

「お客様アンケート」ご協力ありがとうございました。

いつも当法人サービスをご利用いただき、厚くお礼申し上げます。

さて、例年実施しております「お客様アンケート」ですが、平成26年度も多数のご回答をいただきました。ご協力いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

ついては、集計結果に関してご報告申し上げます。

頂いたご意見に関して、至らない面に関しては真摯に受け止め、改善を検討し、また、お褒めいただいた点は私たちの励みとして、今後のサービス向上に活かしていければと思っております。

また、こういったアンケートに限らず、お気づきの点がありましたら、お気軽にフロアの職員ないし、相談員等へお伝え下さい。

今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

敬具

平成27年4月吉日

社会福祉法人無量壽会
法人本部長 中川 俊彦

寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成26年12月]

対象： 99名 回答58件(回答率 58.5%)

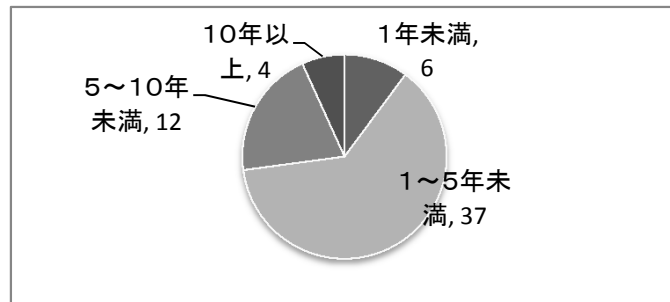
◆アンケート記入者(複数回答有り)

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	4	50	4	58	(件数)
0.0	7.1	76.8	16.1	100.0	(%)

◆当施設のご利用年数は？

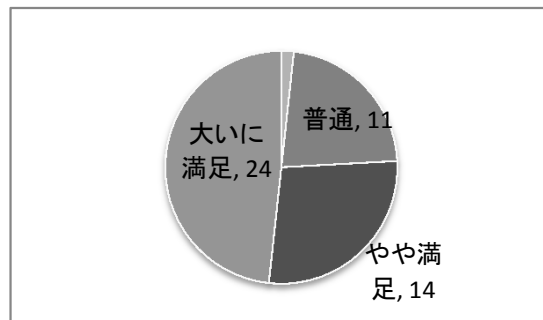
1年未満	1～5年未満	5～10年未満	10年以上	無回答	合計	
6	37	12	4	0	59	(件数)
10.2	62.7	20.3	6.8	0.0	100.0	(%)

※1年未満と1～5年未満に重複 1



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	13	16	28	0	58	(件数)
0.0	1.7	22.4	27.6	48.3	0.0	100.0	(%)



その理由

やや不満

・ポータブルトイレの外側が汚れている。

普通

- ・ほこり、ゴミが目につきます。
- ・清潔に保たれていると思います。
- ・室と車イス(特に車イスがよごれている。食物がついている。かたくなって、とれない場合もある。)

やや満足

- ・食後など食べこぼしなどで床が汚れていたりするので、テーブルの上をきれいにするのと、あまり時間をおかずに床のチェック、清掃してもらえたらと思う。他は満足しています。
- ・いついっても、よくきれいに整えられていると感じておりました。
- ・玄関に入った時に清潔に思いました。
- ・いつもきれいに清掃されています。
- ・いつもきれいなので満足です。

大いに満足

- ・いつも清潔に保たれている。
- ・いつ訪問しても清潔できれいになっています。
- ・臭いもなく常に掃除されていて気持ちが良い。
- ・施設自体は新しくはないのですが、館内の清掃状態も素晴らしく、勤務されている皆様の細部に亙り気配りが感じられ本当に感謝のひとつことです。
- ・どこを見ても輝いていますね。

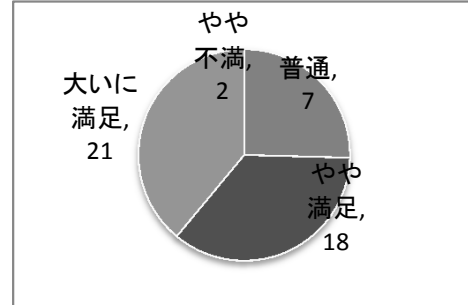
- ・ゆきとどいています。
- ・いつもどこみてもきれいなので感謝しております。
- ・施設内は清潔整頓が行き届いている。

②施設の雰囲気は満足されていますか？

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	0	15	21	23	0	59
0.0	0.0	25.4	35.6	39.0	0.0	100.0

(件数)
(%)

※4と5に重複が1



その理由

普通

- ・くつろげる場所と言わしめるのは無理な事です。
- ・廊下が暗い様に感じます。

やや満足

- ・雰囲気は良く、くつろげる場所であると思います。
- ・苑の中はいつて皆さんの雰囲気がよく満足です。
- ・十分にくつろいでいる様子ですよ。
- ・もう少し明るいふんいきであると尚いい。
- ・雰囲気はとてもいいです。臭気は仕方ないですね。
- ・臭気など無く、満足です。

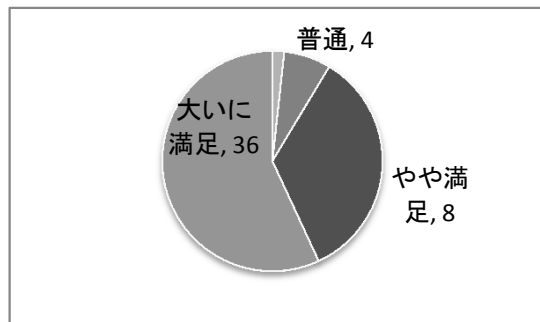
大いに満足

- ・雰囲気はとても良いです。
- ・私もしばらくぶりの母の面会(12/20)行き、佐藤介護さんが色々お話をしてくれ、本当に感謝しております。
- ・①～②に関しては直接目にした事はありませんが(伺えてないので)会報や個人的な写真で見ると限り問題は無いと思います。
- ・わがままな義姉ですが、良く面倒を見て頂き、ありがとうございます。意識(現在)がうつろな姉ですが元気な頃は良く「私は幸せよ」と良く云っておりました。
- ・問題無いと思います。
- ・みなさんお世話して下さいますのでありがとうございます。

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
0	1	4	20	33	0	58
0.0	1.7	6.9	34.5	56.9	0.0	100.0

(件数)
(%)



その理由

やや不満

- ・笑顔が少ない。

やや満足

- ・人による事なのですが、笑顔もほとんどなかったり、話し方が事務的だったりすることがたま～にあります。ほとんどの方は笑顔で挨拶してくれて、伝達事項なども複数の方々から「お聞きになりましたか？～・・・」と声をかけられ情報の共有がなされているなど感じ、ありがたく思っております。
- ・挨拶の対応が良く、いきとどいています。
- ・十分にいきとどいています。気軽に対応してもらえるようです。
- ・声かけが少ない様です。
- ・入所して当時は皆さん声かけてくださいましたが最近新しいスタッフさんが増えて、以前より声掛け

が少なくなった気がします。

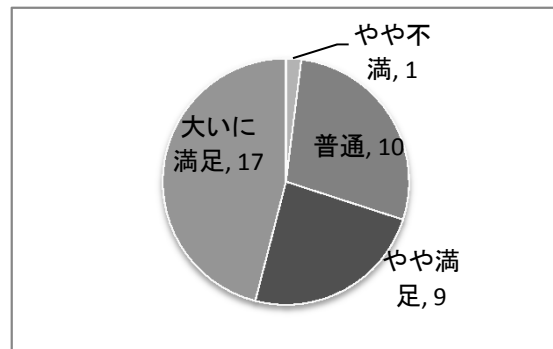
大いに満足

- ・忙しい時でも笑顔で挨拶していただき感謝しています。
- ・いつ面会にいても職員の皆様、感じが良く満足しております。
- ・苑に伺った時スタッフの皆様が大変親切です。また姉のようすを電話で伺った時でも分かりやすい対応で大変有りがたく思っております。
- ・10年以上にわたりスタッフの方々のお力に支えられて来年は90才になります。本当にありがたい限りです。(特にT・Aさんの真面目な介護に頭がさがります。ありがとう。)
- ・本当に我々も老々介護となっており、姉の面倒も見ることも出来ずに。私の妻も面倒と2人の姉妹の面倒で自分自身もいつそうなるのか?と心配な毎日です。
- ・皆さんに親切にして頂いています。
- ・適格に対応していただいているので感謝しております。
- ・どなたも笑顔対応して下さるので、とてもうれしく安心です。
- ・挨拶、対応共に大変優しく、感謝申し上げます。

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	1	14	12	23	8	58
0.0	1.7	24.1	20.7	39.7	13.8	100.0

(件数)
(%)



その理由

やや不満

- ・味があわない。

普通

- ・食事時間に余り行った事がないので良くわかりません。
- ・“いろいろ”なので悲しいですが…。わかりません。
- ・本人が何も不満を言って無いので。食べた事がないので判らない。

やや満足

- ・バランス良く…食べさせやすくされていると思います。
- ・おいしいと本人は言っている。
- ・いいと思います。本人は少したりない感じかも。
- ・レタス、キュウリは噛み切れない様です。

大いに満足

- ・バリエーションがあって、おいしい食事で喜んでいます。
- ・面会にもゆかず、私個人の考えでまるをさせていただきました。
- ・母は98才の高齢で食事の時の嚥下が心配でしたが、管理栄養士様、職員皆様のご配慮に感謝しております。
- ・何度か昼食を見えています。味は不明ですが盛りつけがとても良く、食がすすむ感じがしました。美味しそうな匂いもし、食欲がすすむ感じでした。
- ・ミキサー食なので、作り手さんの御苦労に感謝している様です。皆様の御苦労に、敬意を表しております。
- ・行事食は盛りつけ、配食と本当に満足しております。
- ・行事食にはとても満足しています。(普段の食事を知らないのですみません)
- ・行事食、は旅館で出されるような献立で、皆さん喜んでいらっしゃいました。栄養士の方が、頻りに食事の様子を見にいらして、本人の状況にその都度対応して下さるので、とても安心です。

・種類も多く、気くばりをして下さってありがたいです。行事食もとてもおいしく品数も多くおいしかったです。

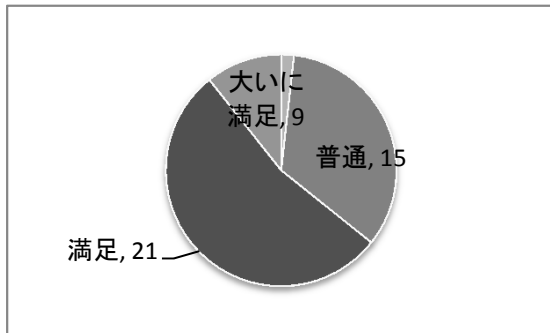
無回答

- ・週一位の訪問なので、よく把握していませんが、メニューが単調に思います。本人はショートステイの時はまだしっかりしていたので、同じようなメニューだと言っていたのですが、今は認知症も進んでおり「足りない」とは言いますが、他は気にならない様です。行事食は工夫されているなと思いました。
- ・不明(食事の時に訪問したことがない)
- ・良く食べた姉でしたが現状は？何でも食べる姉ですので心配ないと思います。ありがとうございます
- ・見ていませんので、お答え出来かねます。

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	1	19	30	6	3	59 (件数)
0.0	1.7	32.2	50.8	10.2	5.1	100.0 (%)

※3と4に重複が1



その理由

やや不満

- ・いつも母の姿がないか探してしまいます。(写真) 要介護5なので無理ありませんが、やはり寂しく思います。

普通

- ・あまり見ないので目をひく様にしてほしい。
- ・写真が大きくて見やすいです。

満足

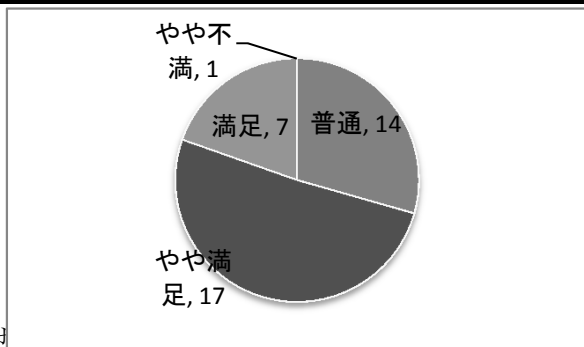
- ・苑での生活や職員の方の移動等、よく理解できて満足しております。
- ・解り易いと感じております。
- ・開催報告書などが分かりやすくてすかかります。
- ・わかりやすいと思っています。
- ・発行間隔がちょうど良いし、行事の後なのでタイムリー。

無回答

- ・見ていません。
- ・わかりません。

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	15	26	10	7	58 (件数)
0.0	0.0	25.9	44.8	17.2	12.1	100.0 (%)



その理由

普通

- ・土曜日の行事が多いため、ほとんど参加できませんので回答できない。(仕事が多忙な曜日のため)

- ・当方のスケジュールと行事予定が合わないため、ほとんど参加できないため。
- ・都合が悪いのですみません。

満足

- ・仕事が忙しくてなかなか参加出来なくてすいません。
- ・気くばりがあると思い満足しております。
- ・あまり行事に参加できず大変申し訳なく思っています。
- ・毎回連絡を頂いているのに出席できず、大変心苦しく思っております。申し訳ございません。
- ・一度も参加出来ずに申し訳ありません。
- ・特別な行事には満足しています。日頃の食事以外の時間、午前中や午後、夜等皆でやる歌やゲームが少なくなっていないですか。
- ・家族懇談は欠席ばかりで申し訳ありませんが、他の行事はいつも楽しませていただいております。

大いに満足

- ・参加者も多く、にぎやかだし、出し物も豊富で楽しめます。
- ・夏祭りに参加したとき、母が手拍子をして楽しそうにしていたのが心に残っています。ひと時ですが施設に在ることを忘れていたような感じでした。
- ・行事には参加できておらず、職員の方々にお世話になりっぱなしです。
- ・初めて敬老会に参加しましたし、家族懇談会に参加しましたし、どちらも大変充実しました。みんなも楽しそうで本当に感謝です。
- ・行事ごとに職員の方達が一生懸命準備されている事に、いつも感謝しております。

無回答

- ・参加できずに申し訳ありません。
- ・日曜日以外は参加できなくてすみません。
- ・出席しておりません。 ・参加した事ありません。

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
0	1	11	25	19	2	58 (件数)
0.0	1.7	19.0	43.1	32.8	3.4	100.0 (%)

その理由

やや不満

- ・あきらめているが淋しい様子。

普通

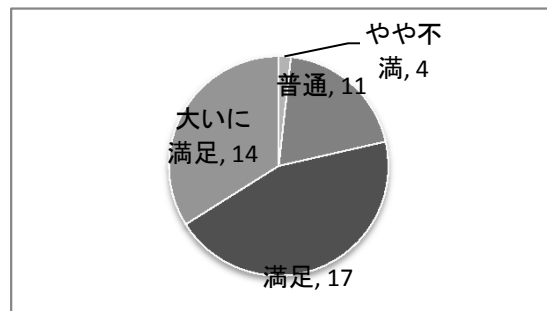
- ・お話し相手があるといいので職員の方の声かけがもっとあるといいです。あいさつだけでもいいので、特にありません。昔から精神面の強い人だったので、家族はそれで救われます。

満足

- ・入所当初は少し不安げでしたが、ハーモニカですぐになじんで、今では大いに楽しんでます。
- ・安心して生活しているのを見て満足しております。
- ・入所している本人も満足していると思いますが、入所迄の我々(夫婦)の方が安心しております。危機一髪でした。
- ・本人は、感謝して過ごしていると思います。
- ・入苑当初は、病後の事もあり心身共に不安定でしたが、一つ一つ問題点を解決して頂きましたので、最近はとても安定しております。

大いに満足

- ・本人もおだやかになり、私も仕事に集中できます。
- ・職員の方々の声かけが良いのか、この雰囲気も本人に合っている様で、以前の入所先に比べ驚く程元気になり感謝しています。



- ・98才(母)の高齢なので体力も低下して、職員の皆様は大変だと思います。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・入院、退院を繰り返したので少し身体が弱っているようですが、職員の皆様、スタッフの皆様にお世話になり有りがとうございます。
- ・穏やかに見えますが、家に帰りたと言っているそうで気になっています。その他は介護職員と会話したり同じ席の人に挨拶しているそうで安心しています。
- ・リハビリにご尽力頂いて2~3ヶ月前に入苑以来はじめて母より“ありがとう”のお手紙が届きました。感謝、感激です。
- ・入所当初のくらべ、かなりあかるく、前向きになったようです。
- ・以前より穏やかに過ごせるようになり入苑して良かったと思う。
- ・自宅では咳やごえんで、本人も家族も心配で困ってましたが、寶樹苑様にお世話になってからとても良くなってありがたいです。
- ・本人の表情に笑みを見られた。

無回答

- ・病気の為か口数が少なくなり、又返事がなかったり、ある時は大声出したり、だんだんと忘れていくのがこわいです。

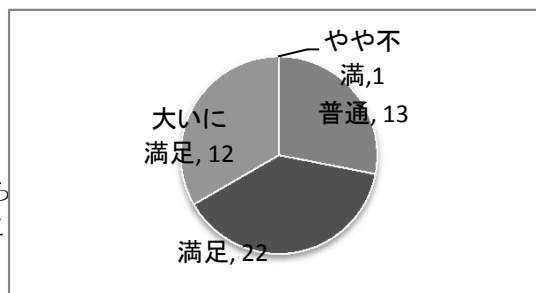
⑧健康状態や健康管理についての説明

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
0	0	16	22	19	1	58 (件数)
0.0	0.0	27.6	37.9	32.8	1.7	100.0 (%)

その理由

普通

- ・面会に行つてこちらから本人の今の状態を聞かないと解ら事が多い。色々忙しいとは思いますが、ノートなどにメモを残して預けたら助かると思います。



満足

- ・訪問した時だけでなく、何かあつた時には電話で様子を知らせてくれるため。
- ・担当の方がよく説明して下さり感謝しています。
- ・面会に行くたび忙しい中いろいろ説明されているので満足しています。
- ・訪れた時々に話を頂いております。
- ・かわつた事があると、すぐに職員の方々が連絡をくれて、たすかります。
- ・今回も少し体調をくずして、職員の方々にご迷惑をおかけしておりますが、そちらに伺つた時など今の状態を説明していただくので安心して帰つてこれます。

大いに満足

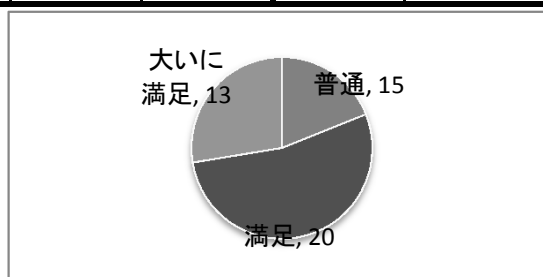
- ・小さな変化や出来事も連絡していただき満足、安心しています。
- ・何かあるたびにTELいただけるので安心しています。
- ・相談員の佐々木様にはいつも連絡をいただき感謝しております。ありがとうございます。
- ・姉が体調が悪くなり、病院に入院する事になり、その時に職員の皆様に早い対応をして頂き有りがとうございました。その後も健康状態、管理について十分説明を受けております。有りがとうございます。
- ・入苑以来一度も病気がしい病気もなく元気でいてくれる事に大変嬉しく、又スタッフの皆様方のケアに感謝しております。ありがとうございます。
- ・細かい。異常時にも細かく連絡いただき本当に有りがとうございます。大満足です。
- ・本人に変化があると連絡があり、その都度対応していただいているので安心しています。
- ・面会時に、担当の職員の方にお会い出来ない様な時は、お手紙に最近の様子等、細やかに書いて渡して頂けるので、とても満足しております。

無回答

- ・皆様方が大変良くなつたといわれる事を聞くたび、主人がなさけなくなります。懇談会に行くのがつらいです。

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	(件数)
0	0	11	31	16	0	58	
0.0	0.0	19.0	53.4	27.6	0.0	100.0	(%)



その理由

満足

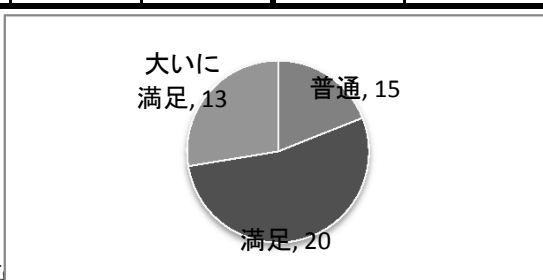
- ・いつも感謝しております。
- ・“いろろ”なので栄養面は不安もありますが、写真をお送り頂くと大変状態がわかりやすく今のところ安心して皆様にお任せしております。
- ・細部に亘り経過報告やらプラン作成時の要望も細かく聞いていただき、ありがたく感じしております。
- ・前回のアンケートの中での対応については、十分してもらっています。
- ・こちらの意向は反映されていると思います。

大いに満足

- ・外出(外食)に連れていっていただき、満足しています。
- ・施設サービス計画書について家族の希望を取り入れていただき、大変満足しております。栄養ケア計画書について、苑で出る食事をお願いします。
- ・穏やかに生活できるよう希望している通りだと思っています。
- ・食事は栄養士の方がいるので安心してはいますが、本人が残さないで食べられるよう見守ってほしい。
- ・本人の状態に合わせて計画して頂き、歯科検診やリハビリ等を受ける事ができて、満足しております。

⑩その他、お気
づきの点、今
後へのご要望
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	(件数)
0	1	4	22	12	19	58	
0.0	1.7	6.9	37.9	20.7	32.8	100.0	(%)



その理由

やや不満

- ・トイレのウォシュレットがついている所が少なく大変な様子。

普通

- ・おおむね満足です。
- ・例: 歯科に行くのに、入れ歯を忘れて居た。(3回)
例: 食べこぼしで汚れてままの服で送り出された。ベルトをきつ目にして下さいとお願いして居るが毎回ゆるい。

満足

- ・質問に対する対応が速やかだと思う。
- ・食事、おやつ時間帯に訪問する事が多いので、食べる事に関しての要望なのですが、①おやつ時間帯に訪問できない家族の為にも、おやつ時間以外にも食べさせてあげたり一緒に食べる事ができたら②本人の体調や能力に応じてではありますが、家族が見守りできる時は、大福などの餅菓子を食べさせてあげられたら③手作りの食べ物も差し入れできればと。たまにでいいので。

- ・これからもよろしくお願ひします。 ※他、類似回答2件
- ・本当に皆様のお力で“生かされている”事に感謝しております。人手不足やお給料面で皆様本当に大変だと思いますが、遠方の私にとって無くてはならないお力なので今後共宜しくお願ひ申し上げます。
- ・現状維持出来ます様、お願ひ致します。
- ・髪の中のカットは定期的にしてもらってますが、顔の毛、(ヒゲそり)とか手足のクリームぬりをお願ひします。

大いに満足

- ・面会の際には母の状態や食事の量など細かく説明して下さって、ありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・全体に大変満足しております。今後共、宜しくお願ひ致します。
- ・もしも私自身(夫婦)でも、是非お世話になりたいと想っております。(但し私は、ピンピンコロリが理想です。)妻が入所をお願ひするかも知れないと感じております。
- ・今後どうぞよろしくお願ひ致します。
- ・皆様の仕事振りには大いに満足しています。今後共宜しくお願ひします。
- ・お陰様で、本人の状態が安定しております。今後共、どうか宜しくお願ひ致します。

無回答

- ・面会に行けず申し訳ありません。これからもよろしくお願ひします。
- ・要望として、トイレを洗浄にしていきたい。(ウオシュレット)
- ・母は音楽が好きなので、常に歌がCD等でかかっている部屋を作れないですか？
- ・いつも親切に対応していただき安心して入居させてもらっています。これからもよろしくお願ひします。
- ・高齢になっていきますので、これからは体調の方に変化が出てくると思います。家族としましてはこれからもよろしくお願ひ致しますです。
- ・気難しい時もあると思いますが、よく対応して下さっていると思います。

以上となります。