

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・日だまり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。

例年、実施させて頂いております「お客様アンケート」の集計が出来ましたのでご報告させていただきます。

平成24年度、大震災から1年を迎え、いろいろな体験を経て改めて感じたこと、考える機会をいただいたこと、皆様の温かいご支援をいただいたことを教訓に、皆様の日頃のお気持ちを「お客様アンケート」より伺い知ることによって、今後のより良いケアにつなげて参りたいと思っております。

多くの貴重なご意見をいただき大変ありがとうございました。

記述して頂いた部分については、全体的には大変温かいお気持ちと、感謝のお言葉を頂戴しまして、職員にとっては大変励みになります。また、いろいろなご要望、改善点も提案して頂きましたので、出来ることから改善していくよう努力いたします。

個々のご要望や、ご質問、クレームについては、それぞれの説明や回答をさせて頂きたいので、出来れば年一度の「お客様アンケート」を待たず、その都度、感じた時に担当職員にお声掛けいただければ、より良い解決やご説明が出来ますので、ご遠慮なくお申し出いただきたいと思っております。直接言って頂くことで、改善できることなのか難しいことなのかも含めて、ご理解いただけるよう説明申し上げ解決したいと思います。どうしても無記名でのアンケートですと、質問や要望、クレームの内容について、もう少しお聞きしたい場合や、もっと説明したい場合も、相手先が分からず、ご本人にきちんとお話ができないということで、曖昧のままになってしまうことがあります。この点をご理解いただき、どんな小さな事でも直接お話いただいた方が、解決も早いと考えます。

本当のところ、改めて「お客様アンケート」として提出して頂かなくても、日頃からお客様とのコミュニケーションをきちんと図っていれば、言いにくいクレームでも、質問でも、要望でも、遠慮無く言っていただけるような施設でなければならないと思っております。これからもお客様に苦言を率直に言っていただけるよう努力して参ります。

今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成24年4月吉日

社会福祉法人 無量壽会  
総合施設長 佐々木みつ子

## 清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成23年12月～平成24年1月]

対象: 109名 回答56件(回答率 51.3%)

### ◆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    |      |
|-------|------|--------|-----|-------|------|
| 1     | 10   | 58     | 2   | 71    | (件数) |
| 10.9  | 31.3 | 57.8   | 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 | 38<br>40.9 | 2. 知人からの紹介                   | 4<br>4.3 | 3. 医療機関からの紹介 | 2<br>2.2    | (件数)<br>(%) |
| 4. かかりつけ医からの紹介  | 1<br>1.1   | 5. 行政からの紹介                   | 2<br>2.2 | 6. 家族の薦め     | 2<br>2.2    | (件数)<br>(%) |
| 7. 評判が良い        | 3<br>3.2   | 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 |          | 6<br>6.5     | (件数)<br>(%) |             |
| 9. 設備が良い        | 0<br>0.0   | 10. 対応が良い                    | 6<br>6.5 | 11. その他      | 5<br>5.4    | (件数)<br>(%) |

### ◆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<br>0.0 | 0<br>0.0 | 8<br>14.3  | 26<br>46.4 | 17<br>30.4 | 5<br>8.9   | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 看護サービスの内容      | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 9<br>16.1  | 25<br>44.6 | 14<br>25.0 | 8<br>14.3  | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| レクリエーションの回数・内容 | 0<br>0.0 | 1<br>1.8 | 20<br>35.7 | 15<br>26.8 | 11<br>19.6 | 9<br>16.1  | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 1日の過ごし方        | 0<br>0.0 | 1<br>1.8 | 16<br>28.6 | 18<br>32.1 | 13<br>23.2 | 8<br>14.3  | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 排泄時の対応         | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 12<br>21.4 | 19<br>33.9 | 14<br>25.0 | 11<br>19.6 | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 入浴時の対応         | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 11<br>19.6 | 20<br>35.7 | 16<br>28.6 | 9<br>16.1  | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 送迎時の対応         | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 10<br>17.9 | 15<br>26.8 | 26<br>46.4 | 5<br>8.9   | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |

### ◆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<br>0.0 | 2<br>3.6 | 15<br>26.8 | 15<br>26.8 | 12<br>21.4 | 12<br>21.4 | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 食事の食べ易さ  | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 13<br>23.2 | 16<br>28.6 | 14<br>25.0 | 13<br>23.2 | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 食事の温かさ   | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 14<br>25.0 | 14<br>25.0 | 15<br>26.8 | 13<br>23.2 | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 食事の雰囲気   | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 13<br>23.2 | 15<br>26.8 | 14<br>25.0 | 14<br>16.8 | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |
| 食事介助の適切さ | 0<br>0.0 | 0<br>0.0 | 11<br>19.6 | 15<br>26.8 | 15<br>26.8 | 15<br>26.8 | 56<br>100.0 | (件数)<br>(%) |

◆当施設の設備について

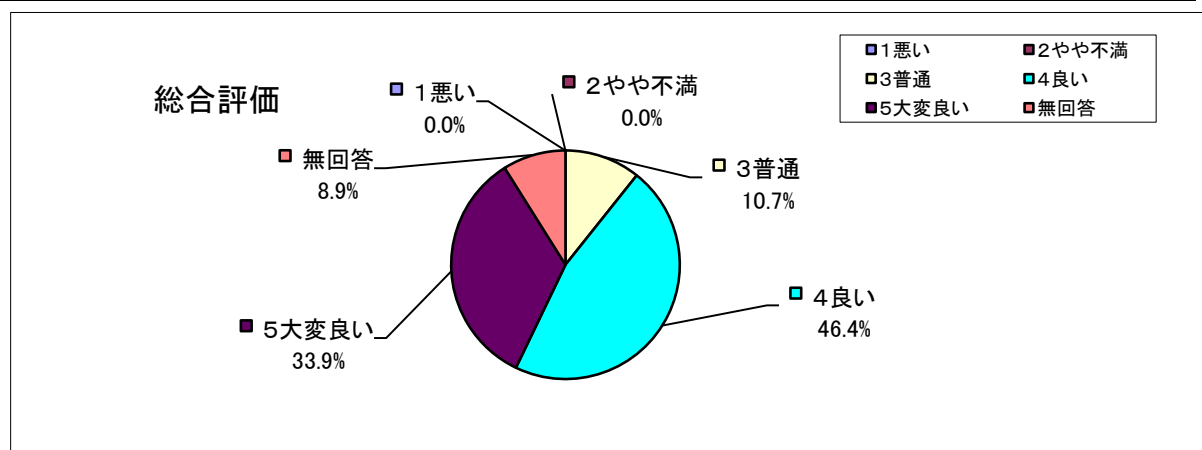
| 項目         | 1不満(悪) | 2やや不満 | 3普通  | 4やや満足 | 5満足(良) | 無回答  | 合計    |      |
|------------|--------|-------|------|-------|--------|------|-------|------|
| 案内表示の分かり易さ | 0      | 0     | 15   | 18    | 10     | 13   | 56    | (件数) |
|            | 0.0    | 0.0   | 26.8 | 32.1  | 17.9   | 23.2 | 100.0 | (%)  |
| 清潔度・臭気     | 0      | 0     | 15   | 18    | 15     | 8    | 56    | (件数) |
|            | 0.0    | 0.0   | 26.8 | 32.1  | 26.8   | 14.3 | 100.0 | (%)  |
| 温度設定       | 0      | 0     | 14   | 16    | 17     | 9    | 56    | (件数) |
|            | 0.0    | 0.0   | 25.0 | 28.6  | 30.4   | 16.1 | 100.0 | (%)  |
| 照明・色彩      | 0      | 0     | 17   | 17    | 13     | 9    | 56    | (件数) |
|            | 0.0    | 0.0   | 30.4 | 30.4  | 23.2   | 16.1 | 100.0 | (%)  |
| 施設・設備等     | 0      | 0     | 14   | 20    | 13     | 9    | 56    | (件数) |
|            | 0.0    | 0.0   | 25.0 | 35.7  | 23.2   | 16.1 | 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      | 1     | 3    | 20    | 29     | 3    | 56    | (件数) |
|                 | 0.0    | 1.8   | 5.4  | 35.7  | 51.8   | 5.4  | 100.0 | (%)  |
| 身だしなみ           | 0      | 0     | 9    | 16    | 26     | 5    | 56    | (件数) |
|                 | 0.0    | 0.0   | 16.1 | 28.6  | 46.4   | 8.9  | 100.0 | (%)  |
| 受付・電話対応         | 0      | 0     | 5    | 19    | 30     | 2    | 56    | (件数) |
|                 | 0.0    | 0.0   | 8.9  | 33.9  | 53.6   | 3.6  | 100.0 | (%)  |
| 見学・面会時の案内・説明対応  | 0      | 0     | 9    | 15    | 25     | 7    | 56    | (件数) |
|                 | 0.0    | 0.0   | 16.1 | 26.8  | 44.6   | 12.5 | 100.0 | (%)  |
| 意見・相談・苦情・質問への対応 | 0      | 1     | 11   | 15    | 22     | 7    | 56    | (件数) |
|                 | 0.0    | 1.8   | 19.6 | 26.8  | 39.3   | 12.5 | 100.0 | (%)  |
| 緊急時の対応          | 0      | 0     | 11   | 17    | 20     | 8    | 56    | (件数) |
|                 | 0.0    | 0.0   | 19.6 | 30.4  | 35.7   | 14.3 | 100.0 | (%)  |
| 管理者・責任者としての対応   | 0      | 0     | 6    | 14    | 24     | 12   | 56    | (件数) |
|                 | 0.0    | 0.0   | 10.7 | 25.0  | 42.9   | 21.4 | 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    | 26   | 19    | 5   | 56    | (件数) |
|      | 0.0 | 0.0   | 10.7 | 46.4 | 33.9  | 8.9 | 100.0 | (%)  |



## ◆当施設の総合評価

### 普 通

- ・一度しか利用していない為、何ともお答えできません。すみません。

### 良 い

- ・職員の方々の対応が良い。
- ・主としてデイにおける職員の動向及び言動が明るく、介護者に優しく良い。
- ・他との比較していませんので。
- ・苦情への対応が良い。個人的な希望も対応してもらえた。

### 大変良い

- ・職員皆様の対応がソフト。廊下巾が広く移動しやすい。
- ・皆さん親切にしてくださるから。
- ・親切だった。
- ・皆様迎えも送りも大変良い待遇をしてくださり、満足しています。
- ・利用者本人の話

## ◆今後どのようなサービスの充実を希望しますか？

- ・お茶の時間のより一層の充実。(レクリエーション・飲食物など。母はコーヒーは苦手です。)
- ・体の動きが徐々に鈍くなってきていますので、本人のペースを大切にしてください。(十分理解しています。)
- ・入浴サービスの回数を増やしたり、食事内容の充実を図ったりしていただければと思いますが、経費の関係もあるので、難しい面もあるのでしょうか。
- ・本人が言葉が出ないし、家族にはよくわかりません。
- ・知的なサービスの工夫(TV等で実施しているので)
- ・満足してます。
- ・このままで良いと思います。
- ・特にありません。
- ・出来れば土・日のサービスがあれば良いと思います。
- ・あらゆる面「施設・介護・対応等」において、充実しており、大変満足しておりますので、特にありません。
- ・苑内の散歩
- ・できれば土日利用希望でしたが、受け入れが難しいとの事で他を紹介してもらいました。

- ・本人の聞きとりでは日によって意見が違い、なかなか本当の所がわかりません。
- ・今まで通りにしていただければ助かります。
- ・レクリエーションの回数を増やしてほしい。
- ・簡単な漢字の書き取りや、住所名前の練習等。
- ・デイサービス部間の小松島エリアへの送迎。
- ・個別機能訓練等を増やして欲しい。

**◆その他お気付きの点、率直なご意見をお聞かせ下さい。**

- ・ショート期間中の食事献立表があれば家族としてはありがたい。帰宅後の参考になる。
- ・緊急時の際の避難経路が、床・廊下面に表示されているとよろしいのではないのでしょうか。外来者にも解るようにしていただきたいと思います。
- ・塩分控えめに食事を作っていただいていますので、本人には味が薄いと感じています。が、体のことを考えての事なので納得させています。ささいなことですが、味噌汁がまわってくる間に冷めてしまっているのが気になるようです。1日の中で食事が一番楽しみなので、出来るだけ配慮していただくと助かります。
- ・支払いを引き落としにしていきたい。
- ・たまにスネに青あざができていますので気をつけてほしい。
- ・3か月前の利用申込みの他に緊急時対応の部屋(ベット)等もあるとありがたいです。職員の方の数が少ないので難しいのですが、利用者への声掛けが更に増えればいろいろな面で効果的かと思えます。
- ・アンケート結果についてはお知らせいただいておりますが、利用者からの意見等についての苑からの回答があってもいいのではないのでしょうか。
- ・年に2、3回ショートでお世話になっています。中の様子は正直わかりません。(玄関での送り迎えなので)少なくとも対応で嫌な思いはしたことがないですし、母も行く時は多少渋々ですが、帰りは歌を(皆さんと歌ったのか?)口ずさんで戻ってきているので、その範囲でのアンケート記入です。
- ・共に老老介護ですが、在宅介護ができるうちは本人の希望もあり頑張りたいと思っておりますが、2人だけの生活ですので、私ができなくなった場合、老人ホーム入所を宜しく願いいたします。
- ・2回ほど家族が迎えに行った時、すごく感じが良かったです。これからもどうぞ宜しく願いいたします。
- ・職員の対応が介護者にとって極めて良い。施設・設備も大事だが介護者への接し方(優しさや生きる意欲を喚起させる言動等)が、肝要と考えるから。
- ・身体的なリハビリもお願いしたい。さらなる工夫を。以前詳細なご配慮があり感謝いたしておりますが？
- ・特にありません。丁寧な対応に何時も満足して帰ってきます。
- ・苦情に対する対応が良い。話の内容を良く聞き、対処してくれました。

- ・何時も感謝しております。ありがとうございます。
- ・明るい雰囲気であり、いつでも遠慮なく話をすることができる。
- ・特に要望はございません。
- ・お世話になってます。宜しく願い致します。
- ・全て本人から聞き取りで記入しました。尚、施設の設備につきまして本人も気づいておりませんので、未記入とさせていただきます。
- ・足が弱くなってきたりで、大変お世話になり、又、ご迷惑をお掛けしている事と存じます。
- ・少ない回数での利用で十分に把握していないところがありますが、利用時の送迎の対応は大変良いと思います。
- ・震災の時はご親切に対応して下さい、大変感謝しております。職員の方の献身的な対応により、私共は大変助かりました。
- ・食事の時はエプロンつけて欲しいです。
- ・老夫婦での介護は時に厳しい事もあり、親身にお世話頂き感謝申し上げます。特に、大震災の清涼苑さんの対応は、大変な時期に数回も延期して、長期に亘り受け入れて頂き、本当に有難く一生忘れられないと思います。
- ・認知症が進んでいるので、今後はホームの方を希望したいと思います。
- ・家族としては家庭的な感じがあり、介護者の方々もゆったりと介護して下さいという感じが好感を持っています。
- ・デイやショートでの生活、食事等全く覚えていない様子で、全て職員の皆様にお任せの形になっております。毎日を喜んで出席しているので、家族にとっては全て感謝の気持ちでおります。今後共、宜しく願い致します。
- ・一日中付き添いをしたことがないため、質問に関してのアンケートは失礼致します。対応は素晴らしいので今後共宜しく願い致します。
- ・若い人達が一生懸命対応してくれていること感じます。夜とかトイレ等でお世話や、部屋が分らなくなったり、ご迷惑をお掛けしていることがわかり、頭が下がります。今後共、宜しく願い致します。
- ・急なお願いに対応して頂き、本当にありがとうございました。本人への聞きこみがうまく出来ず、あまりアンケートに協力できず申し訳ありません。
- ・いつもお世話していただき、本当にありがとうございます。家族でもできないことを沢山していただき、感謝しています。
- ・食事は色々なご馳走で喜んで食べた事を家へ来て報告してくれるのですが、いつも味が濃いのが好きなので、味が薄いので残すことがあると言っています。年老いてからは薄味が良いのですが、味噌汁に味噌を足して食べているのでいつも親子喧嘩をするようになりますが、言うことを聞きません。
- ・大変混んで入居は困難なのは分かっているのですが、申込書を提出した後のフォロー(Tel)があってもいいのでは？なしのつぶてでは利用者の不安はつるような気がします。(個人的意見として)