

## 「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも当法人サービスをご利用頂き、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。直ぐに解決できないことであっても、互いの想い、立場の理解、状況を説明することが出来ますので、「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、より良いケアに活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。

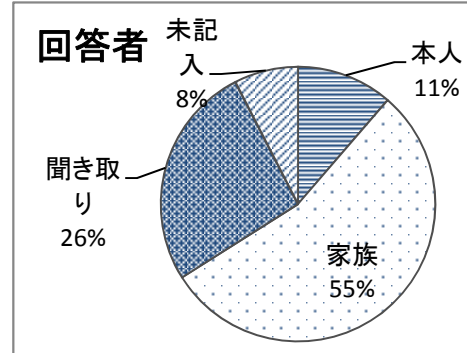
総合施設長

佐々木 みつ子

# 平成25年度 お客様アンケート（清涼苑）

- I ①実施期間：平成25年12月5日～31日  
 ②回答率：55.8%（送付数…95件 回答者…53件）  
 ③回答者

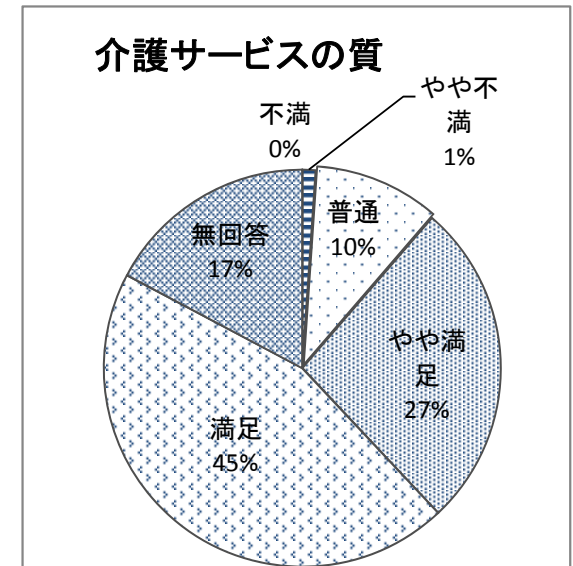
本人	家族	聞き取り	未記入
6	29	14	4



## II. 介護サービスの質について

No.	項目	質問内容	0	1	2	3	4	5
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	0	2	17	29	5
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	1	9	12	18	13
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	1	6	15	23	8
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	7	14	20	11
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	8	16	20	9
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	1	4	13	27	8
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	2	12	29	10

不満	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
0	4	38	99	166	64



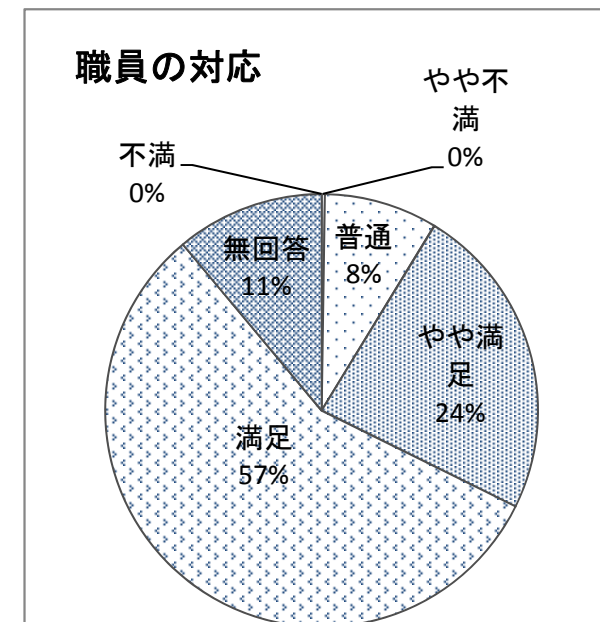
※ II についてのご意見

- ・人数が多い中での配慮は大変だと思うので、私は満足しています。
- ・食事の味付けに工夫してほしい。室内の雑音に注意してほしい。
- ・しいて言えば、日・祝日も送迎を行ってほしい。
- ・送迎時間の連絡を何日か前に用紙でもらえるようになって安心です。
- ・家族は大変満足しております。父も食事おいしいと毎回よろこんで利用させていただいています。
- ・皆さんと一緒にバス等で、例えば花見、紅葉狩り、工芸品作りなどというのは無理でしょうか。
- ・こんな体なのにいろいろお世話してくれてありがとうございます。
- ・いつもていねいな対応で安心しております。本人は少しもの忘れが多くなり大変なことが多いと思いますが、よろしく願い致します。
- ・ほとんど歩けないので、すごく親切にいただき喜んでいきます。
- ・時間は守っていただいておりますが、出来れば少しでも迎えの時間が早くなれば良いと思っております。行事・レクリエーション等は相当な年齢のため参加しづらいと思っておりますが、少しでもご配慮いただければと思っております。
- ・夜間利用している尿器を言わなくても片づけでもらえたことが嬉しかった。ただ1階と2階で対応が異なるのが気になる。
- ・洗面所に「感染者が～」と記入された物がおいてあってドキッとした。もう少し工夫してほしい。
- ・入浴に関して、浴槽をまたぐ際、足元が水浸しで滑りそうで怖い。何か滑り止めのようなものが敷いてあると良い。(1F 個浴)
- ・オムツを取り替えて帰ってきましたが、尿とりパットを付けていただけず、中敷、大きいオムツ共びっしょり濡れており残念でした。
- ・行事等には積極的に参加しておりますが、本人としてはもう少し多いと良いのだがと話しております。
- ・若い職員の方に元気良く声がけしていただき、母も喜んで利用させていただいております。これからもよろしく願いいたします。
- ・介護者の体調不良でロングショートの利用となり、お世話になりました。面会に伺った時も気持ちよく対応してくださいまして、本当に安心して私の事のみ専念出来ました。

### Ⅲ. 職員の対応

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	4	15	31	3
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	4	15	31	3
10	受付・電話対応	親切・丁寧に対応していますか。	0	0	3	11	35	4
11	声がけ・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	4	12	34	3
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 of いく対応をしてくれていますか。	0	0	3	12	28	10
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	3	10	30	10
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	5	15	27	6
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	1	10	10	24	8

不満    やや    普通    やや    満足    無回  
          不満    普通    満足    答  
          0    1    36    100    240    47



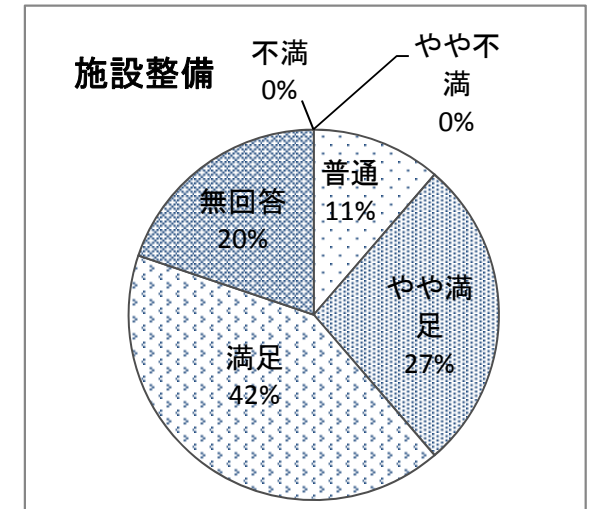
#### ※ Ⅲについてのご意見

- ・日誌(連絡帳)でも、帰宅時にも詳しく報告をしてくださり、利用時の状況が手に取って解ります。
- ・要望・依頼等を受け止め検討し、対応・改善する体制は良い。今後とも継続してください。
- ・床屋を希望したとき、やってもらったか本人に聞いてもわからないので紙に結果報告を示してほしい。
- ・スタッフの皆さんに、常に明るい対応をいただいております。
- ・連絡体制に少し乱れがあるよう感じられます。常に縦横の連絡が取れている姿勢を望みます。
- ・職員さんによって、荷物を運んでいただけなかったことがあったようです。
- ・退苑日の帰りの時間がわからないことがあります。

- ・いつもスタッフの方には優しく接していただきましてありがとうございます。
- ・職員さんに優しく声がけをいただいているようです。
- ・帰ってきた時、必ず口頭で利用中の様子を報告していただいて、とてもわかりやすく安心していきます。
- ・皆さん親切で家族のように接してくれて楽に過ごすことが出来ます。
- ・6月に蜂窩織炎になった際、対応がスムーズでとても助かった。一度家に帰ってから病院に行くのは大変だったので、とても感動した。
- ・体調不良時に適切に対応していただき、本人も喜んでおります。今後もよろしくお願ひします。
- ・入退苑時は、しっかりと申し送りをしていただいております。母が食欲がない時には1日の食事量を記入していただき、体調を把握することが出来ました。
- ・皆さま気持ちよくつき合っただいて有難く感謝でいっぱいです。
- ・夜間にもかかわらず、体調不良の対応の早さにびっくりしました。

#### 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	6	15	20	12
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	6	14	24	9
			不満	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
			0	0	12	29	44	21



※ IVについてのご意見

- ・「いつもきれいだよ」と本人談。
- ・忘れ物をして建物内に入った時（10：30頃）ちょっと臭気が気になりました。
- ・苑内はいつも温かく、過ごしやすいようです。
- ・先日、私（長女）がうかがったとき、あたたかみのある清潔なお部屋で感動いたしました。
- ・送迎時に職員の皆様にご挨拶を受け恐縮です。玄関先で、バリアフリー・防災対策が施されていると感じ、安心しております。
- ・面会時、室内の臭気もなく、室内外きれいで気持ちが良いです。
- ・室内・ホール等の清掃の良さにはびっくりしました。

※ 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。

- ・緊急で追加利用をお願いした時、最大限に応じていただき大変ありがたく感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話様です。主人も年と共に動くのがなかなか面倒なので、ご迷惑お掛けしていると思っています。
- ・玄関に入ると、スタッフの方も感じが良く、きちんと清掃も行き届き、いつ行っても良い印象です。仕事とはいえ手のかかる母を受け入れてくださり、いつも感謝しております。
- ・主な介護者である家族が病氣・入院の際、ショートステイ（約2週間）をお願いして受け入れていただいたことを今でも感謝しております。
- ・温かく思いやりのある見守りと介助をしていただき心から感謝申し上げます。スタッフ一丸となって連携してのお仕事ぶりには深く敬意を感じております。これからもずっと末永くお願いいたします。老老介護で何かと不行き届きが多く、ご迷惑をかけてごめんなさい。
- ・テレビの音量が高すぎると感じる。時々便座が汚れているので、たまに見回りしてほしい。
- ・家では体を洗わず悩んでおりましたが、苑の入浴で全身をきれいにしていただき本当にありがとうございました。
- ・一週間に一度の短時間の面会しか行けず申し訳ありません。いつも穏やかにしているので有難く思っています。
- ・今年は大変お世話になりました。本当に助かりました。感謝しております。本人もわがままなところもあり申し訳ありませんがこれからもよろしくお願い致します。
- ・とても良くしていただいています。ありがとうございます。
- ・1日の時間の割り振りが出来ない。
- ・母は認知症なので苑での感想は聞くことが出来ないのですが、帰宅後の穏やかさを見ていると、苑で皆様に支えられて日々を楽しく送ってきたのだといつも感謝しています。
- ・元気で過ごせるのもみなさんのお陰です。いろいろご迷惑をお掛けすると思いますが、8年お世話になっているので、良くも悪くもわかってくださっているのです、安心してお願いしています。

- ・面会の都度、母の笑顔を見て清涼苑で本当によかったと思っております。引き続きよろしくお願ひ致します。
- ・とても過ごしやすい環境で生活していることがうかがわれます。大変良くしていただきありがたく思っております。これからは、ますますご迷惑おかけすることが多くなると思いますが、どうぞ宜しくお願ひいたします。
- ・いつもお世話になっております。今後とも退苑の際にはポケットやバッグの点検をお願ひ致します。
- ・喜んで行き、帰ってくるとうれしそうに色々話してくれます。本当に助かります。
- ・2階職員の話し声が気になった。1階は気にすることなく過ごせるので、今後もできれば1階が良い。
- ・本人が清涼苑での生活を楽しんでいるようです。今後も宜しくお願ひ致します。
- ・ショートステイの間にデイサービスにも顔を出させていただき喜んでおります。知り合い(デイで一緒の方々)がいない時は、少々寂しいとも話します。職員の方々に声掛けもしていただいておりますが、今後ともよろしくお願ひします。
- ・皆様笑顔で接してくださいまして、利用している側として心の負担も軽く安心してお願ひ出来ました。
- ・血糖値不安定の際、ショートステイを断られてしまったのは困りました。症状がなかったので大丈夫と信頼してもらえればありがたかったのですが。その他はいつも丁寧な対応で助かっています。