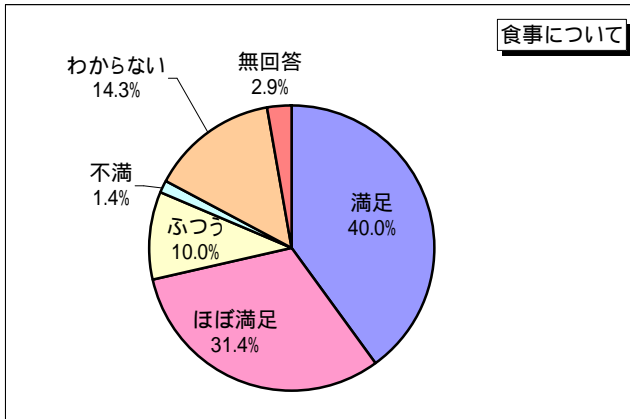


# 第1回 特養顧客満足度調査 集計結果 (特別養護老人ホーム江之子島コスモス苑)

【アンケート対象者数】	104名	
【回答者数】	70名	【回収率】 69%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H21.1.18~3.31	

## 問1. 食事の内容に満足されていますか？



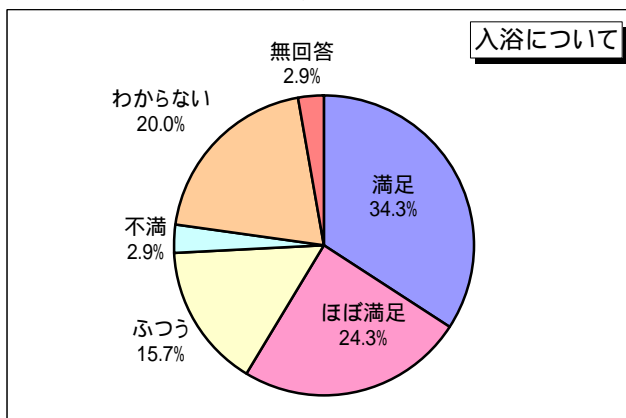
	人数(名)	構成比(%)
満足	28	40.0%
ほぼ満足	22	31.4%
ふつう	7	10.0%
不満	1	1.4%
わからない	10	14.3%
無回答	2	2.9%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		71.4%

## ご意見と施設からのコメント

- ・ 食事を楽しみにしており、「おいしいよ。」と話しています。日本古来の行事に合わせた食事を用意していただきまして、喜んでます。
- ・ 季節にも気をつけて頂いて有りがたく思っています。  
【コメント】施設での生活では残念ながら季節を感じる事が難しいので、食事を通して季節感を感じてもらえる様、献立を作成しています。
- ・ 現在の状況はわかりませんが、食事ONLYのおばあちゃんなので、大変満足ではないでしょうか？お好み焼きとかお寿司とか、うらやましいですネ。  
【コメント】季節以外にも、施設ではままたらない外食の雰囲気少しでも味わっていただけたらという思いから、いつものフロアの食堂ではなく喫茶コーナーを利用した行事食も行っていきます。
- ・ 食事のメニューがわかりませんので。
- ・ 本人があまり話をしないのでわかりません。
- ・ 献立内容がわからないので。毎月でなくてもいいのですが、送ってきていただければうれしいです。  
【コメント】現在はご家族に向けての献立の提示は行っておりませんが、検討はさせていただきます。と思っています。(ホームページ~の部分削除)
- ・ 食べ物の中に肉など、かたい物、かめない等、食べづらい物がある。  
【コメント】なるべくいろいろな食材を食べていただきたいという気持ちから、ごぼうや蓮根といったものも献立の中に盛り込んでいます。切り方や調理法を工夫しているのですが、なかなか皆さんの満足が得られる状態でないのが現実です。こういった声を拾いながら、日々改善していきます。
- ・ ミキサー食なので、何が入っているとかはわかりにくいのですが、においとかはおいしそうな感じがする。とろみがつけられてあるのですが、少しとろみがつよくて(ねばるので)口のなかでなかなかのみ込みにくそうなので、もう少し、ゆるくしていただければと思います。(特にお茶とかお味噌汁。ゼリーのようにしっかりと固まっている時がある)

- ・とろ味剤がもう少し減らせて下されば・・・。（口内の、みがきがしつこくしないと粘りが中々とれない）魚の古い匂いが鼻につく以外は本人は食欲あり。  
【コメント】とろみについてはその方その方で適度な固さが違いますので個人差をつけて提供しておりますので個別に対応させていただきます。魚については古い物を使用しているわけではありませんが調理法等で臭いが鼻に付くことがあるのかもしれませんが、その時々で対応させていただきます。
- ・経管栄養（胃瘻）の量の目安はどの様に決めていますか？注入の速さと濃度が人によって少々違うのは何故でしょう。  
【コメント】栄養剤の量については管理医師が個人の状態によって決めております。また逆流を防ぐ為、その方に合った速度での注入を行っております。
- ・一度に食べれる量が限られている為、面倒をおかけしていると思いますが、宜しくお願いします。  
【コメント】栄養ケア・マネジメントを通して入所者の皆様の栄養管理を個別に行っております。施設サービス計画に追記して送付させていただいておりますので、ご意見等遠慮なくお申しつけください。
- ・とてもおいしそうです。
- ・毎回完食している様子なので満足していると思われます。
- ・コスモス苑担当者の方のプランにお任せしており、健康状態も非常に良好なことから本人も満足していると思っております。
- ・食事が唯一の楽しみである中、工夫してくださっていると思う。
- ・母の実家である料理屋の味に似ていると本人はとても喜んでいます。「実家から取り寄せているのか」といつも聞かれる程です。食事はとてもおいしいと満足しています。
- ・管理された内容だと思えます。  
【コメント】ありがとうございます。これからも皆様に楽しんで頂ける献立をご用意させていただきます。

## 問2.入浴の内容に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	24	34.3%
ほぼ満足	17	24.3%
ふつう	11	15.7%
不満	2	2.9%
わからない	14	20.0%
無回答	2	2.9%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		58.6%

## ご意見と施設からのコメント

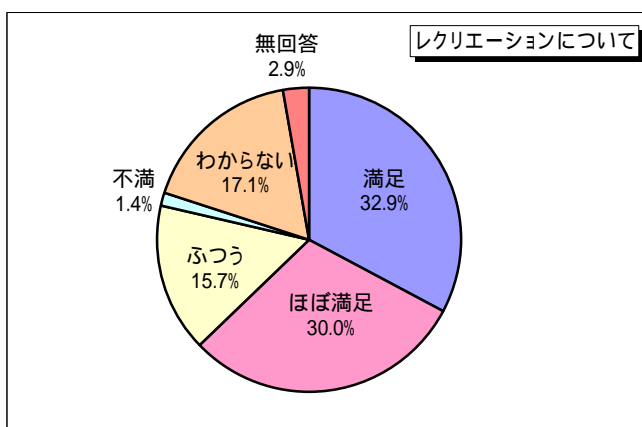
- ・入浴回数は分かるが内容は不明。  
【コメント】一般浴槽と寝たまま入れる浴槽があり、ご本人様に合わせて行っています。また、曜日時間は限られますが、お風呂場のご見学もできますので、ご希望の方はお申しつけください。
- ・入浴を直接見させていただいてないので良くわかりませんが、お手間でなければ一人で入れる間だけでも回数を増していただければありがたいのですが（特に夏場）。
- ・入浴が楽しみのひとつになっています。家では、毎日入浴していましたので、健康面を考えると回数をふやしていただけないでしょうか。夏は特にお願いします。
- ・夏場だけでも週三回位入浴できたらと思います。  
【コメント】午前中にはデイサービスの利用者様の入浴があり、入浴設備が使える時間と職員配置の関係で、現状では週2回が精一杯です。今後の検討課題だと思います。
- ・浴後の背中がぬれていることがある。  
【コメント】申し訳ありませんでした。今後は同じことがないように気をつけます。
- ・入浴後に、うちみによるアザ、すりキズ等が、みられる。

【コメント】入浴中にかぎらず、介助によるすり傷などができないよう、介護技術の向上に努めていきます。

- ・入浴の回数については週2回とお聞きしていますので、これについては満足しています。
- ・入浴時には、少しの距離でも自分で立って歩くらしいので、楽しませていただいているのだらうと思います。
- ・どのように入浴しているのか見た事がないのでよく分かりません。しかし、週2回程様子を見にまいります、いつもこざれいにしてるので安心しております。
- ・他の所での「あああざ」「きりきず」があったが、ここではないから。
- ・清潔に保っていただいていると感じる。
- ・お風呂が好きなので大喜びです。毎日入りたいと言っております。
- ・現在、週2回と聞いています。その程度で良いと思っています。

【コメント】ありがとうございます。清潔の保持はもちろんのこと、入浴の機会を楽しんでいただけるよう努めていきます。

### 問3. レクリエーションの内容に満足されていますか？



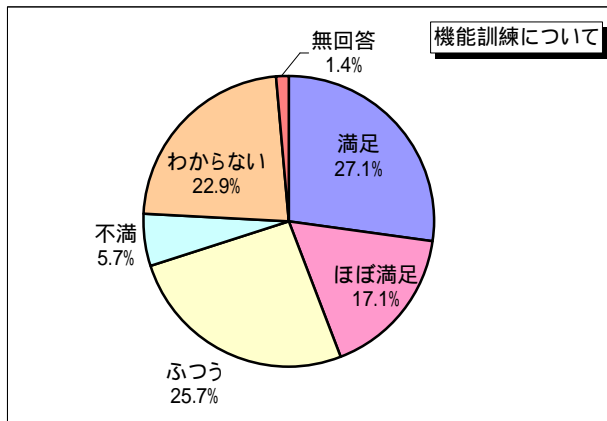
	人数(名)	構成比(%)
満足	23	32.9%
ほぼ満足	21	30.0%
ふつう	11	15.7%
不満	1	1.4%
わからない	12	17.1%
無回答	2	2.9%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		62.9%

#### ご意見と施設からのコメント

- ・レクリエーションについては、ほぼ参加が不可能な状態なので、あまりよくわかりません。
- ・母がどの程度参加しているのか、わかりませんので。
- ・十分に企画され実行されている。
- ・いろいろ考えて楽しませてもらっていると思います。
- ・いつうかがっても、職員の方の大きな声が聞こえてきて、レクリエーションでない時も楽しげですね。
- ・お世話になりまだ日が浅いので内容をチェックが出来ていませんが、お話しで喜んで参加させていただいているようです。
- ・お忙しい中、いろいろと企画していただいて、感謝しています。
- ・行事の時には、いきいきしていますので、本当に大切だと思えます。お世話になりありがとうございます。日々の生活の中にも、静、動のメリハリができるような取り組み内容を工夫していただくと皆さんが明るくなるのではないのでしょうか。家族参加可能な行事は、日・祝にいただくと参加しやすくなります。レクリエーションは、多いほどよいと思えますのでふやして下さい。
- ・あまり参加できていないと思いますがお気遣いいただいており、ありがたく思っています。
- ・参加出来るものは数少ないが、それなりに喜んでいる様子である。
- ・歌も声が出ないからと言い、何か作ればといっても、気が動かないと消極的です。
- ・多分、参加しても分からないと思います。
- ・一年を通し、季節に合わせた行事で皆様の御苦労が伺えます

【コメント】利用者様の状態に合わせ余暇時間を楽しんで頂けるようなレクリエーションを考えております。また、レクリエーションにかぎらず施設内での様子をご家族様にお伝えできるよう努めていきます。

#### 問4. 機能訓練の内容に満足されていますか？

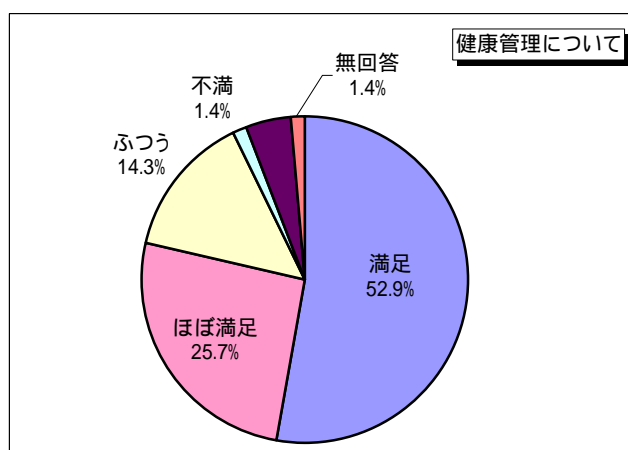


	人数(名)	構成比(%)
満足	19	27.1%
ほぼ満足	12	17.1%
ふつう	18	25.7%
不満	4	5.7%
わからない	16	22.9%
無回答	1	1.4%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		44.3%

#### ご意見と施設からのコメント

- ・ プランニングと進捗状況が分からない。
- ・ 正直なところ、どのような訓練なのか分かりません。本人も積極的ではないので。
- ・ どういったことをされているのか知りたいです。  
【コメント】5月から専任の機能訓練指導員を採用し、より内容の充実をはかっています。また、家族様に訓練の内容等をわかっていたりするような仕組みを検討しております。
- ・ 両親の身体の機能低下が著しいです。毎日、手足を十分動かすような生活プランを積極的に実施して下さい。日々の生活の中でも機能低下を防ぐ工夫は、たくさんあります。脳の活性化のためにも、できるお手伝いをさせていただきませんか。人のためになっているという気持ちが活力になります。
- ・ 日々の生活の中で、自分で出来る事を、自力でさせて頂いている様なので、それで良いと思っています。本人は、もう少し、あれこれだけかにしてほしいのですが、「それはダメやで」と言いかかせています。
- ・ 多少歩ける様になりました。
- ・ 一人ひとりに合わせて頂いていると思います。  
【コメント】日常生活内で、ご本人様が出来る事はして頂くようにしております、その他個別の内容につきましてはご相談ください。

#### 問5. 日々の健康管理に満足されていますか



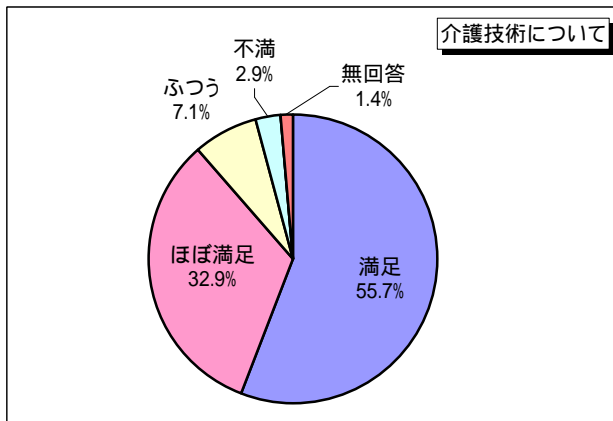
	人数(名)	構成比(%)
満足	37	52.9%
ほぼ満足	18	25.7%
ふつう	10	14.3%
不満	1	1.4%
わからない	3	4.3%
無回答	1	1.4%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		78.6%

#### ご意見と施設からのコメント

- ・ 夜間の対応に不安な面があるが満足している。
- ・ 早めの治療をして下さるので、ありがとうございます。
- ・ チョットした変化も、ちゃんとみていて下さってうれしく思います。
- ・ 日々のチェックが十分にされていて安心させていただいております。何かありましたらご連絡をお願い致します。
- ・ 看護師さんの誠実な対応に感謝しています。
- ・ 早期発見、早期治療を原点に治療がおそくならないようにくれぐれもお願いいたします。(例：連休、主治医不在時、医師の診察後の判断、等)

- ・ 多少の体調変化は、家族に連絡なくとも、内部で適切に連携して下さっているので安心して  
している。
- ・ 自宅で一人暮らしだったので、今はいつも見てもらえるので安心です。
- ・ 多人数なので風邪をもらったり色々有ると思いますが、良くして頂いていると思っ  
ています。
- ・ 専門の方もおられ、日々、よく一人ひとりを見て、管理されていると思います。  
【コメント】今後も皆様が健康で安心して過ごしていただけるよう努めていきます。
- ・ 一例として風邪をひく環境におかれる事が多い。  
    > 風呂上りに薄着でいる時間がながい  
    > 食事中に食堂の窓が空けばなしの時間がながい（秋・冬）と感じられる。  
【コメント】状況に応じて細かな配慮ができるよう努めていきます。

## 問6. 職員の介護技術(お世話の仕方)に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	39	55.7%
ほぼ満足	23	32.9%
ふつう	5	7.1%
不満	2	2.9%
わからない	0	0.0%
無回答	1	1.4%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		88.6%

### ご意見と施設からのコメント

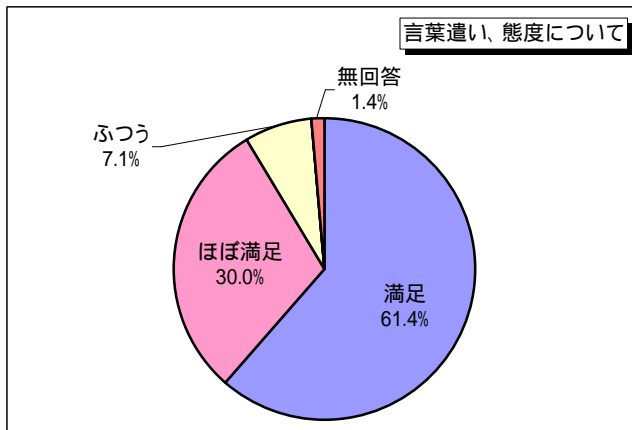
- ・ 介護職員の方に技術の差が少しあると思います。
- ・ 特に女性の介護士さんはいねいに接して下さっていると思います。若手の男性の介護  
士さんは適当だなあと感じる場合があります。
- ・ 入浴やおむつ交換で、うまい、ヘタがある。
- ・ 両親がようやくコスモスの生活に慣れたようです。日頃の職員の皆様が一生懸命介護を  
していただいているおかげです。ありがとうございます。ただ、個人差がとても大きい  
です。本人とむきあって心から介護やことばかけをしてくださっている職員の方が多い  
のですが、一部には反対の方もいらっしゃいます。お忙しいでしょうが、ひとりひとりにむきあっ  
て下さい。

【コメント】職員により個人差があるためご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。一人一人がレ  
ベル向上できるよう施設内研修や個別指導を実施しています。何かお気づきの点がありましたら  
ご遠慮なくお申しつけください。

- ・ 職員の笑顔がすくいです。今後共よろしくお願いします。
- ・ 満足している。
- ・ 大変満足です。
- ・ 担当の方から来苑の毎に声をかけて下さり、細かな連絡ごとや、こちら側からの要望に  
答えて下さるなど、大変喜んでいきます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 家族であれば甘やかしてしまう部分も、自立をうながしてくれている。（見守りを続け  
てくれる）
- ・ めんどくがらず、ていねいに対応しておられると思います。
- ・ 声かけしても分からない母に声をかけて下さっています。

【コメント】ありがとうございます。今後も皆様が快適に過ごしていただけるよう努めていきま  
す。

## 問7. 職員の言葉遣い、態度はいかがですか？

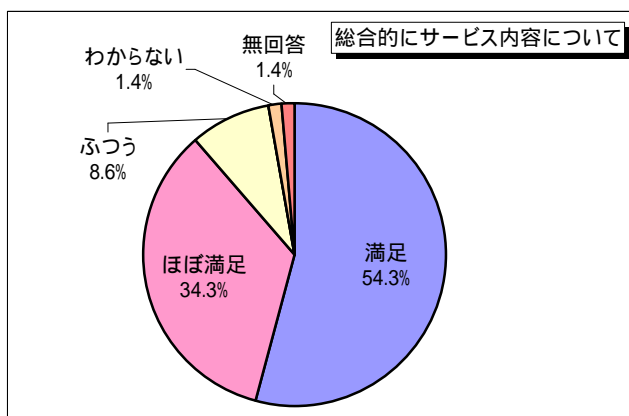


	人数(名)	構成比(%)
満足	43	61.4%
ほぼ満足	21	30.0%
ふつう	5	7.1%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	1.4%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		91.4%

### ご意見と施設からのコメント

- ・ 明るく笑顔で接して下さっているので、感じがよいです。できることなら、目線を合わせて話しかけて下さいませんか。後ろや横からではなく、正面から話してあげて下さい。母は車いすですので背を低くしていただかねばなりません、よろしくお願ひします。きびきびした態度でがんばっていらっしゃいます。言葉遣いも態度も非常に個人差が大きいです。
- ・ 殆どが丁寧な言葉ですが・・・。  
【コメント】 毎年、外部講師を招いてマナー研修を実施し、レベル向上に努めておりますが、お気付きの点があればご遠慮なくお申しつけください。
- ・ 良い ・ 面会の者にも笑顔で挨拶して下さって、気持ちが明るくなります。
- ・ とてもステキです。お仕事だけど、皆さん、いつもおばあちゃん達に声かけをしてイヤな事だらけだろうに。特に祖母は口が悪いので。
- ・ 来苑の毎にどの職員の方も声をかけていただき、本当にうれしく思います。
- ・ お忙しい中、いつもにこやかに対応いただけて、感謝しております。
- ・ 1月1回～2回程度しか顔を見に来ておりませんが、訪問時はいつも丁寧に介護内容等説明いただいています。
- ・ いつも気持ちの良い対応だと思います。
- ・ 慣々しすぎず、隔たりすぎず、良いと思います。  
【コメント】 ありがとうございます。今後も喜んでいただけるよう努めていきます。

## 問8. 総合的に考えて特養でのサービスの内容に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	38	54.3%
ほぼ満足	24	34.3%
ふつう	6	8.6%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.4%
無回答	1	1.4%
合計	70	100%
満足・ほぼ満足		88.6%

### ご意見と施設からのコメント

- ・ 本当に心から感謝しています。あつかいにくい祖母なので、気がかりです。
- ・ 大変満足している。
- ・ よくしていただいていると思います。
- ・ 一日の申し送りがキチンと出来ている様子に安心しています。
- ・ 家庭では不可能と思える介護をしていただけて、感謝しています。

- ・ 本人達がサービス内容に答えられる人には直接に聞いていただければありがたいですし、私達もサービスの内容について知っていきたくと思っています。行事カレンダーに細かな内容の記入を希望します。

【コメント】 皆様にレクリエーションや行事の内容などお伝えできる方法を検討していきます。

問9. 問8において「満足」とお答えの方以外の方にお伺い致します。  
その理由は次のどの項目にあてはまりますか？(複数回答可)

洗濯物、衣類などの紛失が多い。	(4名)
家族への連絡が不十分	(4名)
職員が名札をつけていない	(8名)
服装に季節感がみられない	(1名)
その他	(7名)

### ご意見と施設からのコメント

- ・ 洗濯物、衣類などの紛失が多い

【コメント】 ご迷惑をお掛けしました。今後同じことがないように十分気をつけます。また、お手数ではございますが、たくさんの皆様の衣類をお預かりさせていただいておりますので、衣類へのお名前の記入をお願いします。また、洗濯により名前が薄くなってきた物の確認もあわせてお願いします。

- ・ シワシワになっている
- ・ 大型洗濯機の影響か、衣類の痛みが早いような気がする(その他)
- ・ 衣類がかなり汚れている時がありますので、お忙しいとは思いますが、気をつけて洗濯していただけたらありがたいと思います。

【コメント】 乾燥機を使用していますのでシワになるものもあるかもしれませんが、こちらでも気をつけておりますが、できましたら乾燥機対応の衣類をお持ちください。又、洗濯量も多く大型洗濯機で洗濯していますので、行き届かない事もあると思いますが、ご理解いただきますようお願いいたします。

- ・ 爪の手入れ(特に足)をお願いします。面談のたびにいつものびたままの気がします。

【コメント】 申し訳ありませんでした。今後気を付けて対応していきます。

- ・ 職員が名札をつけていない
- ・ 表示が小さい(名札)
- ・ 階ごとにお世話していただいている方の写真と名前があるのと、本職員・ヘルプの方の見分け方が分かりにくいです。

【コメント】 新入職員については入職までに名札や制服の手配が間に合わないことがあります。職員の名前を知っていただく取組みとして、職員の写真と名前を各フロアに掲示するようになりましたので、完成しだいこちらでご確認いただければと存じます。

### その他

#### ご意見と施設からのコメント

- ・ 本人で無いのでわからない(その他)
- ・ 館内の匂い(その他)
- ・ 部屋の清掃ができていない。異臭があります(特に5階)。
- ・ トイレの異臭が気になり不愉快な思いをしたのと同時にロッカーの整理が出来ていなく母親が可愛そうだと思いました。もう少しロッカーに入れる時、丁寧に入れて下さい。

【コメント】 申し訳ありませんでした。今後はお一人お一人への細やかな配慮を心がけるとともに、心地良い環境作りに努めます。

- ・ 問題解決方法が、本人や家族の事より、コスモスの守りを中心にした内容になることがあります。
- ・ クレームを受けた時に感情的にならないで、普通のことばで話し合しましょう(現場の職員さん以外の方です)。

【コメント】 苦情や問題があった場合には事実を客観的かつ冷静に受け止め、ご利用者様やご家族様への誠実な対応に努めていきます。

- ・両親そろってお世話になり、感謝しています。元気でいつも前むきな気持ちを持ち続け、両親らしく生きてほしいと日々祈っています。私は、安心して仕事に集中できるようになりました。夜もぐっすり眠ることができます。これからもご迷惑をおかけしますが、よろしく願いいたします。行事予定表（秋桜）と食事メニュー表を前月に配布していただけないでしょうか。お忙しいでしょうが、面会者にその日の予定、特に時間を当日知らせていただきます様をお願いします。コスモスの生活に協力しやすくなります。定期的に個別懇談をしていただけないでしょうかコスモス苑での様子を伺いたいです。
- ・月一度もしくは4ヶ月に一度程度でも、健康状態を家族に報告等があればとも思う。（血圧や薬の変更、健康診断の結果など）  
【コメント】ご要望があれば個別にお話を聞かせていただきます。
- ・理解が困難な方達の日々の介助は、誠に大変なことと思います。すべてに有り難く思いつつ、これからも、皆様が私達の家族を人として相対していただければ幸いです。
- ・首まわりが時々、赤く湿疹。（胸元は唾液のたれ？）
- ・脊椎のバックボーンがやけているので、椎骨面が赤くなる。
- ・陰部、肛門、股の溝部が、赤くただれる事あり（出来るだけ、トイレで洗浄、クリームの塗布願う）
- ・身の回りが少し汚れていることがあるのでお願いします。
- ・なかなか、そこまでは回らないと思うのですが、破れた服などを着ているのを見ると、「破れてないものもあるのになあ」と思うことがあります（その他）  
【コメント】皆様に快適に過ごしていただくため、ご利用者様お一人お一人の身体状況等をよく観察し、丁寧な援助を心がけます。
- ・「平成21年度家族懇談会内容のお知らせ」について、私は不参加でしたので、内容を文書にて、お知らせ頂きましたが、施設側からの報告内容がほとんどで、家族側からの貴重な意見が出たとの内容が全く記載されていないのはどうしてでしょうか？諸事情があって仲々参加できないのが現状でして、その我々にもどの様な意見が出て、施設側とのよりよい交流が出来たのか、詳しく知りたいと思います。報告内容ももっと詳しく知りたいものです。例えば、「豊かな援助が出来るように行っている勉強会とは？」、「ヒヤリハット運動した結果、どのような成果が出たか」、「介護事故が起こらないような取り組みはどうか？」、「利用者同士のトラブルがあってどのように対処し、解決したか」など。  
【コメント】今回は報告内容が多く、懇談会と言うより報告会となってしまいましたが、今後はご家族様とのより良い交流の場になるようにしていきたいと思っております。
- ・お世話になっているだけで感謝しており、特に要望事項等はありません。有難うございます。
- ・いつも大変なお世話をありがとうございます。
- ・今はまだ具体的な希望が見つかりません。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。コスモス苑にお世話になり、もう2年になります。面会に行く度に普段と変わらない祖母の笑顔に安心しています。我ママを云う事も多いと思いますが、これからもどうぞよろしく願い致します。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。これからもよろしく願い致します
- ・いつもありがとうございます。父母達の事もあり、満足に祖母にあいに行けなくて、最近顔は忘れられてしまって、淋しくて、でも明るくてかわいらしさも少しあって笑っている祖母をみて、心が軽くなって。ありがとうございました。これからもよろしく願います。
- ・大変お世話になりました。本当にありがとうございました。
- ・報道などで、他の特養の対応などを見ると、こちらは大変いき届いていて、恵まれているなあと、いつも本人ともども感謝しています。これからもよろしく願います。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・すべての事に家族が満足と思える様になるのは無理とっております。私が介護をしても無理だと思っておりますので。安心しておまかせ出来る事が今一番願っている事です。家族の代わりにお世話をしていただいて大変感謝しております。

たくさんのご意見ありがとうございました。

今後も皆様の声に応えられるよう努めてまいりますので、どうぞよろしくお願い致します。