

2018年度 地域密着型特別養護老人ホーム寶樹苑いずみ アンケート集計結果

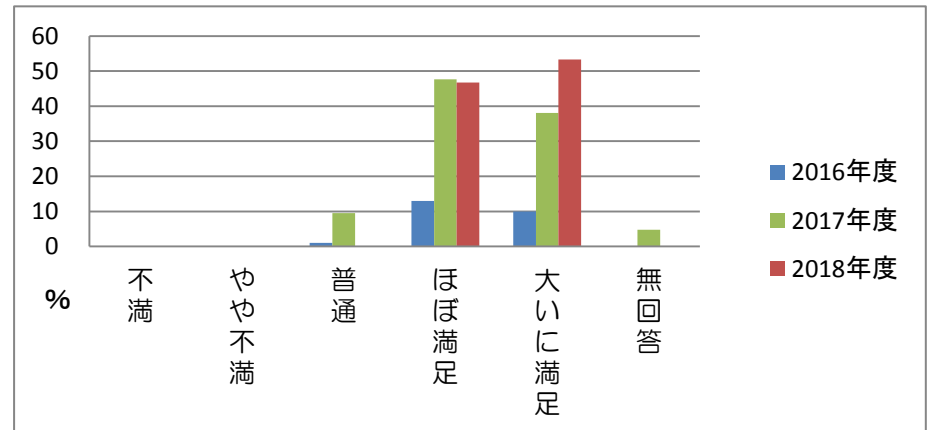
[特養/ボランティア様]

■実施■ 2018年12月15日～31日 ■依頼数■ 50名 (特養29名/業者・ボランティア様21名)
 ■回収率■ 54.0% (特養15名/業者・ボランティア様12名 = 27名)

①介護サービス（食事・入浴・排泄・余暇活動等）全般について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	1.0	13.0	10.0	0.0
2017年度	0	0	9.5	47.6	38.1	4.8
2018年度	0	0	0	46.7	53.3	0

(%)



【理由】

[4. ほぼ満足]

- 定期的に入浴させて頂き、たまたま居合わせた時の排泄の手際の良さにビックリ！！有難うございます。
- いつ訪問しても顔などきれいに光っていて（笑） 私がうらやましいくらいです。
- 本人は快適と話しています。食事内容に『かめない』『飲み込めない』おかげがしばしばあるそうです（葉っぱ系？）

[5. 大いに満足]

- お風呂に入れて頂いた日は『とっても気持ちがいいなあ』と、いつも喜んでます。
- 全般的に介助が必要になり、手間が掛かり大変だと思いますが、宜しくお願いします。
- 施設サービス計画に基づいて、忠実に実行して頂いており、職員の皆様のご苦勞に感謝しております。

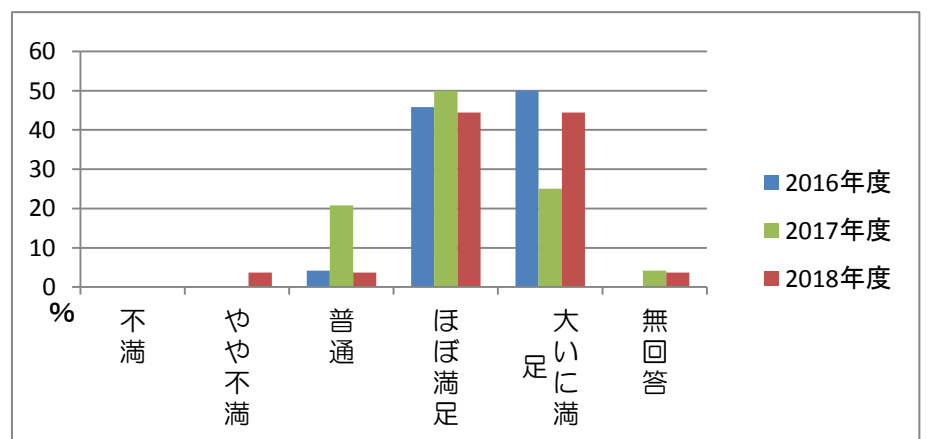
施設長より

- ご意見ありがとうございます。お食事がかみづらい、飲み込みづらいものに関しては、給食委託業者とも相談しながら、改善していきたいと思えます。

②施設の雰囲気（照明・臭気等）について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	4.2	45.8	50	0
2017年度	0	0	20.8	50	25.0	4.2
2018年度	0	3.7	3.7	44.4	44.4	3.7

(%)



【理由】

[2. やや不満]

- 本人からの話で、他の入所者と話す機会が少なく、食堂へは大声を出す人がいつもいて、行きたくないそうです。

[4. ほぼ満足]

- 以前より、臭気が減少しました。
- 部屋で食事もさせてあげられる事に感謝です。
- ゆっくりでき、くつろげる場所だと思います。
- 清潔感があります。
- 私達家族が行くと、いつも居室の方に介護士さんが母を手引きで連れて来て下さり、お陰様でゆっくりと話ができて嬉しいです。

- ・入居者の居心地は良いようです（ボランティア様より）

[5. 大いに満足]

- ・大変良い環境に満足しております。
- ・私達が訪問しますと、入居者の皆さんリビングでゆったりとした感じで、コミュニケーションをとっている様子がとても良いと思います。また、清潔に気を遣っている様子、入浴の後の清潔な下着、服装に着替えとても良かったという顔で戻ってらっしゃる様子もとても良いです（ボランティア様より）
- ・明るい雰囲気だと感じました。光が差し込んでおり、のびのびと生活できるように感じます（業者様より）

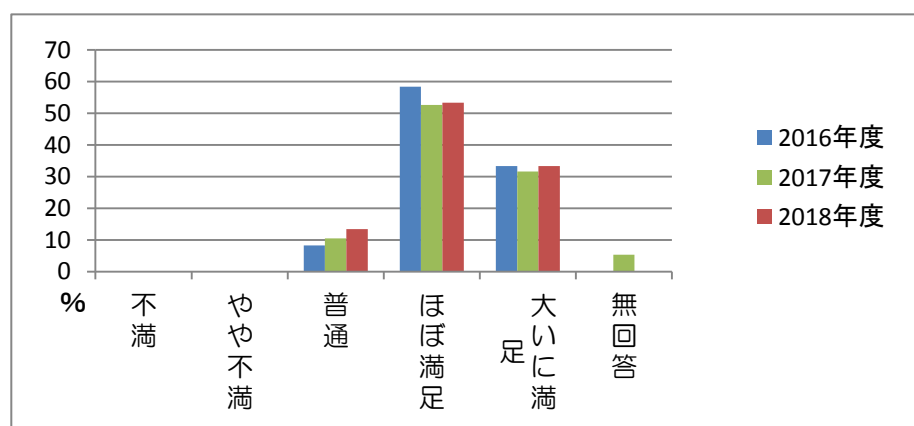
施設長より

- ・ご意見ありがとうございます。できるだけ皆様方が快適に過ごして頂けるよう努力してまいります。

③入苑からの身体の状態について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	8.3	58.4	33.3	0
2017年度	0	0	10.5	52.6	31.6	5.3
2018年度	0	0	13.4	53.3	33.3	0

(%)



【理由】

[4. ほぼ満足]

- ・心身ともに落ち着いています
- ・入苑当時に比べて動けなくなりましたが、スタッフ皆さんのお世話で、元気に生活しているようです。
- ・ムラがあったりしますが、病気が進んでいるのだと思います…が、苑の人達に囲まれ、ほぼ穏やかに過ごしていると思います。

[5. 大いに満足]

- ・心身の状態が不安定の中、穏やかな対応に感謝です。
- ・職員の皆様には、その都度献身的に接して頂き、安定しているようです。

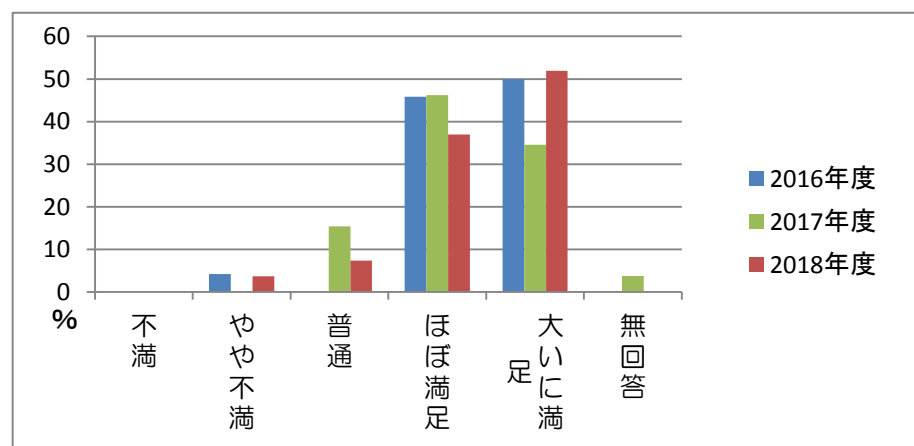
施設長より

- ・身体面、体調面で気になる点がございましたら、お気軽に職員へお声掛け下さい。

④施設内は清潔ですか

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	4.2	0	45.8	50	0
2017年度	0	0	15.4	46.2	34.6	3.8
2018年度	0	3.7	7.4	37	51.9	0

(%)



【理由】

[2. やや不満]

- ・居室にほこりが溜まっている時があります。

[4. ほぼ満足]

- ・利用者さんの居室の所には、それなりの飾りつけ等されていたり、玄関にはお花や季節感のあるものが置かれていたり…心が和みます。
- ・清掃されていて、清潔になっていると思います。
- ・汚れやゴミを見かけたことはないです（ボランティア様より）

[5. 大いに満足]

- ・いつも清潔にして頂き、感謝しております。
- ・玄関から、全て綺麗です。
- ・常に苑全体が清潔に保たれています（ボランティア様より）
- ・とても綺麗です（ボランティア様より）
- ・施設内、それぞれの場所は綺麗に清掃されています（ボランティア様より）
- ・外部からの雑菌を施設に入れないように、手洗いうがいに気をつけている様子が見られます（ボランティア様より）
- ・におい等も気にならず、全体的にきれいなイメージがあります（業者様）

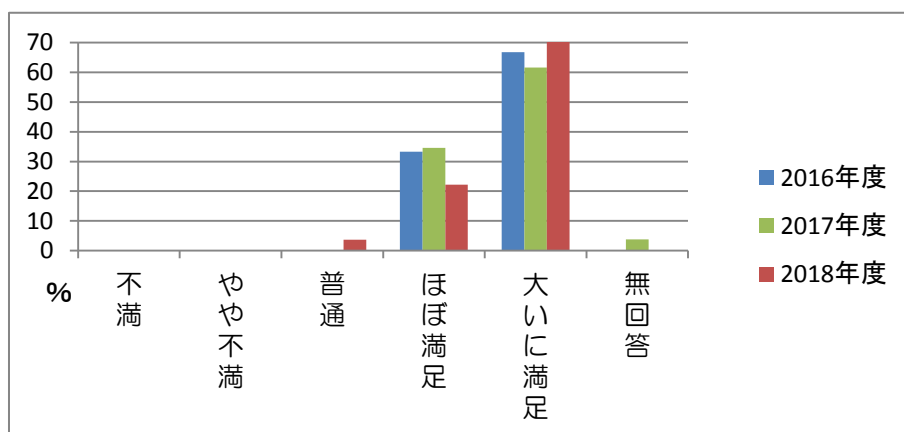
施設長より

- ・居室にほこりが溜まっていた件については、誠に申し訳ございませんでした。清掃担当の職員は勿論ですが、訪室した職員もお部屋の状況を確認し、清掃担当とも連携しながら、居室内の美化（衛生的）に努めていきたいと思ひます。

⑤職員の対応は親切ですか

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	0	33.3	66.7	0
2017年度	0	0	0	34.6	61.6	3.8
2018年度	0	0	3.7	22.2	74.1	0

(%)



【理由】

[4. ほぼ満足]

- ・事務員の方も含め、丁寧な対応で行き届いています。
- ・皆さん、対応が親切丁寧です。
- ・一生懸命働いている姿を見えています（ボランティア様より）

[5. 大いに満足]

- ・嫌な思いを感じた事は一度もありません。
- ・簡単な事で一番大変な事とも思いますが、いつも笑顔で対応して頂いています。
- ・皆さんとても親切で、丁寧に対応して頂いております。
- ・いつも献身的な対応をして頂いておりますので、大変感謝しております。
- ・皆さん、とても一生懸命で親切です。母のいるユニットの雰囲気は明るく、とても良いと思ひます。
- ・挨拶や言葉遣い等、とても良いです（ボランティア様）
- ・対応も親切で助かってます（ボランティア様）
- ・担当者様をはじめ、法人の皆様には毎度お世話になっております。有難うございます（業者様）

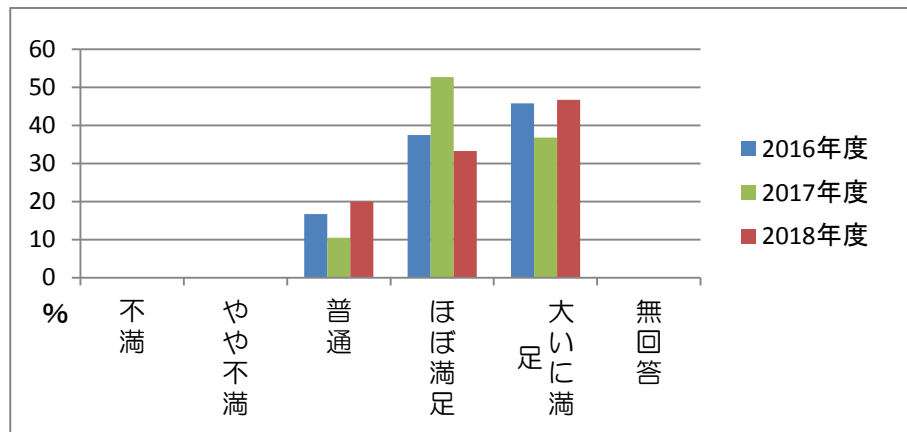
施設長より

- ・今後もご入居の皆様方が気持ちよく苑での生活が送れるよう、明るく丁寧な対応に努めていきたいと思っております。

⑥健康状態等の説明について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	16.7	37.5	45.8	0
2017年度	0	0	10.5	52.7	36.8	0
2018年度	0	0	20	33.3	46.7	0

(%)



[3. 普通]

- ・その都度、状態の説明を受けております。
- ・日常の中で、状態の変化をいかに早く察知するかは課題になると思っております。

[4. ほぼ満足]

- ・小さな事でもその都度説明してもらい安心してあります。
- ・何かあるごとにいつも皆さんから丁寧な説明を頂いております。

[5. 大いに満足]

- ・訪問の都度、丁寧に説明して頂いておりますので、安心してあります。
- ・細かい事まで説明して頂いております。

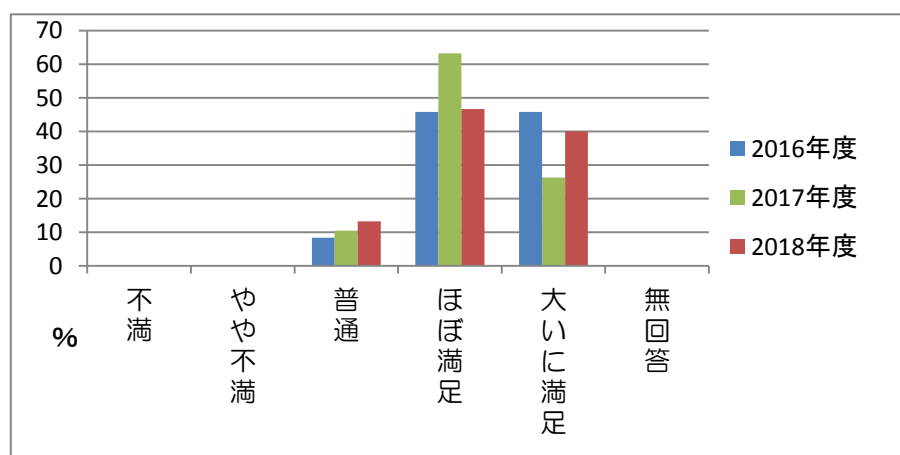
施設長より

- ・健康状態の変化は、ご本人様、ご家族様にとって大きな不安要素だと思っております。ご説明を丁寧に分かりやすく、迅速に行うことで、その不安要素を解消できればと思っております。

⑦施設サービス計画書（ケアプラン）について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度			8.4	45.8	45.8	0
2017年度	0	0	10.5	63.2	26.3	0
2018年度	0	0	13.3	46.7	40.0	0

(%)



[4. ほぼ満足]

- ・母の性格を考慮してのプランに、感謝してあります。
- ・本人の状態等を考えてのプランなので、良いと思っております。
- ・現状で満足してあります。

[5. 大いに満足]

- ・毎回本人の要望を受け入れて下さり、実行して頂いております。

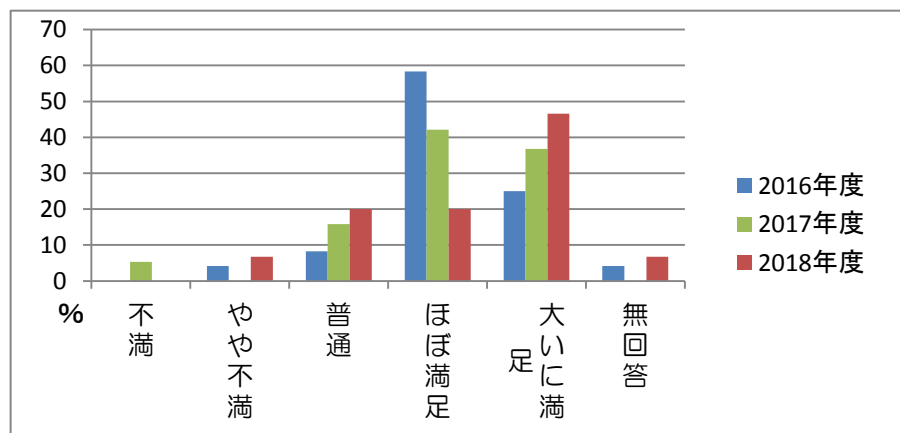
施設長より

- ・今後もご満足いただけるケアプラン作成に心がけていきたいと思えます。

⑧当施設の食事について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	4.2	8.3	58.3	25.0	4.2
2017年度	5.3	0	15.8	42.1	36.8	0
2018年度	0	6.7	20.0	20.0	46.6	6.7

(%)



[2. やや不満]

- ・母が『かめない』『飲み込めない』おかずがしばしば出てくる

[3. 普通]

- ・若い方の献立なのか、頂く方の年代に合っていないメニューが時々あります。

[4. ほぼ満足]

- ・特に行事食や自分の好きな食べ物がメニューに出てくると、喜んでいきます。

[5. 大いに満足]

- ・毎日経管栄養を頂いておりますが、併せて言葉？コミュニケーション栄養を頂き、本人は大いに生き生きと喜んでおります。
- ・食べやすい状態にして頂き、良かったと思っております。
- ・食べやすくして頂き、良いと思っております。

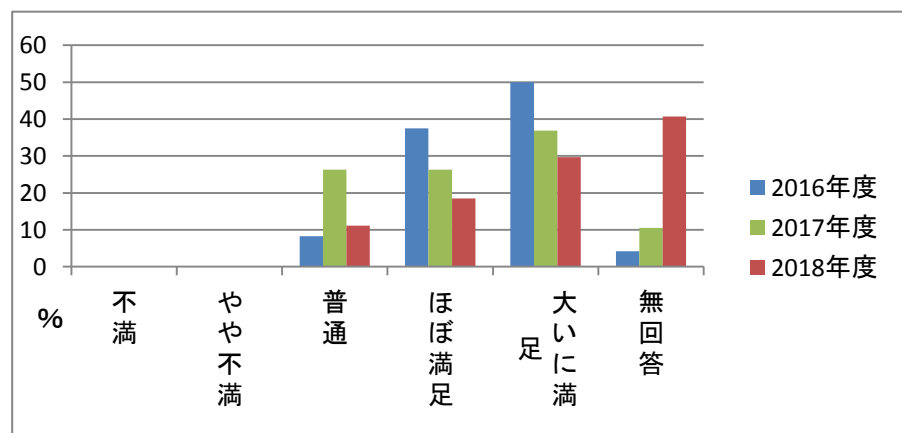
施設長より

- ・高齢者施設においてのお食事は、「おいしい」ことは勿論ですが、「安全に食べられる（食べやすさ）」ことも非常に大切であると考えております。当苑としては、その「おいしさ」と「食べやすさ」を両立していけるよう、今後も努力してまいります。

⑨ご家族参加行事について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	8.3	37.5	50	4.2
2017年度	0	0	26.3	26.3	36.9	10.5
2018年度	0	0	11.1	18.5	29.7	40.7

(%)



[3. 普通]

- ・参加出来ておりません

[4. ほぼ満足]

- ・いつも皆揃っての家族参加行事は楽しみにしております。一緒に食べたり、笑って話をしたり…いつも心待ちにしているようです。

[5. 大いに満足]

- ・外に連れ出すことが出来なくなって、苑内での行事は嬉しく思います。
- ・大勢で参加させて頂き、家族共楽しんでいます。有難うございます。
- ・職員の皆様が心をこめて実施して頂いて、感謝しております。

*無回答

- ・お話しを伺うと、職員にとってもご利用者にとっても刺激のあるイベントが多くあると思いました（業者様）

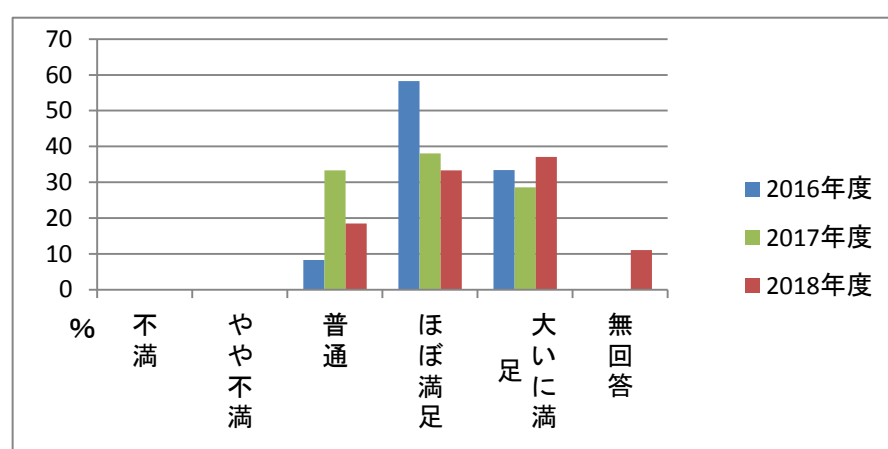
施設長より

- ・今後ご入居の皆様、ご家族様が一緒に楽しめる行事を実施していきたいと思えます。
その際には、是非ご参加頂ければと思います。

⑩施設の設備・備品について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	8.3	58.3	33.4	0
2017年度	0	0	33.3	38.1	28.6	0
2018年度	0	0	18.5	33.3	37.1	11.1

(%)



[4. ほぼ満足]

- ・いつも適温に保って頂いて、居室もホールも快適に過ごさせています。
- ・快適に利用させて頂いています。

[5. 大いに満足]

- ・いつも有難うございます。
- ・全く不満はありません。
- ・特に指摘することはありません（ボランティア様）

*無回答

- ・私が拝見した限りでは、設備等や玄関に細かい配慮が行き届いている印象でした（業者様）

施設長より

- ・今後も、ご入居の皆様方が快適にお過ごしいただけるよう、設備のメンテナンス、必要備品の購入等を進めていきたいと思えます。

⑪当施設の良い所があれば

- ・いつも笑顔で接して頂いて、良いところに入所させて頂いたと、感謝しております。
- ・入所に対する真心こもった対応に、常日頃から感謝しております。『他の施設と比べものになりません』
- ・コンパクトであり、個々人に応じた対応が可能になっていると感じます。
- ・色々な行事を企画して頂いたり、その都度スタッフ皆様の親切な対応が良くて、感謝しております。感謝しかありません。
- ・皆さん、対応が丁寧です。歌の教室で母は大変楽しんでいます。
- ・全てのスタッフの皆さんが、いつも明るく親切に、的確に対応頂き感謝です。
- ・母を任せて、安心して仕事に行けることに、日々感謝しております。いつも本当に有難うございます。

- 職員の皆様の優しい対応に、いつも私の心が穏やかな気分になります。
私共は仕事の関係上、多忙な日々を送り、私（妻）も加齢と共に体調も悪く、訪問回数も少なくなりとても残念に思っております。
- 職員の方々は、挨拶・言葉遣いが丁寧で、本人も家族も心が休まります。入浴時、時々歌を歌いながら介助して頂く時もあるようなのでとても有難いです。
- 今年も一年間有難うございました。施設長さん始め、母に携わって下さっている全ての皆様に感謝申し上げます。
母はショートステイからお世話になり、今年で7年目に入ります。入所したての頃は、お話し相手がなかなか出来ずに気持ちも不安定でしたが、今では心身ともに落ち着いて安定していて、家族としてもとても嬉しく思っております。
- いつも親切にして頂き有難うございます（ボランティア様）
- 職員の皆様の笑顔、おもてなしの心が、私達に非常に伝わってきます（ボランティア様）
- 職員の方々が笑顔でしておられる事が、良い雰囲気を作り出していると思います。自然のままが一番良いと思います（ボランティア様）
- 施設の清掃が行き届いているのが、とても良いです（ボランティア様）
- 3東にいらっしゃる職員さんの対応がとても丁寧です（ボランティア様）
- 室内の温度管理が適切です（ボランティア様）
- 良く清掃が行き届いています。特に臭気もありません。職員の方々は私達に対しても優しく接して下さいます（ボランティア様）
- ボランティアの私達にお茶を出して下さい下さって有難うございます。お茶が一口入った時、体がホッと疲れが取れました（ボランティア様）
- 主に3F東区で寄り添いボランティアをさせて頂いております。職員さん達本当に可愛いですね、入居者との対応はまるで祖母と孫さんの関係のようです。微笑ましく見ております（ボランティア様）
- 3時のおやつの時、入居者の方々に飲み物とデザートが準備されます。その時、私達にもお茶が準備されます。
入居者の方々はとても心優しい方が多く、私達に遠慮してなかなか食べようとしません。『どうぞ遠慮せず召し上がって下さい』と言いますと『では半分ずつ食べましょう』とおっしゃい、スタッフの方も『少し何か〇〇が残っていますので』と、気を配って下さいます。私達に気を配るというより、入居者の皆さんが心置きなく召し上がれるよう、心配りをしている様子が見えます。
とても温かく感じています、スタッフの方々に感謝！（ボランティア様）
- 全体的に明るい雰囲気（業者様）
- 介護を主として地域に貢献できる環境や、地域に特化した支援の考え方が良い（業者様）
- 職員採用に対して、意欲的な面が良い（業者様）

施設長より

- 多数のご意見、本当にありがとうございます。皆様方の生の声は、私たち職員の励みになります。
- 寶樹苑いずみのケア方針の1つに、「“ホスピタリティ”の高いサービスを提供します」を掲げております。
“ホスピタリティ”とは、「常に誠実で、相手の立場に立ったサービス」であったり、「さりげない気遣い」というものであり、まだまだではありますが、そういったサービスを苑として常に提供していきたいと思っております。
今後もケア方針の実現に向け努力していきたいと思っておりますので、今後とも宜しくお願い致します。

⑫その他、お気づきの点

- 1階から3階までの職員の方々が、お互いに協力されていて、入居者・訪問者に明るい笑顔で親切に接して頂いてます。
楽しく過ごさせて頂いて、大変感謝しております。
- 自分では何も出来ず、ますます介助が必要になり、色々にご面倒をお掛けしますが宜しくお願いします。
- 特にございません
- 買物援助や子供さんとの関わり等、近隣地域との地域福祉に積極的に取り組んでいられる事は、素晴らしい事だと思います。
大いに推進されることを期待します。
- 家族会の開催、有難うございます。これからも皆が参加したくなるような、内容の充実進化（今まで食事の試食等素晴らしかったのですが）を頂ければ有難いです。
- 面会の際、デイサービス側の出入口を利用するのは可能ですか？正面玄関は冬季凍結するそうなので、日当たりの良いデイサービス側の出入口が利用できたら…と思いました。
- 買物に連れ出して頂き、本人も楽しみにしているので、ご迷惑をお掛けしますが宜しくお願いします。
- 担当職員の方々が、熱心に対応して頂いているので、感謝申し上げます。
- ご迷惑をお掛けしますが、宜しくお願いします。
- 母のいる2Fのユニットのスタッフの方々には、いつもきめ細やかな対応をして頂いており、本当に母は幸せものだなあと思っております。
ユニットにいる皆さん、介護士さん達の明るく笑いながら介護をされている場面等を見ると、家族としても嬉しくなります。
また来年も、スタッフの方々も皆さん、お体を大切にされて、どうぞ宜しくお願いします。
来年も皆様にとって良い一年でありますように。

- これからもボランティアさんにおもてなしの心で接してください。私達も次回訪問が楽しみになります（ボランティア様）
- 近い将来、お世話になりたいホームだと思いました（ボランティア様）
- 入居者の方々がおっしゃる事は『一人で自宅にいるより、大変楽しいです』との事です。そして、寄り添っていると色々お話しをして下さいます（昔の事）また、童謡や歌謡曲を皆さんと一緒に歌いますが、懐かしさのあまり、涙を流される方もいらっしゃいます。楽しく歌った後に、帰る頃になると大変淋しがりです。『また来るからね』と言って、一人一人握手をして帰ります（ボランティア様）
- 一度、防災訓練に参加した事がありますが、設備等のチェック、また訓練の様子の結果、消防署への報告はスタッフの方々にだけでした。出来れば折を見て私達奉仕者にも、後からスタッフの方から簡単に説明して頂けたら良いのではと思いました（ボランティア様）

施設長より

- 自由記載欄にも多数ご意見いただき、誠にありがとうございます。
いただいたご意見やご提案に関しては、内部にて十分に検討させていただきます。
また、アンケート配布時に限らず、ご意見やご要望があれば、直接職員へ申し付けいただいても結構ですし、各階のエレベータホールにご意見BOXを設置しておりますので、そちらにご投函いただいても結構です。
一般的な施設に比べれば半分以下の小さな施設であり、至らない面も多々ありますが、職員全体でカバーし合いながら、できるだけご入居の皆様方に寄り添ったケアを提供していきたいと考えておりますので、今後とも宜しくお願い致します。

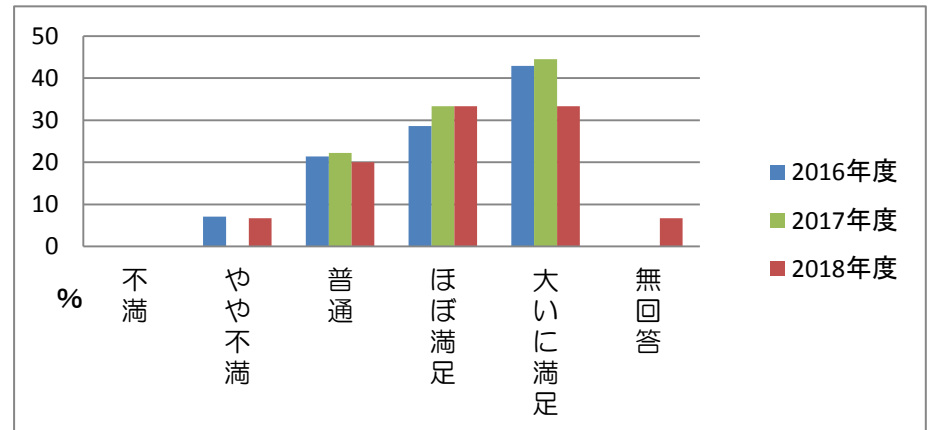
2018年度 地域密着型特別養護老人ホーム寶樹苑いずみ アンケート集計結果 [ショートステイ]

■実施■ 2018年12月15日～31日 ■依頼数■ 20名
■回収率■ 75.0%

①介護サービス（食事・入浴・排泄・余暇活動等）全般について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	7.1	21.4	28.6	42.9	0
2017年度	0	0	22.2	33.3	44.5	0
2018年度	0	6.7	20.0	33.3	33.3	6.7

(%)



【理由】

2. やや不満

- ・尿失禁をした時は、下半身だけでも洗って頂きたいです（特に夏場）

4. ほぼ満足

- ・皆様親切で食事も色々で、有難いです。入浴は2回を3回に出来たら、有料でも家族としては嬉しいです。

5. 大いに満足

- ・全体において、大変良くして頂いています。
- ・私は毎回滞在期間が短いので、余暇活動等には参加出来ない事が多く、あまり深く色々なことを経験していませんが、私に対する対応の点では大いに満足しています。例えば最近、発熱して医者に掛かった事がありましたが、十分な介護を受け感謝しています。

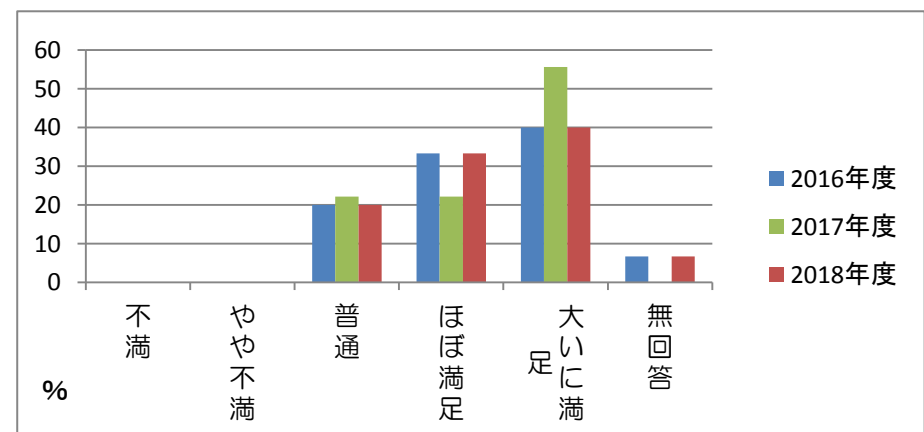
施設長より

- ・貴重なご意見ありがとうございます。配慮に欠けた対応については深くお詫び申し上げます。今後、気を付けていきたいと思えます。また、頂いたご意見に関しては、内部で検討していきたいと思えます。

②施設の雰囲気（照明・臭気等）について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	20.0	33.3	40.0	6.7
2017年度	0	0	22.2	22.2	55.6	0
2018年度	0	0	20.0	33.3	40.0	6.7

(%)



【理由】

4. ほぼ満足

- ・テレビが小さい感じがします。休憩スペースももう少し広いと、絵を書く方や、折紙をする方など出来ると思えます。

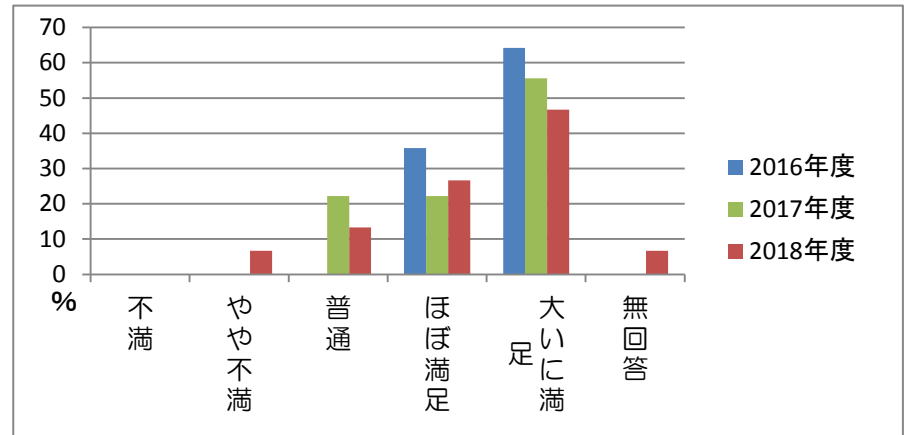
施設長より

- ・ご意見ありがとうございます。休憩スペースに関しては、今後、皆様方が快適にお過ごしいただけるよう、職員間で検討していきたいと思えます。

③施設内は清潔ですか

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	0	35.8	64.2	0
2017年度	0	0	22.2	22.2	55.6	0
2018年度	0	6.7	13.3	26.6	46.7	6.7

(%)



【理由】

2. やや不満

- ・リビングや廊下等、2～3日前のゴミがそのままのがあります。お掃除の回数は増やせないのでしょうか？

3. 普通

- ・トイレにウォシュレットが付いていると良いですね。

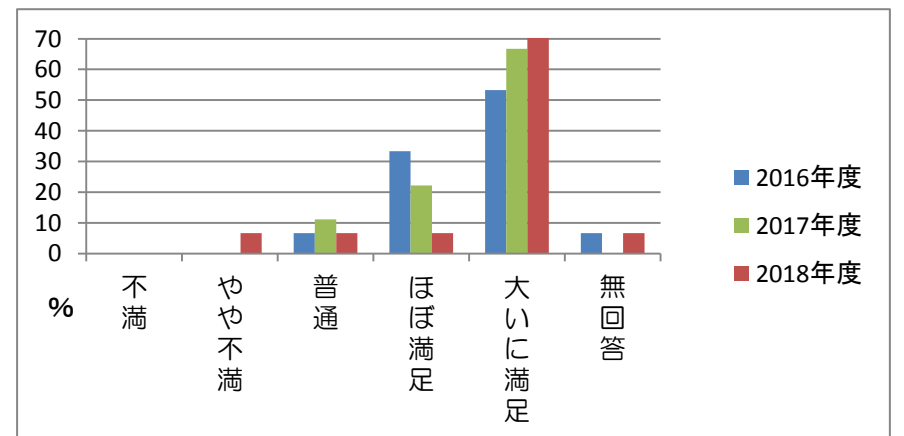
施設長より

- ・リビングや廊下にゴミがあることについては、誠に申し訳ございませんでした。清掃担当の職員は勿論ですが、フロアの職員も共有スペースや居室の状況を確認し、清掃担当とも連携しながら、共有スペースや居室の美化に努めていきたいと思っております。
- ・ウォシュレットに関しては、リビングの共有トイレに設置しております。居室のおトイレには、安全管理上により設置しておりませんので、ご了承下さい。ご希望の場合は、お手数ですが、共有トイレをご使用願います。

④職員の対応は親切ですか

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	6.7	33.3	53.3	6.7
2017年度	0	0	11.1	22.2	66.7	0
2018年度	0	6.7	6.7	6.7	73.2	6.7

(%)



【理由】

2. やや不満

- ・土休日および夜間の年配者（男性）の対応があまり良くない。

3. 普通

- ・ドアをロックして、すぐ開けるのはやめて欲しいです。

4. ほぼ満足

- ・いつも丁寧に接して頂いております。

5. 大いに満足

- ・皆さんとても優しく、いつも丁寧に対応して下さいます。母も『ここはみんな良い人ばかりだなあ〜』と嬉しそうです。
- ・子供のような扱いではなく、敬意を持って下さり、有難うございます。
- ・私の介護についてのニーズを良く理解して対応して下さいているように感じています。」
- ・皆さん親切です。利用者が気にしていると、職員さんが声を掛けて来ております。

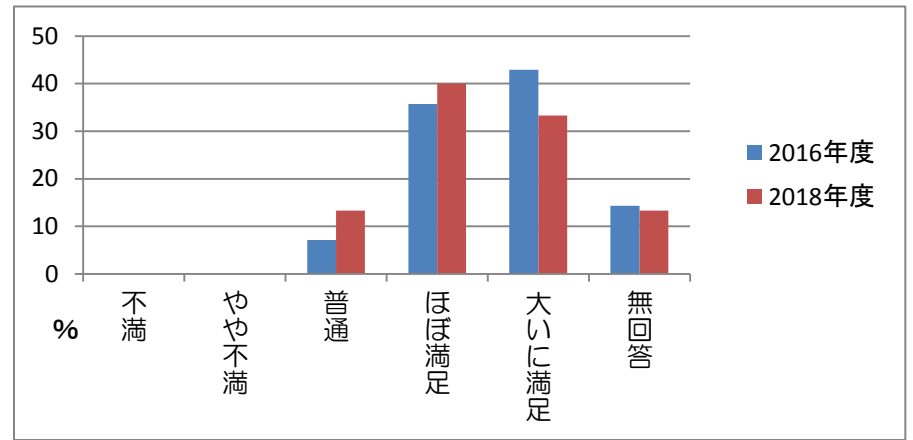
施設長より

- ・貴重なご意見ありがとうございます。夜間の対応や、居室のドアの開閉に関しましては、配慮不足で申し訳ありませんでした。職員教育を徹底し、こういったご指摘を受けないよう取り組んでまいります。

⑤入苑・退苑時の対応について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	7.1	35.7	42.9	14.3
2017年度	実施せず					
2018年度	0	0	13.3	40	33.3	13.3

(%)



5. 大いに満足

・仕事の都合で、いつも時間に遅れたり早く着いてしまったりするのですが、快く対応して下さい、助かっています。

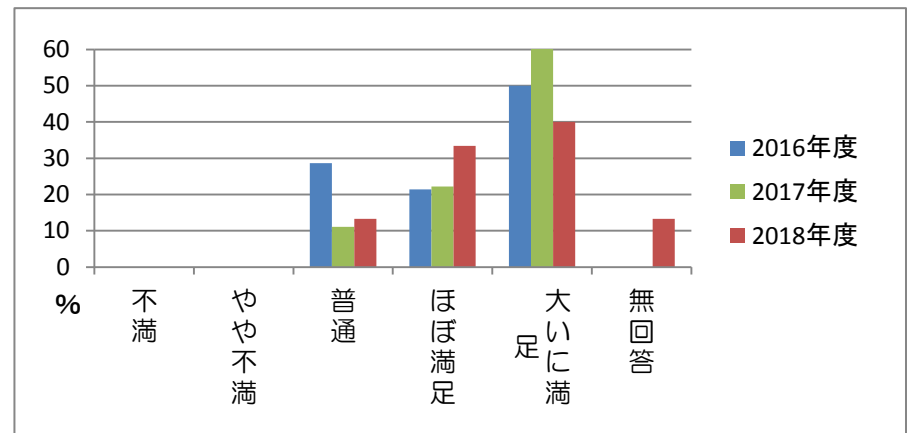
施設長より

・今後も円滑な入苑、退苑に努めてまいります。

⑥健康状態等の説明について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	28.6	21.4	50	0
2017年度	0	0	11.1	22.2	66.7	0
2018年度	0	0	13.3	33.4	40.0	13.3

(%)



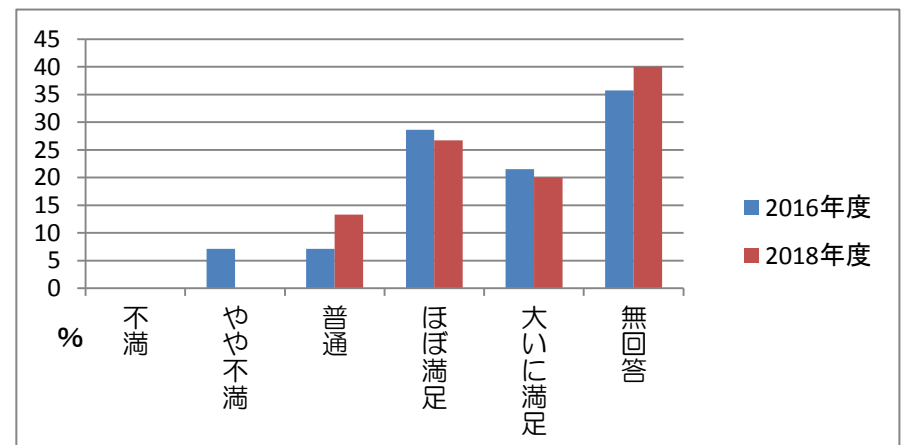
施設長より

・ご利用中の体調の変化はご家族様もご心配のことと思います。今後も、迅速で分かりやすい対応に努めていきたいと思ひます。なお、退苑後、気になる点がありましたら、お気軽にご連絡下さい。

⑦送迎サービスについて（ご利用の方のみ）

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	7.1	7.1	28.6	21.5	35.7
2017年度	実施せず					
2018年度	0	0	13.3	26.7	20.0	40.0

(%)



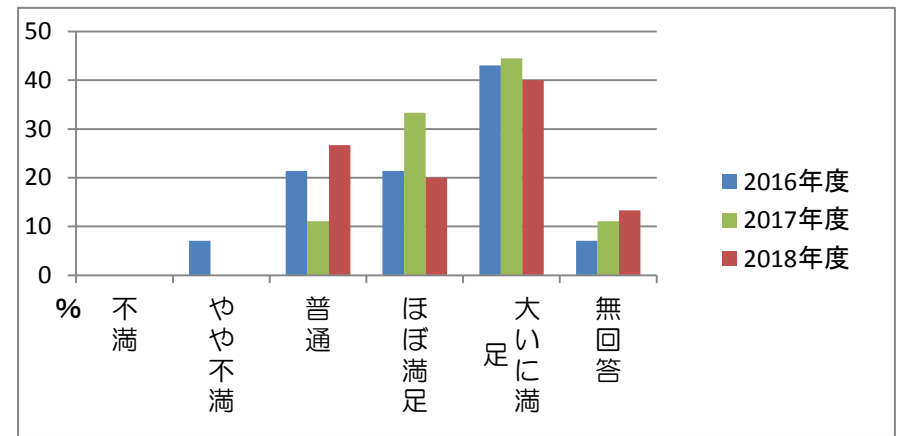
施設長より

・今後も、安全面を最優先した送迎を行っていきたく思ひます。

⑧当施設の食事について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	7.1	21.4	21.4	43	7.1
2017年度	0	0	11.1	33.3	44.5	11.1
2018年度	0	0	26.7	20.0	40.0	13.3

(%)



3. 普通

- ・塩分が多いように感じているようです

4. ほぼ満足

- ・果物について、ミカンの缶詰が多いような気がします。少しいいのでフレッシュなものが良いと思います。

5. 大いに満足

- ・母は毎食完食です！
- ・全く問題ありません。いつも美味しく頂いている様子です。

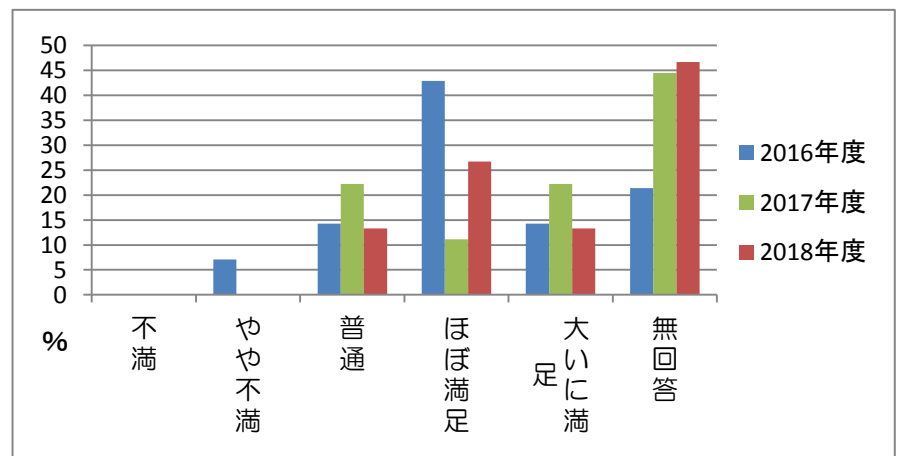
施設長より

- ・貴重なご意見、ありがとうございます。いただいたご意見に関しては、栄養士、給食委託業者等内部で検討したいと思います。

⑨行事・レクリエーションについて（花火鑑賞会等）

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	7.1	14.3	42.9	14.3	21.4
2017年度	0	0	22.2	11.1	22.2	44.5
2018年度	0	0	13.3	26.7	13.3	46.7

(%)



4. ほぼ満足

- ・なかなか参加出来ずにすみません。今年の花火は職員の方々が母の部屋で一緒に見てくれたようで、嬉しく話していました。有難うございます。

5. 大いに満足

- ・何度か参加させて頂きましたが、気を配って頂き楽しませていただきました。

*無回答

- ・入苑したばかりなので分かりませんが、クラブ活動的なことがあれば良いと感じます。

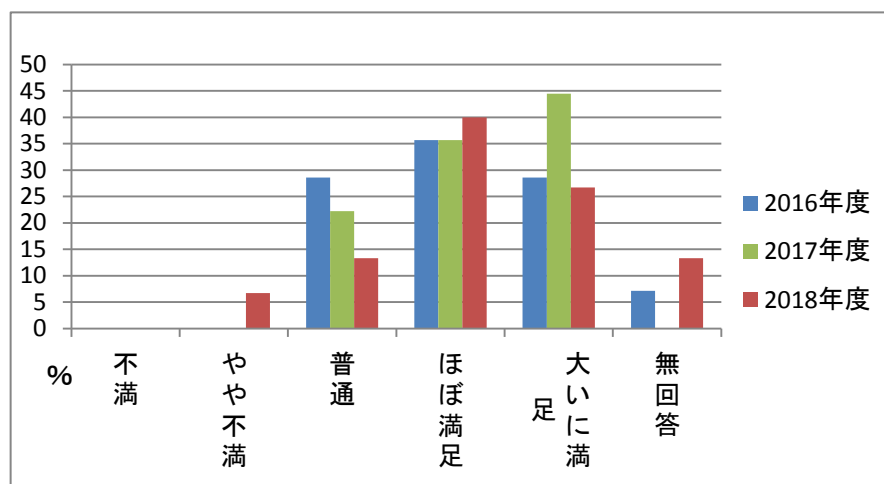
施設長より

- ・ご意見ありがとうございます。クラブ活動に関しては、不定期ではありますが、音楽クラブ（月1回）、フラワーアレンジメント（隔月）、集団体操（理学療法士来苑時）等を実施しております。ご利用期間中に開催がありましたら是非、ご参加下さい。
- ※なお、感染症が流行する冬場は開催を中止する場合がありますので、ご了承願います。
- ・職員配置に限界があり、難しい面もありますが、できる限り、クラブ活動以外においても、レクリエーションの時間を設けていきたいと考えております。

⑩施設の設備・備品について

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	大いに満足	無回答
2016年度	0	0	28.6	35.7	28.6	7.1
2017年度	0	0	22.2	35.7	44.5	0
2018年度	0	6.7	13.3	40	26.7	13.3

(%)



2. やや不満

- ・テーブルが小さい。ソファも小さく、皆で休憩する感じが無い。

4. ほぼ満足

- ・洗面所に水飲みコップがあったらどうでしょうか？
水を使うと、跳ねて下が濡れるので、ゴミ箱（拭いた物を入れる）があったら良いと思います。
- ・共用の大型テレビの映像が不具合になった時、すぐ直して貰えなかった事がありました。

施設長より

- ・貴重なご意見ありがとうございます。頂いたご意見は、内部で検討していき、できる所から改善していきたいと思っております。

⑪当施設の良い所があれば

- ・スタッフの人達は東北出身者が多く、純朴で人柄が良いと感じています。雰囲気良く、落ち着いて生活できます。
- ・三度三度、炊き立てのご飯を頂けるのは幸せです。
- ・皆、笑顔で仕事をしていて感心します。
- ・利用者が迷惑を掛けてしまうと『私達の仕事だから何でも言って。仕事取り返さないで』と、声を掛けてくれるみたいで、本人も感謝しています。
- ・リハビリもないのに、何度も歩行の練習が面倒なのに、笑顔で有難いです。
- ・私が面会に行くと、気付いた事などお話しくださり、お茶まで出してくださり有難うございます。
- ・夜も見守って頂ける事が、家族として有難く思います。
- ・いつも優しく接して頂き、有難うございます。時々利用させて頂いています。また宜しくお願ひします。
- ・静かで落ち着いた環境。室内、館内の空気が綺麗な気がします。
職員の皆様も優しくソフトに接して下さい、安心感があります。
- ・足の爪が伸びていて、切るのを忘れていたら、ショートステイの間に切って頂いたので、こちらの負担が減り助かりました。
衣類がとても丁寧に畳んであり、心遣いを感じています。
- ・職員の皆さんがとても親切で安心です。これからも宜しくお願ひします。
- ・明るく清潔感があって安心して利用できました。職員の皆様の対応も優しく、戸惑う事も多かった私の相談にも乗って頂き、感謝です。
デイサービスの方々も同様に親切で、そのデイとの連携にも助けて頂きました。
最初はお泊りを渋っていた母でしたが、今では皆待っていてくれるからね、と前向きです。
1年ほどの利用でしたが、本当に助かりました。有難うございました。

施設長より

- ・多数のご意見、本当にありがとうございます。皆様方の生の声は、私たち職員の励みになります。
- ・寶樹苑いずみのケア方針の1つに、「“ホスピタリティ”の高いサービスを提供します」を掲げております。
“ホスピタリティ”とは、「常に誠実で、相手の立場に立ったサービス」であったり、「さりげない気遣い」というものであり、まだまだではありますが、そういったサービスが苑として提供できればと思っております。
今後もケア方針に向け努力していきたいと思っておりますので、今後とも宜しくお願ひ致します。

⑫その他、お気づきの点

- 年配の方がスタッフに加わった頃から、全体として細かい所まで気が付いて、世話が行き届くようになってきたように感じます。
- 個人的に自分で壁に飾る写真を作ったり、遊具をこしらえたり、テレビ録画を持って来て見せてくれる人がいます。有難い事です。
- やることが全て長遅いので、皆さんに付いて行けるか心配です。
- 話し相手がいたら、もっと楽しいのではないかと思います。
- 入口に貼ってある今日（今週）のメニューがもっと近くに貼ってもらえたらと思います。
- 85歳を過ぎるとボケると聞きます。ご多分にもれず物忘れがひどくて困っていますが、宜しくお願いします。
- 何よりも職員の方が、いつも優しく安心して母を任せられます。
急な日程変更も、いつも気持ちよく対応して下さい、本当に助かっています。これからも宜しくお願いします。
- 色々無理があるかと思いますが、リハビリやお楽しみ会のような事を、もう少し増やせると良いと感じます。
月1回のおやつ作りや趣味の会のようなものを、ショートステイでは無理かもしれませんが、他の介護施設などでは色々クラブ作りをやっているようです。お世話になっていてすみません、今後とも宜しくお願いします。
- 個人的で申し訳ありませんが…母の場合、塗り絵や計算で時間を過ごす事が好きなようですが『書道がすごくやりたい』と、何度かつぶやいていました。すぐ忘れませんが、時折させて頂いたことが楽しかったのでしょうか。
また機会がありましたら宜しくお願いします。
- 3年前に、福田先生が関わっているところだからとケアマネージャーさんからの勧めで、日だまりさん（当デイサービス）に通い始めました。認知症がゆっくりですが進みました。こちらにグループホームがあればな…と思いながら過ごしました。
そこは少し残念です。

施設長より

- 自由記載欄にも多数ご意見いただき、誠にありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
職員数に限りがありますので、なかなかご要望にお応えきれない点もございますが、ショートステイ期間を楽しくお過ごし頂けるよう職員一同努力してまいります。
今後とも宜しくお願い致します。