

令和元年度 CS調査結果について【利用者】

○調査日：令和1年12月3、5、12日

○回答数：28名（男性13名 女性15名）

● 職員の態度について

1 職員は笑顔で接してくれますか？

コメント

満足	14	(50%)	《北フロア》・あんまり。・やさしい。・時々疲れている時は…。・職員に余裕がないから仕方ない。 ・あいさつしてくれない人がいる。頼んだ時いやいやな態度がみられる人がいる。・そうでない(笑顔)時もある気がする。・朝忙しい時など待たされる。やってほしいことがいくつかあっても…もう少し丁寧に！急いでやる傾向あり。 《南フロア》・仕事だから仕方ない、コミュニケーションある人だけ・社会人としてレベルが低い
普通	7	(25%)	
不満	6	(21%)	
わからない	1	(4%)	

2 職員の言葉使いは丁寧ですか？

満足	14	(50%)	《北フロア》・あんまり。・丁寧ではない。・丁寧な人もいるけど、良くない人もいる。・丁寧すぎても気持ち悪い。・コールした時、厳しい口調でかえてくる時有。夜間コールしたら大きな声がかえてきてこまる。・気を付けて欲しい人も居る。ありがとうを言ってほしい。 《南フロア》・中には荒い人もいる、どこも一緒・丁寧ではない、友達のように話かけてくる・時々怒る人がいる・たまにきつい時がある
普通	8	(29%)	
不満	6	(21%)	
わからない	0	(0%)	

● 食事について

3 食事の献立に満足していますか？

満足	12	(43%)	《北フロア》 ※複数回答1名あり。 ・野菜が少ない。同じようなメニューばかり。 ・バランスが良い。・美味しくない。 ・今ミキサー食だが、本当は普通食が食べたい。 ・水分が多いお粥でラーメンすすってるみたい…。 ・味覚障害なので味がわからないのがつらい。 ・同じ献立がある(多い)…体に良いかもだが変わったものが食べたい。 《南フロア》・嫌いなものは、ほかっている ・味付けが濃厚、野菜本来の味がしない。まずい ・おかずの味が、ちょっと薄いです ・〇〇〇にかわって良くなった ・味に慣れるまで時間がかかった
普通	6	(21%)	
不満	11	(39%)	
わからない	0	(0%)	

4 食事の量は満足していますか？

満足	17	(61%)	《北フロア》 ・もう少し食べたいと思う。 ・お米とお肉が好きなのに量が少ない。お腹がすいて足りない！ 特にご飯。 《南フロア》 ・ちょっと足らんね、おかずのほう・少し量が多い ・ちょっと少ない、もう少し多めにしてほしい・ご飯の量をもう少し増やしてほしい・ご飯は好きですが茶碗が小さくて少ない、柔らかすぎる時もある。
普通	5	(18%)	
不満	6	(21%)	
わからない	0	(0%)	

5 食事検討委員会に満足していますか？

はい	14	(50%)	《北フロア》・参加できないので。・優しく話してもらえ る。・食事について意見しても聞いてもらえない。・お もしろくない。・意見が通らない。・前は出席していた が今はない。色々提案していた～良かった。・通院と 重なって出られないことが多い。 《南フロア》 ・意見を言っても何も変わらない。改善しない。・食べら れない人が増えて、すき焼き・焼肉パーティーなどが無 くなって楽しみが少なくなってきた ・仕事をやっている。・参加していないので
いいえ	4	(14%)	
わからない	7	(25%)	
未回答	3	(11%)	

● 入浴について

6 お風呂の回数に満足していますか？(週3回)

満足	24	(86%)	《北フロア》 ・夏は汗をかくので毎日にしてほしいが…。 ・以前2回だったので、2回でも良い気がします。 《南フロア》・回数を減らしてもよい。・2回だけ入って いる。・週2回にしている、自分で調整。・冬はゆっくりと 入りたい、夏はちょうどよい
普通	4	(14%)	
不満	0	(0%)	
わからない	0	(0%)	

7 お風呂の時間に満足していますか？

満足	15	(54%)	《北フロア》・忙しい。早くと急がされる。・もう少し長く 入りたい。・ゆっくり入りたい。あわただしい。・特浴 に5分入浴。・もっとゆっくり入りたい。・自分のタイミ ングを優先してくれる。冬の浴室の寒さが…。 《南フロア》・長く入りたい。・早いのもう少し長く入り たい。・浴槽に浸かっている時間が今は3分なので、も う5分ほしい(8分間入りたい)。・時間が足りない
普通	5	(18%)	
不満	7	(25%)	
わからない	1	(4%)	

● トイレ・排泄について

8 トイレの臭いに対して配慮されていますか？

気にならない	14	(50%)	《北フロア》・臭いが良くわからないが、消臭スプレー はあまり使われていない。・きれいにしてある。・配 慮されている。・シルバーさんが毎日きれいにしてく れている。・個人持ちの消臭スプレーを使用している ので自分の時は大丈夫です。 《南フロア》・換気扇が回っていて気にならない。・消 臭スプレーする職員としない職員がいる。部屋の前にト イレがあるのが気になる。・する時としない時がある。 一人換気扇を勝手に切る人がいる。・時々臭う
普通	6	(21%)	
臭う	6	(21%)	
わからない	2	(7%)	

9 職員の排泄介助に満足していますか？

満足	17	(61%)	《北フロア》・もう少し丁寧に介助してほしい。・リフト使 用の時、うまく設置できない時がある。・介助に問題 はないが、手すりのみが広いので使いにくい。人によっ て介助が違い、「ちょっと…こわい」と思う。・特定の 人はコロコロ荷物を扱うようにする場合がある＝スキル 《南フロア》 ・全面介助、不慣れな人来た。・介助は受けていない ・男性職員に介助してほしいが、男性職員が介助 に来る
普通	7	(25%)	
不満	3	(11%)	
わからない	1	(4%)	

● 居室について

10 居室はきれいに掃除されて満足していますか？

満足	19	(68%)	《北フロア》 ・ホコリが気になるので、1週間に3回の掃除では不満。 ・人によって不満な人あり。 《南フロア》・窓ガラスが汚れている ・男性にはきめ細かさが足りないから仕方ない
普通	6	(21%)	
不満	3	(11%)	
わからない	0	(0%)	

11 職員は、居室のトラブルにすぐ対応してくれますか？

満足	13	(46%)	《北フロア》・トラブルがあっても職員が話を聞いてくれない。・トラブルはない。・夜間、うるさい人がいてすぐに対応してくれない。・うるさい人がいるが仕方ない。・対応してくれる時、してくれない時がある。「できないのかな」・すぐ対応してくれない。 《南フロア》・同室の利用者がうるさい時はすぐ対応してくれる。・同室の利用者、色々な人がいる。まだ慣れていないが、これからだと思っている。・話ほしない
普通	9	(32%)	
不満	3	(11%)	
わからない	3	(11%)	

● 楽しみにについて

12 行事の回数や内容に満足していますか？

満足	16	(57%)	《北フロア》・できればもう少し回数を増やしてほしい。・もっと増やしてほしい。・散歩を増やしてほしい。・行事は好きではない。・楽しみです。・夏祭りの内容を変えてほしい。前から同じ内容だから。 《南フロア》・回数を増やしてほしい。・外泊とかさなつて、まだ参加できていない。・知的利用者に合わせている。・楽。・回数が少ない
普通	5	(18%)	
不満	5	(18%)	
わからない	1	(4%)	
未回答	1	(4%)	

13 外出の回数や行き先に満足していますか？

満足	9	(32%)	《北フロア》・時間が決まっているのに不満。忙しい。・この一年は外出できなかった。・回数が少ない。行き先の選択が1か所しかなかった。・わくわく外出(12月)マーゴ予定がどうなっているか？・今回の行き先(マーゴ)は不満だった。・回数が少ない。行き先について、選択できないので不満。違うところへ行きたい。・わくわく外出の希望を出しても応じてもらえない。 《南フロア》・回数が少ない、自分が行きたいところへ行けない。・1年に1回わくわく外出はマーゴに決めている。・自分で行っている。・回数が少ない、行先は満足。・まだ1回しか参加していないのでわからない ・1回も行ったことがないので行ってみたい。誘いが無い。・あまり行きたくない。・外出出来ていない
普通	8	(29%)	
不満	8	(29%)	
わからない	2	(7%)	
未回答	1	(4%)	

14 買い物が出来る回数に満足していますか？

満足	14	(50%)	《北フロア》・もう少し回数を増やしてほしい。・八百作、やまわき。・もっと回数多く行きたい。・もっと行きたい。・身体の負担を考えるとベストである。・月2回の八百作販売をもう少し増やしてほしい。・わくわく外出の希望を出しても応じてもらえない。 《南フロア》・回数が少ない、外で買いたいので...。・買い物代行には満足。・Amazonで買っている。・月2回の八百作だけではつまらない。・八百作が月一回しかきてくれない
普通	5	(18%)	
不満	8	(29%)	
わからない	1	(4%)	

15 日中活動やクラブ活動に満足していますか？

満足	11	(39%)	《北フロア》 ・手芸クラブには満足している。優しく教えてもらえるので。・月1の手話クラブについて、月2回にしてほしい。 ・やっていない。・活動には参加していません。・クラブの回数を増やしてほしい。・月1回の手芸クラブで満足。あと自分の趣味でOK。 《南フロア》・参加していないので
普通	4	(14%)	
不満	2	(7%)	
わからない	10	(36%)	
未回答	1	(4%)	

● 健康について

16 日ごろ、職員は皆さんの健康状態に気をかけてくれますか？

満足	19	(68%)	《北フロア》※複数回答あり ・訴えを聞いてもらえない。・〇〇、〇〇〇、〇〇〇〇、〇〇〇さんが良い。〇〇、〇〇〇〇、〇〇〇、〇〇〇〇さん、〇〇〇さんも良い。(原文のまま) ・見に来てくれる人とこない人がいる。・もう少し気にしてほしい。 《南フロア》・気を使ってもらわなくてもよい ・17年病気をしていない
普通	6	(21%)	
不満	3	(11%)	
わからない	1	(4%)	

17 病気になった時の職員の対応に満足していますか？

満足	18	(64%)	《北フロア》・優しくない。・あまりのぞきに来てくれない。・病気にならない。・熱が出た時にアイスノンをすぐに持ってきてくれた。・病気になっても看護師さんは来てくれない。・看護師に不満あり。フロア職員には不満なし。病院にすぐ連れて行ってくれない。 《南フロア》・まだ病気になっていないので、わからない ・病気になった時は、優しく接してくれるのでうれしい
普通	4	(14%)	
不満	4	(14%)	
わからない	2	(7%)	

● 環境について

18 施設内の温度に満足していますか？

満足	12	(43%)	《北フロア》・エアコンの風が嫌い。・寒い時がある。・寒い。・ちょっと寒いと感じる時がある。・寒いです。・もう少し温度を上げてほしい。・冬の脱衣場が寒い。ベッドのあたりが寒い。 《南フロア》・廊下が寒い、我慢できないくらい ・暑いと思うが一人居る部屋でないので我慢している ・全体にちょっと寒い ・居室は冬は寒く、夏は暑い
普通	6	(21%)	
不満	10	(36%)	
わからない	0	(0%)	

19 施設内の静かさに満足していますか？

満足	7	(25%)	《北フロア》・職員も利用者もうるさい時がある。・騒がしい時がある。・うるさい。・他の部屋ではテレビの音が大きい。・他利用者の声うるさい。・やかましい時がある。・うるさい時がある。・ずっと声を出している人がいるが仕方なし。・他利用者も職員もうるさい。・声を出される人は仕方ないが…。 《南フロア》・共同につき仕方ない ・他利用者がうるさい
普通	10	(36%)	
不満	11	(39%)	
わからない	0	(0%)	

20 施設内の清掃状況に満足していますか？

満足	18	(64%)	《北フロア》 ・平日はシルバーさんが来てやってくれているので、満足。 ・ご飯前のテーブル上が時々ザラザラしている。蜘蛛の巣がかかる場合がある。 《南フロア》・テレビの音がうるさいがもう慣れた ・大声が気になる ・うるさい ・静かではない ・どこの施設へ行っても同じかなと思っている
普通	9	(32%)	
不満	1	(4%)	
わからない	0	(0%)	

21 お部屋の防臭対策に満足していますか？

満足	14	(50%)	《北フロア》 ・臭いが分からない。 ・食後の食堂の臭いが気になる。 ・スプレーをかけてくれる。 ・カーテンのカビの臭いが気になる…カーテンの洗濯してほしい。 《南フロア》 ・ゴミが落ちていても職員が拾わない ・排泄の臭いが残っている ・消臭剤を使っている
普通	9	(32%)	
不満	3	(11%)	
わからない	2	(7%)	

● プライバシーについて

22 三光園内でのプライバシーの配慮は適切ですか？

適切	13	(46%)	《北フロア》 ・居室等カーテン1枚しかないのでプライバシーはない。 ・大勢と一緒に暮らすのであまりない。 ・カーテン越しなので、会話が聞こえてしまう。 ・開けっ放しで着替えをしてもらった時がある。 《南フロア》 ・何を買ったかもすべてチェックされる ・プライバシーは無いと思っている
普通	10	(36%)	
不適切	4	(14%)	
わからない	1	(4%)	

23 いいえの方に質問します。プライバシーが守られていない箇所はどこですか？
(複数回答あり)

トイレ	1	(4%)	《北フロア》 ・自分の世界に入る。
居室	4	(14%)	
浴室	1	(4%)	
その他	2	(7%)	

24 電話や手紙などのプライバシーは守られていますか？

満足	13	(46%)	《北フロア》 ・メールは見られることはない。 ・電話、手紙は無い。 ・どちらもしない。 《南フロア》 ・利用しない ・他利用者がワーカールームで電話をする時、声が聞こえる ・メールしているのでOK ・めったにしないので
普通	8	(29%)	
不満	1	(4%)	
わからない	6	(21%)	

● その他

25 私物(自分の物)の管理に満足していますか？

満足	22	(79%)	《北フロア》 ・自分でできている。 ・出金の依頼をしても遅い。 ・決まった場所がない…「移しましたよ」の一言がほしい。 お金の欲しい時に出せない。 《南フロア》 ・すべて自分でやっている ・自分でやっている ・夏布団を洗濯に出したが出て来ない
普通	3	(11%)	
不満	3	(11%)	
わからない	0	(0%)	

26 職員の自治会活動に対する支援に満足していますか？

満足	13	(46%)	《北フロア》・役員をやれる人が少ない。・職員さん頑張ってくれていると思います。・活動に対する自分の気持ちの負担が大きいのが分かってくれる職員がいない。 《南フロア》・昔はよくしてくれた ・活動にあまり参加していないのでわからない
普通	5	(18%)	
不満	2	(7%)	
わからない	8	(29%)	

● 総合評価

27 個別支援の会議に参加したいですか？参加して良かったですか？

良かった	5	(18%)	《北フロア》・参加しないことはない。(原文のまま)・リハビリを計画に入れてもらったが、あまりみてもらえていない。・自分の意見が言えず「はい」としか言えなかった。・参加していない。・意見してもいつも同じ答えしか返ってこない。 《南フロア》・参加したことがない・もっとやってほしい ・聞いたことがない・さんかしていないので・・・・参加していない
普通	3	(11%)	
良くなかった	5	(18%)	
わからない	15	(54%)	

28 岐阜県立三光園のサービスには満足していますか？

満足	15	(54%)	《北フロア》・ここに居たいです。・ずっとここで過ごしたい。・ここで充分です。・幸報苑から転園！・こんなものだと思っている。ここに居るしかできないので、しかたないと思っている。・話を聞かない人がいる。(利用者も職員も)・行事には満足しているが、願望としては扱い方接し方等ケアの仕方を優しくしてほしい。「待ってて…」で忘れられている！ 《南フロア》・ベッド移乗・お風呂での移乗に不満あり、身体に負担がかかる。痛い時もある・名古屋、可児市へ帰りたい。オセロクラブがあるから・他に行くところもない
普通	7	(25%)	
不満	5	(18%)	
わからない	1	(4%)	

その他の意見など	<p>《北フロア》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上から目線で物事を言わないでほしい。・差別をしないでほしい。・これからもお世話になります。よろしく願います。 ・入浴の着衣時、ショーツ、ズボンを書く時は手伝ってほしい。 ・立ち上がりの時、力が入らない時もあるが、「手伝って下さい」と言いづらい。立てれない時は手伝ってほしい。・いつもありがとう。・特にありません。・今のここでの生活に満足しています。・ありません。・特にない。・もう少し私の話を聞いてほしい。・入浴時にかゆい所をしっかりと洗ってほしい。 <p>《南フロア》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見は特になし、満足しています・他利用者が手を出してくる時(他害)がある、職員に気付いてほしい・思いやりのない人が多い・職員によって移乗の仕方が違う・職員に話したことがすべて筒抜けでプライバシーがない、自分が話したことが悪いとも思っている。話が大きくなって伝わっている・日中は職員が多いが、夜間は少なくコールしてもいつまでたっても来てくれない・特にないです、今は満足しています ・旅行が1年に1回しかないのがさみしいです・買い物代行で2W前に依頼しなくてはいけないが、すぐに欲しい物があつたりとかで困る事がある
----------	--