

「お客様アンケート」ご協力ありがとうございました。

いつも当法人サービスをご利用いただき、厚くお礼申し上げます。

さて、例年実施しております「お客様アンケート」ですが、平成26年度も多数のご回答をいただきました。ご協力いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

ついては、集計結果に関してご報告申し上げます。

頂いたご意見に関して、至らない面に関しては真摯に受け止め、改善を検討し、また、お褒めいただいた点は私たちの励みとして、今後のサービス向上に活かしていければと思っております。

また、こういったアンケートに限らず、お気づきの点がありましたら、お気軽にフロアの職員ないし、相談員等へお伝え下さい。

今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

敬具

平成27年4月吉日

社会福祉法人無量壽会
法人本部長 中川 俊彦

平成26年度 お客様アンケート（清涼苑）

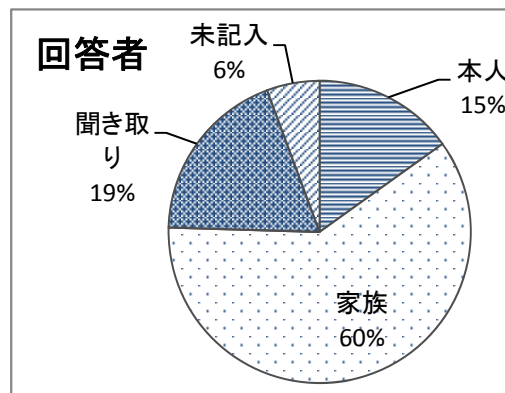
I ①実施期間：平成26年12月10日～31日

②配布 115名 回答 49名

③回答者

本人	家族	聞き取り	未記入
8	32	10	3

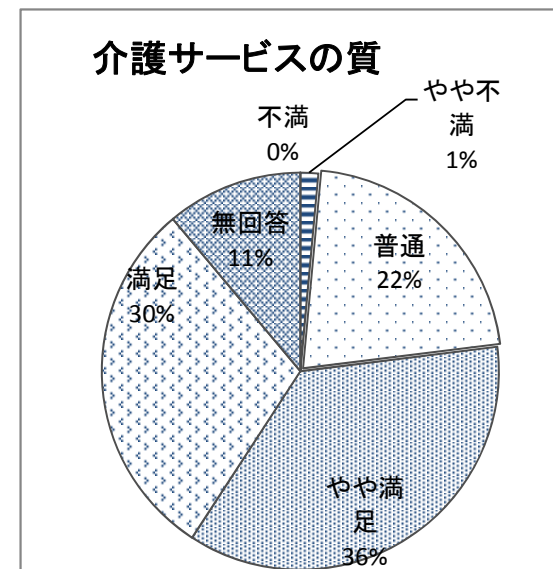
※重複回答有り



II. 介護サービスの質について

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	8	22	16	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	1	15	15	12	6
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	13	16	15	5
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	8	17	13	10
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	2	12	19	10	6
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	11	21	12	5
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	7	14	24	4

不満 0
 やや不満 5
 普通 74
 やや満足 124
 満足 102
 無回答 38



※ II についてのご意見

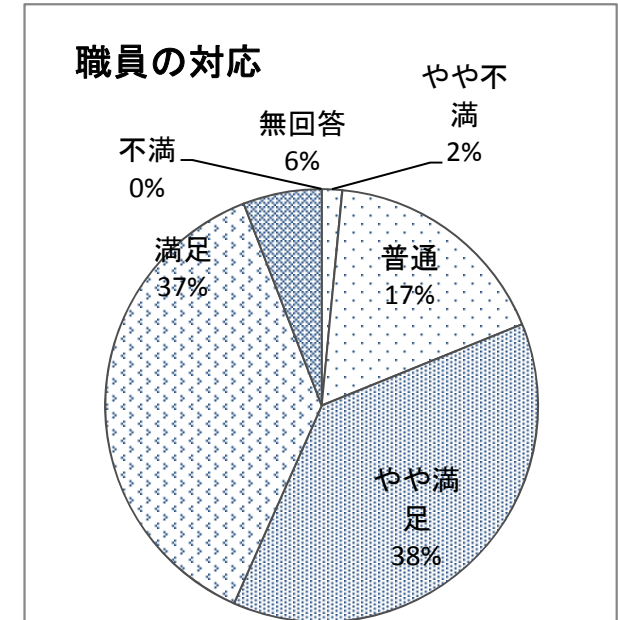
- ・主人は「自分は皆さんの見学している事が多いので」という事でした。
- ・寝室外からの雑音によりゆっくり休めない。行事やレクリエーション等でたのしめた。
- ・今回初めての利用でした。わからない事が多い中いろいろと教えていただいた。
- ・行事については、まだ1度も体験していないので答えようがありませんが、いつもやさしく接して下さる皆様のことを思うと、不満（悪）の方にするしはつけられません。きっと楽しく良い行事、レクリエーションだと思います。
- ・食事は実費負担しますから試食をお願いしたいと思います。**(下記回答あります)**
- ・良いと思います。
- ・トイレに行くと流してない。
- ・本年夏からの利用で未だレクリエーションに参加してません。但し職員さん達の引継など解り易く最高のところにご厄介になれるのでホッとしています。
- ・本人の認識があまりなく記入出来ませんが多分良くして頂いてると思います。
- ・最近腸の動きがわるく浣腸をしてもらう事が多くなりました。いつもご迷惑をおかけして申し訳ありません。とてもありがたいです。
- ・午後のおやつをいつも食べているはずなのに、本人はおやつなんてないと腹をすかして帰って来ます。（デイの帰りもです）
- ・適切に介護して頂き感謝しております。ふらつきへの対応、薬等の服薬など丁寧にして頂いております。
- ・利用者家族の要望、連絡事項をスタッフ全員で共有し今後とも介護サービスをお願いします。あると思いますが、利用者ごとの介護記録帳があれば継続性があってよいですね。利用者は車イスの生活ですので、自宅では足のリハビリ、日光浴をしています。可能ならば、苑でもお願いします。
- ・お世話になっています。帰って来てからの母の状態が落ち着いているので、ショートに居る時は安心してお願いできます。あまりにも落ち着かない為、家庭での世話は限界になっています。お互いに離れる時間がとてもありがたいです。御迷惑をおかけしますが、よろしくお願い致します。母に合った対応してくれているようで助かります。
- ・本人に聞いても全てについて、良いですと答えます。本人が否定せず毎週楽しみにして通っておりますので、満足しているものと思います。

(回答) 前日までにご連絡をいただければご家族様分も準備出来ます(有料ですが…)ぜひ、ご試食ください。

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	2	5	23	19	0
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	8	18	22	1
10	受付・電話対応	親切・丁寧に対応していますか。	0	0	6	22	21	0
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	1	9	21	17	1
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	1	9	16	18	5
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	8	15	15	11
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	8	20	19	2
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	2	15	13	16	3

不満	やや不満	普通	やや満足	満足	無回答
0	6	68	148	147	23



※ IIIについてのご意見

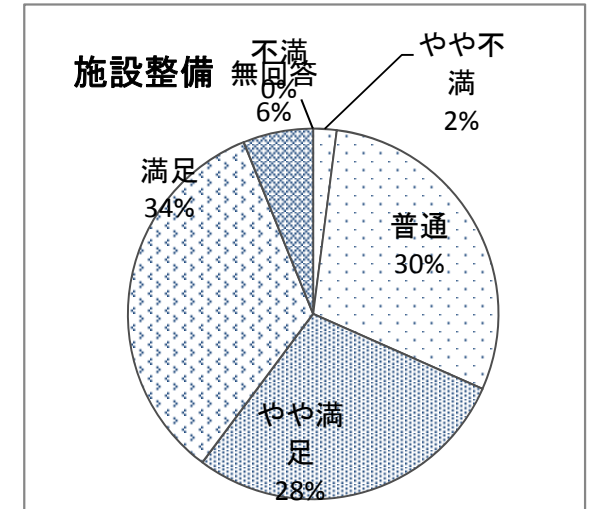
- ・この項目は家族の考えです。13は発生がなかったため空欄としました。
- ・母を送迎している時も、皆さんとても感じが良いです。帰りも、苑内での様子を丁寧に説明してくださり、ありがたいです。安心です。受付の事務所の方も感じが良いです。
- ・送迎時の対応もやさしく入所中の本人状況説明もわかりやすく感謝しています。
- ・私物チェック表は多少の差異があってもかまいませんので、たとえなくなったとしてもかまいませんので簡単にして下さい。
- ・入所中にデイサービスに行かせて頂き（声掛け）本人も喜んでおります。
- ・持ち物でみんなガムやアメを持って来ると母は言いますが本当ですか？ **(下記回答あります)**
- ・12～14に関しましては、ケアマネジャーさんから1ヶ月に1度、家に来られた時にいろいろお話しして頂き、本人の様子等よく知る事が出来てます。
- ・いつも大変お世話になっております。家に送って頂いたときなど父も名前を言ってお礼の言葉をかけたいようです。名札をして頂くと助かります。
- ・連絡帳、ファイルしたまま書きにくい。
- ・職員の方々は大変感じが良く、気をつけて頂いてると思います。
- ・退苑の際、早め（午前中）に時間を知らせていただく事で、その間（外出したり）用をすませる事が出来とても助かります。
- ・お任せしてても安心と考えてます。満足です。感謝しています。
- ・みなさん一生懸命にがんばって居るように見られます。
- ・今までの対応で充分です。
- ・緊急時の連絡ですが、苑で転んだ時、娘のケータイへ電話して下さったそうですが、娘の話では「名のらなかったので出なかった。危機意識が強いから、せめて留守番電話に一言残してくれていたら・・・」と言っていました。なぜ「清涼苑ですが」とコメントをのこして頂けなかったのでしょうか。 **(下記回答あります)**
- ・12, 13については初めての利用なので実際良く解りません。
- ・すべて良好です。

(回答) ・アメやガムを持参される方もいますが、疾患により食事制限のあるかたや誤嚥、窒息の危険性がある方もいるため個別に相談ください。
・緊急時に関しての連絡について、生命等に関わる際には「折り返し連絡をください。」と伝言を残しますが、緊急を要さない連絡の場合には、間違い電話へ伝言を残す危険性を考慮して伝言は残さず直接お伝えさせていただきたいと思っております。お手数ですが、清涼苑の番号を携帯電話へ登録していただけると幸いです。

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	1	16	13	16	3
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	1	13	15	17	3

不満 0
 やや不満 2
 普通 29
 やや満足 28
 満足 33
 無回答 6



※ IVについてのご意見

- ・玄関先での感想です。
- ・玄関に入った瞬間、老舗旅館のようで、清潔で気持ち良かったです。臭気もありませんでした。
- ・2Fのトイレのウォシュレットが使いません（女用）
- ・建物の中に入ってないのでわからない。
- ・馴れてきたので満点と思っています。
- ・普通だと思います。
- ・トイレと洗面がへやから遠い事。トイレの清潔保持に多少問題があると感じました。
- ・配置が良い。聞く所によると旅館をモデルに作ったという。
- ・テレビの音量が高すぎて、仲間との会話聞きにくい。時には休めたらどうでしょう。
- ・主人はとても良いと話しております。私（妻）も一度、内を見学出来ればと思います。

※ 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。

- ・急な利用や変更にも、最大限に対応していただき感謝しております。
- ・いつも妹が大変お世話になっております。皆様にご迷惑をかけていても、いつもこんなに親切にさせていただいてることに感謝しております。一度もお伺いせず一年間本当にお世話様でした。大変有難うございました。来年もどうぞよろしくお願い致します。アンケートの記入しなかった所もありますが感謝の気持ちで一杯です。有難うございました。来年もよろしくお願い致します。
- ・お世話になってます。すごく手の掛かる母を預かっていただき、感謝しております。苑から帰って来ると、いつもより落ち着いているように感じます。家族が世話をするのが、限界になっています。（特に、妹が共倒れになりそうで心配です。）母の、妹に対する依存が凄く、なるべく長い期間、離してあげたい気持ちです。大変な母ですが、今後もよろしくお願い致します。本人に聞き取りしようと思いましたが、行ってない、知らないと言われ家族が記入しました。
- ・本人が喜んでいきますので、とても助かっています。体調不良になった時の不安はありますが・・・。
- ・入所をしてから楽しい日々を過ごしているようでとても助かっています。ありがとうございます。
- ・いつもおせわになりましてありがとうございます。予約がおそくなった時にも受け入れていただきまして感謝しております。
- ・いつも大変お世話になっております。急なショートに対応頂き助かりました。これからもよろしくお願い致します。
- ・ショートステイの期間延長していただき感謝しております。冬の厳寒期は自宅での介護は母の体調にも影響するので助かります。
- ・デイサービスで一緒の方が入所していると楽しく過ごして来ようです。又、知っている職員の方からの声がけもうれしように話しています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも助かっています。ありがとうございます。
- ・又、お願い致します。よろしくお願い致します。
- ・入所させて頂いて2年が過ぎましたが、穏やかに過ごしている様子が感じられて本当に安心しています。ご迷惑をかける事も多々あると思いますが、今後ともよろしくお願い致します。
- ・行事やレクレーションなど工夫をして頂き感謝をしております。又、夜トイレの回数が多くてお手数を掛けて、いつもトイレに連れて行って頂き、本当にありがとうございます。歩行訓練をしてもらっているのでショートステイから帰宅した日は足どりがいつもより軽やかです。今後共よろしくおねがい致します。
- ・いつも大変お世話になっております。急なショートに対応頂き助かりました。これからもよろしくお願い致します。なっています。きめ細かな気遣いをしていただき感謝致してます。本人も食事を楽しみにしていますし、安心して生活してるようです。
- ・転倒防止のため歩くことが少なくなるため家へ帰ってくると動作が思うようにならないようです。これからは寒くなると身体も硬くなるので体操など取り入れて欲しいです。
- ・風呂の布のカーテンの下の方のカビが気になります。窓わくの下の方のカビも気になります。
- ・全体的に満足しています。温泉に行ってるみたいと喜んでいました。いつも本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

- ・ショートステイより帰宅した際とっても楽しそうな顔をして、いっぱい話しもします。自分で入れ歯をはずして洗う事が出来ないので、入れ歯を洗って欲しいと思ってます。1日1回でもお願いします。
- ・何も出来ず動く事が出来ない手のかかる母が大腿部骨折で職員の方々には大変御迷惑をおかけした上、色々対応策を考えて致しました。お仕事とはいえ・・・「常に何かある時は」・・・とやさしい言葉をかけて致さきとても感謝しております。今年は私共々大変お世話になり有難うございました。来年も又、よろしくお願ひ致します。
- ・スタッフの方々の手際が良いので唯々びっくり。
- ・現時点で不満等は一切御座居ませんとの事です。今後共、面倒をおかけする場面が多々ある事と思いますが、宜しくお願ひいたします。
- ・横山主任、浅川様には大変よくご配慮していただき感謝しております。ドライバーさんも親切でありがたいと思います。今後共よろしくお願ひします。
- ・職員の皆さんは頑張っ居てとても感じが良いです。御手洗が（ウオシュレット）でない所が不便です。
- ・過去の介護の経験からショートステイの施設に少し不安がありましたが、清涼苑では不安に思うことはありませんでした。広々としていて、歩行練習が出来たことなどは有難かったと思います。スタッフの方々の働きぶりに感銘をうけることもありました。
- ・今まで数年お世話になっていますが、なんの不満も聞いていません。
- ・Ⅲのこと以外、なんら問題なく楽しく過ごさせて頂きました。たいへん感謝しています。
- ・広い施設で娯楽設備等も有り、自分の趣味と同じ人を同席させるという心づかいに感謝申し上げます。今後も利用するのに何の問題も無く私としても経験等、又趣味（魚たくアート、その他、デジカメ写真の色々な利用方法など）を生かした物作り等を皆様に伝えたいと思います。いろいろお世話様でした。今後共よろしくお願ひ申し上げます。
- ・色々と行事を計画実践され、たのしめました。自分の作品は思い出となり楽しめました。
- ・今年も一年ありがとございました。いつも安心してお願ひできます。今後どうぞよろしくお願ひ致します。
- ・主人は皆スタッフの方々がやさしく対応して下さる事を深く感謝しております。送迎時のスタッフの方々が温和に親切な態度で接して下さり心から感謝致します。
- ・職員の皆様に大変親切にして頂き本当に有りがとございます。私は清涼苑を利用させて頂き心身共に楽になり感謝しております。今後も宜しくお願ひ致します。

アンケートにご協力いただきまして
ありがとうございました。