

## 令和 3 年度共通アンケート集計結果



				平均点	無回答数	
A総合		1	当施設のサービスに満足されていますか。	1	4.3	2
B共通項目	接客	2	職員の接客(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。	2	4.5	2
		3	ダイヤルイン(直通電話)の対応は適切ですか。	3	4.3	16
		4	職員へ意見・苦情・要望は言いやすいですか。	4	4.1	2
		5	相談や要望に対して、素早く対応していますか。	5	4.2	1
		6	総合受付では丁寧に対応してくれますか。	6	4.4	1
C該事業所のみ	事務	7	総合受付の電話の対応は適切ですか。	7	4.4	1
		8	ホームページは見やすいですか。	8	4.0	15
		9	広報誌の内容に満足されていますか。	9	4.0	4
		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)	10	4.5	30
		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)	11	4.3	39
	感染対策・設備	12	オンライン面会に満足されていますか。(利用している方のみ回答)	12	4.2	41
		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。	13	4.4	16
		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。	14	4.0	17
		15	施設内の照明、温度、臭いなど、快適ですか	15	4.1	22

事業所名 介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森

令和 3年度 ご家族様用 アンケート集計(16~28)

集計年月日 令和 3年 12月 18日 有効回答65件

### 令和3年度ご家族様アンケート集計結果



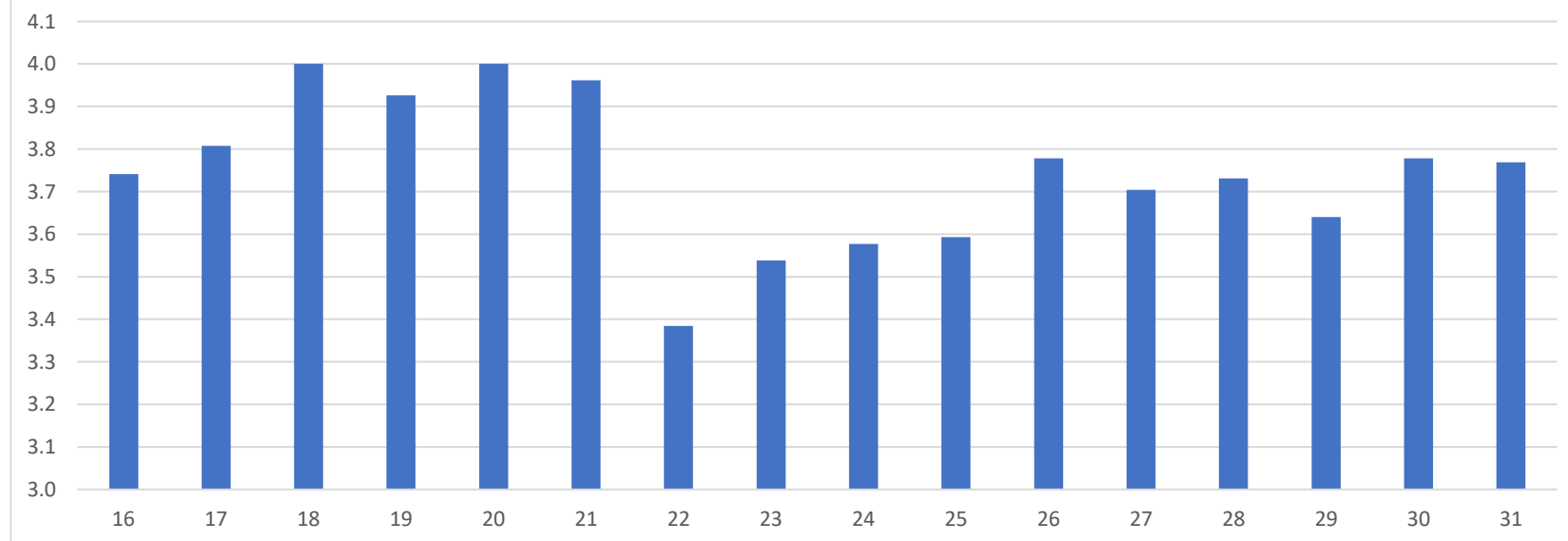
			平均点	無回答数	
ご家族様	生活介護	16 食事支援に満足されていますか。	16	4.2	8
		17 入浴支援に満足されていますか。	17	4.2	4
		18 排泄支援に満足されていますか。	18	4.3	5
		19 整容や身だしなみの支援に満足されていますか。	19	4.2	4
		20 生活のなかでの活動量は十分と思われますか。	20	3.8	8
	活動	21 レクリエーション活動に満足されていますか。	21	3.8	10
	情報	22 サービスについて相談しやすいですか。	22	4.1	2
		23 利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか。	23	4.1	2
		24 ケアプランに本人の意向が反映されていますか。	24	4.1	3
		25 ケアプランについて説明を受け、ご理解いただけていますか。	25	4.1	1
		26 モニタリング総括表の活用や内容について満足されていますか。	26	4.1	12
	リハビリ	27 個別リハビリに満足されていますか。	27	4.0	6
	医療	28 医療面での対応、説明に満足されていますか。	28	4.1	3

事業所名 介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森

令和 3年度 ご利用者様アンケート集計(16~31)

集計年月日 令和 3年 12月 18日 有効回答数88件

令和3年度ご利用者様アンケート集計結果



					平均点	無回答数
ご利用者様	生活介護	16	ご利用中は楽しく過ごされていますか。	16	3.7	0
		17	食事メニューに満足されていますか。	17	3.8	1
		18	入浴の設備・温度に満足されていますか。	18	4.0	0
		19	入浴支援に満足されていますか。	19	3.9	0
		20	排泄支援に満足されていますか。	20	4.0	1
		21	整容や身だしなみの支援に満足されていますか。	21	4.0	1
		22	生活のなかでの活動量は十分ですか。	22	3.4	1
	活動	23	施設内行事の内容や時期は適切でしたか。	23	3.5	2
		24	レクリエーション活動に満足されていますか。	24	3.6	1
	情報	25	サービスについて相談しやすいですか。	25	3.6	1
		26	利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか。	26	3.8	1
		27	ケアプランに本人の意向が反映されていますか。	27	3.7	3
		28	ケアプランについて説明を受け、ご理解いただけていますか。	28	3.7	7
		29	モニタリング総括表の活用や内容について満足されていますか。	29	3.6	9
ハビ医療	30	個別リハビリに満足されていますか。	30	3.8	10	
	31	医療面での対応、説明に満足されていますか。	31	3.8	5	

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
1	4.3	当施設のサービスに満足されていますか。	情報が不足している。現場目視できず判断が出来ません。(他様々な項目で同意見14)	コロナ禍において長い期間、入館できず、施設内の様子が伝わりづらく申し訳ございません。利用中の様子が発信できるよう検討してまいります。
			困難の中、職員皆様が頑張ってくださいありがとうございます。	ありがとうございます。今後も満足できるサービス提供に努めて参ります。
			全体として丁寧にご対応いただいております、安心してお任せできます。	
2	4.5	職員の接遇(態度、言葉使い、身だしなみ等)は適切ですか。	洗濯ものを取りに行く度、どの介護士の方も親切でとてもありがたいと思っています。	感染症対策にて、ご家族様と接する機会が少なくなっております。お会いできるタイミングを貴重な機会と捉えて職員一同、懇切丁寧な接遇を心がけて参ります。
			いつも明るくご対応いただいております。	今後も明るく丁寧な接遇を心がけて参ります。
3	4.3	ダイヤルイン(直通電話)の対応は適切ですか。	番号を知りません。	介護老人保健施設江古田の森の事務所への直通電話番号は、03-5942-6408になります。代表電話と合わせてご利用いただければと思います。
4	4.1	職員へ意見・苦情・要望は言いやすいですか。	時折、態度言葉使いに疑問を感じることもある。	職員への接遇研修を行い、態度、言葉使いは改めていきます。ご意見を直接施設に伝えづらい場合は、第三者委員会等を通していただければと思います。当施設も意見の言いやすい施設になるように努めてまいります。
			まだまだお願いしている立場なのではないかと感じてしまいます。	
5	4.2	相談や要望に対して、素早く対応していますか。	時々、忘れられていることがあります。	申し訳ございません。相談の返答は可及的速やかに行うよう職員教育に努めてまいります。
			入所時以来、職員のどなたともまだ会っていないので。	申し訳ございません。今後は利用者様の様子を電話、文書等でお伝え出来るようにし、気軽にお話出来るような対応をさせていただきます。
6	4.4	総合受付では丁寧に対応してくれますか。	怒った口調で言う方いらっしゃるのちょっと怖いです。	申し訳ございません。改善できるよう努めて参ります。
			いつも丁寧な対応をして下さり、助かります。	全職員が同様の対応ができるよう努めて参ります。
7	4.4	総合受付の電話の対応は適切ですか。	怒った口調で言う方いらっしゃるのちょっと怖いです。	申し訳ございません。改善できるよう努めて参ります。
			いつも丁寧な対応をして下さり、助かります。	全職員が同様の対応ができるよう努めて参ります。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
8	4.0	ホームページは見やすいですか。	4人部屋の写真とかを増やしてほしい。	今後検討させていただきます。
			面会方法の更新情報を予定も含めて提示してほしい。メインメニューにあるとよい。予約の電話での対応が丁寧すぎて時間がかかるので、初めて以外は、簡素化していただくとありがたい。(でも丁寧な対応には感謝しています。)	ホームページは改定時に、見やすいものに変更していきます。
9	4.0	広報誌の内容に満足されてますか。	内容に偏りがある。	貴重なご意見ありがとうございます。施設内での活動の様子や、暮らしに役立つ情報を幅広く、多くの方楽しんでいただけるような記事の作成に努めて参ります。
10	4.5	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)	送迎時はとても良いです。	ありがとうございます。今後も安全運転に努めて参ります。
			エアコンを使用しない気温の時ですが、コロナ対策として、せめて外気導入の送風はしてほしい。	送迎車は窓を閉めているときも、外気循環運転をしておりますので、ご安心ください。
11	4.3	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)	面会できる時間を長くしてほしい。(同意見2)	少しでも多くの方に面会していただけるよう、現在の体制となっておりますが、時間延長については、検討させていただきます。
			ベッドからの面会から車椅子に座っての面会となり姿がよく見えてよかった。	ご本人の体調も見ながら、出来る限り座った状態での面会をさせていただきます。
12	4.2	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)	周囲の環境によりこちらの話が聞こえていないことがある。	本来でしたら、ご自身のお部屋の中が静かな環境ではございますが、Wi-Fi位置の関係で食堂などの共有スペースで実施しております。そのようなことが今後もございましたら、その場で職員にお声かけください。善処いたします。
			職員さんも会話に参加して下さることがあるので、もう5分長いとありがたいです。	オンライン面会を多くの方にご利用していただきたいので、制限時間を設けさせていただいています。時間の延長については、今後検討させていただきますが、ご了承ください。
13	4.4	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。	4時間以上使用した不織布マスクは、消毒の上、廃棄すべきです。	ご意見有り難うございます。厚労省から1日1枚程度の使用を推奨されており、それに準じております。
14	4.0	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	4.1	施設内の照明、温度、臭いなど、快適ですか	施設内の照明は暗く感じた。	申し訳ございません。適切な明るさとなるよう、調整致します。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
<b>ご家族様からのご意見</b>				
16	4.2	食事支援に満足されていますか。	メニューがわかればさらに良い。	メニューについては毎月各ユニットにて掲示されております。また各ユニットで該当メニューについてはホワイトボードに記載しており、メニュー紹介を実施しております。 2022年1月よりホームページ上にメニュー紹介を掲示しますのでご確認ください。ホームページのアドレスは、 <a href="http://www.kaigo-egota.com">http://www.kaigo-egota.com</a> です。
			情報が少ないため、摂取カロリーに不安があった。	不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。栄養面での大きな変化等があった場合にはご面会や来設の際に介護職等からお伝えさせていただきます。その他、日々の摂取状況や摂取量についてもユニットスタッフ等へご連絡いただければ回答できます。尚、栄養ケアに関する詳細に関してご質問等ありましたら栄養士にお問い合わせください。
			本人の不満はないですが、時々果物や刺身が欲しくなります。	果物の提供に関してはメニューの中で適宜提供しております。刺身に関しては給食業者の会社規定により衛生面や作業により現在は提供しておりませんが現在提供に向けて協議しており来年度の行事食での提供を目指しております。
16	4.2	食事支援に満足されていますか。	カロリー不足になるまで3食パン食にならなかったことが不満です。	パンの提供については嗜好面の影響が大きいこともあり、一日一回の提供についてはご本人の希望受け病態管理や嚥下機能上問題なければ対応しておりますが、3食ともにパン提供については特別に栄養管理が必要な際に対応させていただいております。 また必要な食事量は利用者様個々に違い、摂取状況だけでなく体重変化でも栄養状態を確認させていただいております。大きな体重減少がない場合は経過観察させていただくこともあります。確認した栄養状態に合わせて食事内容を検討しております。今後も迅速に対応できるよう多職種と情報共有してまいります。
			栄養を考え食べられないものを細かく聞いてくださった。	アレルギーや疾患上摂取が禁止されているものなど多職種と情報共有しながら今後もご利用者が食事を安定して摂取できるよう対応していきます。
			本人いつもおいしいと言っています。大変でしょうが今後ともよろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。今後も満足できる食事提供ができるよう給食業者と協議していきます。
			実際に見ていないので、よくわからない。	食事の様子等気になる点があればお問い合わせください。尚、行事食等食事紹介をホームページ上に掲載しておりますのでご参照ください。今後行事食の紹介についても頻度を増やしていきます。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
17	4.2	入浴支援に満足されていますか。	汚れた下着が、他の洗濯物と一緒にそのまま同じ袋に入っていることが不満です。	申し訳ございません。使用前後のものとは、分けてお渡しするように周知徹底してまいります。
			入浴の回数を増やしてほしい。	申し訳ございませんが、介護保険上で定められた回数で対応させていただいています。ご了承いただければと思います。
			今の入浴方法が合っていて良いとのこと。	ありがとうございます。今後も体調やお身体の状態に合わせた、安全で快適な入浴サービスの提供に努めて参ります。
			スタッフによっては、ずいぶん丁寧さを欠いていることがある。	申し訳ございません。スタッフ間の技量に差が出ないよう、教育に取り組んでまいります。
			同性介助を希望しています。	出来る限り、同性で対応させていただきますが、職員の配置上、対応できないときもありますのでご了承いただきますようお願い申し上げます。
18	4.3	排泄支援に満足されていますか。	時間がかかりご迷惑かけています。できるだけ同性介助を希望します。	出来る限り、同性で対応させていただきますが、職員の配置上、対応できないときもありますのでご了承いただきますようお願い申し上げます。
			お尻の汚れへの対応が不明瞭なことが不満です。	不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。排泄ケアの介護技術に関しましては研修を行い、質の向上に努めて参ります。都度ご理解、ご納得いただける説明をさせていただきよう善処致します。
19	4.2	整容や身だしなみの支援に満足されていますか。	女性なので入浴後の整髪をただ乾かすだけではなく、毛先など全体をもう少し整えてほしい。	申し訳ございません。職員への教育指導を行い、利用者の皆様の個別の好みやご希望を伺いながら、きめ細やかなケアの提供に努めて参ります。
20	3.8	生活のなかでの活動量は十分と思われますか。	お散歩などしていただけたらうれしいなあと思います。	出来る限り、散歩等で外出できる機会を持てるよう、検討させていただきます。
			リハビリの観点から活動量を確保してほしい。	日常生活の中でも、動く機会を多く持てるように検討させていただきます。
			転倒予防のためと思われますが、活動量が少なく感じます。(同意見2)	

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
21	3.8	レクリエーション活動に満足されていますか。	コロナ禍でなかなか難しいと思いますが、落語とかあったらいいなと思います。	申し訳ございません。コロナ禍において、皆様には大変ご不便をおかけしています。外部から人やボランティアを呼ぶのが難しい状況のため、ご理解いただければと思います。今後、オンラインを活用したボランティア、活動等を検討させていただきます。
			介護の時にもう少し話しかけてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。施設での生活を安心・安楽に過ごしていただけるよう、日常のケアの場面でのお声かけを丁寧に行っていきます。
			心あたたまる誕生会をしていただきありがとうございます。	今後も、ご利用者様やご家族様に喜んでいただけるような行事やイベントを企画して参ります。
			詳細はあまりわからないが、誕生会もあって、ありがたいです。	ホームページや広報誌だけでなく、様々なニーズに合わせて誕生日会等、イベントのご様子を発信できる方法を考えて参ります。
22	4.1	サービスについて相談しやすいですか。	相談は時間が足りません。	連絡をいただければ、ご相談の時間をもうけさせていただきます。お忙しいとは思いますが、まずはご連絡をお願いします。
			職員さんたちがお忙しそうで、相談の声をかけづらいです。	話しやすい環境作りにも努めて参りますので、遠慮せずお話頂ければと思います。
			細かく定期的に様子を知ることができありがたかったです。	ありがとうございます。今後も継続して取り組んでまいります。
			同業者として聞きにくいです。	話しやすい環境作りにも努めて参りますので、遠慮せずお話頂ければと思います。
23	4.1	利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか。	職員方々の情報の共有にしっかり取り組んでいただきたい。	報告・連絡・相談、申し送りの体制を強化し、全職員で情報共有できるよう取り組んでまいります。
			ほとんど聞かされないため、こちらからは聞きにくい。	
			いつも何かあったときの連絡なので、メール等手段は問わないので、いこと楽しいことの連絡もあるとこちらも安心します。	日常の様子をより多く発信できるよう、検討してまいります。気になることは、お手数ですが、お気軽にお問い合わせいただければと思います。
			様子は、面談の時にわかるぐらいですが、安心してお任せしています。	



介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
24	4.1	ケアプランに本人の意向が反映されていますか。	ほぼ入所当初と変更なく疑問が残ります。	定期的に聞き取りをし、必要に応じて変更しております。状態に特に変化が無い場合は、継続とさせていただきます。ご希望や疑問点などありましたら、お手数ですがご連絡いただければと思います。
			情報不足で分からない。	申し訳ございません。分かりやすくお伝えできるように工夫・指導していきます。
			本人がやる気が出て一生懸命やってくれることを望みます。	そのようなケアプラン作成に努めて参ります。
25	4.1	ケアプランについて説明を受け、ご理解いただけていますか。	家族は理解しているが、(本人が理解しているかは一緒にいないので分からない。)	ご利用者様本人には、改めて説明させていただきます。
			こちらからは聞きにくい。	まずは、お問い合わせくださいますようお願いいたします。当施設も意見の言いやすい施設になれるように努めてまいります。
			説明は、受けていないのですが、わかりやすく記載されています。	担当者会議にお招きできないことで、文章にて説明をさせていただいております。ご不明な点はいつでもお問い合わせください。
26	4.1	モニタリング総括表の活用や内容について満足されていますか。	こちらからは聞きにくい。	まずは、お問い合わせくださいますようお願いいたします。当施設も意見の言いやすい施設になれるように努めてまいります。
			詳細までとても丁寧な記載があり、安心してお任せできます。	引き続き、わかりやすい報告を心がけます。
			わかりにくいです。前のほうが良かったです。	分かりやすくお伝えできるように工夫・指導していきます。
27	4.0	個別リハビリに満足されていますか。	最初の時よりちょっと雑(だと感じます。)	そのような思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。入所してまもなくは皆様のお体の状態や生活状況を把握するために、関わる時間が長い場合がございます。リハビリ内容については、引き続き利用者さまの意向に添えるように致します。
			実態が分かりません。(同意見3)	コロナ禍により、リハビリの実態が十分に伝達できておらず、申し訳ございません。ご家族に状況がお伝えできるよう、取り組みを検討してまいります。
			とてもよいです。帰ってくると身体状況良好です。	ありがとうございます。継続してそのように感じて頂けるよう、リハビリを行います。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
27	4.0	個別リハビリに満足されていますか。	理学療法士の先生がとても丁寧な対応をしてくださって、安心して います。	ありがとうございます。今後もそのように思ってもらえますよう、努 力致します。
28	4.1	医療面での対応、説明に満足されています か。	医師との面談の場が欲しい。(同意見2)	施設医と入所時、希望時、面談が出来るよう体制を整えさせて いただきます。
			急変してから突然連絡があり、受診の結果もよく分からないことが あった。	大変申し訳ございません。状態の変化には出来るだけ施設で対 応し、その際はご連絡させていただきます。受診結果は、担当看護 師より正確に伝えられるよう教育させていただきます。
			看護師さんと面識はありませんが、スクリーニング、ケア計画書を 拝見し、安心してお任せできます。	ありがとうございます。今後もそのように思ってもらえるよう、努力 します。

ご利用者様からのご意見

16	3.7	ご利用中は楽しく過ごされていますか。	のんびり養生出来ました。	ありがとうございます。今後も安心して過ごせるように努めて参り ます。
17	3.8	食事メニューに満足されていますか。	もう少し美味しくしてほしい。	今後も多くの利用者様にとって満足できる食事提供ができるよう 給食業者と協議していきます。
			塩分を控える症状だったので自分が言い出せなかったら対処でき なかった。	塩分制限については事前の実態調査時に確認をさせていただ き、入所前と同様の対応ができるよう体制を整えています。また 病態管理上医師から指示がなくてもご本人が希望した場合対応 していきます。尚、食事面で気になることがあればお声かけくだ さい。
18	4.0	入浴の設備・温度に満足されていますか。	足が跨げないので座る機械での入浴は助かりました。	ご意見ありがとうございます。ご利用者様のお身体の状態に合 わせた入浴設備を備えております。
19	3.9	入浴支援に満足されていますか。	入浴回数を増やしてほしい。	申し訳ございませんが、介護保険上で定められた回数で対応さ せていただいています。ご了承いただければと思います。
			入浴予定日の変更があって、少し嫌だった。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。入浴予定 日が万が一変更になる場合には、事前にしっかりとご説明をさ せていただき、ご理解の上で気持ち良く入浴をしていただけるよ う努力して参ります。
			シャワーから機械浴になるとありがたい。	入浴方法につきましては、安全面を考慮しつつ、リハビリ職員に よる評価のもと決定しております。現状のお身体の状態やご要 望に合わせて、再評価を行い入浴方法の変更をする機会も設け ておりますので、いつでもご相談ください。
20	4.0	排泄支援に満足されていますか。	トイレが部屋についていけばよかった。	ご不便をおかけして申し訳ございません。今後の施設運営の参 考にさせていただきます。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
21	4.0	整容や身だしなみの支援に満足されていますか。	床屋さんはありがたかった。	コロナ禍において、理美容の予約が取りづらい状態が続いており、ご迷惑をおかけしますが、今後ご利用いただければと思います。
			散髪申し込みが混んでいるようで髪が伸びてしまう。	
			手足の爪切りをお願いしたい。爪のチェックを希望する。	
22	3.4	生活のなかでの活動量は十分ですか。	本人としては、もう少し歩き回りたい。	ご利用者様毎のお身体の状態に合わせて、対応させていただいています。個別で対応させていただいている部分もありますので、まずはご相談ください。
23	3.5	施設内行事の内容や時期は適切でしたか。	米寿の祝いをしてもらい感謝しています。	今後も、ご利用者様やご家族様に喜んでいただけるような行事やイベントを企画して参ります。
24	3.6	レクリエーション活動に満足されていますか。	午前中の体操は助かりました。	午前中の体操はほぼ毎日行っております。またこのようなご意見をいただけるよう、内容も工夫していきます。
25	3.6	サービスについて相談しやすいですか。	職員さんに声をかけづらい。	そのような思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。相談しやすい、話しかけやすい雰囲気づくりに努めてまいります。
			特定の人にしか、相談できず、話にくい人もいた。	
26	3.8	利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか。	当方から相談することが多かったが、報告連絡は通じてました。	今後も、報告等が正しく行われるように努めて参ります。
27	3.7	ケアプランに本人の意向が反映されていますか。		
28	3.7	ケアプランについて説明を受け、ご理解いただけていますか。		
29	3.6	モニタリング総括表の活用や内容について満足されていますか。	モニタリング総括表はいつ誰に発行されますか。	長期の入所者様には、3か月毎に送付させていただいています。ショートのご利用者様には、利用後に発行させていただいています。確認できない等ありましたら、お気軽にお問い合わせください。
30	3.8	個別リハビリに満足されていますか。	皆さんよくやってくれます。	ありがとうございます。不明なことがあれば、いつでもお知らせください。
			とてもお世話になりました。感謝しています。	ありがとうございます。引き続き皆様のご要望をもとに、リハビリを行って参ります。
31	3.8	医療面での対応、説明に満足されていますか。	薬だけでも医師の説明が、欲しかった。	医師、または、看護師から説明できる体制を整えさせていただきます。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
		レクリエーション希望	<p>お正月のお祝い会があればうれしく思います。</p> <p>普段食べられないものを食べられるイベント、臨時の入浴日がありましたらうれしいです。</p> <p>下半身が弱っているため、どのようなリハビリが行われているか情報が取れないで困っている。BGMで精神的に安定させたり、ボランティアの音楽療法を、そしてお絵描き等、リラックスできる方策を望みます。面会での入室が不可のため、分からないことがたくさんあります。上記の内容は、貴事業所全般(特養、老健、障害)に共通するものでありましょう。現在のコロナ関係により入館等に難点があり、残念と思いますが、日常生活に充実したものを多々考えてあげて頂きたい。</p> <p>落語や音楽会。</p> <p>絵手紙が好きなので、道具があれば、書きたい。色鉛筆で絵をかいてリハビリしました。</p> <p>時折いただく写真を拝見すると、いろいろしていただいていると思っています。</p>	<p>さまざまなご意見ありがとうございます。コロナ感染対策に配慮し、施設内でなるべく多くの行事やレクリエーションが行えるように検討してまいります。</p>
		自由記載	<p>個人情報の取り扱いには、万全を期してほしい。</p> <p>本人についての緊急を要する連絡以外、朝の通勤時間の連絡は避けていただきたい。また、留守番電話に要件を残した場合、退勤される前に、夜のご担当者なり、次の担当者への引き継ぎをしっかりとっていただきたい。</p> <p>コロナで面会できず、わからないことが多く、3を付けています。</p>	<p>個人情報の取り扱いには、ダブルチェックを設ける等徹底して参ります。</p> <p>ご家族様への連絡後の引継ぎ徹底に努めさせていただきます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策にご協力いただきありがとうございます。コロナ禍ということで、状況に応じて窓越し面会・対面式面会で対応させて頂いております。ご不明な点は、いつでもご連絡ください。</p>

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
		自由記載	送迎バスの到着時間にブレを感じることもある。	申し訳ございませんが、交通事情、送迎ルートによってお時間が10分程度は前後する場合がございますのでご了承ください。大きくずれる場合には、その旨ご連絡させていただきます。
			総じて以前よりスタッフ間の人手不足を感じる。	法定基準は満たしておりますが、そのように感じさせてしまい、申し訳ございません。ご不便に感じた際にはお申し出下さい。可能な範囲で善処致します。
			1Fのトイレが車椅子では利用しにくいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。今後の施設運営の参考にさせていただきます。
			コロナ禍、入所者の人数が以前より多い、老健のフロアが2階、3階にある等でケアプランの情報や広報誌でしか本人の様子が今一つ分からない。職員の方々との接点、コミュニケーションが無い。面会時間が少ないこともあり、本人からの電話では、話相手があまりいなく、居室内でも話さないとのことで、話好きな本人からすると寂しいのではないかと印象を受けます。レクリエーションも無いと聞いています。母からの話を聞いた限りのイメージですので、入所してまだ1か月、実際のことと相違がありましたら申し訳ありません。	ご不便をおかけして申し訳ございません。日常のご様子を発信出来るよう、検討していきます。レクリエーションは、毎日実施できるよう体制を強化して参ります。
			生活現場へ入って状況を見ることできない。送付された施設サービス計画書およびその他の計画書に記載された評価等を参考に想像するしかない。短時間でも良いので面談して説明してほしい。特に医療面、健康状態について医師に面談してほしい。	コロナ禍で皆様には面会等で、大変ご不便をおかけして申し訳ございません。コロナウィルスの蔓延状態にもよりますが、面談による説明ができるよう努めて参ります。また、医療面、健康面で相談があるときは、お気軽に看護師にお声かけください。医師との面談を調整させていただきます。
			ショート利用でいつもお世話になっております。看護師さんが変わると、今まで良かったことも、今度からこうしてくださいということが何度かあります。そちらで介護する人がやりやすいというのも大切ですが、コミュニケーション不足かと思うことがあり、それぞれその人のクセや介護の対応とかプロとして話し教えて頂けたら、家での介護にも役立つと思っています。	そのような思いをさせてしまい、申し訳ございません。職員一同、統一したケアができるように努めて参ります。また、専門職として、ケアの方法等お伝えできるように努めてまいります。
			コロナの影響で内容や様子が分からず、スタッフの方の負担も理解しており悩ましいです。ケアプランのアップデートを希望します。	ご本人のご状態変化時と3か月毎に担当者会議を開催しております。その際には機能面での確認だけでなく、ご本人にわずかでも目標や生きがいを見いだせるように意向の確認をし、ケアプランに反映をしております。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(ご家族様送付分)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
		自由記載	これは施設の問題ではなく、国の仕組みの問題だと思うのですが、もっとリハビリの時間が増えたら、治るのにとおもいます。人でが多くあれば、リハビリではなく、お散歩でも良いと思うのですが。※決して施設に対する不満ではなくて、国の介護に対する仕組みへの要望です。	ご配慮、ありがとうございます。リハビリの視点は生活する上で、とても大切だと思います。個別のリハビリの時間以外でも、生活の場での身体を動かす機会や散歩の時間が設けられるように職員一同で取り組んでまいります。
			新型コロナウイルス流行の中で、長期入所をさせてくださっていますことに、大変感謝しており、全体として満足しております。入所者本人が職員さんに頼み事の声をかけづらいと言っており、家族が電話を施設にかけて頼み事をする場合がありますが、ご容赦のほどよろしく願い申し上げます。	ご要望等ある時は、遠慮なく、職員にお声かけください。ご利用者様本人からも伝えやすい環境づくりに努めて参ります。
			全体として不満はありません。記憶力がとても悪いので、何事にも一声おかけ下さること、メモや簡単なご説明をくださると安心です。お忙しそうな職員さんに頼みごとをするのは、怖くて言えないのですが、感謝しておりますので、お声がけをよろしくお願い致します。	ご利用者様本人からも伝えやすい環境づくりに努めて参ります。また、ご利用者様個々に個別のサービスが提供できるよう職員の教育に取り組んでまいります。
			医師をはじめとして携わって下さる方に感謝いたします。コロナのため人と会う機会が無くなったため、余計認知も進んでしまったようです。これからもよろしくお願い致します。	ありがとうございます。今後も満足できるサービス提供に努めて参ります。
			いつもお世話様です。よくお世話になりありがとうございます。江古田の森さんのおかげで、手足が暖かく感謝しています。リハビリのおかげです。本当に皆様のおかげです。これからもよろしくお願い致します。	
			いつも丁寧にご対応いただいております。安心してお任せできます。今後ともよろしくお願い致します。	
			いつも本当にありがとうございます。なかなかうかがえず、申し訳ございません。今後ともよろしくお願い致します。	
			施設全体のサービスの形態には十分に満足しています。特に職員方の対応の態度は、立派な物があります。	
			施設内皆様方の努力とやさしさに対し、心より感謝申し上げます。患者本人のこと、今後ともよろしくお導きくださいますようよろしくお願い申し上げます。	
			認知症が進んでいても、誕生日を祝っていただいていることはわかっていると思いますので、今後ともよろしくお願い致します。	
		歩行訓練などのリハビリもあるとありがたかった。3か月間大変お世話になりました。非常に助かりました。		

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の令和3年度アンケート結果集計(入所中の利用者様)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
16	3.7	ご利用中は楽しく過ごされていますか。		
17	3.8	食事メニューに満足されていますか。	ジャガイモ、サトイモ、きゃべつ、玉ねぎ、冬瓜、ゴボウ、ニンジン等、煮るものや生で食べるものもある。素材の味を生かした料理が食べたい。	生食については給食業者の会社規定により現在流通や作業等衛生面の観点から提供しておりません。現在施設の要望としてサラダ等提供可能か協議中です。 素材の味を生かした料理についてですが味付けや調理方法等多くの利用者様に満足していただけるよう工夫して給食業者と協力して参ります。
			フライが食べたい。	とんかつや白身魚フライ、エビカツフライなどのメニュー提供がございます。
			もう少したんぱく質が欲しい。	栄養給与量としてエネルギーは1600Kcal、たんぱく質は60gと設定して提供しております。しかし、個々の状態によって食事量調整等制限がある場合には病態管理上対応しておりますのでこの限りではないのでご了承ください。
			味が好みではない。	今後も多くの利用者様にとって満足できる食事提供ができるよう給食業者と協議していきます。
			経口摂取を再開したい。	施設では嚥下障害のある利用者様については個々の嚥下状態に合わせて医師の指示を受けながら、言語聴覚士の嚥下評価により安全に経口摂取が継続できるよう多職種で支援しております。嚥下状態が著しく低下しており経口摂取による誤嚥性肺炎のリスクが高い場合など利用者様の安全を優先して対応しております。
18	4.0	入浴の設備・温度に満足されていますか。	温度調整。寒いときがある。(同意見2)	申し訳ございません。浴室の室温や湯温につきましては、適温で入浴ケアが提供できるよう、教育指導して参ります。
			もうちょっと熱い方が良い。	医師の指導に基づき、安全面を考慮しつつ、個別のニーズに可能な限り添えるよう配慮致します。湯音の調整はいつでもお声かけください。
19	4.1	入浴支援に満足されていますか。	職員の力不足を感じています。	適切な力量評価を実施し、必要に応じて教育指導を行っていきます。
20	4.0	排泄支援に満足されていますか。	70%-80%はできている。	100%の声をいただけるよう、研修やミーティング等の機会を設けて、排泄介助技術の向上に努めて参ります。
			トイレの異臭がひどい。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。汚染したパット類の速やかな廃棄と、臭いが漏れない廃棄方法を徹底して参ります。

介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(入所中の利用者様)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
21	3.9	整容や身だしなみの支援に満足されていますか。	まあ、ちょうどよいところだ。	今後もご満足していただけるようなケアに努めて参ります。
22	3.5	生活のなかでの活動量は十分ですか。	もうちょっとリハビリを増やしてほしい。(同意見2)	リハビリのお時間は、介護保険上で定められた時間、回数で対応させて頂いております。日常生活の中でも、動く機会を多く持てるように検討してまいります。
			少し運動が物足りない。	
			歩きたいです。	
			満足している。	
23	3.7	施設内行事の内容や時期は適切でしたか。		
24	3.5	レクリエーション活動に満足されていますか。	私に見合うレベルではない。	より多くの方々にご満足いただける体操や日々のレクリエーション内容を考えて参ります。また、人数や課題設定等レクリエーションの提供方法についても再検討していきます。
			少ない。もっとやりたい。	貴重なご意見ありがとうございます。活動内容や実施時間については担当者ミーティングを開催し、よりご期待やご希望に添えるようなレクリエーションを企画・提供していきます。
			体操の途中で電話にてたりする職員がいる。	大変失礼致しました。体操提供時の体制の見直しを行うとともに、ご参加いただける方々が集中して楽しめるような体操を提供していきます。
25	3.6	サービスについて相談しやすいですか。		
26	3.7	利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか。		
27	3.3	ケアプランに本人の意向が反映されていますか。	ケアプランを知らない。	改めて、ご説明をさせていただきます。
28	3.1	ケアプランについて説明を受け、ご理解いただけていますか。	ケアプランを知らない。	
29	3.0	モニタリング総括表の活用や内容について満足されていますか。	ケアプランを知らない。	



介護老人保健施設リハビリテーションセンター江古田の森令和3年度アンケート結果集計(入所中の利用者様)

カテゴリ	平均点	質問	要望内容	回答
30	3.7	個別リハビリに満足されていますか。	もっとやりたい。時間をかけてほしい。(同意見2)	ご要望ありがとうございます。リハビリの時間については介護保険制度に基づいて行っております。しかしながら、制度で定められたリハビリのみでは、時間が十分ではないことでもありますので、自主トレーニング、介護職員とのトレーニングなども併用して、全体の運動量を確保する努力をしております。
			リハビリ時間が短い。	
31	3.7	医療面での対応、説明に満足されていますか。	看護師の薬の確認不足がある。	申し訳ありません。改善するように取り組んでまいります。
		レクリエーション希望	歌を歌いたい。 外気浴、散歩に出かけたい。(同意見3) 酒が飲みたい。 どこか行ってみたい。	いろいろなレクリエーションや行事が実施できるように検討させていただきます。 申し訳ありませんが、ご利用中の喫煙、飲酒はお断りしております。ご了承ください。
			食べ放題のイベントを企画してください。	
		自由記載	設備上、ユニバーサルデザインが少ない。洗面台で改善が必要かと。	今後の施設運営の参考にさせていただきます。
			洗濯ものの管理を徹底してほしい。	徹底できるよう取り組んでまいります。
			夜眠れない。	辛い思いをさせてしまい、申し訳ございません。環境や痛み、その他いろいろなことで眠れないことがあるかと思いますが、まずは職員にご相談ください。改善できるように努めて参ります。
			足が痛くて眠れない。	
			早く帰りたい。	在宅復帰に向けては、ご利用者様、ご家族様も含めて取り組ませていただいております。まずは、ご相談ください。