

「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

平成26年度 地域密着型特別養護老人ホーム寶樹苑いずみ [特養] アンケート集計結果

■アンケート実施時期：平成26年1月

■アンケート依頼数29件 回収数21件 回収率71.4%

①介護サービス(食事・入浴・排泄・余暇活動等)全般について

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	2	6	7	7	0
H26年度	0	0	2	12	7	0

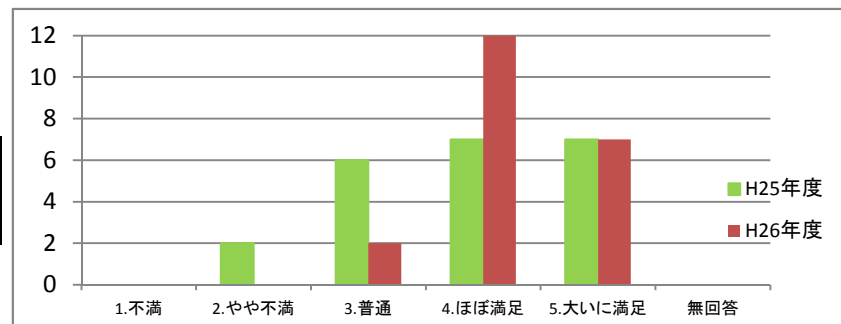
【理由記入】

4. ほぼ満足

- ・食事の食器、目の見えない父の為に、こぼしにくい食器に替えていただいたりしてうれしかったです。
- ・余暇活動に工夫。
- ・年々サービスの質の向上がみられますが、時々最低の人員配置で大変苦勞しているスタッフも目につきます。

5. 大いに満足

- ・お部屋のトイレが広く、体の不自由な母にとってはとっても安心できて、うれしいことです。
- ・入退院を繰り返した後、苑に戻ってしばらくしてからの本人の表情がとてもおだやかで、大変感謝しております。
- ・自分で動く(歩く等)事が出来ず、手間がかかるとは思いますが、なるべく起こしてほしいと思います。



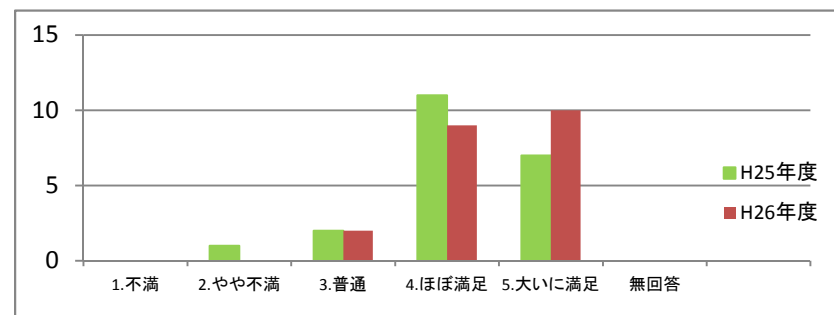
②施設の雰囲気について

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	1	2	11	7	0
H26年度	0	0	2	9	10	0

【理由記入】

4. ほぼ満足

- ・今後ますます暖かな家庭的な施設となっていくものと期待します。



・時々お部屋に。

5. 大いに満足

・たまに、私たち家族が行っても、実家にいったように、とってもゆっくりできますし、くつろげる場所です。

・居室入口に柵も作成頂き、家内が感謝しております。

③入苑からの身体の状態について

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	1	5	10	5	0
H26年度	0	0	4	11	6	0

【理由記入】

3. 普通

・目が見えず、以前ほどおしゃべりしなくなってきました。声がけを増やしていただきたいです。

4. ほぼ満足

・お蔭様で心身ともに安定し満足した生活を送っていますが、腹囲や健診結果、糖代謝等が気がかりです。

・ことし6月の肺炎治療と加齢によって、2年前の入苑当初からみると、脚力がダウンしていますが、止むを得ないことと思います。

・家にいた時は“どうして、こんな体になってしまったんだろう・・・”と、いつもいつもマイナス思考でしたが、この頃はあまりそういうことは言わなくなり、だんだん笑顔が出てきました。

・家に帰りたい!!という母の気持ちは前と変わらないようですが、話すと(今の状態を!)“皆さん優しいから!!”と苑に居ることを納得しています。

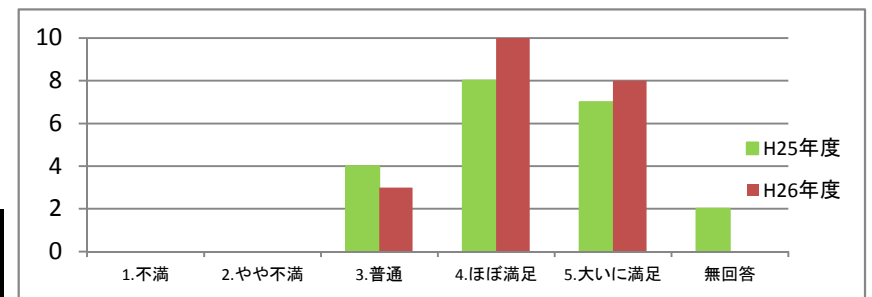
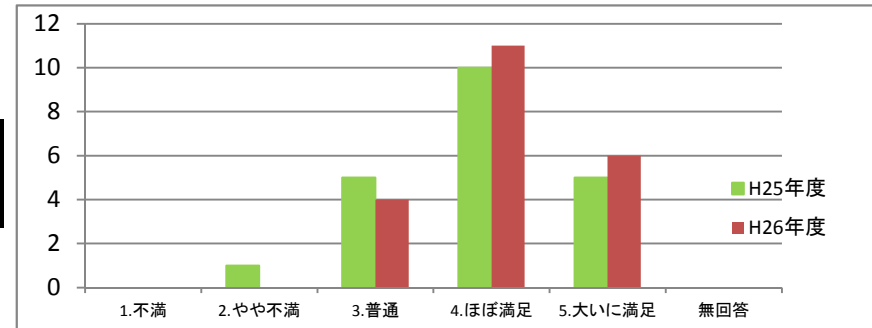
5. 大いに満足

・入苑前より心身の状態が大分良くなりました。

・訪問する毎に顔色が良くなっているように感じます。

④施設内は清潔ですか

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	0	4	8	7	2
H26年度	0	0	3	10	8	0



【理由記入】

3. 普通

・おひな様飾ったり、クリスマスツリー飾ったり玄関などはきれいですね。リビングは少々…。

4. ほぼ満足

・外回りも内部もよく清掃されていて清潔になっているように見うけられます。

・先日、伺った時はちょうどワックスをかけて、とてもきれいでした。

・居室にゴミ、埃を見る事がある。

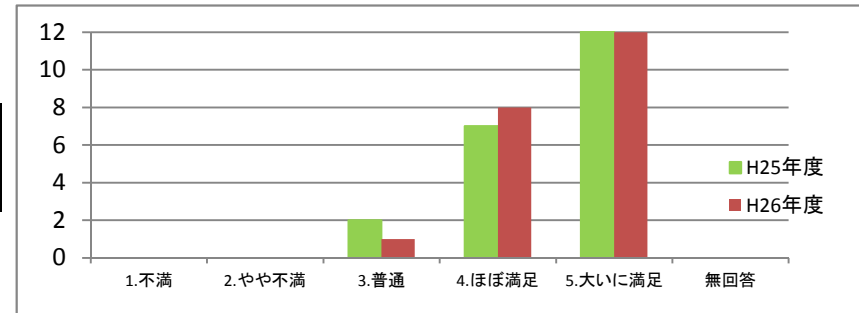
5. 大いに満足

・面会で訪問するたびに、ホテルの個室並みになっていると感じております。

・特に汚れている場所はないと思います。

⑤職員の対応は親切ですか

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	0	2	7	13	0
H26年度	0	0	1	8	12	0



【理由記入】

4. ほぼ満足

・みなさんどなた様も親切でいねいに対応いただき感謝です。

・若いスタッフの皆様がキビキビと働いていて好感がもてます。

5. 大いに満足

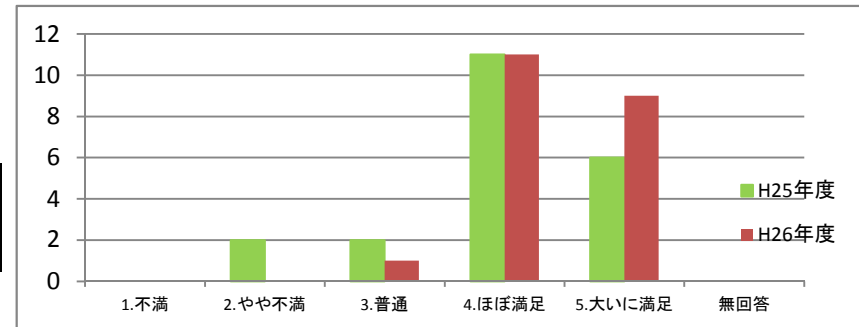
・皆さんおひとりおひとり、とっても親切で、一生懸命に丁寧に介護して頂いており、とても感謝しております。

・訪問時、毎回詳しく説明頂いております。

・皆さん気持ちの良いご挨拶をしていただいております。

⑥健康状態等の説明について

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	2	2	11	6	0
H26年度	0	0	1	11	9	0



【理由記入】

3. 普通

・老人性皮膚炎にかかったとき、いろいろご心配いただきました。ありがとうございます。

4. ほぼ満足

・健診結果については結果通知書有難うございます。これからの生活上の対応策等についてもご教示いただければと思います。

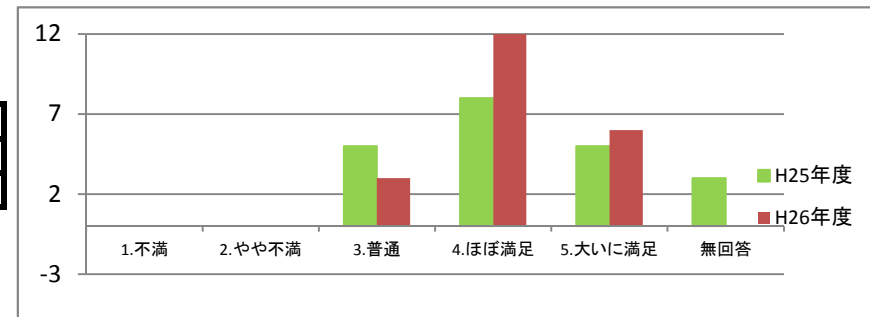
5. 大いに満足

・看護師さんはじめ、皆さまから十分に丁寧に説明して頂いており、安心しております。ありがとうございます。

・訪問時、毎回詳しく説明頂いております。 ・小さな事でも、その都度説明してもらってます。

⑦施設サービス計画書(ケアプラン)について

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	0	5	8	5	3
H26年度	0	0	3	12	6	0



【理由記入】

4. ほぼ満足

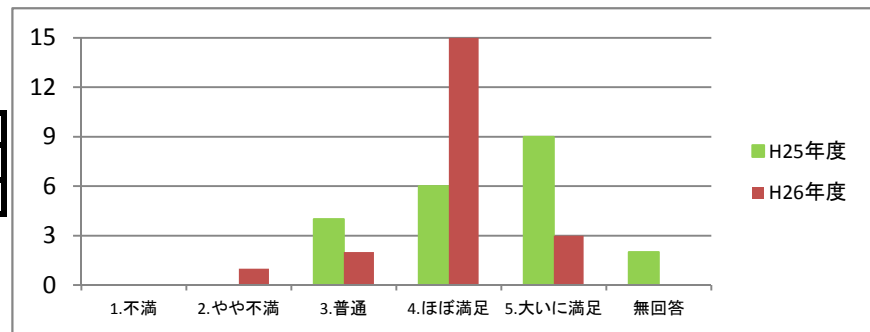
・生活上での自律面、援助面等の現状、課題、今後の方向と分析していると思いますので、ぜひ年1回程度は会議に出席させていただければ幸いです。

5. 大いに満足

・本人の性格などを良く考えて、作成しているケアプランだな・・・と感心しております。ありがとうございます。

⑧当施設の食事について

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	0	4	6	9	2
H26年度	0	1	2	15	3	0



【理由記入】

2. やや不満

・好きな魚が出ない。色々な魚を食べたい。

4. ほぼ満足

- ・本人から不満は聞かれませんが、ただ分量についてはやや不満があるようですが、その都度「本人の健康維持のため」と説明しています。
- ・母がいつもおいしい・・・と言っております。行事食などとても楽しみにしている様です。“食は命”だと思います。栄養士さんと作ってくださる方々に感謝です。
- ・食器の件、感謝しております。(食べやすいものに変えていただいた)
- ・実際の味は本人に聞かないとわかりませんが、今後とも胃ろうにならぬよう宜しくお願い致します。

5. 大いに満足

- ・すべての面で大いに満足です。

⑨ご家族参加行事について

	1.不満	2.やや不満	3.普通	4.ほぼ満足	5.大いに満足	無回答
H25年度	0	0	4	6	8	3
H26年度	0	0	3	10	7	1

【理由記入】

4. ほぼ満足

- ・利用者家族が一同に会しての行事も楽しみです。
- ・花火大会に、いちど参加させて頂きましたが、〇〇御家族様と丁寧にかかれたプレートがあつたりして、心のこもったおもてなしにびっくりしました。とてもうれしかったです。おかげさまで母とみんなで楽しくいい思い出になりました。写真もありがとうございました。
- ・家族といっしょに同じ物をいただくって大事ですよ。いいと思います。

5. 大いに満足

- ・花火大会の時は大勢で参加させて頂き、有難うございました。婆ちゃんも喜んでいたので良かったです。
- ・毎回行事に参加させていただいていますが、行事の企画、内容ともに施設の皆様のご配慮が十分に伝わってまいります。
- ・毎回の準備等ありがとうございます。
- ・母も喜んでおります。

無回答

- ・入居したばかりでよくわかりません。

