願い致します。                             | 屋外歩行についてご意見を頂き有難うございます。屋外歩行をご希望されるご利用者様が多くいらっしゃる場合やスケジュールの都合上、ご希望に添えない場合があります大変申し訳ありません。勤務調整や、スキルアップ等を行っていき、ご希望に添えるよう努力して参ります。                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                              | 対外活動（見学、体験）をもっと取り入れて欲しい。                                                     | ご意見有難うございます。来年度、ご要望にお応えできるよう準備を進めております。また、個別にも対応をさせていただきますのでご要望がある際には、職員へお声かけ下さい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2 | 職員の接遇(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。 | 厳しい介護の仕事に皆さん精一杯やっているので安心して居る。                                                | 有難いお言葉を頂戴いたしまして有難うございます。現状に満足せず、よりよいサービスを提供できるよう努力して参ります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|   |                              | 外国の人の言葉が分かりづらい。                                                              | 江古田の森では、海外から技能実習生の受け入れを行い、福祉の専門知識、技術の習得を学んで頂いています。日本語が、十分ではない所も正直ございますので、分かりづらい部分があり申し訳ありません。現在、技術習得と共に日本語の勉強にも励んでいる所です。ご不便な所もあるかと思いますが、職員がフォローにも入りますのでご理解とご協力をお願い致します。                                                                                                                                                                                                                |
| 3 | 職員へ意見・苦情・要望は言いやすいですか。        | ●マスクしているのでどの職員に言ったか忘れてしまう。<br>●皆さん、精一杯やっているの、苦情など言えない。<br>●一部悪い人も居る、威圧的な人が居る | ●言葉遣い、態度、接遇でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。この度頂いたご意見は、事業所全体で共有し、改善に向けて取り組みを行って参ります。<br>●マスクに関しましてご意見を頂戴致しまして有難うございます。感染防止対策の観点から、マスク着用をさせて頂いております。ご不便をおかけ致しますが、ご理解頂きますようお願い申し上げます。<br>●苦情についてのご意見有難うございます。また、職員へのお気遣いからご不便な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。より満足したサービス提供を目指し、皆様からのご意見をより大切にしていきたいと考えております。伝えづらい部分もあるかと思いますが、ご意見を頂戴できればと思います。また、直接言いづらい場合には、ケアマネージャー様を通してでも構いません。施設内にご意見箱も設置しております。ご利用下さい。 |
| 4 | 相談や要望に対して、素早く対応していますか。       | 「ちょっと待って下さいが多すぎる」                                                            | 職員の対応について、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。迅速に対応していけるよう業務改善してまいります。ご意見を頂き有難うございます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 | ダイヤルイン(直通電話)の対応は適切ですか。       | 丁寧すぎるほどです。                                                                   | 今後もより良い対応を心がけ努力して参ります。有難いご意見を頂き有難うございます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    | 質問                    | 要望内容                                                   | 回答                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | 総合受付の電話の対応は適切ですか。     | たまにぶっきらぼうな対応である。                                       | 電話対応についてご意見頂き有難うございます。不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。ご意見を事務とも共有し、よりよい接客に努めて参ります。                                                                                                                 |
| 8  | ホームページは見やすいですか。       | 見たことがない。<br>(2)                                        | ホームページでは、江古田の森 全事業所の詳細や、サービス内容、毎月の催し内容、お役立ち情報などを載せております。是非、お時間が許す時に、御覧になってください。                                                                                                          |
| 9  | 広報誌の内容に満足されていますか。     | 楽しみに拝見しています。                                           | 楽しみにして頂いて有難うございます。江古田の森では、毎月「江古田の森だより」「通所リハビリだより」を発行させて頂いております。今後も、内容の充実を図っていきたいと思います。まだ、御覧になった事がない方は、この機会に是非一度御覧になってみて頂けたら幸いです。                                                         |
| 9  | 広報誌の内容に満足されていますか。     | いない。                                                   | ご意見有難うございます。より江古田の森を知って頂くため毎月発行させて頂いております。                                                                                                                                               |
| 10 | 送迎車は安全な運転をしていますか。     | ●狭い道を上手に運転して感心している。<br>●中野区外なので週1の朝、中野区内の色々な道路を通るので心配。 | より安全に送迎ができるよう、年2回のドライバーズチェック。添乗職員も送迎研修を行っております。今後ご心配をおかけする事がないよう事業所で取り組んで参ります。                                                                                                           |
| 13 | 施設内の照明と、温度は、快適ですか。    | ●真冬の暖房が少し足りないように思います。ひざ掛け持参の人が多いです。<br>●少し暑いように思います。   | ご意見有難うございます。室内の温度については、26度から28度で設定を行っております。また、昨今、コロナ感染症対策で、定期的に換気をさせて頂いている関係もあり寒く感じられる事もあるかと思ひます。<br>たくさんの方にご利用頂いておりますので、申し訳ありませんがお1人、お1人に合わせた温度設定が難しい状況です。ひざ掛けや上着等で調整して頂くようご協力をお願い致します。 |
| 14 | フロアで過ごす際に嫌な臭いはありませんか。 | トイレの方から風が来るとにおう。                                       | 環境について不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。毎朝、営業開始前に清掃を行っておりますが、営業中も点検を行い心地よく過ごして頂けるよう努めて参ります。ご意見を頂き有難うございます。                                                                                          |
| 15 | トイレや浴室は気持ちよく使えていますか。  | ごみ入れが常に奥にあり、使いづらい。トイレのごみ入れがいつも山になりあふれている。              |                                                                                                                                                                                          |
| 15 | トイレや浴室は気持ちよく使えていますか。  | トイレが汚れていることが多い。                                        |                                                                                                                                                                                          |

|    | 質問                    | 要望内容                                                               | 回答                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | トイレや浴室は気持ちよく使えていますか。  | ●高齢者はトイレが近いのに男子トイレが1個とは、まさに不当な扱いです。改善してほしい。<br>●トイレが少ない。増やしてほしい(4) | 毎年ご意見を頂いておりますが、建物の構造上の問題で数を増やすことが難しい状況です。今後も、対応が少しでもできないか、継続検討して参りますが通所リハビリ前の共用トイレなどを使用するなどしてなるべく、お待たせしないよう努力して参ります。ご不便をおかけ致しますが、ご理解とご協力をお願い致します。                       |
| 16 | 食事に関するケアに満足されていますか。   | もう少し変化のあるメニューを希望します。                                               | ご意見ありがとうございます。現在春夏秋冬の季節ごとに区切ったサイクルメニューでの提供を基本として行事食や季節メニューなどを導入しておりますが単一に感じてしまう部分も多いようです。今後も季節感や行事など楽しめるメニュー作りができるよう給食業者と協議していきます。                                      |
|    |                       | 食事にふさわしい音楽を流す。                                                     | 提案有難うございます。検討して参ります。                                                                                                                                                    |
|    |                       | パラエティにとんだメニューで美味しくいただいています。                                        | ご意見有難うございます。栄養士にも伝えさせていただきます。                                                                                                                                           |
| 17 | 食事のメニューに対して満足されていますか。 | 肉が硬い。                                                              | 集団調理や衛生管理上しっかり加熱をしなければならず、時折硬い仕上がりになってしまう時もあるかもしれません。またご家庭でもあるかと思いますが食材によって硬いものもありますので、調理では可能な限り工夫できるよう給食業者とも協議していきますが食事が食べにくい場合は厨房で食べやすい大きさにカットすることもできますので職員へお声かけください。 |
|    |                       | 魚、肉料理の選択制にしてほしい。                                                   | 現在、利用者様への聞き取り業務や集計、調理作業の複雑化や業務負担、食材ロスなどの観点から選択食の導入はしておりません。                                                                                                             |

|    | 質問                                   | 要望内容                                                                  | 回答                                                                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | 入浴に関するケアに満足されていますか。<br>(入浴をされている方対象) | ●寒い。<br>●人による。<br>●親切すぎる感がある。出来ることは自分でさせて欲しい。<br>●もっと丁寧に洗ってもらいたい。     | ●入浴の環境について<br>浴室と浴槽内で大きな温度差が出ないように温度設定をさせて頂いております。また、入浴時は、マスクを外してのご入浴になるため、より感染対策を強化している環境で換気とサーキュレーターでの空気循環等実施しております。寒さを感じさせないように、出来る限り努めて参ります。ご意見を頂き有難うございます。<br><br>●介助について<br>職員間でご意見を共有し、ご意向に沿った支援ができるよう努力して参ります。 |
|    |                                      | 入浴の際、鏡の前にある30cmぐらいの台に膝をぶつける。                                          | 鏡前は、洗面台になっており水を貯めたり、流したりできるよう構造上くぼみになっております。使用される際には、足が当たらないよう職員でも配慮とお声かけをさせて頂きます。尚、くぼみを無くす事は、構造上出来かねますのでご了承下さい。                                                                                                       |
| 18 | 入浴に関するケアに満足されていますか。<br>(入浴をされ        | 週1回は少ない。                                                              | ご不便をおかけしております。入浴についてのご希望が大変多くなっている状況です。スポット利用などもできる場合がございますのでご希望がある場合には、ご相談下さい。申し訳ありません。                                                                                                                               |
| 20 | トイレ内の清潔・使いやすさは保たれていますか。              | フロア内のトイレは右手側にバーがなく、私は使えない。いつも廊下のトイレを使っている。                            | お体の状態に関係なく、使用できないか、補助具の設置が可能なのかどうか検討中です。ご不便をおかけし大変申し訳ありません。建物の構造上難しい場合もありますが、今後も継続検討して参ります。                                                                                                                            |
| 22 | リハビリの内容に満足されていますか。                   | ●杖での歩行を始めているが、もう少ししっかり時間を取って見守ってほしい。<br>●ストレッチやマッサージ（介護者対象）を取り入れてほしい。 | リハビリについてご意見を頂き有難うございます。歩行やストレッチ等フロア内でも個別に対応が出来ないかなど、来年度に向けて取り組んでいく予定です。より、満足のいく時間を過ごして頂けるよう職員間で意見交換を行い努力して参ります。                                                                                                        |
|    |                                      | もっとリハビリをしたいのに順番が回ってこない。                                               |                                                                                                                                                                                                                        |
| 23 | リハビリ計画書の説明に満足されていますか。                | もっと電動式器具を入れてほしい。                                                      | ご意見有難うございます。器具につきまして、必要な物に関しては毎年、見直しを行っております。個別で使用する器具の購入は難しい状況ですが、より満足のいくリハビリができるよう内容等精査して参ります。                                                                                                                       |

|    | 質問                              | 要望内容                                                                                                                                                                     | 回答                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24 | フロア内で集団で行う体操や言葉の体操に満足されていますか。   | ラジオ体操で十分です。                                                                                                                                                              | ご意見有難うございます。来年度に向けて、フロアでの活動を充実した取り組みや内容にしていく予定です。                                                                                   |
| 25 | リハビリ以外のレクリエーション・余暇活動に満足されていますか。 | ●もっと散歩に行きたい<br>●名所・公園への見学、散歩をしたい。<br>●時間を持て余してしまい、勿体ない。もっと有効な活動を考えてください。                                                                                                 | ご意向に沿えるよう、勤務調整や業務の見直しを行ってまいります。また、外出等に関してはコロナ禍でもあり現在難しい状況ですが、皆様から頂いたアンケートを元に来年度、活動の幅を広げていく準備を進めております。                               |
| 26 | 連絡ノートの記載内容に満足されていますか。           | 体重も書いてあると良い。                                                                                                                                                             | ご意見有難うございます。連絡ノートを開いた左側、「体調確認チェックシート」をめぐって頂いた所に一覧表があり毎月記載をさせて頂いております。記載箇所が分かりにくく申し訳ありません。来年度から、記載場所に関しても変更できないか検討して参ります。            |
| 28 | 送迎時の対応は適切ですか。                   | 人による。                                                                                                                                                                    | ご意見を頂き有難うございます。対応について、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。職員指導・研修を行いサービス向上に努めて参ります。                                                              |
|    |                                 | 帰りの時に最後に降車するので、席が入口付近だと寒いので、運転手さんの後ろの席でお願いします。                                                                                                                           | 座席についてのご意見を頂きありがとうございます。お席に関しては、乗車・降車の順番やお身体状況により、安全にご乗車頂くため職員が判断させて頂いております。なるべく、ご要望に沿った対応をさせて頂きますが、ご希望に沿えない場合もございますのでご容赦頂ければと存じます。 |
|    |                                 | 送迎時間が安定しているので、安心。                                                                                                                                                        | ご意見有難うございます。今後も安心・安全な送迎に努めて参ります。                                                                                                    |
|    |                                 | 新宿区内には、介護に関する総合的な施設がないので貴施設を紹介され大変感謝している。送迎時に少人数の時は時間も少なく安心ですが、大きい車で大勢で中野区内を殆ど周るときは、到着まで時間もかかり、細かい道路もあり、心配です。リハビリ以外の午後の時間がもっと有効に過ごせたらと思ってます。散歩も車椅子以外の歩行困難な者への配慮も宜しく願います。 | ご意向に沿えるよう、勤務調整や業務の見直しを行ってまいります。また、外出等に関してはコロナ禍でもあり現在難しい状況ですが、皆様から頂いたアンケートを元に来年度、活動の幅を広げていく準備を進めております。ご意見を頂き有難うございます。                |

|   | 質問 | 要望内容                                                                                                                                                                   | 回答                                                                                                                                                                       |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 他 |    | いつもアンケートに答えるが、集計した結果が出るだけで改善の対策をされたのか何の話も出てこない。こんな無駄なことはしない方がいい。                                                                                                       | アンケートは、サービス向上の一環で毎年実施をさせて頂いております。また、頂いたご意見への回答も、フロア内での掲示と皆様へ配布させて頂いております。今年度も同様に配布させて頂きますので御覧下さい。また、直ぐに対応が難しいものもございますが、改善ができる事から早急に改善をしていきたいと考えております。貴重なご意見有難うございます。     |
|   | 謝辞 | ●家族としては、送迎時の対応にはとても満足しております。ドライバー様や日々のご担当の方々、すべての方々が私どもに丁寧にご対応いただいており感謝しております。また、可能でしたらの要望ですが、家族がリハビリをしている場面等を一度でも見学してみたいと思っておりました。<br>●毎回有難うございます。これからも宜しくお願い致します。（3） | 沢山の謝辞を頂きまして有難うございます。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、制限も多く皆様にはご不便な思いをさせてしまう事も多くありましたが、ご理解とご協力を頂き感謝しております。令和5年度に向けて、よりよいサービス提供を行っていけるよう計画を立てております。今後とも宜しくお願い致します。                       |
|   |    | 27番の質問の意味がよくわかりません。                                                                                                                                                    | ご意見ありがとうございます。27番は、「通所リハビリから適切に報告・連絡・相談がされており、ご家族様や利用者様と情報の共有がされているか」という主旨の設問でした。分かりにくい記載になってしまい申し訳ありませんでした。                                                             |
| 他 |    | イベントがあるときには、以前のように何ヶ所かにチラシを貼ったりなど、ノートに書いて下さるようお願い致します。<br>（早めに）                                                                                                        | ご意見を頂きありがとうございます。イベント時には、ポスターの掲示や通所リハビリだより等でお知らせをさせて頂いておりましたが、企画担当により周知方法が異なっておりました。<br>今後、連絡ノートでのお知らせ、ポスター掲示など早めにお知らせをさせて頂きます。                                          |
|   |    | 犬の散歩は禁止してください。大変キケンです。                                                                                                                                                 | ご意見有難うございます。<br>江古田の森敷地内と敷地外（公道や公園など）が隣接しているため、近くを散歩されている近隣の方も多くいらっしゃる状況です。敷地外での住民の方への制限は、申し訳ありませんが出来かねます。ご容赦下さい。<br>歩行訓練等で公園を歩かれる際など、職員へお声かけ頂ければ職員が付き添う事も可能ですのでお声かけ下さい。 |