

「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・“日だまりの家” いずみ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。

例年行っております「お客様アンケート」ですが、より皆様の率直なご意見をいただきたく、内容についても検討し、変更しながら実施させていただいております。

また、日頃施設に足をお運びになられた際にも、利用していただけるよう「ご意見箱」を設置しておりますが、なかなか投函して頂くことは少ないようでございます。ただ、相談や苦情の窓口として、相談員に直接いろいろなご意見をお寄せ頂いておりますので、出来るだけ、皆様の想いに沿って検討・対応していきたいと思っております。

毎回ご希望としてお寄せ頂いているのに、なかなか改善できないハード面の問題等の説明不足、情報が上手く伝わらず勘違いからの誤解などもございますので、ご家族との懇談の場、コミュニケーションを図る機会を増やしていけたらと思っております。

皆様にはお願いですが、年に1回のアンケートだけでなく、是非、皆様を感じたその時に声を出していただきたいと思っております。タイムリーにお声掛け頂くことで対応が直ぐ出来ますし、お客様がどう感じていらっしゃるかを知ることによって次に進むことが出来ます。直ぐに解決しないことであっても、互いの思い、立場の理解、状況を説明することが出来るので、「その時に伝えて頂く」に越したことは無いと考えています。その点をご理解頂き、ご協力いただければ幸いです。

いつも沢山の温かい感謝のお言葉を頂戴し、職員一同何よりの励みとなっております。また、改善を求めるとご意見につきましても、より良い施設作り、より良いケアに生かすためのありがたいご意見として、真摯に受け止め、改善に努めたいと考えております。

今後とも、皆様のご支援・ご協力を心からお願い申し上げます。

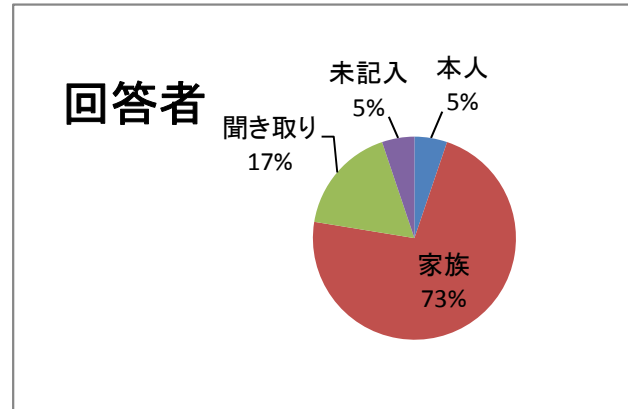
総合施設長

佐々木 みつ子

平成24年度 お客様アンケート（清涼苑）

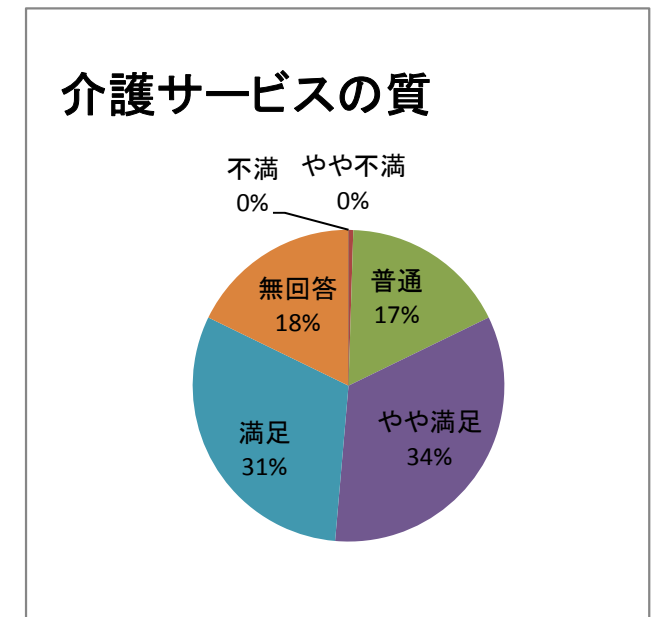
- I ①実施期間：平成25年1月10日～31日
 ②回答率：60%（送付数…95件 回答者…57件）
 ③回答者

本人	家族	聞き取り	未記入
3	42	10	3



II. 介護サービスの質について

			不満	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
			0	2	69	134	123	71
1	全体	あなたの状況を常に把握したうえで、適切な介護サービスを提供しているとおもいますか。	0	1	9	22	23	2
2	行事	行事やレクリエーション等は参加しやすいように計画され楽しく参加できていますか。	0	0	16	15	16	10
3	食事	美味しいですか。献立、味付けの工夫や食事を楽しむための工夫はされていますか。	0	0	9	22	13	13
4	排泄	恥ずかしい思いをしなくてよいような配慮はありますか。（排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮がなされていますか。）	0	1	11	19	13	13
5	入浴	安心して快適な入浴となるよう、設備を整え、健康管理やプライバシーへの配慮がなされていますか。	0	0	11	19	14	13
6	健康管理	あなたが健康な生活を送るために、職員は相談にのってくれますか。	0	0	8	19	18	12
7	送迎	送迎サービスは約束の時間を守り安全に送迎を行っていますか。	0	0	5	18	26	8

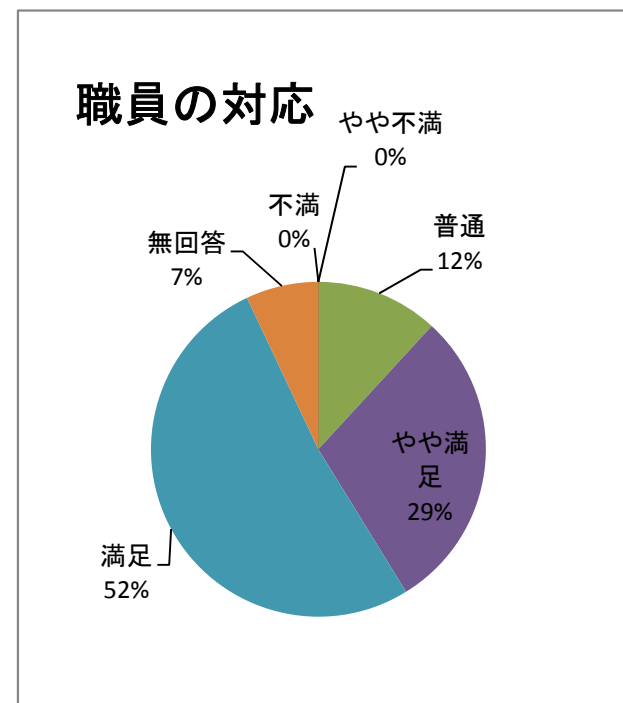


※ II についてのご意見

- ・全体的にきちんとしていると思います。
- ・いつも親切にいただき感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・よくやっただいています。
- ・安心して母をおまかせできます。
- ・デイサービスと比べショートステイは母がつまらないと言っており、どうしてもステイの間ひまなので仕方がないが声がけをお願いします。
- ・トイレの使用中に突然カーテンを開けられ恥ずかしい思いをしました。出来れば使用中の札をさげるかして頂ければと思います。
- ・何時も適切に配慮して頂き本人も感謝しております。帰宅時の満足そうな顔を見て家族も喜んでおります。
- ・満足しておりますが、今の時期だけ下着を2枚ずつ着せていますが、帰りは1枚ずつになっています。私のほうが着せすぎでしょうか？他の利用者様はどうでしょうか？
- ・常に本人がショート中の状況がわかる様に記載されていて安心してお願いできます。
- ・夫はもともとあまり話さない人ですが、面会に行った時はいつもニコニコしているので、すべてに満足しているのではないかと思います。
- ・いつも大変お世話になっています。ショートステイの間は、私も少しホッとさせていただいています。ショートステイの間、本人たちはどうしているかと心配もあります。フロアのテレビは付いているのですが、みなさんあまり見ていないように思います。スポーツ・歌・映画などビデオに録画して、時間を決めて希望者が集中して見る時間があつたらいいなあと思います。
- ・みんな良くしてくれると喜んでいます。
- ・入苑時には気持ち良く満喫している様子が伝わってきます。
- ・母は日中も寝てばかりいるので、お茶などの時間内にラジオ体操など身体を動かす運動を少し加えていただくとありがたいです。

Ⅲ. 職員の対応

		不満	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答	
		0	0	54	134	236	32	
8	態度・言葉遣い	言葉遣いは丁寧ですか。話しやすい雰囲気はありますか。	0	0	5	16	35	1
9	身だしなみ	清潔感がありますか。不快な思いをさせていませんか。	0	0	5	19	32	1
10	受付・電話対応	親切・丁寧に対応していますか。	0	0	4	17	35	1
11	声かけ・対応	職員はよく声をかけてくれますか。どの職員も同じように対応してくれますか。	0	0	6	16	28	7
12	苦情・相談対応	あなたや家族からの苦情や相談を良く聞き、サービス改善に結びつける等、満足のいく対応をしてくれていますか。	0	0	7	17	25	8
13	緊急事の対応	健康状態の変化（体調不良・けがなど）が発生した時の処置、ご家族への連絡など十分な対応はありましたか。	0	0	5	14	29	9
14	入退苑時	入苑時の聞き取りは丁寧ですか。また、苑からの連絡や利用中の報告など、必要な情報を充分に取ることはできますか。	0	0	11	13	32	1
15	連絡帳	私物チェック表や問診票などは使いやすくなっていますか。	0	0	11	22	20	4

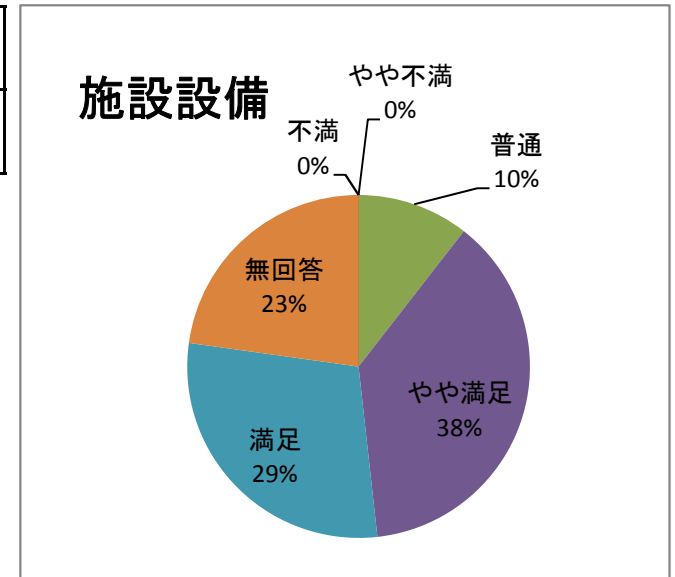


※ Ⅲについてのご意見

- ・笑顔で対応されているので嬉しいです。
- ・若い職員の方々にお世話いただいています。
- ・本人の様子がきちんとわかる連絡帳も含めて、適切に対応されております。迎えに行った時の職員の方の対応も親切でした。
- ・大変満足しています。
- ・利用連絡帳で、前回記録のところ今回必要事項を記入していますが、前は前回、今回は今回の様に処理出来ないでしょうか。
- ・連絡帳の私物の覧は同じ事を書かなくてはならず、続けて利用させていただいている者はちょっと大変な時があります。
- ・介護をされている皆様はいつも笑顔で対応して下さいます。何かの時は高橋さんがお電話してくれますので安心です。
- ・いつも良くして頂いています。かえってこちらの方が、連絡帳に記入しているのに入れていなかったり、ご迷惑をお掛けしています。
- ・お迎えの時や帰宅した時、玄関を開けっ放しにしないでほしい。
- ・その都度連絡があり助かります。
- ・入浴時、スタッフの方の中で、お話を良くしてくださる方がいて、楽しんでいることを本人から聞いて感謝しております。
- ・職員が若い方で大変と思いますが、推測ですが仕事がきついので交代されているように思われます。
- ・利用中の様子をもう少し具体的に連絡帳に補足してお話いただくとありがたい。退苑時はいつもあわただしく過ぎてしまう。
- ・送迎の方々とはしか私はお会いしていませんが、とても親切で皆さん教育が行き届いているのが分かります。

IV. 当施設の設備について

16	設備・備品	安全に生活できるよう、使いやすくなっていますか。	0	0	8	21	15	13
17	清潔度・臭気	建物内は清掃がきちんとされていますか。清潔で気持ちよいですか。	0	0	4	22	18	13
			不満	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
			0	0	12	43	33	26



※ IVについてのご意見

- ・立地条件はとても良い。
- ・いつも清掃が行き届いていて気持ち良いです。
- ・廊下が暗い時があった。
- ・玄関だけの感想ですが、バリアフリー対策やセキュリティー等、安全対策が行き届いて安心です。
- ・洗面所の水道栓がしまらず水が流れている場合が往々見られます。高齢のため握力が低下して締めきれないケースが多いと思うので、出来ればレバー式に換えていただければ水道代の節約にもつながると思います。
- ・廊下なども木造りで暖かみがある。建物の構造上からか室内はやや暗いところがある。
- ・明るく清潔感があります。

※ その他、清涼苑を利用し良かったと感じた点や、逆に不快だったことなど、日頃お感じになっているご意見・ご要望などをお聞かせ下さい。

- ・短期ではあるが、泊まりをとまなう利用ができ利用者としては助かっている。
- ・入浴の回数を増やして欲しい。
- ・不快な点は特にありません。
- ・いつも良くしていただき感謝している。私たち家族にも感じよく接して下さり安心してショートに送ることができます。
- ・毎月利用させていただき助かっております。冬季は特に暖かい施設で入浴等感謝しています。
- ・清涼苑にお世話になって本当にありがたく思っております。お友達も出来、色々お話ししたり楽しく過ごしております。
- ・いつもお世話様です。やさしくいつも見守っていただき何も言うことはありません。これからもどうぞ宜しくお願いいたします。
- ・以前は帰宅願望が強かったようですが、今では苑での生活が楽しいと見えて、家にいるとつまらなそうにしています。足腰がますます弱くなり、プライドだけは高いので介護は大変だと思いましたが、今後も宜しくお願いいたします。職員の皆様に感謝しております。
- ・母が長い間清涼苑を利用し続けられたのもスタッフの方々の丁寧な対応、介護のおかげだと思えます。本当に感謝しております。色々なスタッフの方の顔を覚え、いつも家で話してくれました。長年の通所のおかげで母も現在まで頑張ってくれたのだと思えます。寶樹苑に移動してもそれは変わらないと思えます。長い間、皆様には本当にありがとうございました。一言につきます。
- ・いつもお世話になっております。我がままな父ですが、ショートステイを楽しみにしています。歩行が出来なくなった時の心配りなどとても感謝しています。
- ・施設に訪問した事がないので苑内の事はわかりませんが、送迎時の職員の方にはともて丁寧に対応していただいています。家族はとても安心してお願いできます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・昨年7月3日に脳梗塞で倒れ、認知症もひどくなった時には、この先どうしていけばよいのか不安でいっぱいでした。約3ヶ月の入院中も病院の先生から「受け入れてくれる施設もなかなか無く大変ですよ」と言われていたので、清涼苑さんにお世話して頂けた時には、本当にホッとしました。夫がこんなに穏やかに過ごさせて頂いていることに大変感謝しております。今後ともよろしく宜しくお願いいたします。
- ・とても良い環境で生活させて頂き、感謝しております。
- ・こちらの施設を利用させていただき、7年になります。最初の頃は90歳以上の方が何人もいて、とても元気で、体は不自由なのですが、あちらこちらと自由に行き来していて、その中にリーダー的な方がいて、みんなを明るくして、笑い声がありました。その方は、みんなに「私たちは、ここに来て家族を休ませなくてあげなくてはならないの。私も家で家族に気をつけているので、ここでのんびり好きなように時間を使いたいの」と言って職員の人たちのことも思いやっているのを感じて、すごいなあとも私も気持ちが明るくなりました。
- ・いい所だとしか。今後ともよろしく申し上げます。
- ・残存機能がある限り、リハビリもお願いできたらと思います。
- ・スタッフの方はお忙しいことと思いますが、イベントを少し多めにして頂けるといいなあと思います。
- ・毎度お世話になっております。老々世帯ですので何かとご迷惑かけることも多いと思いますが、今後とも宜しくお願いいたします。

- ・施設の介護は難しい。入所者はユーザーである認識が強すぎると日常のケアが甘くなり負荷をかけられない。よって体力等の劣化が進んでいく。以上が感想である。
 - ・いつも大変お世話になりありがとうございます。母は苑での事は全然覚えておりません。でも皆様のいつもの対応を見させていただいて、母はやさしく接していただいていると感じています。家族の緊急事にも助けていただき、本当に感謝致しております。今後共どうぞよろしくお願い致します。
 - ・いつも大変お世話になっております。電話連絡なども的確にいただき、家族も対応がしやすいです。今後共宜しくお願い致します。
 - ・いつも我がまをきいていただき感謝しております。本人もいやがらずに行っておりますので安心してしています。
 - ・緊急事（家内の病気、入院、親戚の葬儀など）の入苑に配慮をしていただき、とても助かりました。ありがとうございました。
 - ・いつも感じ良く利用させて頂いています。
 - ・一人暮らしですので、ショートステイ・デイサービス等での変化のある生活で本人も喜んでおります。
 - ・今のままで満足です。今後ともよろしくお願い致します。
 - ・他と比較したことはありませんが、住居から近く、よくお世話いただき助かっております。
 - ・夕食が終わり部屋に戻りベッドに横になっていた所、同室の方がカーテンしていても、小さい電気も消してと言われ、19時なのに不快だった。本人は点けたり消したりと何度もしたそうです。
 - ・満足しております。これからもよろしくお祈いします。
 - ・12/26からのショートの時、初めての方でしょうか、食事が出来ないと泣いて訴えた女性がいました。自立させる事が必要なのはわかりますが、少し気配りをする必要があるのではないかと老婆心ながら感じました。職員の皆様方に対しては何時も感謝しています。
 - ・職員の皆様のご苦勞、大変感謝しています。家族の負担が軽減され助かっています。
 - ・本人も電話してくれますが、薬のない日の連絡が遅くて困ったことがある。
 - ・いつ面会に行っても、どの職員さん達も感じよく接してくださいます。入所している本人が健康状態が安定して精神的にもゆとりが感じられるので、とても居心地が良いのだらうと思います。家族からすると一番ありがたいことと思っております。
 - ・職員の方に良くしていただき、淋しい思いをしていない様で、行きたくないと言った事はありません。大変感謝しております。ありがとうございます。皆さんとても感じのいい方ばかりです。
 - ・初めて伺った際、とても良い感じを受けましたが、あまりすっきりした様子ではなく、混雑感を受けました。私1人遠方より見ている為、うまく見守る事が出来ません。皆さんと家族らしく一緒に食事している様子を嬉しく利用させて頂いています。
- ショートを利用して3年になり、年も古い、夏冬1人で過ごす事がない様いつも心配しています。慣れた場所で長期入所できれば本人にも良いと思っております。あまり長くない本人の身がとても心配です。どうぞよろしくお願い致します。
- 正月中は特に迷惑をかけてしまいましたが、本人の為に良くやって下さり、有り難うございました。感謝しています。
- ・いつも丁寧に介護していただきありがとうございます。今後共、宜しくお祈いします。