

清涼苑 お客さまアンケート集計結果[平成29年12月実施分]

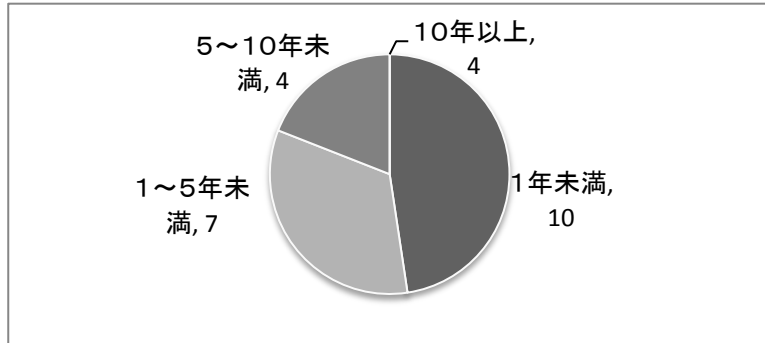
対象:75名 回答23件(回答率 37.9%)

◆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	1	18	1	23	(件数)
9.1	9.1	60.6	21.2	100.0	(%)

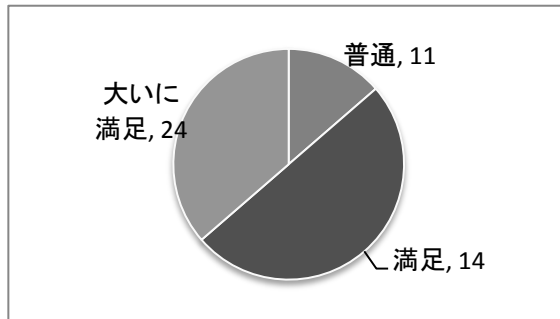
◆当施設のご利用年数は？

1年未満	1～5年未満	5～10年未満	10年以上	無回答	合計	
10	7	4	0	2	23	(件数)
43.5	30.4	17.4	0.0	8.7	100.0	(%)



①当施設の清掃状況はいかがですか？

1大いに不満	2不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計	
0	0	3	11	8	1	23	(件数)
0.0	0.0	13.0	47.8	34.8	4.3	100.0	(%)



その理由

満足

- ・常に整理整頓されていて良かったです。
- ・清掃が行き届いていつもきれいだと思います。
- ・訪問するたび、きれいになっている。
- ・居室はいつもきれいです。

大いに満足

- ・決して新しい施設ではないのにきれいに清掃されていると思います。
- ・いつお訪ねしても汚れていたのを見たことがありません。職員の皆さんの努力を感じます。

無回答

- ・玄関までしか見ておりませんので申し訳ありません。

②施設の雰囲気
いかがですか？

1大いに不満	2不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	5	15	2	1	23
0.0	0.0	21.7	65.2	8.7	4.3	100.0

(件数)
(%)

その理由

普通

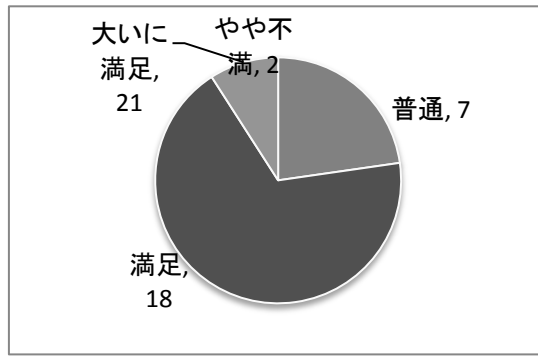
- ・私どもとしては、どこか古風でとても落ち着けます。
- ・廊下が少し暗い感じがする。

満足

- ・和風の造りで落ち着いていました。
- ・“家庭”に勝るところは無いので“4”しました。壁が暗色なので最近の建築物より少し暗く感じます。
- ・老人独特の匂いはほとんどしない。照明もちょうど良いです。

大いに満足

- ・スタッフさんのいる場所薄暗くないでしょうか？スタッフさんに支障なければ良いのですが…



③職員の対応は
いかがですか？

1大いに不満	2不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	3	12	7	1	23
0.0	0.0	13.0	52.2	30.4	4.3	100.0

(件数)
(%)

その理由

普通

- ・受付がちょっとそっけない感じがする。

満足

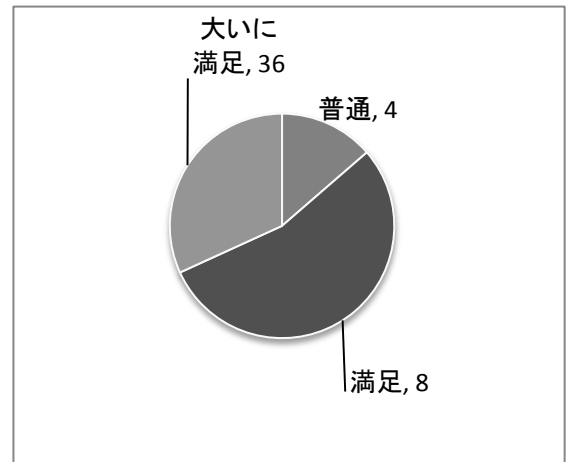
- ・職員の皆さまは明るくていつも声を掛けてくださいます。
- ・皆さん親切丁寧に接してくれているので満足している。

大いに満足

- ・忙しい中よくやって下さっていると思います。
- ・プロ意識が強い方々が多いと感じました。
- ・皆さんいつでも笑顔で挨拶して下さいます。
- ・よく話を聞いてもらえました。
- ・こちらの心の不安等があり苑の方と言葉の行き違い誤解もあるが基本的には父も気に入って落ち着いて生活できていること私どもも信頼し父をお願いできると思います。

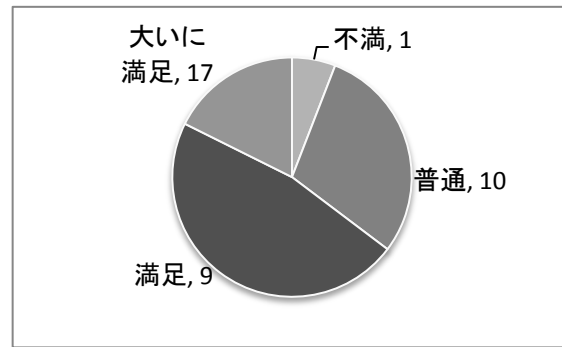
無回答

いつも送迎時にお会いする時だけで…



④当施設の食事
について

1大いに不満	2不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計
0	1	5	8	3	6	23 (件数)
0.0	4.3	21.7	34.8	13.0	26.1	100.0 (%)



その理由

普通

- ・食事は三食見ていないのでわかりませんが父にきくと「食事が楽しみで楽しみで」と話すので気に入っていると思います。

満足

- ・お忙しいのに食事摂取量チェック表や体温・血圧もこまめに書いていただきとても助かってます。

大いに満足

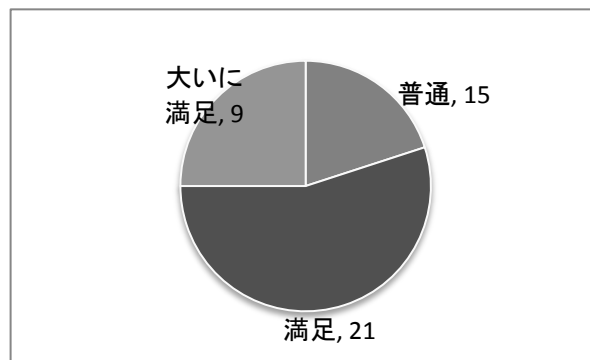
- ・本人は大変美味しいと言っていました。
- ・父から「いつもおいしい」と聞いています。

無回答

- ・いつも食事のことを聞いても返事をしないので嫌いなものはありません。満足していると思います。
- ・家族なのでわかりません。
- ・本人認知症のため確認できません。

⑤体調不良や緊急時の連絡

1大いに不満	2不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	4	11	5	3	23 (件数)
0.0	0.0	17.4	47.8	21.7	13.0	100.0 (%)



その理由

大いに満足

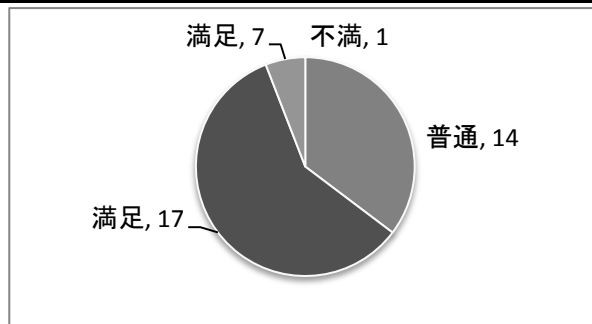
- ・口頭でなく文書にしてくださいのは助かります。聞く側も忘れやすく理解が難しくなっておりうまく状況を医師に伝えことができなくなっているのを口頭でなくメモを渡していただけると助かります。
- ・病院での先生とのやりとり、苑での職員の方とのやり取りで不安に思ったこともどなたかに伝言して帰宅しても相談員さんが即お電話してくださるので不安は解決していただけます。

無回答

- ・今まで不調を起こしたことがないので…
- ・過去に緊急時等未発生につき問題ありません。

⑥広報誌や
ホームページの
内容について

1大いに不満	2不満	3普通	4満足	5大いに満足	無回答	合計
0	0	6	10	1	6	23 (件数)
0.0	0.0	26.1	43.5	4.3	26.1	100.0 (%)



その理由

満足

- ・ブログもう少し更新していただけると苑の様子がわかります。特別なことでなく日常の食事や様子の写真だけでも家族は見てみたいです。
- ・広報誌は最近読んでいません。受付でいただけるのでしょうか。

無回答

- ・見る機会がないので今度みます。
- ・満足して読ませております。総じておまかせしております。

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。

- ・ベッドの位置など細かいところを直してもらっていますが今後も同様にお願いいたします。
- ・特養寶樹苑の廊下、ポータブルがあるので仕方ないのでしょうか？アンモニア臭が気になりました。
- ・自宅で過ごせれば本人のストレスも(本人は感じているか不明、精神的には不安なこともあると思います)少ないので、老老介護で共倒れになり家族の負担が増え・・・と悪循環になることを考えると安心してお願いできる施設があるのは本当にありがたいです。感謝しております。
- ・照明のせいかわたしとなく室内が暗く感じました。
- ・本人の足のところ(ベッド)座ってきた方がいたそうです。そこで休憩したのでしょうか？骨が弱っているため本人が「怖かった」と言っていました。
- ・いつも有難うございます。今回も私の都合で母を受け入れて頂きとても感謝しています。
- ・物品の紛失等まだありますね。チェック体制強化検討ください。
- ・いつも父にやさしく接して頂いて感謝です。父から部屋を変えてほしいという希望があったときも応じてくださって嬉しかったです。(冷えない部屋という理由でした。)
- ・何もいうことございません。
- ・認知症で迷惑をかけますが今後も利用させていただきたい。
- ・いつも大変お世話になっております。おかげさまで母も大変元気になってきております。今後共よろしくお願ひいたします。
- ・認知症もとてもひどかったのですが、清涼苑さんと落ち着けるのが大きな声も出さずに生活できて家から外に出すことに不安がありました。本当に父も安心な様子です。

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。
どうぞよろしくお願い致します。