

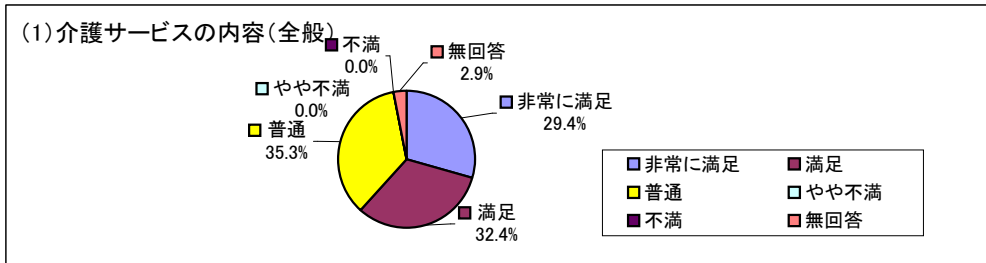
清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成19年12月～平成20年1月]

対象:85名 回答 34件(回答率 40.0%)

◆介護サービスの質について

※網掛け部分…やや不満・不満が3件以上あったもの

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)	10	11	12	0	0	1	34	(件数)
	29.4	32.4	35.3	0.0	0.0	2.9	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	6	10	12	1	1	4	34	(件数)
	17.6	29.4	35.3	2.9	2.9	11.8	100.0	(%)
(3)レクリエーションの回数・内容	5	5	18	0	0	6	34	(件数)
	14.7	14.7	52.9	0.0	0.0	17.6	100.0	(%)
(4)一日の過ごし方	7	9	13	1	0	4	34	(件数)
	20.6	26.5	38.2	2.9	0.0	11.8	100.0	(%)
(5)排泄の際の対応	10	9	11	1	1	2	34	(件数)
	29.4	26.5	32.4	2.9	2.9	5.9	100.0	(%)
(6)入浴時の対応	10	9	10	1	0	4	34	(件数)
	29.4	26.5	29.4	2.9	0.0	11.8	100.0	(%)
(7)送迎時の対応	13	11	6	0	2	2	34	(件数)
	38.2	32.4	17.6	0.0	5.9	5.9	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	5	12	2	0	10	34	(件数)
	14.7	14.7	35.3	5.9	0.0	29.4	100.0	(%)
(2)食事の食べ易さ	9	7	10	0	1	7	34	(件数)
	26.5	20.6	29.4	0.0	2.9	20.6	100.0	(%)
(3)食事の温かさ	4	11	9	0	1	9	34	(件数)
	11.8	32.4	26.5	0.0	2.9	26.5	100.0	(%)
(4)食事の雰囲気	3	12	10	0	1	8	34	(件数)
	8.8	35.3	29.4	0.0	2.9	23.5	100.0	(%)
(5)食事介護の適切さ	7	6	12	2	1	6	34	(件数)
	20.6	17.6	35.3	5.9	2.9	17.6	100.0	(%)

◆施設の設備について

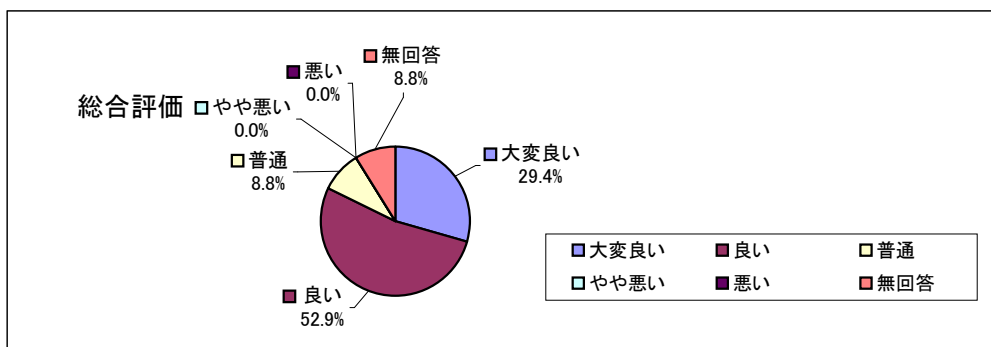
項 目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1)案内表示の分かり易さ	7	6	15	1	0	5	34	(件数)
	20.6	17.6	44.1	2.9	0.0	14.7	100.0	(%)
(2)清潔感・臭気	10	11	7	3	1	2	34	(件数)
	29.4	32.4	20.6	8.8	2.9	5.9	100.0	(%)
(3)温度設定	9	12	10	0	1	2	34	(件数)
	26.5	35.3	29.4	0.0	2.9	5.9	100.0	(%)
(4)照明・色彩	6	9	14	0	0	5	34	(件数)
	17.6	26.5	41.2	0.0	0.0	14.7	100.0	(%)
(5)施設・設備等	7	10	13	1	0	3	34	(件数)
	20.6	29.4	38.2	2.9	0.0	8.8	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	15	12	4	0	1	2	34	(件数)
	44.1	35.3	11.8	0.0	2.9	5.9	100.0	(%)
(2)受付・電話対応	17	13	2	0	1	1	34	(件数)
	50.0	38.2	5.9	0.0	2.9	2.9	100.0	(%)
(3)見学・面会時の案内、説明対応	17	9	3	1	0	4	34	(件数)
	50.0	26.5	8.8	2.9	0.0	11.8	100.0	(%)
(4)意見・相談・苦情・質問への対応	11	12	6	1	0	4	34	(件数)
	32.4	35.3	17.6	2.9	0.0	11.8	100.0	(%)
(5)緊急時の対応	14	6	8	0	1	5	34	(件数)
	41.2	17.6	23.5	0.0	2.9	14.7	100.0	(%)
(6)管理者・責任者としての対応	12	10	9	0	1	2	34	(件数)
	35.3	29.4	26.5	0.0	2.9	5.9	100.0	(%)

◆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	10	18	3	0	0	3	34	(件数)
	29.4	52.9	8.8	0.0	0.0	8.8	100.0	(%)



その理由

[大変良い]・利用者が満足している

- [良い]・清潔で整理整頓されていたと思いました。
 ・皆さんとてもいいに、一所懸命お世話してくださっているように思えます。
 ・本人が嫌がらない
 ・本人が大変気に入っており、安心して入所見送りができる。
 ・職員の対応が非常に良いと感じます。
 ・職員が明るく協力して介護する姿勢がみられます。

◆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)

- ・いままで通り、緊急宿泊を受け入れをよろしくお願いします。
- ・介護士さん不足で大変な事わかりますが、言葉かけよろしくお願いします。
- ・日中の諸行事のなご一層の充実。
- ・ショートステイを利用して、認知症の方とそうでない方別のグループに分けて過ごす時間があると良いと思います。
- ・突然の出来事が起きた時の対応について不安です。
- ・時間の延長
- ・日中の過ごし方を工夫してほしい。

◆今後どのような設備の導入を期待しますか。(自由記入欄)

- ・トイレが車椅子では狭く、入りづらいです。また、部屋の入口も狭い。
- ・歩行を手助けするもの
- ・カラオケ(母は下手ですが、カラオケが楽しみですので)

◆その他お気づきの点、率直なご意見をお聞かせください。(自由記入欄)

- いつも思うのですが、認知症の方と普通の方が別々になっていると良いと思います。なかなか難しいとは思いますが、普通の方は、認知症の方の中に入ると、気持ちが暗くなり、母いわく、「私もあんな風になってしまう」等思うようです。
- 三ヶ月前の申込み、予定がたたない時があり、づれが生じることもある。
- おむつの仕方でもらされる事多いです。介護士さんの対応よろしく願います。
- 利用者本人が一人だけの椅子とテーブルの場所を希望しているとは言え、せめて、食事の時位は、皆と同じテーブルにしていだきたい。(私はおしゃべりで、皆から嫌われるからと…)
- 駐車場のスペースが少なく、休日の面会に行く時に不安になる。
- 「かけはし」は苑の生活を知ることができ、毎号楽しく拝読している。写真の行事の説明が少し書いてあるとわかりやすい。
- 苑での生活ケアプランを立てていただき、内容が把握でき安心している。机上のプランにならぬよう、臨機応変に実践願いたい。
- ショートステイも3~4日となると、どうしても何か楽しい行事がほしい。
- 起床前のトイレの利用で、10分~20分位待ち時間のあることは苦痛である。人員の配置を増員することは出来ないものか(1人でやっておるようで職員方に同情する。)特に私は、導尿のお世話になっておるので特に感じるのかもしれない。
- 言葉遣いも1人2人の職員の中に、「面倒くさい人だ」「こちらにも仕事があるので貴方がやりなさい」と言われた事もある。自分でやれるなら人頼みしない。本人は普通の言葉遣いと思って悪意の言葉ではないと理解するが、老人の我々は不快に感じる。
- いろいろ気を使っておられることが感じられ感謝申し上げます。ただし、自分の時間の使い方がわからなくなっている当人が当面している「退屈」という問題をもう少し考えていただければと存じます。
- 就寝時下着だけで寝ていたり、下着のシャツを二枚重ねて着ていたり、また、外出のズボンの下はパンツ一枚だけで(とても寒い日でした)帰ってきたことがありますが、要所要所で着衣のチェックをして頂けたらと思います。
- いつも大変お世話になっております。スタッフの皆様方のきめ細かな配慮ある対応に、本当に頭が下がる思いです。出来れば、生涯このまま清涼苑でお世話になりながら、在宅での生活を継続させたいと願っておりました。しかし、残念な事に、医療行為に当ってはまる痰の吸引が必要な利用者は他の吸引可能な施設を探して移らなくてはならないという現実と直面し、非常に落胆しております。政府(厚労相)からの指導と伺っており、コンプライアンスの面からも非常に難しい問題であると思っております。これからますます高齢化社会となり、私共のみならず、吸引を願うご家族が増えてくるかと思っております。このような家族の要望をお汲み取り頂き、家族や利用者本人が終生、安心して利用出来る施設の実現を目指して検討して頂きたいと願っております。簡単には実現不可能かもしれませんが、今後、このような軽微と思われる医療行為を必要とする利用者の受け入れをも認めてくださるよう、政府に働きかけいただければ幸甚です。
- 報道その他で知る事ですが、お世話下さる皆様の所得が低いと伺っており、何とか並の給与をと思いますが、第三者の我々がどの様な協力出来るか?方法が解りませんので、何とか協力出来る方法を考えて見たいと思います。家族とすれば有難い一方ですので、何とか「力」となれないものか?と考えております。
- 利用日数を増加したいと考えていますが、介護士さんの負担を考えると…二の足を踏んでいます。
- 風呂がデイサービスのような風呂になればと一応希望しておきます。
- いつもありがとうございます。急な対応にもいつも力になってもらっています。職員の方々には感謝です。等感謝のお言葉(7件)