

入居者満足度調査の結果について

2024年5月実施



株式会社ヴィラ

ヴィラフローラ南円山 入居者満足度調査の結果について

当社では、入居者様・ご家族様が当施設が現在提供するサービスをどのように評価し、またどのようなサービスをご希望されているかなど、ご意見をいただき、絶えず変化する皆様のニーズを把握することが重要と考えております。

今後も、定期的に同様の調査を行うことにより、お客様の声に耳を傾けてまいります。そして、今回いただいたご意見・ご要望を全職員で共有し、現状サービスの見直しや改善等を行い、サービスの質向上に結び付けたいと考えております。また、このような機会に関わらず、日頃お気づきの点がございましたら遠慮なくご相談いただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。なお、自由記載で頂戴したご意見・ご要望については巻末に改善策を記載いたしましたので、ご参照ください。この度は満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

【調査概要】

- ・実施期間：2024年5月1日～5月31日
- ・調査票回収率 51.4% （回収数90 配布数175）
- ・回答者の構成比 20.6%（本人）：79.4%（家族）

I. 介護・看護について

介護・看護については、4項目において前回評価を上回り、5項目平均で70台後半の安定した満足度となりました。4や5の設問の看護や介護からの報告において、前回を上回る評価をいただいたことは、各部署の連携強化によって、ご家族さまと施設側の情報共有が緊密になされた結果と思います。一方で、自由記載欄のなかに介護者によってサービスの質にばらつきがあるとのコメントがございました。介護現場において、業務の標準化が図られていないと、利用者のニーズを満たせないばかりか、事故や苦情の原因にもなります。今後は、介護課長、介護主任、フロアリーダーが中心となって、教育の効率化、ノウハウの共有を図り、介護サービスの標準化に努めてまいります。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査 との差
1. 介助方法・技術	48%		33%		17%	80.8	79.9	+0.9
2. 生活の自由度	36%		38%		22%	75.9	77.1	-1.2
3. 利用者様の衛生面	41%		75%		26%	78.8	77.9	+0.9
4. 健康状態についての看護からの説明	49%		29%		20%	80.7	75.8	+4.9
5. 介護についての説明や内容	51%		31%		16%	81.8	75.8	+6.0
介護・看護について	45%		33%		20%	79.6	77.3	+2.3

1	良い	何かあったら連絡していただけているので、いつも安心してます。通院後の報告も丁寧に家族は満足しています。
2	その他	家族自体が92歳となっており、十分な看護が提供できずにあります。仕方がないとはいえ、互いに申し訳なく思っております。よろしく願い申し上げます。
3	改善	健康面で、便通、下肢足の浮腫などの確認を時々お願いします。
4	良い	見守りがしっかりされていて安心しております。
5	良い	適切な介護、介助いただいていると思います。
6	良い	充分に対応していただき、感謝しております。
7	良い	面会時等に普段の生活の様子を教えてくださいることが多くなり、また差し入れのアドバイスもいただきとても助かりました。以前より丁寧に入居者一人ひとりに対応していただいているようで、とても感謝しております。
8	良い	きちんと報告していただきありがとうございます。これからも色々あると思いますが、よろしくお願いします。
9	良い	職員の皆さまには大変感謝しております。
10	改善	21時から6時の居室訪問を控えてほしい。
11	良い	6年間デイサービスのお世話になり、団体生活には少々慣れておりましたので、入所以来3ヵ月になりますが、楽しく過ごさせていただいております。
12	改善	①介護者により程度の差があり不満。特に3階の男性は使い手、応用なく入浴の定員に不足あるなら女性スタッフを増やしてほしい。男性介護者は果物を食べやすいようにカットできますか？②夜勤者男二人は困る③部屋の窓の開閉など先回りできますか？(室温調整)
13	改善	各個人にムラがあり。再度職員対策が必要と思います。
14	良い	常日頃、介護、看護、理学療法士、事務職員には感謝しております。
15	改善	ドクターが来る日は事前にわかっているのでしょうか？わかれば日程表に記載してほしい。
16	良い	少しの変化にも気にかけていただき説明相談させていただいておりますので、安心して日々過ごしております。
17	良い	いつも近況報告や担当者様からのメールやお葉書にて丁寧に説明していただき感謝しています。

II. 職員の接し方について

職員の接し方については、前回結果からわずかながら減少したものの、6部門にわたる満足度調査のうちで、最も高いインデックス値（満足度）を示し、平均で86点台となりました。日頃から入居者の皆さまからも直接温かいお言葉をいただいておりますが、今回の結果は、介護現場で働く職員一人一人の取り組みが評価されたものとして、職員の励みとなる結果となりました。しかしながら、かならずしもすべての職員が評価されているわけではなく、一部の職員においては、皆さまから期待された対応ができていないことが、コメントの中から窺えます。「忙しそうにしているので話しかけるタイミングを考える」「大きな声で早口で言われる」といったご指摘をいただいております。どちらも業務が多忙であることを理由に、入居者への対応が疎かになった事例かと思えます。今後は、入居者の立場に立って問題と向き合うことの大切さを考え、入居者の皆さまの期待に応える為、今、自分たちができる丁寧な対応サービスを目指してまいります。このようなご意見を真摯に受け止め、接遇研修を取り入れながら社内の意識改革を行い、改善に向けた努力を行ってまいりますので、今後ともご指導のほどよろしくお願いたします。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査 との差		
6. 職員の言葉遣い	62%					27%	10%	87.2	88.7	-1.5
7. 職員の勤務態度	56%					33%	11%	86.1	87.0	-0.9
8. 職員の服装身だしなみ	64%					26%	10%	88.4	87.8	+0.6
9. 職員は話しかけやすい雰囲気か	58%					30%	10%	85.2	85.8	-0.6
職員の接し方について	60%					29%	10%	86.7	87.3	-0.6

1	良い	明るい雰囲気です。
2	その他	施設訪問ができずにおりますので、申し訳ありませんが、不十分な回答です。
3	良い	職員の方々が、よくお声がけをしてくださると喜んでます。親切です。
4	良い	トレーニングパンツの件ではご迷惑おかけして申し訳なく思っております。大変な作業を続けてくださり感謝しております。
5	良い	笑顔で接していただきとてもお感謝しております
6	改善	生活相談員の中には、お忙しいからかもしれませんが、話しくさを感じる方もいらっしゃいます。他の職員も忙しそうにしているので話しかけるタイミングを考えます。
7	改善	時に子供や友人への話しかけのような場面を目にしますと、家族としては寂しい気持ちになることもあります。丁寧語で接していただけたらありがたいのですが。
8	良い	いつも明るく笑顔で接して下さっています
9	良い	ここ2年程皆さまにお会いしていないので不明ですが、定期的にハガキで情報をいただいているので助かっております。
10	良い	お忙しい中、いつも話し相手になっていただきありがとうございます。何気ない会話が支えになっているように思います。これからもよろしくお願いします。
11	改善	毎月の往診と病院に行く日程と時間を知らせていただきますようお願いしたい。
12	改善	私が当施設に入ったころ、介護士の〇〇さんがいたのですが理想的な職員でした。今、彼のような職員はいません。
13	改善	このスタッフに言ってもダメかも？と思ってしまう。人を見てしまう（長く住んでると）
14	良い	どの職員さんともとても親切で丁寧に対応してください。いつも本当にありがとうございます。
15	改善	話をする余裕がありません。
16	改善	大きな声で早口で言われると叱られているようでビックリする。
17	良い	いつも声をかけていただき元気をいただいております。感謝です。
18	良い	非常にフレンドリーで好感が持てます。
19	改善	名札を付けた方がいいと思う。

III. 食事について

給食委託業者が変更となり、約3年が経過しました。日々改良を積み重ね、皆さまのお声に耳を傾けながら、美味しい食事の提供に取り組んでいるところです。今回は、全体的に前回の調査より満足度が低下する結果となりました。全体平均でマイナス3.8ポイントの低下となっています。基本的な食事の内容、味付け、また肉や魚などの主菜の品質に関しての評価が総じて悪化しており、今年2月から皆さまの健康管理に配慮して実施した食事の減塩対応の影響が多少あるのかもしれませんが。いずれにせよ今回の結果を受けて、より多くの方々に喜ばれる食事のありかたについて、再度検討する必要性を感じました。個々に頂いたご意見の中にも、厳しいご意見、ご要望が散見されており、厨房スタッフと協議のうえ巻末に改善策を記載いたしました。今後は、高齢者の皆様に喜ばれるメニューを再度検討し、月に一度の特別食の提供等により献立のバリエーションを増やしなが、より多くの方に喜ばれる食事のあり方を目指してまいります。今回いただいた一つ一つのご意見を十分に精査し、品質改善に向けた検討材料とさせていただきます。今後も食材の安全性はもちろんのこと、効率的なコスト管理のもとで、実際に味わうより多くの皆さまの満足を目指して、高品質で安全な食事の提供に最善を尽くしてまいります。

	*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点					インデックス (満足度)	前回結果	前回調査 との差
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満			
10. 内容、量、盛り付け、味付け	22%	45%	36%	7%	12%	57.2	59.1	-1.9
11. 食器やスプーンなどの形、材質	33%	25%	36%		5%	69.2	68.9	+0.3
12. 魚料理はいかがですか？	*インデックスは好き(100点)、普通(50点)、嫌い(0点)の合計点					48.6	53.1	-4.5
	19%	61%		20%				
13. 魚のにおいはどうですか？	*インデックスは気にならない(100点)、少し気になる(50点)、気になる(0点)の合計点					76.8	82.5	-5.7
	69%	15%	15%					
14. 肉料理はいかがですか？	*インデックスは好き(100点)、普通(50点)、嫌い(0点)の合計点					51.4	58.6	-7.2
	23%	58%		20%				
15. 肉料理の固さはいかがですか？	*インデックスはやわらかいor丁度よい(100点)、固い(0点)の合計点					81.4	73.2	+8.2
	6%(柔らかい)	76%(丁度良い)		19%(固い)				
食事について(Q10～Q14平均)	33%	19%	23%	10%	14%	60.6	64.4	-3.8

1	良い	本人は、「何も残さず食べている！！」と言っているので、すべて満足していると家族は考えています。
2	要望	魚の量が(大きさ)少し多いようです。
3	良い	施設の食事はほとんど食べていないとのこと(おかずは特に)わかりませんが、本人は美味しいと話しております。
4	良い	毎食完食と伺っています。ありがとうございます。
5	良い	食事は何時も美味しいと話しております
6	要望	昼、夕食は肉と魚を選ぶ選択メニューはできないでしょうか？
7	良い	食事についての不満については聞いたことがないので、十分に満足していると思います。
8	改善	納豆はそのままの方が自分で醤油などで好みにできる(味付けは必要ない)魚の味がしない、妙に甘いだけ、肉は固くて食べにくいとのことでした。引き続き季節を感じられるメニューをお願いします。
9	要望	お刺身が美味しかったので、なるべく増やしてほしい
10	改善	お米が少々固いようです。
11	改善	最近塩味のうすい時が時々ある。甘酢和えなど美味しくいただいています。
12	その他	私は偏食なので、魚と肉とか辛みが嫌いなのであまり食べません。
13	要望	食事の量が多い時があります。調整していただくことは可能でしょうか？
14	その他	物価上昇の折、致し方ないと思います

15	改善	変化が欲しい（味付け、食材、歯ざわりなど）生寿司が好物。副菜として酢のものが好き。甘味は苦手。
16	要望	月に一度は外注（出前）の食事はどうですか？調理人に休みを与えてはどうでしょうか？
17	ヨロシ け 入 居	少し酢の入ったお料理が美味です。
18	改善	ハンバーグの味付けが濃すぎます。自分の好みにしたいので、納豆の味付けはいらなと思います。
19	改善	魚料理は種類によって調理の仕方に不満。揚げる、煮る、焼くを魚に合った仕方です。みそ汁の具に貝、キノコ類をもう少し入れてほしい（出汁の味がよくなるように）塩分カロリーは日によりかなり違いますが、一週間分で平均するのですか？
20	良い	食事いつもありがとうございます。本当に感謝ばかりです。
21	改善	魚は焼き過ぎのような固さがあるとのこと。
22	改善	再度対策が必要です
23	改善	焼き魚は乾いて固くなっていたりします。煮魚の方がよいです。11日のソイのから揚げは美味しかったです。好きなのは親子丼とか冷や麦です。
24	改善	食事については複数回クレームをつけ改善の要望してきました。最近、漸く改善の兆しが見えてきました。本来、調理人は食事終了後の食器に残された食べ残しを見て次の対応を考えていくべきでは。
25	要望	甘納豆のお赤飯ではなく、やっぱり小豆が美味しいですね。胡麻和えはすりごまになって食べやすいです。
26	改善	肉じゃが食べたい。ご飯はやわ目に炊いてください。
27	改善	検食はどなたがしているのでしょうか？毎食苦痛です。魚は臭い。すべての奇妙な味です。食べたくない。朝食らしいパンを提供してください。
28	改善	盛り付けが汚い。一食の2,3皿に同じ食材、朝昼夕にも同じ食材、献立表にサンプルのようにになっているが別の形で出るのでやめてください。○○風というのものをやめてください。このような食事は食べたくない。
29	良い	味の好み美味しいと思います。
30	改善	冷菜は全て軟らかすぎ。常にぐちゃぐちゃで団子状になっており、美味しさが半減するし見た目も悪い。ホウレンソウの普通のおひたしが食べたい。豆腐やジャガイモがさいころ大の大きさに刻まれているが普通の大きさにできないのか。
31	要望	①週に一回くらい納豆が欲しい。②おかずが少ない
32	改善	子供でも大人、老人でも美味しいなー、また食べたいなーと感じる料理を出してほしいと思います。また調理士、栄養士の方が食べてみて美味しいという料理を出してほしいです。

IV. 日常生活・居室環境について

新型コロナウイルスが第5類に移行したことにより、施設内における毎日の体操や季節行事などさまざまなアクティビティ活動が再開となり、今回の調査では日常生活の評価（Q16,Q17）が概ね改善した結果となりました。引き続き、新たなアクティビティの開発と季節行事や外出レク活動等に力をいれながら、皆さまが日々、生き生きとした潤いのある生活を送れるよう取り組んでまいります。

一方、居室環境や館内設備に関する項目ではやや評価が低下することとなり、いくつかの課題が残されているものと思われまます。コメント欄にも居室清掃の衛生管理に不満の声が聞かれておりますが、これを受けて清掃業務内容の標準化と二回目清掃スケジュールの見直しを行い品質改善に努めているところです。これからもスタッフ一同、気を引き締めて住環境の維持管理に努めてまいります。皆さまが居室及び館内におきまして、常に快適にお暮らしいただくため、今後も気が付いた点がございましたら遠慮なくご意見、ご要望を賜りますよう、お願い申し上げます。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査 との差
16. 季節行事などの外出レク活動	39.0%		28.0%		32.0%	75.9	70.7	+5.2
17. 機能訓練、作業活動、レク、趣味など	34.0%		29.0%		34.0%	73.2	70.7	+2.5
18. 館内において	48.0%		29.0%		21.0%	78.9	79.1	-0.2
19. 居室の温度・湿度	40.0%		34.0%		22.0%	77.0	76.6	+0.4
20. 館内・居室の清潔さ	41.0%		36.0%		18.0%	76.7	79.9	-3.2
日常生活・居室環境について	40.0%		31.0%		25.0%	76.3	75.4	+0.9

1	改善	本人は、「集まる機会がなくなった！」と言っています。物忘れが多いので、家族としては本人が満足していないことが少し気になります。室内の掃除は日曜日に行くとは十分ではなく感じます。曜日によるのかもしれませんが…
2	要望	民謡や落語等館内で年に何度か行事にいらしたらどうでしょうか
3	改善	居室は暖かく、食堂が寒いようです。廊下の電気が暗く（少し）感じます。
4	改善	楽しい企画が多いのに参加してくれないのは残念です。
5	良い	行事やレク活動などに参加しないのが気になっていますが、時々館内の散歩に誘っていただいているようで感謝しております
6	要望	もう少しいろいろ季節行事や外出レク活動はあってもいいかなと思います。廊下のお花を季節ごとに鉢植えしてほしい。ポインセチアの次も春の花紫陽花など。廊下の壁もさみしいです。掲示板のところもお知らせ以外に手作りのなにかか折り紙、花等明るくしたらよいかと思ひます。
7	改善	もう少し外の空気を吸う機会があるとよいと思います（主観ですが）
8	良い	桜・紅葉・夏祭り楽しみにしているようです。
9	良い	参加できそうなレクリエーションに誘っていただけて楽しそうな時、家族としてはうれしいです。
10	要望	本人は体操をしていないと言っておりますが、事実ではないと思っています。出来る限り体操をしてほしいです。
11	改善	室内の空気の入替えをしたいのですが、ベランダが汚いので戸を開けられず、早めに掃除してほしいです。共同生活なので2階の方はもう少し静かに歩いてください。
12	改善	体操の日が不規則なのでこれまで聞きに行っていますが、休みがわかるようにしてほしいです。例えば目印になるように食堂のところに掲示してください。
13	改善	居室が常に暑い。暖房を止めても暑い。
14	改善	居室は自分ですべて掃除している。1階の居室なので早春と晩秋にムカデ？のような虫が廊下から入ってくる。気持ち悪い。
15	改善	機能訓練の場所の充実。廊下などはやめてほしい。
16	要望	新作映画鑑賞会を行ってほしい。1階の催し物の開催は良いが冬なので寒い
17	要望	一週間外に行きたい。希望者だけでも屋上に出て気分転換をしたい。
18	良い	お花見に参加させていただき大変楽しかったです。

19	要望	加湿器使用時期のカビ（壁、カーテン）に注意してほしい。カーテンは自費で買い替えるのか？カーテンは洗濯できない？
20	ヨロシ け 入居	居室の壁、ベッドの下のゴミ、洗面台の汚れが気になりました。靴箱の棚の開閉がやりずらいです。
21	改善	洗濯用のバーコードタグの場所が折角お肌に優しい素材にしているのに、ゴムのところに貼ってあったり配慮がありません。希望者の配布していただければ自分で貼ってから施設に持ち込めるのですが、洗濯業者さんにお伺いしていただければと存じます。こちらも物が紛失する心配がなくなります。
22	良い	ありがとうございます。安心して暮らしております。
23	改善	防音時々。クモアリなどが居室内を歩き回るのには驚かされる。このような状況はこのホームでは入居者に対して許容範囲と考えているのでしょうか？
24	改善	ベッドメイキング、掃除の人、良くやってくれてありがたいです。ベランダの掃除をもう少し丁寧にしてほしいです。（誰がするのでしょうか）
25	要望	秋から春にかけて居室の湿度が30%となり、皮膚の保湿の面で問題ある。加湿器の使用を検討中。なお、温度は冬期間は25度を保っており、快適です。
26	要望	夏季は掛け布団は使用しないから週に一回交換しているのは無駄だと思う。
27	改善	しばらくぶりに何うとテーブルの上や足元のホコリが大変目立っていて、デスク右手下の収納ケースのところはクモの巣が張ってあって取り除くの大変でした。テレビ周りも。家族がなかなか行けず本人が寝たきりの場合は特にスタッフの方々しか頼るしかないのももう少しきちんと見てほしい。レクに関して寝たきりで言葉を自分から話さないで、なかなか連れ出してはもらえないと思うのですが、刺激を持たせてあげたいので、離床を促して散歩やレクにもぜひ参加させてほしいと願う。
28	要望	介護保険を当施設で100%使っているのに、リハビリ、デイサービス関連で自由が利かない。仕方ないのでしょうか？

V. 感染症に関する対応について

新型コロナウイルス感染症は、2023年5月8日から感染症分類が5類に移行しました。5類移行後、新型コロナウイルスの感染対策の考え方は、自主的な取り組みを基本とする方向に切り替わり、これまで制限されていた面会や外出もほぼ元のとおり再開しています。これにより今回の調査ではこの部門に関する満足度は大幅に向上しており、皆さまの感染症に関する不安やストレスも少し和らいだところかと思えます。しかしながら、入居者の皆さまも多くの人と接する機会が増えていくなかで、これからは、皆さまの心身の健康を維持しながらも、感染リスクを最小限に抑えるような対応が求められてまいります。重症化リスクの高い高齢者が多く生活する高齢者施設等においては、手指衛生の徹底、マスクの着用や正しい換気など、引き続き適切な感染対策の実施が必要と考えています。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査 との差
21. 日常の感染症対策について	44%		30%		22%	78.1	75.0	+3.1
22. クラスター発生時の対応や告知について	43%		33%		21%	77.9	69.1	+8.8
23. 現在の面会方法や時間について	56%		26%		16%	82.5	62.1	+20.4
24. 感染対策による介護サービスへの影響	48%		32%		17%	80.1	61.9	+18.2
感染症に関する対応について	48%		30%		19%	79.7	67.0	+12.6

1	良い	しっかり対応していただいて、高齢の母が健康に過ごせていて安心しています。
2	良い	その都度的確に判断されていると思いますのでお任せしております。
3	良い	1月にコロナに罹患してしまいましたが、適切な対応をしていただきました。
4	良い	十分に情報は事前に頂いており安心しております。
5	良い	入居間もないので過去のことはわからないが、現状は満足している。
6	良い	コロナ対策よくやっていただいたと思います。
7	要望	爪水虫の方の対応を考えてほしい。集団生活なので湯船につかるのを考えてしまいます。
8	改善	もう少し割り切らないで丁寧に扱ってください
9	要望	取組対応ご苦勞様です。これからも油断なきようよろしくお願いします。
10	改善	面会時間が少ない

VI. 総合評価に関する質問

総合評価に関する項目は今回の調査から新たに加えた設問となります。全項目において80点台となり、皆さま方からの一定水準の評価をいただいたものと理解しております。コメント欄にも多くのお褒めのお言葉を頂戴しました。職員が明るく、元気に業務に向き合えるのも、皆さまからのこうした温かいお言葉に励まされているところが大きく、日々業務に従事できておりますことを改めて感謝申し上げます。これからも入居者やご家族の信頼を獲得しながら、地域の皆さまに愛される施設運営を目指して努力を重ねてまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

*インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査 との差
25. ここでの暮らしに満足していますか？	49%		37%		13%	80.0	-	-
26. この施設を家族や知人に薦めたいですか？	49%		31%		19%	80.5	-	-
27. 今後もこの施設で生活を続けたいですか？	66%		21%		12%	80.1	-	-
総合評価に関する質問について	55%		30%		15%	80.2	-	-

1	良い	安心しています。母もヴィラフローラでの生活にすっかり慣れてストレスなく過ごせているので、感謝しています。
2	その他	もう少し施設料金が安ければ知人に薦めたい
3	良い	充分お世話になっております
4	良い	見学に行った施設（すべて介護付き有料）の中で職員配置・雰囲気・生活のサポート等において、群を抜いてよかったです。特にソフト面（職員の言動）が一番安心感につながりました。感謝しております。特筆したいです。
5	良い	お年寄り相手に職員の皆さまは精神的苦勞も含め対応が難しいと思いますが、よくして頂いていると感じています。これからもよろしくお願いいたします。
6	良い	職員の皆様のおかげで生活に慣れてきました。お手数をおかけします。
7	良い	職員の皆さまにはいつも丁寧な対応をしていただき、ありがたく感謝しております。これからもよろしくお願いいたします。
8	良い	入居者本人は大変満足しています。これからもよろしくお願いいたします。
9	良い	皆さん大変親切で満足しています。今後ともよろしくお願いいたします。
10	良い	暖かく接していただき感謝申し上げます。これからもよろしくお願いいたします。
11	良い	健康状態や細かな報告をいただき、大変助かっています。本人も何も心配事がないと申しております。いつも細部にわたりご配慮いただきありがとうございます。
12	良い	勿論満足しております。私も介護が必要になったら入居したいくらいです
13	その他	これからも値上げが続くのか少し心配です。
14	良い	良い所に住むことができありがたいです。本人も以前より気持ちの面で落ち着いているようです。
15	良い	ワガママな母が幸せに暮らせませうよろしくお願いいたします。
16	その他	家族は大変助けていただいて喜んでいますが、友達に薦めたいですが、金額を話すと無理と言います。
17	良い	いつもいつも感謝しています。
18	良い	良く対応いただいています。感謝しています。
19	良い	日々の生活を見守っていただき、安全で不安なく過ごせていることに感謝しております。よろしくお願いいたします。
20	良い	いつも母がお世話になり、ありがとうございます。入居してからずっとこちらでの生活は大変満足しております。今後ともよろしくお願いいたします。
21	改善	今もサービスの質の向上は少しも変化は見られません。再度対策が必要と思います。基本方針を理解させてください。お願いします。
22	要望	①監事を置くべき。懇談会は総会とすべきでは？会社公益法人、NPO法人でも監事がおかれ全体集会（総会）で監査報告が行われるのが、全国的な常識です。②1F事務室で働く職員の職場環境は長期にわたり改善されておきませんが、責任者はどのように考えているのでしょうか？
23	要望	毎月の日程表について、写真は必要ない。そのかわり日程表の欄を大きくしてほしい。記入する欄が必要。
24	良い	時々ご迷惑をおかけして申し訳なく思っております。平素は穏やかに過ごさせていただき感謝いたしております。
25	当社で	総合的に満足しています。これからもレベルを落とすことがないようよろしくお願いいたします。

入居者満足度調査のご要望・ご意見に対する回答
(2024.5 実施分)

看護・介護について

21時から6時の居室訪問を控えてほしい。

定時巡回は、原則21時、23時、1時、3時、5時の2時間おきとなっておりますが、一部の入居者さまにはお身体の状態に応じて、睡眠状況のわかる見守りセンサー「眠りスキャン」を導入し、不必要な居室巡回を控えるようにしております。スタッフ、ケアマネージャーを通じて、眠りスキャンの導入を検討してまいりますので、後日、ご相談ください。

ドクターが来る日は事前にわかっているのでしょうか？わかれば日程表に記載してほしい。

訪問診療の日程は事前にこちらで把握しております。皆さまの担当医（クリニック、病院）の往診スケジュールにつきましては、個別にお知らせしてまいります。どうぞよろしく願いいたします。

職員の接し方について

時に子供や友人への話しかけのような場面を目にしますと、家族としては寂しい気持ちになることもあります。丁寧語で接していただけたらありがたいのですが。

原則、入居者さまの呼称は、苗字に「さん」付けとじています。たとえ入居者からの希望であっても「ちゃん」付けなどはしないことにしています。入居者との関係性においてこのような場面があったことは大変に失礼であったと思います。敬語、丁寧語を用いて、尊敬の念をもって接することとし、決して命令口調にならないよう、必要以上の大声は控え、笑顔で対応するよう指導してまいります。

名札を付けた方がいいと思う。

職員は首から名札を吊り下げることが基本としております。しかし介助中に利用者が名札を引っ張ったり、ケースが顔に当たるなど介助の際に、ケガの原因になりかねませんので、名札を外して対応しているケースもございます。なにかと不便をおかけしております。今後、対応方法を検討してまいりたいと思います。

食事について

魚の量が少し多いようです。

検食簿や入居者の皆さまからのご要望に基づき、魚の切り身の量は60gから80gに変更しております。食べきれない場合もあるかと思いますがどうかご了承ください。

肉と魚を選ぶ選択メニューはできないでしょうか？

申し訳ありませんが、選択メニューについてはコスト管理、提供方法等、複数の条件から検討は難しいところです。あしからずご了承ください。

お米が少々固いようです。

ご飯はやわ目に炊いてください。

ご飯の炊き加減については、お好みもありいろいろなお要望がおります。当施設の炊飯は自動炊飯機で毎日同じ炊き加減としておりますが、炊き上がりから提供までの時間を考慮し、やや柔らかく目提供しています。さらに柔らかめをご希望の場合は、軟飯もしくはお粥での提供も承っておりますので、スタッフまでお申し付けください。

魚は焼き過ぎのような固さがあるとのこと。

焼き魚は乾いて固くなっていたりします。煮魚の方がよいです。

焼き魚に関しては、オープンにて加熱調理後、ご提供まで温蔵庫にて保温いたしますが、時間経過とともに水分が蒸発し硬くなる傾向があるようです。大量調理ゆえ、いたし方ないところではありますが、できるだけ焼き魚に適した魚種を選び、ふっくらとした仕上がりになるよう心掛けてまいります。

冷菜は全て軟らかすぎる。常にぐちゃぐちゃで団子状になっており、美味しさが半減するし見た目も悪い。ホウレンソウの普通のおひたしが食べたい。豆腐やジャガイモがさいころ大の大きさに刻まれているが普通の大きさにできないのか。

おひたしなどの冷菜は冷凍のカット野菜を使用している都合上、茎と葉のゆで時間が同じなため、どうしても葉の部分は軟らかい仕上がりとなってしまいます。一方で野菜は全般に固くて食べにくいというご意見もあります。いずれにしても今回の皆さまのご意見から、お野菜の調理方法も魚同様検討の余地があるかと思われましたので、今後改めて吟味してまいります。

お刺身が美味しかったので、なるべく増やしてほしい

お刺身のご要望は多数いただいております。衛生管理上、6月～10月にかけては、お刺身などの生モノの提供を控えるようにしておりますが、できる限りご要望にお応えできるよう、年間を通じて行事食などで提供してまいりたいと思います。

食事の量が多い時があります。調整していただくことは可能でしょうか？

主食（米飯）の量は、基本160gとしており、ご要望に応じて120g～200gまで調整いただくことができます。主菜、副菜に関しましては、たんぱく質制限が必要な疾患のある場合、3分の2程度に調整しておりますが、それ以外につきましては対応しておりません。ご了承ください。

日常生活・居室環境について

民謡や落語等館内で年に何度か行事にいれたらどうでしょうか。もう少しいろいろ季節行事や外出レク活動はあってもいいかなと思います。

いただいたご意見を参考に行事委員会を中心に検討してまいります。感染症の状況も少しずつ収まりを見せておりますので、今後は夏祭りをはじめとした施設内行事、レクリエーション、外出イベントに一層力を注いでまいります。皆さまが日々、生き生きとした潤いのある生活を送れるよう様々な行事を企画中です。どうぞお楽しみに。

新作映画鑑賞会を行ってほしい。

現在、月に1度のペースで映画鑑賞会を行っております。旧作から新作まで邦画洋画問わず幅広いジャンルの上映に心掛けております。ご興味あるタイトルなどありましたらご要望にお応えしますのでスタッフまで遠慮なくお申出ください。今後も話題作、ヒット作など皆さまのご期待に添えるよう多彩なプログラムを上映してまいります。

1階の催し物の開催は良いが冬なので寒い。

餅つき大会や新年祈願祭など冬期間に行う1階ロビーでの行事にて、外気が入り込み、寒い思いをさせてしまったものかと思えます。申し訳ございませんでした。空調や防寒対策をしっかりと行い、皆さまにゆっくりと楽しんでいただけるよう配慮してまいります。

廊下のお花を季節ごとに鉢植えをしてほしい。ポインセチアの次も春の花紫陽花など。

ヴィラでは「ヴィラフローラ」の名のとおり、四季を通じて建物周辺の庭や花壇の環境整備に努めています。館内では1階ロビーでアレンジメントフラワーを設置するほか、2階屋上庭園ではプランターを用いた家庭菜園を入居者の皆さまと楽しんでいます。今後ともご提案いただいた内容を参考にしながら、四季折々、自然と緑に囲まれた豊かな環境でお過ごしいただけるよう努めてまいります。

廊下の壁もさみしいです。掲示板のところもお知らせ以外に手作りのなにかとか折り紙、花等明るくしたらよいかと思います。

最近では、1階フロアなどで入居者とともに折り紙などで作成した館内装飾が大変喜ばれております。他のフロアでもこのような事例を参考にしながら、リハビリ活動の一環として、また創作活動を通してやりがいや作る楽しさを一緒に感じていただけたらと思っています。

洗濯用のバーコードタグの場所が折角お肌に優しい素材にしているのに、ゴムのところに貼ってあったり配慮がありません。希望者の配布していただければ自分で貼ってから施設に持ち込めるのですが、洗濯業者さんにお伺いしていただければと存じます。こちら物物が紛失する心配がなくなります。

工場に問い合わせたところ、シールの貼付場所は洗濯の仕分け、畳み作業の都合で指定の箇所に貼らなければならないようです。誠に申し訳ありませんが、管理方法の変更はできかねますので、ご了承ください

さいますようお願い申し上げます。

介護保険を当施設で100%使っているのですが、リハビリ、デイサービス関連で自由が利かない。仕方ないのでしょうか？

ご意見のとおり、当施設(特定施設)をご利用の場合、介護度の段階ごとに料金が定額制となっており、他の介護サービスを利用すると介護保険が適用されないため、ご利用の場合は10割負担となります。ご了承ください。

感染症に関する対応について

爪水虫の方の対応を考えてほしい。集団生活なので湯船につかるのを考えてしまいます。

湯船で感染することはまずありません。マットなどの入居者が共有する備品については、定時交換にて清潔を保持しておりますのでご安心ください。

総合的評価に関する質問

会社公益法人、NPO法人でも監事がおかれ全体集会(総会)で監査報告が行われるのが、全国的な常識です。懇談会は総会とすべきでは？

当法人では顧問の公認会計士事務所より監事を1名選任しております。また毎年6月には株主総会を開催し、監査報告書を監事より提出いただいております。ご承知おきください。また、懇談会は総会とは異なり議決機関ではなく、入居者との意見交換の場として設けられております。今後とも公正で適正な運営懇談会の運営に努めてまいりますのでよろしく願いいたします。

1F事務室で働く職員の職場環境は長期にわたり改善されておられません、責任者はどのように考えているのでしょうか？

職場環境には温度や湿度、照明、騒音などの直接的な労働環境であったり、広義には上司や同僚、部下などとの人間関係、賃金や人事制度、労働時間、休憩時間、休日休暇などの労働条件も含まれるかと思えます。今回のご質問では注意が読み取れませんでしたので、申し訳ございませんが回答はいたしかねます。ご了承ください。