

## 清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成21年12月～平成22年1月]

対象： 150名 回答 63件(回答率 42.0%)

### アンケート記入者(複数回答有り)

利用者本人	聞き取り	家族(親族)	無回答	合計	(件数)
5	13	49	4	71	(件数)
7.1	18.3	69	5.6	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	49 56.3	2. 知人からの紹介	6 6.9	3. 医療機関からの紹介	0 0.0	(件数)
4. かかりつけ医からの紹介	2 2.3	5. 行政からの紹介	3 3.4	6. 家族の薦め	0 0.0	(件数)
7. 評判が良い	6 6.9	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		5 5.7	(件数)	
9. 設備が良い	5 5.7	10. 対応が良い	8 9.2	11. その他	3 3.4	(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	(件数)
介護サービスの内容(全般)	1 1.6	0 0.0	12 19.0	24 38.1	22 34.9	4 6.3	63 100.0	(件数)
看護サービスの内容	0 0.0	0 0.0	13 20.6	23 36.5	21 33.3	6 9.5	63 100.0	(件数)
レクリエーションの回数・内容	1 1.6	1 1.6	19 30.2	16 25.4	11 17.5	15 23.8	63 100.0	(件数)
1日の過ごし方	1 1.6	0 0.0	26 41.3	14 22.2	15 23.8	7 11.1	63 100.0	(件数)
排泄時の対応	0 0.0	0 0.0	16 25.4	16 25.4	21 33.3	10 15.9	63 100.0	(件数)
入浴時の対応	0 0.0	1 1.6	14 22.2	19 30.2	22 34.9	7 11.1	63 100.0	(件数)
送迎時の対応	0 0.0	0 0.0	11 17.5	19 30.2	29 46.0	4 6.3	63 100.0	(件数)

### 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	(件数)
食事の味	1 1.6	0 0.0	11 17.5	22 34.9	16 25.4	13 20.6	63 100.0	(件数)
食事の食べ易さ	0 0.0	0 0.0	12 19.0	25 39.7	15 23.8	11 17.5	63 100.0	(件数)
食事の温かさ	1 1.6	0 0.0	9 14.3	27 42.9	13 20.6	13 20.6	63 100.0	(件数)
食事の雰囲気	1 1.6	1 1.6	11 17.5	21 33.3	19 30.2	10 16.8	63 100.0	(件数)
食事介助の適切さ	0 0.0	0 0.0	11 17.5	21 33.3	19 30.2	12 19.0	63 100.0	(件数)

当施設の設備について

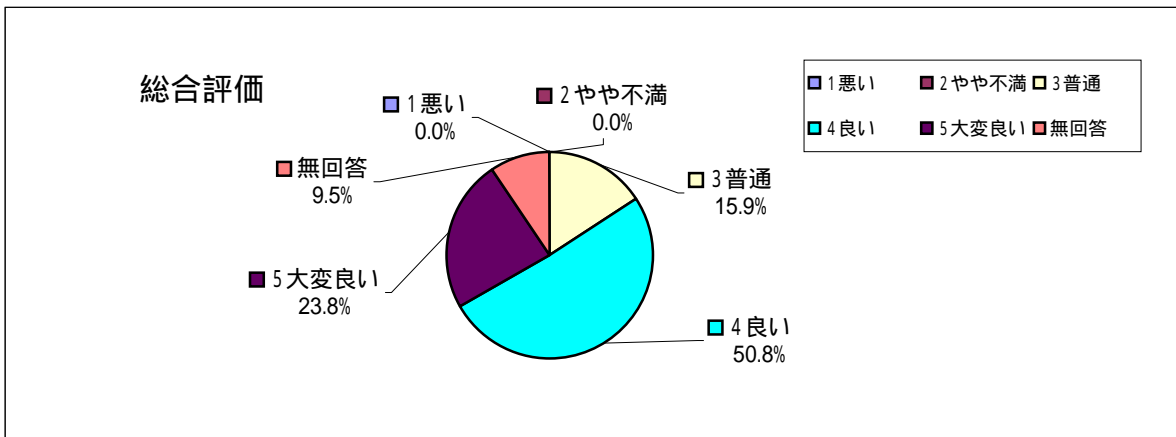
項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
案内表示の分かり易さ	0	1	16	19	14	13	63	(件数)
	0.0	1.6	25.4	30.2	22.2	20.6	100.0	(%)
清潔度・臭気	1	1	12	19	14	16	63	(件数)
	1.6	1.6	19.0	30.2	22.2	25.4	100.0	(%)
温度設定	0	0	15	21	17	10	63	(件数)
	0.0	0.0	23.8	33.3	27.0	15.9	100.0	(%)
照明・色彩	0	0	16	24	12	11	63	(件数)
	0.0	0.0	25.4	38.1	19.0	17.5	100.0	(%)
施設・設備等	0	0	15	19	13	16	63	(件数)
	0.0	0.0	23.8	30.2	20.6	25.4	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	9	19	29	6	63	(件数)
	0.0	0.0	14.3	30.2	46.0	9.5	100.0	(%)
受付・電話対応	0	0	13	15	28	7	63	(件数)
	0.0	0.0	20.6	23.8	44.4	11.1	100.0	(%)
見学・面会時の案内・説明対応	0	0	10	19	22	12	63	(件数)
	0.0	0.0	15.9	30.2	34.9	19.0	100.0	(%)
意見・相談・苦情・質問への対応	0	0	16	17	19	11	63	(件数)
	0.0	0.0	25.4	27.0	30.2	17.5	100.0	(%)
緊急時の対応	0	0	11	19	17	16	63	(件数)
	0.0	0.0	17.5	30.2	27.0	25.4	100.0	(%)
管理者・責任者としての対応	0	0	11	21	20	11	63	(件数)
	0.0	0.0	17.5	33.3	31.7	17.5	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	10	32	15	6	63	(件数)
	0.0	0.0	15.9	50.8	23.8	9.5	100.0	(%)



当施設の総合評価は？ その理由

評価4 : ・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

評価5 : ・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 - 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。  
・職員のいきいきさ。

今後どのようなサ - 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。対応皆さん同じようして頂きたい。

変わらぬサ - ビスをしてお世話願います。

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 - 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 - 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。

1日1回は庭に出たい。

入浴の案内がはっきりしていない。

送迎時間の見直し。

施設内の喫茶店の営業時間が長ければいい。

今後どのような設備の導入を期待しますか。

身体の機能や日常生活の機能を維持するのに役立つもの。

大変良いのでなにもないです。 いままでどおりでよい。

図書コーナーやカラオケを設置して欲しい。

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。

本人が記憶出来ないため聞くことが出来ないので、全部アンケート出来なく申し訳ございませんでした。

常に親切な対応に感謝しております。

無理かもしれませんが、一人用の歩行器で散歩が出来るようになれないものかと思っております。

家族だけでは見れない時に、色々サポートして頂きとても感謝しています。今後も利用させて頂きますので宜しくお願い致します。

発病して15年、ショートステイ利用に10年以上になります。今は毎月1週間位ずつお願いしています。老老介護の私ですがお陰様で本人も行きたくないとも言わずに毎月お世話になって大変助かっております。

ショートステイの連絡帳は、入所期間中の生活状況等がもう少し、具体的に分かるように記入をお願いします。以前と比較しても簡単すぎます。

1番驚いたのは掃除が行き届いていて、床がピカピカ、ホコリひとつなくすごいと思いました。いつも父の事を親身になって下さり感謝しております。

申し訳ありませんが、本人はほとんど覚えてなくて分かりません。送迎や電話対応等から、職員の方が良くしてくださっていることが想像できます。家族の見学の機会があればと思います。

連絡帳記帳について

入浴しなかったにもかかわらず連絡帳に入浴後の様子等も丁寧に書かれてあった。後日ヘルパーさんに確認したら本人が入浴拒否したとのこと。

個人情報について

- ・他の利用者さんの連絡帳のコピーが紛れ込んできた。

私物について

- ・他人の衣服を着て(名前が明記)帰宅し、連絡帳の持ち物数量より一枚増えていた。
- ・三色ボールペンを持たせてやったら使い古しの(インクが殆ど残っていない)ボールペンがかわりに戻ってきた。

## 「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございました。

日頃、寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・黒松“日だまりの家”デイサービスセンターをご利用頂き、誠にありがとうございます。

毎年実施させていただいております「お客様アンケート」について、集計結果の報告と、ご意見に対してお答えしたいと思います。

開所以来15年目を迎え、ハード面でもソフト面でも、改善、見直しが必要となってきました。日々のご要望や、アンケートに寄せられた貴重なご意見を伺いながら、なかなか手を付けられずにいる部分もございますが、こうして皆様にご意見を率直にお寄せいただくことに感謝し、真摯に受け止め、できることから少しずつでも改善してまいりたいと思っております。

多くのご家族の皆様から、温かい励ましのお言葉や、感謝のお言葉をいただき、現場の職員にとって、大変うれしいことでやりがいにもつながっております。反面、少しずつ苦情や要望が少なくなっているようにも感じます。これは決して良いことだけでなく、潜在的に感じていらっしゃることを、「言い出しにくさ」「あきらめ」「めんどろ」などで表現していただけない状況であってはならないと思っておりますので、どうぞ忌憚なくご意見をお寄せくださいますようお願いいたします。

毎年、アンケートということで、無記名で行っていますが、個人的なご要望や、苦情内容について詳しく伺いたいことやご説明したいことがあっても、どなたのご意見か分からず対応ができない状況もあり、今後は、差支えなければ記名していただき、よりきめ細やかな対応をしてまいりたいと考えております。

今後のより良いサービス提供に反映させるために、苦情解決第三者委員会を設置し、事業所・施設ごと相談員等が窓口になっており、いつでも皆様のご意見を伺います。何か問題・疑問があれば、発生したその時点で、すぐお問い合わせください。

問題を解決して気持ちよくご利用していただけるよう努力してまいりますので、皆様のご理解とご協力を、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

平成22年4月

社会福祉法人 無量壽会  
総合施設長 佐々木 みつ子

## ご意見への回答

### 清涼苑

1. ショーステイの連絡帳は、入所中の生活状況等がもう少し、具体的に分かるように記入をお願いします。以前と比較しても簡単すぎます。

入浴しなかったにも関わらず連絡帳に入浴後の様子等も丁寧に書かれてあった。後日ヘルパーさんに確認したら本人が入浴拒否したとの事。

「連絡帳」の書式・内容については見直し、再検討して、良い形にしたいと思います。

連絡帳の内容が違っていたとの件は、職員の確認ミス、他利用者と間違えて記入した可能性もあり、大変申し訳ございませんでした。同様のことが起きないように注意してまいります。

2. 他人の衣服を着て(名前が明記)帰宅し、連絡帳の持ち物数量より一枚増えていた。

三色ボールペンを持たせてやったら使い古しの(インクが殆ど残っていない)ボールペンが代わりに戻ってきた。

どちらも職員の「確認ミス」「気付きの不足」によるものでした。持参物を記録する場合は、特徴をはっきりと書きとめる、写真で残すなど、確実な方法で行い、戻す際に、きちんと照合してお渡しをするよう、今後は、マニュアルの確認、勉強会などにて、職員に周知させてまいります。