

「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・“日だまりの家” いずみ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。

例年行っております「お客様アンケート」ですが、より皆様の率直なご意見をいただきたく、内容についても検討し、変更しながら実施させていただいております。

また、日頃施設に足をお運びになられた際にも、利用していただけるよう「ご意見箱」を設置しておりますが、なかなか投函して頂くことは少ないようでございます。ただ、相談や苦情の窓口として、相談員に直接いろいろなご意見をお寄せ頂いておりますので、出来るだけ、皆様の想いに沿って検討・対応していきたいと思っております。

毎回ご希望としてお寄せ頂いているのに、なかなか改善できないハード面の問題等の説明不足、情報が上手く伝わらず勘違いからの誤解などもございますので、ご家族との懇談の場、コミュニケーションを図る機会を増やしていけたらと思っております。

皆様にはお願いですが、年に1回のアンケートだけでなく、是非、皆様を感じたその時に声を出していただきたいと思っております。タイムリーにお声掛け頂くことで対応が直ぐ出来ますし、お客様がどう感じていらっしゃるかを知ることによって次に進むことが出来ます。直ぐに解決しないことであっても、互いの思い、立場の理解、状況を説明することが出来るので、「その時に伝えて頂く」に越したことは無いと考えています。その点をご理解頂き、ご協力いただければ幸いです。

いつも沢山の温かい感謝のお言葉を頂戴し、職員一同何よりの励みとなっております。また、改善を求めるとご意見につきましても、より良い施設作り、より良いケアに生かすためのありがたいご意見として、真摯に受け止め、改善に努めたいと考えております。

今後とも、皆様のご支援・ご協力を心からお願い申し上げます。

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24年12月～平成25年1月]

対象:100名 回答49件(回答率49.0%)

◆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	1	44	4	49	(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	
10	28	7	4			49	(件数)
20.4	57.1	14.3	8.2		0.0	100.0	(%)

◆施設内は清潔ですか？

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	0	11	14	24		49	(件数)
0.0	0.0	22.4	28.6	49.0	0.0	100.0	(%)

その理由

普通

- ・初めて伺った時に清潔感を感じました。

やや満足

- ・建物自体が古くなってるわりには、きれいに整ってると思います。
- ・いつもお掃除の方が、きれいにそうじをされていて感心しています。
- ・全般的に埃りや汚れは見当たらない。

大いに満足

- ・常にきれいだと思ってます。
- ・何時もきれいになっている。
- ・施設内は、いつもきれいに整理・整頓されている感じがいたします。
- ・どこもとて清潔にされていて、職員様のキビキビと働いておられる姿を排し、とてもありがたく思っております。
- ・いつもきれいに清掃、整頓されています。
- ・良く手入れされていると思います。
- ・いつ来てもゴミ一つありません。ホコリなど部屋の機器類についているか、なに気にみていますが清潔です。
- ・お掃除が行き届いている為、いつ行ってもきれいに感じられます。
- ・いつも清潔で満足です。

◆施設の雰囲気は満足されますか？

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	2	7	18	21	1	49	(件数)
0.0	4.1	14.3	36.7	42.9	2.0	100.0	(%)

その理由

やや不満

- ・照明も少し暗く話す人もいないせいか、暗い雰囲気を感ずる。
- ・照明が少々暗く感じ、臭気が少々気になる。

普通

記述なし

やや満足

- ・落ち着いた明るさが良い。
- ・個室なので行きやすいです。どこの施設も同じだと思いますが、独特な臭いは感じます。
- ・節電もあるのですが、玄関、通路はより明るく。
- ・姉が満足との事でした。
- ・施設としては、きちんとしているのだと思いますが・・・お便所の臭い、年寄りの臭いがして・・・ぜいたくですよね・・・
- ・照明は適度であり、臭気は感じる・・・
- ・本人の失禁のせいで時々部屋の中が臭っていたり、ゴミが落ちている事がありますが、仕方がない事だと思ってます。

大いに満足

- ・特に気が付きません。
- ・施設は整備されていて、災害にも強く窓は大きく明るく、この様な立派な所で過ごしている母は幸せ者です。
- ・広々として明るく室温が保たれていて、幸せな環境にいるのだと、いつも感謝しています。
- ・本人がのびやかな様なので。

無回答

- ・臭気少々。

★職員の対応は親切ですか？

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	4	8	36	1	49
0.0	0.0	8.2	16.3	73.5	2.0	100.0

(件数)
(%)

その理由

やや満足

- ・嫌な思いをした事がないので不満はないです。
- ・とても良い方ばかりです。
- ・職員の方は、いつも忙しそうに働いている。只、そのために話しかけにくい雰囲気になっている(気がする)

大いに満足

- ・対応はいつも優しく、ありがとうございます。
- ・頼んだことをすぐやってくれる、親切に。
- ・明るく、はきはきと受け応えしてくれます。
- ・面接の度に、常にお茶などを面会者に入れてくれて、気をつかっている様子で有難いです。
- ・母の細かい点まで注意、心くばりをしていてくれるので安心です。
- ・会う人ごと挨拶していただき、お世話になってる身でありながら、とても癒されています。
- ・気軽に声かけしてもらってます。
- ・季節やイベント時に写真をお送り頂けるのが、とても嬉しいし本人の表情、顔色等がよくわかるので助かります。
- ・お一人お一人が親切で、すべてに丁寧に扱って下さいますので有難く思っております。
- ・家族から見て職員の皆さん、親切に対応して頂いています。
- ・いつ伺っても明るく挨拶してくださって、とても気持ちが良いと思います。家族以外の面会の人達も“とても対応がいいですね”と話して下さいます。
- ・いつも親切な対応を頂きまして感謝しております。
- ・スタッフの皆様は、明るくとても良いと思っております。
- ・時々しか面会に行けないのですが、私の知らない日常を説明して下さる事が有り、うれしく思っています。

無回答

- ・本人が気に入っております(本人が一番)

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
★当施設の食事 について	0	1	10	9	17	12	49	(件数)
	0.0	2.0	20.4	18.4	34.7	24.5	100.0	(%)

その理由

やや不満

- ・一食あたりの量が少ないような気がする。

普通

- ・わからない。利用者も認識できていないから。
- ・胃ろう
- ・まだ入所してから日が浅いのと、母の食事を管理する側からすると情報が少ないと思われるので、気がついた時点でお話出来れば良いと思います。職員の方には、話をするようにしています。

やや満足

- ・歯の弱ってる入所者に合ったきざみ食などを食べさせてくれて、助かってます。
- ・本人が好き嫌が多いので、本当に申し訳ないと思っております。日常の食事はおいしいと言ってくれています。しいて言えば行事食を拝見して、これは母には食べられないなと思う料理が、結構あると感じた事がありました。(量からすると多いくらいなので食べられないのがあって丁度いいです)
- ・姉も食事が美味しいと言っておりました。
- ・私は昼食しか見てないので・・昼食はいつもいろいろと工夫されていて・・。

大いに満足

- ・何かと心配していただき満足しています。
- ・いろんな具が多くておいしい。
- ・母親に食事の件を聞くと必ず「美味しいよ」と言います。
- ・食べやすい様にさせていただいて感謝しております。
- ・いろいろ
- ・考慮されている献立、バランスのよい食事とメニューが豊富なので安心してしています。
- ・行事食などで何度かいただきましたが、いつも見た目もとてもおいしく満足しています。ありがとうございます。本人の食事も色々工夫していただき嬉しく思います。
- ・その都度、食事の改善をして頂き感謝しています。

無回答

- ・流動食なのでわかりません。
- ・みてないのでわかりません。(同意見一通)
- ・胃瘻の為、普通の食事は出来ませんので・・。
- ・本人でないのでわかりません。
- ・食事の時間にあまりいた事がないのでわかりません。
- ・わかりませんが本人は満足しているようです。
- ・食事はみておりませんので。
- ・食事については確認している。

	1不満	2やや不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計	
◆広報誌やホームページについて	0	0	15	21	9	4	49	(件数)
	0.0	0.0	30.6	42.9	18.4	8.2	100.0	(%)

その理由

普通

- ・ホームページ(パソコン)が使えないので見れない。

満足

- ・ホームページを見る事はないのですが、広報誌は苑内の様子も分かりやすいと思います。
- ・見やすいし親しみやすい。
- ・よく親切に書いてあります。
- ・写真は両面1枚にし、あとは普通紙で身近な話題や職員、家族等の投稿コラムを設けてはどうか。
- ・苑内、外での様子が分かるので。
- ・広報誌は、いつも楽しみにしているし読者です。
- ・行事等写真で観ることが楽しみです。

大いに満足

- ・苑内の様子が分かりやすく書かれていて安心できます。
- ・お年寄りがいつも元気で楽しそうで明るい雰囲気伝わって来ます。
- ・多くの行事が行われていて、とても楽しそうです。楽しみにしています。

無回答

- ・確認している。

	1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足	無回答	合計	
◆ご家族参加行事について	0	1	14	17	7	10	49	(件数)
	0.0	2.0	28.6	34.7	14.3	20.4	100.0	(%)

その理由

やや不満

- ・私個人として土曜日に開催されるのが多いと思われませんが、その曜日は会社に出社しなければいけないので行けません。日曜日ではいけませんか。

普通

- ・行事に参加出来ずに申し訳なく思っております。

満足

- ・一度も行った事は無いのですが、是非行きたいと思っております。
- ・入所者の積極的な屋外行事参加をお願いします。

大いに満足

- ・行事の準備等、職員の方達の大変さに頭が下がります。お陰様で本人だけでなく家族も楽しく過ごさせて頂いております。
- ・色々行事を企画して頂き、嬉しく思っています。
- ・職員の方々の一生懸命さが伝わって来ます。
- ・本人は疲れるようですが家族は助かります。

無回答

- ・参加した事がなく、まだ分からない。
- ・申し訳ありません。参加しておりませんので。
- ・まだ参加したことがありません。
- ・いつも苑の方をお願いしたままで、大変申し訳なく思っております。今後ご迷惑おかけすると思いますが、宜しくお願い致します。
- ・まだ参加していません。すみません。これから参加したいと思えます。
- ・なかなか参加出来ないなので、気づいた事がありましたら直接お知らせ下さい。参加できなくてすみません。
- ・未だ出席していないのでわかりません。
- ・参加できず申し訳ありません。

◆当施設にしてからの心身の変化について

1不満	2やや不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計
0	4	11	17	14	3	49 (件数)
0.0	8.2	22.4	34.7	28.6	6.1	100.0 (%)

その理由

やや不満

- ・入所前よりも、ほほがこけてきた感じがする。(一度食が細くなったとの話があり、その影響かもしれない。現在は食欲回復とのこと)
- ・移動時に車イスを多く使っている様で、歩行が入苑前から見ると、だいぶ悪くなって来ています。
- ・認知症のせいもありますが、そういう兆しが見えたら積極的なリハビリを！読み、書き、発言など。
- ・不安な気持ちになり、落ち着きがなくなる状態が改善されない。

普通

- ・苑内のスタッフが全て初めての方ばかりなので、初めは慣れないようでした。最近は少し慣れてきたようです。食事が少しずつ変化してきますので、笑顔が見れる様になりました。

満足

- ・本人の不安をかかえている時など。担当の方が話し相手になってくれるようなので、穏やかにしていただけるのではないかと思います。
- ・姉も一人で家にいる時より、明るく過ごしているように見えました。
- ・大きな病気もせず、明るく楽しく暮らしている事に感謝。
- ・元気でいてくれるので感謝しております。
- ・在宅時より、すこぶる元気で認知もできているように思います。
- ・母はいつも安定した気持ちで私に接しています。これも皆様のお陰と思って感謝しております。
- ・前より眠れるようになった。

大いに満足

- ・月を追うごとに、身体的な変化は見られますが、落ち着いた生活を送っている事が何よりだとありがたく思っています。
- ・今の状態がこのままであります様にと、祈るばかりです。
- ・私自身も本人も入苑後、安心して暮らせています。
- ・言葉数が少なかったのですが、入苑してからとても多くの単語が話せる様になって嬉しいです。
- ・落ち着いている様に、見受けられます。
- ・とても落ち着いて、ゆったりと過ごしております。顔の表情も母なりに穏やかです。
- ・元気で入所の時は心を閉ざしていましたが、今は皆様の介護に答えられる様になり心穏やかに感謝しております。

無回答

・ゆきとどいた介護をしていただいておりますので、本人はじめ私どもも安心しておりますので、よろしくお願い致します。

◆健康状態や健康管理についての説明

1不満	2やや不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	1	13	22	12	1	49	(件数)
0.0	2.0	26.5	44.9	24.5	2.0	100.0	(%)

その理由

やや不満

東京在住の為、思うように訪苑する事が出来ない為情報が少なく、良く分からない。

普通

・昨年11月に入所したばかりで、まだ詳細な説明は受けていない。

満足

- ・医者などで見てもらっているのも、健康状態などが分かるので十分だと思います。
- ・何か問題がおきた時に、すぐに対処していただき感謝しています。
- ・顔色も良く太り気味ですが、健康そうなので満足です。ただし少し太り気味。
- ・高齢になっているので、早期診断等はじめ定期的にお願ひします。
- ・何か変化などがあつた時とか、お電話をいただき丁寧にお話してもらうので、安心しております。
- ・定期的に近況等が報告されたり、転倒した時も電話連絡が来る。
- ・体調が悪い時に、もっと病院の先生と連絡をとって指示をもらって欲しいと思つた事があり、とても不安でした。看護師さんと話しがしたいと思つても、なかなか時間がない様に思いました。

大いに満足

- ・普段から本人の体調をよく把握して下さつていて、変化のあつた時は早めに対処して頂いております。説明も十分に受けております。
- ・母に変わったことがあれば、すぐ電話で連絡をしていただき感謝いたしております。
- ・何事があつても親身に対応して下さい、即連絡もして下さいますので安心です。
- ・お電話をいただいたり、きめ細い配慮に感謝しております。
- ・何かあるとその都度、介護士さんが丁寧に説明してくれています。
- ・病院への送迎に感謝しています。
- ・いつもきちんと説明してくださり、ありがとうございます。

無回答

・今のところ体調に変化ないと思うので、説明まではありません。

◆施設サービス計画書や栄養ケア計画書の作成について

1不満	2やや不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	0	15	20	13	1	49	(件数)
0.0	0.0	30.6	40.8	26.5	2.0	100.0	(%)

その理由

普通

・症状等が安定していると定期的なケアになっている。こうした時にケアにも変化を！

満足

- ・計画書を見て反映されていると思いました。

大いに満足

- ・希望された事は、全て反映されていて満足しております。
- ・ケアプランに家族の反映されていると思います。色々考えていただきありがとうございます。
- ・ケアプラン、その他の計画書などを文章にて拝見させていただいているので、ありがとうございます。
- ・本人に合った食事と栄養のバランスがとれている食事が提供されていると思いますので、満足です。
- ・職員の方の説明が家族とのコミュニケーションが良く、対応が良く理解できます。
- ・母の状態にあわせて、ハイタッチや話しかけをしていただいております、ありがたいです。

◆その他お気付きの点、今後の要望など率直なご意見をお聞かせください。

やや不満

- ・手や足の指の爪を切って頂きたいと思います。

普通

- ・いまの所、特別にこれといって有りません。
- ・大変無理なお願いをしているとは思いますが、その後「診断書」の件がどうなったのか不明で大変不安になっております。ご一報頂ければ幸いです。

満足

- ・仕事中で電話に出れなかった時、メッセージが入っていますが、担当者の名前だけではなく、簡単に用件も入れていただくと助かります。苑からの電話で、体調が悪くなったのではないかと心配になる事があり、メッセージの用件を知るまで不安になります。よろしく願いします。
- ・まだ入所一ヶ月たらずで、面会の時しか状態(健康、その他)がわからず、職員の方々と話しをする機会を増やしながら、色々とお世話になると思います。
- ・いつもパジャマで寝て過ごしております。この間、春先のカーディガンを着用していました。寒くないのかなお部屋は暖かいからと思って戻りました。移動の時、寒く無い様をお願い致します。小さい事ですが。。いつもお顔も髪もつやつやピカピカで、良くお世話して下さいのだと、私達も感激致しております。お見舞い下さる方々からも、好評を頂いております。
- ・本人は気ままな人間です。大変と思いますがよろしく願いします。当方も私も妻も病院通いが続いており、くたくたです。どうかよろしく願い致します。
- ・今後も普通の言葉で話しかけて下さい。今後ともよろしく願い致します。
- ・面会に行っても、職員さん皆様の対応も感じが良く、感謝しております。細い点まで気づきありがとうございます。これからもよろしく願い申し上げます。
- ・今後ともよろしく願いします。

大いに満足

- ・家族が付き添って受診する際、私どもが困らないように、それまでの体調の経過を分かり易くまとめて渡して下さいました。とても助かりました。入院した時には、職員の方が休日にも関わらず面会に来て励まして下さいました。このような真心のこもった対応に感謝しております。今後ともよろしく願い致します。
- ・最近施設内の独特な臭気が気にならないようになりました。さらに努めて下さい。職員皆さんが明るく楽しく取り組んでおられる姿をみていると安心します。ありがとうございます。
- ・本人もありがとうございます。感謝しています。今のままで十分と思っています。

無回答

- ・特にありません。
- ・特にありません。全部大いに満足と思っておりますが・・・どうしても娘の目で見てしまいますので・・・ちょっとした事に、こうだったら良いのにと思う事があり・・・職員の方にご迷惑をかけております。申し訳ございません。
- ・特に今の所はございませんが、新年会その他の行事に参加できず、申し訳なく思っております。
- ・本人の話している内容が十分に理解出来なく、いつも中途半端になってしまいます。分かる様に努力をして参りますので、宜しくご指導をお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。現在入院中ですが早く施設に戻れば良いなと思っております。病室で寝かされきりでは、さびしいです。病状は安定しているのでしょうかね・・・いつごろ退院できるか心配。
- ・面会の皆さん、どれくらいのペースで行かれるものですか。時間は何時頃がよいのでしょうか。
- ・自分の足で出来るだけ歩かせる様にしてもらいたい。
- ・少し(車)椅子に座っている時間を多くはできないでしょうか。(座っているのは無理なのですか)
- ・いつも親切にしてください今まで通りで結構ですので、よろしく願います。
- ・地震などの安否確認の情報を定期的に知らせていただけると嬉しいです。