

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも当法人サービスをご利用頂き、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。直ぐに解決できないことであっても、互いの想い、立場の理解、状況を説明することが出来ますので、「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、より良いケアに活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25年12月]

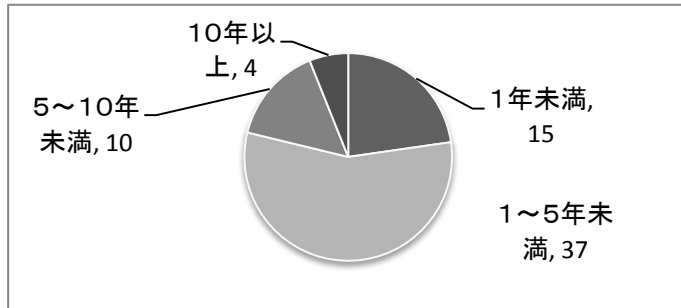
対象:100名 回答66件(回答率66%)

◆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	56	8	66	(件数)
0.0	7.1	76.8	16.1	100.0	(%)

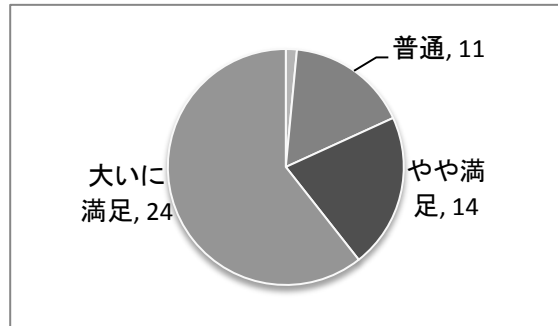
◆当施設のご利用年数は?

1年未満	1~5年未満	5~10年未満	10年以上		無回答	合計	
15	37	10	4		0	66	(件数)
22.7	56.1	15.2	6.1		0.0	100.0	(%)



①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	1	11	14	40	0	66	(件数)
0.0	1.5	16.7	21.2	60.6	0.0	100.0	(%)



その理由

普通

- ・よく見てないのでわからない。
- ・いつも清潔になっていて、ありがたく思っています。

やや満足

- ・玄関、居室など大変清潔でした。
- ・不要な物が無造作に置かれていない。
- ・全体的に整理、整頓、清掃がいきとどいていると思います。
- ・時々、臭気が気になることがあります。
- ・時々ですが居室の床が汚いと感じる事があります。
- ・いつ行ってもきれいだと思っています。ただ、ベット回りが少し気になる時がありました。

大いに満足

- ・整理、整頓されていて、いつもきもちがいいです。
- ・問題無し。
- ・お掃除が行き届いていると思います。ベット回りもきれいにされていると思います。
- ・施設独特の匂いもなく掃除もしっかりしてあります。
- ・清潔に掃除がされています。
- ・とても清潔で無臭です。
- ・全体として、とてもきれいにされていると思っています。
- ・どこもきれいで、気持ちがいいです。
- ・いつも、ちり1つ落ちていません。
- ・居室も、廊下も大変きれいで、においもない。

- ・いつも、清潔です。
- ・お掃除が行き届いていて、いつもきれいだと思います。
- ・玄関入ってとても清潔にされて、感じが良かった。
- ・いつも、きれいにしていると思います。
- ・いつもきれいです。

②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	3	8	17	37	1	66
0.0	4.5	12.1	25.8	56.1	1.5	100.0

(件数)
(%)

その理由

やや不満

- ・暗いかんじ。
- ・臭気がある。
- ・臭気。

普通

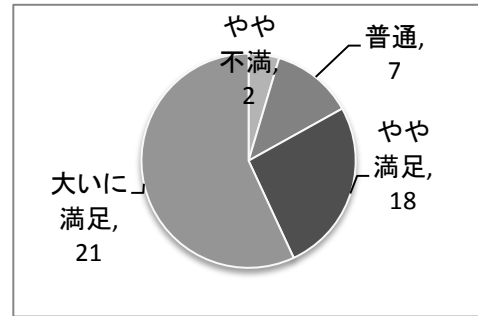
- ・食べこぼしの服を着ているのを見かける。
- ・雰囲気というか、なんとなく暗い感じがして残念に感じています。
- ・ちょっと照明がくらい感じがします。

やや満足

- ・照明が少し暗い様に感じられますが、節電していると思います。
- ・明るく臭気もなく満足です。
- ・照明が少し暗く感じました。
- ・照明は明るく、トイレの臭気もほとんど気になりません。
- ・臭気は感じる。
- ・通路はやや暗く感じますが、部屋の中は充分明るく、臭気も気になりません。

大いに満足

- ・施設について不満に思った事はない。
- ・いつも、お声掛け頂き、若いスタッフの方々も良くつとめて下さってます。私共もそうですが、面会に来て下さった方々の印象も良です。
- ・姉も施設内で皆さんとくつろいでいましたので大変満足です。
- ・静かでおだやかな会話がなされていて母は幸せだと思います。
- ・窓際のベットでお庭も見下ろせるロケーションなので、きっと母も満足していると思います。
- ・テーブルがいくつも有り、良い設定だと思う。
- ・静かで明るく良いです。



③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
1	1	8	12	43	1	66
1.5	1.5	12.1	18.2	65.2	1.5	100.0

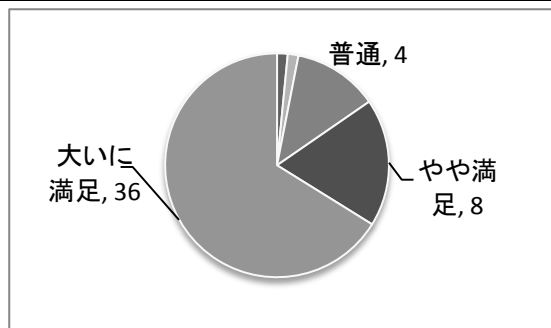
(件数)
(%)

その理由

やや不満

- ・あいさつが無い事があった。

普通



- ・みなさん若いのに対応が良いので、とてもよい事だと思ってます。

やや満足

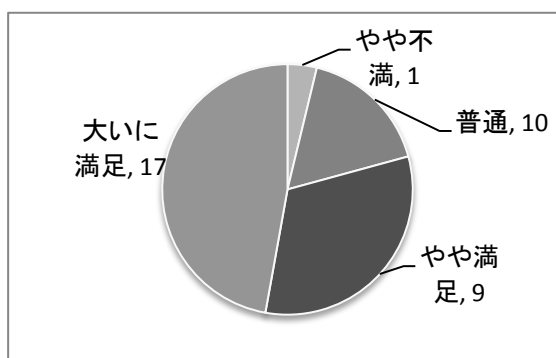
- ・みなさんてきぱきと対応していらっしゃるのがとても印象的でした。
- ・訪問面会時に生活や体調などの状況説明してくれる。
- ・皆様感じも良く気軽に話せます。
- ・みなさん、一生懸命働いている。
- ・特に気になることはありません。
- ・残念ながら人によって差があります。
- ・疑問に思った事に丁寧に対応していただきました。

大いに満足

- ・どなたの職員に声掛けしても、親切に答えてくれます。
- ・電話などでも親切、丁寧に对应していただき大変感謝しております。
- ・皆さん親切です。
- ・こちらの要望も、お聞き入れ下さって有難く思います。挨拶も礼節も言葉遣いも丁寧だと思います。
- ・廊下を歩いている、どこにいても皆さんに必ず挨拶してもらい、気軽に話ができとても関心しています。
- ・苑に伺った時に職員の皆様が親切に対応して頂きました。
- ・皆さん真剣に仕事をされていて、連絡もちゃんとしていて、ありがたいです。
- ・いつもきちんと担当の方から挨拶があるので母のことを色々聞いたり相談することができます。
- ・大変お世話になっております。挨拶をきちんとしてくれて、余裕をもって対応して下さいっている。
- ・とても明るくて感じが良いです。
- ・明るい挨拶をしていただき本当に恐縮しております。
- ・忙しい中いつも飲物等をいただき有りがとうございます。
- ・皆さん大変良く対応して下さいいます。ありがとう。
- ・みんな親切で積極的に声をかけてくれます。
- ・どの職員さんも、とても礼儀正しい感じです。
- ・いつも笑顔であいさつしてもらってます。
- ・どなたも明るく挨拶してくださり、ありがたいです。
- ・気づかい示され感謝しています。
- ・明るく親切で丁寧だと思います。
- ・気軽に相談出来る。

④当施設の食事について

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	9	17	25	13	66	(件数)
0.0	3.0	13.6	25.8	37.9	19.7	100.0	(%)



その理由

やや不満

- ・母親の食べ方に問題があると思いますが、ごはんの中に梅ペーストを入れると、そればかり食べておかずに手がまわらない様に感じられます。それを本人はごはんしかないと感じているようです。おかずを食べる様に指導できれば助かります。
- ・味は食べた事がないのでわかりませんが、盛りつけが乱ざつで、これでは食欲がわかないな～と感じています。とても大変な事は十分わかってますが、やはり目で食べるということもあるので…改善してみても？…すみません！

普通

- ・見ていないので分からない。
- ・細かくきざんでもらい、とても食べやすいのでありがとうございます。

やや満足

- ・姉に食事について伺った時、美味いとの事でした。
- ・献立表を見ると料理の種類も多く、利用者にあわせて作っていただいて、ありがとうございます。
- ・いつも、お気づかい頂き、感謝申し上げます。
- ・行事食はおいしいです。(そういう時しか食する機会がないので)母もおいしいよと言ってくれています。
- ・バランスの良い食事、感謝しています。
- ・健康を考えた食事がいいと思います。

大いに満足

- ・満足です。
- ・母の状態に合わせて作られているようで、とても美味しそうに食べている様子を見てとても安心していきます。
- ・施設内で調理されていて、栄養士の方もいるので安心です。
- ・きざんでいただき、ありがとうございます。
- ・栄養のバランス、おやつ等、とても行き届いていて、うれしいです。
- ・本人がとても毎回の食事が美味しいと言っています。
- ・おいしい、おいしいといつも言っています。
- ・本人にあった食材で助かっています。
- ・母は大変おいしいと完食しています。入苑時より5～6kg太り、体調も良いです。
- ・いつもおいしくいただいています。
- ・行事食での感想ですが、カロリー制限があっても盛りつけなどもきれいで気をつけていただけてると感じます。

無回答

- ・わかりません。
- ・胃ろうにて、回答は控えさせていただきます。
- ・食事時間に訪問したことがないので、わからない。
- ・普段の食事についてはわかりませんが、1度行事に参加した時ストローがなかったり、プリンのようなものを食べるのにお店でついてくるようなスプーンで、ふつうのスプーンがなくて食べられなかったのが個人的に持っていけないといけなかな～と思いました。
- ・母の食事については正直何とも言えませんが栄養面には配慮頂いていると思います。行事の弁当はとても良いと思います。
- ・胃ろうの為、関係ないのでわかりません。(本当は大好きだった食品を食べさせてあげたいです。)ケーキやフルーツ等…大好きだったのに…悲しいです。

⑤広報誌やホームページについて

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	30	22	13	1	66	(件数)
0.0	0.0	45.5	33.3	19.7	1.5	100.0	(%)

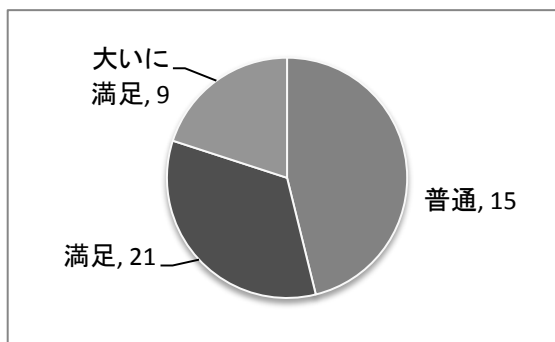
その理由

普通

- ・いつも同じ人達(女の方)参加者が?
- ・お元気な方々ばかり(?)映っているのでちょっと不満。母の姿も見たいなあ…と思ったりしています。

満足

- ・苑内や外での行事の様子が写真で見ることが出来楽しみです。



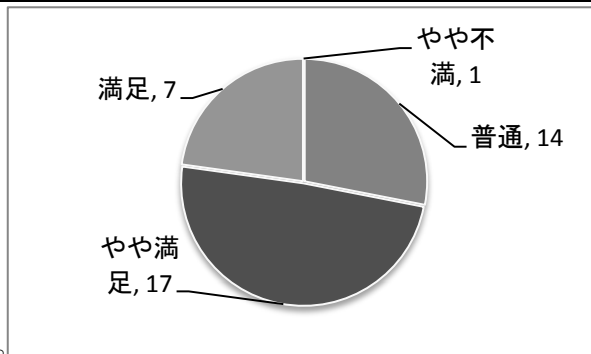
- ・広報誌送って頂き内容が分かりやすいです。
- ・特に問題、不満なし。
- ・写真が綺麗です。

大いに満足

- ・いろいろな行事があつて楽しんでいます。
- ・行事等の様子が写真を見て良くわかります。
- ・大変なのになあと頭が下がります。
- ・とても分かりやすいです。母も元気なら参加しただろうと思いつつ見えています。
- ・分かりやすいと思います。
- ・写真が多くて見やすいです。楽しそうな笑顔で見ている癒やされます。

⑥ご家族参加行事について

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	16	28	13	9	66	(件数)
0.0	0.0	24.2	42.4	19.7	13.6	100.0	(%)



その理由

普通

- ・あまり出席できないので申し訳なく思っています。
- ・出ていないのでわからない。そのうち参加してみたい。

やや満足

- ・本人も楽しみにしている様です。
- ・普段はあまり伺えないのですが、行事の時に、一緒に食事することを本人も私達家族も楽しみにしております。
- ・参加する回数が少なくて申し訳ないと感じています。行事は満足しております。大変でしょうが、よろしくをお願いします。
- ・マナー化しないように工夫して下さい。
- ・イベントは母も大好きなので大変と思いますが盛大に行って下さい。
- ・行事参加していませんが資料を送って頂き、内容を見て満足です。
- ・仕事があるとなかなか参加できないので。
- ・最近では日程が合わず行かれませんが、良く準備して下さい。

大いに満足

- ・参加するのを楽しみにしています。
- ・毎年、とても楽しみにして、喜んでおります。
- ・二度位参加させていただきました。
- ・イベントに参加出来なくて、すみません。
- ・仲々参加できず残念です。
- ・8月末に入所したばかりですが。
- ・いつも案内状を送っていただき感謝しています。ぜひ一度参加してみたいと思ってます。
- ・一緒に参加出来る行事が沢山あります。

無回答

- ・日曜日の行事以外参加できないので、他の方がご家族といっしょなのに申し訳ないと思います。
- ・参加できず申し訳ありません。
- ・参加していませんので、良くわかりません。
- ・入所してまもないので、良くわかりません。
- ・参加したことがないため分からない。

⑦当施設に入所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	(件数)
	0	1	15	29	14	7	66	
	0.0	1.5	22.7	43.9	21.2	10.6	100.0	(%)

その理由

普通

- ・少しやせてきたので心配しています。
- ・特にありません。

やや満足

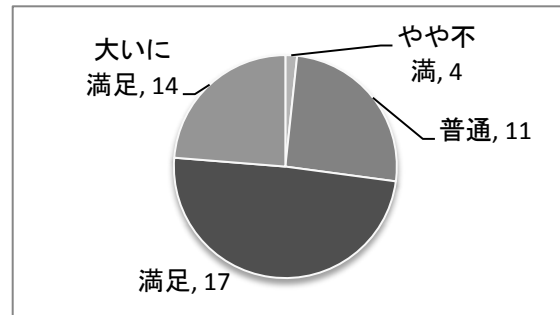
- ・お陰様で頃々はすっかり苑の生活に馴れているようです。
- ・落ちつくまで、少し時間はかかりましたが、今は、安定してきています。ありがとうございます。
- ・風邪もひかないとか、本当に安心してお任せしています。ありがとう。
- ・精神的に安定しているので皆様の努力のたまものだと感謝しております。
- ・心身共に安定してきましたので。
- ・すべて、職員さんにまかせています。
- ・変化に合わせて対応していただけるので感謝しております。
- ・ムラがあるが、明るくなった。
- ・姉も入苑してから前から見ると性格が明るくなりました。
- ・以前に比べるとだいぶ落ちついていきます。
- ・母の表情や、声掛けの反応が格段に良くなっていると驚いています。

大いに満足

- ・隔週通院のため車で送迎をしていただきほんとうにありがたく思っております。
- ・何でもめんどろ見えていただいて大いに満足しています。
- ・80代で死ぬのかな？と思ったほど、体調良くなかった母がこんなに長生き出来たのは貴苑のおかげ様です。
- ・元々、おだやかな性格でしたが、一層ゆったりと、体も清潔にしていると思います。ありがとうございます。
- ・安心して仕事に励む事ができる。
- ・本人の状態に日々変化はありますが、職員の方々に見守られているので家族としては安心です。
- ・とても穏やかな顔をしている事と1年間(3月まで)ベットの上だったのが、今ではしっかり起き上がり車イスに移ろうとしている姿を見てびっくりしているところです。

無回答

- ・お陰様で落ち着いて過ごさせて頂いております。
- ・本人はどう思っているのかわかりませんが、変化はないと思います。おだやかにすごしているようなので安心しています。
- ・変化はないと思います。



⑧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	(件数)
	0	3	16	25	20	2	66	
	0.0	4.5	24.2	37.9	30.3	3.0	100.0	(%)

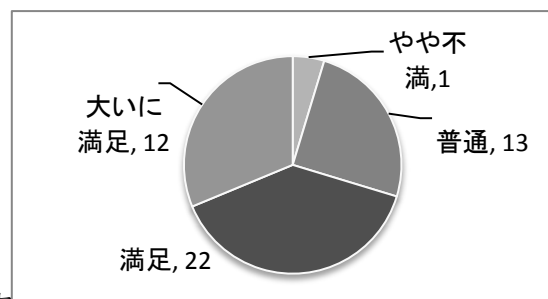
その理由

やや不満

- ・体重が増える。体を動かす様、促してほしいです。

普通

- ・最近は大声で泣いたりしないみたいでおだやかです。



満足

- ・何かあった時にはいつも連絡をいただきますので安心しております。
- ・一度もドクターとコンタクトを取っていないので(自分のせいですが)ちょっと不安はあります。
- ・面会時にこちらから母親の健康状態について聞く事が多いので、介護士さんから積極的にもっと聞きたいです。
- ・速やかに対処して頂いておりますので。
- ・職員様に全部おまかせしています。
- ・何かあると必ず連絡をくださるので十分満足しております。
- ・都度連絡あり。
- ・相談員の鈴木様から健康状態など連絡が有り満足しております。

大いに満足

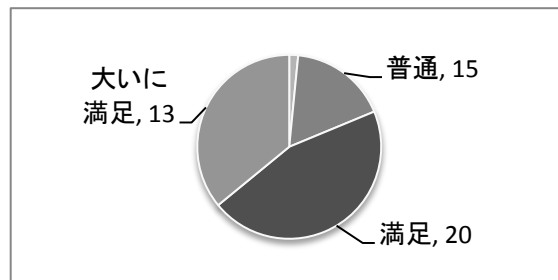
- ・カゼもひかずに暮らせていて満足です。
- ・介護計画書等により、説明をして頂いています。
- ・ちょっとした体調のくずれも自宅に連絡していただき助かってます。
- ・主人の様子を見ながら考えていただいています。
- ・時々、お電話をいただき、こまやかな説明をしていただき感謝しております。
- ・入院した時は、お世話になりました。
- ・変わりがあるといつも連絡があるので、適切に対応できると思う。
- ・皆様に母の状態をお話頂きとても安心してあります。
- ・いつも丁寧に携帯の方へ連絡をいただいております。
- ・訪問のたびに職員の方がかけつけてくれて、最近の状況を話してくれています。

無回答

- ・母の衣服の汚れ、歯の衛生、手、指先の汚れが時々気になる。

⑨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	1	11	29	23	2	66	(件数)
0.0	1.5	16.7	43.9	34.8	3.0	100.0	(%)



その理由

普通

- ・年令、症状の程度から見て、もう少し‘これからについて’考え方をうまく伝えられていない感じもあります。
- ・私はとても忙しいので、季節のものをそろえたり、たまに行くので精一杯です。よろしくおねがいします。

満足

- ・本人と家族の希望を取り入れ、反映されていると思います。
- ・ケアプランや栄養ケアのおかげでいつも元気な笑顔の母に会えます。
- ・全部まかせっぱなしで、すみません。これからもよろしくお願ひします
- ・十分に意向が反映されております。
- ・満足しています。

大いに満足

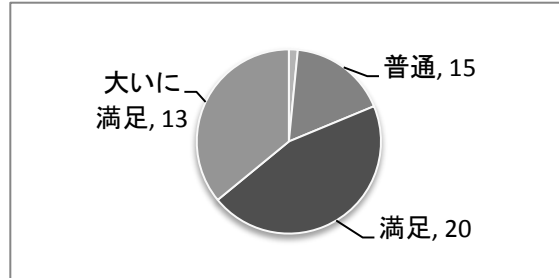
- ・時々外出や食事会を楽しみにしています。
- ・毎回楽しく、生活しています。不満を言ってるのを聞いた事がありません。
- ・食事をゆったりと取れている等、希望をかなえていただいて、満足しております。
- ・全体の計画書に私くしは大変有りがたく思っております。
- ・計画書にはいつも、満足しています。今の状態が判り大変ありがたいです。

無回答

- ・申し訳ございません。お任せ状態で。

⑩その他、お気づきの点、今後のご要望など率直なご意見をお聞かせ下さい。

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	8	20	10	24	66	(件数)
0.0	6.1	12.1	30.3	15.2	36.4	100.0	(%)



その理由

やや不満

- ・伝達。
- ・居室でトイレロールを入れている引き出しに、便が付いている事が何度もあった。床にも…。お手数掛けて申し訳ありませんが、よろしくお願いします。
- ・洗濯物の色落ちを感じました。清潔のための漂白剤の使用や蛍光増白剤入りの洗剤は色落ちします。大量の洗濯物を分けるのは大変ですが。

普通

- ・これからもお手数かけるとは思いますがよろしくお願いします。
- ・“かけはし”は写真集にならないよう文集や家族の意見、要望、ボランティアの活動も掲載してほしい。
- ・なかなか顔を見せに行けないので…変わりがあったらTELしてほしいです。これからも、よろしくお願いします。
- ・施設の生活にも大分慣れて来たようで安心致しております。今後とも、よろしくお願いします。

満足

- ・特にありません。
- ・母と同世代の主人の母が同居しているので、なかなかそちらに伺うことができませんが苑の職員の方々に良くしていただいておりますので感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・イベントの時などの笑っている(?)ような写真、お願いしてあるので楽しみにしています。宜しくね。
- ・11月18日に入所させていただいて、おおよそ1ヶ月。末長くよろしくお願いします。
- ・要望ですが姉はいろんな所の手術をしていますので健康管理に気をつけるように本人に伝えて頂きたいのです。よろしくお願いします。
- ・食事の件のみ、皆様注意して、おかずを食べるように声掛けして下さい。ごはんにおかずを入れるのが、すごくいやがりますが、”ムスコが入れても良い”と言っていると話して食べさせて下さい。

大いに満足

- ・大変良くしていただき、ありがとうございます。
- ・今までの通りで結構です。よろしくお願いいたします。
- ・ナシ。
- ・ひとりひとりの職員の方が勤続年数が長いと思われま。仕事に生き涯いを持たれる職場づくりに心がけていることと思います。
- ・施設の方々のご苦勞に大変感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・何の心配もしていません。いろんな事件の多い中、職員の方々が良くやっただいております。このまま続けばありがたいです。

無回答

- ・大変お世話になっております。なかなか面会にも行けず申し訳ありません。会うたび、顔色も良く、元気にしていて、職員の皆様に良くして頂いているのがよくわかります。本当にありがとうございます。感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- ・できるだけ運動機能を維持できるよう歩行訓練や体操などに時間をとってほしいです。それから少しでも会話ができるようになれば、これほどありがたいことはありません。宜しく申し上げます。
- ・特にありません。今後もよろしくお願いします。

- ・充分満足しております。よろしく申し上げます。
- ・契約者夫婦ともども体調が不良でご案内いただいたイベント等にも参加できず、又本人への面会回数も大巾に減少しており、御所にすっかりおまかせっきりになって心苦しく思っております。
- ・暖かい日などとなりの公園でも1周ぐらい散歩でもさせてほしい。日記に外の空気が吸いたいなど書いてあったので…。
- ・いつも親切にしてください大変感謝しております。わがまま言って困らせてるのでは？と思いつつ、ありがたいです。これからもご迷惑しますがどうぞ宜しくお願い致します。
- ・12/8の家族懇談会での看取り介護についての説明がありましたが、非常に驚きましたが、こういった話を事前に聞いておくことはとても大事なことだと思います。今後もこういった話があれば参加したいと思います。
- ・命を大切に頂き、有り難うございます。感謝しております。
- ・特にありません。
- ・今後供宜しく願いいたします。