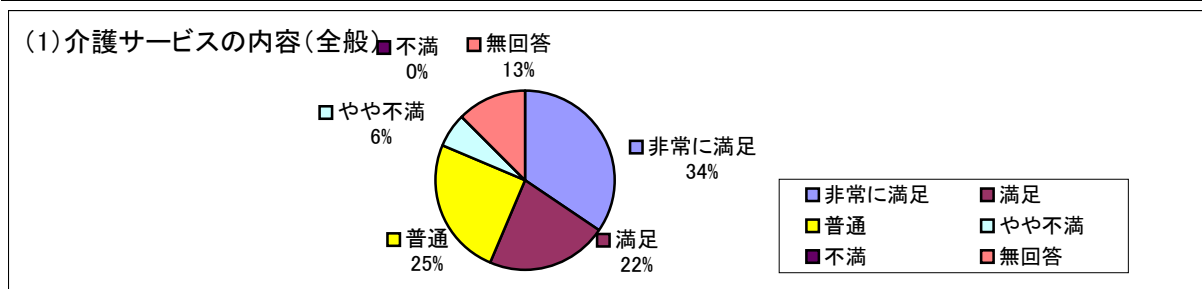


清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成18年12月～平成19年1月]

対象:110名 回答 32件(回答率 29.1%)

◆介護サービスの質について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)介護サービスの内容(全般)	11	7	8	2	0	4	32	(件数)
	34.4	21.9	25.0	6.3	0.0	12.5	100.0	(%)



項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(2)看護サービスの内容	8	6	10	2	0	6	32	(件数)
	25.0	18.8	31.3	6.3	0.0	18.8	100.0	(%)
(3)レクリエーションの回数・内容	4	5	11	1	2	9	32	(件数)
	12.5	15.6	34.4	3.1	6.3	28.1	100.0	(%)
(4)一日の過ごし方	4	5	12	5	1	5	32	(件数)
	12.5	15.6	37.5	15.6	3.1	15.6	100.0	(%)
(5)排泄の際の対応	7	6	10	2	1	6	32	(件数)
	21.9	18.8	31.3	6.3	3.1	18.8	100.0	(%)
(6)入浴時の対応	6	7	12	1	1	5	32	(件数)
	18.8	21.9	37.5	3.1	3.1	15.6	100.0	(%)
(7)送迎時の対応	12	8	9			3	32	(件数)
	37.5	25.0	28.1	0.0	0.0	9.4	100.0	(%)

◆施設の食事について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)食事の味	5	8	11	1	0	7	32	(件数)
	15.6	25.0	34.4	3.1	0.0	21.9	100.0	(%)
(2)食事の食べ易さ	7	6	8	2	1	8	32	(件数)
	21.9	18.8	25.0	6.3	3.1	25.0	100.0	(%)
(3)食事の温かさ	7	5	10	1	3	6	32	(件数)
	21.9	15.6	31.3	3.1	9.4	18.8	100.0	(%)
(4)食事の雰囲気	7	4	12	2	1	6	32	(件数)
	21.9	12.5	37.5	6.3	3.1	18.8	100.0	(%)
(5)食事介護の適切さ	6	4	11	1	1	9	32	(件数)
	18.8	12.5	34.4	3.1	3.1	28.1	100.0	(%)

◆施設の設備について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)案内表示の分かり易さ	10	6	10	0	0	6	32	(件数)
	31.3	18.8	31.3	0.0	0.0	18.8	100.0	(%)
(2)清潔感・臭気	12	6	7	1	0	6	32	(件数)
	37.5	18.8	21.9	3.1	0.0	18.8	100.0	(%)
(3)温度設定	7	10	7	2	1	5	32	(件数)
	21.9	31.3	21.9	6.3	3.1	15.6	100.0	(%)
(4)照明・色彩	8	7	10	2	0	5	32	(件数)
	25.0	21.9	31.3	6.3	0.0	15.6	100.0	(%)
(5)施設・設備等	10	6	9	0	1	6	32	(件数)
	31.3	18.8	28.1	0.0	3.1	18.8	100.0	(%)

◆職員の対応について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)挨拶・言葉遣い	11	12	6	0	1	2	32	(件数)
	34.4	37.5	18.8	0.0	3.1	6.3	100.0	(%)
(2)受付・電話対応	10	10	8	1	1	2	32	(件数)
	31.3	31.3	25.0	3.1	3.1	6.3	100.0	(%)
(3)見学・面会時の案内、説明対応	6	11	6	1	1	7	32	(件数)
	18.8	34.4	18.8	3.1	3.1	21.9	100.0	(%)
(4)意見・相談・苦情・質問への対応	7	12	6	1	1	5	32	(件数)
	21.9	37.5	18.8	3.1	3.1	15.6	100.0	(%)
(5)緊急時の対応	6	12	5	2	0	7	32	(件数)
	18.8	37.5	15.6	6.3	0.0	21.9	100.0	(%)
(6)管理者・責任者としての対応	10	9	4	6	1	2	32	(件数)
	31.3	28.1	12.5	18.8	3.1	6.3	100.0	(%)

◆今後どのようなサービスの充実を希望しますか。(自由記入欄)

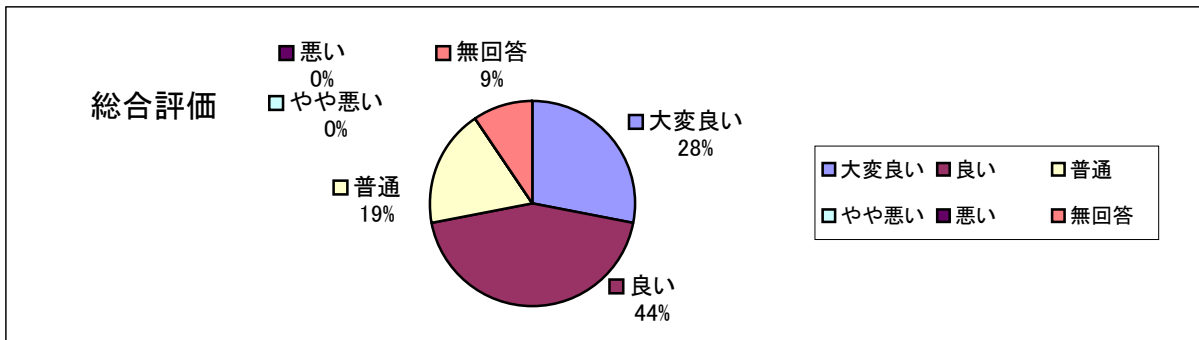
- ・機能訓練に対する要望(有資格者の配置、機能訓練の実施等)4件
- ・入居者への目配り。
- ・食事が少な目だった様です。

◆今後どのような設備の導入を期待しますか。(自由記入欄)

- ・温水プール
- ・肩こり、腰痛をやわらげるマッサージ機
- ・リハビリ機

◆総合評価

項目	大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	
総合評価	9	14	6	0	0	3	32	(件数)
	28.1	43.8	18.8	0.0	0.0	9.4	100.0	(%)



その理由(自由記入欄)

[大変良い]

- ・安心して1日お願いできます。
- ・親切で良心的。
- ・思いやりと親しさで接していただいている。
- ・自分が受けてみて思った。
- ・職員の皆様が何事にもよくお世話下さるので、気持ち良く過ごさせていただき、申し分ないです。

[良い]

- ・本人が話さないの、連絡帳に1日の様子を書いて頂く事は大変感謝しています。
- ・きちんと世話をしていただいているので。
- ・施設の中が臭くないので。当たり前のことですが、びっくりしています。
- ・スタッフの人数が少なくなっているような気がする。
- ・パンフレットや本人の話を聞いて

[普通]

- ・職員の対応

◆その他お気付きの点・ご意見（清涼苑）〔自由記入欄〕

- 風呂場の脱衣所が狭い、広くして欲しい。寒いので、暖かくして欲しい。
- 平常デイサービスを利用しているが、今回家族の都合で、本人は家にいたいという事だったが、初めてショートステイを利用した。食事の件で、食事が少なめだったという事なので、気配り目配りをして欲しい。
- 夜間トイレに行きたく呼んでもなかなか来てくれない。
- 大変よくして頂いております介護の職員に丁寧にして頂いています。前向きな姿勢が見えます。
- 短期入所施設より長期入所施設のスタッフの方が、多いように見えるが、短期入所ご利用の方は、家と施設との違いが理解出来ず、とまどうことが多いので職員の人数を増やす事は出来ないのか。
- 面会に行くと車椅子上で寝たり、食べている。転んだら危ないと思うのだが。
- 徘徊した時などの連絡が遅い。連絡帳で知ったり、ケアマネジャーから知られることがある。スタッフの方を信頼しているので連絡は速くしてもらう方が安心。
- 一通りの薬は用意しているのに、排便がないだけで連絡をもらうが、施設の医師が判断出来ないのか、また、その医師に診てもらえないのか。
- 午前・午後バックミュージックに決められた音楽を流し、この音楽を聴くと歩くようになるというような、条件反射的に行動をとればよいと思います。
- 寝たきりですが、良く車椅子上に起こして下さって感謝しております。短時間でもとても良い時間を持たせて頂いております。
- デイサービスの職員の方が、送迎の対応がよい。
- 個人的に立場（状態？）が違うので常に目配りして欲しい。
- 食事の食べこぼしが服について帰ってくる事が時々ある。食事・おやつ時にエプロンをしているのでしょうか、食事時のみではなく、おやつ・水分補給時にもエプロンかタオルを当てて頂けたらと思います。
- 長い年月お世話になっております。ただただ感謝しております。利用時には面会にも行かず申し訳ない。本人も元気で安心していられるのも皆さんのおかげと喜んでおります。一言御礼を申し上げます。

お客様アンケートに寄せられたご意見と施設からの回答（清涼苑）

今年度も18年末から実施したお客様アンケートにご協力いただきありがとうございます。年々皆様から賜るご意見の件数も増え、私どもが気づかせられる機会になり業務改善の参考とさせていただきます。アンケートの機会に限らず平常もご意見をいただければ幸いです。

◆施設設備について

現在の建物は敷地に対して建坪率がいっぱい、これ以上に広げることができないのが現状です。脱衣所は、床暖房で対応しております。これから入浴させる方、入浴が終わって退室される方の出入りで、ドアの開け閉め頻回になって、中にいらっしゃる皆さんにとって寒いと感じるのかもしれませんが、出入りに気をつけ、寒さを感じないように工夫します。

◆職員について

食事の量が少なかったとのご意見ですが、ご本人から申し出でいただくなりご利用の際に職員に一言お声がけいただくとご要望にお答えできますのでよろしく願いいたします。

夜間トイレに行きたくて職員を呼んでもなかなか来てくれない。清涼苑より、寶樹苑のほうが職員の数が多いようだが。とのご意見ですが、寶樹苑は、定員100名に対して、介護員45名（1階、2階合計）、清涼苑は40名の定員に対して、介護員20名の、配置なっております。清涼苑は建物の構造が1階と2階に別れそれぞれ20名ずつの定員です。職員が1階・2階に分かれるので、少ないように見えるかと思えます。国の基準を上回る配置をしております。ただし、夜間帯は各フロア1名ずつの配置ですので、ナースコールに即対応できないのが現状です。

◆介護について

車椅子上で寝たり、食事をしている人がいる。転んだら危ないのではとのご指摘ですが、それぞれに見合った車椅子を使っていただき身体の安定を図っております。ベッド上での寝たきりを防ぐためにも、少しでも起きていただき、居室から出て、他のご利用者と交わる機会もつくるのが出来ればと、考え工夫しております。

徘徊した時等の連絡が遅い、連絡帳や、ケアマネジャーから教えられ苑からは、そのあとになるとのご指摘ですが、今後遅れないように注意いたします。

常に目配りしてほしい。とのことについて、職員間で申し送りをしながらお一人お一人失礼にならないように、見守りはしておりますが、瞬間的に転倒され怪我をするという事例があります。極力事故は避けるということで職員は周知しております。

リハビリについては、毎夕5時から音楽に合わせて、リハビリ体操を実施しています。

送迎時の対応ですが、清涼苑の職員もお客様対応には失礼のないように勤めております。

お薬の件ですが、清涼苑ご利用の方は「平常ご自宅で生活しておられるので、ご自宅のペースを大切に」ということでご家族のご意向を大切にしております。医師も常駐していません（医師は常駐の義務はなく、嘱託医が週1回来苑）。かりつけ医のご指導もある、といった経緯で、ご家族の了解をいただくことになると思います。ご持参いただくお薬については、間違いを防ぐ上からも、1回分ずつに分包して、利用期間中のお薬を、ご持参いただきますようご協力お願いいたします。

食事の食べこぼしが衣服についたまま帰宅することがあると、ということですが。整容には気を配って、介護するようにします。

また、励ましのお言葉も頂き職員一同これを励みに皆様に安心してご利用いただけるよ

う勤めますので今後ともよろしく願いいたします。