

## 清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成29年1月実施分]

対象:87名 回答33件(回答率 37.9%)

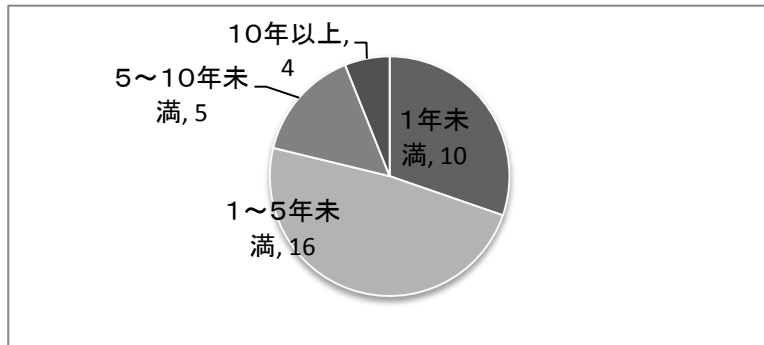
### ◆アンケート記入者(複数回答有り)

1. 利用者本人	2. 聞き取り	3. 家族(親族)	4. その他・無回答	合計	
3	3	20	7	33	(件数)
9.1	9.1	60.6	21.2	100.0	(%)

### ◆当施設のご利用 年数は？

1年未満	1～5年未満	5～10年未満	10年以上	無回答	合計	
10	16	5	2	0	33	(件数)
30.3	48.5	15.2	6.1	0.0	100.0	(%)

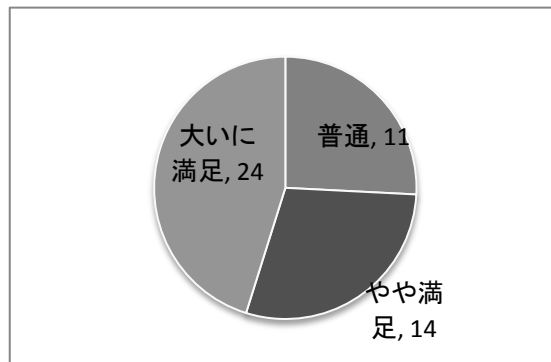
※1年未満と1～5年未満に重複 1



### ①当施設の清掃 状況はいかが ですか？

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	0	8	9	14	2	33	(件数)
0.0	0.0	24.2	27.3	42.4	6.1	100.0	(%)

その理由



#### 普通

・(大、小)トイレでは、流さない人がおります。デイではいつも、消毒に気を使ってるそうです。

#### やや満足

- ・食事、衛生面、職員さんの人柄。
- ・\*ホールの展示物等が楽しくて良い。\*トイレの臭気がなくなったようだ。\*気になるのは、利用者様が洗面所を利用した時、汚れが目立つ。排水が悪い？
- ・いつもキレイになっています。でも、完全ではないので4にしました。本人は散らかす一方ですから、気にはなってないと思います。
- ・お迎えのため行ったことしかないのですが、施設全般はわかりませんが、入った部屋や廊下はきれいでした。

#### 大いに満足

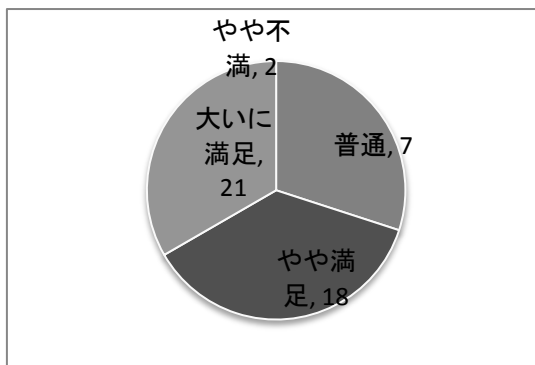
- ・和の雰囲気、清潔いっばいで、あたたかくほっこりします。
- ・苑内全てが清掃がゆきとどいて、清潔感が感じられました。
- ・訪問時の感想。
- ・きれいだった・・とのこと。
- ・いつお訪ねしても、ちり一つ落ちていなくて、清潔だと思います。
- ・お伺いした時、いつも清掃や職員の方々の一生懸命に気持ち良い態度に感謝しております。

#### 無回答

・私は回答資格がございません。施設の見学は一度もしておりません。最初から預け放しで申し訳ありません。家に帰ってから、本人に何を聞いても答えてくれません。

②施設の雰囲気  
いかがですか？

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	9	11	10	3	33 (件数)
0.0	0.0	27.3	33.3	30.3	9.1	100.0 (%)



その理由

普通

- ・本人は他の利用者さんとの会話をもっと楽しみたいようですが、あまり会話がはずまないことに残念がっています。皆、様々な状況なのだから、それは本人のワガママだべー!!と、いつも言い聞かせています。
- ・照明が日中でも暗い感じがするので、もう少し明るい状態が良いのではと思います。
- ・照明が暗く感じる時がある。

やや満足

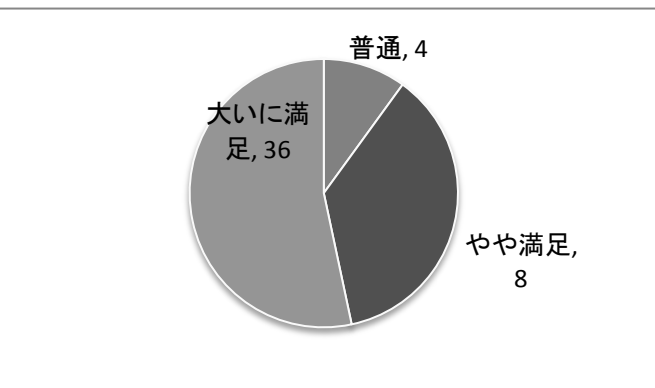
- ・いやな臭いがしたことはありません。壁の色のせいか、少し暗く感じる場合があります。
- ・\*退屈する時もあるが、それなりに自分で考えている。\*いろいろな方がいるので、人間一生勉強だと思えます。\*私はとてもありがたい施設だと思ってます。\*残念なのはひとり暮らしなので、空き家にしていくのが、気になるのです。
- ・本人は家との比較ですが、半々といっています。退屈はしてるようですが、介助してもらえるので、たよっているようです。
- ・母はおりがみをしていましたが、くつろげる場所になっていました。

大いに満足

- ・ひとつひとつのスペースが広く移動もしやすく、とても明るい感じです。
- ・日差したっぷりで、とても良いです。
- ・くつろげる所だと思います。との事です。(他1名同意見)
- ・母親が満足していると言います。

③職員の対応は  
いかがですか？

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	3	11	16	3	33 (件数)
0.0	0.0	9.1	33.3	48.5	9.1	100.0 (%)



その理由

やや満足

- ・受付職員の方の対応が感じが良いと思います。
- ・どの方も、笑顔があって感じが良いです。安心感があります。父を含め、いろいろな利用者さんに上手に対応してくださっていると思います。父もわがママが出る時もありますが、これからもよろしく願います。
- ・規則がよく守られている。話しの対応も、良いと思っ  
てます。うれしいです。
- ・「私はねえ、職員の皆様に大事にされているよお！」と本人が誇らしげに語ってます。(本当だと私も  
思います。)
- ・面会時に、イスを持ってきてもらったり、お茶をいれてもらったり、ありがとうございます。本人もトイレ  
介助などもふくめて満足していると思います。
- ・マニュアル通りに対応する職員もいるので、リラックスして会話を楽しんでみてはどうでしょうか。

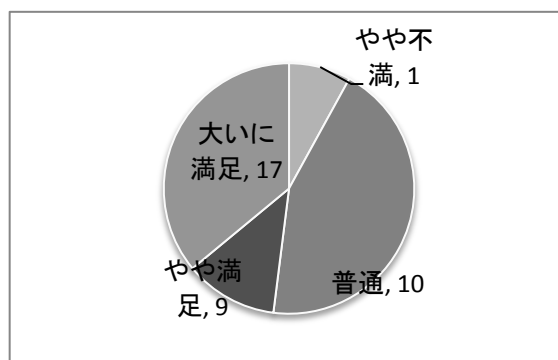
## 大いに満足

- いつ行っても笑顔で迎えてくれる。(送迎の方も)とても感じがいいです。
- 本当に優しい職員さんで幸せです。感謝申し上げます。末長く宜しくお願いします。
- 要所要所にいて安心して声がけ出来るし、相談出来ます。
- 大変良かったと言ってました。
- いつもお世話になっていて、感謝の気持ちでいくのですが、笑顔で接していただいて、うれしく思います。
- 親切、丁寧に扱って頂いていると感じています。
- どの方も、送迎の方、お世話して下さる方、電話に出られる方、おりがみを教え指導していた方、みんなとても親切で、明るく、好感の持てる方ばかりです。

## 無回答

### ④当施設の食事について

1不満	2やや不満	3普通	4やや満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	2	11	3	9	8	33	(件数)
0.0	6.1	33.3	9.1	27.3	24.2	100.0	(%)



### その理由

#### やや不満

- 野菜がもう少し多いと良いと思います。
- 特に朝食(納豆、とろろ等)同じ食材が、多いように思われます。

#### 普通

- 本人には聞いていません。食堂にあるメニューを見た感想です。料金との関係ですから不満はありません。
- 乳製品が、食べれないので。

#### やや満足

- 家庭食によく似ている為(味つけ)違和感なく、おいしくいただける。また、メニューも良く考えられていると思う。(特に魚がおいしいとのこと。)
- ひとりで(べんとう)くらしているので、家庭食を感じて、よろこんでいただいております。日曜日のパン食は週1の楽しみです。

#### 大いに満足

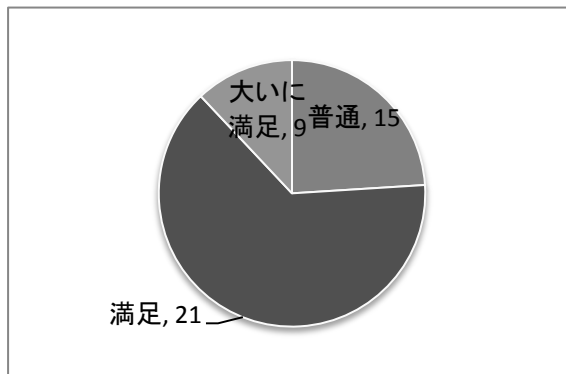
- 母がいつも完食して、おいしくいただいているようです。
- 本人が、いつもおいしい食事ではよろこんでおります。
- 父は、とても満足しています。家で「これがおいしい。」「あれがおいしかった。」と楽しそうに話をしてくれます。コックさんに感謝です。
- おいしかったです、とのこと。
- 食事の内容は、よくわからないけど、本人は満足しています。

#### 無回答

- 食べ物嫌いなものはありません。辛いものだけはダメのようです。
- 食事は見たことがないのでわかりません。利用者本人は全部食べているようです。

⑤ 体調不良や緊急時の連絡

1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 大いに満足	無回答	合計
0	0	6	16	3	8	33 (件数)
0.0	0.0	18.2	48.5	9.1	24.2	100.0 (%)



その理由

普通

・入苑当時は、眠れず、よく朝体調不具合があったけどなれてきました。(くすりは自己管理です)

やや満足

- ・緊急なことは、今までないのですが、いつも声がけて下さっているし、お世話して(親切に)していただいているので、連絡もていねいですし、わかりやすいです。
- ・転倒時などは連絡をいただきありがとうございました。
- ・緊急時の連絡判断等は的確です。家族の心配を考慮し、その都度経過報告をしていただける、安心です。
- ・12月利用の際、私から父にインフルエンザをうつしてしまいご迷惑をおかけしました。熱がほとんどでないタイプでしたので、気が付くのが遅くなってしまいました。素早く対応していただき、ありがとうございます。
- ・速やかに連絡してくださり有りありがとうございます。

大いに満足

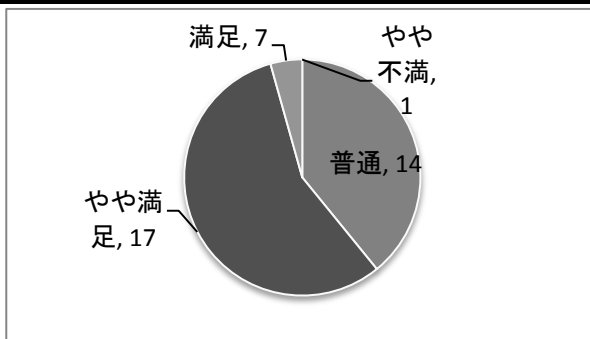
- ・いつもご迷惑おかけしています。すぐ行くことが出来ず、いつも有難く感謝しております。
- ・利用して期間がまだ短いですが、ケアマネジャーさんからの話しくよくわかりました。

無回答

- ・このような状況になったことがないので分からないとのこと。
- ・該当状態未発生のため回答不能。

⑥ 広報誌やホームページの内容について

1 不満	2 やや不満	3 普通	4 やや満足	5 大いに満足	無回答	合計
0	0	9	13	1	10	33 (件数)
0.0	0.0	27.3	39.4	3.0	30.3	100.0 (%)



その理由

普通

・題字(かけはし)の利用者さんの習字、とてもほほえましいです。又、写真等もカラーなので、本人を見つけやすいです!?

やや満足

- ・広報誌楽しいです。(ホームページは見えておりません。)残念ですが、まだ現在母の家ではパソコンを使ってません。
- ・ホームページは、分かり易く楽しい内容です。
- ・常時の感想。

## 大いに満足

- ・パンフレットなど見やすくとても良いと思っています。

## 無回答

- ・見ていません。
- ・今、私のなやみは、読み書きが苦手になったこと。(若い頃、りっぱに事務をやっていたのに。でも向上心はいつでもあります。)
- ・読んだり見たりしていないので分からない、とのこと。

## ⑦その他、お気づきの点、今後へのご要望などご意見をお聞かせ下さい。

- ・大変お世話になり感謝いたしております。手のかかる母を大切に扱っていただいているようで、本当にありがとうございます。夜に母がご迷惑をかけるようなので、ひとり部屋があればとはおもうのですが…。
- ・お世話になります。ケアマネさんにお話している内容がすべてですので、よろしくお願い致します。
- ・普通～満足。中の上位で良いのではないかと。
- ・今回利用した際、インフルエンザ感染者にならぬよう、あまりホールを利用する事なく、居室ばかりだった…と言っておりました。逆の立場になる可能性もあるのだから、ワガママ言うんじゃない！と説教しておきましたから。今年もどうぞワガママ母を宜しくお願い致します。
- ・いつも皆様にご迷惑おかけしてます。今はよろしくお願い致します。
- ・年齢はみな同じく増えていきます。今後とも何とぞよろしくお願い申し上げます。
- ・デイサービスと利用の目的に違いがありますが、デイのような楽しいことが少ないのかなと思います。静かに安全に過ごさせていただいて感謝しておりますが、加えて何かもう少し楽しみ事があればとも…。
- ・経験したことに満足している、との事で、特に要望等はありません。今後、利用するときもよろしくお願い致します。
- ・現状に満足故、今後への要望等なし。
- ・申し訳ないですが本人に、その時の事を聞いても忘れてしまっており、今回はお答えは無理だと思います。
- ・体調不良が多く、皆様にご迷惑かけております。体調により対応してくれますので安心しております。
- ・まだまだ私共も未熟でわからない事も多いです。
- ・別に要望はございません。常に皆さんの対応が親切なので満足しています。
- ・ショート中、洗濯もしていただけるので、とても助かります。入所中の話も帰宅時に細々と説明してもらい安心していきます。
- ・平成28年の12月20日以降、私事ですぐ体調をくずし大変な思いをしておりました折、清涼苑の職員の皆様、又、デイサービスの職員の皆様、又ケアマネジャーさんより大変お世話に成り本当に心より感謝しております。
- ・アンケートの選択肢ですが、やや満足ではなく「満足」としたほうが良いと思います。
- ・いつも有難う御座います。私共の都合でどんな時も母を受け入れて下さり、とても感謝しています。
- ・長期入所出来ましたことは、本当にありがたく思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・前回ショートの際、同室者より音がうるさいと何度か注意を受けた。たまたま同室者は私がショートを退所する一日前に来たので初めての方なので、どんな人なのかよく知りませんでした。夜間3回位トイレに行ったので、音は出したと思いますが、私も一応心づかいはしてますので、面と向かって言われるとどうしようもありませんので、前もって私に話をして下さい。

お忙しい中、アンケート回答へのご協力をいただきましてありがとうございました。  
皆さまから寄せられた貴重なご意見を今後のサービスへ繋げていきたいと存じます。  
次年度もどうぞよろしくお願い致します。

清涼苑 職員一同