

平成27年度 清涼苑お客様アンケート集計結果

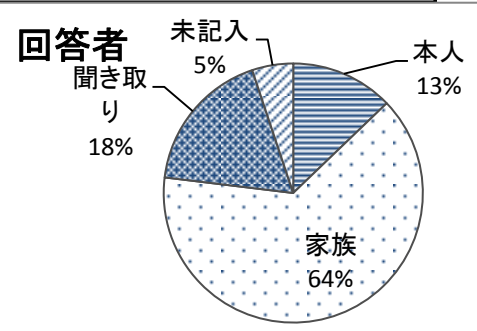
実施期間：平成28年1月

配布 85名 回答 37名

①回答者

本人	家族	聞き取り	未記入
5	25	7	2

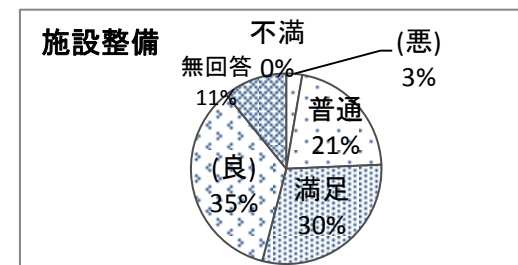
※重複回答有り



②当施設の設備について

1	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	9	11	12	4
2	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	7	11	14	4

不満 (悪) 普通 満足 (良) 無回答
0 2 16 22 26 8



※ ②についてのご意見

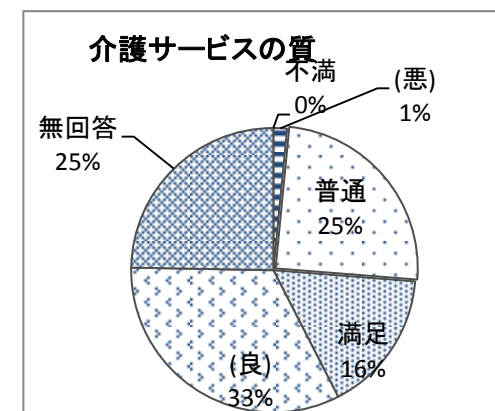
- ・苑を良く見たことがございませんので。 ・気持ちいいです。 ・いつ行っても感じ良いと思います。
- ・1ヶ月に1回伺う事がありますが、とても室内が明るくていつもきれいにされており、とても気持ちよく安心して帰って来ております。ありがとうございます。
- ・テーブルなども常に綺麗にしてあり良い。
- ・送っていた時、ちょっと見かけるだけなので、今後送迎する時、内部におじゃましようかなと思います。
- ・テーブルなども常にきれいにふかれて良い。
- ・本人に聞いても判らないの一点張りですので家族送迎時に感じたまま記入しました。
- ・清潔で居心地が良いです。 ・時々、食卓テーブルが汚れている。
- ・感謝感謝。 ・洋服掛けが必要。 ・そのように感じて見ての上の事です。

※苑内が広く場所がわかりづらいこともあって、入苑や退苑時には職員が玄関に伺い対応させていただいておりますが、時間に余裕がある時などは是非、入っていただいで中をご覧いただければと思います。お気軽に声をかけてください。

③介護サービスの質について

3	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	13	7	14	3
4	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	3	6	8	8	12
5	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	11	4	11	11
6	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	0	8	6	10	13
7	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	9	5	10	13
8	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	6	10	10
9	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	1	6	6	22	2

不満 (悪) 普通 満足 (良) 無回答
0 4 64 42 85 64



※ ③についてのご意見

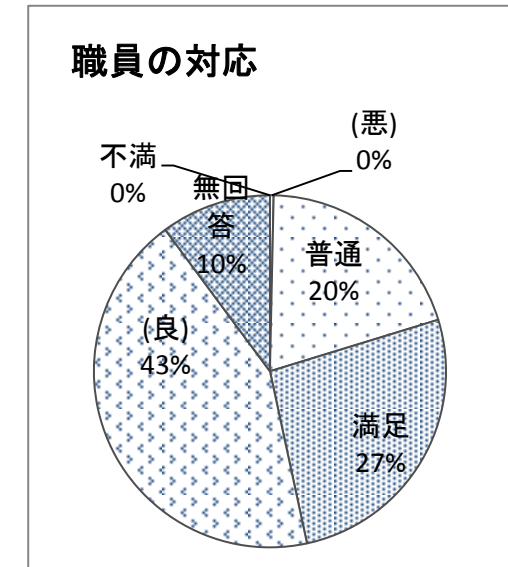
- ・ 5～7については家族にとってはわからない部分です。
- ・ 本人は何時も満足して帰って来ますので。 ・ 満足です。
- ・ 本人があまり話さないのので、家族では分かりません。分かる所だけの記入とします。いつもお世話様です。
- ・ ふらつきが多く転倒もあって、何時もご迷惑をおかけしております。新年会等行事にも参加したことを話しています。
- ・ 入れ歯の手入れなどありがとうございます。
- ・ 本人はお話もできないので、伝わってきませんのですみません。
- ・ 本人は何も判りませんが、お泊りの学校として、毎回喜んで行っていますので満足しているものと思います。
- ・ デイサービスのお風呂の方が気持ち良いようです。食事はいつもおいしいと満足しています。
- ・ お風呂の回数を増やしてほしい。
- ・ (⑦について)いつも入浴ありがとうございます。帰宅前日お風呂に入れてもらっても、お尻の部分がどうしても臭ってます。自分で洗えないので手伝いおねがい致します。
- ・ 良くみていると(職員さん)尊敬すら感じます。私は体がぶれる病気なので一人歩き、はなれたところでも、みているのですね。注意されます。

※入浴の回数について、入浴場が特別養護老人ホームと兼用のお風呂となっており人数や場所の都合でなかなか回数を増やす等のご要望に対応できていないのが実情です。ご不便をお掛けして申し訳ありません。

④職員の対応

10	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	12	19	1
11	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	13	18	1
12	受付・電話対応	親切・丁寧に対応していますか。	0	0	6	10	19	2
13	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	7	9	16	5
14	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、満足していく対応をしてくれていますか。	0	0	9	8	13	7
15	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	7	7	13	10
16	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	9	16	1
17	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	9	10	14	3

不満 (悪) 普通 満足 (良) 無回答
0 1 59 78 128 30



④についてのご意見

- ・この先感じてゆくのだと思います。 ・17薬などの入れる部分が小さいので、ちょっと困る。
- ・夜間、葉や喉のヒリヒリに水分欲しいときあり。(マチマチ)
- ・皆さん、とても親切に声がけしていただけてうれしいです。退苑の際に、衣類をいつもきれいに洗たくしていただき心から感謝しております。まごころを感じます。 ・あまり問題もなく過ごさせていただいているようです。
- ・直接見てないのでわかりませんが、家では老人2人暮らしで特別にレクレーションとか、お出掛けもしないのでお世話になっている時、その様な行事あれば大変うれしいです。
- ・きちんと連絡等、対応して頂いております。
- ・電話対応は出来れば電話に出た人だけで済むと助かります。いつもお願いしていることについて連絡した際に他の人に変わり、同じ事を話さなくてはならなかったのも、電話を切る時にこちらが「失礼します」と言ってるのに「はいはい」と返されたのは、気になりました。
- ・家族として、判る範囲で記入しました。
- ・17について、個人の事情を考え、あらかじめ、その人にあつたチェック表にしてくださっており、感謝しています。
- ・優しく接してくださって、ありがとうございます。安心しています。 ・満足です。
- ・苑に入った雰囲気はとても良いと感じます。

※電話対応などでご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。できるだけスムーズに連絡が伝わるように総務と連携を図って参ります。

●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。

- ・苦情等に関しても、良く対応して下さいます。お迎えに来て下さる方も親切で父にも優しくして下さいるので「いや」という事もなく、車に乗ってくれます。
- ・心よく利用させていただき感謝しております。出来れば寶樹苑に入所できればと思います。
- ・自分宅が近いところな上、その頃は所在だけ知ってたけど、自分がかかわって、あー良い処だなーと思ってます。
- ・一度苑の中に入った事ありました。その時、清掃されてる方が大声でお年寄りを怒鳴ってる声が聞こえ、ものすごく不安を感じました。
- ・いつも親身になってお世話していただき感謝致しております。今後よろしくお願ひ致します。
- ・2階の女トイレのウオシュレットが何回も直しているのですが、すぐだめになります。
- ・身体能力低下しないようリハビリ等(歩くだけでも)あればうれしいです。私物紛失が2度ほどありました。チェック体制より密に願ひます。
- ・職員のみなさんに感謝しております。
- ・ショートでの3時のお茶の時、おやつは食べれない物が有っても、お茶くらいは飲みたいので声がけてほしいです。
- ・以前、送迎の帰り時間の間違いが何度かあり、送迎に限らず変更があつた場合の連絡は徹底してもらいたいと思います。それ以外は本人も楽しく利用しておりますので、今後とも宜しくお願ひします。

- ・大勢の利用者一人一人に優しく接していただいていると思います。職員の方全員、ステキな笑顔です。大変なお仕事だと思いますがこれからもよろしく願い致します。
- ・予定変更等、迅速に対応していただき感謝致しております。
- ・ショートに言った時には必ず遊具（風船や音楽道具）を持参するのですが私の反省として一応使用前にお話するのですがたまに告げずに他のところに行ったりするので今後はきちんとお話しして行動します。
- ・いつも有難う御座います。アンケートは（本人はあの通りですので）私の感じたまま分かる範囲で答えました。先日、私の聞き違いで送迎の時間を2時間、間違っていました。私はあわてるばかりで…でも送迎の方はゆっくりやって下さい…といやな顔ひとつしないで手伝って下さいました。おかげ様で何事もなかった様に気持ちよく母を送る事が出来ました。本当に有難う御座いました。
- ・2人だけの暮らしのため私事にもいつ具合悪くなっても不思議でない老体ですので、くれぐれもその節はよろしく願いします。介護保険負担割合証の件、この度入所おねがいの時、ケアマネジャーさんにお渡ししたままになってます。
- ・毎日お世話様になりましてありがとうございます。感謝申し上げます。本人も穏やかに、いい雰囲気の中で過ごさせていただいております。いつも心の中に本人の事がありますが安心しております。今後共、宜しく願い致します。
- ・入所中にデイサービスに顔を出すことを声がけて頂き、それも本人にとっては嬉しいようです。今後もよろしく願いします。
- ・大変お世話になっております。機嫌良く帰ってくるので楽しく過ごせたのだなと思っています。行事も企画していただき、毎回楽しく参加できているようです。これからもよろしく願い致します。
- ・ショートステイを利用していますが行って良かったとの声を聞いています。今後も利用させていただく予定ですので、宜しく願い致します。
- ・大変お世話になっております。会社が隣接している事もあり、普段から1人になる事に慣れていない為、家族の姿が見えないと不安になってデイサービスに行っても帰ると言って怒り出す事が多かったのですが、ここへ行く事を嫌だと言った事が1度もなく、みんながとても親切にしてくれると喜んでおりました。長く泊まる事が初めてだったので、家族もとても心配してましたが、本人が明るく元気になりましたので安心致しました。清涼苑の皆様に変感謝しております。
- ・職員の方の対応がとても良いと感じます。駐車スペースが狭くて時々困ります。

お忙しい中、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。
皆様からの貴重なご意見を参考に、今後のサービス向上に努めてまいります。

平成28年3月

老人短期入所施設清涼苑