

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・日だまりデイサービスセンターをご利用頂き、誠にありがとうございます。

例年、実施させて頂いております「お客様アンケート」の集計が出来ましたのでご報告させていただきます。

平成24年度、大震災から1年を迎え、いろいろな体験を経て改めて感じたこと、考える機会をいただいたこと、皆様の温かいご支援をいただいたことを教訓に、皆様の日頃のお気持ちを「お客様アンケート」より伺い知ることによって、今後のより良いケアにつなげて参りたいと思っております。

多くの貴重なご意見をいただき大変ありがとうございました。

記述して頂いた部分については、全体的には大変温かいお気持ちと、感謝のお言葉を頂戴しまして、職員にとっては大変励みになります。また、いろいろなご要望、改善点も提案して頂きましたので、出来ることから改善していくよう努力いたします。

個々のご要望や、ご質問、クレームについては、それぞれの説明や回答をさせて頂きたいので、出来れば年一度の「お客様アンケート」を待たず、その都度、感じた時に担当職員にお声掛けいただければ、より良い解決やご説明が出来ますので、ご遠慮なくお申し出いただきたいと思っております。直接言って頂くことで、改善できることなのか難しいことなのかも含めて、ご理解いただけるよう説明申し上げ解決したいと思います。どうしても無記名でのアンケートですと、質問や要望、クレームの内容について、もう少しお聞きしたい場合や、もっと説明したい場合も、相手先が分からず、ご本人にきちんとお話ができないということで、曖昧のままになってしまうことがあります。この点をご理解いただき、どんな小さな事でも直接お話いただいた方が、解決も早いと考えます。

本当のところ、改めて「お客様アンケート」として提出して頂かなくても、日頃からお客様とのコミュニケーションをきちんと図っていれば、言いにくいクレームでも、質問でも、要望でも、遠慮無く言っていただけるような施設でなければならないと思っております。これからもお客様に苦言を率直に言っていただけるよう努力して参ります。

今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成24年4月吉日

社会福祉法人 無量壽会  
総合施設長 佐々木みつ子

## 寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成23年12月～平成24年1月]

対象:100名 回答55件(回答率55.0%)

### ◆アンケート記入者(複数回答有り)

1. 利用者本人	2. 聞き取り	3. 家族(親族)	4. その他・無回答	合計	
0	2	50	3	55	(件数)
0.0	7.1	76.8	16.1	100.0	(%)

### ◆当施設のご利用年数は?

1年未満	1～5年未満	5～10年未満	10年以上		無回答	合計	
14	23	11	6		1	55	(件数)
25.5	41.8	20.0	10.9		1.8	100.0	(%)

### ◆介護サービスについて

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足	無回答	合計	
0	0	4	11	38	2	55	(件数)
0.0	0.0	7.3	20.0	69.1	3.6	100.0	(%)

その理由

#### やや満足

- ・介護担当者により差異がある。
- ・ケアプランの実行、症状の改善。
- ・とても満足しています。私は他の施設を知らないので・「やや満足」にしたのは、もう少し何かやる事があつたら…。たまに行くときボンヤリと座ってる人、うたた寝をしている人がいますので・母も「やる事がなく寝るしかない」と言う事があります。
- ・贅沢言えばキリがありませんが欲を言えばリハビリ施設が充実してればいいですね。歩行訓練、マッサージの提供など。
- ・ちょっとした体調の変化も報告してくれて感謝してます。大変でしょうが声掛け等お願いします。

#### 大いに満足

- ・職員の方が多忙の中、行事遂行のため懸命に作業に当たっており大変お疲れの事と思います。こうした際に頂くお弁当も最高おいしいです。
- ・心のこもったお世話を頂いて有難く存じております。
- ・いつも介護士さん達が笑顔で接している姿を見るたびに心がホッとします。わらいは、どんな薬よりもパワーがある気がします。これからも、よろしくお願いします。
- ・本人から この10年間一度も不満も聞いた事ありません。
- ・面会に行くたびに、みなさんの誠意ある介護をみて感謝しています。
- ・保護者に当たる長男が長年の持病(リンパ節ガン)の治療等でほとんど貴施設へ介護をまかせっきりですが、面会に行って本人を見る限り非常に健康そうで家内で介護していた時より満足気な様子である為。
- ・安心して お世話をお願いできます。
- ・私がしなければならぬ事をすべてしていただいているのでなんの不足がありません。
- ・おじいちゃんの状態に合わせて見ていただけて安心しています。
- ・いつも やさしく親切にしてもらってる。
- ・なにより本年の大震災で、怪我なく無事に守っていただいた事、感謝申し上げます。
- ・いたれりつくせりで大満足しています。
- ・みなさん一生懸命で満足しています。
- ・きれいに身のまわりもさせていただき、いろいろ考えてくださってる事。この頃明るくなったようです。
- ・面会時の母の様子を見て、対応の仕方が納得出来、満足しています。
- ・おトイレのことについて お手数おかけしております。
- ・いつもスタッフの皆さんが親切でやさしく接して下さって頭が下がる思いです。感謝しております。
- ・体調をみながらリハビリ的な歩行訓練等して頂いているので。
- ・いつもここは居心地住み心地は良いと言っておりますので。

- ・おばあちゃんのころびやすい事への対処や、その他ベットの廻りの配慮にありがたく思っています。
- ・本人の症状に合わせた細やかな介護をして頂き満足しております。
- ・入居者の事をいつも考えていただいている事です。
- ・何かあれば、すぐに対処していただけるのでとても安心して生活できます。
- ・外出や散歩など連れてってもらったり、本人の希望をサービス内容に入れてくれるから。
- ・きめ細かく本人に接していただき感謝しています。ありがとうございます。

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足	無回答	合計	
◆職員の対応について	0	0	2	7	45	1	55	(件数)
	0.0	0.0	3.6	12.7	81.8	1.8	100.0	(%)

## その理由

### やや満足

- ・入居本人の生活状況の報告等。
- ・前担当者の時は、長男や長女への定期的本人の状況連絡が有り大変安心しておりました。異動後、担当の方がお忙しそうで以前程、本人の状況連絡が無く在京の長女は少々心配気味です。
- ・面会に行った時に、あの人やさしいんだよ、とっても良くしてくれるんだよ、と話していました。
- ・本人が言うには 同じ方がしても対応が違う、どうしてなのかと疑問を持つと言う。人だから違うのは仕様がないと説明しますが本人の中では納得できないこともあるよう。

### 大いに満足

- ・接客やあいさつがよく行き届いている。
- ・心のこもったお世話を頂いて有難く存じております。
- ・常に連絡もしてくれるし質問にも親切に答えてくれるので私は何でも相談が出来るのが、とても良いと思っています。
- ・どんな場合でも優しく接して戴いています。
- ・来苑するたびに職員の方々の対応に感心しています。こまかい点まで、よく気付いています。
- ・目配り、気配り、ともによくしていただいています。
- ・皆さん、元気いっぱい。
- ・面会時など、いつも気持ち良い対応をしていただいています。おじいちゃんの様子なども話していただけて満足しています。
- ・いつも親切に対応してもらってる。
- ・いつもてきぱきと明るく接していただいていますので、とてもうれしいです。
- ・皆さんたいへん親切でありがたいです。
- ・スピーディで大変感謝しております。
- ・皆さん明るく挨拶して下さり対応もきちんとしていると思います。
- ・どこの職員さんも大変なお仕事なのに明るく笑顔で対応してくれます。心配しながら面会に行くとホッとさせていただけます。
- ・どの方も丁寧に應對して頂き安心しております。
- ・面会時には感じの良いあいさつをしていただいています。
- ・いつも元気に笑顔で声掛けして下さる。
- ・いつも親切、丁寧でとても優しく感じられ満足しています。
- ・親切、やさしい。
- ・楽しく生活出来る様にとっても気をつけて下さっていますので、母も元気になったのだと思っております。
- ・お願いしたりすると、すぐにやっただけたり・・・一生懸命やっけて頂いています。
- ・訪問時やお電話で近況等ご報告頂けるので。
- ・いつも皆様に親切に接していただいて、ありがたく思ってます。
- ・いつも介護士さんに親切にしてもらっていると私に言っております。有難う御座居ます。

- ・面会に行くと本人の様子など話してくれて感謝しています。
- ・体調の変化等があった場合、直ぐ対応して頂ける事。家族への連絡も遠方に住む者の心情に配慮した対応で、心より感謝しております。
- ・いつも笑顔で対応していただくので家族もホッとできます。
- ・お忙しい中、訪ねて行くと皆さんが明るく元気にあいさつしてくださるにが、とても好感が持てます。
- ・いつも挨拶などをしてくれ細やかに対応してくれていると思う。
- ・スタッフの方々がいつも、さわやかな笑顔であいさつしてくださるし、いつ行っても気持ちよくいられます。

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足	無回答	合計	
★当施設の食事 について	0	1	8	12	28	6	55	(件数)
	0.0	1.8	14.5	21.8	50.9	10.9	100.0	(%)

## その理由

### 普通

- ・あまり変わらない食事ですから、時々一味違った食べ物がほしいと思います。
- ・一人一人対応が違うので大変だな～と思いますが盛り付けや皿などに、もう少し工夫があると食事が出来る人達は楽しい食事の時間になるのかなと感じていました。
- ・だんだん年齢もあり食事の量が少なくなりましたので。

### やや満足

- ・食事内容はよく見ていないし本人からも聞く事が出来ないなので評価は違うかもしれません。
- ・本人胃ろうチューブによる経管栄養食ですので食事の良非は言えませんが面会で本人の顔色や体調を見ていると寝たきりとは言え、かなり健康状態が良好と思えるから。
- ・たまに食事時間に面会に行き食べている様子など見させていただいてます。おじいちゃんはずっくりですが、しっかり食べていて、きっと満足してると思います。
- ・バランスの良いメニューでいいと思います。ただ本人、食事おやつ共に量がもう少しほしいそうです。
- ・状況に合わせて固さや量、小分けにして下さったり等配慮して頂いてるので。
- ・お昼のパンの回数が、もう少し増えると嬉しい。
- ・本人いわく味付けや分量が丁度よいそうです。
- ・工夫して下さってるいると思う。

### 大いに満足

- ・叔母は、いつもおいしく全部食べてると言ってます。
- ・物嫌いが多いので大変申し分けなく思っております。
- ・とてもおいしいと思ってます。
- ・しっかりとしたお味つけだと思います。メニューもいろいろ。栄養士の方との、ご努力に感謝いたします。
- ・利用者本人も大満足との事。毎日おいしくいただいているとの事です。
- ・流動食にもいろいろ変化をもたせ、おやつ等も出していただいて、いたれりつくせりです。ありがとうございます。
- ・「たいへん おいしい」と言っていました。
- ・本人が元気な事は頑張って食べさせてくださっていると思います。カロリーの点でも家ではとても出来ないもので有難く思います。
- ・メニューが豊富。
- ・献立が考慮されているので安心です。
- ・食事は全部食べてるみたい。
- ・食事、軟らかくして戴いてありがとうございます。
- ・味が良いと喜んでおりますが、うどんが食べたいそうです。
- ・家ではバランスの取れた食事はなかなか作れませんので満足しています。本人は少し味覚が落ちてきているようです。
- ・本人、糖尿病の為、糖尿食提供いただいており血糖も安定してます。本人が毎食おいしいと喜んで

おります。

- いつも美味しいものを食べさせてもらっていると本人は口癖の様に言っております。
- 生ものや現代風なものとか、いろいろあり本人も気に入ってる様だから。
- いつもいつもおいしくいただいています。

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足	無回答	合計	
★当施設の設備 について	0	1	9	17	28	0	55	(件数)
	0.0	1.8	16.4	30.9	50.9	0.0	100.0	(%)

その理由

#### やや不満

- 駐車場が少なく参加行事等があると止められない。

#### 普通

- いろいろな物が少し古く傷んでいるように思います。
- プライバシーが守られている事。
- いつ施設に行ってもきれいになってるし、独特なおいもないし良いと思います。一つだけ贅沢を言うと部屋のダンスの上などもホコリや使用後の物がそのまま置いてあると残念な気持ちになりました。

#### やや満足

- 来客者用のトイレがもう一つ位ほしいです。
- 掃除が行き届いており気持ちが良い。
- やや老朽化か？
- ウォシュレットがあればいいのに・・・部屋に手あらいがあつたらいいのに・・・。
- 本人は良くわからないと言ってます。家族としては清潔なのが一番だと思っています。
- 掃除が行き届いて部屋の中もきれい。
- トイレをウォシュレットにしていきたい。
- 設備は普通だと思います。職員の方々がとても明るくて親切で気持ちの良い施設だと思っています。

#### 大いに満足

- いつも清潔で健やかな生活を送る為に十分な設備が整っているとします。
- 本人は設備の不満を一切口に出しません。
- 大変広くて、いつ訪問しても掃除が行き届いておりうれしく思います。ただ仕方ないのですが匂いが気になる事が多いです。
- 安心して歩ける。トイレが近くにある・・・等々。
- 施設の広さ、廊下や室内の広さ、室温の良さなど本人にとっては恵まれた環境と思っています。
- 広々として全体的に明るい感じが満足です。
- 必要と思われる所があるのですが、職員の方の対応が一番ですので十分かと思われます。
- 現在のままで不自由はないかと思われます。
- 広々として光も入って明るくテーブル、イスもしっかりしていて、とても満足です。
- いつもきれいに清掃されており、いつ行っても感じが良い。
- 老人特有の匂いが無い事が一番よいと思います。
- 家で過ごすより環境が良く安心です。
- 全ての事に行き届いてる。

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足	無回答	合計	
◆広報誌やホームページについて	0	0	22	6	25	2	55	(件数)
	0.0	0.0	40.0	10.9	45.5	3.6	100.0	(%)

## その理由

### 満足

- ・自然体で心温まる写真が多いので良いと思います。
- ・苑での活動と入居者の笑顔が見られる事です。
- ・ホームページは見た事がありません。
- ・自分が載ってないので。
- ・かけはしなど送られるものしか見ていませんが全体の様子がわかり満足しています。
- ・私はアナログなものでホームページではなく、広報誌がたよりですが、その時々の様子がわかり良いと思います。
- ・記事がよく出来ており原稿作成に大変努力している。

### 大いに満足

- ・広報誌はよく広く資料を掲載してるようです。
- ・もう少しページを増やして、いろいろな行事の写真を数多くしてもらいたい。
- ・母が写ってなくても、いつも楽しそうな行事の様子を見て、とても楽しいです。
- ・よく明るい生活を写してらっしゃるので頑張っていられらっしゃると感じます。
- ・見た瞬間明るいイメージがして、お年寄りがとても生き生きとして元気そうで何よりです。
- ・お忙しいなか、ありがとうございます。
- ・題字や表紙の写真等が利用者が多く載っていて、楽しく生活している様子が伝わります。
- ・読む事が出来なくなって来ましたので写真が多い方が楽しいようです。
- ・よい情報源となっております。
- ・“かけはし”にお婆さん発見。とても楽しそうな笑顔に安心しました。沢山載せて頂きたいです。(でも限りありますよね)
- ・よく読んでよく見させてもらっています。部屋の中ばかりではない外でも「ああいう事もしているんだ」と大いに参考になります。
- ・苑内の事が詳しく載っているの、良く理解できて安心です。
- ・写真入りでよく考えられて作られ毎回楽しみです。

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足	無回答	合計	
◆ご家族参加行事 について	0	2	14	6	26	7	55	(件数)
	0.0	3.6	25.5	10.9	47.3	12.7	100.0	(%)

## その理由

### やや不満

- ・長時間の来賓(何人か)のごあいさつはうれしいけれど、老人達にとっては、じっと座っている事については、つらいのではないのでしょうか。
- ・家族と利用者をもっと参加できる内容がいいと思う。

### 満足

- ・なかなか参加出来なく利用者本人にも寶樹苑スタッフの方々にも申し訳けなく思っております。

### やや満足

- ・家族が参加しなければならない行事としては丁度よい回数ですかね。内容も家族も楽しめる事がいいです。
- ・年より達が好きな演歌がもっとあってもいいと思います。

### 大いに満足

- ・これも、いつもご苦労様と感じています。準備やら練習と大変だなと思います。これからまたのしい行事、期待しています。

- ・いつも楽しく参加させていただいていますから。
- ・いつも準備のよさを感じています。
- ・とても楽しい雰囲気に参加して良かったと思ってます。来年もよろしくお願ひします。
- ・施設の状況及び近況等を教えてもらひ感謝している。
- ・どの行事も楽しくて良いです。
- ・四季を通して、ありがとうございます。
- ・なかなか参加する事が出来ないかもしれませんが、このくらいでよいかと思ひます。
- ・他の施設の話をお聞ひしますと、それ以上にいろいろ気をくばって頂き有難く、安心してお願ひします。
- ・新年会は皆様が一生懸命やっ下さっているのを見て、すごく感激です。懇談会はお話まわりの音で聞きづらいので聞こえる様にして下さると幸いです。
- ・お忙しい中、練習をして出し物を工夫して下さり、ありがとうございます。
- ・介護士さん達の一生懸命が感じられ感謝しています。
- ・苑訪問のきっかけとなるから。
- ・企画力等、皆様のお陰で家族として大いに参加し楽しませてもらっています。
- ・行事毎に楽しい催しがあつて普段の生活では得られない感動があります。職員の方達の大変さを思ひますと頭が下がります。
- ・堅苦しくなく、穏やかな会でした。これからも是非参加していきたくと思ひます。
- ・職員の方全員が多忙の中、行事遂行のため懸命に作業に当たっており、大変お疲れの事と思ひます。こうした際に頂く弁当も最高おいしいです。

### その他のご意見

- ・私は本年93才になり日常の生活が思うにまかせず失礼致してお願ひ申し訳なく存じてお願ひします。
- ・いつも出席出来ずほんとにすみません。
- ・いつも参加出来ませんで申し訳ありません。
- ・欠席ばかりで大変申し訳なく思っています。
- ・行事が豊富でいいですね。皆さん楽しみにしている事でしょうね。家族参加で仕事で行けない時は残念ですが、なるべく参加したいと思っております。

### **◆その他お気付きの点、今後の要望など**

- ・いつも感謝の気持ちで一杯です。
- ・私、3月中頃からいつも体の不調になやまされ、叔母の見舞いにも行くことが出来ずにお願ひします。お手数おかけ致しますが、どうか叔母をよろしくお願ひ致します。
- ・心温まる介護をしていただき感謝しております。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・すべてに満足です。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・特にありませんが、今後もよろしくお願ひ致します。
- ・貴苑に入所してから5年余りになります。只々手厚い看護のお陰で快適に過ごしている様子です。これからも、よろしくお願ひ致します。
- ・日当たりの問題かも知れませんが利用者が集うホールが暗い感じがします。外の光を取り入れられると良いと思ひます。
- ・スタッフご一同様の介護には、ただ頭の下がる思ひです。心より感謝申し上げます。
- ・今まで通り、よろしくお願ひします。
- ・特にありません。これからもよろしくお願ひ申し上げます。年々、手がかかる様になりました。申し訳ありませんが、よろしくお願ひ申し上げます。
- ・要望①トイレをウォシュレットにしたい。②大きな声を出される人を防音のカベでふさぐとかしてほしい。
- ・あたたかく季節のいい時期に、近くの外へつれ出してほしいと思ひます。
- ・何もありません。今後もよろしくお願ひします。
- ・いつもお世話になり誠にありがとうございます。満足しており何も言うことありません。
- ・駐車台数が少ない。面会時、車が駐車出来なく困ることがあります。
- ・十年以上もデイサービス、清涼苑にお世話になってます。寶樹苑に入所出来ましてから、まだ日数が

- たってませんが安心して、おまかせ出来るので大変喜んでおります。
- ・今後もよろしくお願い致します。
  - ・平成15年より入院、手術、3ヶ月そのくり返しでデイサービス、ショートステイと私も本当に疲れて入院したり、あっと言う間に10年になります。私の言うことをきかず最後にはパーキンソンで、私の言うことかかずこれから先何年になりますか、よろしくお願い致します。多忙な日々を過ごしています。でもがんばります。末筆ながら皆様の健康を心より よろしくお祈り致します。
  - ・いつもお世話様です。家族以上の介護をしてもらっております。病気、ケガなどした時も病院に連れて行ってもらい、とても感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
  - ・いつもお手数おかけしております。よろしくお願い致します。
  - ・24年の2月で満4年になりますが、元気で生活している事に職員の皆様の大きな力を感じ、大変感謝致しております。母は、すっかり慣れた様子で不満を申す事はありません。今後共よろしくお願い致します。
  - ・ベテランの方が若い方を指導しているのを見かけますがコミュニケーションが取れていて良いですね。お願い事をすると、すぐ笑顔で行動していただけるのが、とても嬉しく感謝しております。先日、昼食時の時にピアノの曲が流れていたのですが心が和みますね。
  - ・とっとも一生懸命やって頂いて感謝しております。
  - ・いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
  - ・入所させていただき早くも半年たとうとしてます。馴染めるか？不安でしたが職員の方々のご親切で話を聞いて下さったり、なだめて下さったり、今では本当の自分の家、部屋・・と思いながら過ごしているようです。心から親身に接して頂き、感謝の気持ちで一杯です。何かあった時には、ささいな事でも連絡下さり頭の下がる思いです。本当にありがたく思っております。
  - ・駐車場がもうすこし広ければと思います。
  - ・今後も、どうか宜しくお祈り致します。
  - ・いつも丁寧な対応とサービスをありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
  - ・皆様方に精一杯やっただいて本当に頭が下がります。ありがとうございます。
  - ・家族が面会におもむいた際、介護士の方が多忙にもかかわらず家族にお茶の接待をして頂き誠に恐縮しております。このような心遣いはなさらないように頂きたいと思います。