

～ 顧客満足度調査アンケートに対する回答 ～

2022年12月に実施いたしました顧客満足度調査に、たくさんのご回答ありがとうございました。以下、たくさんのご感想・ご意見をいただきました。ご意見に関しましては各部署で対策検討させていただいております。その内容を御報告させていただきます。

(紙面の都合上一部抜粋して掲載させていただいております。尚、ご感想・ご意見は原文を掲載しています)

通所リハビリテーションセンター

ご感想

- ・ 食事がおいしい
- ・ 退屈しないように色々とプログラムを考えてくれ嬉しく思う
- ・ 送迎車の乗降時、しっかりとアシストをしてくれ嬉しく思う
- ・ 何かあればすぐに連絡をくれるので安心できる
- ・ 送迎の時間変更等聞いてくれ助かっている
- ・ 雨天時の送迎には頭が下がります。ありがとうございます
- ・ 職員みんなが一丸となって働かれている事が良い
- ・ 電話対応がきちんとしていてありがたい (気持ちが良い)
- ・ 職員には大変な仕事なのに本当に感謝している
- ・ 職員の皆様は最高です。ありがとうございます
- ・ サングアーデンに行くことが楽しみになっている
- ・ スタッフ皆さんの親切でトラブルの時も丁寧に対応してくれるため満足している
- ・ 利用者も多い中、1人1人に行き届いたサービスができていて安心してお任せできる
- ・ 全て100点満点です。ありがとうございます

ご意見

ご意見①：おやつが無くなってしまい残念。また、復活してほしい

食事がおいしくない

⇒食事については、良否どちらのご意見もいただいております、委託業者と共有しながら日頃のお食事や行事食等の充実・改善に努めております。今後とも貴重なご意見をいただけますと幸いです。

ご意見②：職員の休みが多く、風呂を上がった後も服を着せてくれる人がいないのでなんとかしてほしい

⇒法令上、定められたスタッフは配置していますが、感染症の影響で一時的にご不便をおかけした可能性もあるため、引き続き適正人員の配置を徹底していきます。

ご意見③：送迎時間が日によって違うので、交通状況もあるとは思いますが出来る限り一定の時間をお願いしたい

⇒交通状況の他、急なお休みによる送迎ルートの変更・送迎先での突発的な対応等もあり、どうしても時間が前後することがあります。大幅に前後する場合は、電話にてご連絡させていただきますのでご理解いただけますと幸いです。

ご意見④：座席の場所を固定してほしい

⇒貴重なご意見として今後の施設運営の参考にさせていただきます。

ご意見⑤：運転が粗い職員がいる

⇒不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。安全運転講習の徹底を行い安全運転で快適に乗車して頂けるよう指導します。

ご意見⑥：冷房作動時、効きすぎている

⇒空調につきましては、一定の室温を保つように管理していますが、座る場所によっては直接風が当たってしまうことがあります。テーブル位置を検討し対策していきます。

ご意見⑦：トイレの照明が暗い

⇒今後、施設照明のLED化を検討していく予定となっております。

ご意見⑧：利用者が多すぎて自主トレ等やりにくい時があるため、調整してもらいたい

座っている時間が長く疲れる

⇒新しい運動器具を導入しております。レイアウトや運用等については随時改善していけるよう検討し、今後レクリエーションの再開やリハビリの充実を図っていく予定となっております。

リハビリテーション科

ご感想

- ・おだやかに、ていねいに対応して頂いているので本人も安心してサービスを受けています。
- ・本人の体力を考慮してレベルに合った運動をしてくださいます。
- ・完全で安全な感染対策に本当に感謝しております。逆にこちらの対策が不十分なことが多く申し訳なく思っています。そんな中、誠心誠意、対応してくださる〇〇先生に心から有り難く思っております。
- ・いつも笑顔で母親も毎週来て頂けるのを楽しみにしています。当日の様子についていつもわかりやすくていねいに説明して頂き感謝しています。
- ・何気ない会話でコミュニケーションを取って頂くのが楽しみだったり、聞いて頂くだけで安心感もあります。
- ・明るく優しく元気が出ます。相談もしやすく安心しておまかせしています。
- ・気さくにお話頂きながらリハビリして頂くので本人もリラックスして受けているので良かったです。
- ・入院中から皆さんに励まして頂き、施設入所に当たりまして、色々ご配慮をいただきましたこと感謝の念に堪えません。古川先生はじめサンガーデンの皆様のご親切とあたたかいお気持ちのお陰で本人も家族も頑張ることができています。本当にありがとうございます。

ご意見

【 通所リハ 】

ご意見①：リハビリスタッフによっては怖い時があり、不安になる。

⇒不安感を与える対応があったことにお詫び申し上げます。接遇研修の強化等で指導し、改善に努めます。

【 訪問リハ 】

ご意見①：リハビリ計画書、字が小さくて読めないです。

⇒ご希望の方には拡大コピーして配布しております。担当スタッフへお伝え下さい。

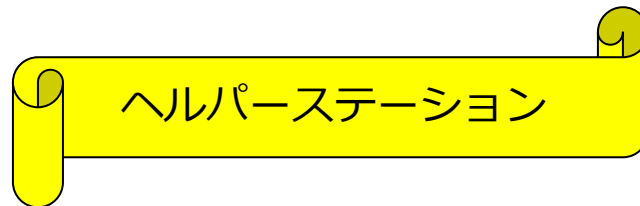
ご意見②：回数か時間をもう少し増やしてほしい。

⇒介護保険では1週間で最大120分しか訪問リハビリをご利用いただけません。自費での利用もありますが、高額になるため、介護度別の使える単位数の範囲でご利用いただくことをお

おすすめします。ケアマネジャーと相談いただき、ご希望があれば対応出来ますのでご相談下さい。

ご意見③：経済的負担が大きすぎる

⇒回数を減らしたり、時間を短くすることで料金を下げることは出来ますので、ケアマネジャーにご相談いただければと思います。



ご感想

- ・調理は、いつも体調に合わせて作って頂き大変助かっています。
- ・時間通りに訪問していただき、てきぱきと寄り添って介護して頂いており、感謝しています。
- ・身体介護、緊急にもすぐに対応して頂き大変助かっています。いつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・訪問時に私に気を使って下さっています。本当にありがたいです。サンガーデンを希望して良かったの一言です。
- ・ヘルパーさんによっては、隅々まできちんと掃除して下さり見ていて気持ちが良いです。
- ・「良かった」と一緒に喜んで下さり嬉しいです。
- ・連絡相談が密であり、かつ、スピーディーである
- ・いい所ですので、友達にはすすめている。優しく丁寧に対応してくれる。
- ・いつも心のこもったサービスで対応して頂き、ありがとうございます。そのお陰で、在宅でも安心して居られる喜びを受けています。



ご意見

ご意見①：要介護度の区分が変更になったので、ケアプランの変更が必要かと思う。

⇒ご意見ありがとうございます。ケアプランに関しましては、担当のケアマネジャーと連携を強化し、必要に応じて変更・ご案内させていただきます。

ご意見②：身体介護についてはヘルパーさんによってやり方や技量が違い、少し不得意な方がいるようです。

⇒ご意見ありがとうございます。適切な介護技術やケアについて勉強会や研修会を通じて教育を徹底して参ります。

ご意見③：調理時に、冷蔵庫のドアの開閉の音がパンパンと気になります。

⇒大変申し訳ございません。冷蔵庫に限らずご自宅の物品は丁寧に扱うよう改めて周知徹底させていただきます。

ご意見④：以前、お願いしている時間は、45分なのに30分で終わらせ座って連絡事項の記入をされます。

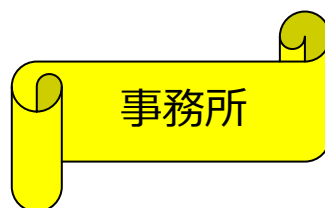
⇒ご意見ありがとうございます。大変申し訳ありませんでした。サービス区分によって、〇分～〇分と介護保険において時間設定があります。生活支援の場合、20分以上44分未満の区分もございます。必要な支援が終了した場合、いただいた意見のような事象も起きる場合があります。ご利用者様には誤解を招かないよう、適宜説明をさせていただきます。

ご意見⑤：掃除機をかける際に、廊下を音をたててかける方もいます。

⇒貴重な意見ありがとうございます。丁寧な掃除を心がけるよう改めて周知徹底させていただきます。

ご意見⑥：緊急時に、朝のキャンセルを前日の夜に連絡入れるが、留守電にならずに困ったことがある。

⇒大変申し訳ございません。原因を調査し、改善致します。もし繋がらない場合はお手数ですがサンガーデン府中代表番号（0725-46-2001）にお電話いただくようお願いします。



ご感想

- ・事務の方、はじめ、皆さん親切な方が多いです
- ・常に職員の方々には親切な対応をして頂き有難く感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・職員の皆さまがいつも丁寧に挨拶して下さい、気持ちが和らぎます。

ご意見

ご意見①：事務所の方が、行ってもいつも下を向いている。今までは電話している間でも声をかけて下さる方が多かった。

⇒申し訳ありません。事務業務の際、気づきにくいことがあります。来館時ご挨拶するよう職員教育を徹底していきます。尚、御用の際はお気軽にお声掛け下さい。

ご意見②：時々玄関ホールの手の消毒液が空っぽで、2回程職員に伝えたことがあります。毎朝点検をするべきだと思います。

⇒ご不便をおかけして申し訳ありません。毎日の物品確認をより徹底し不足等がないよう対応させていただきます。

ご意見③：これからもコロナは続くと思うので、感染対策をした上で、対面面会をさせてほしい（家族が耳が遠いので、ウェブ面会を好まない為）。

コロナも落ち着いてきていますので、もう少し施設見学をさせてほしい。

⇒コロナウイルス感染症に関する面会や見学を含んだ今後の対応を検討しております。変更の時期や内容については、予め施設の掲示板やホームページでご案内させていただきますので、今しばらくお待ちください。



ご感想

- ・コロナの中で面会できないのが残念ですが、動画や写真を見て本人が楽しそうで安心です。
- ・生活面で色々な方が専門的にみてくれて対応してくれたり、家族へ説明してくれるのが良いと思います。
- ・いつも様子をお聞きすると、丁寧に説明して頂き、安心しています。
- ・以前より食事が美味しいと本人が喜んでます。
- ・母の様子をいつも話していただきありがとうございます。コロナ禍で会うことができないので優しい言葉でホッとします。
- ・体調の変化、必要な処置、対応状況を電話などで、説明して頂けている。
- ・本人の状態、動作、機能に応じて、専門職の方がキメ細かくご対応いただけるので安心です。
- ・全職員の方に大変お世話になり、いつも感謝しています。特に看護職員の方には、きっちり説明して頂き、適切な処置をして頂き感謝です。おむつかぶれや切り傷も自宅へ帰ってくる時にはきれいに治って、いつも不思議に思っています。ありがとうございます。
- ・皆さん、マスクにフェイスシールドの徹底が凄いです。安心できます。言葉遣いも丁寧です。

- ・母以外の家族の相談にのっていただき、ありがとうございました。本当に助かりました。今は相談した家族は元気になりました。
- ・介護に携わっていただいている皆様がさすがプロ対応だなあ。といつも感心しております。本人も親切と言って喜んでおります。

ご意見

ご意見①：お風呂が週2回なので、3回ぐらいにして欲しいです。

⇒施設での入浴回数は「週2回以上」と基準で決められています。施設としても1日に入浴出来る人数に限りがあり、入浴回数を増やした場合、他のサービスの提供に影響が出る場合がございますので、ご理解いただけたら幸いです。

ご意見②：介護スタッフが本人の状態を伝えて下さる方と、下さらない方がいて、直接会えないので、伝えて頂けると嬉しい。

⇒ご意見ありがとうございます。洗濯物の受け渡しの際、必ず状態をお伝え出来るよう徹底します。

ご意見③：薬の変更などは伝えてほしい。退所時サマリーをもらなかったり、スタッフ間の連携ができていないように思った。今まではこんな風を感じたことはない。

⇒ご不便をおかけして申し訳ありません。内容を精査して、スタッフ間の連携を徹底するよう努めていきます。

ご意見④：今までより利用者に対して対応が落ちたと思うことがありました。これからの回復を期待しています。

⇒ご意見ありがとうございます。コロナ禍においてコミュニケーション不足は施設としても課題と感じております。今後より良い対応を徹底して参ります。

ご意見⑤：時間をもてあそぶため身体を動かすところやアミューズメントが欲しい。

⇒コロナ禍において、クラブ活動や行事などが減りご不便をおかけしております。コロナ感染症の五類引き下げに伴い、今後1階リハビリスペースの使用再開やクラブ行事の再開なども検討していく予定ですので、今しばらくお待ち下さい。

ご意見⑥：洗濯物を間違っって他の方の分が返却されることがある。

お風呂の靴下等脱いだ際、すぐに袋に入れてくれないので、洗濯物の中に入っていないくて、2回

くらいなくされている。靴下には名前は書きにくい。

⇒ご意見ありがとうございます。衣類の入れ違いについては、退所前に全てを確認することが困難であり、脱衣時の入れ違いを防ぐことで対策しております。職員へ再度徹底するように指導いたしますので、ご家族におかれましても可能な限り衣類を含めた私物への名前の記入についてご理解とご協力をお願い致します。

ご意見⑦：特に若い男性職員さん等でズボン下、パッチなどの用語、昭和の服の季節感が分かるかなと着替えに若干？があります。若い方には無理もないですが。

⇒新人スタッフには都度指導を行います。一般的な対応になるため、細かなご希望やこだわりなどがあればショートノートにご記入いただいたり、スタッフに申し出ていただくなどお気軽にお申し付け下さい。



サンガーデンテラス

ご感想

- ・ 職員の気遣いがあるって助かっている。
- ・ 初めてのことでわからない所だらけでしたが、親切丁寧に説明してくださり、とても安心しました。
- ・ 本人はいつも「満足や」と話ししており、スタッフの皆様には大変感謝しています。
- ・ 毎朝・毎夕、廊下などをモップでの清掃をしてくださっている職員の方々には、大変ありがたくお礼を言いたいです。
- ・ お忙しい中でも何かあればすぐに家族に連絡をいただき、真心の対応をしていただき安心しております。入居した時よりもどんどん元気になり、皆様のご配慮やお心配りのおかげで親しいお友達もでき、毎日楽しく安心して生活しているようで感謝しています。
- ・ 必要なものの不足状態・買い足しなど、都度連絡を頂けるありがたい。
- ・ 本人の要望に対してでも職員の皆様で連携をとってすぐに対応していただいているように感じます。
- ・ 職員の皆様、いつお会いしても明るくご挨拶をしてくれたり、本人にも優しく接して下さり、大変良いと思っています。入居してからどんどん元気に明るくなり、家族としては大変喜んでおります。

ご意見

ご意見①：食事全般が一般の方々と食事が同じでご飯は固く、おかずも味付けが薄い。お汁もスプーン 2・3 杯ほどしかなく、一覧表とは合っていないようだ。年寄りには歯が弱く、胃も腸も弱っている為もう少し考えてもらいたい。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。ご飯の硬さ、味の濃さに関しては、厨房スタッフと共有して炊き方や水分量を調整してご提供させていただいておりますが、ご希望に添えず申し訳ありません。今後ともご利用者皆様に食事をよりおいしく召し上がって頂けるよう検討させていただきます。

ご意見②：老人に対して美味しい食事をお願いしたい。

⇒上記回答同様、今後ともご利用者皆様に食事をよりおいしく召し上がって頂けるよう検討させていただきます。

ご意見③：トイレの所にカーテンレールなどがあるとよい。

⇒備え付けの家具・設備以外に関しましては、個人での購入・設置をお願いしております。退去時の原状回復（契約書第 16 条）において思いがけない費用が生じることもあり得ますので、管理人へ予めご相談いただきますようお願い致します。

ご意見④：転倒時、NS コールに反応がなく不安。夜間・日曜日などの人出不足の改善をお願いします。

⇒不安感を与える対応があったことにお詫び申し上げます。人員配置や運用の見直しを図り改善に努めます。

ご意見⑤：今は身体的に悪い所がないのでいいですが、具合が悪くても人を呼ぶことができない（わからない）ので、夜間の見回りをお願いしたい

⇒基本的には契約書と重要事項説明書に定められた生活相談サービスの範囲での対応となりますが、介護保険サービスの併用などご提案できる場合もございますので、お気軽に管理人へご相談ください。

サンガーデンハウス

ご感想

- ・本人がどうしたいのか聞きとりが困難なのか、家族の気持ちを聞いて納得のできるプランを立ててくれていると思います。また、急な要望や変更にもほとんど対応してくれました。変更を言う時は、私もとても気を遣うのですがいつも快く聞いてくれます。
- ・家族の悩み相談を聞き入れてくれる事。アドバイスもしてくれますところ。
- ・本人の人格を大切に下さり、入浴やその他、恥ずかしくないようにお心配りを頂いていると感じています。
- ・ケアマネさんをはじめ、介護、看護、事務職の方、皆さんいつも親切で話しやすいです。どなたかお名前は分かりませんが、朝の迎えの時に申し訳ないと伝えると「介護は終わりが無いので無理しないでください」を言われて、とてもジーンをきました。
- ・いつも笑顔で対応していただきまして、ありがとうございました。
- ・本人の状態に合わせ、できる事はさせて頂き、お忙しい中でも真心の対応して下さい喜んでおります。
- ・毎日、楽しく元気に生活をしていると感じられ、家族としましては全職員様のおかげと大変感謝しております。安心して生活できる事に本当に喜んでおります。

ご意見

ご意見①：これからも最期の日まで楽しく過ごせる様に、施設からも情報の発信や提案をして欲しいと思います。どんな日中活動があって、どんな関わりがあるのか、もう少し家族に教えて欲しいです。コロナで仕方ないとは思いますが、施設でのサービス状況をもっと知る事ができたらな・・・と思います。楽しい事があった時は教えてほしい。

⇒予定も含め日々の様子や行事など、なるべく詳しくお伝えできるように努めて参ります。

日中の様子など連絡ノートに記入しておりますが、書ききれないこともございますので、送迎時などにお伝えできるよう配慮致します。

ご意見②：食パンを焼いて欲しいとのこと。(トースト)に。

⇒給食としてトーストで提供させていただくことは困難です。ご希望であれば個別でご相談いただければ検討させていただきます。

ご意見③：皆さんお忙しいと思うので、私はできるだけ連絡帳に大事な事、伝えたい事を書く様にして
います。必ず皆さんに確認してほしいと思います。

⇒今後、職員間で情報共有できるように努めて参ります。

ご意見④：夕食後も送ることが出来たらうれしく思います。

⇒申し訳ございませんが、職員の配置上、夕食後の送迎は困難です。ご家族での送迎やタクシー
での移動であれば、対応させていただきますので、ご相談いただければ幸いです。

貴重なご意見をありがとうございました。

今回のご意見をもとに、今後もより良いサービスが提供できるよう、努力して参ります。

今後とも、ご指導・ご協力の程、よろしくお願い致します。



令和5年4月10日
介護老人保健施設 サンガーデン府中
利用者サービス委員会