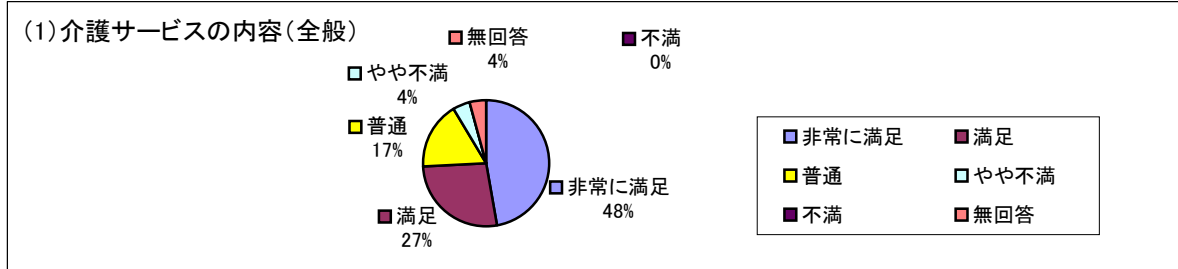


## 寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成18年12月～平成19年1月]

対象:100名 回答47件(回答率47%)

### ◆介護サービスの質について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)介護サービスの内容(全般)	22	13	8	2	0	2	47	(件数)
	47.2	27.1	17.2	4.3	0.0	4.3	100.0	(%)



項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(2)看護サービスの内容	19	12	12	1	0	3	47	(件数)
	40.4	25.5	25.5	2.1	0.0	6.4	100.0	(%)
(3)レクリエーションの回数・内容	16	10	19	1	0	1	47	(件数)
	34.0	21.3	40.4	2.1	0.0	2.1	100.0	(%)
(4)一日の過ごし方	18	11	14	3	0	1	47	(件数)
	38.3	23.4	29.8	6.4	0.0	2.1	100.0	(%)
(5)排泄の際の対応	18	11	12		1	5	47	(件数)
	38.3	23.4	25.5	0.0	2.1	10.6	100.0	(%)
(6)入浴時の対応	16	12	9	1	1	8	47	(件数)
	34.0	25.5	19.1	2.1	2.1	17.0	100.0	(%)
(7)送迎時の対応	15	9	6			17	47	(件数)
	31.9	19.1	12.8	0.0	0.0	36.2	100.0	(%)

### ◆施設の食事について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)食事の味	16	10	11	0	0	10	47	(件数)
	34.0	21.3	23.4	0.0	0.0	21.3	100.0	(%)
(2)食事の食べ易さ	20	10	8	0	0	9	47	(件数)
	42.6	21.3	17.0	0.0	0.0	19.1	100.0	(%)
(3)食事の温かさ	15	12	9	0	0	10	46	(件数)
	32.6	26.1	19.6	0.0	0.0	21.7	100.0	(%)
(4)食事の雰囲気	17	9	11	1	1	8	47	(件数)
	36.2	19.1	23.4	2.1	2.1	17.0	100.0	(%)
(5)食事介護の適切さ	17	14	7	1	0	8	47	(件数)
	36.2	29.8	14.9	2.1	0.0	17.0	100.0	(%)

### ◆施設の設備等について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)案内表示の分かり易さ	15	20	10	0	0	2	47	(件数)
	31.9	42.6	21.3	0.0	0.0	4.3	100.0	(%)
(2)清潔感・臭気	17	16	9	1	0	4	47	(件数)
	36.2	34.0	19.1	2.1	0.0	8.5	100.0	(%)
(3)温度設定	17	18	7	1	1	3	47	(件数)
	36.2	38.3	14.9	2.1	2.1	6.4	100.0	(%)
(4)照明・色彩	13	14	11	4	1	4	47	(件数)
	27.7	29.8	23.4	8.5	2.1	8.5	100.0	(%)
(5)施設・設備等	13	19	11	0	0	4	47	(件数)
	27.7	40.4	23.4	0.0	0.0	8.5	100.0	(%)

◆職員の対応について

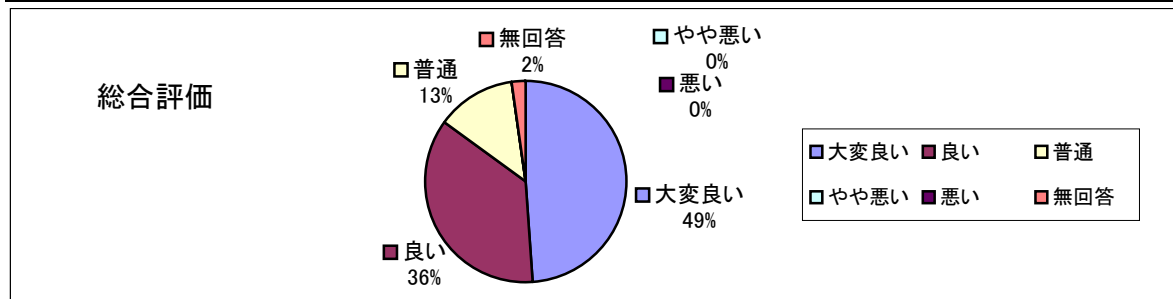
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1) 挨拶・言葉遣い	32	8	6	0	0	1	47	(件数)
	68.1	17.0	12.8	0.0	0.0	2.1	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	28	13	4	0	1	1	47	(件数)
	59.6	27.7	8.5	0.0	2.1	2.1	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	26	13	8	0	0	0	47	(件数)
	55.3	27.7	17.0	0.0	0.0	0.0	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情・質問への対応	23	16	7	0	0	1	47	(件数)
	48.9	34.0	14.9	0.0	0.0	2.1	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	18	17	7	0	0	5	47	(件数)
	38.3	36.2	14.9	0.0	0.0	10.6	100.0	(%)
(6) 管理者・責任者としての対応	23	13	6			5	47	(件数)
	48.9	27.7	12.8	0.0	0.0	10.6	100.0	(%)

◆施設運営について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1) 費用や施設の方針についての説明	15	16	12	0	0	4	47	(件数)
	31.9	34.0	25.5	0.0	0.0	8.5	100.0	(%)
(2) 個別ケア計画への本人の意向・要望の反映	13	18	11	0	0	5	47	(件数)
	27.7	38.3	23.4	0.0	0.0	10.6	100.0	(%)
(3) 個別ケア計画の説明	17	17	10	0	0	3	47	(件数)
	36.2	36.2	21.3	0.0	0.0	6.4	100.0	(%)
(4) プライバシーの配慮	19	12	12	0	0	4	47	(件数)
	40.4	25.5	25.5	0.0	0.0	8.5	100.0	(%)

◆総合評価

項目	大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	
総合評価	23	17	6	0	0	1	47	(件数)
	48.9	36.2	12.8	0.0	0.0	2.1	100.0	(%)



その理由(自由記入欄)

[大変良い]

・通路が広い。配置家具の高さがよい。

[良い]

・入居者の要望を聞き入れ、よく対応してくれている。

・職員が常に活発に動いている。

・職員の皆さんの対応に心がなごみます。

[普通]

・可もなく不可もなくという感じを受けます。

「家族会」についての意見

項目	件数	%
1. 「家族会」をつくって、積極的に関わっていきたい。	3	6.4
2. 「家族会」はつくってほしいが、積極的には関われない。	25	53.2
3. 「家族会」は特に必要とは思わない。	15	31.9
4. 回答なし	4	8.5
合計	47	100.0

### アンケートに寄せられたご意見（寶樹苑）

- （ノロウイルス感染に寄せて）入所者は勿論ですが、職員の皆様も一日も早い回復をお祈りいたします。家族が何かお手伝いできることがありましたらお声がけください。
- 職員の皆さんの対応に心とめます。
- 家族ではとてもやりきれないところまで行き届いた介護をしていただき、感謝するばかりです。
- いつも大変お世話になっております。介護士の皆さまの手厚い対応で介護 5 の母ですが発語も多くなり、面会に行く家族も大変感謝しております。職員の皆様もいつも気持ちのよい対応をしてくださりありがたいです。
- 面会の時、廊下ですれ違ったときに、きちんと挨拶をする方と、そうでない方があるように思います。
- 食堂の照明をもう少し明るくしてもらいたい。暗くて食べ物が何か良く見えない時があるし、明るい方が明るい気持ちになって食欲が盛んになると思う。
- 大変良くして戴いているので今のところ特に何もありません。
- 終末ケアについて、いずれご相談に伺いたいと思います。
- 身体の不調につき皆様にお任せしてましたのでアンケートにお答えできません。これからもよろしく願いいたします。
- 髭剃りまではなかなか手が廻らないのかなと思っています。歯の手入れ、予防的なケアについては不明ですがちょっと気になっています。全般的にはお世話になって、大変感謝しております。
- いつもお世話様です。よく面倒見ていただいていると思います。ただ、今はどこの施設もいろいろなことに気をつけているのを見ていますので、あえて評価をすべて3にしました。私たち家族ではなく、利用者本人により良いサービスを提供していただきたいと思います。今後ともよろしく願いします。

### 家族会についてのご意見

- 個人的に「認知症・家族の会」に入会しているのですが、寶樹苑「家族会」とはどんな趣旨の会なのでしょう。
- どのような活動を目的とするのか解らず、必要な件があれば、苑のスタッフの方と気軽に話しをすることができれば良いことと思う。
- どのような性格の組織及び活動を想定しているのか不明です。
- あってもよいと思うが、加わろうとは思わない。家族会の活動があれば、より施設として充実すると思う。
- こちらの体制が一人なのでどこまで関れるか不明。亡くなったときや自宅療養など変更になった場合は単純に退会として扱えば負担にならないと思う。

## 平成 18 年度「お客様アンケート」について

特別養護老人ホーム 寶樹苑

苑 長 佐々木 みつ子

毎年実施させていただいております「お客様アンケート」に、ご協力いただきまして誠にありがとうございました。平成 18 年度は寶樹苑ご利用者（ご家族の皆様）100 名中、回答をお寄せくださいました方は 47 名でございました。

別表のとおり回答結果の人数と割合が出ました。又お気付きの点やご意見をまとめさせていただきました。お客様の率直なご意見を記入していただきましたこと、大変ありがとうございました。心より感謝いたします。

アンケートの中で、職員の挨拶・言葉・対応について介護サービスに対して、大多数の方から大変暖かい評価をいただき職員にとって何よりの励みになりました。今後も皆様に満足していただけるよう一層の努力をまいります。

問題提起していただいた「1日の過ごし方」や「排泄の対応」「臭気」などについては個別ケアの充実とともに改善策を十分検討し実施していきたいと思っております。苑内の「温度設定」については、ご利用者によってご要望、感じ方の相違等で難しい問題もありますが、温度・湿度計を参考にできるだけ快適に過ごしていただけるよう職員も細かく気を配るよう指導しているところです。「照明」についても利用スペースの変更等で暗いと思われる場所が出てきております。数箇所は電燈の増設により改善されていますが、今後ご要望等をふまえて必要と思われる場所については改善してまいります。

日ごろお願いしていることですが、小さな疑問でも不満でも、できるだけその時点でご提案していただければ大変ありがたいことです。ご指摘・ご要望・アンケート結果などを参考にサービス改善したいと思っておりますが、「不満」と書かれたことの内容が分からないことには改善することもできません。どうぞ、職員にお気兼ねなくお話しくださいようお願い申し上げます。

今回、「家族会」についてアンケートに入れさせていただきました。

ご家族から、「寶樹苑にも家族会があるといいと思っているが、他のご家族はどのように思っているのかアンケートを取る時にでも一緒に聞いてもらえないか。」とのことで、入れさせていただきました。

「家族会」はあってもよいが積極的には関れないという意見が 25 名（53.2%）、積極的に関って行きたいと言っていた方が 3 名（6.4%）で、特に必要と思わない方が 15 名（31.9%）という結果でした。ご意見としては、どのような趣旨の会なのか、活動は、組織は、等の質問がありました。

施設といたしましては、「家族会」の運営（目的・組織についても）はご家族の皆様が主となり自主的に行っていただくものと考えております。「家族会」ができるということであれば「家族会」と「施設」との連携等については協力させていただきます。

今後とも、ご支援・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。