

寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成28年1月]

対象: 93名 回答53件(回答率 56.9%)

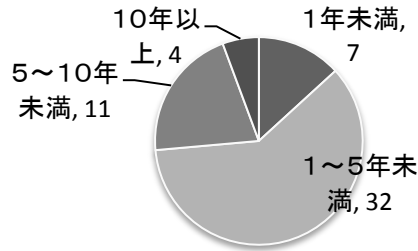
◆アンケート記入者(複数回答有り)

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	3	49	1	53	(件数)
0.0	5.66	92.45	1.88	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	
7	32	11	3	0	53	(件数)
13.2	60.4	20.8	5.7	0.0	100.0	(%)

※1年未満と1~5年未満に重複 1

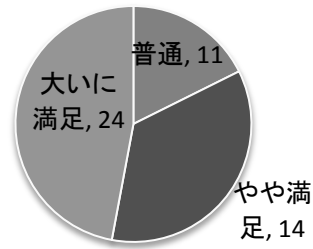


①施設内は清潔ですか?

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	0	9	18	24	2	53	(件数)
0.0	0.0	17.0	34.0	45.3	3.8	100.0	(%)

その理由

やや不満



普通

・一部テーブルに新聞やチラシ等が散乱している。

やや満足

・廊下や窓は常に清潔。1Fの洗い場が少し気になります。
 ・建物自体は古いのですが、手入れが行き届いており、満足です。
 ・清潔にしている方だと思います。
 ・トイレは利用回数が多いためだと思われませんが、他の部分に比べて気になる時がありました。他、大いに満足です。

大いに満足

・いつ行きましたもきちんとされています。
 ・いつもきれいです。
 ・H27年4月に訪苑させて頂きましたが、とても清潔で居心地が良いなと感じました。
 ・臭いもなくすばらしい。
 ・行く度にいつもきれいだと思ってます
 ・清潔感を感じます。満足ですね
 ・いつもきれいで清潔な感じと思っています

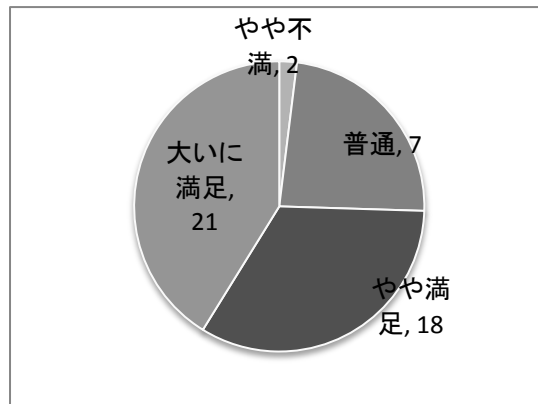
②施設の雰囲気は満足されていますか？

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	1	12	17	21	2	53 (件数)
0.0	1.9	22.6	32.1	39.6	3.8	100.0 (%)

その理由

やや不満

- ・以前より車椅子の利用者が多いせいか、共用部分が狭く感じられます。



普通

- ・やや暗い感じがする

やや満足

- ・部屋に入りますと臭いは、多少気にはなります。
- ・少し照明が暗いかと思いましたけれど、入所者にはちょうどいいのかも
- ・いつもくつろいで帰ってきます。臭気は仕方ないですね。

大いに満足

- ・明るい感じでいいと思います。
- ・臭気等は気にならな。
- ・従業員の皆様の精一杯の勤務態度には満足しております。
- ・広くて明るく、また静かで良いところだと思いました。母はとても幸せです。
- ・雰囲気がほっこりしてまして、母に会いに行った時もゆったりさせて頂き、楽しいひとときを過ごせる

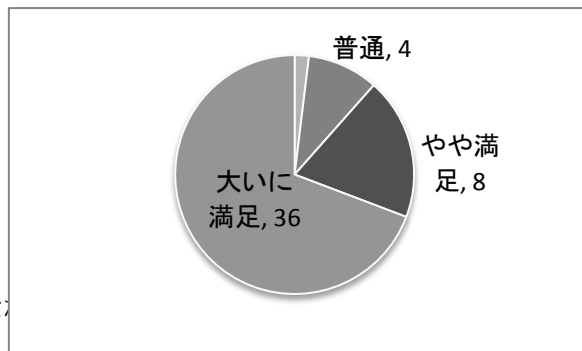
③職員の対応は親切ですか？

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	5	10	36	1	53 (件数)
0.0	1.9	9.4	18.9	67.9	1.9	100.0 (%)

その理由

やや不満

- ・笑顔が少ない。
- ・職員の皆様がいつも忙しそうで申し訳ないと思うことがあります。
- ・以前より重い介護を必要としている利用者が多くなったせいか、職員に余裕がなくなったように見受けられます。



普通

- ・挨拶、合格
- ・満足するときもある

やや満足

- ・特に問題は感じません。良いと思います。

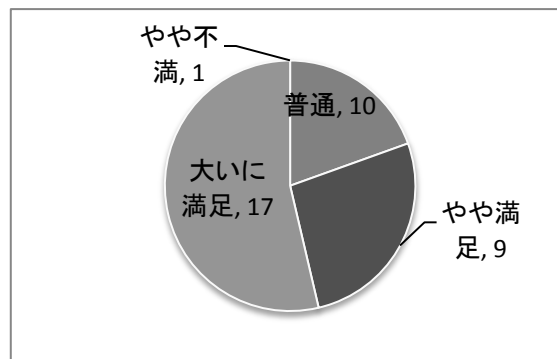
大いに満足

- ・とても良くしていただいております。
- ・面会に行く时必须職員の方が部屋に来てくれ、最近の本人の様子などを報告して下さるので。
- ・常に笑顔絶やさず、親身になって対応してくれる。

- ・いつも皆様笑顔で挨拶して下さいます。気配りも大変いいですね。
- ・毎度変わらずの対応には感謝しております。
- ・皆様に大変よくやって頂いていると感謝しております。パジャマ等へのネーム書き、ひとつひとつ大ありがとうございます。
- ・気配りいただき感謝してます。
- ・いつも気を使っているように(挨拶、言葉遣い)思い、感謝しています
- ・すぐ対応してくれる
- ・本人に現況を尋ねると職員の方は親切に教えてくれます。
- ・職員の皆さんが仕事している中でもいつも笑顔で明るく挨拶していただいております。母も皆さんが優しいと言います。感謝します
- ・丁寧で細やかな対応に感謝しております。
- ・こちらの意向に添って考えていただいており、本当にありがとうございます。
- ・いつも良くしていただけてます。本人が不満を持って、家族に訴えることがありましたので、職員さんに相談するとすぐに改善の努力をして下さいました。

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	0	8	11	22	12	53	(件数)
0.0	0.0	15.1	20.8	41.5	22.6	100.0	(%)



その理由

やや不満

普通

- ・本人が何も言わないので不満はないと思います。

やや満足

- ・本人飲込むのに時間がかかったり、食欲がなかったりした時に流動食の準備や摂取量の記録など丁寧に対応して下さい、感謝しております。
- ・本人は少ないと言っていますが、今の体重にはいいのかもしれない

大いに満足

- ・いつも完食しているようです。
- ・昼食時に見せていただきました。盛り付けきれいですし、魚の骨取り除いてあり、安心して食べられます。細かい配慮ありがたいです。とてもおいしそうにパクパク食べていました。行事食も大変美味しいです。
- ・全くもんだいありません。
- ・本人がおいしいと喜んで食べているようです。
- ・要望も汲んでいただき感謝してます。
- ・本人は面会時に食事のことを尋ねると決まって大変美味しいと言っております。
- ・家族として行事の時にお弁当をいただいて本当に美味しく盛り付けも食事が楽しくなるようステキにまっけて感動します。母もいつも美味しい美味しいといっています。お忙しい中、心配りありがとうございます
- ・利用者の状況に合わせて、その都度細かく対応して頂けるので安心しております。
- ・先日の食事会も安い料金で大変美味しくいただきました。
- ・見た目の色彩、盛り付け、味共にとても食欲がわく感じ、とても美味しくいただきました。
- ・本人は好き嫌いが激しいのですが、訪問時に見る食事内容はいつも充実していると感じています。

無回答

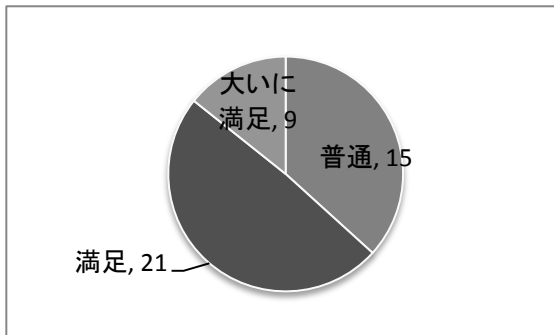
- ・分かりかねます。
- ・食事の時間に行ったことがないので分からない。

- ・母は胃ろうのため食事ができないので分かりません。
- ・食事はしていないので。
- ・見たことがないので分からない。

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	18	24	7	4	53	(件数)
0.0	0.0	34.0	45.3	13.2	7.5	100.0	(%)

※3と4に重複が1



その理由

やや不満

普通

・細かくは分かりませんが、大まかには解ります。

満足

- ・いつもどこかに母の写真が載っていないかと探しています。高山様のお送り頂く写真とお手紙が大変うれしいです。
- ・写真掲載が多く日常生活など分かり易く楽しく見させていただいています。
- ・苑での生活や職員の方の移動等、わかりやすいです。

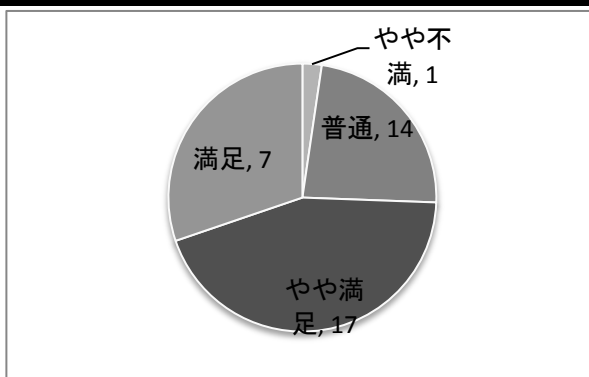
大いに満足

・非常に細かく分かり易く書いています。

無回答

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大いに満足	無回答	合計	
0	1	10	19	13	10	53	(件数)
0.0	1.9	18.9	35.8	24.5	18.9	100.0	(%)



その理由

やや不満

・一部の人が大声で演説をして、グループ中の人の声が聞こえず、大変でした。

普通

- ・全部に参加することはいろいろな都合でできません。申し訳ないと思います。
- ・1/14食事会はとても良かったです。ご馳走様でした。

満足

- ・昨年1回参加して他のご家族の方の話を聞いてよかったです。
- ・昨年度はあまり参加できなかったが、今年は参加したいと思います。
- ・忙しい中での行事開催なので、まあいいと思います。

- ・私自身参加できず、申し訳ありません。
- ・先日の食事会楽しかったです。知っている職員の方が参加していたので
- ・母と一緒に楽しめますアトラクションはとても嬉しく思います。
- ・季節のお食事会に参加させて頂きました。新年会の華やかさはありませんでしたが、入居している方に楽しんでもらえばいいことなので、アットホームで良かったと思いました。

大いに満足

- ・家族の者がなかなか参加できなくてすみません。イベントは楽しみにしています
- ・参加して見ていつも満足して帰ってきます。皆様の催事への努力に感謝です。
- ・利用者と家族にとって楽しく有意義な時間を過ごすことができ職員の方達にとっても感謝しております。
- ・職員の皆様の頑張りにいつも感心しています。

無回答

- ・本人の認知度が無いので、出席することに気が乗らないです。
- ・なかなか参加できず申し訳ありません。
- ・参加していないので分からない。
- ・都合により一度も参加なく解りません。
- ・参加できず申し訳なく思っています。家にも介護人がいるため預けていくことになるので、預ける人がいないと参加できず

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	10	24	14	4	53 (件数)
	0.0	1.9	18.9	45.3	26.4	7.5	100.0 (%)

その理由

やや不満

- ・徐々に衰弱しているような感じがする

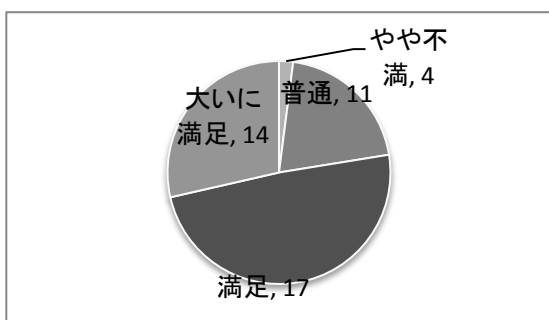
普通

満足

- ・ないと思います。
- ・本人に聞くとう困っていることはないといつも返事しますし、家族も安心して過ごせているので。
- ・活き活きしていると思った。
- ・少しずつですが前進しております。
- ・一度も不満を聞いたことはありません。
- ・大分体重が軽くなったようですが、大丈夫なのでしょうか？
- ・お陰さまで落ち着いております。
- ・アルツハイマー型認知症が少しずつ進行しているようですが、お陰様で笑顔で穏やかに過ごしている様子が見ら安心しています。
- ・基本的に健康を維持できていると思います。太ってしまったのが残念ですが。

大いに満足

- ・過ごしやすい空間だと思います。
- ・入苑できて幸せです
- ・本人の身体機能が低下しているので大変ご迷惑をお掛けしています。
- ・本人は高齢に関わらず、いつも平常心を保っている様子です。でも職員の人に言われる事は「家に帰りたい」と時々言って困らせている様子、大変申し訳なく思っています
- ・入所させていただいた頃からみますと本当に元気になりまして明るい母になりました。
- ・入苑して数年間はいろいろ戸惑う事が多かったようですが、本人の状況を理解した職員の方達の対応により、お陰さまで安心しております。



無回答

・一生懸命してもらっていますが、1月の胃ろう交換で入院したときに「こんな体で死にたい」と娘に言っただけで、心配です。母がそう思っていることに。

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	2	10	27	12	2	53	(件数)
0.0	3.8	18.9	50.9	22.6	3.8	100.0	(%)

その理由

やや不満

- ・骨折や疥癬にかかった
- ・コメントなし。

普通

・体調に合わせて、その都度ケアしている事を説明して頂いています。

満足

- ・電話をいただくこともありますので、充分だと思っております。
- ・やはり目脂がついていると開眼できないようです。
- ・都度連絡を頂いており満足しております。
- ・できればお医者様のご意見をお聞きしたいです。
- ・こちらから本人の現状を聞くことが多いと思いますが、その都度丁寧に答えてくれます
- ・昨年、旨の腫瘍の際にも十分説明をいただき、不安もなく感謝しています。
- ・いつも十分な説明があって安心です。
- ・何かあると連絡いただくので安心してしています。
- ・変化点があると訪問時や電話などでお知らせいただいています。

大いに満足

- ・本人に聞くと困っていることはないといつも返事しますし、家族も安心して過ごさせているので。
- ・痴呆がひどくなってきましたが、いつも元気で何よりです。本人はもうインスリン打っていないと言っていますが... ?
- ・予想より良い結果です。
- ・何かあるたびに少しのことでもすぐに連絡がきてたすかります。

無回答

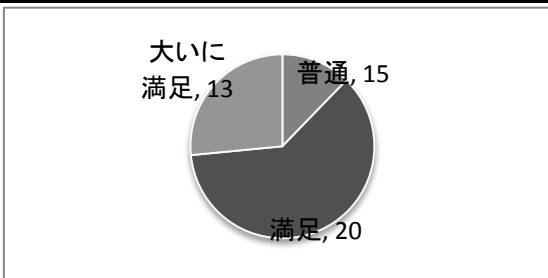
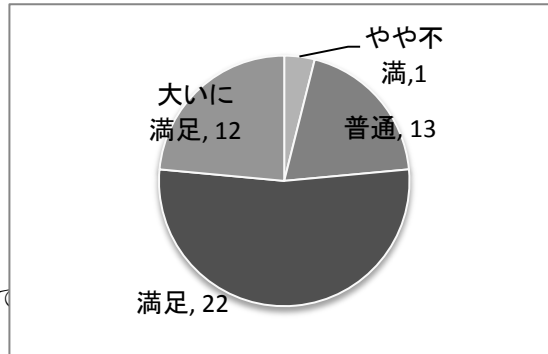
⑨施設サービス計画書や栄養ケア計画書の作成について

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	0	6	30	13	4	53	(件数)
0.0	0.0	11.3	56.6	24.5	7.5	100.0	(%)

その理由

満足

- ・衣類の間違ひがあるように思います。ズボン等見当たらないものが多いです。スエットパンツ2本、グレーでオラフのプリント、グレーでペロア調、毛布ピンク花柄
- ・全ての事項任せっきりです。
- ・年齢もありますが母自身にもっとやる気があれば良いのですが。リハビリもう少し頑張ればよいと思います
- ・差し入れ、おやつを少量渡してもらえることが喜んでしています



- ・カラオケが大好きとお話しさせて頂いた後にカラオケで歌わせて頂いたとのことでした。
- ・現状維持できているのは身体面のケアと栄養面のケアをしっかりと考えて頂いているお陰だと思っております。

大いに満足

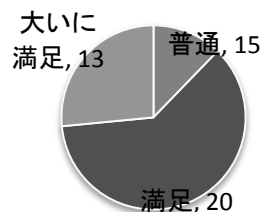
- ・外出(外食)に連れて行っていただき、満足しています。
- ・施設サービス計画書について家族の希望を取り入れていただき、大変満足しております。栄養ケア計画書について、苑で出る食事をお願いします。
- ・穏やかに生活できるよう希望している通りだと思っています。
- ・食事は栄養士の方がいるので安心してはいますが、本人が残さないで食べられるよう見守ってほしい。
- ・本人の状態に合わせて計画して頂き、歯科検診やリハビリ等を受ける事ができて、満足しております。
- ・大変だと思うのですが、時々外に連れて行って下さり、本人も喜んでます
- ・計画書については、こちらで思うことが含まれている事が多いと思います。何卒栄養面については計画通りをお願いします
- ・利用者の生活の質を高めるために、細やかな計画を作られていて、とても満足しております。

無回答

- ・おまかせ状態で申し訳ございません。よろしくお願いします。

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	1	6	23	9	14	53 (件数)
0.0	1.9	11.3	43.4	17.0	26.4	100.0 (%)



その理由

やや不満

- ・介護認定について今田に舟田Dr. から市へ送られない。舟田Dr. にも施設にも今月中に解決してほしい。次年度も不安。

普通

- ・声がけを頻繁に行なって下さい
- ・車椅子の足乗せ台を少し高くしてほしい。膝から下が腫れている。車椅子で圧迫されているのが原因だと思います。よろしくお願いします。

満足

- ・1月10日に行きましたときに「臭いがきついで2Fに移りたい」と言っていましたので、誰かに話したかと聞きましたら、話したということです。なお本人から話を聞いていただければと思います。
- ・⑤でないないのは、1人で食事が難しい利用者に介護士の皆様が食事の介助活動をもう少し徹底してほしい。食事の手助け中でも自分の休憩時間がくると途中で止める人もいますので。しかし、皆様のお陰で今のところ元気ですので、感謝しています。
- ・わがままばかり言っているようですが、いろいろ対応して下さいありがとうございます。感謝しております
- ・従来通りでけっこうです。感謝しています。有難うございます。
- ・体重の変化や毎月の言動の変化がわかり易く知る方法があればと思います。教えて下さい
- ・時々忘れ物が、洗濯、おむつ、ありますが、きめ細かい配慮に感謝しております。
- ・母がいつも良くしてもらって皆さんが優しいと話してくれます。本当に感謝しております。ただ1つお願いしたい事があ程度は自分の事は自分でという母ですが、昨年から使用済みオムツが複数かくす事が多々あり、昨年も何回か担当の方と他の方にもお願いはしてきました。紙パンツ、おそらく自分の意思で替えてのことと思いますが、先日母のベッド周りを片付けて布団の下の方に使って汚れた物が3個とベッドの下にも1個で布団の中の1つはかなり重くなって汚れていました。母がそれを素手で触ってしまったら、衛生面で特にこれからの季節を考えますと母だけの問題ではなくなってしまいます。全スタッフのしていただく様お願い致します。
- ・今後ともよろしくお願い致します。

・今後ともよろしくお願ひ致します。

大いに満足

- ・日毎、日毎に満足しております。
- ・十分に満足ですのでこれからもよろしくお願ひします。
- ・今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・母の体調を詳細に連絡いただきありがとうございます。

無回答

- ・1週間に1度、短い時間ではありますが様子を見る限りでは穏やかにしていますが、お世話して下さる方々にはどうなのかと少し心配です。お手数をおかけしますがよろしくお願ひ致します。
- ・女性スタッフを増やして頂きたい。施設長や役職の方の訪室もお願ひしたいと思ひます。
- ・何かあるとすぐにお電話をいただき、ありがたく思っています。※細かいことですが、散髪は2ヶ月に1度でも良い思ひのですが、皆さん毎月散髪しているのですか？
- ・皆様忙しいと思ひますが、今後ともよろしくお願ひします。
- ・いつもお世話様です。職員の皆様にも宜しくお伝え下さい。
- ・利用したことがないので、お答えのしようがありませんでした。訪問者をお調べのうえ発送をお決め下さい。

以上となります。