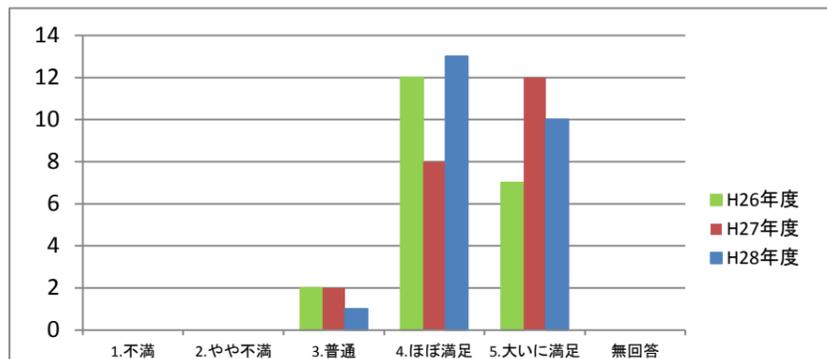


# 平成28年度 地域密着型特別養護老人ホーム寶樹苑いずみ [特養] アンケート集計結果

■実施時期：平成28年12月 ■依頼数30件 回収数24件 回収率80.0%

## 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
H26年度	0	0	2	12	7	0
H27年度	0	0	2	8	12	0
H28年度	0	0	1	13	10	0



### 【理由】

#### 4. ほぼ満足

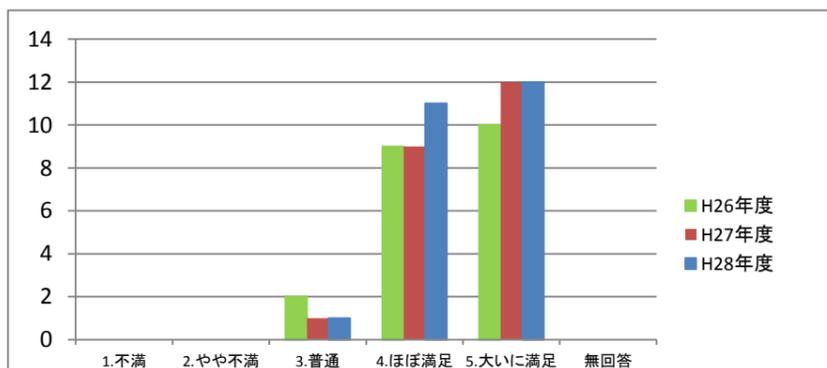
- ・食事について、動いていた左手が動かさないうになり、おにぎりとかを無理を言って作ってもらい、感謝しています。
- ・自分で行動できない母で、手が掛かる事も多い中、有難うございます。皆さんに感謝申し上げます。
- ・余暇活動のお願いばかりしてきましたが、その心遣いに感謝しています。季節の変化が体験できる場を用意するのは大変だと思いますが、今後とも宜しくお願いします。

#### 5. 大いに満足

- ・お風呂に入れて貰った時は、いつも『キレイにさっぱりと（すっきり）洗ってもらって気持ち良かったー！』と、喜んで話してくれます。
- ・外食に連れて行ってもらって、本人も満足しています。
- ・経腸栄養剤の投与を始め、排泄や入浴と、大変なご苦勞をお掛けし、感謝あるのみです。
- ・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。
- ・お世話になっております。細やかなサービス、感謝しております。
- ・全般的に介助が必要になったので、手間が掛かりますが宜しくお願い致します。

## ②施設の雰囲気(照明・臭気等)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
H26年度	0	0	2	9	10	0
H27年度	0	0	1	9	12	0
H28年度	0	0	1	11	12	0



### 【理由】

#### 4. ほぼ満足

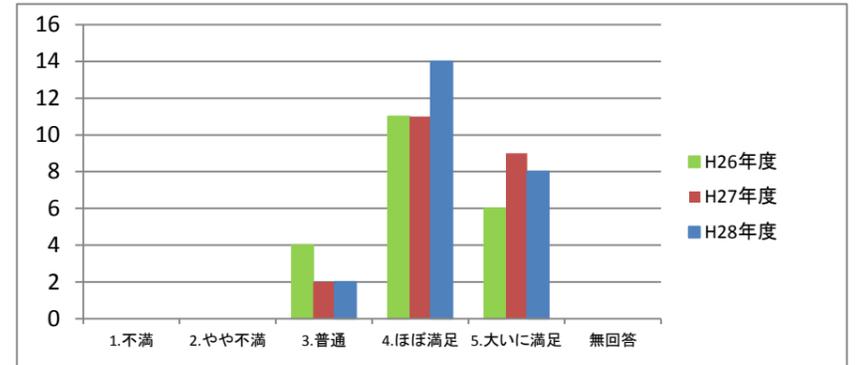
- ・照明等はいつも明るく、いやな臭いは感じないです
- ・臭気はあまり感じません。衛生管理が徹底されている事に感心しています。他の利用者が足湯している様子を見て、ほほえましく思います。

#### 5. 大いに満足

- ・部屋の臭気等、あまり感じなく多いに満足です
- ・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。
- ・いつも清潔にして頂いていますが、ベッドの下もモップ掛け、お願いします。
- ・快適な環境下での日常生活とケアに、本人も満足していると思います。

### 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
H26年度	0	0	4	11	6	0
H27年度	0	0	2	11	9	0
H28年度	0	0	2	14	8	0



#### 【理由】

#### 4. ほぼ満足

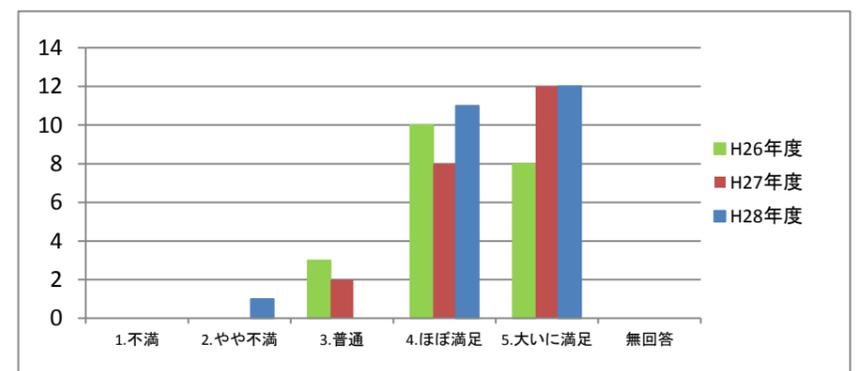
- ・お陰様で特養に入苑して2年が経ちました。初めはお話相手がなかなか出来ず、気持ちも不安定でしたが、今は色々話せる方もでき、随分精神的には落ち着いて来ているし、また母も自分なりに頑張ろうとしているんだなあ…と感じています。
- ・心穏やかに過ごしていると思います。本人の認知も進み、話も分からない時があるかと思いますが、対応を宜しくお願いします。
- ・疾患による入院や治療もありましたが、現在は医師の往診を受ける等で精神面も安定し、経腸栄養剤の投与を受ける等により、身体面も回復途上にあると思います。
- ・”家に帰りたい”気持ちの中、落ち着いた気持ちを持続できるようになりました。
- ・足の状態も大幅に治ってきて、感謝しています。
- ・今年の入退院後から、面会しても本人とのコミュニケーションが良く取れなくなってきたのは、やむを得ないです。
- ・ムラがあったりしますが、穏やかに過ごしていると思います。

#### 5. 大いに満足

- ・特に問題ありません。
- ・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。
- ・日々認知度が進み、心配しております。大変な時期も、手厚い介護を有難いと思っております。

### 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
H26年度	0	0	3	10	8	0
H27年度	0	0	2	8	12	0
H28年度	0	1	0	11	12	0



#### 【理由】

#### 2. やや不満

- ・家族で面会の際、会議室をお借りしたのですが、トイレの臭気が気になりました。

#### 4. ほぼ満足

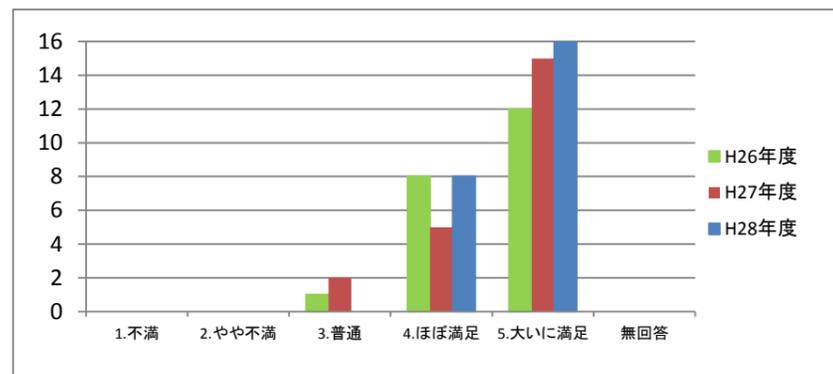
- ・皆さん、介護をすることでいっぱいなのに、良くきれいに片付けて下さっていると思います。
- ・入居当初は、居室内の清掃状況に不十分な点が見られましたが、その後改善され、満足できる状況になっています。

#### 5. 大いに満足

- ・特にホールは、季節ごとの飾りつけ(お雛様とか)があり、見入ってしまいます。
- ・いつも清潔に保たれています。
- ・気持ちよく施設に伺えます。
- ・いつもきれいになっています。
- ・清掃されていて、清潔になっていると思います。

## 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
H26年度	0	0	1	8	12	0
H27年度	0	0	2	5	15	0
H28年度	0	0	0	8	16	0



### 4. ほぼ満足

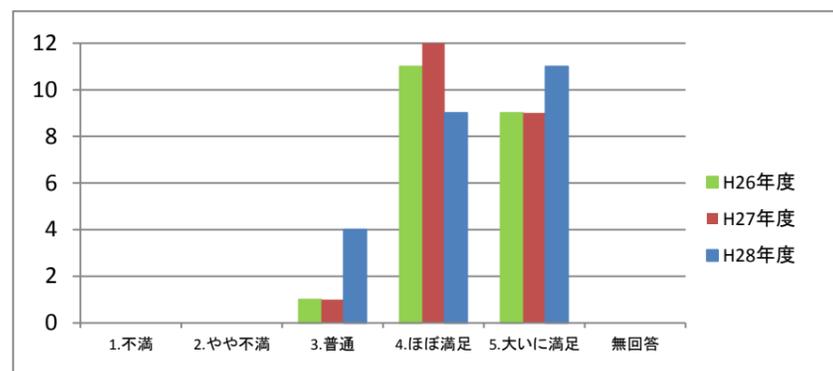
- ・日曜訪問が多いのですが、受付事務の女の方の挨拶が和みます。何かホッとします。
- ・いつも明るい対応がなされていて、気持ちよく訪問させてもらえます。

### 5. 大いに満足

- ・寶樹苑いずみの皆さん、どの方も本当に心から親切に下さって、いつも感謝しております。
- ・受付を始めユニットでも、いつも笑顔で明るく対応頂いています。
- ・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。
- ・スタッフ皆さんの笑顔が、ホッとした心になります。
- ・親切丁寧です。
- ・皆さん、とても親切で丁寧に対応して頂いております。

## 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
H26年度	0	0	1	11	9	
H27年度	0	0	1	12	9	0
H28年度	0	0	4	9	11	0



### 3. 普通

- ・お医者さんからの説明が分からないので、一度会いたいです。

### 4. ほぼ満足

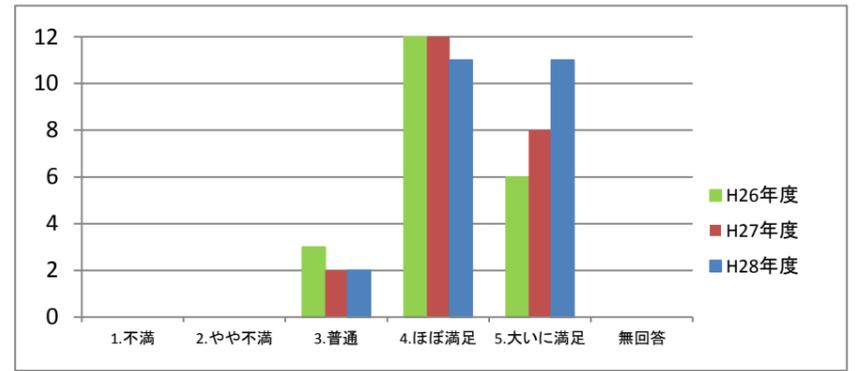
- ・いつも、母に変化が何かある時、家族が面会に行った時などに、看護師さん・ケアマネさん・母のいるユニットの介護士さん皆さんから、今このような状態でこのように対応しています…と、いつも丁寧な説明を受けています。
- ・変化のある都度、説明を頂いています。
- ・皮膚が弱いので、色々大変かと思いますが、宜しくお願いします。
- ・小さなことでもその都度説明してもらい、安心しています。

### 5. 大いに満足

- ・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。
- ・事細やかに報告して頂き、感謝しています。
- ・お電話や書面での説明、有難うございます。

## 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
H26年度	0	0	3	12	6	0
H27年度	0	0	2	12	8	0
H28年度	0	0	2	11	11	0



### 3. 普通

・手が回らないと思いますが、筋力の低下(体重減)を気にしております。

### 4. ほぼ満足

・母の性格を考慮してのプラン作成で感謝です。

・本人はケアプランが何の事か、分かっていないようです。

・話し合いの場に参加させて頂く事で、母の状況がつかめるので助かっています。文書だけでは伝わらない部分も、直接聞くことで理解が深まる気がしています。

・本人の状態等を考えてのプランなので、良いと思います。

### 5. 大いに満足

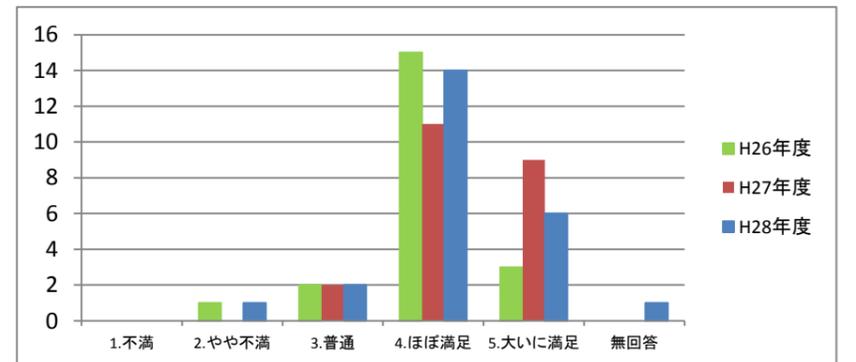
・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。

・色々とお難うございます。

・安心して、お願いしております。

## 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
H26年度	0	1	2	15	3	0
H27年度	0	0	2	11	9	0
H28年度	0	1	2	14	6	1



### 2. やや不満

・もう少し甘めの味が好みます。

### 3. 普通

・私達にはとても美味しそうに見えますが、時々本人の食が進まないところを見ると、老人の口に合わない時もあるかもしれないと思います。すみません。

### 4. ほぼ満足

・たまにおやつに、ケーキセレクトがあって、自分でいくつか好きなものを選んで食べるのが、嬉しいようです。私に『とっても美味しかったよ!』と教えてくれます。また体調に合わせて、ご飯を普通にしたり、お粥にしたり…と、変えて下さり有難うございます。

・左手がやや動く程度で、食事にもムラがあり、大変だと思います。今後とも宜しくお願いします。

・なかなか食事中にタイミングよく伺うことが出来ませんが、母はいつも美味しく頂いているようです。

・食べやすくして頂き、いつも美味しいと言って食べています。

・普段の食事の場に立ち会ったことが無いので良く分かりません。機会があったら昼食時に訪問してみたいと思います。

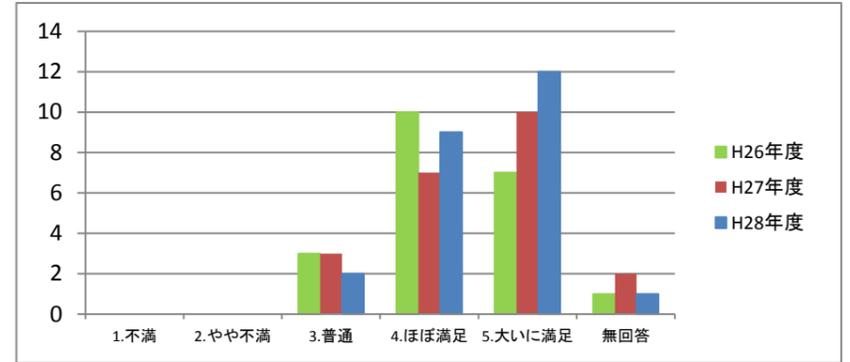
### 5. 大いに満足

・行事食などでのメニューコメントの心配りは抜群です。

・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。

### 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
H26年度	0	0	3	10	7	1
H27年度	0	0	3	7	10	2
H28年度	0	0	2	9	12	1



#### 4. ほぼ満足

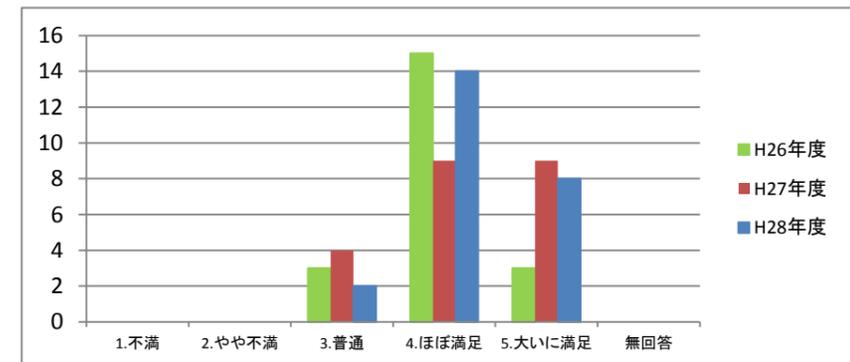
- ・家族の参加行事は、母もとても楽しみにしています。いつも、利用者さん家族と楽しい時間を過ごせるように…とのお気遣いが感じ取れて、とても嬉しく思います。
- ・毎回の参加を楽しみにしています。

#### 5. 大いに満足

- ・仕事の都合で参加出来ないのですが、色々お話しを聞いています。
- ・大勢で参加させて頂き、毎回楽しんでます。
- ・来年は何回参加できるかな…いつも楽しいです。
- ・大変良くして頂き、感謝しかありません。料理も吟味してあり、有難いです。
- ・民謡が好きなので、もっと聞かせて欲しいです。新年の食事会や花火大会等、色々計画して頂いて有難うございます。
- ・家族が関われる事は、母にとっても家族にとっても、嬉しいことです。
- ・心のこもった対応をして頂いていることに、感謝しています。

### ⑩施設の設備・備品について

	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
H26年度	0	0	3	15	3	0
H27年度	0	0	4	9	9	0
H28年度	0	0	2	14	8	0



#### 3. 普通

- ・本人は寝たきりなので…

#### 4. ほぼ満足

- ・居室やホール等は、いつもエアコンや加湿器などで気持ちよく過ごせるように調整して頂いて、有難うございます。
- ・開所後、まだ年数が経っていない事もあり、問題を感じることはありません。今後5～10年以降になると、補修箇所が発生すると思いますが、そうなる前に早めに改善できると良いですね。経営的にも大変だと思いますが…。
- ・快適に利用させて頂いています。

### ⑪当施設の良い所があれば

- ・施設長さんをはじめ、受付の方・ケアマネさん・看護師さん・栄養士さん・調理をしてくださっている皆さん、そしていつもいつも身近にいて母のお世話をしてくださっているユニットの介護士さん、お一人お一人に…家族として心から感謝申し上げます。
- いま私達家族が、安心して落ち着いた生活が出来るのは、皆様方のお陰だと思っております。
- いつも心のこもった丁寧な介護を有難うございます。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- ・家が近いので、家族が来る時に来やすいです。
- ・大変親切で、親身になってお世話して頂いています。

- ・職員の皆様に親切にして頂き、有難うございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・マンパワーの相互協力、連携の充実強化が見られます。
- ・明るさ、笑顔での対応は何よりです。
- ・スタッフ全員が、いつも明るく対応して頂き、感謝しています。
- ・担当相談員が熱心にお世話頂き、御礼申し上げます。
- ・職員の皆さんがとても親切で、家族はとても安心です。
- ・深夜2時間毎の口腔ケア、死の直前まで親身にお世話頂いた皆様に、心から感謝いたします。本当に有難うございました。
- ・受付の方から話が通じていて、とても助かります。
- ・皆様にお声を掛けて頂いて『ホッ』とします。
- ・職員の皆様に良くして頂いていると思います。本人も気に入っており、安心して暮らしているようです。
- ・他の高齢者施設を訪れる事もありますが、比べてみても施設対応など、優れていると思います。明るい雰囲気と、大規模施設にない親しみが感じられます。他施設では経費の関係なのでしょうか、照明を控えているところもあり気になる所もありました。
- ・職員の対応が丁寧である点、大変素晴らしいと思います。
- ・お世話になって1年半が過ぎました。スタッフ皆様の優しさが変わりなく、安心です。
- ・面接や電話とも、対応は良好です。
- ・色々な行事を企画していただいたり、その都度皆様の親切な対応が良くて、感謝しております。
- ・皆様本当にお世話になっております。有難う、感謝！カンシャ！明るい気持ちになって元気を頂いております。
- ・全てに真心がこもった対応です。
- ・職員さんの対応、不在にしていますがとても温かく迎えて下さり、有難うございます。
- ・面会時、お茶とかコーヒー等、すぐ人数分出して頂き、有難うございます。

## ⑫その他、お気づきの点

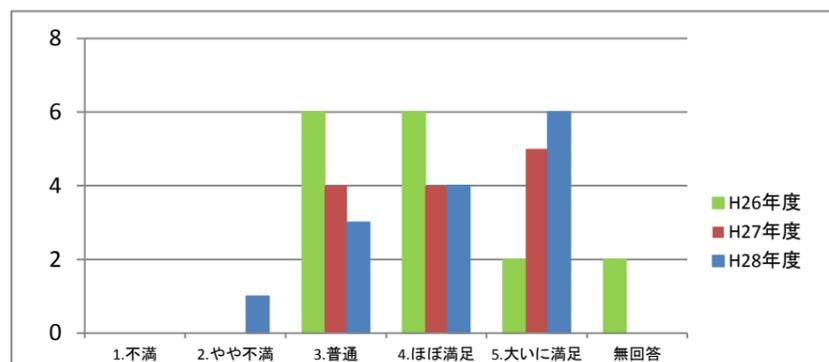
- ・大変満足しております
- ・面会時、いつも頭を上を上げてと言われるので、見てやって下さい。
- ・開苑当初からお世話になりました母が、皆様の心温まる介護で、最期を迎えることが出来ました。母が元気だった頃、占いで『私の幸せは晩年だって』と言っていた言葉、その通りになりました。職員の皆様の一人一人の優しさとお心遣いで幸せに旅立てました事、心から感謝申し上げます。これからも愛にあふれた苑でありますよう、心からお祈り致します。本当に有難うございました。
- ・先日、転倒による左腕の骨折がありました。完治までに半年掛かるという事ですので、それまで心身のケアを宜しくお願いします。また、部屋にいる時の見回りの回数を多くしての声がけと、何かあった場合の早期発見、早期対応をお願いします。
- ・常にストレスの溜まるお仕事に、感謝でいっぱいです。
- ・夜間に動き回り、ベッドから落ちたり、色々とお迷惑をお掛けしています。スタッフさんの少ない時間で申し訳なく思っています。
- ・余暇活動、行事の企画について、引き続き充実をお願いします。退院後は車椅子利用になると思いますが、本人が自覚できるまで、お手数をかけると思います。宜しくお願い致します。
- ・いつも有難うございます。
- ・個別ケア・ユニットケアの充実が、一層はかられれば最高です。
- ・食事について、お塩だけとかおしょうゆだけといった、シンプルな方が、老人の口には合うかなと思ったりします。上にかけるソース類が選べたらいいと思います。
- ・引き続き、どうぞ宜しくお願いします。
- ・介助が必要になり、色々とお面倒をおかけしますが、宜しくお願い致します。
- ・部屋の清掃を、もう少し丁寧をお願いします。いつ行っても綿埃が舞っているような気がします。
- ・長期入院の間は無理だとは思いますが、面会をして様子を見て頂ければと思います。家族だと、どうしても良い方にしか見られないので…。
- ・自宅への一時帰宅など、職員が少ないのにもかかわらず、計画していただいて有難うございます。本人もとても喜んでおりました。
- ・要望はございません。

# 平成28年度 地域密着型特別養護老人ホーム寶樹苑いずみ [ショートステイ] アンケート集計結果

■実施時期：平成28年12月 ■依頼数27件 回収数14件 回収率51.8%

## 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
H26年度	0	0	6	6	2	2
H27年度	0	0	4	4	5	0
H28年度	0	1	3	4	6	0



### 【理由】

#### 2. やや不満

・入浴の回数を多くして欲しい。

#### 4. ほぼ満足

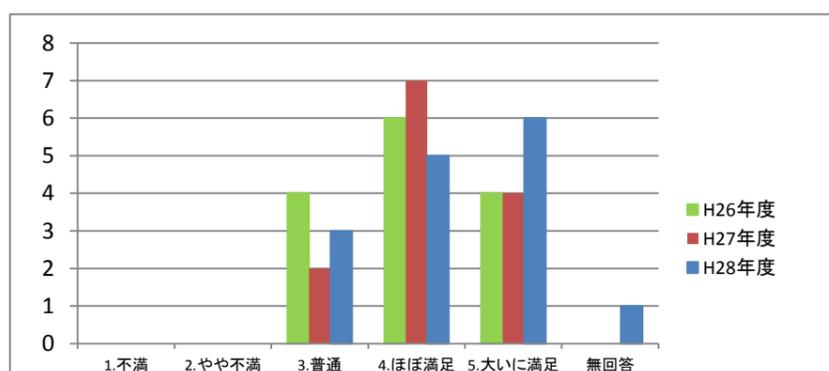
・経験年数の少ない若い人が多いが、良くやっていると思います。

#### 5. 大いに満足

- ・大変お世話になり、感謝しております。
- ・家ではなかなか行き届かない部分をやって頂いて、とても助かっています。
- ・介護サービス全部、色々気を付けてやって頂いて、本当に有難く思います。
- ・母の場合、入浴を非常に嫌がりますので、家で入浴させるのが困難です。入浴させてもらえるのが一番助かります。

## ②施設の雰囲気(照明・臭気等)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
H26年度	0	0	4	6	4	0
H27年度	0	0	2	7	4	0
H28年度	0	0	3	5	6	1



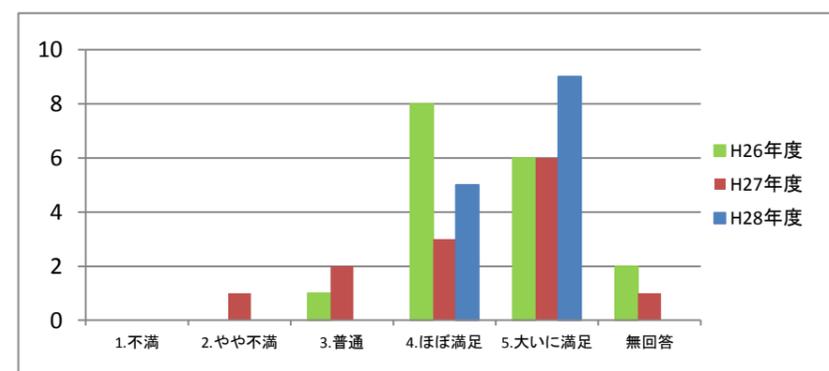
### 【理由】

#### 5. 大いに満足

・スタッフの皆様のご親切、嬉しく思っております。

## ③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
H26年度	0	0	1	8	6	2
H27年度	0	1	2	3	6	1
H28年度	0	0	0	5	9	0



### 【理由】

#### 4. ほぼ満足

・本人は何も言っていないが、清潔に管理されていると思う。

#### 5. 大いに満足

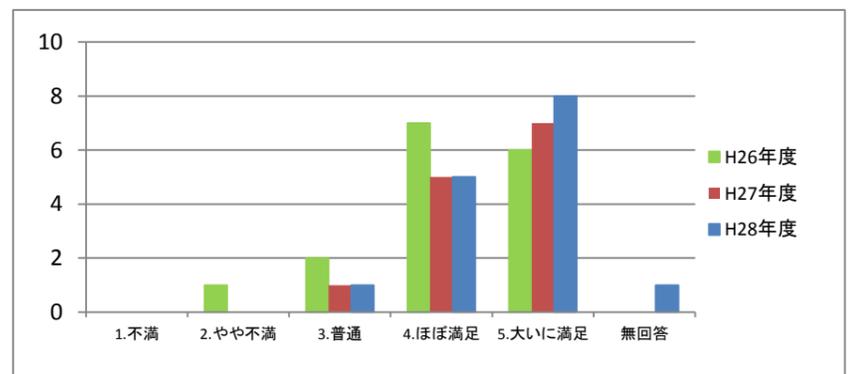
・いつも綺麗にしています。

・気になるところは全くありません。

・毎日の介護に追われ、季節感も忘れがちですが、季節ごとのホールの飾り付けに癒されます。

### ④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
H26年度	0	1	2	7	6	2
H27年度	0	0	1	5	7	0
H28年度	0	0	1	5	8	1



### 【理由】

#### 5. 大いに満足

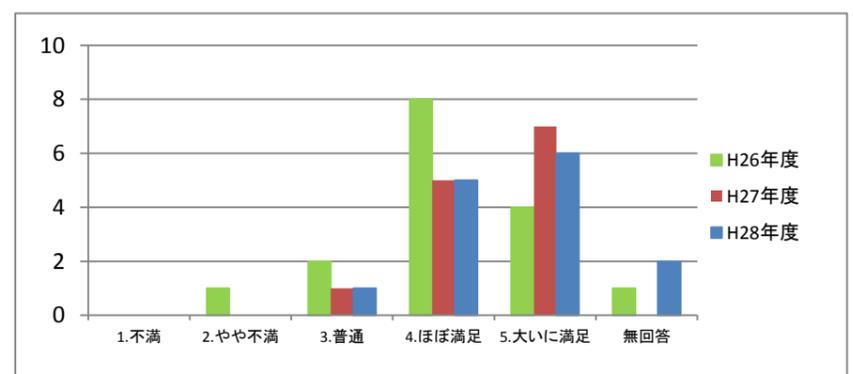
・笑顔で対応して下さり『ホッ』とします。

・皆さん親切で、母もいつも喜んでいます。

・いつも困っている事を相談していますが、必ず対応して下さるのですごく助けられています。

### ⑤入苑・退苑時の対応について

	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
H26年度	0	1	2	8	4	1
H27年度	0	0	1	5	7	0
H28年度	0	0	1	5	6	2



### 【理由】

#### 4. ほぼ満足

・手前勝手ですが、迎えの時間を早めにお願ひしたいです。

・親切に対応して頂いて、有難いです。時々退苑の苑出発時刻が、自宅到着時刻になってしまっていて、慌てて準備した事が何度かありました。私も確認するようになりました。

#### 5. 大いに満足

・お声を掛けてくださるので、安心です。

・どの職員の方も、気持ちよくお迎え・お見送りくださって有難いです。

・家まで送ってくださる時、ショートステイ時の状況を説明してもらえるので安心です。

## 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
H26年度	0	0	7	6	2	1
H27年度	0	0	2	5	5	1
H28年度	0	0	4	3	7	0

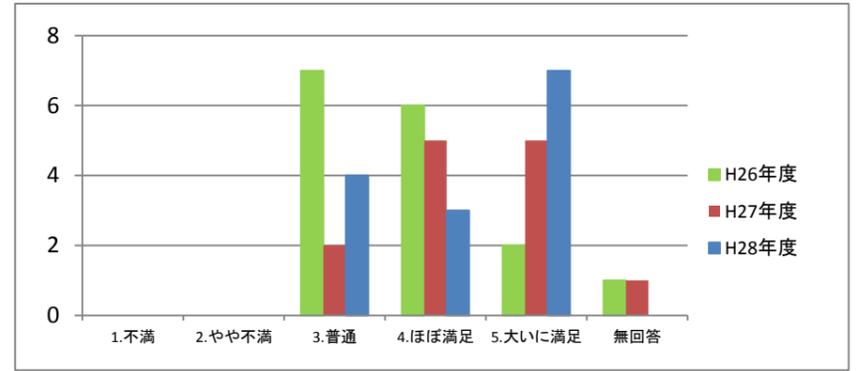
### 【理由】

#### 3. 普通

・連絡帳のみで説明されてる。

#### 5. 大いに満足

- ・わがまままで聞き入れてくださり、感謝しております。
- ・いつも丁寧に説明して頂いています。
- ・健康状態に何かあると、必ず連絡して下さるので、安心しています。



## ⑦送迎サービスについて(ご利用の方のみ)

	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
H26年度	0	0	2	6	4	4
H27年度	0	0	2	4	4	3
H28年度	0	1	1	4	3	5

### 【理由】

#### 2. やや不満

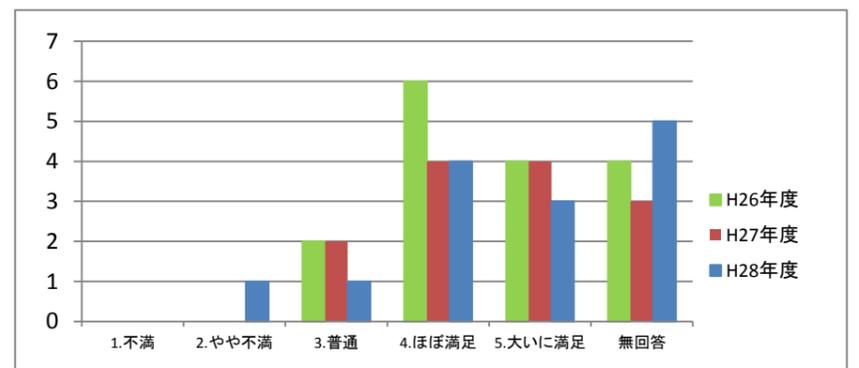
・手前勝手ですが、迎えの時間を早めをお願いしたいです。

#### 4. ほぼ満足

- ・毎回送迎していただいて、有難うございます。とても助かります。もし出来るならば、土曜日も送迎があればと思います。
- ・土曜日も送迎サービスがあればいいなあと、思う時もあります。

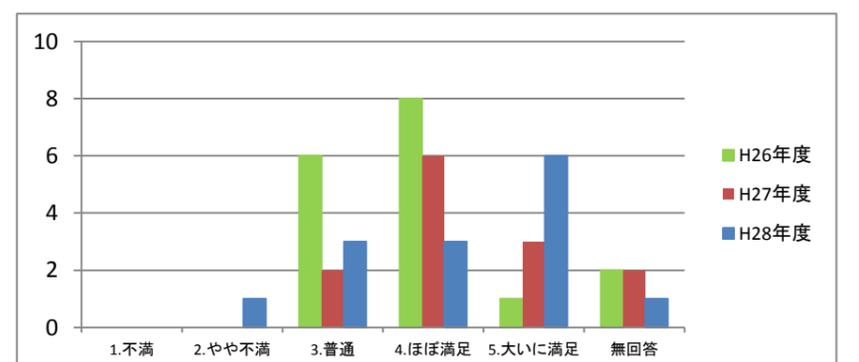
#### 5. 大いに満足

・寒い日でも嫌な顔をせず、有難いです。



## 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
H26年度	0	0	6	8	1	2
H27年度	0	0	2	6	3	2
H28年度	0	1	3	3	6	1



【理由】

2. やや不満

・味が薄いとの事。

3. 普通

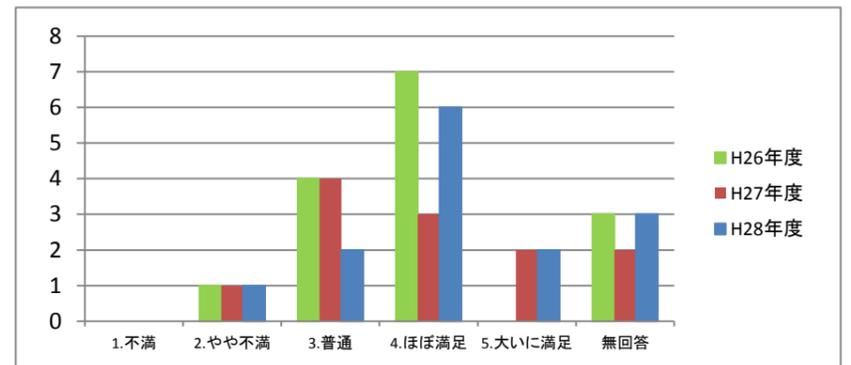
・何も言っていない。ただ食べるだけだと思う。

5. 大いに満足

・母の口から、不満を聞いたことがありません。季節感も十分に味わっている様子が分かります。  
・母はいつも美味しいと話しています。

⑨行事・レクリエーションについて

	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
H26年度	0	1	4	7	0	3
H27年度	0	1	4	3	2	2
H28年度	0	1	2	6	2	3



【理由】

2. やや不満

・本人は何も言っていないが、行事やレクリエーションの様子が知りたい。

4. ほぼ満足

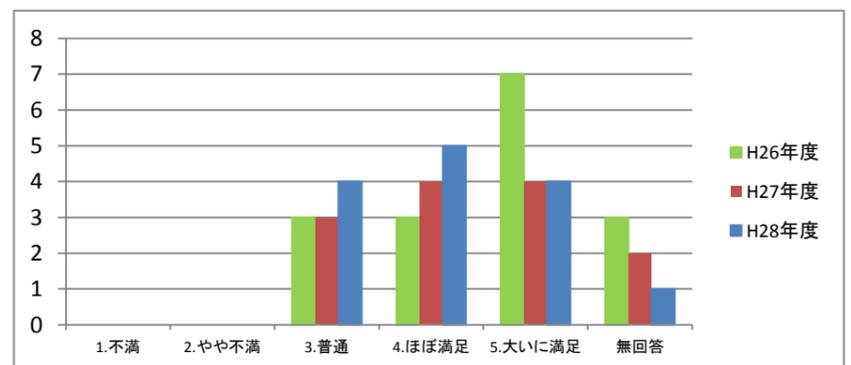
・料理教室で料理を作ったんだと、楽しそうに話してくれる事があります。

5. 大いに満足

・楽しみにしているようです。

⑩施設の設備・備品について

	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
H26年度	0	0	3	3	7	3
H27年度	0	0	3	4	4	2
H28年度	0	0	4	5	4	1



⑪当施設の良い所があれば

・開放的で明るい設備、建物。職員の皆さんも親切丁寧。  
・有難く、感謝しています。  
・マネージャーの方が明るく、細やかなご配慮も感じられ、とても好感が持てます。

- ・高齢(97歳)で少し認知状態であるのにも関わらず、皆様に親切に接していただき、感謝しています。今後とも宜しくお願いします。
- ・家族以上によく人を見ていてくれると、感心しております。また、気配りもしている事にも感心しております。
- ・自分に対するサービスは、全面的に満足しています。従業員の方々は人柄も良く信頼できて、人間関係も自分とは上手くいっていると思います。
- ・いつもやさしく対応して頂き、有難うございます。
- ・先日のミーティングでお話しをしたので、これとって不満はありません。これからも宜しくお願いします。
- ・訪問しても電話をしても、すぐに対応して頂いているので満足です。
- ・職員の方達はいつも優しく、話好きの母の相手をしてくださって、有難うございます。家では留守も多く、なかなか相手もしてあげられず…。ショートで過ごす時間は、母にとって楽しい時間のようです。これからも宜しくお願いします。
- ・いつも電話で、突然の変更やお願いに対応して頂いて、とても心強く感謝しています。
- ・いつも温かい対応をして頂き、母ともども感謝しています。これからも宜しくお願いします。

## ⑫その他、お気づきの点

- ・エアコンの風が強い。調整できるのでしょうか？
- ・足腰が弱り、寝たきりになるのが心配なので、毎日最小限の運動をお願いします。
- ・他に難しい問題を抱えている利用者の方に対しては、苦心されているように見受けられます。
- ・本人も満足していると思います。施設での行事など、話を聞かせてもらいませんが、充分分かっていると思います。今後とも、ショートステイを宜しくお願いします。
- ・ショートステイ中、昔の映画やテレビドラマ、歌など、見れたらなあと思います。