

寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成20年12月～平成21年1月]

対象:100名 回答56件(回答率56.0%)

◆アンケート記入者

利用者本人	聞き取り	家族(親族)	無回答	合計	
0	4	43	9	56	(件数)
0.0	7.1	76.8	16.1	100.0	(%)

◆当施設を選んだ理由は?(複数回答有り)

1. ケアマネジャーからの紹介	11 14.7	2. 知人からの紹介	7 9.3	3. 医療機関からの紹介	5 6.7	(件数) (%)
4. かかりつけ医からの紹介	1 1.3	5. 行政からの紹介	8 10.7	6. 家族の薦め	5 6.7	(件数) (%)
7. 評判が良い	7 9.3	8. 当施設の在宅サービスを受けていたので		8 16.0	(件数) (%)	
9. 設備が良い	2 2.6	10. 対応が良い	8 10.7	11. その他	12.7 12.0	(件数) (%)

◆職員の対応について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
挨拶・言葉遣い	0 0.0	0 0.0	8 14.3	13 23.2	34 60.7	1 1.8	56 100.0	(件数) (%)
受付・電話対応	0 0.0	0 0.0	7 12.5	15 26.8	33 58.9	1 1.8	56 100.0	(件数) (%)
見学・面会時の案内・説明対応	0 0.0	0 0.0	6 10.7	18 32.1	31 55.4	1 1.8	56 100.0	(件数) (%)
意見・相談・苦情・質問への対応	0 0.0	0 0.0	9 16.1	17 30.4	29 51.8	1 1.8	56 100.0	(件数) (%)
緊急時の対応	0 0.0	0 0.0	6 10.7	14 25.0	28 50.0	8 14.3	56 100.0	(件数) (%)
管理者・責任者としての対応	0 0.0	0 0.0	9 16.1	12 21.4	30 53.6	5 8.9	56 100.0	(件数) (%)

◆ケア・サービス面について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
介護(介護員)サービスの内容	0 0.0	1 1.8	9 16.1	14 25.0	31 55.4	1 1.8	56 100.0	(件数) (%)
看護(看護師)サービスの内容	0 0.0	0 0.0	10 17.9	16 28.6	28 50.0	2 3.6	56 100.0	(件数) (%)
レクリエーションの回数・内容	0 0.0	0 0.0	16 28.6	16 28.6	21 37.5	3 5.4	56 100.0	(件数) (%)
1日の過ごし方	0 0.0	0 0.0	19 33.9	18 32.1	16 28.6	3 5.4	56 100.0	(件数) (%)
排泄時の対応	0 0.0	0 0.0	11 19.6	22 39.3	20 35.7	3 5.4	56 100.0	(件数) (%)
入浴時の対応	0 0.0	0 0.0	10 17.9	21 37.5	21 37.5	4 7.1	56 100.0	(件数) (%)
費用や施設の方針についての説明	0 0.0	0 0.0	10 17.9	21 37.5	22 39.3	3 5.4	56 100.0	(件数) (%)
個別ケア計画への本人の意向・要望の反	0 0.0	0 0.0	8 14.3	20 35.7	24 42.9	4 7.1	56 100.0	(件数) (%)
プライバシー・個人情報への配慮	1 1.8	0 0.0	11 19.6	16 28.6	27 48.2	1 1.8	56 100.0	(件数) (%)

◆当施設の食事について

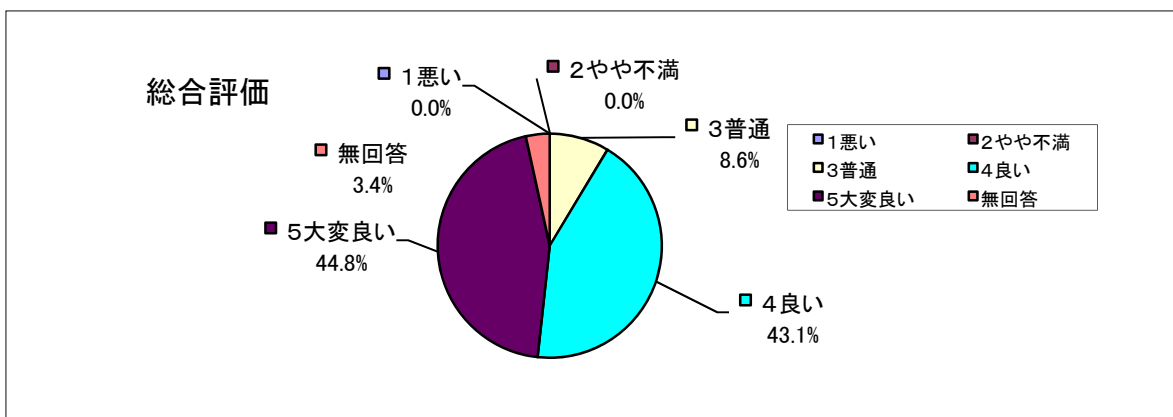
項 目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
食事メニュー	0	0	15	17	18	6	56	(件数)
	0.0	0.0	26.8	30.4	32.1	10.7	100.0	(%)
食事の味	0	0	11	18	20	7	56	(件数)
	0.0	0.0	19.6	32.1	35.7	12.5	100.0	(%)
食事の食べ易さ	0	0	10	15	22	9	56	(件数)
	0.0	0.0	17.9	26.8	39.3	16.1	100.0	(%)
食事の温かさ	0	0	13	16	16	11	56	(件数)
	0.0	0.0	23.2	28.6	28.6	19.6	100.0	(%)
食事の雰囲気	0	0	12	18	16	10	56	(件数)
	0.0	0.0	21.4	32.1	28.6	17.9	100.0	(%)
食事介助の適切さ	0	0	12	15	19	10	56	(件数)
	0.0	0.0	21.4	26.8	33.9	17.9	100.0	(%)
栄養ケア計画の内容	0	0	7	17	22	10	56	(件数)
	0.0	0.0	12.5	30.4	39.3	17.9	100.0	(%)

◆施設の設備について不満

項 目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
案内表示の分かり易さ	0	0	14	17	22	3	56	(件数)
	0.0	0.0	25.0	30.4	39.3	5.4	100.0	(%)
清潔度・臭気	0	0	11	16	26	3	56	(件数)
	0.0	0.0	19.6	28.6	46.4	5.4	100.0	(%)
温度設定	0	0	8	21	25	2	56	(件数)
	0.0	0.0	14.3	37.5	44.6	3.6	100.0	(%)
照明・色彩	0	0	15	22	19	0	56	(件数)
	0.0	0.0	26.8	39.3	33.9	0.0	100.0	(%)
施設・設備等	0	0	12	18	23	3	56	(件数)
	0.0	0.0	21.4	32.1	41.1	5.4	100.0	(%)

◆総合評価

項 目	1悪い	2やや不満	3普通	4良い	5大変良い	無回答	合計	
総合評価	0	0	5	25	26	2	58	(件数)
	0.0	0.0	8.6	43.1	44.8	3.4	100.0	(%)



◆当施設の総合評価は？ その理由

- 評価3 : ・町内会の人々の入所もかなり多くなってきています。
- 評価4 : ・利用者本人の表情が良くなった。
・特に不適切なものを感じない。
・良くして頂いております。
・聞こえない、言葉もわからない老人が見てもらえてとても感謝しています。
- 評価5 : ・老人特有の臭いが無い事、いつもきれいに保たれている事。
・職員のやさしさがいつも感じられる。
・全般を通じ雰囲気が良く安心した気持ちで過ごせます。
・職員の皆様が明るく接して頂けるのが嬉しい。
・若干臭気が気になりますが職員施設ともすばらしいと思います。感謝しております。
・職員の対応が非常に良い。
・安心してお願いできる事。

◆その他お気づきの点、今後への要望など率直なご意見をお聞かせください。

○私は在宅介護もしていたので施設に入所でき、また、みなさんにお世話になる事ができ幸せに思っております。今あまり私は体調がよくないのでなかなか面会にいけないのですが、一つ要望があるとすればダンスの中がグチャグチャになっている時があり、少し残念になる時があるので、みなさん毎日忙しいとは思いますがたまに気をかけてもらえらうれしいです。

全体的に満足していますのでこれからもよろしく願いいたします。

○いつも面会に行くと介護の方がすぐに椅子を持ってきてくれたり、お茶を運んでくださったりとお気遣いに感心しておりましたが、先日面会に行った時には私はひざを床について本人と話しをしていましたが、側にいた介護士の方が食事のお世話に忙しかったのか他の職員と話をしていたりしていました。結局、遠くにいた介護士の方が椅子をもってきてくれました。長くいるつもりはなかったのですが椅子を持ってきたか持ってこなかったかの問題でないのですが、職員の方の対応にムラがあるのかなと感じました。

私はこちらの対応にはいつも感心しておりますので、こういう事から評判が悪くなったりしないかと気になりまして一筆、書かせていただきました。

○いつでも笑顔を絶やさない介護員の方々の態度にはほんとうにありがたく思っています。病院での落ち着いた日々と比べて、母の顔の表情も穏やかになり感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしく願いいたします。

○面会の際に受付にて記帳する様式の件ですが利用者名記載の用紙を渡され、面会日・氏名を一覧にしている方法は、家族以外の者にも情報を提供することになるというのはいかがなものでしょうか？

記名表は一枚物にして記入してもらい、面会者を把握するには家族のみにして戴きたいと思うのですが…今後ともよろしく願いいたします。

○子供達や動物のふれあいがとても楽しいらしいので回数を増やしてほしいと思います。いつも有難う御座います。

今年はおテンバをしないで、おしとやかなババさまであってほしいと願っています。

○各係より連絡下さいまして有難う御座います。手厚い介護にてお世話いただきまして有難うございます。今後とも宜しく願い致します。

- ・道路に設置している案内板が初めて来苑する時はわかりづらかったです。
- ・窓際のベットが空いたら移動して下さるようお願いします。
- ・お掃除が行き届いていて大変清潔です。有難う御座います。
- ・相談員と事務所（受付）との連絡ミスがないようにしてもらいたい。
- ・着ている洋服、ひざ掛け等が汚れていることがあるがお風呂の時以外に取り替えてもらうことはできないでしょうか。気付いた時には着替えさせてもらいたい。
- ・ベットのまわりの床が汚れていることがある。

○寶樹苑さまは私たち家族にとって神様のような存在に感じており、真実に助けられており心からお礼申し上げます。職員の皆様心から親切にして頂き心からお礼申し上げます。特にこれと言った要望もありませんがどうか今後とも宜しく願い致します。

○あけましておめでとうございます。

先日は新年会職員の皆様本当にご苦労さまでした。

和太鼓・曲芸・歌ダンスと入所者の方々も良い刺激になった事と思います。

また、お化粧していただいた母の顔を見た時、職員の皆様に感謝の気持ちで涙がでてきました。どうぞこれからも宜しく願い致します。

○いつも適切な介護をして頂きまして感謝致しております。お陰様で本人も安定した日々を送らせて頂いて笑顔が増えました。今後ともどうか宜しく願い致します。

○本人の服などよくわからないので何か不足なものあったら遠慮なく教えていただければ助かります。

○ご要望としてお願いします。

・寒い日暑い日を除いて年に2・3回グループ別にショッピング（スーパーなど）が出来れば（引率は大変でしょうが）理想的です。

○いつもお世話になっております。これからもどうぞよろしくお願い致します。

○以前に比べ、施設内の照明が明るくなり気持ちよく感じます。

○いつも、あたたかいケアに感謝しております。今後とも宜しく願い致します。

○夕方早めに部屋の明かりを点灯して頂けたらと思います。

○だいぶボケておりご迷惑をおかけしております。できるだけ声がけをお願い致します。

平成20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20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56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、大変ありがたく心より感謝いたします。

アンケートの中で、ご指摘いただいた内容についていくつか回答させていただきます。

○タンスの中が整理されていなかった点について

- ・職員の気付き不足の為、洋服等ベットまわりの汚れ、タンスの中の整理がきちんとなされていない点は誠に申し訳ございませんでした。今後は、よりこまやかな気付きを持って対応してゆくよう努力してまいります。

○面会簿記入時における個人情報の取扱いについて

- ・面会簿については、個々にいろいろなお考えがあり、家族以外の面会者の方も把握しておきたいと思われるご家族もいらっしゃいます。個人的に不都合がある場合、相談員にお申し出いただければ個別に対応致しますので、よろしくお願い致します。

その他、ご意見をいただいたものに関しては、職員一同、真摯に受け止め、改善を図ってまいりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。