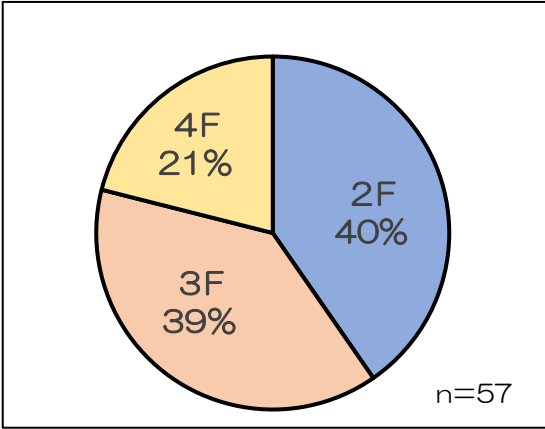


令和7年度 介護老人保健施設 桔梗苑 アンケート結果

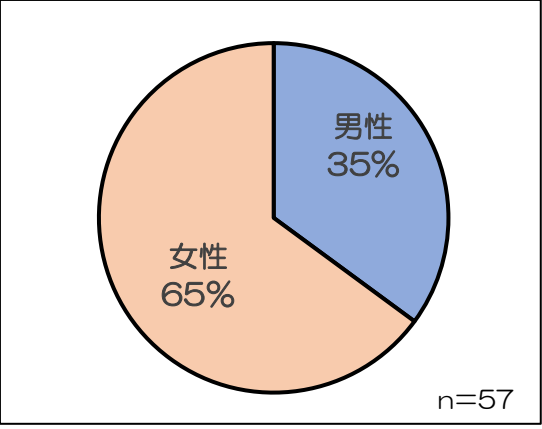
I. アンケートについて実施期間：R8年3月～4月

【ご回答者様の割合】

2Fのお客様	23 名
3Fのお客様	22 名
4Fのお客様	12 名



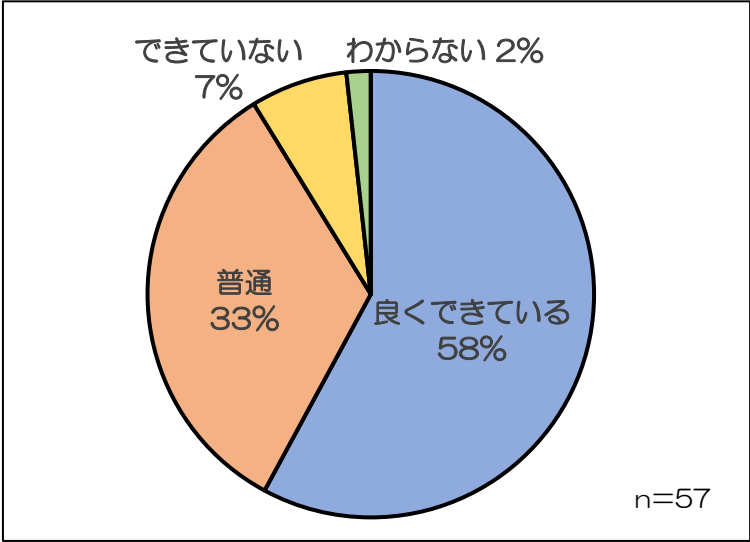
男性	20 名
女性	37 名



R7年3月31日時点でご入所されている全てのお客様を対象にアンケートの実施を試みました。方法はご自身で記入もしくは介護職員による聞き取り。尚、発語及び書字困難な方、拒否があった方については未実施とした。(有効回答数 57/83)

問1 職員は明るいあいさつや、丁寧な言葉遣いが出来ていますか？

良くできている	33 名
普通	19 名
できていない	4 名
わからない	1 名
無回答	0 名



【 ご意見 】

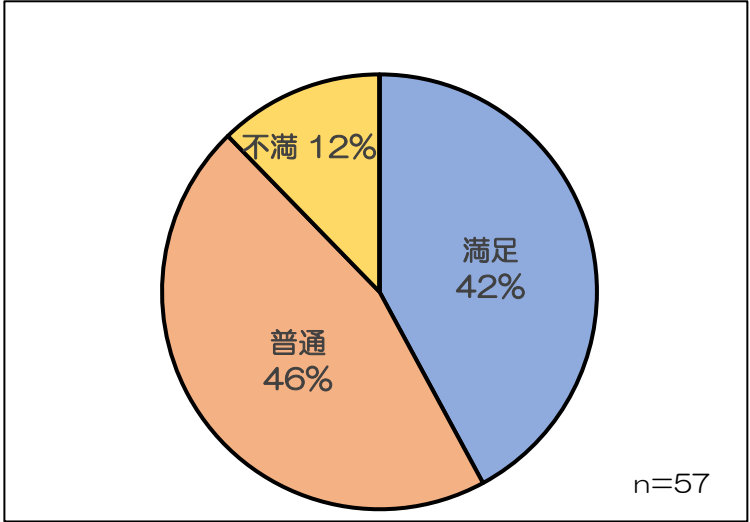
特にご意見はありませんでした。

【 施設からの回答 】

「普通」や「できていない」の回答があったことから、お客様への接遇・マナー面には課題があると受け止めております。お客様と職員間で信頼関係や安心感を築く上で挨拶は重要であることを、あらためて周知徹底させていただき、改善に努めていきたいと考えております。

問2 施設の食事に満足されていますか？

満足	24 名
普通	26 名
不満	7 名
わからない	0 名
無回答	0 名



【 ご意見 】

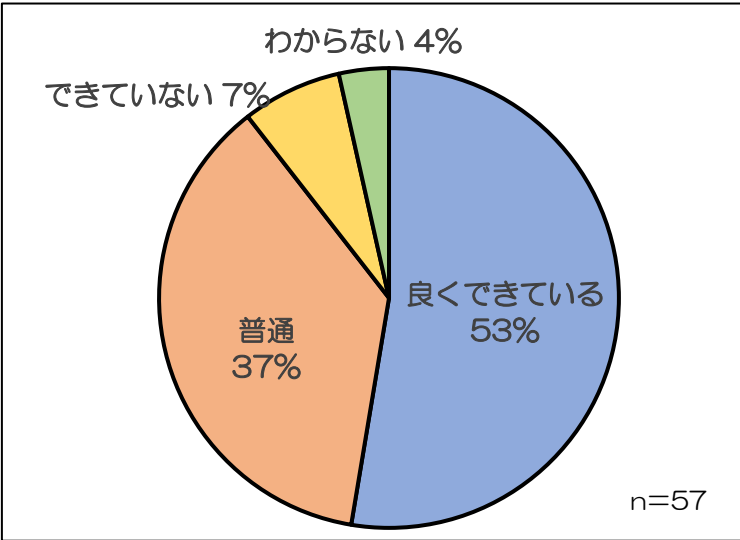
- ・前日と同じ料理が多い
- ・パンが食べたい
- ・味がもうひとつしみ込んでいない
- ・まずい
- ・量が足りない
- ・魚が多く嫌い
- ・ポテトサラダが気に入っている

【 施設からの回答 】

貴重なご意見ありがとうございます。施設の食事提供は、限られた予算の中で「日本人の食事摂取基準」を基に献立を考えるため、全ての方へご満足いただける食事提供は大変難しい状況です。アンケート結果を受け、少しでも食事にご満足いただけるよう、今後もさらに行事食などを取り入れられるよう努めて参ります。

問3 トイレや入浴などプライバシーを守ったケアができていますか？

良くできている	30 名
普通	21 名
できていない	4 名
わからない	2 名
無回答	0 名



【 ご意見 】

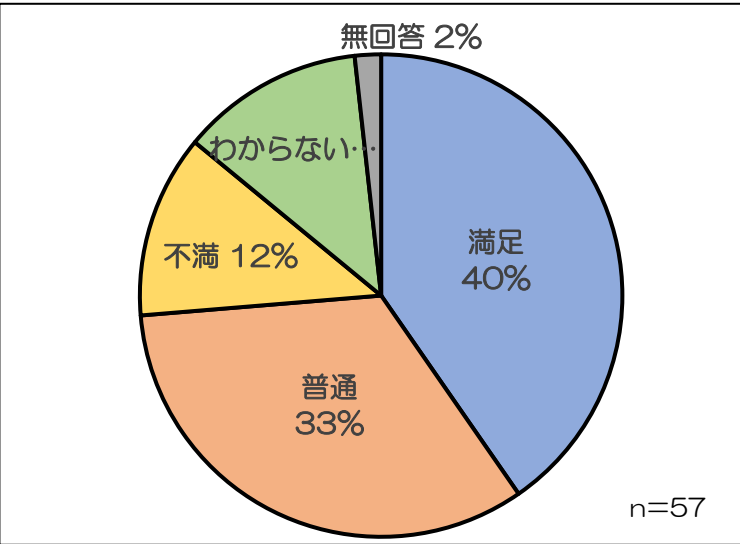
特にご意見はありませんでした。

【 施設からの回答 】

「普通」の回答割合が多かったことから、プライバシー保護について課題があると受け止めております。トイレや入浴は、配慮のない介護によって不安や尊厳の低下に繋がると考えており、お客様の安心や尊厳保持のためにも、より一層プライバシーに配慮した介護が行えるよう努めて参ります。

問4 日々のケア（寝起きの際やトイレ、お風呂の介助方法）に満足していますか？

満足	23 名
普通	19 名
不満	7 名
わからない	7 名
無回答	1 名



【 ご意見 】

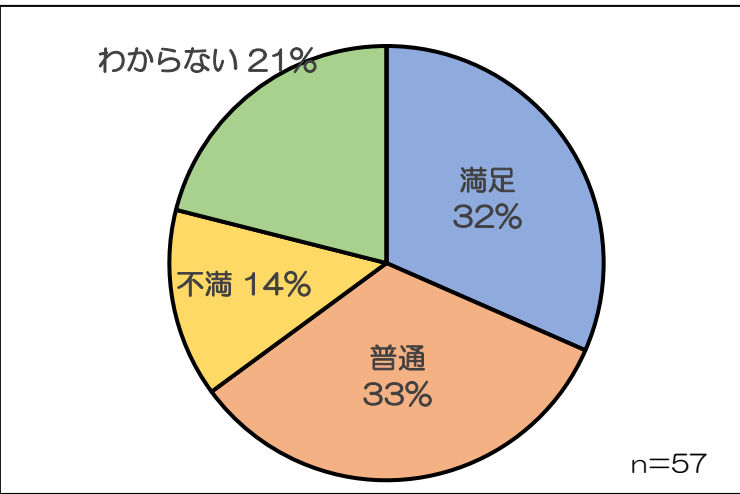
- ・お風呂の介助が悪かった
- ・乱暴や

【 施設からの回答 】

ご意見として不満の声をいただいております。日々のケアに関しては非常に反省を致しております。起床時や入浴中など安全管理が最も必要な場面にも関わらず、このようなご意見をいただいたことは真摯に受け止め、介護技術研修などを早急を実施し、改善に努めて参ります。

問5 施設の行事やレクリエーションに満足していますか？

満足	18 名
普通	19 名
不満	8 名
わからない	12 名
無回答	0 名



【 ご意見 】

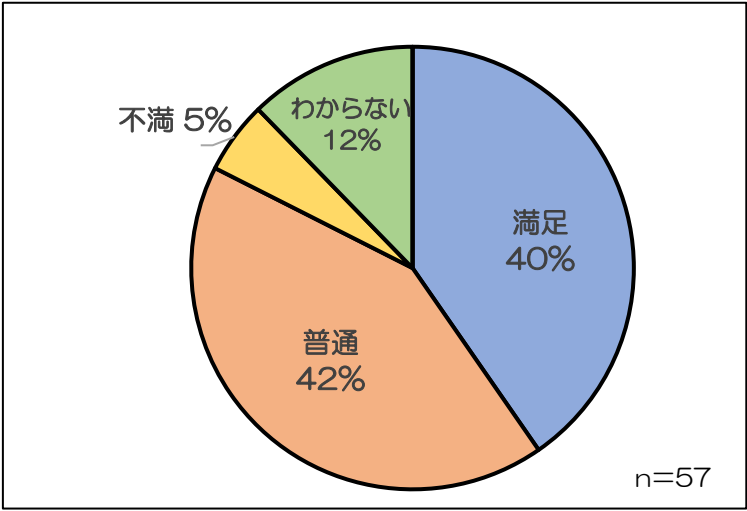
- ・お花見が良かった
- ・レクリエーションは好きじゃない
- ・外に出かけるのが嫌

【 施設からの回答 】

貴重なご意見ありがとうございます。季節に合わせた行事やレクリエーションは、単調になりやすい日々の生活に刺激を生み、お客様の心を豊かにするものであると考えています。一方で、行事等が苦手な方が一定数いらっしゃることに目も向け、個々の楽しみや心の豊かさにも着目した取り組みも行う必要があると考え、努めて参ります。

問6 日々の医療的な処置（薬やケガをした時の対応）に満足していますか？

満足	23 名
普通	24 名
不満	3 名
わからない	7 名
無回答	0 名



【 ご意見 】

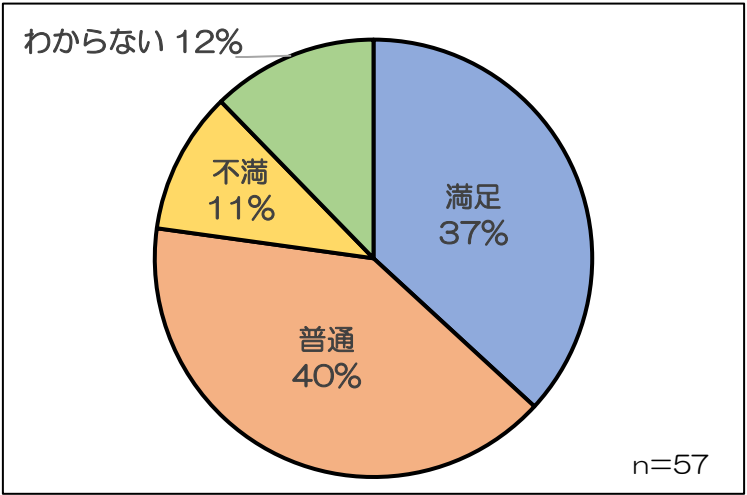
特にご意見はありませんでした。

【 施設からの回答 】

「不満」や「わからない」との回答があったことから、医療処置の説明やお客様との情報共有が不足していたと受け止めております。今後はより丁寧に、わかりやすくご説明することを心掛け、健康で安全に日々過ごしていただけるよう努めて参ります。

問7 リハビリ（個別リハビリ・集団イベント）に満足していますか？

満足	21 名
普通	23 名
不満	6 名
わからない	7 名
無回答	0 名



【 ご意見 】

・もっとリハビリがしたい ・マッサージもあったら嬉しいのに

【 施設からの回答 】

貴重なご意見ありがとうございます。リハビリに対し意欲的なご意見があったものの「普通」や「不満」の回答割合が多く、現状のリハビリがその意欲にお応えできていないと深く反省しております。制度上、リハビリ回数や時間を増やすことが難しいため、今後はリハビリ以外の時間で出来る自主トレーニング指導などを行い、運動意欲を満たせるよう努めて参ります。

問8 その他ご意見等ございましたら、ご自由に記載して下さい。

- ・体操などがある時はもっとよく知らせて欲しい。トイレに行っている間に終わってしまっている時がある。 ・元気ハツラツで過ごしています。
- ・トイレ内が汚い、食堂の床が汚れている。 ・おやつ以外でもコーヒーやジュースが飲みたい。 ・歌を唄ったりカラオケをしたい。
- ・他の人との関りが難しい。 ・良いことも悪いこともあるが偉そうなことは言えない。 ・退屈な時間が多い。
- ・食べることしか楽しみが無いのに食事もおやつもまずい。 ・良くもないけど悪くもない。 ・もっと楽しく過ごしたい。
- ・まっこんなもんやと思います。 ・カレーライスを増やしてほしい。 ・温泉卵を増やしてほしい。
- ・豚肉が固い ・看護師は難しく大変やと思う。 ・施設の生活に満足しています。

【 総評 】

○接遇・マナー	前年度のアンケート結果と比べ、「満足」の割合が47.5%から58%に上昇しており、この1年間で接遇・マナー面は改善傾向にありました。介護における接遇・マナーは、お客様が安心して生活できる環境を作るためにとても大切であり、単なる礼儀としてではなく、お客様を尊重する姿勢を表す重要な介護技術でもと考えています。全ての職員がそういった介護職としての接遇・マナーを習得し、お客様からもっと満足いただけるよう努めて参りたいと考えております。職員の接遇・マナーに関して何かご意見がありましたら、ご遠慮なくご指導、ご指摘いただけると幸いです。
○施設の食事	前年度のアンケート結果と比べ、「不満」の割合が5.4%上昇しておりました。これは安心・安全な食事提供を念頭に置いた結果、食事の持つ楽しみや満足感を意識した献立が希薄になってしまったからであると分析しております。ご存知かとは思いますが、高齢者は摂食・嚥下機能（食べ物を噛む力、飲み込む力）が低下しているため、普段私たちが食べているような食事を摂取した際、窒息や誤嚥からくる肺炎を容易に起こす可能性があります。そういった中での献立は、素材から調理方法まで工夫が必要になり、お客様の望む食事の提供が難しい側面もございます。今後は安心・安全な食事提供を前提に、より一層ご満足いただける献立立案に向け、給食スタッフとも検討を重ねて参ります。今後とも施設の食事に関し、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
○プライバシー保護 ○ケアの質	前年度のアンケート結果と比べ、プライバシー保護の結果は「良くてきている」の割合が63.9%から53%に減少し、「普通」の割合が21.3%から37%に上昇しておりました。介護におけるプライバシーの保護は、お客様の尊厳と権利を守ることに加え、ケアの質を高めるためにも重要であると考えています。今回の結果は、ケアの質そのものが低下している結果であると重く受け止め、今一度、お客様の尊厳を守り、信頼いただけるケアを目指し努めて参ります。また本年度は、介護職員の若年化があったため、ケアの技術そのものについても見直す必要があると考えております。早急に介護技術研修を実施し、施設全体としてのレベルアップにも努めて参ります。
○施設行事	前年度のアンケート結果と比べ、「不満」の割合が上昇しておりました。これは、行事やレクリエーションの内容を職員都合で行なったため、職員側からの一方的な提供になってしまった結果であると考えます。当然のことながら行事やレクリエーションはお客様に楽しんでいただく時間であるにも関わらず、お客様の声をあまり聞き入れてこなかったことを深く反省しております。今後は、様々な制限の中ではございますが、職員が率先してお客様の声を聞き、興味を知り、お客様に本当に楽しんでいただける行事やレクリエーションの提供に向けて取り組んで参ります。また今回の結果を受け、早速ではございますが、おやつレク（みんなでおやつを作って食べる）を現在企画しております。今後も様々な企画に挑戦して参りますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
○医療対応	前年度のアンケート結果と比べ、「不満」の割合が1.6%から5%に上昇しておりました。医療対応については、日々の丁寧な体調管理、わかりやすい説明、医師との連携強化を継続して積み重ねることがお客様の安心に繋がり、満足度が向上するものと考えています。「不満」の割合が上昇してことについては真摯に受け止め、より一層丁寧でわかりやすい体調管理や処置の説明を心掛け、医師との連携を強化する必要があると考えております。一方「満足」と「普通」の回答が全体の8割を占めていることから、多くのお客様には一定の安心感を持っていたけているのではないかと受け止めております。日々看護職員が丁寧に取り組んできた成果が反映されていると考え、これを励みにより良い医療対応を今後も続けて参ります。
○リハビリ	前年度のアンケート結果と比べ、「不満」の割合が10%上昇しておりました。また「普通」の割合と合わせると約50%の方々にご満足いただけていない結果となり、事実を重く受け止めております。リハビリテーションは、お客様が在宅復帰（あるいは自立）するために必要な目標を設定し、その目標を達成するためのプログラムを立案し、ご説明にてお客様より同意をいただき実施する流れとなっております。ご説明の際、ほとんどが同意をいただいているものと捉えていましたが、実際はご納得いただけていないケースが多々あることを本アンケートにて知ることができました。また今年度は職員の入れ替わりもあり、担当変更などによって一部のお客様には大変ご迷惑をおかけしました。今後はご説明の際、またリハビリ実施後など、内容にご満足いただけているかを随時確認し、リハ職員側の考えと、お客様の思いをすり合わせながらプログラムの修正を都度行って参ります。そしてリハビリの時間だけでなく、お客様がもっと自由に、ご自身のペースで運動に取り組めるよう、介護職員と連携しながら、自主トレーニング指導にも積極的に取り組んで参ります。

この度は、アンケートへのご記入と貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
 いただいたご意見を基に、良いところは一層向上に励み、至らなかったところは早急に改善に努めて参ります。
 今後とも、介護老人保健施設 桔梗苑を、よろしくお願い致します。

介護老人保健施設 桔梗苑 職員一同



医療法人 医方会
 介護老人保健施設 桔梗苑
 TEL 06-6466-9190
 CS委員会 アンケート担当係