

清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成20年12月～平成21年1月]

対象:100名 回答41件(回答率41.0%)

◆アンケート記入者

利用者本人	聞き取り	家族(親族)	無回答	合計	
5	13	23	0	41	(件数)
12.2	31.7	56.1	0	100.0	(%)

◆当施設を選んだ理由は？(複数回答有り)

1. ケアマネジャーからの紹介	28 50.0	2. 知人からの紹介	2 3.6	3. 医療機関からの紹介	2 3.6	(件数)
4. かかりつけ医からの紹介	0 0	5. 行政からの紹介	1 1.8	6. 家族の薦め	1 1.8	(件数)
7. 評判が良い	6 10.7	8. 双葉ヶ丘デイ・双葉ヶ丘居介サービスをうけていたので		2 3.6		(件数)
9. 設備が良い	5 8.9	10. 対応が良い	5 8.9	11. その他	4 7.1	(件数)

◆介護サービスの質について

項 目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
介護サービスの内容(全般)	0	0	9	14	14	4	41	(件数)
	0.0	0.0	22.0	34.1	34.1	9.8	100.0	(%)
看護サービスの内容	0	0	9	14	13	5	41	(件数)
	0.0	0.0	22.0	34.1	31.7	12.2	100.0	(%)
レクリエーションの回数・内容	0	2	18	9	5	7	41	(件数)
	0.0	4.9	43.9	22.0	12.2	17.1	100.0	(%)
1日の過ごし方	0	0	17	8	9	7	41	(件数)
	0.0	0.0	41.5	19.5	22.0	17.1	100.0	(%)
排泄時の対応	0	0	6	16	11	8	41	(件数)
	0.0	0.0	14.6	39.0	26.8	19.5	100.0	(%)
入浴時の対応	0	0	6	10	18	7	41	(件数)
	0.0	0.0	14.6	24.4	43.9	17.1	100.0	(%)
送迎時の対応	0	0	8	12	20	1	41	(件数)
	0.0	0.0	19.5	29.3	48.8	2.4	100.0	(%)

◆当施設の食事について

項 目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
食事の味	0	0	12	12	12	5	41	(件数)
	0.0	0.0	29.3	29.3	29.3	12.2	100.0	(%)
食事の食べ易さ	0	0	13	11	11	6	41	(件数)
	0.0	0.0	31.7	26.8	26.8	14.6	100.0	(%)
食事の温かさ	0	0	13	11	11	6	41	(件数)
	0.0	0.0	31.7	26.8	26.8	14.6	100.0	(%)
食事の雰囲気	0	1	16	9	9	6	41	(件数)
	0.0	2.4	39.0	22.0	22.0	14.6	100.0	(%)
食事介助の適切さ	0	0	13	12	7	9	41	(件数)
	0.0	0.0	31.7	29.3	17.1	22.0	100.0	(%)

◆当施設の設備について

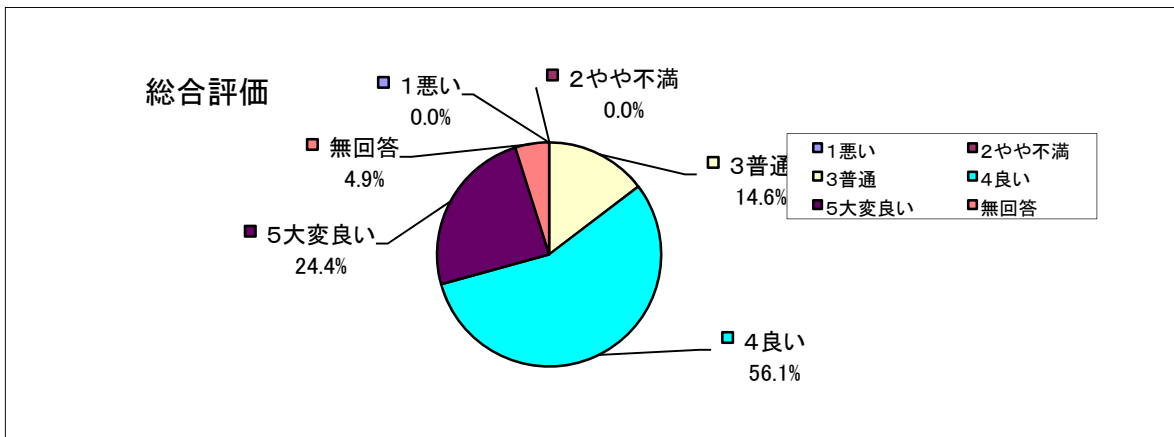
項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
案内表示の分かり易さ	0	0	18	10	8	5	41	(件数)
	0.0	0.0	43.9	24.4	19.5	12.2	100.0	(%)
清潔度・臭気	0	0	11	14	12	4	41	(件数)
	0.0	0.0	26.8	34.1	29.3	9.8	100.0	(%)
温度設定	0	0	11	14	12	4	41	(件数)
	0.0	0.0	26.8	34.1	29.3	9.8	100.0	(%)
照明・色彩	0	0	17	5	14	5	41	(件数)
	0.0	0.0	41.5	12.2	34.1	12.2	100.0	(%)
施設・設備等	1	0	13	10	10	7	41	(件数)
	2.4	0.0	31.7	24.4	24.4	17.1	100.0	(%)

◆職員の対応について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
挨拶・言葉遣い	0	0	7	14	19	1	41	(件数)
	0.0	0.0	17.1	34.1	46.3	2.4	100.0	(%)
受付・電話対応	0	0	6	14	19	2	41	(件数)
	0.0	0.0	14.6	34.1	46.3	4.9	100.0	(%)
見学・面会時の案内・説明対応	0	0	9	12	17	3	41	(件数)
	0.0	0.0	22.0	29.3	41.5	7.3	100.0	(%)
意見・相談・苦情・質問への対応	0	0	9	12	14	6	41	(件数)
	0.0	0.0	22.0	29.3	34.1	14.6	100.0	(%)
緊急時の対応	0	0	11	7	12	11	41	(件数)
	0.0	0.0	26.8	17.1	29.3	26.8	100.0	(%)
管理者・責任者としての対応	0	0	7	13	14	7	41	(件数)
	0.0	0.0	17.1	31.7	34.1	17.1	100.0	(%)

◆総合評価

項目	1悪い	2やや不満	3普通	4良い	5大変良い	無回答	合計	
総合評価	0	0	6	23	10	2	41	(件数)
	0.0	0.0	14.6	56.1	24.4	4.9	100.0	(%)



◆当施設の総合評価は？

評価4（良い）

- ・施設内の廊下が広く全体的に明るく清潔感があります。
- ・職員の方々が親切で、室内も明るく満足している。
- ・本人がよろこんでいるから。
- ・明るくきれい。 ・清潔
- ・誠意をもって親切に対応してくれる。
- ・扱いづらい人間を楽しく過ごさせてくれるので。

評価5（大変良い）

- ・施設内の廊下が広く全体的に明るく清潔感があります。
- ・毎回利用しており慣れた関係もあるのか介護サービスに満足です。
- ・職員さんの対応が大変良いと思って居ります。
- ・職員のにきいきさ。
- ・面会に訪ねると快適に暮らしていると思う。
- ・こまめに連絡が家族に入りますので安心です。

◆今後どのようなサービスの充実を希望しますか。

- ・入浴回数を増やしていただきたいです。
- ・いままでどおりでよい。
- ・個人差ある。対応を皆さん同じようして頂きたい。
- ・変わらぬサービスをしてお世話願います。
- ・忙しいとは思いますが時間のある時には、何よりも話を聞いて頂いたり声かけてもらえることが喜んでいる様です。
- ・食事の際は個人差がありますので目をむけて欲しい。
- ・今のところ短期入所だけです希望ありません。
- ・最近感染症の病気発生しておりますので、手指の消毒液当の設備をお願いします。
- ・今のままで満足して居ります。
- ・「自由にさせて頂きたい事」と「皆様によくして頂いた事」
- ・健康に問題があった時、医療との連携があったらと思います。
- ・手の爪や足の爪等も切ってもらいたいです。
- ・大変良いのでなにもないです。
- ・リハビリテーション。
- ・本人が楽しく過ごした様子で帰宅しています。
- ・急にショートスティを使いたいときのための部屋の確保を希望します。

◆今後どのような設備の導入を期待しますか。

- ・居室、フロアを暖かみのあるマットあるいは一部だけでも畳みなど。
- ・トイレとか部屋も広いスペースがほしいです。
- ・わからない。
- ・すみませんけど考えがつきません。
- ・身体の機能や日常生活の機能を維持するに役立つもの。
- ・テレビをもう一台（食堂）希望します。
- ・大変良いのでなにもないです。
- ・いままでどおりでよい。

◆ その他お気づきの点 率直なご意見をお聞かせください。

- ・訪問時に駐車場の狭さがどうしようもない！！
- ・大変申し訳ございません。このアンケート用紙は家族の者が書いているのですが、利用させていただいた父は言葉を話すこともできないので記入しようがありません。また、今後利用する機会がありましたら、宜しくお願い致します。お世話になりました。
- ・今はグループホームに入所しましたが、ケガをした時、入所も出来ない親を預かって頂き、私も仕事を辞めずに続けることが出来ました。皆様に助けて頂いた事、今もありがたく思っています。これからも今と同じ良いケアを続けて下さい。本当にお世話になりました。ありがとうございました。
- ・妹が寶樹苑の方にお世話になっております。よく面会に行っておりましたが、最近はやさっぱり行きませんが、職員の方々の親切とやさしさに本当に頭の下がる思いです。私の弟が毎月面会に行っていますがその時の様子を報告してくれます。弟も本当に感謝しております。本人は、あまりお泊まりは喜ばないのです。とにかく話が出来ないし、なかなかお友達が出来ないのもあると思いますが、苑の中ではどうしているものか最近おしっこも出るのが判らないのかそれが一番心配なのです。
- ・いつも大変お世話かけて居ります。本当にありがたく思っています。身のまわり等、そう簡単にできるものでもありませんね。とても助かって居ります。これからもよろしく願います。職員の皆様本当に有難うございます。
- ・看護師の皆様に本当にお世話になりました。介護員の皆様によろしく願います。また、お世話になる時もあると思いますので、その時は宜しくたのみます。皆様においては疲れないうガンバって下さい。
- ・アンケートにお答えするについて、本人に聞いても「忘れた」とか「わからない」という返事のみですので、食事・設備についてのアンケートにお答え出来ずお許し下さい。イベントも色々やっておさっているようで感謝していますが、犬とか猫とかペットとふれ合う機会を作って頂けたらと思います。

- ・自宅で使っている車イスを持参しているが、戻ってくると置いてあった物置きではなくて自転車置場に置かれて困った。きちんと物置の中にしましてほしいです。
- ・本人が記憶出来ないため聞くことが出来ないの、全部アンケート出来なく申し訳ございませんでした。
- ・みなさんのおかげでショートステイに慣れました。これも皆さんの努力のおかげです。ありがとうございます。
- ・予算の関係もあるのですが朝食が…。
又、職員の方、本当にご苦労様です。
- ・送迎の時間のお電話での連絡があり助かります。又、宿泊代の通知も用意出来て本当にありがたいです。
- ・ディールーム食事は家庭的でいいと思うが、いつも同じ所にいるので、時々変化をつけたら食欲がわくのではないのでしょうか。
- ・職員さんがいつも忙しそうに動いています。
照明の事、排便の事、いつも感謝して居ます。
- ・清涼苑の皆様、毎日本当にご苦労さんです。これからも宜しくお願い致します。
- ・寶樹苑の入所を希望しています。ご考慮いただければ幸いです。
- ・介護してくださる職員の方により対応に大分バラつきが見られます。
- ・職員の笑顔と元気な挨拶をもう少し。(特に男性) 事務室の方は優れていると思う。
- ・常に親切な対応に感謝しております。
- ・褥創予防についての援助方法。
- ・早く特養に入居させて欲しい。
- ・風呂が大好きなので、毎日入れたらと思っております。

平成20年度も多くの皆様から「お客様アンケート」のご回答をいただき、誠にありがとうございました。皆様から頂いた貴重なご意見は、私どものサービスを見直す機会となっているとともに、実際の改善に役立てております。

今後も定期的にこういった形でご意見を伺う機会を設けていきたいと思いますが、お気づきの点があればいつでもお気軽にお話しいただければ幸いです。

老人短期入所施設清涼苑
苑長 佐々木 みつ子